

KEBIJAKAN KERAHASIAAN

Kami berkomitmen terhadap privasi Anda.

MOHON UNTUK MEMBACA SELURUH KEBIJAKAN PRIVASI YANG TERLAMPIR DENGAN CERMAT DAN SAKSAMA SEBELUM MENGGUNAKAN SETIAP FITUR DAN/ATAU LAYANAN YANG TERSEDIA DALAM APLIKASI KEPELANGGANAN

I. KETENTUAN UMUM

Kebijakan Privasi ini adalah Kebijakan yang mengatur akses, penggunaan, konten dan data pribadi pada sistem layanan kepelanggan berbasis mobile. layanan ini dijamin kerahasiaan dan keamanannya, yang akan melindungi komunikasi antara perangkat Pelanggan dengan server PGN. Selain itu, PGN juga menerapkan customer level encryption yang spesifik/unik untuk setiap Pelanggan sehingga data tiap masing-masing Pelanggan menjadi lebih terlindungi.

Kebijakan ini berlaku dilingkungan Perusahaan untuk mengatur terkait dengan pengelolaan data secara teknis seperti perancangan dan pengembangan data, operasional dan penyimpanan data, integrasi data, data master dan sebagainya.

PGN akan menjaga kerahasiaan data pengguna, dan hanya orang tertentu yang berhak untuk mengakses informasi tersebut untuk digunakan sebagaimana mestinya (dalam hal ini PGN akan selalu mengingatkan karyawan akan pentingnya menjaga kerahasiaan data Pelanggan). PGN tidak akan memperlihatkan data tersebut kepada pihak ketiga tanpa izin dari Pelanggan. Dengan menggunakan sistem layanan tersebut, Pengguna dianggap setuju untuk terikat dengan ketentuan Kebijakan Privasi ini.

Apabila Pengguna tidak setuju terhadap salah satu, sebagian, atau seluruh isi yang tertuang dalam Kebijakan Privasi ini, maka Pengguna diperkenankan untuk menghapus aplikasi tersebut dalam perangkat elektronik dan/atau tidak mengakses, dan/atau tidak menggunakannya. PGN dilepaskan dari seluruh tanggung jawab dari seluruh kerugian yang Pengguna terima sehubungan keputusan untuk tidak menggunakan sistem layanan ini.

PGN memiliki Satuan Kerja *Information and Communication Technology* (ICT) yang memiliki fungsi untuk melakukan pengelolaan data dan pengelolaan *Cyber Security*.

II. DEFINISI

Setiap kata atau istilah berikut yang digunakan di dalam Kebijakan Privasi ini memiliki arti seperti berikut di bawah, kecuali jika kata atau istilah yang bersangkutan di dalam pemakaiannya dengan tegas menentukan lain:

1. **Data Pribadi** adalah setiap keterangan yang benar dan nyata yang melekat dan dapat diidentifikasi, baik langsung maupun tidak langsung, pada masing-masing individu terkait dengan penggunaan aplikasi atau untuk kebutuhan penyelenggaraannya, yang pemanfaatan, penyimpanan, perawatan, penjagaan kebenaran, dan perlindungan kerahasiaannya mengacu kepada keberlakuan ketentuan peraturan perundang-undangan di Negara Republik Indonesia.
2. **Pengguna** adalah setiap orang yang menggunakan aplikasi kepelanggan berbasis mobile
3. **PGN** adalah PT Perusahaan Gas Negara Tbk.
4. **Sistem Layanan Kepelangan Berbasis Mobile** adalah sistem yang berbasis Mobile yang dipergunakan termasuk namun tidak terbatas untuk:
 - a. Monitoring pemakaian Gas oleh pelanggan

- b. Informasi Tagihan Gas dan Pembayaran
- c. Monitoring Progress Berlangganan Gas Pelanggan Rumah Tangga dan Pelanggan Kecil
- d. Informasi general Produk PGN
- e. Form Permintaan Layanan Teknis dan Komersial
- f. Fitur Inbox Notifikasi

