

EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO AL 2DO. TRIMESTRE 2026

Indicadores	Responsable	Unidad De Medida	Meta al 2do. Trim. 2026 ^{1/}	Resultado al 2do. Trim. 2026	Nivel de cum. 2do. Trimestre 2026
GARANTIZAR UNA RENTABILIDAD SOSTENIBLE					
RENTABILIDAD SOSTENIBLE	Finanzas y Tesorería				
1. Retorno sobre el Patrimonio – ROE		Porcentaje	25.82%	39.00%	100.00%
2. Retorno sobre los Activos – ROA		Porcentaje	2.20%	3.47%	100.00%
GARANTIZAR UNA SOLVENCIA SOSTENIBLE					
SOLVENCIA SOSTENIBLE	Riesgos				
3. Ratio de Capital Global		Porcentaje	14.00%	21.15%(^{1/})	100.00%
CUIDAR LA CALIDAD DE LA CARTERA CREDITICIA					
CALIDAD DE LA CARTERA CREDITICIA	Riesgos				
4. Ratio de Morosidad Banca Personal		Porcentaje	3.65%	3.74%	97.53%
5. Gasto de Provisiones Específicas Cartera Minorista		Porcentaje	2.50%	1.15%(^{1/})	100.00%
MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE					
EXPERIENCIA DEL CLIENTE	Planeamiento y Control de Gestión				
6. Nivel de satisfacción de clientes		Porcentaje	75.00%	81.06%	100%
ATENCIÓN DE RECLAMOS		Atención de Reclamos			
7. Stock de Reclamos vencidos	Porcentaje		4.10%	0.83%	100.00%
MASIFICAR EL ACCESO Y USO DE LOS CANALES ALTERNOS					
MIGRACIÓN DE OPERACIONES EN CANALES ALTERNOS	Banca Digital				
8. Índice Operacional de los Canales Alternos		Porcentaje	89.63%	90.16%	100.00%
INCREMENTAR LAS OPERACIONES Y LOS CLIENTES DIGITALES					
MIGRACIÓN DE OPERACIONES A CANALES DIGITALES	Banca Digital				
9. Índice Operacional de Canales Digitales		Porcentaje	53.93%	55.12%	100.00%
OPTIMIZAR LA EFICIENCIA FINANCIERA					
MEJORAR LA EFICIENCIA	Finanzas y Tesorería				
10. Ratio de Eficiencia Financiera		Porcentaje	40.97%	32.58%	100.00%
OPTIMIZAR LA EFICIENCIA DE LOS PROCESOS					
FORTALECER EL SISTEMA DE INTEGRIDAD	Cumplimiento Normativo y Conducta de Mercado				
11. Nivel de madurez del Sistema de Integridad y Anticorrupción - SIA		Porcentaje	-	-	-
IMPLEMENTACIÓN DEL SCI		Riesgos			
12. Nivel de madurez del Sistema de Control Interno – SCI	Porcentaje		-	-	-
FORTALECER EL GOBIERNO CORPORATIVO	Porcentaje		-	-	-
13. Nivel de Madurez de Buen Gobierno Corporativo – BGC	Riesgos				
FORTALECER LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS		Porcentaje	-	-	-
14. Nivel de madurez de Ola Gestión Integral de Riesgos – GIR					
LEVANTAMIENTO DE RECOMENDACIONES	Gerencia General				
15. Stock de recomendaciones vencidas de los entes de control		Porcentaje	18.00%	8.70%	100.00%
16. Implementación de recomendaciones de los entes de control		Porcentaje	40.00%	77.56%	100.00%
MEJORAR LA GESTIÓN DE PROYECTOS					
MEJORAR LA EJECUCIÓN DE FBK	Administración y Logística				
17. Ejecución de inversiones FBK (PIA)		Porcentaje	44.01%	7.43%	16.88%
GARANTIZAR LA ESTABILIDAD OPERATIVA					
ESTABILIDAD OPERATIVA	Tecnologías de Información				
18. Índice de estabilidad operativa		Porcentaje	98%	95%	96.50%
MEJORAR EL CLIMA LABORAL					
MODELO DE GESTIÓN HUMANO CORPORATIVO	Recursos Humanos y Cultura				
19. Modelo de Gestión Humano Corporativo		Puntos	-	-	-
APLICAR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL					
FORTALECER EL GOBIERNO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL	Tecnologías de Información				
20. Nivel de Madurez de Gobierno y Transformación Digital		Porcentaje	-	-	-
IMPLEMENTAR UNA CULTURA DE INNOVACIÓN Y AGILIDAD EMPRESARIAL					
PLAN DE CULTURA DE INNOVACIÓN Y AGILIDAD EMPRESARIAL	Recursos Humanos y Cultura				
21. Nivel de Avance del Plan de Transformación cultural BN		Porcentaje	50.00%	61.00%	100.00%
PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN OPERATIVO			100%		94.06%

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