

Toyota Tsusho Nordic Oy:n asiakas- ja markkinointirekisterin tietosuojaseloste 1.2025

Rekisterinpitäjä:

Toyota Tsusho Nordic Oy

Vanha Kaarelantie 31, 01610 Vantaa

p. 010 851 8000

(jäljempänä ”yritys” tai ”TTNordic”)

Rekisteriasioiden yhteyshenkilö:

Toyota Tsusho Nordic Oy, tietosuojavastaava

p. 010 851 8000

tietosuoja@ttnordic.fi

Rekisterin nimi: TOYOTA TSUSHO NORDIC OY:N ASIAKAS- JA MARKKINOINTIREKISTERI

Mitkä ovat henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste ja tarkoitus?

Henkilötietojen käsittelyn perusteena ovat yrityksen oikeutetut edut (esim. asiakassuhteen ylläpitäminen ja hoito, suoramarkkinointi ja laskutus), asiakkaan suostumus ja sopimuksen täytäntöönpano kuten ajoneuvon rekisteröinti, vakuuttaminen tai korjaus/huolto.

Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on:

- tuotteidemme ja palveluidemme tarjoaminen, toimittaminen, huoltaminen, korjaaminen sekä vuokraaminen
- sopimus- ja muiden lupauksemme ja velvollisuuksiemme täyttäminen,
- asiakassuhteemme hoitaminen,
- viranomaisten määrittämien vaatimusten täyttäminen auto- ja varaosakauppaan liittyen,
- asiakkaan tai muun rekisteröidyn käyttäytymisen analysointi ja profilointi,
- sähköinen ja suoramarkkinointi,
- mainonnan kohdentaminen verkkopalveluissa

Käytämme automaattista päätöksentekoa (ml. profilointi) tunnistamaan rekisteröityjen henkilöprofiileja, verkkokäyttäytymistä, ikää sekä kulutustottumuksia. Käytämme näitä tietoja mm. markkinoinnin kohdentamisessa, palvelujen kehittämisessä, huoltoon tai renkaanvaihtoon kutsuessa sekä luottopäätösten teossa rahoituskumppaneiden kanssa. Käytämme ohjelmistorobotiikkaa tietojenkäsittelyssä eri prosessivaiheissa. Lisäksi käytämme tekoälyä toimintamme tehostamiseksi henkilökohtaisena avustajana sekä mm. chatbotin avustajana.

Käsitlemme henkilötietoja koskien seuraavia henkilötietoryhmiä:

- Kuluttaja-asiakkaat
- Potentiaaliset kuluttaja-asiakkaat (ml. Arvontoihin tai kampanjoihin osallistuvat henkilöt)
- Yritysassiakkaiden yhteyshenkilöt

- Potentiaalisten yritysasiakkaiden yhteyshenkilöt
- Uutiskirjeen tilaajat

Mitä tietoja käsittelemme?

Käsittelemme asiakasrekisterin yhteydessä seuraavia asiakkaan (tai muun rekisteröidyn) henkilötietoja tapauskohtaisesti liittyen asiakastapahtumaan:

- rekisteröidyn perustiedot kuten nimi*, syntymäaika*, henkilötunnus*, asiakasnumero*, käyttäjätunnus ja/tai muu yksilöivä tunnistus, salasana, sukupuoli, äidinkieli, kansalaisuus*, kuolinpäivätieto, tieto alaikäisyydestä, SoMe-tilin käyttäjänimi ja kuva,
- rekisteröidyn yhteystiedot kuten sähköpostiosoite, puhelinnumero*, osoitetiedot*, kotikunta*,
- rekisteröidyn ammattia, työnantajaa sekä tehtävänkuvaava* koskevat tiedot,
- yritystä ja yrityksen yhteyshenkilöitä koskevat tiedot* kuten y-tunnus ja yhteyshenkilöiden nimet sekä yhteystiedot,
- asiakkuutta ja sopimusta koskevat tiedot* kuten asiakassuhteen alkamispäivä, tiedot menneistä ja voimassaolevista sopimuksista sekä tilauksista, muut asiointitiedot kuten ajoneuvoa koskevat tiedot, osoitetiedot ja tarjouspyyntötiedot mukaan lukien auto-, varaosa-, varuste- ja huolto-ostot, koeajot, tarjouspyynnöt, luottihakemukset, sijoitustuotteet, palvelut, sopimukset, hakemukset, toimeksiannot ja mahdolliset puhelintallenteet,
- rekisteröidyn lakiin perustuvat velvoitteet ja/tai sidonnaisuudet* kuten poliittisesti vaikutusvaltaisten henkilöiden (rekisteröity) kohdalla tiedot asiointitapahtumista viranomaisia (esim. poliisi, verohallinto) varten,
- mahdolliset muut erikseen rekisteröidyn suostumuksella kerätyt tiedot* kuten ajokortti-, henkilökortti- ja passitiedot, tiedot uutiskirjeen tilauksesta, IP-osoite sekä markkinointia koskevat suostumukset ja kiellot.

