



POLITICA DE
PRIVACIDAD DE
DATOS
PERSONALES



POLITICA DE PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES BTF

1. Objetivo

La presente Política de Privacidad (en adelante, la Política de Privacidad) se aplica a la utilización y procesamiento de los datos personales de nuestros clientes (en adelante el Usuario), conforme se describe a continuación, recabados a través del Sitio Web, la aplicación móvil BTF App 3.0, a través del Centro de Atención al Cliente y/o de forma presencial en todas nuestras sucursales y Casa Central.

Además, a través de esta Política podrás conocer:

- a) los tipos de datos personales que el Banco recaba y la finalidad que se les da;
- b) cómo el Banco procesa y protege los datos personales del Usuario;
- c) a quién se los transfiere y/o comunica; y
- d) los derechos que el Usuario posee en calidad de titular de los datos personales.

Por su parte, la presente Política integra nuestro Plan Integral de Protección de Datos Personales el cual establece las Políticas y Procedimientos que el BTF implementa para proteger la seguridad de los datos personales del Usuario, sus empleados, directivos y proveedores.

2. Tipos de Datos Personales que el BTF recolecta de los usuarios.

El Banco recabará información de carácter personal del Usuario, esto es información que puede identificar al Usuario en forma directa o indirecta (en adelante, los datos personales).

El Banco solamente solicitará al Usuario los datos personales necesarios en relación con las finalidades de tratamiento que se exponen en esta Política de Privacidad.

En este sentido, el Banco podrá recolectar y/o tratar los datos personales que a continuación se enumeran, sin que la siguiente sea una lista taxativa:

Información que el Usuario proporciona al Banco de forma directa:

- a) Datos de identificación, como nombre y apellido, estado civil, nacionalidad y fecha de nacimiento; y documentos o números de identificación personal como el Documento Nacional de Identidad (DNI), Código Único de Identificación Laboral (CUIL), o cualquier documento oficial de identificación;

- b) Imagen, como imágenes de documentos de identificación personal e imágenes tomadas por el Usuario a efectos de la validación de su identidad, captadas por las cámaras de seguridad en los recintos de atención al cliente, entre otras;
- c) Datos de contacto, como domicilio, dirección de correo electrónico y número de teléfono;
- d) Datos de credenciales de acceso a y/o uso de los servicios del Banco, como contraseñas, respuestas a preguntas de seguridad (o mecanismos similares) y otra información de autenticación;
- e) Datos demográficos, como edad, sexo y género, entre otros;
- f) Datos de su perfil, como apodo o seudónimo para utilizar los servicios del Banco, e intereses, favoritos, historial de búsqueda y compras y otros datos similares;
- g) Datos laborales, como profesión y último empleo;
- h) Datos patrimoniales o financieros, como información de las cuentas bancarias del Usuario, ingresos e información de seguros;
- i) Datos de medios de pago, como información sobre las tarjetas de crédito o débito del Usuario, sus números, fecha de vencimiento y código de seguridad;
- j) Registros electrónicos, como datos que son obtenidos cuando el Usuario utiliza los servicios del Banco, incluyendo datos que el Usuario proporciona cuando contesta encuestas de opinión (por ejemplo, calificaciones, contenido introducido en campos de texto abierto, datos del dispositivo y de ubicación imprecisos), cuando se pone en contacto con el Banco o cuando envía al Banco mensajes a través de cualquier medio;
- k) Datos sensibles, como datos sobre el estado de salud del Usuario, al momento de suscribir una póliza de seguros de vida y/o realizar estudios médicos pre ocupacionales;

El Banco presume, y el Usuario garantiza, la veracidad de toda la información suministrada. El Banco no asume la obligación de verificar la veracidad, vigencia, suficiencia, legalidad y autenticidad de los datos que el Usuario proporcione a través del Sitio y la App.

El Usuario es el único y exclusivo responsable de la información que brinde al Banco y de las consecuencias que pudiesen derivar de cualquier inexactitud o falsedad de dicha información.

