

Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem

Károly Róbert Campus

Agrár- és Élelmiszergazdasági Intézet

AZ OTP BANK NYRT TERMÉKPALETTÁJÁNAK BEMUTATÁSA
ZÁRÓDOLGOZAT

Dr. habil Hágen István Zsombor
egyetemi docens

Boári Vencel
C083M5
Gazdálkodási és menedzsment
felsőoktatási szakképzés
nappali tagozat

Gyöngyös

2023

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés.....	1
2. Az OTP Bank bemutatása.....	2
2.1. Története.....	2
2.2. Gazdasági szervezet bemutatása.....	3
2.3. Ügyfelei, tevékenységi köre.....	3
2.4. Az OTP Bank tulajdonosi szerkezete.....	5
2.5. Szervezeti felépítés és értékelése.....	6
3. A bank lakossági tevékenységei és termékei.....	8
3.1. Hitelek.....	8
3.1.1. Lakáshitelek.....	8
3.1.2. Lakástámogatási lehetőségek.....	8
3.2. Szabad felhasználású hitelek.....	9
3.2.1. Személyi kölcsön.....	9
3.2.2. Folyószámlahitel.....	9
3.2.3. Jelzáloghitel.....	9
3.2.4. Hitelkártyák.....	10
3.3. Bankszámlák.....	10
3.4. Bankkártyák.....	10
3.4.1. Betéti kártyák.....	10
3.4.2. OTP Junior betéti kártyák.....	10
3.5. Megtakarítások.....	11
3.5.1. Betétek.....	11
3.5.2. Értékpapírok.....	12
3.5.3. OTP Global Markets szolgáltatások.....	13
3.5.4. Önkéntes Nyugdíjpénztár.....	13
3.5.5. OTP Egészségpénztár.....	14
3.6. Biztosítások.....	14
3.6.1. Törlesztési biztosítás.....	14
3.6.2. Felfedező utasbiztosítás.....	15
3.6.3. Befektetéssel kombinált élet-és nyugdíjbiztosítás.....	15
3.6.4. Élet és balesetbiztosítás.....	15
3.6.5. Lakásbiztosítás.....	16

4. Banki tevékenységek széleskörű tárháza.....	16
4.1. Betétgyűjtés.....	16
4.2. Vállalati hitelezés folyamata.....	17
4.3. Home Banking.....	17
5. Iparág, versenytársak, OTP Bank stratégiája.....	18
5.1. Iparág.....	18
5.2. Versenytársak.....	20
5.3. Az OTP Bank stratégiája.....	21
6. A bankok stratégiai irányultságának értékelése, SWOT analízis.....	22
7. Gyakorlat bemutatása.....	23
7.1. Hitelügyintézés folyamata.....	25
7.2. Személyes vélemény, tapasztalat.....	25
7.3. Önálló és csoportos prezentációim.....	26
8. Következtetések, javaslatok.....	26
9. Összegzés.....	27
Szakirodalom.....	29
Internetes irodalom.....	29
Táblázatok jegyzéke.....	31
Ábrák jegyzéke.....	31
Nyilatkozatok.....	31

1. Bevezetés

A dolgozatom témájának az OTP Bank bemutatást választottam. Témaválasztásomat személyes érdeklődésem határozta meg, mivel jómagam is a bank ügyfele vagyok. Érdeklődésemet felkeltette, hogy hogyan épül fel egy sikeresen működő pénzintézet. Úgy gondoltam, szívesen belelátnék a banki folyamatokba, ezért már a szakmai gyakorlatomat is OTP Bank gyöngyösi fiókjában töltöttem el. Célom, hogy áttekintsem az OTP Bank lakossági tevékenységeit és termékeit.

A dolgozat felépítése

A dolgozatom első részében bemutatom az OTP bankot a megalakulásától a jelenkorig, fejlődésének főbb állomásait. Ismertetem a cég tevékenységeit, ügyfélkörét, tulajdonosi szerkezetét, szervezeti felépítését. A következő részben hosszasan taglalom a bank lakossági tevékenységeit és termékeit.