III. Prinsip Pelindungan Data Pribadi

Perusahaan berkomitmen untuk memastikan bahwa pemrosesan data pribadi pada sistem layanan ini dilakukan sesuai dengan prinsip berikut :

1. Pengumpulan Data Pribadi dilakukan secara terbatas dan spesifik, sah secara hukum, dan transparan;
2. Pemrosesan Data Pribadi dilakukan sesuai dengan tujuannya;
3. Pemrosesan Data Pribadi dilakukan dengan menjamin hak Subjek Data Pribadi;
4. Pemrosesan Data Pribadi dilakukan secara akurat, lengkap, tidak menyesatkan, mutakhir, dan dapat dipertanggungjawabkan;
5. Pemrosesan Data Pribadi dilakukan dengan melindungi keamanan Data Pribadi dari pengaksesan yang tidak sah, pengungkapan yang tidak sah, pengubahan yang tidak sah, penyalahgunaan, perusakan, dan/atau penghilangan Data Pribadi;
6. Pemrosesan Data Pribadi dilakukan dengan memberitahukan tujuan dan aktivitas pemrosesan, serta kegagalan Pelindungan Data Pribadi;
7. Data Pribadi dimusnahkan dan/atau dihapus setelah masa retensi berakhir atau berdasarkan permintaan Subjek Data Pribadi, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan; dan
8. Pemrosesan Data Pribadi dilakukan secara bertanggung jawab dan dapat dibuktikan secara jelas

IV. INFORMASI YANG DIKUMPULKAN

Dalam perihal mengumpulkan Data Pribadi sebagai berikut:

1. Data Pribadi yang diserahkan Pengguna secara mandiri pada saat penggunaan/penyelenggaraan penerapan kepelangganan berbasis mobile, termasuk namun tidak terbatas pada nama, alamat lengkap, data KTP atau data kartu identitas lainnya, alamat surat elektronik (e-mail), nomor handphone, password, foto, dan/atau informasi lainnya.
2. Data yang terekam pada saat Pengguna menggunakannya, termasuk namun tidak terbatas pada:
 - a. Data lokasi termasuk namun tidak terbatas pada lokasi geo-location, dan sebagainya;
 - b. Data berupa aktivitas Pengguna seperti waktu, pendaftaran, login, dan riwayat penggunaan aplikasi, dan lain sebagainya;
 - c. Data penggunaan atau konfigurasi aplikasi, diantaranya interaksi Pengguna dalam menggunakan aplikasi, pilihan yang disimpan, serta pengaturan yang dipilih;
 - d. Data yang didapatkan dari aktivitas akses kamera pada perangkat Pengguna, dengan ketentuan telah mendapatkan persetujuan di awal dari Pengguna pada saat pertama kali aplikasi akan digunakan;
3. Data persetujuan Pengguna (consent) terhadap penggunaan fitur aplikasi atau terhadap permintaan akses dan pengolahan terhadap data pribadi Pengguna melalui sistem layanan tersebut.

V. PENYIMPANAN DATA PRIBADI

1. Data Pribadi Pengguna yang telah terekam akan disimpan dalam aplikasi melalui proses verifikasi dan terenkripsi selama layanan beroperasi.
2. Apabila aplikasi tidak digunakan atau dihentikan pemanfaatannya, aplikasi tetap menyimpan dan menggunakan Data Pribadi Pengguna.
3. Aplikasi menggunakan infrastruktur, media penyimpanan & server yang dikelola PGN sesuai dengan standar keamanan dan informasi yang berlaku.

