

ZÁRÓDOLGOZAT

Horváth Evelin

2024



Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem
gödöllői Campus
Kereskedelem és Marketing (logisztika)
felsőoktatási szak

OTP Világában – Gyakorlati napló

Belső konzulens: Horváth Ádám Benedek
Tanársegéd

Belső konzulens
intézete: Agrár- és Élelmiszergazdasági Intézet

Gyakorlati hely: Budapest, Nádor u. 6. 1051

Gyakorlat ideje: 2024 február 1.-május 9.

Készítette: Horváth Evelin

Gödöllő
2024

Bevezetés	3
1. OTP bemutatása	4
1.1 Tulajdonosi szerkezete	4
1.2 Termékek/szolgáltatások bemutatása	5
1.3 Szervezeti felépítése	6
1.4 A vállalat fejlődése az utóbbi három évről	6
2. 4P és 7P modell vizsgálata	8
2.1 Termék (Product)	8
2.2 Ár (Price)	9
2.3 Értékesítés helye (Place)	10
2.4 Hirdetés (Promotion)	10
2.5 Emberi tényezők (People)	10
2.6 Fizikai tényezők (Physical Evidence)	11
3. Honlap elemzés	12
4. SWOT elemzés	15
4.1 Erősségek	16
4.2 Gyengeségek	16
4.3 Lehetőségek	16
4.4 Veszélyek	17
5. Saját végzett munka bemutatása	18
5.1 Év végi egyenlegközlő	18
5.2 Költségterhelés	19
5.3 Felhatalmazó levél rögzítés	19
5.4 Betétlekötés	19
6. Következtetések, javaslatok	20
Összefoglaló	21
Irodalomjegyzék	24
Ábrajegyzék:	26

Bevezetés

Gyakorlatomat Budapesten a Nádor utcai OTP-be töltöttem, ami picit más volt, mint a legtöbb bank. Ahol én dolgoztam csak kis és közép vállalkozásoknak, valamint nagyvállalatoknak ad lehetőséget pénzügyi terveinek megvalósításában. A lakossági ügyekkel foglalkozó fiókok általában más jellegűek és más prioritásokra összpontosítanak, mint amilyenek a vállalati ügyfelek esetében jellemző. Kiemelkedik az ügyfelekkel való bánásmódban, mint az újítás, időspórolás tekintetében. Úgy gondolom, az OTP Bank minden szempontból az élen jár. Több betekintést nyerhettem az üzleti világ egy részébe, megfigyelhettem hogyan is nézhet ki egy cég pénzügyi háttere, vagy hogy épp milyen teherrel és felelősséggel járhat mindez. Ezért is választottam ezt helyszíneként, hisz itt nemcsak az emberek mindennapi elintéznivalóival és problémáival foglalkozhattam, hanem annál többel, ami számomra fontos szempont volt a szakmai gyakorlat helyének kiválasztásakor.

Dolgozatom első felében az OTP bemutatásán lesz a hangsúly, ami tartalmazza történetét, tulajdonosi szerkezetét, valamint részletesebben bemutatom a bank által nyújtott szolgáltatásokat.

Dolgozatom második felében a különböző elemzések útján szemléltetem a bank pozitív és negatív jellemzőit. Elemzéseimmal feltárom azt, hogy hol is helyezkedik el a piacon, valamint rávilágítok arra, hogyan is lehet a 7P elemeket hatékonyan használni sikerek eléréséhez, teljesítmények javításához.

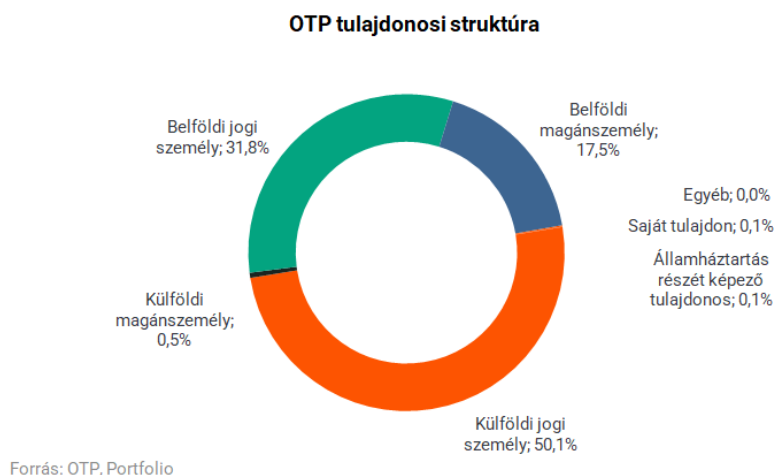
Végző sorban pedig röviden összefoglalnám, szakmai gyakorlatomról szerzett tapasztalataimat és meglátásaimat.

1. OTP bemutatása

Magyarország legnagyobb pénzügyi szervezete, ami számos lehetőséget, szolgáltatást nyújt lakossági és vállalati ügyfeleknek. Története több mint 70 évre visszanyúlik, évtizedek óta ügyfelek elvárásait és egyidőben saját fejlődésüket veszik figyelembe. Kezdetben lakossági betétgyűjtéssel és hitelnyújtással foglalkozó pénzintézetként létezett, majd később kibővült. Az 1990-es években is megőrizték piaci stabilitásukat és ügyfelek bizalmát. Valamint a 90'-es években ők voltak az elsők, akik a világon elsőként bevezették az SMS-kontroll-értesítést. Nem utolsósorban Magyarországon széles körben elterjesztették a bankkártya és az ATM használatát. Ennek tudható be az a tény, hogy a mai napig a digitális fejlesztések élén helyezkedik el az OTP Bank. A források szerint több mint 40 000 munkavállalóval és 16,3 millió ügyféllel rendelkezik az OTP Csoport. (OTP Bank, 2024)

1.1 Tulajdonosi szerkezete

Különböző források szerint egyre inkább magyar kézbe kerül az OTP. Viszont még így is a részvények fele külföldi intézmények tulajdonában volt a 2023-as vizsgálatok alapján. Az 50% alacsonynak számít, hiszen régen majd 90%-a külföldi intézményeknél volt az OTP részvényei. (Nagy, 2023) Véleményem szerint az ukrán háború is nagy hatással lehetett arra, hogy külföldi befektetők eladták részvényeiket, ez annak tudható be, hogy orosz és ukrán részvényeiktől próbáltak megszabadulni, viszont abban az időszakban nem igazán akarta senki megvásárolni, így mástól kellett megszabadulniuk, jelen esetben az OTP-től.



1. ábra OTP tulajdonosi struktúra (Forrás: (Nagy, 2023) adatok alapján)

A bank tulajdonosi struktúra részletesebben az 1 ábrán is látható, viszont egy másik forrás alapján máshogy oszlanak el a százalékok, ami a következőképpen néz ki:

„Hazai tulajdon: Államháztartás részét képező tulajdonos 0,05 % Vezetők és alkalmazottak 0,49 %, Saját részvények 0,25 %, Egyéb hazai befektetők 39,28% Külföldi tulajdon: 59,93 % Külföldi befektetők, 0,00 % egyéb befektetők” (Magyar Bankszövetség, 2024)

1.2 Termékek/szolgáltatások bemutatása

Az OTP számos szolgáltatást és terméket nyújt lakossági és vállalkozói ügyfeleknek egyaránt. A főbb elemeit emelném ki ezeknek, amelyeket a bank nyújt. Elsősorban a bankszámlákat emelném ki, hiszen különböző típusok közül lehet választani, ilyen például a folyószámla, megtakarítási számla, fiókszámla. Ezek a számlák lehetővé teszik a mindennapi pénzkezelés lehetőségét. A másik fontos szempont, hogy az OTP különféle bankkártyákat is kínál, mint például a hitelkártya, bankkártya, előre fizetett kártya és az üzleti kártya. Ezek a kártyák lehetővé teszik a készpénz nélküli fizetést, ami napjainkban igen elterjedt.