A banki tevékenységek közül kiemelten mutatom be a betétgyűjtést, a hitelezési folyamatot és a home banking rendszert.

Leírom a magyar bankpiac jellemzőit, szót ejtek a vállalat főbb versenytársairól, ismertetem az OTP Bank stratégiáját.

Az általam készített SWOT analízis alapján összefoglalom a bankok legnagyobb erősségeit, gyengeségeit, lehetőségeit és veszélyeit.

Ezt követően prezentálom a szakmai gyakorlatom alatt megszerzett ismereteimet, a gyakorlat során végzett feladataimat és az általam megismert banki folyamatokat.

2. OTP Bank bemutatása

2.1. Története

A mai OTP Bank jogelődje 1949. március 1-jén alakult meg Országos Takarékpénztár Nemzeti Vállalat néven. Napjainkra a régió meghatározó pénzügyi szolgáltató csoportjává nőtte ki magát, az előző másfél évtized dinamikus fejlődésének köszönhetően.

A kiinduláskor lakossági betétgyűjtéssel és hitelnyújtással foglalkoztak, az 1970-es években növelték tevékenységeiket azzal, hogy a tanácsok pénzügyi kezelését végezték, az 1980-as évektől a kétszintű bankrendszer kiépítése után a társaságoknak nyújtottak pénzügyi szolgáltatásokat.

1990-ben részvénytársasággá alakult át. Leányvállalatok alakultak ki, így a pénzügyi intézet egy sokféle pénzügyi szolgáltatást magába foglaló hitelintézeté fejlődött. Folytattak köztük faktoring, lízing, lakástakarékpénztári, jelzálogbanki, kezelési, nyugdíj és egészségpénztári szolgáltatásokat is. Bevezették a legkorszerűbb számítástechnikai rendszert, hogy emeljék a versenyképességüket, így lehetőség adódott a magas színvonalú termék és szolgáltatásfejlesztésre, az értékesítési csatornák kiterjesztésére és az eredményes bankműködésre. Az évtized második felétől számottevő időt fordítottak az elektronikus csatornákra.

A részvényeket 1995-ben mutatták be a Budapesti részvénytőzsdén, emellett szerepet vállaltak a luxemburgi és a londoni tőzsdén is.

Az OTP Bank privatizációja 1999-ben ért véget, a részvények külföldi és magyar befektetők, valamint magánszemélyek kezében találhatók.

A 2000-es években külföldi terjeszkedésbe kezdtek, amely hozzájárult a kimagasló teljesítményhez.

Elsőként 2002-ben Szlovákiában vásároltak bankot. Ezt követte a kelet és közép-európai térnyerésük, ami során 2003-ban Bulgáriában, 2004-ben Romániában, 2005-ben Horvátországban, 2006-ban Oroszországban, Ukrajnában, Szerbiában és Montenegróban bukkantak fel.

2007-ben a bank teljes arculata felfrissült, ami a folyamatos bővülés miatt időszerű volt. A jelenlegi logót is ekkortól kezdték el használni.

2008-ban elsőként értékesítették az egyik leányvállalatukat. A francia Groupama S. A. vette meg az OTP Garancia biztosítót, e kooperáció eredményeként hosszú távú együttműködés jött létre egymás pénzügyi és biztosítási termékeinek eladásáról a két társaság között.

Napjainkban az OTP Bank Magyarország legnagyobb, legjelentősebb, piacvezető kereskedelmi bankja, több mint 40 ezer munkavállalót foglalkoztatnak, ügyfeleik száma meghaladja a 16 milliót, a közép-kelet-európai régió 11 országában vannak jelen.