VI. PENGGUNAAN DATA PRIBADI

Pengguna dengan ini telah memahami dan memberikan persetujuan kepada PGN untuk dapat menggunakan keseluruhan atau sebagian Data Pribadi yang diperoleh dan dikumpulkan dari Pengguna sebagaimana disebutkan dalam bagian sebelumnya untuk hal-hal sebagai berikut:

1. Memproses segala bentuk permintaan, pengajuan, aktivitas maupun transaksi yang dilakukan oleh Pengguna melalui sistem layanan.
2. Penyediaan fitur-fitur untuk memberikan, mewujudkan, memelihara dan/atau memperbaiki produk dan layanan, termasuk namun tidak terbatas pada:
 - a. Menawarkan, memperoleh, menyediakan, atau memfasilitasi layanan PGN, maupun produk-produk lainnya
 - b. Melakukan kegiatan internal yang diperlukan untuk menyediakan layanan pada sistem layanan, termasuk namun tidak terbatas pada pemecahan masalah software, bug, permasalahan operasional, melakukan analisis data, pengujian, penelitian, dan/atau untuk memantau dan menganalisis kecenderungan penggunaan dan aktivitas dari Pengguna.
3. Membantu Pengguna pada saat berkomunikasi menggunakan Layanan Pengguna melalui sistem layanan, di antaranya untuk:
 - a. Memeriksa dan mengatasi kendala dan/atau permasalahan Pengguna;
 - b. Mengarahkan pertanyaan Pengguna kepada petugas Layanan Pengguna yang tepat untuk mengatasi permasalahan; dan/atau
 - c. Mengawasi dan memperbaiki tanggapan Layanan Pengguna.
4. Menghubungi Pengguna melalui alamat e-mail, surat, telepon, handphone, dan/atau jalur komunikasi lainnya, termasuk namun tidak terbatas untuk membantu dan/atau menyelesaikan proses pembayaran maupun proses penyelesaian kendala pembayaran maupun proses penyelesaian kendala dan/atau permasalahan yang dialami Pengguna dalam menggunakan sistem layanan.
5. Menggunakan informasi yang diperoleh dari Pengguna untuk tujuan penelitian, analisis, pengembangan dan/atau pengujian guna meningkatkan keamanan dan kenyamanan layanan-layanan pada sistem layanan, serta mengembangkan fitur dan/atau layanan baru.
6. Menginformasikan kepada Pengguna terkait fitur, layanan, promosi, studi, survei, berita, perkembangan terbaru, acara dan/atau hal lainnya, baik melalui sistem layanan maupun melalui media lainnya. PGN juga dapat menggunakan informasi tersebut untuk mempromosikan dan memproses promo, memberikan hadiah, serta menyajikan iklan dan konten yang relevan tentang layanan PGN dan/atau Mitra Usahanya.
7. Melakukan pemantauan ataupun investigasi terhadap kegiatan, aktivitas, atau transaksi yang mencurigakan dan/atau yang terindikasi mengandung unsur kecurangan atau pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan sebagai tindak lanjut dari hasil pemantauan atau investigasi terhadap kegiatan, aktivitas, atau transaksi tersebut. PGN dalam keadaan tertentu, jika diperlukan untuk menggunakan ataupun mengungkapkan Data Pengguna untuk tujuan penegakan hukum atau untuk pemenuhan persyaratan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk dalam hal terjadinya sengketa atau proses hukum antara Pengguna dan PGN.

8. Tujuan lain yang disampaikan dari waktu ke waktu, serta diizinkan atau diwajibkan oleh hukum dan peraturan yang berlaku.

VII. PENGUNGKAPAN DATA PRIBADI PENGGUNA

Data Pribadi Pengguna tidak akan dikirim dan disebarluaskan kepada pihak lain tanpa izin Pengguna, kecuali:

1. Dalam upaya mematuhi kewajiban hukum dan/atau adanya permintaan yang sah dari aparat penegak hukum dan/atau instansi/institusi pemerintah yang berwenang berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Dibutuhkan adanya pengungkapan Data kepada Mitra Usaha atau pihak ketiga lain yang membantu PGN dalam menyajikan layanan pada Situs/Aplikasi dan memproses segala bentuk aktivitas Pengguna dalam Situs/Aplikasi, termasuk namun tidak terbatas pada memproses penyaluran gas, transaksi, verifikasi pembayaran, kegiatan pemasaran, pemberian layanan atau melakukan pengolahan data dan lain-lain.
3. PGN dapat menyediakan informasi yang relevan kepada Mitra Usaha sesuai dengan persetujuan Pengguna untuk menggunakan layanan Mitra Usaha, termasuk namun tidak terbatas pada aplikasi atau situs lain yang telah saling mengintegrasikan API atau layanannya.

