



Aktivitas Layanan Pelanggan

– Pernyataan Privasi –

Di bagian berikut PT. Bayer Indonesia, Menara Astra, 33rd floor Jl. Jend. Sudirman Kav.5-6, 10220 Jakarta ingin memberi Anda informasi tentang cara kami menangani data pribadi Anda terkait aktivitas layanan pelanggan Anda.

A. Tujuan memproses data pribadi dan kategori data Anda

1. Permintaan informasi umum kepada layanan pelanggan/keuangan kami

Saat Anda berkomunikasi dengan kami melalui telepon, email, faks, atau surat, kami memproses alamat email atau nomor telepon, informasi yang diberikan (mis. nama Anda serta informasi kontak lainnya yang tercantum pada catatan kaki email, seperti informasi alamat atau divisi), isi pesan atau lampiran email, serta metadata komunikasi (mis. label waktu, alamat IP, MUA (Mail User Agents), server yang digunakan dalam proses transit, nomor telepon, ekstensi telepon, jenis telepon, dsb.). Selain itu, kami akan mengklasifikasikan alasan Anda menghubungi kami (mis. permintaan untuk melakukan pemesanan baru, permintaan untuk mendapatkan salinan tagihan, rekening koran, dsb.). Kami menggunakan data pribadi ini agar dapat berkomunikasi dengan Anda secara efisien.

Dasar hukum pemrosesan data pribadi Anda untuk pertanyaan umum (seperti pertanyaan terkait pesanan atau waktu pengiriman) yakni Pasal 6(1)(b) Peraturan Perlindungan Data Umum (GDPR), tetapi dapat berbeda-beda tergantung tujuan Anda menghubungi kami.

2. Pemrosesan Pesanan

Jika Anda melakukan pemesanan dengan layanan pelanggan kami melalui telepon, email, faks, atau surat, kami mengirimkan data pribadi Anda sebagai pemohon pesanan dalam sistem manajemen pesanan dan Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) kami:

a) Memproses pesanan Anda dan memberikan layanan kepada Anda:

Agar dapat menerbitkan pesanan pembelian, yang termasuk memproses pembayaran Anda, membuat tagihan, dan mengatur pengiriman kepada Anda, kami mungkin perlu memproses data pribadi Anda berikut ini:



- Informasi kontak (mis. nama, alamat, nomor telepon/faks/ponsel, email, atau informasi kontak online lainnya);
- Informasi perbankan (mis. informasi kartu kredit, informasi rekening bank)

b) Riwayat pembelian dan sistem CRM kami:

Kami mengelola sistem CRM tempat kami menyimpan informasi kontak dan riwayat pembelian Anda. Kami menggunakan informasi ini agar lebih memahami minat Anda, dan memberi tahu Anda tentang produk dan layanan kami yang mungkin menarik bagi Anda. Selain itu, hal ini memungkinkan kami memberikan dukungan yang lebih baik kepada Anda jika membutuhkannya.

c) Pemeriksaan kredit jika Anda membeli dengan cicilan:

Jika Anda memilih untuk membayar secara mencicil, kami akan melakukan pemeriksaan kredit untuk melindungi kami dari tunggakan pembayaran. Untuk detail selengkapnya, baca tabel berikut.

3. Meningkatkan layanan kami

Demi meningkatkan layanan, kami dapat menggunakan alamat email Anda untuk meminta tanggapan (mis. terkait layanan pelanggan/keuangan, tentang waktu pengiriman, kualitas pengiriman, dan keakuratan penagihan). Anda dapat setiap saat menolak menggunakan alamat email untuk mengumpulkan tanggapan dengan mengirimkan email ke dataprivacy.customerexperience@bayer.com.

Untuk tujuan kualitas, kami mungkin mencatat pertanyaan Anda yang diajukan kepada staf layanan pelanggan kami. Namun, ini tunduk pada persetujuan Anda secara tegas, berdasarkan Pasal 6(1)(a) GDPR.

Gambaran Umum: Dalam tabel berikut, kami meringkas pemrosesan data pribadi Anda, termasuk dasar hukumnya masing-masing untuk pemrosesan data. Kami juga menjelaskan kepentingan sah kami jika sesuai.