(*) Tähdellä merkittyjen henkilötietojen antaminen on edellytys sopimussuhteemme ja/tai asiakassuhteemme syntymiselle. Ilman tarvittavia henkilötietoja emme voi toimittaa tuotetta ja/tai palvelua.

Mistä saamme tietoja?

Saamme tietoja ensisijaisesti seuraavista lähteistä: rekisteröidyltä itseltään, lakiin perustuen viranomaisilta, luottotietotoimintaa harjoittavilta yhtiöiltä, Trafilta, vakuutusyhtiöiltä, rahoitusyhtiöiltä, maistraatilta ja muilta vastaavilta luotettavilta tahoilta ja kumppaneilta. Asiakkaan perustiedot päivittyvät yrityksen rekisteriin, kun asiakas antaa tietonsa autokaupan, huollon tai muun asiointitapahtuman yhteydessä. Lisäksi asiakastietoja saadaan väestörekisteristä ja Trafilta päivitysten yhteydessä.

Lisäksi henkilötietoja voidaan kerätä ja päivittää tässä tietosuojaselosteessa kuvattuja käyttötarkoituksia varten myös julkisesti saatavilla olevista lähteistä ja viranomaisilta tai muilta kolmansilta osapuolilta saatujen tietojen perusteella sovellettavan lainsäädännön rajoissa. Tällainen tietojen päivittäminen suoritetaan manuaalisesti tai automaattisin keinoin.

Kenelle luovutamme ja siirrämme tietoja sekä siirrämmekö tietoja EU:n tai ETA:n ulkopuolelle?

Hyödynnämme henkilötietojen käsittelyssä lukuamme toimivia alihankkijoita. Olemme ulkoistaneet IT-hallinnan ulkopuoliselle palveluntarjoajalle, jonka hallinnoimalle ja suojaamalle palvelimelle henkilötietoja tallennetaan.

Ulkopuoliset yhteistyökumppanimme käsittelevät henkilötietoja puolestamme esimerkiksi liittyen asiakaspalveluun ja myyntiin, sähköiseen markkinointiin sekä asiakastyytyväisyyden seurantaan. Pyrimme käyttämään parhaita ja luotettavia yhteistyökumppaneita ja vastaamme valitsemiemme palveluntuottajien toiminnasta henkilötietoja käsitellessä. Käytämme viestinnässämme asiakkaiden kanssa mm. Whatsapp-, Messenger-, sekä CHAT-sovelluksia. Emme suosittele jakamaan mitään henkilökohtaisia tai arkaluonteisia tietoja näissä välineissä.

Käytämme evästeitä maksullisen mainonnan kohdentamiseen ja tulosten seuraamiseen. Teemme maksullista mainontaa eri SoMe -välineissä mm. Whatsappissa, Youtubessa, Facebookissa ja Instagramissa sekä seuraamme käyttäjiä IP-osoitteen perusteella, jonka pohjalta voimme kohdentaa mainontaa. Mahdollisiin kilpailuihin tai arvontoihin osallistujien henkilötietoja ei luovuteta kolmansille osapuolille eikä käytetä suoramarkkinointiin ilman osallistuvan nimenomaista suostumusta.

Ajoneuvoihin koskevaa alihankintatyötä emme katso henkilötietojen käsittelyksi, koska siinä siirretään ainoastaan korjaamotyöhön liittyvää tunnistetta esim. ajoneuvon tilausnumero tai rekisterinumero.

Tietoja voidaan luovuttaa viranomaisille pakottavan sääntelyn tai lakiin perustuvan velvollisuuden nojalla. Lisäksi voimme luovuttaa tietoja perintäyhtiölle myöhästyneen laskusaamisen tai muun velkasaamisen perimiseksi. Luovutamme henkilötietoja Toyotan ja Lexuksen eli Toyota Auto Finlandin sekä Bosch Car Service -ketjun maahantuojuille. Ajoneuvoista kerätään ja raportoidaan tietoa ns. todellisia ajo-olosuhteita koskevasta polttoaineen- ja energiankulutuksesta. Tietojen kerääminen perustuu asetuksessa EU 2021/392 autonvalmistajille säädettyyn lakisääteiseen velvoitteeseen. Lisäksi, jos annat luvan, tietoja käytetään laatu-, tutkimus- ja kehitystoimien suorittamiseen tuotteidemme ja palveluidemme parantamiseksi. Ajoneuvon omistajalla on oikeus kieltäytyä tietojen antamisesta ilmoittamalla siitä meille kysyttäessä asiasta esimerkiksi autoa tuodessa huoltoon.

Siirrämme asiakkaiden henkilötietoja EU- tai ETA alueen ulkopuolelle. Yhteistyökumppaneillamme on palveluiden tuottamisen yhteydessä tarve siirtää henkilötietoja EU:n/ETA:n ulkopuolelle (esim. USA, Intia). Näissä tilanteissa varmistamme, että kyseinen tieto on suojattu asianmukaisesti ja kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön vaatimalla tavalla. Käytämme esimerkiksi EU:n hyväksymiä mallisopimuslausekkeita sopimuksissamme.