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/Tortenet>, letöltési idő: 2023. 02.26. 16:12)

2.2. Gazdasági szervezet bemutatása

A szervezet nyilvános részvénytársaságként üzemel, határozatlan időre jött létre. Célja gazdasági társaságként tevékenykedni, pénzügyi és befektetési szolgáltatásokat nyújtani hitelintézet formájában. Tevékenységei közé tartozik a monetáris közvetítés, pénzügyi lízing, pénzügyi közvetítés, alapkezelés, számviteli-, könyvvizsgálói-, adószakértői megbízatások ellátása, meglévő és bérbe vett ingatlan kiadása, üzemeltetése. A szervezet 28 milliárd forintos kezdeti tőkével jött létre. A társasági forma jellemzője, hogy minimum 20 millió Ft-os alaptőkével lehet létrehozni, az alapító tagok vagyoni hozzájárulása pénzbeli és apport (nem pénzbeli) formában valósulhat meg.

(https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/180516_Alapszabaly_egyseges_063.pdf,

letöltési idő: 2023.04.12. 15:46

https://hu.wikipedia.org/wiki/R%C3%A9szv%C3%A9nyt%C3%A1rsas%C3%A1gok_Magyarorsz%C3%A1gon, letöltési idő: 2023.04.13 16:20)

2.3. Ügyfelei, tevékenységi köre

Az OTP Bank Nyrt. ügyfelei között megtalálhatóak a Lakosság, Kis- és középvállalkozások, Nagyvállalatok, Bankok, Intézmények, Állam, Önkormányzatok, Központi Bank. Fő tevékenységeik közé tartozik a betétgyűjtés, a hitelnyújtás és a fizetési forgalom lebonyolítása. Ezen túlmenően végez:

- pénzügyi szolgáltatásokat pl. pénzforgalmi szolgáltatás nyújtása, letéti- és széfszolgáltatás, valutával, devizával, váltóval való kereskedelmi tevékenység.

- kiegészítő pénzügyi szolgáltatásokat pl. pénzváltási tevékenység, pénzügyi ügynöki tevékenység
- biztosításközvetítői tevékenységeket
- befektetési szolgáltatási tevékenységeket pl. értékpapír deviza megbízás felvétele és továbbítása, megbízás végrehajtása, portfóliókezelés, befektetési tanácsadás
- egyéb kiegészítő tevékenységek pl. állami támogatások közvetítése, önkéntes kölcsönös biztosító pénztárak részére tagok szervezése

(https://www.bankszovetseg.hu/Public/publikacio/Bankmenedzs_bank%C3%BCzemtan.pdf, Kovács-Marsi, 2018, letöltési idő: 2023.02.26. 16:30)

2.4. Az OTP Bank tulajdonosi szerkezete

1. számú táblázat: Az OTP Bank tulajdonosi szerkezete 2022. december 31-én

	Tulajdonos	Tulajdon a jegyzett tőke %-ában (tulajdoni hányad)
Hazai tulajdon	Államháztartás részét képező tulajdon	0,05%
	Vezetők és alkalmazottak	0,55%
	Saját részvények	0,13%
	Egyéb hazai befektetők	48,71%
Külföldi tulajdon	Külföldi befektetők	50,57%
Egyéb	-	0,00%
Összesen	-	100%

