Adatkezelési tájékoztató – zálogtevékenység során végzett adatkezelésről

A jelen tájékoztató célja, hogy az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Általános Adatvédelmi Rendeletének (a továbbiakban: GDPR) megfelelően áttekinthetően bemutassa, hogy a Gold Orient Pénzügyi Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban: Zrt.) a **zálogfiókjaiban végzett zálogtevékenység** során milyen célból és jogalapon, hogyan gyűjti és használja fel a természetes személyek adatait, kik ismerhetik meg és kiknek továbbítja azokat, meddig őrzi meg őket, és milyen jogok illetik meg az érintetteket.

A goldorient.hu weboldalon végzett adatkezelésekről (kapcsolati űrlap, hírlevél, állásjelentkezés, sütik) külön tájékoztató szól: *Weboldal adatkezelési tájékoztató*.

1. Az adatkezelő

Név	Gold Orient Pénzügyi Szolgáltató Zrt.
Székhely, levelezési cím	1077 Budapest, Bethlen Gábor utca 14.
Cégjegyzékszám	01-10-047978
E-mail	*info@goldorient.hu*
Weboldal	https://www.goldorient.hu
Adatvédelmi kérdésekben	info@goldorient.hu; 1077 Budapest, Bethlen Gábor utca 14.

A Zrt. a személyes adatokat jogszerűen, tisztességesen és átlátható módon, célhoz kötötten, a cél eléréséhez szükséges mértékben és ideig, illetve a jogszabályban előírt ideig kezeli. A kezelt adatok körét elsősorban a zálogtevékenységre vonatkozó jogszabályok (ügyfél-azonosítás és -átvilágítás, hamisgyanús nemesfém kezelése stb.) határozzák meg.

Fogalmak

- **Ügyfél:** az a természetes személy, aki a zálogtevékenység keretében ügyleti megbízást ad.
- **Érintett:** azonosított vagy azonosítható természetes személy – az ügyfél, a képviselője, meghatalmazottja, az a tényleges tulajdonos, akinek a nevében az ügyfél eljár, valamint a szolgáltatás iránt érdeklődő személy.
- **Ügyfél-azonosítás:** a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (Pmt.) 7. § (2), 8. § (2)–(3) és 9. § (1)–(2) bekezdésében meghatározott adatok visszakereshető rögzítése.
- **Ügyfél-átvilágítás:** a Pmt. 6. §-ában előírt esetekben az ügyfél azonosítása, kockázati besorolása, személyazonosságának igazoló ellenőrzése, az ügyleti megbízás céljának és jellegének megismerése és folyamatos figyelemmel kísérése.

A további fogalmak jelentése a GDPR 4. cikke szerinti.

Jogszabályok

- a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.);
- a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (Pmt.);
- az EU és az ENSZ BT által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló 2017. évi LII. törvény (Kit.);
- a pénzmosás megelőzésével kapcsolatos kötelezettségek részletszabályairól és a szűrőrendszer minimumkövetelményeiről szóló **14/2025. (VI. 16.) MNB rendelet**;
- a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Sztv.);

- a pénzügyi intézmények informatikai rendszerének védelméről szóló 42/2015. (III. 12.) Korm. rendelet;
- GDPR, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.).

2. Az egyes adatkezelések

A zálogtevékenység nyújtásának és a jogszabályi előírások teljesítésének elengedhetetlen feltétele egyes személyes adatok kezelése. Ha az érintett a jogszabály által előírt adatokat nem adja meg, a szolgáltatás nem vehető igénybe.

