



**Dette bør du vite om GDPR og
markedsundersøkelser**

Frokostseminar

29. august 2018



Våre ressurspersoner innen personvern.

- Kaare M. Risung – partner advokatfirmaet Schjødt
- Marit Wilhelmsen – avd.leder Kantar TNS
- Bente Pettersen – kvalitetssjef Kantar TNS
- Lars Krogenæs – personvernombud Kantar TNS

Dette bør du vite om GDPR og markedsundersøkelser

Agenda

1. Markedsundersøkelser vs. markedsføring
2. Statistiske formål gir noen unntak - en samfunnsnyttig aktivitet
3. Hvilken dialog ønsker man å ha med sine kunder
4. Hvordan ivaretar Kantar kravene i GDPR
5. Hva er våre oppdragsgiveres ansvar



Markedsundersøkelser, en samfunnsnyttig aktivitet med et statistisk formål?

1. Markedsundersøkelser vs. markedsføring

- Markedsundersøkelser er ikke markedsføring

- Mfl § 15,1: *I næringsvirksomhet er det forbudt, uten mottakerens forutgående samtykke, å rette markedsføringshenvendelser til fysiske personer ved elektroniske kommunikasjonsmetoder som tillater individuell kommunikasjon, som for eksempel elektronisk post, telefaks eller automatisert oppringningssystem (talemaskin).*
 - Mfl § 15,3: *Krav om forhåndssamtykke etter første ledd gjelder heller ikke markedsføring ved elektronisk post i eksisterende kundeforhold der den næringsdrivende avtaleparten har mottatt kundens elektroniske adresse i forbindelse med salg. Markedsføringen kan bare gjelde den næringsdrivendes egne varer, tjenester eller andre ytelser tilsvarende dem som kundeforholdet bygger på.*
- Krav til samtykke etter mfl tilsier krav til samtykke etter GDPR
- Forbrukertilsynets veiledning om markedsføring via e-post, SMS o.l.
 - *En markedsføringshenvendelse vil i første rekke være en henvendelse hvor formålet med henvendelsen er å påvirke til kjøp av en vare eller tjeneste.*
 - *En elektronisk markedsundersøkelse som reelt sett er markedsføring for avsenderen eller dennes samarbeidspartnere, vil også være omfattet av forbudet.*
- Markedsundersøkelser behøver ikke være basert på samtykke.

2. Statistiske formål gir noen unntak

- en samfunnsnyttig aktivitet

- *I denne vurderingen må det legges vekt på at arkiv, forskning og statistikk har en særlig samfunnsverdi. Disse behandlingsformålene er også på flere punkter gitt en særstilling i forordningen (Prop. 56 LS s. 84)*
- *Prop. 56 LS s.70: For arkiv- og statistikkformål er bokstav d [feilskrift for e] om allmenn interesse et særlig aktuelt behandlingsgrunnlag. POL § 8 sier også i klartekst at PO for statistiske formål kan behandle med grunnlag i allmenn interesse.*
- *[Sensitive PO] kan behandles uten samtykke fra den registrerte dersom behandlingen er nødvendig for ... statistiske formål og samfunnets interesse i at behandlingen finner sted, klart overstiger ulempene for den enkelte (POL § 9)*
 - Krever rådføring