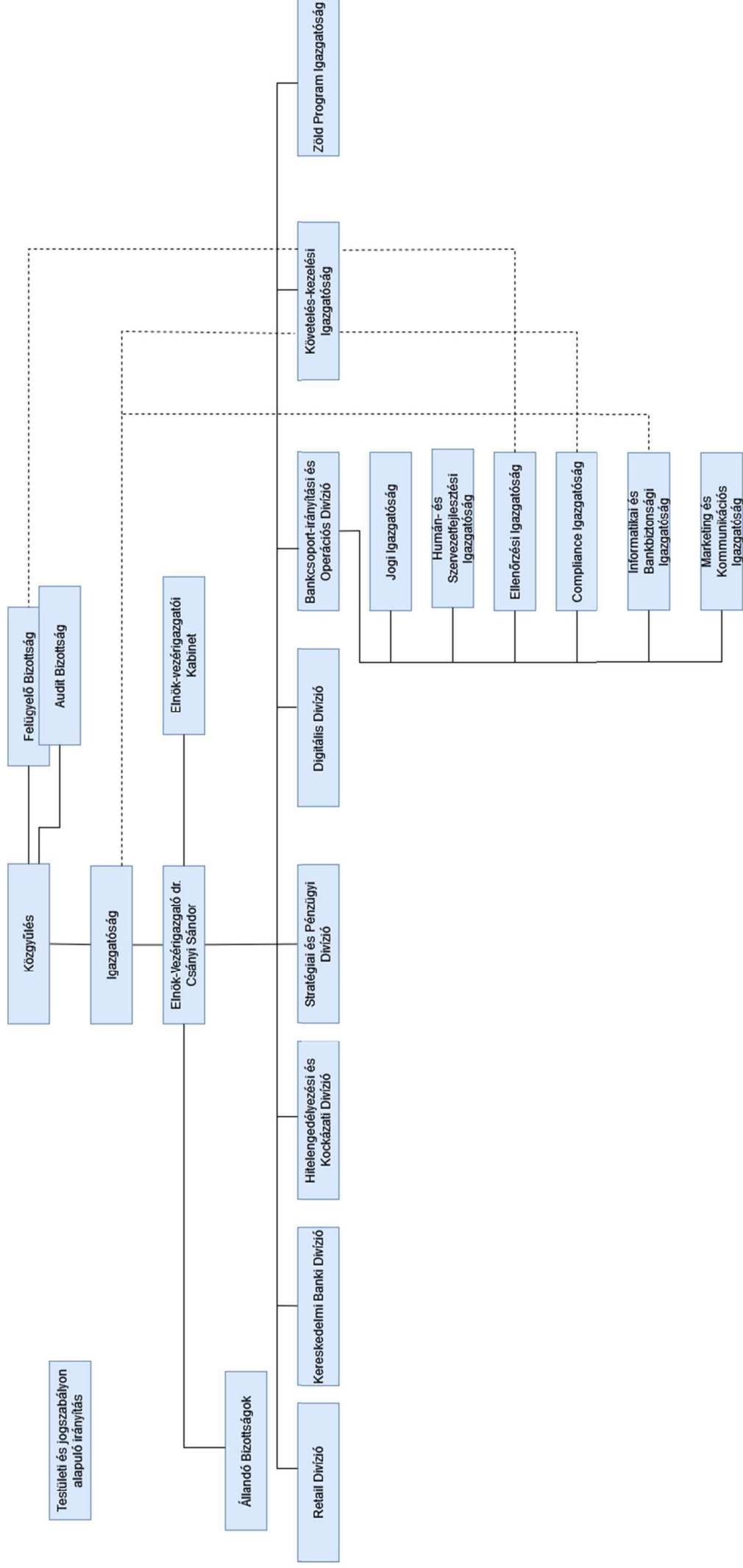
*Forrás: https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tulajdonosi_struktura,
letöltési idő: 2023.03.05. 18:32)
alapján saját szerkesztés 2023*

Az 5%-nál nagyobb részesedéssel rendelkező tulajdonosok 2022. december 31-én a Magyar Olaj és Gázipari Nyrt. (MOL) 8,57%-os, a Groupama Csoport 5,09%-os, a Groupama Gan Vie SA 5,05%-os, a Groupama Biztosító Zrt. pedig 0,04%-os tulajdoni rész birtokában van.

(https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tulajdonosi_struktura, letöltési idő: 2023.03.05. 18:32)

2.5. Szervezeti felépítés és értékelése

1. ábra: Az OTP Bank szervezeti felépítése



Forrás: https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas/SzervezetiAbra, letöltési idő: 2023. 03 05. 19:32 alapján saját szerkesztés2023

Az OTP Bank szervezeti felépítését általam készített 1. számú ábra szemlélteti.

