

EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO AL 3ER. TRIMESTRE 2024

Indicadores	Responsable	Unidad Medida	Meta al 3er. Trim. 2024 ^{1/}	Resultado al 3er. Trim. 2024	Nivel de cum. 3er. Trimestre 2024
GARANTIZAR UNA RENTABILIDAD SOSTENIBLE					
RENTABILIDAD SOSTENIBLE					
1. Retorno sobre el Patrimonio - ROE	Finanzas y Tesorería	Porcentaje	29.46%	54.11%	100.00%
2. Retorno sobre los Activos - ROA		Porcentaje	2.10%	3.53%	100.00%
GARANTIZAR UNA SOLVENCIA SOSTENIBLE					
SOLVENCIA SOSTENIBLE					
3. Ratio de Capital Global	Riesgos	Porcentaje	13.50%	19.35%	100.00%
CUIDAR LA CALIDAD DE LA CARTERA CREDITICIA					
CÁLCULO DE LA MOROSIDAD					
4. Ratio de morosidad Banca Personal	Riesgos	Porcentaje	3.46%	3.77%	91.04%
MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE					
EXPERIENCIA DEL CLIENTE					
5. Nivel de Satisfacción de clientes	Experiencia de Cliente y Reclamos	Porcentaje	74.00%	79.63%	100.00%
ATENCIÓN DE RECLAMOS		Porcentaje	5.75%	5.23%	100.00%
MASIFICAR EL ACCESO Y USO DE LOS CANALES ALTERNOS					
MIGRACION DE OPERACIONES EN CANALES ALTERNOS					
7. Índice Operacional de los Canales Alternos	Banca Digital	Porcentaje	86.15%	86.98%	100.00%
IMPLEMENTAR FUNCIONALIDADES EN LAS CUENTAS DNI		Número	3	4	100.00%
8. Nuevas funcionalidades implementadas en Producto Cuenta DNI					
INCREMENTAR LAS OPERACIONES Y LOS CLIENTES DIGITALES					
MIGRACIÓN DE OPERACIONES A CANALES DIGITALES					
9. Índice Operacional Canal Digital	Banca Digital	Porcentaje	26.28%	32.52%	100.00%
OPTIMIZAR LA EFICIENCIA FINANCIERA					
MEJORAR LA EFICIENCIA					
10. Ratio de Eficiencia Financiera	Finanzas y Tesorería	Porcentaje	38.64%	30.79%	100.00%
MEJORA EN LA EJECUCIÓN DE FBK					
11. Ejecución de inversiones FBK (PIM)	Administración y Logística	Porcentaje	72.64%	45.18%	62.20%
OPTIMIZAR LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS					
PLAN DE INTEGRIDAD					
12. Programa de Integridad del BN	Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado	Porcentaje	75.00%	68.52%	91.36%
IMPLEMENTACIÓN DEL SCI		Porcentaje	-	-	-
FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO		Porcentaje	-	-	-
14. Nivel de Madurez de Buen Gobierno Corporativo - BGC					
LEVANTAMIENTO DE RECOMENDACIONES					
15. Stock de recomendaciones vencidas de los entes de control	Gerencia General	Porcentaje	27.00%	11.50%	100.00%
IMPLEMENTACIÓN DE RECOMENDACIONES DE LOS ENTES DE CONTROL		Porcentaje	70.00%	116.25%	100.00%
16. Implementación de recomendaciones de los entes de control					
GARANTIZAR LA ESTABILIDAD OPERATIVA					
ESTABILIDAD OPERATIVA					
17. Índice de estabilidad operativa	Tecnologías de Información	Porcentaje	90.00%	94.09%	100.00%
MEJORAR EL CLIMA LABORAL					
MODELO DE GESTIÓN HUMANO CORPORATIVO					
18. Implementación del Modelo de Gestión Humano Corporativo	Recursos Humanos y Cultura	Porcentaje	-	-	-
APLICAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL					
OBLIGACIONES DE LA LEY DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL					
19. Cumplimiento de obligaciones de la Ley de Gobierno y Transformación Digital	Tecnologías de Información	Número	4	4	100.00%
IMPLEMENTAR UNA CULTURA DE INNOVACIÓN Y AGILIDAD EMPRESARIAL					
PLAN DE CULTURA DE INNOVACIÓN Y AGILIDAD EMPRESARIAL					
20. Nivel de Avance del Plan de Transformación Cultural BN	Recursos Humanos y Cultura	Porcentaje	75.00%	69.00%	92.00%
PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO			100%		96.27%

^{1/} Plan Operativo Institucional 2024 aprobado en SD N°2491 de fecha 21.12.2023