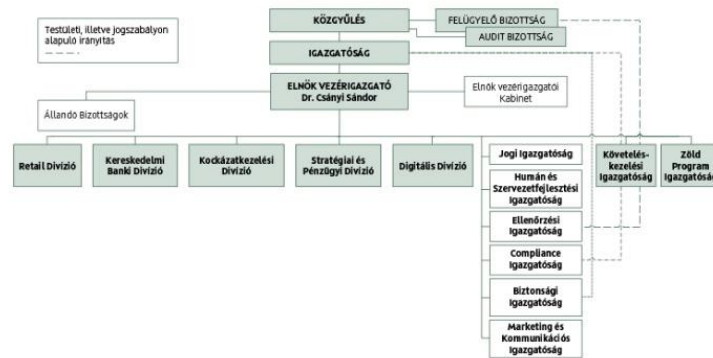
Amit fontos még megemlíteni, az a hiteltermék, ami lehetővé teszi az ügyfeleknek azt, hogy nagyobb finanszírozási terveiket könnyebben megvalósíthassák. Ide tartoznak személyi kölcsönök, lakáshitel-termékek, autóhitel-termékek és egyéb más hitelek.

Fontos kiemelni azt is, hogy az OTP figyel az ügyfelek biztonságára, beleértve az életbiztosításokat, gépjárműbiztosításokat, utazásbiztosításokat. Ezek a szolgáltatások különféle kockázatok ellen biztosítanak védelmet.

Valamint különös figyelmet fordít a bank az elmúlt években az online és digitális fizetési lehetőségekre, beleértve a mobilalkalmazás létrehozását, fejlesztését. Az ügyfelek könnyebben tudják kezelni pénzügyeiket és sokkal átláthatóbbá válik fizetési előzményük.

Nem utolsó sorban prémium szolgáltatások is vannak az OTP Banknál. Kiemelt figyelmet biztosítanak azoknak az ügyfeleknek, akik ezt a csomagot választják. Személyes tanácsadással, díjmentes átutalással, egyedi devizaárfolyammal, valamint számos más lehetőséggel és előnnyel jár a prémium csomag. (OTP Bank Portál, 2024)

1.3 Szervezeti felépítése



2024. ÁPRILIS 1.

2. ábra A bank szervezeti felépítése (Forrás: OTP Bank, 2024)

Ahogy a 2. ábra is látható az OTP Bank szervezeti felépítése általában hierarchikusnak mondható. A legfelső szinten a Vezetőség és az Igazgatóság áll. Ide tartoznak az elnök-vezérigazgató, az elnökség tagjai, valamint az igazgatóság, akik felügyelik a bank napi működését. Ezek alatt a divíziók találhatók, azokat az üzleti területeket jelentik, amelyek specifikus tevékenységekre vagy üzleti vonalakra fókuszálnak. Ezeknek a divízióknak saját csapata vagy vezetője van, akik felelősek a működéséért.

1.4 A vállalat fejlődése az utóbbi három évről

Az utóbbi három év eredménykimutatás és mérleg adatai alapján szeretném bemutatni az OTP fejlődését, tevékenységét. Ezek az elemzések is segítik megérteni a bank pénzügyi háttérét és teljesítményét. Később hatékonyabb döntést tudnak hozni a bankkal kapcsolatban. A 2023-as éves jelentés még nem jelent meg az OTP oldalán így a 2022-es év lesz az utolsó, amit elemezni fogok.

Első sorban az eredménykimutatásra térnek ki. Az eredménykimutatás segítségével láthatjuk, hogy a vállalat mennyi profitot vagy veszteséget ért el az adott időszakban „Az elemzés során az adatokat általában korábbi időszakok hasonló adataihoz viszonyítják a vállalkozások, hogy a dinamikát (növekedést vagy visszaesést) érzékelhessék.” (Imre, 1996) A legfontosabb eredmények kerülnek az elejére, vagyis a kamatbevétel és -ráfordítások, majd követi a többi eredménytétel. A három év alatt megfigyelhető, hogy a 2021 és 2022-es eredmények jelentősen eltérnek egymástól. A 2022-es év végi eredményét véleményem szerint befolyásolta az orosz-ukrán fegyveres konfliktus. „Lényegesen hátrányos hatással lehet egyebek mellett a pénzügyi

intézmények (ideértve az OTP Csoportot is) eredményességére, tőkehelyzetére és likviditására.” (Tájékoztató a 2023. évi eredményről, 2024) Leginkább az adózás utáni végeredményt néztem, véleményem szerint ez az információ foglalja össze, hogy hogyan is zártak le egy adott évet. Elmondható, hogy a nettó kamatbevétel az évek során egyre nőtt, viszont 2021 és 2022 évbe nem volt áttörő a változás. (Éves jelentés-2022, 2023) (Éves jelentés-2021, 2022) (Éves jelentés-2020, 2021)

ESZKÖZÖK (aktívák)	FORRÁSOK (passzívák)
1. Pénzeszközök	1. Hitelintézetekkel szembeni kötelezettségek
2. Állampapírok	1/A. Hitelintézetekkel szembeni kötelezettségek értékelési különbözete
2/A. Állampapírok értékelési különbözete	2. Ügyfelekkel szembeni kötelezettségek
3. Hitelintézetekkel szembeni követelések	2/A. Ügyfelekkel szembeni kötelezettségek értékelési különbözete
3/A. Hitelintézetekkel szembeni követelések értékelési különbözete	3. Kibocsátott értékpapírok miatt fennálló kötelezettség
4. Ügyfelekkel szembeni követelések	4. Egyéb kötelezettségek
4/A. Ügyfelekkel szembeni követelések értékelési különbözete	4/A. Származékos ügyletek negatív értékelési különbözete
5. Hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok	5. Passzív időbeli elhatárolások
5/A. Hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok értékelési különbözete	6. Céltartalékok
6. Részvények és más változó hozamú értékpapírok	7. Hátrasorolt kötelezettségek
6/A. Részvények és más változó hozamú értékpapírok értékelési különbözete	8. Jegyzett tőke
7. Részvények, részesedések befektetési célra	9. Jegyzett, de még be nem fizetett tőke (-)
7/A. Befektetési célú részvények, részesedések értékelési különbözete	10. Tőketartalék
8. Részvények, részesedések kapcsolt vállalkozásban	11. Általános tartalék
9. Immateriális javak	12. Eredménytartalék (±)
10. Tárgyi eszközök	13. Lekötött tartalék
11. Saját részvények	14. Értékelési tartalék
12. Egyéb eszközök	15. Tárgyévi eredmény (±)
12/B. Származékos ügyletek pozitív értékelési különbözete	
13. Aktív időbeli elhatárolások	
Eszközök összesen	Források összesen

3. ábra IFRS szerinti bankmérleg forrás: (Éva, 2024)