Información que el Banco recolecta de otras fuentes:

- a) Información para la validación de identidad, obtenida de fuentes seguras y confiables, tales como organismos públicos, proveedores de servicios o aliados comerciales con los que el Banco trabaja;
- b) Información de riesgo crediticio, que el Banco obtiene de bases de riesgo crediticio y/o de fuentes de acceso público, de conformidad con la legislación aplicable;

- c) Información en poder de los socios comerciales del Banco, como información relacionada con la oferta de servicios, la venta o distribución de productos o la participación en actividades de marketing conjunto;
- d) Información de fuentes de acceso público;
- e) Información de fuentes de detección de fraudes y otras conductas ilícitas (como las listas PEP, OFAC, etc.).

Información que el Banco recolecta de manera automática:

Al margen de la información que el Usuario proporciona al Banco de forma directa, también se recolecta y/o trata información personal sobre el Usuario a través de medios automatizados, como cookies, *web beacons* y tecnologías similares, incluyendo la siguiente:

- a) Información sobre los servicios que el Usuario utiliza, como el contenido al que accede, las horas en las que accede, los enlaces en los que hace clic y otras acciones que el Usuario realiza al utilizar los servicios;
- b) Información de los dispositivos desde los que el Usuario accede a los servicios del Banco, como el sistema operativo, el tipo o versión del navegador, las configuraciones y parámetros del dispositivo, incluyendo el idioma del dispositivo, la dirección IP y el ID del dispositivo;
- c) Información sobre la ubicación del Usuario, como la ubicación imprecisa (ubicación basada en la dirección IP o datos que indican una ciudad o código postal);
- d) Información transaccional y movimientos del Usuario al utilizar los servicios del Banco, como compras, pagos, devoluciones, preguntas, retiros, transferencias, reclamos, facturación, datos fiscales, cuentas bancarias y mensajería interna;
- e) Información sobre los contactos de los dispositivos móviles del Usuario utilizados para acceder a los servicios del Banco;
- f) Información acerca de vinculaciones entre cuentas y usuarios con motivo de acciones de prevención del fraude;
- g) Información para la gestión de reclamos y juicios, como información para la elaboración de documentos, antecedentes y estrategias.

Solo serán objeto de tratamiento, los datos personales que sean necesarios para cada uno de los fines específicos para el cual fueron recolectados. Recuerda que nadie puede obligarte a brindar datos sensibles, a excepción de los datos necesarios para suscribir las pólizas de seguro de vida que se contraten.

3. Finalidad del tratamiento de Datos Personales

Utilizamos tus datos personales con el objetivo de brindarte una mejor experiencia y cumplir con nuestras obligaciones legales.

A continuación, detallamos los principales fines para los cuales usamos tu información:

- a) **Brindar los productos y/o servicios que ofrece el Sitio y la App:** Identificar al Usuario, validar su identidad y contactarlo; Registrarlo en los sistemas del Banco; Verificar su identidad en cumplimiento de exigencias legales; Brindarle y gestionar los productos y/o servicios que solicite o contrate; Para procesar tus solicitudes, transacciones, y cualquier actividad relacionada con tu cuenta o contratación; Atender a sus comentarios, quejas y sugerencias, así como brindarle soporte; Elaborar perfiles para proveerle un mejor servicio; Cobranza judicial y/o extrajudicial; Contribuir a la seguridad de las relaciones, comunicaciones y transacciones entre los usuarios del Sitio y de la App.
- b) **Mejorar los servicios del Banco, desarrollar nuevos y ofrecerle al Usuario una mejor experiencia:** Desarrollar estudios internos sobre sus intereses y comportamiento, para ofrecerle mejores servicios y productos, así como realizar estudios estadísticos; Elaborar perfiles mediante el análisis de diversas variables, como la conducta o interacciones dentro del Sitio, el análisis y predicción de la capacidad económica, preferencias, intereses, historial de transacciones, comportamiento y ubicación, entre otros, para mejorar las iniciativas comerciales y promocionales del Banco, mostrar publicidad o promociones, banners de interés, noticias, perfeccionar la oferta de contenidos y artículos o personalizar dichos contenidos, presentación y servicios; Ofrecerle servicios y funcionalidades que se adecuen mejor a sus necesidades, y personalizar los servicios del Banco para hacer que su experiencia sea lo más agradable posible; Mejorar las iniciativas comerciales y promocionales del Banco; Brindarle información a través de diferentes canales (por correo electrónico, mensajes cortos de texto (SMS), llamadas telefónicas o cualquier otro medio existente o que exista en el futuro) sobre mejoras o sobre nuevas funciones o servicios; Buscar su fidelización mediante un programa de beneficios.
- c) **Cumplir con obligaciones legales y requerimientos de autoridades competentes:** Cumplir con la normativa aplicable; Cumplir con los regímenes informativos en general; Cumplir con regímenes fiscales de recaudación, registro, información, auditoría y facturación, a cualquier nivel de gobierno (por ejemplo, nivel federal, provincial y municipal); Cumplir requerimientos informativos de autoridades administrativas o judiciales competentes; Suministrar información a entidades gubernamentales con acuerdos de colaboración para el cumplimiento de sus competencias; Enviar notificaciones sobre cambios en nuestros servicios, actualizaciones, y comunicaciones

