

## ID Version

---

# Kebijakan Privasi - SimplyBox

**Terakhir Diperbarui:** 18 Oktober 2025

**Tanggal Berlaku:** 18 Oktober – Privacy Policy Terakhir Diperbaharui

## 1. Pengantar

SimplyBox ("kami," "milik kami," atau "kita") mengoperasikan platform manajemen komunikasi bertenaga AI yang membantu usaha kecil dan menengah (UKM) dalam menyederhanakan komunikasi pelanggan melalui manajemen inbox terpadu, respons otomatis, dan pemrosesan pesan cerdas.

Kebijakan Privasi ini menjelaskan bagaimana kami mengumpulkan, menggunakan, memproses, dan melindungi informasi pribadi Anda saat menggunakan layanan kami, termasuk situs web, dashboard, aplikasi mobile, dan layanan terkait (secara kolektif, "Layanan").

## Kebijakan Privasi — SimplyBox

**Terakhir diperbarui:** 18 Oktober 2025

**Tanggal efektif:** 18 Oktober 2025 — Pembaruan Kebijakan Privasi

Kami menulis ini dengan bahasa yang mudah dimengerti. Jika ingin versi yang lebih singkat atau versi yang diformat untuk halaman web, bilang saja..

---

## 2. Informasi yang Kami Kumpulkan

### 2.1 Informasi Akun

- Data kontak: nama, alamat email, nomor telepon, nama usaha.
- Data autentikasi: kredensial login, token OAuth untuk integrasi pihak ketiga.
- Informasi usaha: jenis usaha, perkiraan volume pesan, ukuran tim.
- Informasi penagihan: metode pembayaran, alamat penagihan, riwayat transaksi (diproses aman oleh payment processor).

## 2.2 Data Komunikasi

- Pesan dari media sosial: isi pesan, pengirim/penerima, cap waktu, lampiran.
- Pesan WhatsApp: isi pesan, nomor telepon, status pesan, konfirmasi pengiriman.
- Metadata pesan: thread, waktu respons.
- Lampiran file: dokumen, gambar, dan file lain yang dikirim melalui saluran terintegrasi.

## 2.3 Data Penggunaan & Analitik

- Interaksi platform: aktivitas dashboard, fitur yang dipakai, durasi sesi.
- Data performa: waktu respons, log error, metrik sistem.
- Informasi perangkat: alamat IP, jenis browser, sistem operasi, identifier perangkat.
- Pola komunikasi: volume pesan, jam sibuk, analitik percakapan.

## 2.4 Data untuk Pemrosesan AI

- **Perilaku default:** file/dokumen yang Anda unggah ke knowledge base digunakan untuk menghasilkan respons AI hanya untuk akun Anda. Kami **tidak** menggunakan dokumen itu untuk melatih model lintas-pelanggan kecuali Anda **secara eksplisit** memilih (opt-in).
- **Jika opt-in untuk training lintas-pelanggan:** kami akan meminta persetujuan eksplisit (checkbox/flow persetujuan), menjelaskan bagaimana data dianonimkan/diagregasi, dan memberikan opsi pencabutan persetujuan (dengan catatan data yang sudah dipakai di siklus training yang telah selesai tidak dapat dihapus dari model yang sudah terbentuk).
- Konten knowledge base: dokumen usaha, FAQ, produk, dan informasi lain yang diunggah.
- Log pemrosesan: interaksi model AI, metadata generasi respons.

---

## 3. Bagaimana Kami Menggunakan Data Anda

Kami memakai data pribadi untuk tujuan berikut:

- Menyediakan dan menjalankan layanan SimplyBox (routing pesan, webhooks, pemanggilan RAG, antarmuka).
  - Menghasilkan respons AI yang menggunakan knowledge base Anda untuk menjawab pengguna Anda (kecuali Anda opt-in untuk training lintas-pelanggan).
  - Menangani penagihan, kepatuhan pajak, dan pencegahan penipuan.
  - Memelihara dan meningkatkan layanan dengan analitik yang dianonimkan.
  - Memenuhi kewajiban hukum dan merespons permintaan resmi dari regulator atau pengadilan.
- 

### **3.1 Penyediaan Layanan**

- Manajemen komunikasi terpadu: mengumpulkan dan menampilkan pesan dari banyak saluran.
- Respons berbasis AI: menghasilkan jawaban kontekstual melalui pipeline RAG.
- Kolaborasi tim: memberi akses bagi beberapa anggota tim untuk menangani komunikasi.
- Manajemen pengetahuan: menyimpan & mengambil informasi usaha untuk respons yang akurat.