A következő szempont a mérleg, jól látható 3. ábra alapján hogyan is néz ki egy bank mérlegelemzése, IFRS szerint van. A mérleg bemutatja a vállalkozás eszközeit és forrásait adott időpontra vonatkozóan. Mint ahogy az előbb, szintén az elmúlt 3 év eredményeit veszem alapul. Források alapján szeretném bemutatni, hogy az egyes tételek milyen arányban szerepelnek a mérlegben. 2020-ban az OTP átsorolt mérlegfőösszege 11.154.394 Ft volt. Ezen belül is a legnagyobb arányban, vagyis az amortizált bekerülési értéken értékelt hitelek részén alapszik. Viszont a konkrét éves jelentésben a főösszeg 23 335 841 Ft volt. 2021-ben a mérleg főösszege 13 710 471 Ft volt. Legnagyobb arányban szintén amortizált bekerülési értéken értékelt hitelek szerepelt. 2022-ben a főösszeg 16 565 531 Ft volt. Nem sokkal különbözik az előző évtől, valamint szintén amortizált bekerülési értéken értékelt hitelek érte el a legnagyobb összeget. Látható, hogy a mérleg végeredménye nem dinamikus nő, a különbségek pár millióval különböznek, viszont a 2020-as év volt az, ahol a legnagyobb összeget érték el a 3 év közül, majd ez jelentősen csökkeni kezdett. (Éves jelentés-2020, 2021) (Éves jelentés-OTP Bank, 2022) (Éves jelentés-2021, 2022)

2. 4P és 7P modell vizsgálata

Ebben a fejezetben azt vizsgálom meg, hogy a 7 elem hogyan is épül fel ebben az esetben, hogyan is viheti sikerré a bank. A 4P-t bővíti ez az elemzés, és további 3 elemet veszünk figyelembe elemzés során, a hagyományos marketingmix mellett. A **Hiba! A hivatkozási forrás nem található.Hiba! A hivatkozási forrás nem található..** ábra megmutatja, milyen elemekből is áll az a bizonyos 7P.



4. ábra 7P modell (Marketing21, 2024)

2.1 Termék (Product)

Az OTP Bank Nyrt. legtöbb esetben nem olyan árut kínál, ami kézzel fogható, hanem inkább szolgáltatást. Viszont fontos megemlíteni azt a néhány terméket, ami nem csak szolgáltatásként jelenik meg.

Az egyik ilyen fontos termék az a bank kártyatermékei, ideértve a hitelkártyákat, bankkártyákat, valamint prémium kártyákat, amelyek lehetővé teszik az elektronikus fizetést. A hitelkártya abban különbözik a hagyományos bankkártyától, hogy az ügyfél anélkül tud készpénzt felvenni, valamint vásárolni, hogy az adott pénzmennyiség rendelkezésére állna. A prémium kártya nagyon sok kedvezménnyel jár, ezáltal a bank ösztönzi az embereket arra, hogy sima bankkártya helyett ezt válasszák. Nem csak a bankon belül nyújt előnyöket, hanem azon kívül is, mint például vásárlási kedvezményeket, különböző biztosításokat, akár exkluzív belépést reptéri várótermekbe. Tulajdonképpen minden kényelmi szolgáltatáshoz hozzá férhetünk itt, beleértve különböző ital - étel ellátáshoz és kényelmesebb ülőhelyekhez.

További terméknek mondható a bank által biztosított terminálok, amiket különböző vállalatok, üzletek vehetnek igénybe. Ezekért általában díjakat számolnak föl, amiknek ára változó lehet, több tényezőtől is függhet, mint például üzlet típusától, választott szolgáltatásoktól és attól, hogy az ügyfél milyen típusú terminált választ, de ez csak néhány szempont, amit ilyenkor a bank figyelembe vesz. A szolgáltatásoknak véleményem szerint fontosabb szerepe van, a fent

említetteknel, hiszen az egész erre épül föl. Különböző igényeket céloznak meg, amivel mindenki számára megoldást nyújthatnak. Két nagyobb célcsoportra is oszthatjuk az OTP által nyújtott szolgáltatásokat, lakosságra és vállalkozóira. Lakossági ügyfeleknek számos problémára nyújt megoldást az OTP. Az ügyfelek saját számlájukra pénzt fizethetnek be vagy akár vehetnek le. Minden egyes ügyintéző más-más tevékenység alapján van felosztva, hogy gyorsan tudjanak segíteni ügyfeleiknek. Lehetőségük van az embereknek különböző kölcsönök igényléséhez, amelyek segítenek finanszírozni a beruházásokat. Adatok frissítésében vagy megváltoztatásában is tudnak segítséget kérni. Ezen kívül rengeteg más egyéb szolgáltatást vehetnek igénybe, például devizaváltást, nyugdíj- és befektetés tanácsadást, saját számlával kapcsolatos változtatást.

A vállalkozói rész nem sokkal különbözik a lakoságinál. A legfontosabb különbség, az a kiszolgált ügyfélkör, más okok és problémák miatt veszik igénybe a bank szolgáltatásait. A vállalkozói részleg olyan pénzügyi termékeket kínál, amelyek speciálisan vállalatokra van szabva, mint például vállalati hiteltermékek, faktoring, és vállalati betétek. Természetesen ennél jóval összetettebb a vállalkozói rész, ezek ügyintézéséhez, gyakran kialakítanak speciális OTP-eket, amik csak is kizárólag vállalati esetekkel foglalkoznak az ügyintézők.

2.2 Ár (Price)

Konkrét pontos árat nem lehet párosítani az OTP Bank Nyrt. által kínált termékekhez, szolgáltatásokhoz. Az, hogy milyen értékű díjat szab meg az ügyfeleknek, azaz ügy típusától is függ. Ezek a díjak segítenek fedezni különböző üzemeltetések költségeit vagy az üzleti működés előrébb lendítését is támogathatja. Pár általános díjkötelezettséget szeretnék kiemelni, amivel a mindennapokba találkozhatunk. Amit szinte minden embernek kell fizetni, aki rendelkezik élő OTP bankszámlával, az a számlavezetési díj, ami körülbelül 2000 forintba kerül egy hónapban. A másik ilyen rendszeres havi költség az az SMS és üzenet díj. Egyes típusú üzenetekért, változó mennyiségű pénzt vonnak le az ügyfelektől. A tranzakciós díjak is ide tartoznak, ami akár mindennapi díjlevonással is járhat. Ugyanis a bank ATM-használat, bankkártya-tranzakciók vagy más pénzügyi tranzakciók költségeit számolja föl. (Díjjegyzék, 2024) Fontosnak tartom, hogy mielőtt egy banknál számlát nyitnánk érdemes megvizsgálni annak lehetőségeit, hogy minimalizáljuk annak felmerülő költségeit. Mint ahogy megfigyeltem rengeteg ember kifizeti ezeket a díjakat, mivel az OTP elérte azt a szintet, hogy az árazás tükrözze az elért minőséget, így az ügyfelek hajlandóak kifizetni azt az árat, amit megszabnak, hisz úgy gondolják itt a legjobb szolgáltatást kapják meg.