Tujuan	Dasar hukum	Penjelasan	Penyediaan data pribadi yang diperlukan	Konsekuensi jika gagal menyediakan data pribadi
Memproses pesanan pembelian dan memberikan layanan kepada Anda	Pasal 6(1)(b) Peraturan Perlindungan Data Umum (GDPR)	Data pribadi yang diperlukan untuk pelaksanaan kontrak dengan Anda.	Ya	Kami tidak dapat memproses pesanan pembelian Anda.



Tujuan	Dasar hukum	Penjelasan	Penyediaan data pribadi yang diperlukan	Konsekuensi jika gagal menyediakan data pribadi
Riwayat pembelian dan sistem CRM kami	Artikel 6(1)(f) GDPR	Kepentingan kami yang sah didasarkan pada kebutuhan kami agar dapat mengelola hubungan pelanggan dan mengamankan bisnis yang sukses.	Tidak	Kami tidak dapat mengirim Anda informasi yang disesuaikan.
Pemeriksaan kredit jika Anda membeli dengan cicilan	Artikel 6(1)(f) GDPR	Kepentingan kami yang sah didasarkan pada fakta bahwa kami ingin melindungi diri kami dari tunggakan pembayaran.	Tidak	Anda tidak dapat menggunakan metode pembayaran dengan cicilan, dalam hal ini Anda harus membayar di muka.
Mengumpulkan tanggapan untuk meningkatkan layanan kami	Artikel 6(1)(f) GDPR	Kami memiliki kepentingan sah untuk bertanya kepada pelanggan kami tentang bagaimana penerimaan produk dan layanan kami.	Tidak	Kami tidak dapat mengumpulkan tanggapan Anda untuk meningkatkan layanan kami.
Memastikan kualitas layanan kami	Pasal 6(1)(a) GDPR	Berdasarkan persetujuan Anda, kami merekam panggilan Anda ke pusat layanan kami guna memastikan keunggulan kualitas layanan kami.	Tidak	Kami tidak dapat belajar dari operasi layanan untuk meningkatkan layanan kami.

4. Informasi mengenai efek samping dan keluhan kualitas

Layanan pelanggan/keuangan tersebut tidak ditujukan untuk komunikasi terkait efek samping, kurangnya efek terapi, kesalahan pengobatan, produk grey market/obat tiruan, penggunaan yang tidak sesuai label atau tidak benar, keluhan kualitas, dan/atau masalah lain terkait keselamatan atau kualitas produk Bayer. Jika Anda ingin melaporkan efek samping atau mengajukan keluhan kualitas, hubungi profesional layanan kesehatan Anda (mis. dokter atau apoteker), otoritas kesehatan setempat,



atau gunakan [alamat situs web](#) kami untuk melaporkan efek samping yang tidak diinginkan.

Meskipun Anda melaporkan kepada kami efek samping yang tidak diinginkan atau masalah lainnya terkait keamanan dan kualitas produk Bayer, kami terikat secara hukum untuk menangani informasi Anda dan mungkin harus menghubungi Anda untuk klarifikasi. Bersamaan dengan itu, kami mungkin harus memberi tahu otoritas kesehatan yang berkompeten tentang masalah yang Anda laporkan. Dalam konteks ini, informasi Anda akan diteruskan dalam bentuk formulir yang diberi nama samaran, yakni informasi yang mungkin akan mengungkapkan identitas Anda secara langsung tidak akan dilaporkan. Kami juga mungkin harus meneruskan pemberitahuan dengan nama samaran tersebut kepada perusahaan grup dan mitra kerja sama kami, sepanjang tindakan ini diwajibkan untuk memberi tahu otoritas kesehatan berkompeten mereka masing-masing.

B. Periode retensi data pribadi

Data pribadi Anda yang terkait dengan aktivitas layanan pelanggan akan disimpan selama 10 tahun. Periode ini mungkin perlu diperpanjang, misalnya untuk memenuhi kewajiban pengarsipan hukum yang kami miliki berdasarkan undang-undang pajak yang berlaku. Periode retensi umum untuk email adalah selama empat tahun.

