

## EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO AL 4TO. TRIMESTRE 2025

Indicadores	Responsable	Unidad Medida	Meta al 4to. Trim. 2025 <sup>1/</sup>	Resultado al 4to. Trim. 2025	Nivel de cump. 4to. Trimestre 2025
<b>GARANTIZAR UNA RENTABILIDAD SOSTENIBLE</b>					
RENTABILIDAD SOSTENIBLE	Finanzas y Tesorería	Porcentaje	28.30%	29.25% <sup>(*)</sup>	100.00%
1. Retorno sobre el Patrimonio - ROE		Porcentaje	2.50%	2.6% <sup>(*)</sup>	100.00%
2. Retorno sobre los Activos - ROA					
<b>GARANTIZAR UNA SOLVENCIA SOSTENIBLE</b>					
SOLVENCIA SOSTENIBLE	Riesgos	Porcentaje	14.00%	16.74% <sup>(*)</sup>	100.00%
3. Ratio de Capital Global		Porcentaje			
<b>CUIDAR LA CALIDAD DE LA CARTERA CREDITICIA</b>					
CÁLCULO DE LA MOROSIDAD	Riesgos	Porcentaje	3.50%	3.78% <sup>(*)</sup>	92.00%
4. Ratio de morosidad Banca Personal		Porcentaje	2.50%	1.17% <sup>(*)</sup>	100.00%
5. Gasto de Provisiones Específicas Cartera Minorista					
<b>MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE</b>					
EXPERIENCIA DEL CLIENTE	Experiencia de Cliente y Reclamos	Porcentaje	75.00%	82.10%	100.00%
6. Nivel de Satisfacción de clientes		Porcentaje			
ATENCIÓN DE RECLAMOS	Experiencia de Cliente y Reclamos	Porcentaje	4.20%	1.56%	100.00%
7. Stock de reclamos vencidos		Porcentaje			
<b>MASIFICAR EL ACCESO Y USO DE LOS CANALES ALTERNOS</b>					
MIGRACIÓN DE OPERACIONES EN CANALES ALTERNOS	Banca Digital	Porcentaje	88.49%	89.89%	100.00%
8. Índice Operacional de los Canales Alternos		Porcentaje			
<b>INCREMENTAR LAS OPERACIONES Y LOS CLIENTES DIGITALES</b>					
MIGRACIÓN DE OPERACIONES A CANALES DIGITALES	Banca Digital	Porcentaje	32.12%	46.50%	100.00%
9. Índice Operacional de Canales Digitales		Porcentaje			
<b>OPTIMIZAR LA EFICIENCIA FINANCIERA</b>					
MEJORAR LA EFICIENCIA	Finanzas y Tesorería	Porcentaje	37.18%	32.78% <sup>(*)</sup>	100.00%
10. Ratio de Eficiencia Financiera		Porcentaje			
<b>OPTIMIZAR LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS</b>					
PLAN DE INTEGRIDAD	Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%
11. Programa de Integridad, Modelo de prevención y del Sistema de gestión antisoborno		Porcentaje			
IMPLEMENTACIÓN DEL SCI		Porcentaje	97.63%	99.77%	100.00%
12. Nivel de madurez del Sistema de Control Interno - SCI	Riesgos	Porcentaje			
FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO		Porcentaje	88.93%	88.93%	100.00%
13. Nivel de Madurez de Buen Gobierno Corporativo - BGC		Porcentaje			
FORTALECER LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	Gerencia General	Porcentaje	90.00%	90% <sup>(*)</sup>	100.00%
14. Nivel de Madurez de LA Gestión Integral de Riesgos - GIR		Porcentaje			
LEVANTAMIENTO DE RECOMENDACIONES		Porcentaje	14.00%	8.90%	100.00%
15. Stock de recomendaciones vencidas de los entes de control	Tecnologías de Información	Porcentaje	100.00%	140.00%	100.00%
16. Implementación de recomendaciones de los entes de control		Porcentaje			
<b>MEJORAR LA GESTIÓN DE LOS PROYECTOS</b>					
MEJORAR LA EJECUCIÓN de FBK	Administración y Logística	Porcentaje	100.00%	100.9% <sup>(*)</sup>	100.00%
17. Ejecución de inversiones FBK (PIA)		Porcentaje			
<b>GARANTIZAR LA ESTABILIDAD OPERATIVA</b>					
ESTABILIDAD OPERATIVA	Recursos Humanos y Cultura	Porcentaje	95.00%	96.83% <sup>(*)</sup>	100.00%
18. Índice de estabilidad operativa		Porcentaje			
<b>MEJORAR EL CLIMA LABORAL</b>					
MODELO DE GESTIÓN HUMANO CORPORATIVO	Tecnologías de Información	Porcentaje	100.00%	79% <sup>(*)</sup>	79.00%
19. Implementación del Modelo de Gestión Humano Corporativo		Porcentaje			
<b>APLICAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL</b>					
PLAN DE GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	Recursos Humanos y Cultura	Porcentaje	100.00%	100.00%	100.00%
20. Cumplimiento con la ejecución de Proyectos de TI 2025 del Plan de Gobierno y Transformación Digital del BN		Porcentaje			
<b>IMPLEMENTAR UNA CULTURA DE INNOVACIÓN Y AGILIDAD EMPRESARIAL</b>					
PLAN DE CULTURA DE INNOVACIÓN Y AGILIDAD EMPRESARIAL	Recursos Humanos y Cultura	Porcentaje	100.00%	96.00%	96.00%
21. Nivel de Avance del Plan de Transformación Cultural BN		Porcentaje			
<b>PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO</b>				<b>100%</b>	<b>98.43%</b>

<sup>(\*)</sup> Cifras Preliminares

<sup>1/</sup> Primera modificación del Plan Operativo Institucional 2025 aprobado en SD N°2591 de fecha 19.12.2025