2. Statistiske formål gir noen unntak

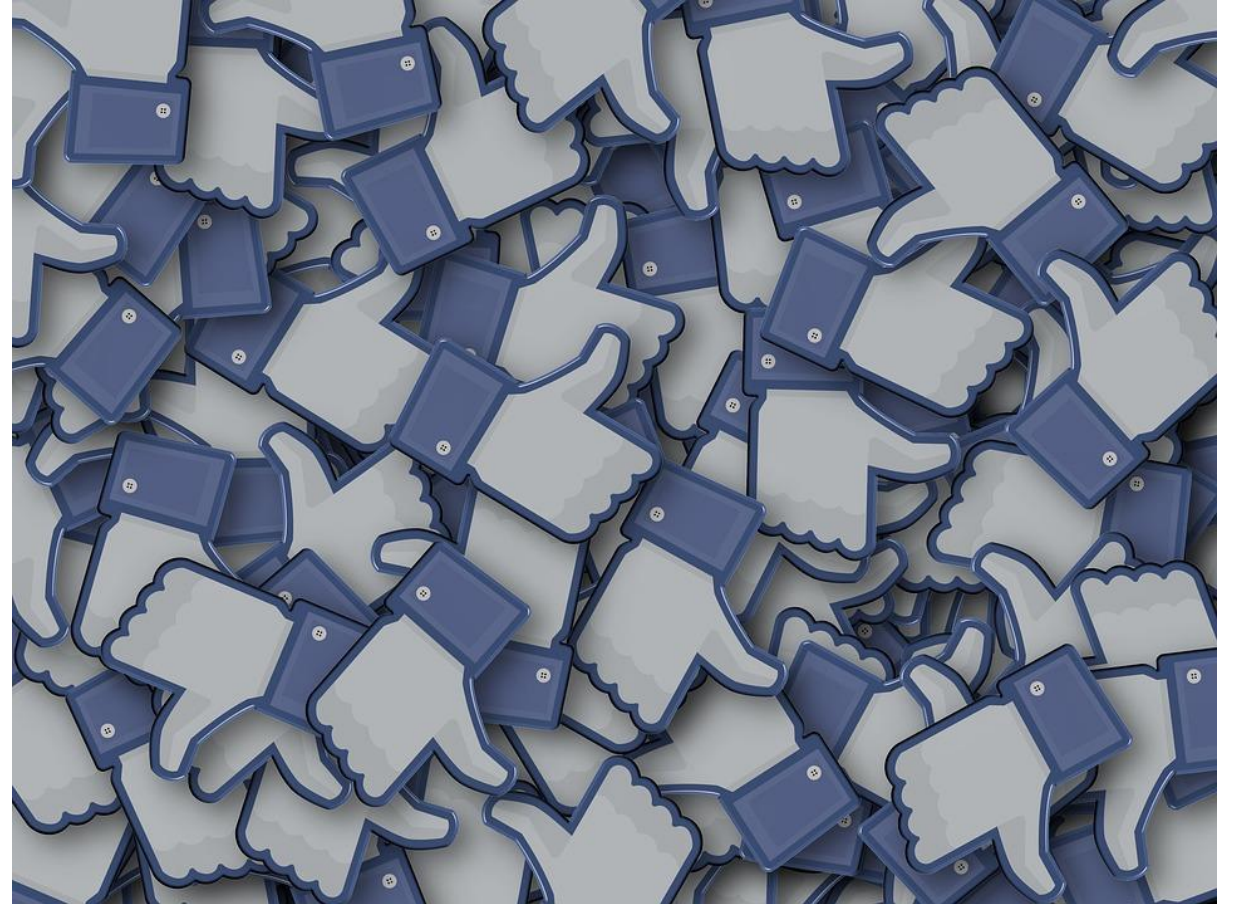
- en samfunnsnyttig aktivitet

- Definisjonen i fortalens punkt 162: *Med statistiske formål menes enhver innsamling og behandling av personopplysninger som er nødvendig i forbindelse med statistiske undersøkelser eller for å framskaffe statistiske resultater.*
 - *Nevnte statistiske resultater kan deretter brukes til forskjellige formål, herunder til vitenskapelig forskning. Det statistiske formålet innebærer at resultatet av behandlingen for statistiske formål ikke er personopplysninger, men aggregerte data, og at dette resultatet eller personopplysningene ikke brukes som støtte for tiltak eller avgjørelser som gjelder en bestemt fysisk person*
- Markedsundersøkelser med etterfølgende statistisk analyse og aggregering av resultater overfor kunden er statistisk formål
- Særbehandling i GDPR
 - Formålsbegrensning: art 5.1.b og fortalen 50 (viderebehandling)
 - Lagringsbegrensning: art 5.1.e
 - Særlige kategorier: art 9.2.j og fortalen 52
 - Informasjonsplikt: art 14 og fortalen 62
 - Registrertes rettigheter: Innsyn (art 15); Retting (art 16 og fortalen 65); Begrensning (art 18); Sletting (art 17.3.d); Rett til å protestere (art 21.6)
 - Egne garantier: art 89 og fortalen 156/162/163
- Statistisk formål nevnt i fortalen 26 (anonyme opplysninger), 71 (automatiserte avgjørelser), 113 (overføring)
- POL § 17 begrenser registrertes rettigheter etter GDPR art 15 (Innsyn), art 16 (Retting) og art 18 (Begrensning)