C. Transfer data pribadi

1. Pemrosesan yang Dijalankan

Terkait aktivitas layanan pelanggan, kami akan menggunakan kontraktor layanan khusus yang bertindak sebagai pemroses data kami. Kontraktor layanan tersebut akan dipilih secara cermat dan diawasi secara berkala oleh kami. Mereka hanya akan memroses data pribadi sesuai instruksi dari kami dan berdasarkan perjanjian pemrosesan data yang sesuai.

Untuk mendukung sebagian besar aktivitas layanan pelanggan, kami telah memilih Accenture Services GmbH, Campus Kronberg 1, 61476 Kronberg i. Taunus, Germany.

2. Pihak Ketiga

Selain itu, kami juga akan berbagi data pribadi **dengan pihak ketiga** yang memproses data pribadi sebagai bagian dari tujuan bisnis mereka yang merupakan bagian dari keseluruhan aktivitas layanan pelanggan, misalnya penyedia layanan logistik. Pihak ketiga tersebut tidak memproses data pribadi sesuai instruksi kami, tetapi akan memastikan kepatuhan terhadap persyaratan privasi data atas tanggung jawabnya sendiri.

3. Pemrosesan data di luar Wilayah Ekonomi Eropa



Data pribadi Anda dapat ditransfer ke negara yang belum diputuskan oleh Komisi Eropa untuk memastikan tingkat perlindungan data yang memadai. Dalam kasus seperti itu, kami menerapkan perlindungan yang sesuai demi memenuhi persyaratan GDPR untuk transfer tersebut. Ini dapat termasuk klausul perlindungan data standar seperti yang disediakan oleh Komisi Eropa. Anda dapat memperoleh salinannya dengan menghubungi Petugas Privasi Data kami menggunakan detail kontak yang tercantum di bawah ini.

D. Informasi terkait hak Anda

Hak berikut tersedia bagi Anda secara umum sesuai undang-undang privasi data yang berlaku:

- Hak mendapatkan informasi tentang data pribadi Anda yang kami simpan;
- Hak untuk meminta perbaikan, penghapusan, atau pembatasan pemrosesan data pribadi Anda;
- Hak untuk menolak pemrosesan dengan alasan kepentingan sah yang kami miliki, kepentingan publik, atau penyimpanan profil, kecuali jika kami dapat membuktikan bahwa terdapat alasan terjamin dan mengikat yang menggantikan kepentingan, hak, dan kebebasan Anda, atau bahwa pemrosesan tersebut dilakukan untuk tujuan asertasi, pelaksanaan, atau pembelaan terhadap klaim hukum;
- Hak untuk portabilitas data;
- Hak untuk mengajukan keluhan kepada otoritas perlindungan data;
- Anda dapat menarik izin atas pengumpulan, pemrosesan, dan penggunaan data pribadi kapan saja jika ada perubahan ke depannya. Untuk informasi lebih lanjut, lihat bab di atas yang menjelaskan pemrosesan data berdasarkan persetujuan Anda.

Jika Anda ingin menggunakan hak Anda, ajukan permintaan ke kontak yang ditunjukkan di bawah ini.

E. Kontak

Untuk pertanyaan apa pun yang mungkin Anda miliki terkait privasi data, kirim email ke dpo.asean@bayer.com atau hubungi petugas perlindungan data kami di alamat berikut:

Bayer (South East Asia) Pte Ltd

2 Tanjong Katong Road

#07-01, Paya Lebar Quarter

Singapore 437161



F. Amendemen Pernyataan Privasi

Kami dapat memperbarui Pernyataan Privasi dari waktu ke waktu. Pembaruan Pernyataan Privasi akan kami publikasikan di situs web ini. Setiap amendemen akan berlaku efektif setelah dipublikasikan di situs web kami. Karena itu, kami menyarankan agar Anda membuka situs secara berkala agar tetap mengetahui jika terdapat pembaruan.

Terakhir diperbarui: **21.05.2021**