2.3 Értékesítés helye (Place)

Általában szinte minden városba legalább egy OTP, de egy nagyvárosba például Budapesten, akár minden harmadik utcasarkon található. Több plázába is jelen vannak, összekötik a kellemest a hasznossal, így vásárlás közbe is elintézhetik pénzügyeiket. Valamint sok ATM megtalálható, még ha bank nem található az adott településen, akár egy kis bolt oldalába beépítve is fellelhető már. Ezáltal könnyebben elérhetővé válik az emberek számára, nem kell sokat utazniuk ügyeik elintézéséhez. Parkolási lehetőséget és akadálymentes közlekedést is biztosítanak. Viszont negatívumként kiemelném azt, hogy külön díjmentes parkoló a legtöbb helyen nem elérhető, így plusz költségbe kerül az ügyintézés.

2.4 Hirdetés (Promotion)

Az OTP folyamatos televíziós reklámokkal, plakátokkal hívja föl a figyelmet, ezzel elérve azt, hogy az emberek azt gondolják sokkal jobb, mint a többi bank. A bankfiókokba is kis prospektusok elhelyezésével motiválják az ügyfeleket arra, hogy amíg várakoznak addig tájékozódjanak akár a jelenlegi pénzügyintézési újdonságokról, fontos tudnivalókról. Valamint különböző PR termékekkel reklámozzák magukat, saját tapasztalataimra hivatkozva pedig elmondhatom első gyakorlati napomon különböző egyedi OTP logóval ellátott termékeket kaptam, például zöld kulacsot, tollat. Ezzel is kialakítanak egy reklámot, hiszen használok ezeket a termékeket, ezáltal mások is látják és ezzel ingyen reklámot érnek el.

2.5 Emberi tényezők (People)

A főszereplők itt az ügyintézői munkatársak, hisz hozzáállásukkal képviselik a bankot. Ők azok, akik rendkívül nagy türelemmel segítenek az embereknek és próbálnak minden tőlük telhetőt megtenni. Alapos ismeretekkel és magas szaktudással rendelkeznek akárcsak a többi ott dolgozó, ezzel is elérve ügyfeleik bizalmát. Fontos, hogy mindig kedvesek legyenek az ügyfelekhez, ezáltal jó élménnyel távozhassanak és legközelebb is szívesen vegyék majd igénybe a bank szolgáltatásait. A másik fontos szempont, ami kiemelendő, az az egyenruha. Minden ott dolgozó fehér inget vagy blúzt visel fekete nadrággal vagy szoknyával, komolyságot és tekintetet sugározva, ezzel is képviselve a bankot. A bejáratoknál a sorszámhúzó monitoroknál segítő asszisztens áll, aki segít az embereknek megtalálni a megfelelő ügyet, így a megfelelő sorszámot kapják, ezzel megakadályozva a felesleges várakozást.

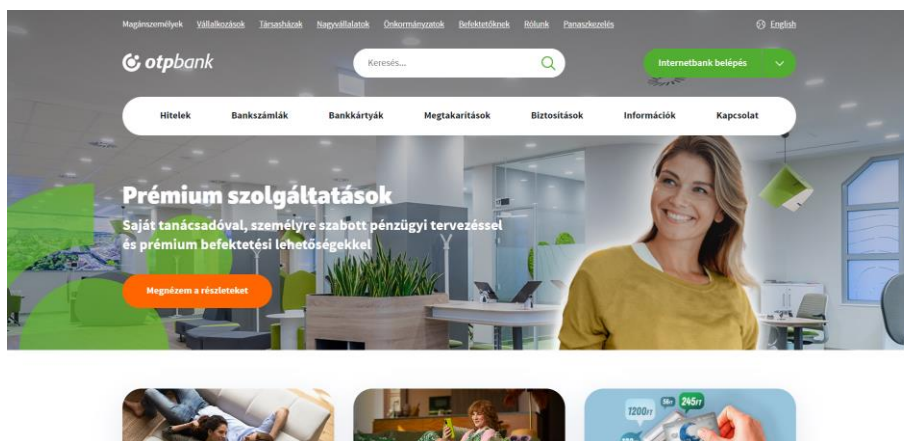
2.6 Fizikai tényezők (Physical Evidence)

Véleményem szerint nagyon fontos, hogy ameddig az ügyfél a bankba tartózkodik és várakozik egy letisztult szép közegbe legyen. A legtöbb bankot az egyszerűség és a letisztultság jellemzi. A belső térre általában világosság jellemző, mindenhol az ikonikus világos zöld színek jelennek meg a fehér falakkal társítva. Általában modern felszereltségűek, például most már a legtöbb aláírást is aláírópadon kell elvégezni, ezáltal a környezetre is figyelve, mivel kevesebb papírt használunk el ezzel a megoldással. Ameddig várakoznak az ügyfelek, a falon lévő sorszám hívón láthatják mikor kerülnek sorra, amivel kevésbé lesz stresszes a várakozás. Napjainkba modernebb sorszámhúzó monitorok vannak elhelyezve minden bejáratnál, ahol az ember könnyen ki tudja választani milyen ügybe érkezett. A benti hőmérséklet mindig kellemes, mindig időjáráshoz megfelelő, nem válik kellemetlenné az ott töltött idő.

2.7 Folyamat (Process)

Az adott folyamatból kiderül, hogy mennyire hatékony a bank működése, és hogyan törekszik a hatékonyság növelésére. Az ügyfélélmény növelése az egyik legfontosabb feladat, amelyhez ügyintézők hozzáállása és tudása jelentős mértékben hozzájárul. Lényeges, hogy ezek a folyamatok egyszerűek, átláthatóak és hatékonyak legyenek az ügyfelek számára, minimalizálva ezzel az esetleges nehézségeket. Az OTP bank folyamatai gyorsnak mondhatóak, gyorsan feldolgozzák a különböző tranzakciókat és kevésbé válik így a várakozási idő. A bank működése az ügyfelek igényeire összpontosít, így kifejezetten ügyfélbarátnak mondható. Az OTP folyamatosan felül vizsgálja folyamatait a piaci változásoknak megfelelően. Egy ügyintézés során, megfelelő sorrend alapján haladnak az ügyintézők, ezzel kialakítva egy rendszert. Ezalatt azt értem, hogy minden ügyintézés elején, az ügyfelet kötelező például azonosítani okiratai alapján, ennek a lépésnek sohasem szabad kimaradnia. Ebből az következtethető le, hogy strukturáltak a banki folyamatok. Munkafolyamat során, folyamatosan egyeztetnek az ügyintézők az ügyfeleikkel, folyamatos visszacsatolást várva. Bármilyen panasz vagy probléma esetén próbálják a leghamarabb és a legjobb módon orvosolni, ügyfelek érdekében. Digitális lehetőségeket is felhasználva gyorsítják a folyamatokat, ezáltal igazolódik be az a kijelentésem, hogy a tranzakciók hamar mennek végbe.

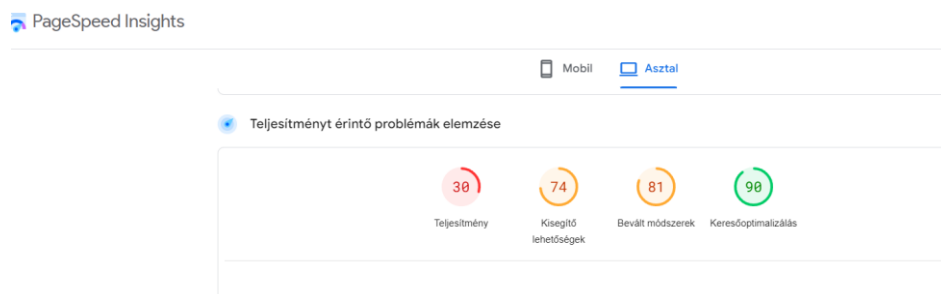
3. Honlap elemzés



5. ábra OTP Bank weboldal előnézete (OTP Magánszemélyek, 2024)

Segítségképp az 5. ábra alapján is elemezném a weboldalt. Egy weboldal elemzésekor sok-sok szempont alapján lehet haladni, egy pár számomra fontosabb pont alapján szeretném vizsgálni.