Miten suojaamme tiedot ja miten pitkään niitä säilytämme?

Henkilötietoja sisältävän järjestelmän käyttöön ovat oikeutettuja ne työntekijämme ja TTNordicin puolesta ja lukuun toimivien yritysten työntekijät ja asiamiehet, joilla työnsä puolesta on oikeus käsitellä asiakastietoja toimeksiantosopimuksen ehtojen sekä tietosuoja- ja salassapitovaatimusten mukaisesti. Kullakin käyttäjällä on oma käyttäjätunnus ja salasana järjestelmään. Tiedot kerätään tietokantoihin, jotka ovat palomurein, salasanoin ja muilla teknisillä keinoilla suojattuja. Tietokannat ja niiden varmuuskopiot sijaitsevat lukituissa tiloissa ja tietoihin pääsevät käsiksi vain tietyt ennalta nimetyt henkilöt.

Manuaalinen aineisto ja muut manuaalisesti käsiteltävät asiakastietoja sisältävät asiakirjat säilytetään alkukäsittelyn jälkeen lukituissa säilytystiloissa.

Säilytämme henkilötietoja niin kauan kuin henkilötiedon käyttötarkoituksen vuoksi on tarpeellista. Ostotapahtumiin liittyvät tiedot säilytämme takuuasioiden takia korkeintaan 12 vuotta ja muihin asiointitapahtumiin liittyvät tiedot lain ja viranomaisten määräämän ajan. Henkilötietoa sisältävää tositeaineistoa säilytetään 6 vuotta sen kalenterivuoden lopusta kun tilikausi päättyy.

Markkinointirekisterissä olevat henkilötiedot poistetaan tai päivitetään kun markkinointitoimenpiteisiin käytettävä tieto on tunnistettu vanhentuneeksi tai tunnistettaessa ettei markkinoinnin kohteena oleva henkilö reagoi markkinointiviesteihin. Esimerkiksi arvointoihin liittyviä tietoja ei säilytetä kauempaa kun sen kyseisen asian tiimoilta on tarpeellista mm. arpajaisverojen maksun takia. Voittajan nimeä tai muita henkilötietoja ei julkaista ilman voittajan nimenomaista suostumusta.

Arvioimme tietojen säilyttämisen tarpeellisuutta säännöllisesti sovellettava lainsäädäntö huomioon ottaen. Tämän lisäksi huolehdimme sellaisista kohtuullisista toimenpiteistä, joilla varmistetaan, ettei rekisteröidyistä säilytetä rekisterissä käsittelyn tarkoituksiin nähden yhteensopimattomia, vanhentuneita tai virheellisiä henkilötietoja. Oikaisemme tai hävitämme tällaiset tiedot viipymättä.

Mitkä ovat sinun oikeutesi rekisteröitynä?

Rekisteröitynä sinulla on oikeus tarkastaa itseäsi koskevat henkilörekisteriin tallennetut tiedot ja vaatia tiedon oikaisua tai poistamista. Sinulla on myös oikeus peruuttaa suostumuksesi tai muuttaa sitä.

Rekisteröitynä sinulla on tietosuoja-asetuksen mukaisesti (25.5.2018 lukien) oikeus vastustaa tai pyytää tietojesi käsittelyn rajoittamista sekä tehdä valitus henkilötietojen käsittelystä valvontaviranomaiselle.

Eryteisistä henkilökohtaisista syistä sinulla on oikeus myös vastustaa itseäsi kohdistuvaa profilointia ja muita käsittelytoimia silloin, kun tietojen käsittelemisen perusteena on meidän välisemme asiakassuhde. Vaatimuksesi yhteydessä sinun tulee yksilöidä se erityinen tilanne, johon perustuen vastustat käsittelyä. Me voimme kieltäytyä toteuttamasta vastustamista koskevaa pyyntöä ainoastaan laissa säädetyin perustein.

Rekisteröitynä sinulla on myös oikeus milloin tahansa ja maksutta vastustaa käsittelyä, mukaan lukien profilointia niiltä osin kuin se liittyy suoramarkkinointiin.

Kehen voit olla yhteydessä?

Kaikki tätä selostetta koskevat yhteydenotot ja pyynnöt tulee esittää kirjallisesti tai henkilökohtaisesti kohdan 2 mukaisesti.

Tietosuojaselosteen muutokset

Kun muutamme tätä selostetta, merkitsemme siihen päivityksen ajankohdan (kk/vuosi). Mikäli muutokset ovat merkittäviä, voimme informoida näistä myös muulla tavoin, kuten sähköpostitse tai laittamalla nettisivuillemme asiasta ilmoituksen. Suosittelemme, että tarkastat tämän selosteen säännöllisesti pysyäksesi tietoisena mahdollisista muutoksista.