STREX RESSURSER

GDPR Best Practice for SMS-kommunikasjon

Innledning

Personvern er avgjørende når du kommuniserer med kunder via SMS. GDPR (General Data Protection Regulation) stiller tydelige krav til hvordan personopplysninger samles inn, lagres og brukes. Denne guiden gir deg en forbedret og tydelig oversikt over god praksis for å sikre at SMS-kommunikasjon er trygg, lovlig og tillitsbyggende.

Hvorfor GDPR er kritisk

- **Beskytter kundens rettigheter:** GDPR gir mottakeren full kontroll over egne data.
- **Reduserer risiko for bøter og omdømmetap:** Brudd på GDPR kan gi store økonomiske konsekvenser.
- **Bygger tillit:** Transparens og ansvarlighet skaper trygghet og styrker kundelojalitet.

Grunnprinsipper i GDPR

1. Samtykke

Mottakeren må aktivt godkjenne SMS-kommunikasjon. Samtykket skal være:

- frivillig
- spesifikt
- informert
- dokumentert

2. Dataminimering

Samle kun inn informasjon som er nødvendig – for SMS-markedsføring er dette som regel kun telefon-nummer og eventuelt samtykkestatus.

3. Rett til sletting

Kunden skal enkelt kunne trekke tilbake samtykke og få data slettet uten unødvendig forsinkelse.

Samtykkeprosesser

Double opt-in
For ekstra sikkerhet og
dokumentasjon bør samtykke bekreftes via SMS eller e-post.

Tydelig informasjon
Forklar alltid:
- hva kunden samtykker til
- formålet med kommunikasjonen
- hvor ofte meldinger sendes

Dokumentasjon
Lagre tidspunkt, metode og innhold i samtykket for å kunne bevise etterlevelse.

Håndtering av persondata

Sikker lagring
Bruk sikre systemer med kryptering og klare rutiner for databeskyttelse.

Slette- og anonymiseringsrutiner
Slett eller anonymiser data når:
- formålet er oppfylt
- kunden trekker tilbake samtykke
- data ikke lenger er nødvendige

Tilgangskontroll
Kun ansatte med legitimt behov skal ha tilgang til kundedata. Bruk rollebasert tilgang.

Praktiske tips
- Bruk Strex Connects innebygde funksjoner for samtykke, avmelding og lagring.
- Oppdater personvernerklæringen og gjør den enkel å finne.
- Test datasikkerhetsrutiner jevnlig for å sikre GDPR-etterlevelse.

Vanlige feil – og hvordan unngå dem

× **Feil: Manglende avmeldingsmulighet**

→ **Løsning:** Legg alltid til «Svar STOPP» eller tilsvarende.

× **Feil: Utydelig samtykke**

→ **Løsning:** Bruk klare og forståelige forklaringer på hva kunden aksepterer.

× **Feil: Lagring av data uten formål**

→ **Løsning:** Slett persondata når formålet er oppnådd eller kampanjen er avsluttet.

Oppsummering – Sjekkliste

- Har du innhentet og dokumentert samtykke?
- Er persondata lagret sikkert og kun i nødvendig omfang?
- Har du tydelige rutiner for sletting, avmelding og anonymisering?
- Er all kommunikasjon gjennomsiktig, relevant og i tråd med GDPR?