VIII. HAK PENGGUNA

1. Demi keamanan, Pengguna diharapkan memberikan izin akses atas perangkat Pengguna. Pengguna dapat membatalkan izin atas akses perangkat layanan kepelanggan berbasis mobile tersebut kapanpun melalui menu pengaturan/setting yang terdapat dalam perangkat Pengguna.
2. Pengguna dapat mengakses dan/atau mengoreksi Data Pribadi Pengguna yang berada dalam kepemilikan dan penguasaan PGN, dengan menghubungi kontak yang tertera pada Kebijakan Privasi ini atau fitur yang tersedia pada sistem layanan tersebut.
3. Sejauh diizinkan oleh ketentuan yang berlaku, Pengguna dapat menghubungi PGN untuk melakukan penarikan persetujuan terhadap perolehan, pengumpulan, penyimpanan, pengelolaan dan penggunaan Data Pribadi. Apabila terjadi demikian maka Pengguna memahami konsekuensi bahwa Pengguna tidak dapat menggunakan layanan gas atau lainnya yang terdapat pada sistem layanan kepelanggan berbasis mobile tersebut.

IX. PENYIMPANAN DAN PENGHAPUSAN INFORMASI

1. PGN akan menyimpan informasi Data Pribadi selama akun Pengguna tetap aktif.
2. PGN akan tetap menyimpan Data Pribadi sampai dengan dilakukannya permintaan penarikan persetujuan atau penghapusan informasi terhadap perolehan, pengumpulan, penyimpanan, pengelolaan dan penggunaan Data Pribadi oleh Pengguna melalui Pertamina Call Center 135 atau media lain yang disediakan PGN.
3. Data Pribadi Pengguna dapat disimpan atau diproses di luar negara oleh pihak yang bekerja untuk PGN di negara lain, atau oleh penyedia layanan pihak ketiga, vendor, mitra, kontraktor, atau afiliasi PGN. Dalam hal tersebut, PGN akan memastikan bahwa Data Pribadi Pengguna tersebut tetap terlindungi sesuai dengan komitmen PGN dalam Kebijakan Privasi ini.
4. PGN akan memastikan keamanan data yang disediakan atau dikirimkan oleh Pengguna.
5. PGN akan menghapus dan/atau menganonimkan Data Pribadi Pengguna yang ada di bawah kendali PGN apabila (i) Data Pribadi Pengguna tidak lagi diperlukan untuk memenuhi tujuan dari pengumpulannya; dan (ii) penyimpanan tidak lagi diperlukan untuk tujuan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

6. Dalam hal Data Pribadi Pengguna diminta oleh instansi penyelenggara negara dan/atau instansi lainnya yang dapat ditunjuk oleh Pemerintah yang berwenang atau memiliki kerja sama dengan PGN, Pengguna menyetujui dan mengakui bahwa penyimpanan Data Pribadi Pengguna oleh instansi tersebut akan mengikuti kebijakan penyimpanan data sesuai dengan peraturan yang berlaku.

XII. PERUBAHAN ATAS KEBIJAKAN PRIVASI INI

Kebijakan Privasi ini dapat diubah atau diperbaharui dari waktu ke waktu dengan pemberitahuan kepada Pengguna melalui layanan tersebut. Dengan tetap mengakses layanan, maka Pengguna dianggap telah membaca, memahami dan menyetujui Kebijakan Privasi ini, termasuk perubahan dan/atau pembaharuannya.

XIV. DISCLAIMER

Sistem layanan ini adalah sepenuhnya milik PGN. Seluruh informasi yang terkandung di dalam sistem layanan ini adalah benar pada saat dimasukkan. PGN mempunyai hak penuh untuk memuat, tidak memuat, mengedit dan/atau menghapus informasi yang ada dari waktu ke waktu. Oleh karenanya, PGN mengimbau Pengguna untuk mengakses sistem layanan ini guna untuk memperoleh informasi terkini atas layanan tersebut.