### **3.2 Peningkatan Layanan**

- Optimalisasi platform berdasarkan pola penggunaan.
- Penyempurnaan model AI dengan data agregat yang dianonimkan.
- Pengembangan fitur baru berdasarkan umpan balik.
- Monitoring performa untuk keandalan.

### **3.3 Komunikasi & Dukungan**

- Dukungan pelanggan: bantuan teknis dan penyelesaian masalah.

- Pembaruan layanan: pemberitahuan fitur baru, perubahan, atau pemeliharaan.
- Manajemen akun: notifikasi tagihan, pengingat perpanjangan, status akun.

### **3.4 Legal & Keamanan**

- Kepatuhan terhadap UU PDP dan peraturan terkait.
  - Keamanan: deteksi dan pencegahan penipuan atau penyalahgunaan.
  - Operasional bisnis: analitik internal, pelaporan keuangan, perencanaan.
- 

## **4. Pemrosesan Data & Integrasi AI**

### **4.1 Kerangka Pemrosesan AI**

Kami memakai model-model AI canggih (termasuk Llama-based) untuk saran respons dan insight bisnis:

- Pemrosesan kontekstual: pesan diproses secara real-time untuk menghasilkan respons relevan.
- Integrasi knowledge: dokumen bisnis (FAQ, partnership, marketing, legal, dsb.) di-vectorize dan disimpan untuk pengambilan konteks.
- Klaim privasi: saat memungkinkan, informasi pribadi akan dimasking; tetapi pemrosesan dilakukan pada data yang didekripsi untuk keperluan layanan.

### **4.2 Pipeline RAG**

- Menyimpan knowledge spesifik usaha di vector DB terenkripsi (mis. Pinecone).
- Mengambil informasi relevan berdasarkan pertanyaan pelanggan.
- Menghasilkan respons kontekstual menggunakan model AI.
- Mempelajari pola interaksi untuk meningkatkan kualitas respons seiring waktu.

## 4.3 Enkripsi Data

Kami menerapkan langkah teknis dan organisasi untuk melindungi data, antara lain:

- Enkripsi dalam perjalanan: TLS 1.3 untuk seluruh lalu lintas jaringan.
  - Enkripsi saat disimpan: enkripsi standar industri (mis. AES-256).
  - Kontrol akses: RBAC, prinsip least privilege, MFA untuk akses admin.
  - Logging & monitoring: log keamanan dan alert untuk aktivitas anomali.
  - Backup & retensi: backup terenkripsi dengan siklus retensi yang ditetapkan (lihat Section 6).
  - Due diligence pada vendor: kami menilai postur keamanan penyedia dan menandatangani DPA.
- 

## 5. Berbagi Data & Pihak Ketiga

### 5.1 Penyedia Layanan

Kami bekerja dengan pihak ketiga terpercaya untuk menjalankan platform, antara lain:

- Google Cloud Platform: integrasi Gmail API, Cloud Pub/Sub untuk notifikasi real-time.
- Meta Platforms: WhatsApp Business API dan Instagram API untuk layanan pesan.
- Resend: layanan undangan email.
- **Supabase**: hosting database dan layanan backend (edge functions).
- **DigitalOcean**: deployment backend untuk kode AI dan RAG.
- **Pinecone**: vector database untuk penyimpanan knowledge AI.
- **Groq**: layanan inferensi model AI (mis. Llama 3.3-70b Versatile).
- **Vercel**: hosting dan deployment front-end.

