

Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem
Károly Róbert Campus
Agrár- és Élelmiszertudományi Intézete

PORTFÓLIÓM ÖSSZEGZÉSE

Juhász Mariann
ODCENV
kereskedelem és marketing (marketingkommunikáció) felsőoktatási szakképzés

Szabóné Dr. Benedek Andrea
egyetemi docens

Gyöngyös, 2023. 05.08.

1. Bevezetés

A tanulmányaim során elérkeztem ahhoz a félévben, ahol szakmai gyakorlati helyet kellett választanom, hogy betudjam sikeresen fejezni az egyetemet. Fontos szempontnak tartottam, hogy amit az iskolai féléveim alatt tanultam tudjam a gyakorlati helyen hasznosítani. Így találtam rá az OTP Bank Nyrt.-re azon belül is a Szolnok Szapáry úti fiókjára. A honlapjukon külön van egy fül, aki szakmai gyakorlati helyet keres itt tud jelentkezni. Ehhez semmi másra nem volt szükség csak egy önéletrajzra és egy motivációs levélre. Szerencsére az egyik tárgyam során kidolgoztunk egy jó és sikeres motivációs levelet, illetve egy önéletrajzot. Január végén már be is hívtak egy személyes állásinterjúra és végül fel is vettek. Így 2022. február 14.-én elkezdtem dolgozni a Lakáshitel osztályon, mint szakmai gyakorlatozó hallgató. Egészen 2022. május 25.-ig dolgoztam így teljesítve a kötelező 560 órát.

Az OTP Bank Nyrt. az egyik legnagyobb kereskedelmi bank Magyarországon. Közép- Kelet - Európában több 1450 bankfiókot üzemeltet és így a 11 országban (Albánia, Bulgária, Horvátország, Magyarország, Moldova, Montenegró, Oroszország, Románia, Szerbia, Szlovénia és Ukrajna) több mint 16,3 millió ügyfelet szolgál ki.

A portfóliómról rövid összefoglalóként szót ejtenék itt arról milyen témákat is fogok benne érinteni. A szakmai beszámolómat kezdetem egy rövid Bank történettel illetve kifejtettem a Bank felépítését és, hogy hogy épül fel a tulajdonosi szerkezet illetve a részvények százaléka. Végeztem egy SWOT elemzést, illetve kitérek egy külön pontban a Szapáry úti Banknak a belső felépítésére is. A 7P segítségével elemeztem az OTP Bank működését és az esetleges hiányosságait is. Végezetül pedig saját tapasztalatokról és a végzendő feladataimról írtam bővebben.

2. Otp bank csoport bemutatása

Kelet és közép Európa meghatározó bankcsoportja. Mint azt fentebb is említettem, 11 országban van és ezzel, hogy ennyi helyen megtalálható, több mint 16,3 millió ügyfél igényeit szolgálják ki. Több mint 100 leányvállalata is van szintén Európa szerte, ebbe beleértve a külföldi bankokat, valamint az egyéb dolgokkal foglalkozó részeket is. Ez az egész szervezetre elmondható, hogy a korszerűsítést nagyon fontosnak tartják, hiszen ezzel több ügyfél elvárását és igényét tudják kiszolgálni. A szakmai gyakorlatom során én is tapasztaltam ezt hiszen a feladataim java részét gépen csináltam a bank saját szolgáltatásán. A jó működéshez elengedhetetlen volt a jól működő technológia. Az ügyek java részét már digitálisan csinálják így nem kerül külön nyomtatásra papír, de egyes osztályokon, mint például a lakáshitel osztály ahol én is tevékenykedtem rengeteg papírral dolgozik a mai napig is. Jó pár éve már bevezetésre került az aláíró pad amivel szintén azt szerette volna felszámolni a bank, hogy több papírhulladékot termeljen. Szem előtt tartják ezek által a környezetet is.

A bank az univerzális pénzügyeket a kihelyezett bankfiókokban intézi, de van külön olyan létesítmény is ami speciálisan, külön igényekre van szabva. Ilyen például az Otp Jelzálogbank vagy épp az Otp Lakástakarékban.

