

EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO AL 1ER. TRIMESTRE 2025

| Indicadores | Responsable | Unidad Medida | Meta al 1ero. Trim. 2025 ^{1/} | Resultado al 1er. Trim. 2025 | Nivel de cum. 1er. Trimestre 2025 |
|--|--|---------------|--|------------------------------|-----------------------------------|
| GARANTIZAR UNA RENTABILIDAD SOSTENIBLE | | | | | |
| RENTABILIDAD SOSTENIBLE | | | | | |
| 1. Retorno sobre el Patrimonio - ROE | Finanzas y Tesorería | Porcentaje | 39.27% | 54.41% ^(*) | 100.00% |
| 2. Retorno sobre los Activos - ROA | | Porcentaje | 3.05% | 4.10% ^(*) | 100.00% |
| GARANTIZAR UNA SOLVENCIA SOSTENIBLE | | | | | |
| SOLVENCIA SOSTENIBLE | | | | | |
| 3. Ratio de Capital Global | Riesgos | Porcentaje | 14.00% | 20.04% ^(*) | 100.00% |
| CUIDAR LA CALIDAD DE LA CARTERA CREDITICIA | | | | | |
| CÁLCULO DE LA MOROSIDAD | | | | | |
| 4. Ratio de morosidad Banca Personal | Riesgos | Porcentaje | 3.43% | 3.54% ^(*) | 96.79% |
| 5. Gasto de Provisiones Específicas Cartera Minorista | | Porcentaje | 2.50% | 1.39% ^(*) | 100.00% |
| MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE | | | | | |
| EXPERIENCIA DEL CLIENTE | | | | | |
| 6. Nivel de Satisfacción de clientes | Experiencia de Cliente y Reclamos | Porcentaje | 75.00% | 82.98% | 100.00% |
| 7. Stock de reclamos vencidos | | Porcentaje | 5.15% | 0.66% | 100.00% |
| MASIFICAR EL ACCESO Y USO DE LOS CANALES ALTERNOS | | | | | |
| MIGRACION DE OPERACIONES EN CANALES ALTERNOS | | | | | |
| 8. Índice Operacional de los Canales Alternos | Banca Digital | Porcentaje | 87.78% | 88.62% | 100.00% |
| INCREMENTAR LAS OPERACIONES Y LOS CLIENTES DIGITALES | | | | | |
| MIGRACIÓN DE OPERACIONES A CANALES DIGITALES | | | | | |
| 9. Índice Operacional de Canales Digitales | Banca Digital | Porcentaje | 30.50% | 40.81% | 100.00% |
| OPTIMIZAR LA EFICIENCIA FINANCIERA | | | | | |
| MEJORAR LA EFICIENCIA | | | | | |
| 10. Ratio de Eficiencia Financiera | Finanzas y Tesorería | Porcentaje | 37.25% | 29.44% ^(*) | 100.00% |
| MEJORAR LA EJECUCIÓN DE FBK | | | | | |
| 11. Ejecución de inversiones FBK (PIA) | Administración y Logística | Porcentaje | 10.45% | 6.92% | 66.22% |
| OPTIMIZAR LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS | | | | | |
| PLAN DE INTEGRIDAD | | | | | |
| 12. Programa de Integridad, Modelo de prevención y del Sistema de gestión antisoborno | Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado | Porcentaje | 15.00% | 15.94% | 100.00% |
| 13. Nivel de madurez del Sistema de Control Interno - SCI | | Porcentaje | - | - | - |
| FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO | | | | | |
| 14. Nivel de Madurez de Buen Gobierno Corporativo - BGC | | Porcentaje | - | - | - |
| FORTALECER LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS | | | | | |
| 15. Nivel de Madurez de LA Gestión Integral de Riesgos - GIR | Riesgos | Porcentaje | - | - | - |
| LEVANTAMIENTO DE RECOMENDACIONES | | | | | |
| 16. Stock de recomendaciones vencidas de los entes de control | Gerencia General | Porcentaje | 20.00% | 16.60% | 100.00% |
| 17. Implementación de recomendaciones de los entes de control | | Porcentaje | 20.00% | 48.81% | 100.00% |
| GARANTIZAR LA ESTABILIDAD OPERATIVA | | | | | |
| ESTABILIDAD OPERATIVA | | | | | |
| 18. Índice de estabilidad operativa | Tecnologías de Información | Porcentaje | 95.00% | 98.88% | 100.00% |
| MEJORAR EL CLIMA LABORAL | | | | | |
| MODELO DE GESTIÓN HUMANO CORPORATIVO | | | | | |
| 19. Implementación del Modelo de Gestión Humano Corporativo | Recursos Humanos y Cultura | Porcentaje | - | - | - |
| APLICAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL | | | | | |
| PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL | | | | | |
| 20. Cumplimiento con la ejecución de Proyectos de TI 2025 del Plan de Gobierno y Transformación Digital del BN | Tecnologías de Información | Porcentaje | 20.00% | 0.00% | 0.00% |
| IMPLEMENTAR UNA CULTURA DE INNOVACIÓN Y AGILIDAD EMPRESARIAL | | | | | |
| PLAN DE CULTURA DE INNOVACIÓN Y AGILIDAD EMPRESARIAL | | | | | |
| 21. Nivel de Avance del Plan de Transformación Cultural BN | Recursos Humanos y Cultura | Porcentaje | 25.00% | 29.00% | 100.00% |
| PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO | | | 100% | | 91.94% |

^{1/} Plan Operativo Institucional 2025 aprobado en SD N° 2539 de fecha 19.12.2024

^(*) Cifras Preliminares