2.1. Ügyfél-azonosítás és -átvilágítás

Mikor	Kezelt adatok	Jogalap
az Ügyfél első zálogkölcsön-szerződése (első beadás), összegtől függetlenül	a személyazonosító igazolvány alapján: családi és utónév, születési hely és idő, anyja születési neve, lakcím (ennek hiányában tartózkodási hely), személyazonosító igazolvány száma; a megbízás tárgya és összege; telefonszám és e-mail cím, ha az Ügyfél megadja (okmánymásolat nem készül)	jogos érdek – GDPR 6. cikk (1) f) (az Ügyfél biztos azonosítása, az összefüggő ügyletek figyelése, kapcsolattartás); a telefonszám és az e-mail cím esetén hozzájárulás – GDPR 6. cikk (1) a)
a már azonosított Ügyfél további ügylete: 500 000 Ft alatt okmány nélkül (anonim, a korábbi azonosítás alapján); 500 000 Ft-tól 1 000 000 Ft-ig minden alkalommal okmánybemutatással	a megbízás tárgya és összege, az ügylet hozzárendelése a korábbi Adatlaphoz; 500 000 Ft-tól 1 000 000 Ft-ig a személyazonosító igazolvány alapján: családi és utónév, születési hely és idő	jogos érdek – GDPR 6. cikk (1) f)
1 000 000 Ft-ot elérő vagy meghaladó ügyleti megbízás, ideértve az egymással ténylegesen összefüggő, együttesen ezt az összeget elérő ügyleteket (teljes azonosítás; 4 500 000 Ft-tól a Pmt. szerinti kötelező ügyfél-átvilágítás)	a fenti adatokon túl: születési név, állampolgárság, az azonosító okmány típusa, az azonosító okmányok másolata; 4 500 000 Ft-tól ezen felül kockázati besorolás, szükség esetén nyilatkozat a pénzeszközök forrásáról és a kiemelt közszereplői státuszról	1 000 000 Ft-tól 4 500 000 Ft-ig: jogos érdek – GDPR 6. cikk (1) f) (a pénzmosás kockázatának kezelése a Zrt. belső kockázatértékelése alapján, felkészülés az (EU) 2024/1624 rendelet 2027. július 10-től alkalmazandó értékhatáraira); 4 500 000 Ft-tól: jogi kötelezettség – GDPR 6. cikk (1) c), Pmt.

Megőrzés: az üzleti kapcsolat megszűnésétől, illetve az ügyleti megbízás teljesítésétől számított 8 év; az MNB, a NAV Pénzmosás Elleni Információs Iroda (PEII), nyomozó hatóság, ügyészség vagy bíróság megkeresésére a megkeresésben megjelölt ideig, legfeljebb 10 évig. Kivétel: az 1 000 000 Ft-ot elérő, de 4 500 000 Ft-ot el nem érő ügyleteknél készült okmánymásolatot a Zrt. a zálogkölcsön-szerződés megszűnésétől (a zálogtárgy kiváltásától, illetve értékesítésétől) számított 5 évig őrzi – ez a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) 6:22. §-a szerinti általános elévülési idő –, hatósági megkeresésre a megkeresésben megjelölt ideig.

2.2. Kockázatértékelés, ügyfélprofil

Cél	Kezelt adatok	Jogalap
rendszeres, nagy összegű vagy szokatlan elzálogosítás	a 2.1. pont szerinti azonosító adatok, valamint a tranzakció	jogi kötelezettség – GDPR 6. cikk (1) c), Pmt., Kit. és a

Cél	Kezelt adatok	Jogalap
kockázatértékelése; visszatérő ügyfél kockázati profilja a pénzmosás és a terrorizmusfinanszírozás megelőzése érdekében	típusa, összege, gyakorisága	szűrőrendszerről szóló MNB rendelet

Megőrzés: a 2.1. pont szerint (8 év, megkeresésre legfeljebb 10 év).

2.3. Bizonylatolás

A zálogjegyen és a kapcsolódó bizonylatokon a Zrt. a számviteli jogszabályoknak megfelelő személyes adatokat rögzíti. Jogalap: jogi kötelezettség – GDPR 6. cikk (1) c), Sztv. **Megőrzés:** a bizonylat kiállításától számított 8 év (Sztv. 169. §); hatósági megkeresésre legfeljebb 10 év.

2.4. Kamerás megfigyelés

Cél	Kezelt adatok	Jogalap
az ügyfélfogadó helyiségben lezajlott események utólagos rekonstruálása	képmás, testi jellemzők, a felvételen látható cselekvés	jogos érdek – GDPR 6. cikk (1) f)
vagyonvédelem, pénzmosás- és csalásmegelőzés, panaszkezelés, belső ellenőrzés	ugyanazok	jogos érdek – GDPR 6. cikk (1) f)

A Zrt. a felvételekhez online, valós időben is hozzáférhet, és az eseményt, incidenst vagy visszaélésre utaló körülményt tartalmazó részeket elmentheti. A megfigyelt területre a bejáratnál elhelyezett kamera-piktogram és írásos tájékoztató figyelmeztet.