3. Hvilken dialog ønsker man å ha med sine kunder?

- Erfaringer fra Facebook-saken

- GDPR er uklar
- Noen aktører anser tillit som et viktig konkurransefortrinn; andre gjør minimumstilpasning til GDPR
- Aksjekurs og tillit
- Åpenhet viktig



Hvordan ivaretar Kantar kravene i GDPR?

4. Hvordan ivaretar Kantar kravene i GDPR

- Personvern i fokus til alle tider

▪ Markedsanalyse før år 2000

Konsesjonsnr: 961543-1

i medhold av Lov om personregistre mm av 9. juni 1978 nr 48 § 9,
jfr Kgl res av 21. desember 1979 pkt 1 gis

Norsk Gallup Institutt A/S

konsesjon for å drive virksomhet som består i å utføre opinions-
eller markeds- undersøkelser for andre.

▪ Markedsanalyse etter 2000

- Personopplysningsloven av 14. april 2000

▪ Markedsanalyse etter 2018

- GDPR



4. Hvordan ivaretar Kantar kravene i GDPR

- Personvern i fokus til alle tider



- **ESOMAR's** etiske retningslinjer
- Egen kvalitetssjef fra og med 1999
- **KANTAR TNS AS** ISO sertifiseres i år 2000.
 - Innehar ISO sertifiseringene ISO 9001:2015; ISO 20252:2012; ISO 26362:2009
- Personvernombud fra 2015
- GCC – datasikkerhet. WPP foretar årlig revidering av at vi følger konsernets pålagte sikkerhetsrutiner
- GDPR – Kantar TNS AS skrev sammen med vår advokat Schjødt&Co høringsnotat for å få ivaretatt viktige elementer for vår virksomhet. Disse er referert til og delvis tatt hensyn til ref. Stortingsproposisjon 56 LS (2017 – 2018).

4. Hvordan ivaretar Kantar kravene i GDPR

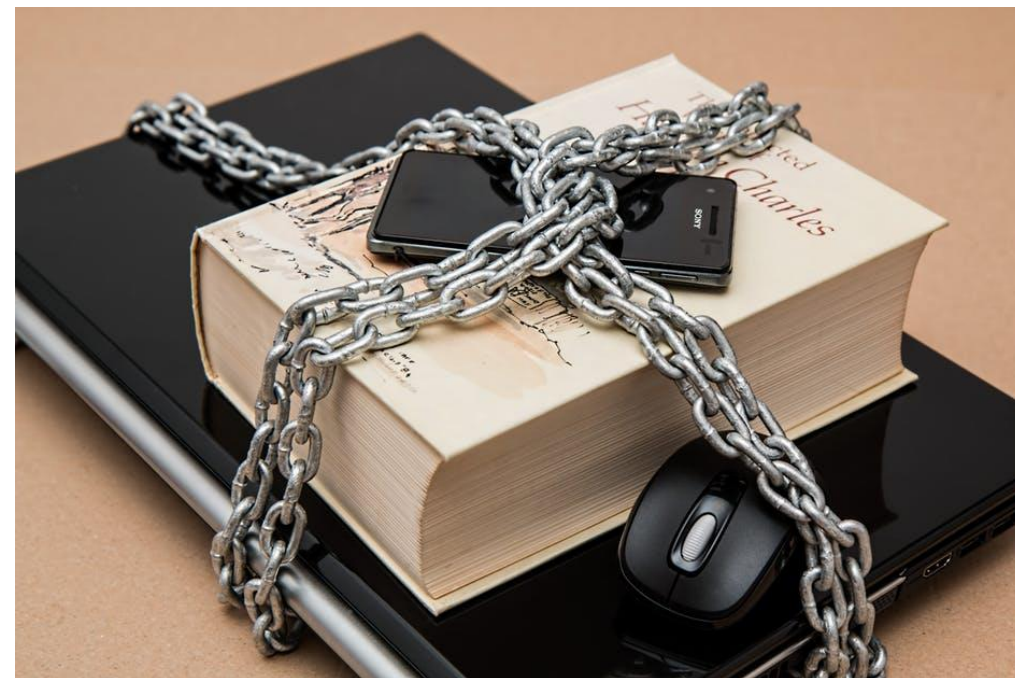
- Når er vi behandlingsansvarlig - når er vi databehandler?