## 5.2 Data Processing Agreements (DPA)

Semua processor pihak ketiga terikat oleh DPA yang memastikan:

- Data diproses hanya untuk tujuan yang ditentukan.
- Tindakan keamanan yang sesuai diterapkan.
- Data tidak dipakai untuk tujuan mereka sendiri tanpa persetujuan.
- Kepatuhan terhadap peraturan perlindungan data yang berlaku.

Salinan atau ringkasan DPA tersedia atas permintaan melalui [privacy@simplybox.id](mailto:privacy@simplybox.id).

## 5.3 Kebutuhan Hukum

Kami dapat mengungkapkan informasi jika diwajibkan oleh hukum, perintah pengadilan, atau untuk melindungi hak dan keselamatan kami.

---

## 6. Retensi & Penyimpanan Data

### 6.1 Periode Retensi

Kami hanya menyimpan data selama perlu untuk tujuan yang dijelaskan:

- **Data produksi (personal):** Sebagian besar data pribadi terkait akun akan dihapus dari sistem produksi dalam **30 hari** setelah permintaan penghapusan yang dikonfirmasi.
- **Data komunikasi:** disimpan selama **90 hari** atau sesuai kebutuhan bisnis yang masuk akal.
- **Data training AI:** pola yang telah dianonimkan dapat disimpan tanpa batas waktu untuk peningkatan layanan.
- **Catatan penagihan:** disimpan sampai **7 tahun** sesuai ketentuan pajak Indonesia.

Catatan: jika ada legal hold atau penyelidikan, data dapat disimpan lebih lama sesuai kewajiban hukum.

## 6.2 Lokasi Penyimpanan Data (Vendor → Fungsi → Region)

- **Supabase** — primary DB & edge functions (webhook, pemanggilan RAG): region: (Singapore / GCP atau DigitalOcean, tergantung rencana).
- **DigitalOcean** — AI inference & backend RAG: region: (Singapore / FRA / NYC).
- **Vercel** — hosting front-end: global.  
(Informasi region dapat berubah sesuai pengaturan akun/plan; untuk kejelasan lebih lanjut, minta detail region spesifik akun Anda melalui [privacy@simplybox.id](mailto:privacy@simplybox.id).)

## 6.3 Penghapusan Data

Pengguna dapat meminta penghapusan data kapan saja. Setelah permintaan:

- Data pribadi akan **dihapus permanen** dari sistem produksi dalam **30 hari**.
- Analitik yang sudah dianonimkan mungkin tetap disimpan untuk peningkatan layanan.
- Kami mematuhi keperluan retensi hukum atau regulasi yang relevan.

---

## 7. Hak & Pilihan Anda

Berdasarkan UU PDP Indonesia dan praktik terbaik internasional, Anda memiliki hak untuk:

### 7.1 Akses & Portabilitas

- Meminta salinan data pribadi Anda.
- Mengekspor data dalam format yang dapat dibaca mesin.
- Memahami bagaimana data Anda diproses.

### 7.2 Koreksi & Pembaruan

- Memperbaiki data yang tidak akurat atau tidak lengkap.
- Memperbarui informasi akun dan bisnis.

- Mengelola profil publik usaha Anda.

### 7.3 Penghapusan & Pembatasan

- Meminta penghapusan lengkap akun dan data.
- Membatasi pemrosesan kategori data tertentu.
- Keberatan terhadap jenis pemrosesan tertentu.

### 7.4 Preferensi Komunikasi

- Opt-out dari komunikasi pemasaran.
- Mengatur notifikasi layanan dan keamanan.
- Memilih cara menerima pembaruan platform.

Untuk mengeksekusi hak-hak ini, hubungi Data Protection Officer (DPO) kami di [privacy@simplybox.id](mailto:privacy@simplybox.id).