A bankok szervezeti felépítést úgy hozzák létre, hogy a különböző egységek megszabják az elérendő célokat. A befolyásoló tényezők közé tartozik a tevékenységek földrajzi elhelyezkedése, az üzleti modell, a működtetett értékesítési csatornák, a fiókhálózat terjedelme, a bankcsoport szerteágazása és a leánybankoknál az anyabanknál alkalmazott szervezeti struktúra. Fontos, hogy a társaság egysége átlátható legyen, a felelősségi körök tagolása, a jelentési vonalak kézenfekvő kivitelezése hozzájárul a vállalatirányítás sikerességéhez. A vállalat szerkezetének szegmense sokrétű lehet, ezért tanácsos betartani, hogy a jogszabály által megszabott szervezeti részlegek közöttük a belső ellenőrzés és a compliance továbbá az auditbizottság és a javadalmazási bizottság működtetve legyen. Az adminisztrációt lebonyolító háttérműveleti területnek különállónak kell lennie a felső vezetés fokozatáig. A pénzügyi kötelezettséggel járó tranzakciókat minimum két egymástól különálló egyén ellenőrizze.

Központi funkciók: A vezérigazgatóhoz tartoznak az alábbi, szakterületek többek között a marketing, a kommunikáció, a jogi témakör, a kutatás, a bankvédelem, a compliance, a humánerőforrásmenedzsment, a titkárság, a szervezeti innováció és a koordinálás.

Üzleti területek: A kiemelt üzletágakat legtöbbször külön vezérigazgató-helyettes menedzseli. A helyettes a hitelezést, a betétgyűjtést, a számlavezetést, a termékújítást, a reklámtervet, az értékesítés menedzsmentet és az értékesítési csatornákat tartja szemmel.

Kontrollfunkciók: A veszteségek megelőzése érdekében a pénzintézet, komplex, többszintű belső kontrollrendszert üzemeltet. A funkciók 3 alappillére a kockázatkezelés, amit a felső vezetők igazgatnak, a belső ellenőrzés, amely a bank műveleteit vizsgálja és a compliance, amit a vezérigazgató lát el.

Háttértevékenységek: A pénzügyi kérdéskörben a számvitel felel az ügyek könyveléséért, a pénzügyi beszámolók megalkotásáért, a riportok összerakásáért, a kontrolling felel a stratégiai és üzleti tervezésért. Az Operáció vezénylése alatt funkcionál az informatikai rendszer, az üzemeltetés, az adminisztrációs feladatok, a tranzakciók és a pénzforgalom is.

Bizottságok: A belső vezérlésben tevékenyen részt vállalnak a bizottságok, amik garantálják a bank testületi vezénylését, közöttük az Állandó Bizottságok, a Felügyelő Bizottság, valamint segítik az ellenőrzési rendeltetéseket, az Auditbizottság munkáját.

(https://www.bankszovetseg.hu/Public/publikacio/Bankmenedzs_bank%C3%BCzemtan.pdf,

letöltési idő: 2023.02.26.16:30)

3. A Bank lakossági tevékenységei és termékei

3.1. Hitelek

3.1.1. Lakáshitelek

Lakásvásárláshoz (használt és új): Kétféle hitelt kínál ügyfelei részére. Az egyik az OTP Évnyerő Lakáshitel, amely 12 hónapos türelmi idővel kezdődik, amikor az ügyfélnek csak kamatot kell törlesztenie. A türelmi idő befejezését követően havonta egyenlő részben kell kiegyenlíteni a futamidő alatt. Ekkor már kölcsön törlesztőrésze növekszik, mert ilyenkor már a kamatokon kívül a tőkét is törleszteni kell. Ezt a típusú hitelt csak lakáscélra lehet igénybe venni, szabad felhasználásra és hitelkiváltásra nem igényelhető. Elérhető hozzá az egyszeri kamatcsökkentő szolgáltatás is, amely segítségével ingyenesen van lehetőség alacsonyabb kamatra váltásra, érdemes hasznát venni, mert nem jár többlet költséggel és szerződésmódosítással sem. A juttatás 2023. március 1-től automatikusan jár.