relacionadas con tu cuenta; Gestionar y prevenir fraudes, abusos, y actividades ilícitas que puedan comprometer tu seguridad o la de nuestros servicios.

- d) **Efectuar anuncios y contactos publicitarios y promocionales:** Contactarlo a través de diferentes canales (por correo electrónico, mensajes cortos de texto (SMS), llamada telefónica o cualquier otro medio existente o que exista en el futuro) para finalidades publicitarias, marketing y/o promocionales de los productos y servicios del Banco y/o de terceros; Efectuar todo tipo de actividades de mercadotecnia, publicidad, prospección comercial y/o estudios de mercado.

Si en algún momento querés limitar o cambiar el uso de tus datos para determinados fines, puedes contactarnos a través de la casilla de correo pdp@btf.com.ar y te indicaremos como realizarlo.

4. Seguridad y Confidencialidad de los Datos Personales

Los datos personales suministrados por el Usuario serán almacenados por el Banco para el cumplimiento de los fines previstos en esta Política de Privacidad bajo condiciones de estricta seguridad y confidencialidad, y serán destruidos por el Banco cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes en relación con los fines que motivaron su recolección.

A su vez, su información será conservada si así lo requiere la legislación aplicable en materia de Prevención de Lavados de Activos, BCRA, CNV, etc.

El Banco cumple con la normativa de seguridad en materia protección de datos personales, en particular con la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales, la Resolución N° 47/2018 de la Agencia de Acceso a la Información Pública y las exigencias del BCRA en materia de Riesgos de la Tecnología y Seguridad de la Información.

En este sentido, el Banco implementa medidas de seguridad administrativas, técnicas, lógicas y físicas diseñadas para proteger los datos personales frente a su destrucción, pérdida, alteración, acceso, comunicación o uso accidental, ilegal o no autorizado.

Estas acciones están alineadas con nuestras políticas internas y se revisan periódicamente para asegurar su eficacia y adaptación a nuevas amenazas y regulaciones.

A continuación, detallamos algunas de las principales acciones que tomamos en el banco para resguardar tus datos:

- Capacitamos constantemente a nuestros empleados para que todos comprendan la importancia de proteger la información. Esta formación les permite adoptar buenas prácticas y aplicar medidas de seguridad en sus tareas diarias, asegurando la protección de tus datos con un enfoque que abarca la prevención y rápida detección de potenciales incidentes de seguridad.