### 7.5 Terminasi Akun & Penghapusan Data

Anda dapat mengakhiri akun kapan saja melalui menu *Settings* di dashboard SimplyBox. Proses:

- Setelah Anda mengonfirmasi terminasi melalui halaman pengaturan, kami mulai proses penghapusan. Semua data pribadi yang terkait—termasuk detail kontak, data komunikasi, dan konten knowledge base—akan dihapus dari sistem produksi dalam **30 hari**.
  - Data yang tetap disimpan untuk alasan hukum/operasional:
    - Informasi penagihan: sampai **7 tahun** untuk kepatuhan pajak.
    - Data penggunaan yang dianonimkan: dapat disimpan tanpa batas untuk analisis.
  - Setelah terminasi, Anda tidak lagi dapat mengakses layanan dan data tidak dapat dipulihkan.
-



## 8. Langkah Keamanan

### 8.1 Pengamanan Teknis

WhatsApp menerapkan enkripsi end-to-end di antara aplikasi WhatsApp pengguna. Namun, ketika pesan diteruskan ke SimplyBox melalui WhatsApp Business API dan diproses di server kami (mis. webhook, RAG), pesan tersebut **didekripsi untuk diproses**. Kami melindungi pesan tersebut dengan TLS 1.3 saat transmisi dan menyimpannya terenkripsi (AES-256) saat berada di sistem kami.

### 8.2 Keamanan Operasional

- Pelatihan: pelatihan privasi & keamanan berkala untuk staf.
- Incident response: prosedur respons cepat untuk pelanggaran keamanan.
- Minimasi data: hanya mengumpulkan dan memproses informasi yang perlu.
- Backup rutin: sistem backup terenkripsi & terdistribusi secara geografis.

### 8.3 Kerangka Kepatuhan

Kami mengikuti praktik terbaik industri dan menyelaraskan kontrol dengan framework seperti ISO 27001 dan SOC 2. **Kami tidak akan mengklaim sertifikasi kecuali setelah benar-benar tersertifikasi.** Jika dan ketika kami mendapatkan sertifikasi formal, kebijakan ini akan diperbarui.

- Prinsip GDPR: menerapkan praktik perlindungan data ala Eropa.
- Kepatuhan lokal: mengikuti persyaratan UU PDP Indonesia.

---

## 9. Privasi Anak

SimplyBox ditujukan untuk penggunaan bisnis dan **tidak** untuk anak di bawah 13 tahun. Kami tidak sengaja mengumpulkan data anak-anak. Jika kami mengetahui telah mengumpulkan data dari anak di bawah 13, kami akan menghapusnya segera.

---

## **10. Perubahan pada Kebijakan Privasi**

Kami dapat memperbarui kebijakan ini untuk menyesuaikan:

- Perubahan layanan atau praktik bisnis.
- Permintaan atau perubahan hukum/regulasi.
- Peningkatan proteksi privasi.
- Masukan pengguna.

### **10.1 Pemberitahuan**

- Notifikasi email dikirim ke pengguna aktif minimal 30 hari sebelum perubahan berlaku.
- Pemberitahuan di platform: in-app dan dashboard.
- Pembaruan di website: kebijakan akan diposting ulang dengan tanggal revisi.
- Perubahan material mungkin memerlukan persetujuan tambahan.

### **10.2 Lanjutan Penggunaan**

Penggunaan layanan yang berlanjut setelah pembaruan kebijakan menandakan penerimaan Anda terhadap ketentuan baru.

---

## **11. Kontak**

### **11.1 Data Protection Officer (DPO)**

- Email: [privacy@simplybox.id](mailto:privacy@simplybox.id)
- Alamat: Bojongsari
- Waktu respons: kami merespons pertanyaan privasi dalam waktu 72 jam.

### **11.2 Dukungan Umum**

- Email: [support@simplybox.id](mailto:support@simplybox.id)
- Website: <https://simplybox.id>
- Jam operasional: Senin–Jumat, 09.00–18.00 WIB

### 11.3 Kontak Regulator

Untuk keluhan terkait praktik privasi kami, Anda dapat menghubungi otoritas perlindungan data Indonesia.

---

### Informasi Perusahaan

SimplyBox

Bojongsari

+62 881-710-715

Kebijakan ini diatur oleh hukum Indonesia dan tersedia dalam bahasa Inggris dan Indonesia. Jika ada perbedaan tafsir, **versi bahasa Indonesia yang berlaku.**

---