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Lakashitel/HasznaltLakas>, letöltési idő: 2023. 03. 08. 17:19)

3.1.2. Lakástámogatási lehetőségek

A Családi otthonteremtési kedvezmény (CSOK), ami egyszeri vissza nem térítendő támogatás, melynek értéke a támogatás céljától és a gyermekek számától függ. Új és használt lakás vételére, bővítésére, építésére lehet igénybe venni. A másik verziójában a CSOK-hoz felvehető kamattámogatásos hitel.

Előbbieket felhasználhatóak Falusi változatban is, tanya, birtok községen lévő használt ingatlan kiterjesztésére, modernizálására, vásárlására.

Vissza nem térítendő akadálymentesítési támogatás vehető igénybe mozgáskorlátozott emberek számára, meglévő lakóház korszerűsítésére, megreformálására vagy új lakás létrehozására.

Adó-visszatérítési (ÁFA) támogatás, amely értéke a lakáscéljától és a számlák ÁFA tartalmának mennyiségétől függ. Új ingatlan vásárlásához, építéséhez, telek vételéhez, használt létesítmény újjáépítéséhez, megtoldásához felhasználható kistelephelyen.

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Lakashitel/Lakastamogatások>, letöltési idő: 2023. 03. 08. 18:23)

3.2. Szabad felhasználású hitelek

3.2.1. Személyi kölcsön

A teljes futamidő idején fix kamatozású, a hitelbírálat költségmentes, online hitelkérelem során nem kell folyósítási díjat fizetni, a nap 24 órájában elérhető anélkül, hogy az ügyfél személyesen felkeresné a bankfiókot, szabadon felhasználható.

Az igényelheti az OTP Személyi Kölcsönt és a Minősített Fogyasztóbarát Személyi Hitelt, aki elmúlt 21 éves, állandó magyarországi lakcíme van, minimum 3 hónapos aktív munkaviszonnyal rendelkezik, Személyi kölcsönnél nem kevesebb, mint havi nettó 133 000 Ft-os fizetésnek, nyugdíjas ügyfél esetében pedig minimum 100 000 Ft-os jövedelemnek kell a birtokában állnia.

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/SzabadFelhasznalasuHitelek/SzemelyiKolcson>,
letöltési idő: 2023. 03. 09. 17:12)

3.2.2. Folyószámlahitel

Az OTP Folyószámlahitel egy biztonsági megtakarítás a fizetési számlán. Ha pénzügyileg a hónap végére szűkösködik az ember, akkor ebből a számlán lévő pénzből kiegyenlítheti a tartozásait. Lehet az összegből vásárolni, utalni, készpénzt felvenni. Igénybe vehető azok számára, akik betöltötték a 18. életévüket, természetes személyek, van mobil vagy vezetékes telefonjuk, rendelkeznek OTP, Bázis, Alap vagy Grátis számlacsomaggal, ahova érkezik munkabér.

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/SzabadFelhasznalasuHitelek/Folyoszamlahitel>,
letöltési idő: 2023. 03. 09. 18:34)

3.2.3. Jelzáloghitel

A jelzáloghitellel az ügyfél kiválthatja meglévő hiteleit vagy szabadon felhasználható pénzhez juthat. A bank úgy ad hitelt, hogy a kölcsön visszafizetéséig valamely ingatlanra jelzálogjogot jegyeztet be. Ez adja a biztosítékot arra az esetre, ha ügyfél nem tudja törleszteni/visszafizetni az adósságát.