Megőrzés: a rögzítéstől számított **15 nap**; ezt követően a felvétel törlődik, kivéve, ha **ezen időn belül a felvétel** alapján vizsgálat vagy eljárás indult – ilyenkor annak jogerős lezárásáig.

2.5. Panaszkezelés

Cél	Kezelt adatok	Jogalap
a panasz kivizsgálása, a tények tisztázása és a válaszadás	név, lakcím, levelezési cím, telefonszám, e-mail cím, a bejelentő minősége (ügyfél, meghatalmazott), a panasz tartalma, telefonos panasz esetén a hangfelvétel	jogi kötelezettség – GDPR 6. cikk (1) c), Hpt.
a panaszvonal (+36 1 901 7313) hívásainak fogadása, a panasz adatainak felvétele automatikus (mesterséges intelligencián alapuló) hangalapú asszisztenssel, a hívás egyedi azonosítóval történő nyilvántartása	a hívó telefonszáma, a hívás időpontja és hossza, a teljes beszélgetés hangfelvétele és leirata, a megadott név, visszahívási telefonszám, az érintett üzlet, a zálogjegy száma, a panasz összefoglalója	jogi kötelezettség – GDPR 6. cikk (1) c), Hpt. 288. §, 16/2026. (VI. 3.) MNB rendelet (hangfelvétel és megőrzése)

Panaszt személyesen, telefonon vagy írásban lehet tenni, a részleteket a Panaszkezelési szabályzat tartalmazza. A telefonos asszisztens csak az adatokat veszi fel és tájékoztat: az Ügyféllel kapcsolatban nem hoz döntést, a panaszt a Zrt. munkatársa vizsgálja ki (a GDPR 22. cikke szerinti automatizált döntéshozatal nem történik). A hívás elején az asszisztens tájékoztat a hangrögzítésről és arról, hogy automatikus asszisztens beszél. **Megőrzés:** a panaszügy lezárásától számított 5 év; a telefonhívások hangfelvétele a

hívástól számított 5 év. A panaszvonalra érkező, nem panaszra vonatkozó hívások felvételét a Zrt. jogos érdek alapján (GDPR 6. cikk (1) f)) őrzi meg ugyanennyi ideig: így tudja utólag igazolni – az ügyfél vagy a felügyeleti hatóság felé –, hogy a hívás nem panasz volt, és hogy panaszt nem hagyott figyelmen kívül.

2.6. Kapcsolattartás visszatérő ügyfelekkel

Cél	Kezelt adatok	Jogalap
kapcsolattartás az ügyféllel (pl. lejárat előtti emlékeztető)	név, telefonszám, e-mail cím	hozzájárulás – GDPR 6. cikk (1) a)

Megőrzés: a hozzájárulás visszavonásáig. A hozzájárulás bármikor visszavonható bármely üzletünkben vagy az 1. pontban megadott elérhetőségeken.

3. Hozzáférés, adatfeldolgozók, adattovábbítás

Hozzáférés. A személyes adatokat kizárólag a Zrt. munkatársai ismerhetik meg, feladataik ellátásához szükséges mértékben, munkakörükhöz rendelt jogosultságok alapján: a zálogfiók pénztárosa az ügyfél-átvilágítás során; a panaszkezeléssel, a pénzmosás megelőzésével és a biztonsággal foglalkozó munkatársak, valamint a belső ellenőr a pénztárosi tevékenység támogatása és ellenőrzése során.

Adatfeldolgozók (a konkrét szolgáltatók nevéről kérésre tájékoztatjuk az érintettet). A telefonos asszisztens szolgáltatójának kivételével valamennyien az Európai Unión belül kezelik az adatokat:

- **Könyvelés:** Gál Gabriella egyéni vállalkozó (3527 Miskolc, József Attila utca 74., adószám: 68344094-1-25) – a számviteli bizonylatokon szereplő adatok körében (az Üzletszabályzat 12. pontja szerinti kiszervezett tevékenység).