- Limitamos el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas y aplicamos métodos seguros para garantizarlo, como contraseñas reforzadas y controles de identidad en los sistemas. Además, revisamos periódicamente los permisos para proteger siempre la privacidad de tus datos.
- Protegemos nuestras instalaciones con medidas de seguridad como control de accesos biométrico y vigilancia, para que solo personal autorizado ingrese a áreas críticas. También aseguramos que los documentos físicos se almacenen de manera segura y se encuentre accesible solo para quienes tienen autorización.
- Utilizamos encriptación avanzada (método para ocultar la información) para mantener tus datos seguros mientras los transmitimos y almacenamos, asegurando que solo personas autorizadas puedan ver esta información. Además, aplicamos estándares de seguridad avanzados para gestionar y proteger las comunicaciones de datos.
- Documentamos y supervisamos nuestras operaciones diarias para evitar cualquier modificación o acceso no autorizado a nuestros sistemas. También aplicamos controles rigurosos en todos los entornos (desarrollo, prueba y producción) para garantizar la integridad y disponibilidad en nuestras aplicaciones y sistemas.
- Incorporamos medidas de seguridad en todas las etapas de desarrollo y mantenimiento de nuestros sistemas. Esto incluye verificar que cumplan con los requisitos de seguridad, gestionar las vulnerabilidades y controlar todos los cambios. Además, para los sistemas desarrollados por terceros, establecemos requisitos de seguridad y revisamos su cumplimiento antes de su puesta en marcha.
- Contamos con planes de contingencia y recuperación ante posibles emergencias (por ejemplo, un desastre natural), asegurando que nuestros servicios se recuperen rápidamente y sigan funcionando. Esto nos permite responder rápidamente a cualquier imprevisto y mantener tus datos siempre protegidos y accesibles.
- Realizamos auditorías y revisiones internas y externas para asegurar que todos los procedimientos y sistemas cumplan con las leyes y normativas pertinentes, incluidas las del Banco Central de la República Argentina (B.C.R.A.).

Por su parte, todos los empleados y terceros relacionados que manejan datos personales están sujetos a obligaciones contractuales de confidencialidad y solo pueden usar la información para los fines establecidos en esta Política.

Además, por ser una entidad financiera, estamos sujetos al secreto bancario y nadie podrá divulgar tu información, salvo excepciones previstas por la normativa.

Por último, les informamos que el BTF cuenta con un plan de gestión de incidentes de seguridad que nos permite detectar, responder y mitigar cualquier amenaza o vulnerabilidad que pueda comprometer la integridad de tus datos personales.

No obstante, si sospechas que tu información ha sido comprometida, te pedimos que nos contactes de inmediato a través de dpd@btf.com.ar y/o a través de nuestro Centro de Atención al Cliente.

5. Cesión y Transferencia de datos Personales

Los datos personales del Usuario que el Banco recaba podrán compartirse con terceros de acuerdo con lo descripto en la presente Política de Privacidad:

- **Proveedores de servicios:** podemos compartir tus datos con proveedores de servicios que actúan en nuestro nombre, como aquellos que nos asisten en tareas operativas, envío de resúmenes de tarjetas de compra, procesamiento de pagos, marketing, o soporte técnico. Estos proveedores están obligados contractualmente a proteger la confidencialidad de tus datos y solo pueden utilizarlos según nuestras instrucciones y para los fines especificados en esta política.
- **Cumplimiento de Obligaciones Legales:** tus datos personales podrán ser compartidos cuando sea necesario para cumplir con la ley, un requerimiento judicial, o un mandato de una autoridad competente.
- **Prevención de fraude** es posible compartir información cuando sea estrictamente necesario para investigar, prevenir o tomar medidas en relación con actividades ilegales, sospecha de fraude, o situaciones que involucren potenciales amenazas a la seguridad de cualquier persona.

En todos los casos, nos aseguramos de que cualquier cesión de datos se realice de manera segura y conforme a las disposiciones de la Ley de Protección de Datos Personales N° 25.326, sus modificatorias y complementarias.

6. Derechos de los Usuarios sobre sus datos personales

El Usuario podrá acceder, modificar, eliminar y actualizar sus datos personales en el momento que desee, contactándose con el Banco conforme lo establecido seguidamente.

En caso de que los datos personales del Usuario sean incorrectos, o de que el Usuario desee corregirlos, actualizarlos y/o suprimirlos, el Banco corregirá, actualizará y/o suprimirá esa información a su requerimiento sin costo alguno, dentro de los 10 días hábiles. Vencido el plazo, sin que se satisfaga su pedido, o si a juicio de la persona titular de los datos la respuesta fuera insuficiente, quedará expedito el trámite de protección de los datos personales ante la Autoridad de Aplicación.

Para ejercer los derechos de acceso, rectificación, actualización o supresión de acuerdo con lo previsto en la Ley N° 25.326 de Protección de Datos Personales, el Usuario deberá concurrir a la sucursal más cercana o contactarse con el Banco mediante correo electrónico a dpd@btf.com.ar o bien al 0810-999-7470 indicando qué derecho quiere ejercer y acreditando su identidad, mediante el envío de una copia digitalizada de su documento nacional de identidad.