Az első ilyen szempont az még nem feltétlen a honlap kinézetére irányul, hanem annak betöltési sebességére. Ezt egy úgynevezett PageSpeed Insights oldalon lehet megvizsgálni, hogy mobilunkon és számítógépünkön milyen gyorsan is töltődik be az adott oldal. Természetesen az emberek nagyrésze erre nem keres rá, de jelen esetembe megvizsgáltam laptopomon, mégis milyen sebességgel tölt be és hozza elő nekem a kívánt weboldalt. (PageSpeed Insights, 2024)



6. ábra Weboldal betöltésének sebessége forrás: (PageSpeed Insights, 2024)

Az 6. ábra alapján jól látható, hogy milyen részleteséggel is írja ki az információkat. Nekem 6 másodperc alatt töltötte be, ami véleményem szerint nem a legjobb, de természetesen ez nem csak a weboldal minőségétől függ.

A következő kiemelő szempont az a navigáció a weboldalon. Azt gondolom, hogy könnyen minden megtalálható és egyszerű a fenti irányítópult használata. Látható, hogy az információk elhelyezése logika alapján épül föl. A könnyen használhatóság összefügg azzal, hogy az oldal dizájnja tiszta, fehér alapon elhelyezett elemek dominálnak, valamint néhol képpel is ellátottak. Az ügyfelek számára könnyen elérhetővé teszik a kívánt információkat a jól elhelyezett

menüsorok és megfelelő kulcsszavak segítségével. A mobilon sokkal egyszerűbb a használat, hiszen mobilbaráttá tervezték a weboldalt, ami szintén nagy előnyt jelent. Természetesen időszakonként változik a weboldal dizájn részletei, de az OTP weboldala ugyanúgy megtartja letisztult vonásait. Valamint a nagyobb informáltság elérése érdekében, az oldal tartalmaz néhány menüpontnál tájékoztató videókat, ahol még részletesebben elmagyarázzak annak előnyeit.

Nagyon sok érdekes és hasznos információ található az oldalon, mint például pénzügyekkel kapcsolatos tanácsok, hírek és frissítések a bank szolgáltatásairól. Valamint, ha mégsem elégedett az ügyfél, vagy csak szimplán kérdése lenne pénzügyeivel kapcsolatban, akkor a weboldalon elhelyezett élő chat egy nagyon jó opció arra, hogy felvegye a kapcsolatot a bankkal. Az élő chat a leggyorsabb megoldás, hiszen pár percen belül választ kaphatunk kérdéseinkre. Nem csak élő chat formájában kommunikálhatunk ügyintézőinkkel, hanem telefonon, e-mail-en is.

Az emberek egyre inkább mobil eszközöket használnak böngészésre és banki ügyintézésre, ezért nagy előnyt jelent, ha a Banknak saját alkalmazása is van. Egy 2021-es forrás alapján be is igazolódott az a felvetésem, hogy egyre inkább a modern és egyszerű megoldás felé hajlanak az emberek. A forrás szerint „Az OTP Smart Bank felhasználók száma másfél év alatt megduplázódott, s megközelíti az 1,5 milliót, a bank digitálisan aktív ügyfeleinek aránya ebben az időszakban 20 százalékkal nőtt. A digitálisan indított átutalások száma 35 százalékkal emelkedett a bankban – számolt be Csányi Péter, az OTP digitális divízióját vezető vezérigazgató-helyettes.” (Money, 2021) Természetesen a cikk óta nagyon sokat fejlődött a bank és már megjelent azóta az úgynevezett OTP Mobil Bank, aminek használata sokkal egyszerűbbé vált és a Smart Bankot kivezették egyúttal. Ezzel csak szemléltetni próbáltam, hogy pár évvel ezelőtt is már mekkora volt erre az igény, fontos a mobilbarát kialakítás.

Ahhoz, hogy sikeres legyen a weboldal, használni kell a közösségi média erejét is. Az OTP Instagramon több fiók formájában elérhető, külön van OTP Otthon, Ingatlan és Utazás. A legnépszerűbbnek mondható az utazási iroda 1200 körüli követővel. De azt fontos megemlíteni, hogy az OTP utazási irodának van külön honlapja is, ahol kedvezményes utazásokat találhatunk. Ebből is bizonyítható, hogy az OTP nagyon sokszínű, és rengeteg lehetőséget kínál ügyfeleinek vagy jelen esetben mindenkinek. (OTP Travel, 2024)

Továbbá a bank elérhető YouTube-on is és Facebookon is. YouTube-on a második legnagyobb aktivitást érték el, ugyanis több mint 10 000 feliratkozóval rendelkezik a csatorna. Rengeteg hasznos videót találhatunk, valamint saját reklám filmjeik is megnézhetőek itt.

Facebookon a legaktívabbak, az oldal több 100 000 követővel rendelkezik, ami nagyon fontos marketing szempontból is. Lényeges, hogy ügyfeleinkkel más formában is kommunikáljunk, szerintem erre a legjobb megoldás, ha aktív posztolással próbáljuk elérni a nagyobb figyelmet.

Összeségében véleményem szerint az OTP Bank weboldala megfelelő az ügyfelek számára, alkalmas arra, hogy hozzáférjenek a bank szolgáltatásaihoz, habár néhány területen még javítható a felhasználói élmény és funkcionalitás.

4. SWOT elemzés

A SWOT-elemzés egy fontos lépés számomra a pénzügyi helyzetem megértésében. Valójában ez az elemzés segít megérteni, hogy vállalatunk hol is helyezkedik el a piacon. Számba tudjuk venni adottságainkat és gyengeségeinket, valamint külső körülményeinket. Az erősségek és lehetőségek viszik előre a bankot, a gyengeségek és veszélyek pedig gátolják annak fejlődését. (Rekettye Gábor, 2022) Célom, hogy feltárjam az OTP Bank belső erősségeit és gyengeségeit, valamint a lehetőségeket és fenyegetéseket a pénzügyi szektorban.