Kantar TNS er **behandlingsansvarlig** når vi selv henter inn, bestemmer formålet og hvilke midler som skal benyttet (alene og i samarbeid med andre).

- Når vi benytter våre befolkningsdatabaser. F.eks. trekker utvalg og intervjuer personer på telefon
- Når vi benytter vårt internettpanel (GallupPanelet)

Kantar TNS er **databehandler** når vi behandler data på vegne av andre behandlingsansvarlige.

- Når vi mottar et datagrunnlag som inneholder persondata fra en oppdragsgiver.
- F.eks. kan dette være et kundeutvalg hvor vi skal gjennomføre en kundetilfredshetsundersøkelse.



4. Hvordan ivaretar Kantar kravene i GDPR

- Lovlige behandlingsgrunnlag

Når vi er behandlingsansvarlig

Som behandlingsansvarlig er det vårt ansvar å definere det lovlige grunnlaget. Det har vi gjort for alle våre prosesser der persondata er involvert.

- I forbindelse med markedsanalyse er *allmennhetens interesse*, *legitim interesse* og *samtykke* de relevante behandlingsgrunnlagene.
 - Deltakere i vårt internetpanel har samtykket, ellers er det hovedsakelig allmenn interesse som er grunnlaget.

Når vi er databehandlere

For persondata som vi mottar fra en oppdragsgiver er det oppdragsgiver som er ansvarlig for å påse at de har et lovlig grunnlag for å dele personopplysningen med oss

- Også her er det *legitim interesse* og *samtykke* som er de relevante behandlingsgrunnlagene.