El tratamiento de datos personales requiere del consentimiento del Usuario, el cual será solicitado expresamente, excepto cuando:

- a) Los datos se obtengan de fuentes de acceso público irrestricto;
- b) Se recaben para el ejercicio de funciones propias de los poderes del Estado o en virtud de una obligación legal;
- c) Se trate de listados cuyos datos se limiten a nombre, documento nacional de identidad, identificación tributaria o previsional, ocupación, fecha de nacimiento y domicilio;
- d) Deriven de una relación contractual, científica o profesional del titular de los datos, y resulten necesarios para su desarrollo o cumplimiento;
- e) Se trate de las operaciones que realicen las entidades financieras y de las informaciones que reciban de sus clientes conforme las disposiciones del artículo 39 de la Ley 21.526.

El consentimiento podrá ser revocado a solicitud del Usuario en cualquier momento siempre en el marco de la normativa aplicable al Banco.

7. Derecho de acceso a datos personales recolectados mediante sistemas de video vigilancia.

Ante una solicitud del titular de los datos de acceder a sus datos personales recolectados mediante sistemas de video vigilancia (su imagen personal), se debe tener en consideración las siguientes pautas:

- i) El titular de los datos debe acreditar su identidad mediante DNI, indicar fecha y hora aproximada en la que pudo haber sido captada su imagen e información necesaria para identificarla.
- ii) El responsable de la base de datos debe proporcionar los datos personales en forma clara, acompañados de una explicación del tiempo en que se registró al titular de los datos, lugar en el que el sistema de video vigilancia lo registrara, finalidad, eventuales cesiones y/o destino de los datos, indicando si el banco de datos se encuentra inscripto en el Registro Nacional de Bases de Datos de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales, dependiente de la Agencia de Acceso a la Información Pública.
- iii) Excepcionalmente el responsable de la base de datos debe

proporcionar la imagen (impresión o archivo en formato digital) en caso de que el titular de los datos funde debidamente el motivo de obtenerla en dicha modalidad y cancele el costo que irroque el trámite. En caso de que la imagen brindada permita identificar a algún tercero, el responsable de la base de datos deberá aplicar alguna técnica de disociación de forma tal que solo pueda ser identificado el titular de los datos. iv) El responsable de la base de datos debe informar en forma expresa y clara al titular de los datos que, en caso de disconformidad con la respuesta brindada, podrá presentar su reclamo ante la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales en los términos

8. Contacto BTF

Si tenés preguntas sobre esta Política de Privacidad, necesitas más información sobre cómo tratamos tus datos personales, o querés saber cómo ejercer tus derechos como titular de los datos, podés comunicarte con nosotros a través del correo electrónico a pdp@btf.com.ar o acercándote a cualquier sucursal de nuestro Banco.

9. Organismo de Control | Denuncias y Reclamos

LA AGENCIA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, en su carácter de Órgano de Control de la Ley N° 25.326, tiene la atribución de atender las denuncias y reclamos que interpongan quienes resulten afectados en sus derechos por incumplimiento de las normas vigentes en materia de protección de datos personales.

A continuación, te compartimos los datos:

- **Dirección:** Av. Pte. Gral. Julio A. Roca 710, piso 5 - Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Código postal: C1067ABP.
- **Correo electrónico:** info@aaip.gob.ar
- **Sitio Web** www.argentina.gob.ar/aaip

10. Modificación de la Política

El Banco puede modificar o actualizar esta Política de Privacidad en cualquier momento para reflejar los cambios introducidos en nuestras prácticas de protección de datos personales, ya sea porque lo exige la legislación vigente o por una decisión interna del Banco. Cuando los cambios sean sustanciales, se notificará al Usuario mediante el envío de un correo electrónico, y también se indicará en la parte inferior de la Política de Privacidad la fecha de su última actualización. Toda modificación de esta Política de Privacidad entrará en vigor desde el momento de su publicación en el sitio web.

11. Legislación y Jurisdicción Aplicable.

La presente Política de Privacidad se regirá e interpretará con arreglo a la legislación vigente en la República Argentina, debiendo cualquier divergencia relacionada a la presente resolverse ante los Tribunales de la República Argentina.