	Pozitív	Negatív
Belső	Erősségek - tudatos, konzervatív üzletpolitika - minden pénzügyi termék egy helyen megtalálható - bankok rangsorában első - széleskörű hálózat - ügyfélorientált hozzáállás - felkészült jogi csoport	Gyengeségek - elavult folyamatok - több idő és erőforrás új innovációk bevezetése - ügyféltől való szinte állandó függés - digitális kompetenciák gyengesége
Külső	Lehetőségek - együttműködések - új szolgáltatások - más közösségi média platformok - digitális innovációk fejlesztése - szorosabb kapcsolat politikai szereplőkkel - erős kommunikációs stratégia bevezetése	Veszélyek - jövedelmi helyzet változása - piaci verseny: pl. Revolut - politikai instabilitás - kamatszintek változása - devizaárfolyamok ingadozása - reputációs kockázatok

elemzéshez felhasznált források: (Éves jelentés-OTP Bank, 2022) (Portfolio, banki rangsor, 2023) (Portfolio, 2023)

4.1 Erősségek

Tehát a bank alapvető ereje abban rejlik, hogy minden pénzügyi termék széles skálája egy helyen megtalálható, ami lehetővé teszi ügyfelei számára, hogy minden pénzügyi igényüket egyetlen intézményen keresztül kielégítsék. Ezekkel az erősségekkel több embert motiválnak arra, hogy OTP bankszámlát nyisson, hiszen későbbi intézni valóit ugyanitt megteheti. Elmondható, hogy széles hálózattal is rendelkezik a bank, szinte mindenhol megtalálhatóak, minden kis és nagy városban. Ezenkívül minden időszakban jellemző a bankra a tudatos, konzervatív üzletpolitika. (Éves jelentés-OTP Bank, 2022) Reklámjaik is a hosszútávú stabilitást és fenntarthatóságot hangsúlyozzák. Saját tapasztalataim alapján elmondhatom, hogy az OTP erősen ügyfélorientált, mindig az ügyfél igényeit veszik elsősorban figyelembe. A 2023-as felmérések során az is kiderült, hogy a bankok rangsorában az első, ez elmondható az elmúlt pár évvel ezelőtti felmérésekből is. (Portfolio, banki rangsor, 2023) Sokszor ők az elsők, akik felkészülnek az új támogatásokra pl. a CSOK bevezetésénél, ennek oka az, hogy felkészült jogi csoporttal rendelkeznek.

4.2 Gyengeségek

Egy hosszú sikeres pályafutás során, felmerülhetnek gyengeségek, amiket fel kell ismerni és minél előbb javítani kell a folyamatos fejlődés érdekében. A technológia fejlődés miatt sokszor elavulttá válnak a folyamatok, rendszerek. Ezzel hátrányba kerülhet a bank versenytársaihoz képest, ezért kiemelt figyelmet kell fordítani az újdonságokra, innovációkra. Viszont az új innovációk bevezetése idő- és erőforrásigényes folyamat lehet. A következő gyengeség az ügyfelektől való állandó függés, a banknak muszáj megtalálni az egyensúlyt. Bár az ügyfélközpontú szemlélet fontos és elengedhetetlen a sikeres vállalati működéshez, az állandó függés is kockázatokat rejthet magában. A piaci trendeket is mindig figyelni kell, nem szabad, hogy digitális kompetenciái a banknak gyengüljön. Ezért folyamatos újításokra van igény minden szempontból.

4.3 Lehetőségek

Az OTP számos lehetőséggel rendelkezik, amelyekre építhet, hogy tovább erősítse piaci pozícióját. Az egyik ilyen lehetőség, az együttműködések más vállalkozásokkal vagy márkákkal, ezzel bővítheti ügyfélkörét és erősítheti meglévő kapcsolatait is, valamint felfedezi az új piaci szegmenseket. Versenyelőnyhöz viszont csak úgy juthat, ha néhány új szolgáltatást

is bevezet, ezzel megelőzve versenytársai erősödését. A különböző közösségi média platformok használata új kommunikációs csatornákat nyit meg, ezzel erősítve hírnevét. A következő szempont a politikai szereplőkkel szorosabb kapcsolat ápolása, úgy gondolom ez egy jó lehetőség, ha jövedelmi helyzet változása lépne életbe akkor képes lehet a bank jobban megérteni a politikai környezet változásait és hatásait, akár befolyásolni a pénzügyi szabályozást is. Az erős kommunikációs stratégia bevezetése az üzleti tevékenység alapvető része, ezzel számos kockázatot meg lehetne akadályozni.

4.4 Veszélyek

Úgy gondolom egy állandó veszély mindig jelen van és az a jövedelmi változás helyzete. Akárcsak pár évvel ezelőtt váratlanul jött pandémia okozta változások veszélyeztették a pénzügyi helyzeteket, úgy most is a háború miatt kialakulhat. A piaci versenyben megjelentek új pénzintézetek, mint például a Revolut, egyes források szerint tarolt az elmúlt 1-2 évben. Elsősorban kedvezőbb devizaváltással fogta meg az embereket, valamint azzal, hogy plusz kezelési költségekkel nem terheli az ügyfelek számláját. A Revolut komoly versenytársnak mondható minden bank szempontjából, viszont inspirációt is adhat az OTP-nek. (24.hu-Revolut, 2023) A politikai instabilitás komoly kockázatot jelenthet a Bank számára, mivel ez befolyásolhatja a gazdasági környezetet és a pénzügyi szabályozást, valamint a kamatszintek és devizaárfolyamok ingadozása is jelentős hatást gyakorolhat az OTP Bank működésére. A következő veszélyforrás a reputációs kockázatok, amik inkább az ügyfelek panaszaiból áll. Ezek a negatív tapasztalatok hosszú távon ronthatják a bank hírnevét. A pénzügyi szektorban létrejövő problémák is olyan események, mint például a pénzmosás vagy a jogszabálysértések, jelentősen károsíthatják a bank helyzetét.

5. Saját végzett munka bemutatása

Szakmai gyakorlatom több mint 3 hónapig tartott, amelynek során sok készséget és képességet sajátíthattam el. Sok mindenbe fejlődtem, de leginkább a kommunikációs készségeimet sikerült fejlesztenem, ugyanis sokszor stresszként, élem meg a másokkal való kommunikációt, ezáltal nem csak a munkám során, hanem a mindennapokban is szembe kell néznem ezzel a problémával. Írásban és szóban is nagyon fontos, hogy hatékonyan tudjak működni, a kollégákkal és az ügyfelekkel egyaránt, amit úgy gondolom sikerült teljesítenem. Jelen esetben ügyfelekkel nem kellett foglalkoznom, inkább a háttér munkába tudtam segíteni munkatársaimnak. Feladataim segítettek megérteni a banki folyamatok, rendszerek működését és kezelését, ami kulcsfontosságú egy pénzügyi szektorban való sikeres munkavégzéshez. Valamint, problémamegoldó és döntéshozatali készségeimet is fejlesztettem, ami a jövőben még hasznomra válhat. Egy munkahelyen gyakran előfordulnak váratlan helyzetek és kihívások, amelyekre gyorsan és hatékonyan kell reagálni. A következő pozitív tapasztalatom az volt, hogy felmérhettem hogyan is tudok hatékonyan együtt dolgozni másokkal, megosztva különböző információkat a csapat és a munka sikere érdekében. Valamint megfigyelhettem ügyfelekkel foglalkozó munkatársaimat, hogyan is alkalmazták a pénzügyi szektorban érvényesülő etikai normákat és szabályokat. Véleményem szerint, ezekkel a normákkal az ügyfelek bizalmát nyerjük el, valamint a bank hitelességét őrizzük meg.