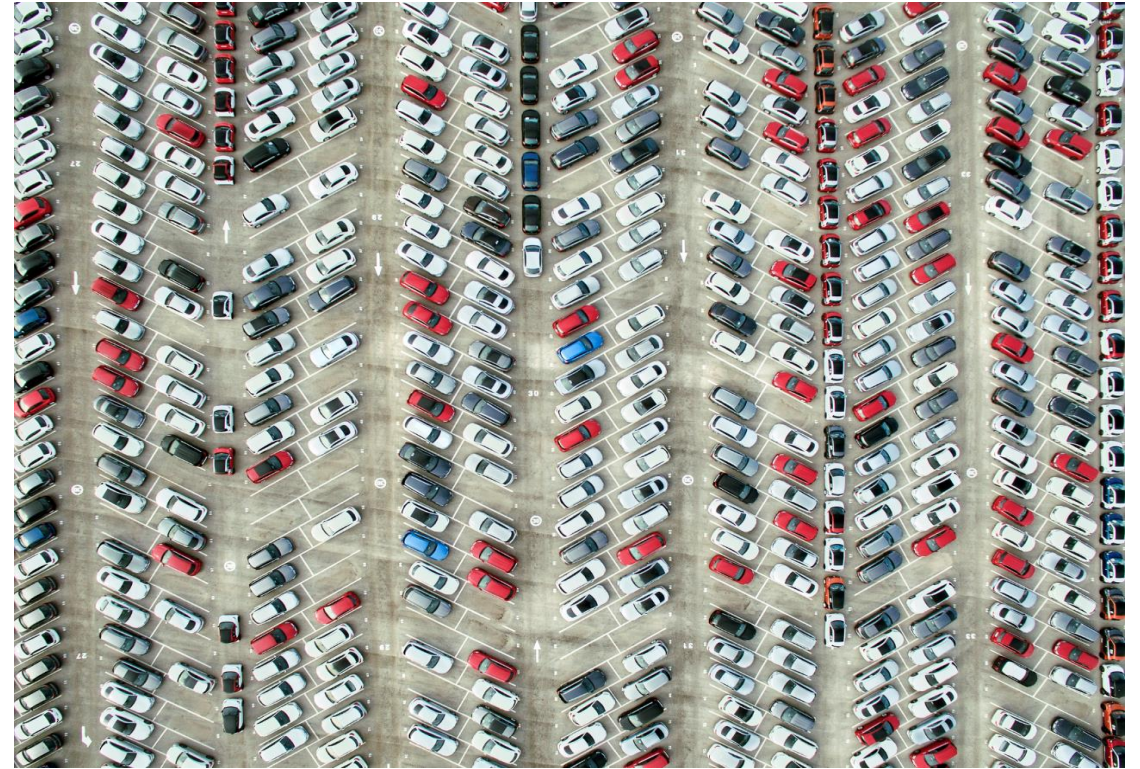


4. Hvordan ivaretar Kantar kravene i GDPR

- Personvernerklæringen regulerer behandlingen

Personopplysningene må behandles i samsvar med det man sier i personvernerklæring. Vår erklæring sier noe om:

- Typer av personopplysninger vi samler inn.
- Hvordan de behandles.
- Formålet med behandlingene.
 - Hovedsakelig er våre formål markedsanalyse, meningsmålinger eller andre typer statistiske undersøkelser.



4. Hvordan ivaretar Kantar TNS kravene i GDPR

- Når innhenter vi samtykker?



Vi innhenter samtykke når vi behandler persondata på en måte som ikke er i tråd med personvernerklæringen:

- Når vi ønsker å behandle dataene med et annet formål enn oppgitt i vår personvernerklæring.
- Når vi skal levere ut persondata til oppdragsgiver.
- Dersom vi skal koble personopplysningene med andre kilder.
- Dersom vi ønsker å viderebehandle dataene på en måte som ligger utenfor formålet.
- Dersom opplysningene skal lagres lengre enn det som er oppgitt i personvernerklæringen.
- Dersom respondenter skal rekontaktes.
- Dersom vi innhenter sensitive opplysninger, og det er behov for samtykke.

4. Hvordan ivaretar Kantar kravene i GDPR

- Respondentenes rettigheter

Når vi er behandlingsansvarlig

Vi har rutiner for at respondentens rettigheter ivaretas

- Innsyn og eventuelt sletting av personopplysninger
- Nekt registrering
- Trekke tilbake samtykker

Personvernerklæringen angir hvordan respondentene skal gå fram for å utøve sine rettigheter. Dedikerte personer håndterer slike henvendelser.

Når vi er databehandlere

Det er ofte vi som mottar henvendelse fra respondentene, selv om det er oppdragsgiver som må påse at rettighetene oppfylles.

- Vi informerer respondentene om hvordan de skal få utøvet sine rettigheter.
- Vi informerer oppdragsgiver hvis denne fremgår av henvendelsen
- Oppdragsgiver må påse at eventuelle samtykker trekkes tilbake, opplysninger slettes eller at vedkommende ikke kontaktes videre for slike undersøkelser.

4. Hvordan ivaretar Kantar kravene i GDPR

- Krav om oppdaterte opplysninger

Når vi er behandlingsansvarlig

Alle persondata vi behandler enten i våre befolkningsdatabaser eller i internettpanelet er oppdatert.

- Befolkningsdatabasen oppdateres ukentlig
- Bedriftsdatabasen oppdateres månedlig
- I vårt internett panel «GallupPanelet» validerer medlemmene sine bakgrunnsvariabler årlig.

Når vi er databehandler

Det er oppdragsgiver ansvar å påse at de personopplysninger vi mottar i forbindelse med kundeutvalg er mest mulig oppdaterte:

- Når ble personopplysningen samlet inn?
- Når var siste kontakt? Det bør ha vært en form for interaksjon de siste 6 måneder



4. Hvordan ivaretar Kantar kravene i GDPR

- Dataminimering



Det er et viktig prinsipp for oss at vi ikke behandler mer persondata enn det som er nødvendig. Vi er derfor bevisst på at vi ikke samler inn eller mottar mer persondata enn nødvendig:

- Er det nødvendig å bruke persondata for å nå formålet?
- Hvor mye persondata er nødvendig for å løse oppgaven?
- Kan vi bruke anonyme eller aggregerte data?