Partner	Feladat
magyarországi szoftverfejlesztő vállalkozás	a zálogprogram fejlesztése, üzemeltetése
magyarországi vagyonvédelmi / kamerarendszer-szolgáltató	kamerarendszer és vagyonvédelem
Gál Gabriella egyéni vállalkozó (3527 Miskolc, József Attila utca 74.)	könyvelés
Gaál Szabó Pálné	eseti belső ellenőrzés (nem rendszeres, nem kiszervezett tevékenység)
magyarországi informatikai és e-mail-szolgáltató	informatikai üzemeltetés, e-mail
európai uniós (bulgáriai) felhőalapú telefonszolgáltató	a panaszvonal telefonszáma, a hívások továbbítása és hangrögzítése
mesterséges intelligencián alapuló hangalapú asszisztens szolgáltatója (Amerikai Egyesült Államok)	a panaszvonal hívásainak fogadása, az adatok felvétele, a beszélgetés leirata; az adatok legfeljebb 30 napig, ezt követően csak a Zrt. rendszerében maradnak meg

Adattovábbítás az Európai Unión kívülre. A telefonos asszisztens szolgáltatója az Amerikai Egyesült Államokban kezelheti a panaszvonal hívásainak adatait. Az adattovábbítás az Európai Bizottság által elfogadott általános adatvédelmi szerződési feltételek (GDPR 46. cikk (2) bekezdés c) pont) alapján történik; ezek másolatát az érintett az 1. pontban megadott elérhetőségeken kérheti.

Adattovábbítás jogszabályi kötelezettség alapján. A Zrt. a jogszabályban előírt esetekben, illetve hatósági megkeresésre továbbítja az érintett adatait – például a Magyar Nemzeti Banknak, a NAV Pénzmosás Elleni Információs Iroda (PEII) részére bejelentés formájában, bűncselekmény gyanúja esetén a nyomozó hatóságnak (zálogjegy, azonosító adatlap, tényleges tulajdonosi nyilatkozat, kamerafelvétel), valamint ügyészségnek és bíróságnak.

Adatbiztonság. A Zrt. a GDPR és a 42/2015. (III. 12.) Korm. rendelet szerint gondoskodik informatikai rendszere biztonságos működéséről. Az elzálogosítás során megadott adatokat a zálogprogrammal ellátott, zálogfiókjaiban üzemeltetett rendszerében tárolja. A hozzáférést munkakör szerint korlátozza, és naplózza a munkatársak hozzáférését.

4. Az érintett jogai és a jogorvoslat

Az érintett kérheti:

- tájékoztatást és hozzáférést a rá vonatkozó adatokhoz (GDPR 15. cikk),
- adatai helyesbítését (16. cikk),
- törlését (17. cikk) – a jogszabályban előírt megőrzési idő lejárta előtt a törlésnek nincs helye,
- az adatkezelés korlátozását (18. cikk),
- a hozzájáruláson alapuló adatok hordozhatóságát (20. cikk),

és tiltakozhat a jogos érdeken alapuló adatkezelés ellen (21. cikk). A hozzájárulás bármikor visszavonható, ez nem érinti a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

Kérelem bennyújtása – hatósági vagy bírósági eljárás előtt is:

- postai úton az 1. pontban megadott címen,
- e-mailben az 1. pontban megadott címen,
- személyesen bármely üzletünkben, nyitvatartási időben.

A Zrt. a kérelemre 1 hónapon belül válaszol; ez a határidő a kérelem összetettsége vagy a kérelmek száma miatt legfeljebb 2 hónappal meghosszabbítható. Ha a Zrt. nem tesz intézkedést, 1 hónapon belül tájékoztatja az érintettet ennek okáról és jogorvoslati lehetőségeiről.

Felügyeleti hatóság: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) – 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9–11.; postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.; telefon: +36 1 391 1400; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu; honlap: https://naih.hu

Bíróság: az érintett bírósághoz fordulhat, ha megítélése szerint a Zrt. jogszabálysértő módon kezeli adatait. A per – választása szerint – a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható; a bíróság az ügyben soron kívül jár el.

Hatályos: 2026. november 17.