

EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO AL 1ER. TRIMESTRE 2026

Indicadores	Responsable	Unidad de Medida	Meta al 1er. Trim. 2026 ^{1/}	Resultado al 1er. Trim. 2026	Nivel de cumpl. 1er. Trimestre 2026	
GARANTIZAR UNA RENTABILIDAD SOSTENIBLE						
RENTABILIDAD SOSTENIBLE						
1. Retorno sobre el Patrimonio – ROE	Finanzas y Tesorería	Porcentaje	26.48%	32.80% ^(*)	100.00%	
2. Retorno sobre los Activos – ROA		Porcentaje	2.29%	2.90% ^(*)	100.00%	
GARANTIZAR UNA SOLVENCIA SOSTENIBLE						
SOLVENCIA SOSTENIBLE						
3. Ratio de Capital Global	Riesgos	Porcentaje	14.00%	18.85% ^(*)	100.00%	
CUIDAR LA CALIDAD DE LA CARTERA CREDITICIA						
CALIDAD DE LA CARTERA CREDITICIA						
4. Ratio de Morosidad Banca Personal	Riesgos	Porcentaje	3.65%	3.57% ^(*)	100.00%	
5. Gasto de Provisiones Específicas Cartera Minorista		Porcentaje	2.50%	1.14% ^(*)	100.00%	
MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE						
EXPERIENCIA DEL CLIENTE						
6. Nivel de satisfacción de clientes	Planeamiento y Control de Gestión	Porcentaje	75.00%	82.73%	100.00%	
ATENCIÓN DE RECLAMOS						
7. Stock de Reclamos vencidos	Atención de Reclamos	Porcentaje	4.10%	1.56%	100.00%	
MASIFICAR EL ACCESO Y USO DE LOS CANALES ALTERNOS						
MIGRACIÓN DE OPERACIONES EN CANALES ALTERNOS						
8. Índice Operacional de los Canales Alternos	Banca Digital	Porcentaje	89.45%	90.24%	100.00%	
INCREMENTAR LAS OPERACIONES Y LOS CLIENTES DIGITALES						
MIGRACIÓN DE OPERACIONES A CANALES DIGITALES						
9. Índice Operacional de Canales Digitales	Banca Digital	Porcentaje	52.44%	53.23%	100.00%	
OPTIMIZAR LA EFICIENCIA FINANCIERA						
MEJORAR LA EFICIENCIA						
10. Ratio de Eficiencia Financiera	Finanzas y Tesorería	Porcentaje	40.65%	34.80% ^(*)	100.00%	
OPTIMIZAR LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS						
FORTALECER EL SISTEMA DE INTEGRIDAD						
11. Nivel de madurez del Sistema de Integridad y Anticorrupción - SIA	Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado	Porcentaje	-	-	-	
IMPLEMENTACIÓN DEL SCI						
12. Nivel de madurez del Sistema de Control Interno – SCI		Porcentaje	-	-	-	
FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO						
13. Nivel de Madurez de Buen Gobierno Corporativo – BGC	Riesgos	Porcentaje	-	-	-	
FORTALECER LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS						
14. Nivel de madurez de Oja Gestión Integral de Riesgos – GIR	Porcentaje	-	-	-		
LEVANTAMIENTO DE RECOMENDACIONES						
15. Stock de recomendaciones vencidas de los entes de control	Gerencia General	Porcentaje	20.00%	12.00%	100.00%	
16. Implementación de recomendaciones de los entes de control		Porcentaje	20.00%	42.89%	100.00%	
MEJORAR LA GESTIÓN DE PROYECTOS						
MEJORAR LA EJECUCIÓN DE FBK						
17. Ejecución de inversiones FBK (PIA)	Administración y Logística	Porcentaje	5.11%	0.88%	17.22%	
GARANTIZAR LA ESTABILIDAD OPERATIVA						
ESTABILIDAD OPERATIVA						
18. Índice de estabilidad operativa	Tecnologías de Información	Porcentaje	98.00%	92.10%	93.98%	
MEJORAR EL CLIMA LABORAL						
MODELO DE GESTIÓN HUMANO CORPORATIVO						
19. Modelo de Gestión Humano Corporativo	Recursos Humanos y Cultura	Puntos	-	-	-	
APLICAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL						
FORTALECER EL GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL						
20. Nivel de Madurez de Gobierno y Transformación Digital	Tecnologías de Información	Porcentaje	-	-	-	
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%	8.00%	32.00%	
PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO			100%		89.55%	

1/ Plan Operativo Institucional 2026 aprobado en SD N°2588 de fecha 03.12.2025