.

4. Hvordan ivaretar Kantar kravene i GDPR

- Lagring, oppbevaring og utlevering av persondata

Vi sikrer dette gjennom:

- Automatisk pseudonymisering
- Begrenset tilgang
- Sikker lagring
- Automatisk sletting
- Anonyme leveranser



Konklusjon

- Når vi er behandlingsansvarlig skjer all behandling av persondata internt hos oss og våre kunder trenger ikke tenke på GDPR
- Dersom listene over intervjuobjekter skal hentes fra våre kunders kundedatabaser, vil det kreves noe mer deltakelse fra våre kunder mht å overholde GDPR. Også her har vi imidlertid høy kompetanse og god kontroll, og kan være rådgivere for våre kunder



Hva er våre oppdragsgiveres ansvar?

5. Hva er våre oppdragsgiveres ansvar

– Når kunden blir behandlingsansvarlig

Oppdragsgiver er **behandlingsansvarlig** når man ønsker å gjennomføre en undersøkelse blant egne kunder eller andre interessenter man har register over.

F.eks. en CRM database.

Kantar TNS blir **datahandler** når vi behandler data på vegne av den behandlingsansvarlige/oppdragsgiver.



5. Hva er våre oppdragsgiveres ansvar

- Den behandlingsansvarliges ansvar

Virkes vei til ivaretagelse av GDPR

1. Kartlegg hvilke personopplysninger du behandler
2. Sikre at behandlingen er lovlig
3. Utarbeid en klar og forståelig personvernerklæring
4. Oppdater rutiner for internkontroll
5. Oppdater rutiner for informasjonssikkerhet
6. Vurder om du må ha at personvernombud
7. Sikre lovlig overføring av data



5. Hva er våre oppdragsgiveres ansvar

- Lovlig behandling av data

- Definere et formål med behandlingen
- Bestemme det lovlige grunnlaget for behandlingen
- Inngå databehandleravtale med databehandler (Kantar TNS AS)



5. Lovlig behandling av data

- Databehandleravtalen - DPA



Kantar gjennomfører årlig et stort antall prosjekter med kundeutvalg.

- Vår databehandleravtale er spesielt utarbeidet for gjennomføring av markedsundersøkelser.
- Den sikrer at vi kan følge våre standardiserte prosesser for å ivareta GDPR. Vi mener at best sikkerhet oppnås gjennom å følge standardiserte prosesser.
- Vi har forenklet inngåelse av databehandleravtale gjennom en automatisert prosess.

5. Lovlig behandling av data

- Minimering og sikker overføring av personinformasjon

- Utvalget vi mottar fra oppdragsgiver skal kun inneholde nødvendig informasjon for å kunne gjennomføre undersøkelsen.
- Personinformasjon skal overføres på en sikker måte
 - Kantar benytter som standard Accellion for sikker overføring av personinformasjon
 - For enkelte kontinuerlige prosjekter /rapportløsninger, setter vi opp en dedikert sFTP server (sikker filoverføring)
 - Sikkerheten kan forsterkes ved bruk av passordbeskyttelse, hvor passordet sendes for seg selv.



5. Hva er våre oppdragsgiveres ansvar

- Når oppdragsgiver er behandlingsansvarlig

Kantar TNS kan gi råd og hjelp med personvernspørsmål knyttet til gjennomføring av markedsundersøkelser.



Dette bør du vite om GDPR og markedsundersøkelser

- Oppsummering

- Markedsundersøkelser er en samfunnsnyttig aktivitet og av allmenn interesse
- GDPR er langt på vei en videreføring av tidligere lov og regelverk
- Kantar TNS AS behandler personopplysninger på en sikker måte i henhold til regelverket og har gode rutiner
- Det er normalt ikke behov for samtykke for gjennomføring av kundeundersøkelser
- Kantar TNS kan rådgi og hjelpe kunden i spørsmål knyttet til GDPR og vern av personopplysninger
- GDPR er ikke til hinder for å gjennomføre markedsundersøkelser