5.1 Év végi egyenlegközlő

Bemutatnék pár feladatot, amit szakmai gyakorlatom során végeztem. Legtöbbször év végi egyenlegközlőket csináltam, különböző kis és nagy vállalatoknak, valamint cégeknek. Ez azért fontos, mert az év végi egyeztetésnél sok ellentmondás tapasztalható. Az általam kiküldött egyenlegközlőkből derülhet ki, hogy esetleg a cégek eltérő módon könyveltek. Az egyenlegközlő egy tájékoztató, ami visszaigazolja az ügyfeleknek a feltüntetett december 31-i fordulónapon fennálló összeget és más egyéb információkat, mint például hitelről való adatokat, ami természetesen nem minden esetben fordul elő. Segít a cégeknek, vállalatoknak áttekinteni pénzügyeiket és tervezni a következő évre. Ehhez a feladathoz monotonitás tűrőképesség kell, valamint fontos a precizitás és a figyelmesség. Nem utolsósorban, a Word ismerete is elvárt egy egyenlegközlő elkészítésénél. Fontos formai követelményei vannak, nem mindegy milyen adatokat tüntetünk fel. Olyan követeléseket és kötelezettségeket kell megadni, amit a partner is ismer, tulajdonképpen adatok egyezőségét kell visszaigazolni. Kötelező feltüntetni az ügyfél nevét, a cég nevét és egyéb információt, beleértve a fordulónapi

egyenleget/egyenlegeket, számla adatokat. Úgy gondolom ezek a tényezők nem jelentettek akadályt számomra, élveztem elkészíteni az összeset.

5.2 Költségterhelés

A következő feladat az előzőre épül, ugyanis mielőtt kipostáznám az ügyfélnek, költséget kell terhelnem pénzforgalmi bankszámlájára. Természetesen csak akkor, ha nincs egyedi kondíciója, ami azt jelenti, hogy nincs kedvezménye bankinformációra, tehát ezért általános esetben a bank fix díjat számol fel az ügyfeleknek, ami 6825 forintba kerül.

5.3 Felhatalmazó levél rögzítés

A felhatalmazó levél egy olyan kérelem, amiben felhatalmazást ad a bank ügyfele a bank részére, hogy abban az esetben, ha ő nem teljesíti a partnere által megadott feltételeket, akkor leemelhetik a számlájáról a tartozást. Általában papír formájában kapom meg azt, amit a rendszerbe rögzítek. A felhatalmazó levélnek fontos tartalmi és formai feltételei vannak, melyet átvétel során ellenőriznem szükséges. Ennek rögzítése csak ezután történhet meg.

5.4 Betétlekötés

A lekötött betét szerintem az egyik legegyszerűbb feladat volt az összes közül. Na de mi is az a betétlekötés? A legkevésbé kockázatosabb megtakarítási forma és általában biztos nyereséget hoz a futamidő végén, mivel a betétben elhelyezett összeg a futamidő alatt kamatozik. A kamatláb mindig más, időszakonként változik, hogy épp mennyi az érvényes kamat. Valamint erről az ügyfél az OTP weboldaláról is tájékozódhat. Általában papír vagy e-mail formában kaptam meg a kérvényt, amit aznap le kell kötni, hisz arra a napra szól a kérvény és az engedély is. Engedély nélkül tilos lekötni a betétet, mivel az előírt szabályokat is sérti, amit a betétesek védelme miatt hoztak létre. Mielőtt lekötném az adott összeget egy felettesemnek ellenőriznie kell munkámat és ha jól csináltam meg, akkor engedélyezheti azt, hiszen nagy felelősséggel jár, ha egy nagyobb összeget rosszul kötök le a számláról. Majd, ha mindez kész, el kell raknom a napi anyagomba, amit a nap végén borítékba le kell adnom a munkahelyemen. Ezáltal is tudják követni munkámat, vagy ha esetleg a későbbiekben valami probléma merülne fel, akkor könnyen vissza kereshető legyen. Úgy gondolom, amit ez idő alatt gyűjtöttem tapasztalatot, azt nem csak a banki munkában, hanem akár a marketing területén vagy tulajdonképpen az élet minden részén kamatoztatni tudok, ami segíthet a karrierem építésében, előrehaladásában.

6. Következtetések, javaslatok

Elemzésem során részletesen vizsgáltam az OTP Bank történetét, tulajdonosi szerkezetét és piaci helyzetét. 4P és 7P alapján megvizsgáltam a marketingeszközöket, illetve a szolgáltatási szektort is. Több szempont alapján elemeztem a weboldalt is, bebizonyítva azt, hogy a letisztultság mennyire fontos. Most pedig pár javaslatot szeretnék összefoglalni, amibe szerintem fejlődhetne az OTP Bank.

Kutatásaim alapján arra a következtetésre jutottam, hogy a bank története megbízhatóságot sugall az ügyfelek számára. Továbbra is érdemes kiemelni ezt a hagyományt és bizalmat az üzleti kommunikációban. Viszont tapasztalataim szerint nagyobb és kiemelt figyelmet kéne fordítani az aktívabb online jelenlétre és a szolgáltatások további fejlesztésére. Az aktívabb jelenlétnél a közösségi oldalak fejlesztését értem, ideértve a TikTokon történő rendszeres posztolást és videók készítését is. Így több korosztályt el lehetne érni, jobban ösztönöznénk különböző generációkat arra, hogy pénzügyeiket tudatosan kezeljék. Különösen az úgynevezett digitális bevándorlókat kellene elérni, vagyis az olyanokat, akik nem ebbe a fejlett digitális életbe nőttek fel és egyáltalán nem nyitottak a modern megoldásokra.

Napjainkban az emberek mindent egyszerűbben és modernebben szeretnék megoldani, ezáltal az online felületen történő ügyintézés igénye is egyre nő, mivel az ügyfelek minél kevesebb időt szeretnék fordítani ügyeik intézésére. Fontos, hogy ezen a területen is versenyképes maradjon. Szakmai gyakorlatom során megfigyeltem, hogy nagyon sok papírt használunk el, szerintem fölöslegesen. Sokkal nagyobb figyelmet kéne fordítani a mindennapokban arra, hogy kevesebb papírt használjunk el. Habár az OTP több zöld programot is elindított már és a környezettudatos elemek is megjelentek különböző szolgáltatásokba, de az irodai átlagos munkanapokon elmondhatom, hogy nagy mennyiségű papír elfogy, leginkább ezt kéne minimalizálni,

Javasolnám a különböző képzések szervezését is az itt dolgozóknak. Saját tapasztalat alapján kijelenthetem, hogy pár kollégám semmilyen idegen nyelven nem beszél, ezért javasolnék például angol nyelvű oktatásokat. Sokkal több helyzetbe helyt tudnának állni és nem kéne másik munkatárstól segítséget kérni, ha esetleg egy külföldi ügyfél jönne ügyet intézni. A mindennapokban is hasznos lehet számukra, hiszen a bank ingyen biztosítana angol nyelvű oktatásokat munkaidőn kívül, nem utolsósorban csapatépítés szempontjából is hasznosak lehetnek ezek az oktatások.

Összefoglaló

Záródolgozatomat az OTP Bank Nyrt. történetével, felépítésével kezdtem és különböző elemzésekkel világítottam rá arra, hogyan is néz ki a bank pénzügyi helyzete és piaca. Először is egy 7P elemzést majd egy SWOT elemzést csináltam az OTP-re levetítve. Az elemzések alapján áttekintést kaphatunk arról, hogy milyen termékeket és szolgáltatásokat kínál a bank és milyen külső belső erősség és gyengeség jellemzi a bankot. Majd eredménykimutatás és mérleg alapján foglaltam össze az utóbbi három év adatait. Ennek megírása során bepillantást nyerhettem a bank éves részletes értékeléseibe, és a banki mérleg sémájába, mert az általam tanult mérleg picit különbözik ennél. Majd honlap elemzésem során a weboldal felhasználói élményét, funkcionalitását és hatékonyságát vizsgáltam.