3. Összefoglalás az Otp-ben eltöltött élményekről, feladatokról, valamint javaslataim, hogy mivel lehetne több a bank

Mint azt már a bevezetésben is említettem 2022. február 14.-én kezdtem el dolgozni az OTP Bank Nyrt. Szolnok Szapáry úti bankfiókjában azon belül is a Lakáshitel osztályon, mint szakmai gyakorlatos hallgató. 3 hónapos gyakorlati időm alatt rengeteget tanultam a Bank működéséről, illetve a mindennapi teendőkről, amiket el kell végezni, hogy sikeresen és gördülékenyen működni tudjon a Bank nap mint nap. Beleláttam abba, hogy egy-egy személyes ügylet hogyan épül fel az elejétől a végéig, ami több fázisból és sok megbeszélésből áll. Többek között ehhez hasonló feladatokban is segítettem az ügyintézők munkáját a 3 hónap alatt, amit ott töltöttem.

3.1. Feladataim:

Az első egy-két hét főleg a betanulásról és a Bank megismerésével telt el. Ez alatt értem azt, hogy megismerkedtem az ügyintézőkkel, illetve azokkal a számítógépes rendszerekkel, amiket a gyakorlati időm alatt használnom kellett. Mutatták egész vastag aktákat, amiket megkellett tanulnom sorrendbe tenni, ezzel is azt segítve elő, hogy az ügyintézők könnyebben megtaláljanak olyan dokumentumokat, amikre éppen szükségük van az adott ügyletben. A következő hetek nagyon gyorsan teltek, hiszen ahol jól érzi magát az ember ott gyorsan repül az idő. Nagyon kedvesek voltak velem és ahogy egyre jobban sikerült beletanulnom a feladatokba egyre több és nehezebb feladatokat bízta rám. Sajnos ezek közül sokat nem tudok bemutatni, hiszen sok ügylet személyes, illetve bizalmas információkat tartalmaz. Pár hétig besegítettem a Lakossági osztályon is, ahol mindennapi ügyleteket intéznek. Ide jönnek azok az emberek, akiknek a folyószámlájukkal van probléma vagy éppen pénzt felvenni vagy betenni jönnek. Itt inkább a háttérből segítettem hiszen itt rengeteg ügyintéző dolgozik, hogy a sok embert tudják fogadni. Így kerültem az irattarba, ahol a papírokat kellett lepakolnom. Itt jöttem rá arra, hogy a 21. században, ahol a modern informatika és digitalizáció világában élve, mennyire sok papír keletkezik a mindennapok során. Hiába van korszerűsítve a bank és például az aláírást is digitálisan végezzük mégis sok papír anyag készül el egy nap. Ebből adódott a feladatom, amely abból állt, hogy a papíroknak meg kellett keresnem a saját dossziéját és azokba szépen bele kellett tennem. Ez a mindennapokban egy-két órát elvett. De örültem, hogy ilyen feladatot is csináltam hiszen így sokkal több dokumentummal megismerkedtem és más ügyletekbe is beleláttam, amik, hogy épülnek fel. Persze sok olyan feladatom is volt ami nem tartott olyan sokáig és inkább abban segített, hogy a munkafolyamatot gyorsítsa és gördülékennyé tegye. Ilyen volt a nyomtatás és a szerződések előkészítése is.

3.2. Saját tapasztalatok:

A feladataim során megtanultam, hogy a pontosság és egyben a gyorsaság nagyon fontos egy Bank életében. Hiszen, ha valamit elrontunk vagy elszámolunk akkor komoly bajok is lehetnek belőle. De pont ezért volt azt jó látni, hogy a jó szakemberek ezekre mind figyelnek és mindig kétszer ellenőrzik egy adott munkafolyamatot. De a sok vegyes feladatom alatt sikerült valamennyire elsajátítanom nekem is, hogy a gyorsaság ne menjen a pontosság rovására. Ebben nagy segítség a technológia, illetve a számítógép, hiszen vannak már olyan funkciók amivel

letudjuk saját magunkat ellenőrizni. Ezek mellett sikerült még az emberekkel való tiszteletteljes, illetve kedves bánásmódot elsajátítanom, hogy azok az ügyfelek, akik nem túl kedvesek még azokkal szemben se viselkedjek tiszteletlenül.

3.3.Javaslatok:

A régi több éves dokumentumokat digitalizálnám és egy egységes rendszerbe feltölteném, amely az ország bármely részén elérhető lenne. Így, ha egy adott ügyfél nem abba a bankba menne sürgősen ügyet intézni, ahol a dokumentumai megtalálhatóak, akkor is eltudja intézni az ország bármely részén.

A marketingen nem változtatnék szinte semmi, illetve talán annyit, hogy új platformokra is kiterjeszteném a reklámot, mint például Tiktok.