

EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO AL 3ER. TRIMESTRE 2025

Indicadores	Responsable	Unidad Medida	Meta al 3er. Trím. 2025 ^{1/}	Resultado al 3er. Trím. 2025	Nivel de cumpl. 3er. Trimestre 2025
GARANTIZAR UNA RENTABILIDAD SOSTENIBLE					
RENTABILIDAD SOSTENIBLE					
1. Retorno sobre el Patrimonio - ROE	Finanzas y Tesorería	Porcentaje	30.37%	27.32%	89.96%
2. Retorno sobre los Activos - ROA		Porcentaje	2.68%	2.43%	90.67%
GARANTIZAR UNA SOLVENCIA SOSTENIBLE					
SOLVENCIA SOSTENIBLE					
3. Ratio de Capital Global	Riesgos	Porcentaje	14.00%	15.59%	100.00%
CUIDAR LA CALIDAD DE LA CARTERA CREDITICIA					
CÁLCULO DE LA MOROSIDAD					
4. Ratio de morosidad Banca Personal	Riesgos	Porcentaje	3.47%	3.86%	88.76%
5. Gasto de Provisiones Específicas Cartera Minorista		Porcentaje	2.50%	1.20%	100.00%
MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE					
EXPERIENCIA DEL CLIENTE					
6. Nivel de Satisfacción de clientes	Experiencia de Cliente y Reclamos	Porcentaje	75.00%	81.77%	100.00%
ATENCIÓN DE RECLAMOS					
7. Stock de reclamos vencidos		Porcentaje	5.15%	1.18%	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	88.27%	89.74%	100.00%
INCREMENTAR LAS OPERACIONES Y LOS CLIENTES DIGITALES					
MIGRACIÓN DE OPERACIONES A CANALES DIGITALES					
9. Índice Operacional de Canales Digitales	Banca Digital	Porcentaje	31.50%	44.30%	100.00%
OPTIMIZAR LA EFICIENCIA FINANCIERA					
MEJORAR LA EFICIENCIA					
10. Ratio de Eficiencia Financiera	Finanzas y Tesorería	Porcentaje	39.12%	32.50%	100.00%
MEJORAR LA EJECUCIÓN DE FBK					
11. Ejecución de inversiones FBK (PIA)	Administración y Logística	Porcentaje	83.15%	100.90%	100.00%
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	70.00%	70.00%	100.00%
IMPLEMENTACIÓN DEL SCI					
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	16.00%	14.10%	100.00%
17. Implementación de recomendaciones de los entes de control		Porcentaje	70.00%	105.71%	100.00%
GARANTIZAR LA ESTABILIDAD OPERATIVA					
ESTABILIDAD OPERATIVA					
18. Índice de estabilidad operativa	Tecnologías de Información	Porcentaje	95.00%	97.12%	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	60.00%	100.00%	100.00%
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	75.00%	68.00%	90.67%
PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO			100%		97.65%

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