A dolgozatom másik felébe inkább saját tapasztalataimat és következtetéseimet foglaltam össze. Kiemeltem, hogy szerintem mibe változtathatna a bank vagy mit javíthatna meglévő állapotához képest. Bemutattam azt, hogy milyen tevékenységeket végeztem szakmai gyakorlatom során a banknál, megvilágítottam azokat a tapasztalatokat és készségeket, amelyekre egy ember számíthat, amikor banki környezetben dolgozik, és ezzel együtt távlatot nyújtva a gyakorlati tevékenységek sokféleségére.

NYILATKOZAT

a záródolgozat/szakdolgozat/diplomadolgozat/portfólió¹ nyilvános hozzáféréseiről és eredetiségéről

A hallgató neve: Hornáth Evelin
A Hallgató Neptun kódja: LH1x40
A dolgozat címe: OTP Global Világban - Gyakorlati napló
A megjelenés éve: 2024
A konzulens intézetének neve: Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem
A konzulens tanszékének a neve: Készletkezelés és Marketing Tanszék

Kijelentem, hogy az általam benyújtott záródolgozat/szakdolgozat/diplomadolgozat/portfólió² egyéni, eredeti jellegű, saját szellemi alkotásom. Azon részeket, melyeket más szerzők munkájából vettem át, egyértelműen megjelöltem, és az irodalomjegyzékben szerepeltettem.

Ha a fenti nyilatkozással valótlanul állítottam, tudomásul veszem, hogy a záróvizsga-bizottság a záróvizsgából kizár és a záróvizsgát csak új dolgozat készítése után tehetek.

A leadott dolgozat, mely PDF dokumentum, szerkesztését nem, megtekintését és nyomtatását engedélyezem.

Tudomásul veszem, hogy az általam készített dolgozatra, mint szellemi alkotás felhasználására, hasznosítására a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem mindenkori szellemitulajdon-kezelési szabályzatában megfogalmazottak érvényesek.

Tudomásul veszem, hogy dolgozatom elektronikus változata feltöltésre kerül a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem könyvtári repozitóri rendszerébe. Tudomásul veszem, hogy a megvédett és

- nem titkosított dolgozat a védést követően
- titkosításra engedélyezett dolgozat a benyújtásától számított 5 év eltelte után

nyilvánosan elérhető és kereshető lesz az Egyetem könyvtári repozitóri rendszerében.

Kelt: 2024 év 04 hó 13 nap

Hornáth Evelin
Hallgató aláírása

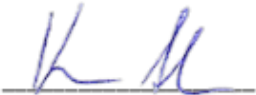
NYILATKOZAT

Horváth Evelin (LH1XYO) konzulenseként nyilatkozom arról, hogy a záródolgozatot áttekintettem, a hallgatót az irodalmi források korrekt kezelésének követelményeiről, jogi és etikai szabályairól tájékoztattam.

A záródolgozatot a záróvizsgán történő védeésre javaslom / nem javaslom¹.

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot tartalmaz: igen nem^{*2}

Kelt: 2024 április 20.


belső konzulens

¹ A megfelelő aláhúzendó.

² A megfelelő aláhúzendó.

Irodalomjegyzék

- (2024. 04 14). Forrás: OTP Bank: <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/Tortenet>
- (2024. április 14). Forrás: Magyar Bankszövetség:
<https://www.bankszovetseg.hu/tagreszlet.cshtml?tagId=35&lang=hun>
- (2024. április 19). Forrás: PageSpeed Insights: <https://pagespeed.web.dev>
- 24.hu-Revolut. (2023. 11 25). Forrás: <https://24.hu/fn/gazdasag/2023/11/25/revolut-wise-magyar-bankok-olcso-devizavaltas-ki-mivel-csabit-feltetelek/>
- Díjjegyzék.* (2024. március 1). Forrás:
https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/Dijjegyzek_Bazis_szamla_20240301.pdf
- Éva, G. (2024. április 21). *A bankszektor számviteli sajátosságai*. Forrás: A bankszektor számviteli sajátosságai: https://unipub.lib.uni-corvinus.hu/4284/1/gulyas_eva_a_bankszektor_szamviteli_tulajdonsagai.pdf
- Éves jelentés-2020.* (2021). Forrás:
https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/Eves_Jelentes_2020_4.pdf
- Éves jelentés-2021.* (2022. március 17). Forrás:
https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/Eves_jelentes_2021_4.pdf
- Éves jelentés-2022.* (2023. március 31). Forrás:
https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/Eves_jelentes_2022_4.pdf
- Éves jelentés-OTP Bank.* (2022. december 31). Forrás:
https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/Eves_jelentes_2022_3.pdf
- Imre, d. S. (1996). *Számvitel A-tól Z-ig*.
- Marketing21.* (2024. 04 20). Forrás: <https://marketing21.hu/marketing-mix-4p-es-7p/>
- Money.* (2021. augusztus 12). Forrás: <https://tudastar.money.hu/hir/20210812/mar-masfel-millio-otp-s-bankol-a-neten-es-mobiljan/>
- Nagy, V. (2023. január 13). Forrás: Portfolio: <https://www.portfolio.hu/bank/20230113/igy-kerult-az-otp-egyre-inkabb-magyar-kezbe-590344>
- OTP Bank Portál.* (2024. 04 19). Forrás: <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Premium>
- OTP éves jelentés-2023.* (2024. március 8). Forrás:
https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/240307_OTP_20234Q_h_final.pdf
- OTP Magánszemélyek.* (2024. április 19). Forrás:
<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Maganszemelyek>
- OTP Travel.* (2024. április 19). Forrás: <https://www.otptravel.hu>
- Portfolio.* (2023. devember). Forrás:
<https://www.portfolio.hu/bank/20231206/kenyelmetlenseg-es-vilagszinvonal-a-magyar-bankokban-megszolal-csanyi-peter-655871>

Portfolio, banki rangsor. (2023. szeptember 11). Forrás:

<https://www.portfolio.hu/bank/20230911/megerkezett-a-friss-banki-rangsor-a-te-bankod-hanyadik-a-listan-639023>

Rekettye Gábor, T. M. (2022). *BEVEZETÉS A MARKETINGBE*. Forrás: Mersz.hu:

https://mersz.hu/keres/swot/hivatkozas/m998bam_47#m998bam_47

Tájékoztató a 2023. évi eredményről . (2024. március). Forrás:

https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/240307_OTP_20234Q_h_final.pdf

Ábrajegyzék:

1. ÁBRA OTP TULAJDONOSI STRUKTÚRA (FORRÁS: (NAGY, 2023) ADATOK ALAPJÁN.....	4
2. ÁBRA A BANK SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE (FORRÁS: (OTP BANK, 2024))	6
3. ÁBRA IFRS SZERINTI BANKMÉRLEG FORRÁS: (ÉVA, 2024).....	7
4. ÁBRA 7P MODELL (MARKETING21, 2024).....	8
5. ÁBRA OTP BANK WEBOLDAL ELŐNÉZETE (OTP MAGÁNSZEMÉLYEK, 2024).....	12
6. ÁBRA WEBOLDAL BETÖLTÉSÉNEK SEBESSÉGE FORRÁS: (PAGE SPEED INSIGHTS, 2024)	12