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/SzabadFelhasznalasuHitelek/Jelzaloghitel>, letöltési
idő: 2023. 03. 09. 20:11)

3.2.4. Hitelkártyák

A hitelkártyáknál kötetlenül igénybe vehető a bank pénze, amíg nem fogy el a hitelkeret. Az OTP Bonus kártyáknál vásárlást követően pénzt kaphat vissza. Ha az ügyfél részt vesz a kedvezményprogramokban, akkor egyéb juttatásokban is részesülhet. 4 féle típusú kártya igényelhető az OTP Bonus, OTP BonusGold, Telekom hitelkártya és az Otthon Hitelkártya.

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Hitelkartyak>, letöltési idő: 2023. 03. 10. 18:20)

3.3. Bankszámlák

Sokféle számlacsomaggal rendelkeznek köztük: Bázis, Smart, Junior, Jump, Alap, Tempó, Net, Prémium Plusz és sokféle speciálissal is: Eu. Alapszámla, Devizaszámla, Grátis számlacsomag, OTP Class számla, Osztálpénz számla, Munkáltatói bankszámla.

Havonta az első két készpénzfelvétel ingyenes belföldön maximum 150 000 Ft értékben. Ez abban az esetben díjmentes, ha az ügyfél ez ügyben nyilatkozatot tett a számlavezető pénzintézeténél.

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Bankszamlak/Marvanszamlam>, letöltési idő: 2023. 03. 10. 19:34)

3.4. Bankkártyák

3.4.1. Betéti kártyák

Olyan bankkártya, amit a bankszámlához lehet kérni. Csak a számlán lévő pénzösszeg költhető el. Ingyenesen lehet vele vásárolni, készpénzt felvenni belföldön és határon túl egyaránt.

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Bankkartyak/BetetiKartya>, letöltési idő: 2023. 03. 10. 20:08)

3.4.2. OTP Junior betéti kártyák

Térítésmentes az internetbank használata, a fizetés, online és érintéssel, számlavezetés és a betéti kártya, 24 éves korig vehető igénybe.

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Junior>, letöltési idő: 2023. 03. 10. 20:41)

3.5. Megtakarítások

3.5.1. Betétek

- **Forint betétek:**

- **Lekötött forint betétek:**

Kockázatmentes, egyszerű gyűjtögetési forma, ami szolid, de biztos profitot termel a futamidő lejártakor. Minimálisan leköthető összeg 50 000 Ft, 1,2,3,6 és 12 hónapos futamidőkkel fix illetve változó kamatozással.

- **Betétszámlák:**

- Takarékszámla**

Akkor tanácsos nyitni, ha kisebb összeget szeretne valaki félrerakni és nem szeretné lekötni a tőkéjét, azaz egy váratlan esemény bekövetkezése esetén, kamatok elvesztése nélkül is elérhető legyen a megtakarított összeg.

- Nyugdíj-takarékszámla**

Annak ajánlatos használnia, aki minimális összeget szándékozik spórolni a nyugdíjas éveire, nem kívánczik lekötésekkel foglalkozni, bármikor hozzáférjen az összeggyűjtött pénzhez kockázatmentesen.

- Tartós befektetési betétszámla**

Az veheti hasznát, aki minimum 3-5 évre kalkulálja félrerakni a megtakarítását, szeretné az összeggyűjtött tőkéje után megspórolni a fizetendő adó bizonyos részét.

Előnyei közé tartozik, hogy 3 évet követően adókedvezményt, 5 év után pedig adómentességet ad.

- Megtakarítási számla**

Nem kell törődni a lekötéssel, mert látra szólóan, azaz a lekötés hiányában is kamatozik. Összegtől függetlenül létrehozható. Jelentősebb összeg kezeléséhez nyújt biztonságos és kockázatmentes alternatívát. A megtakarított pénzhez a bank nyitvatartási idejében lehet hozzáférni. Igénybe vehető a sávós kamatozás, ami gyarapíthatja a hozadékot.

- **OTP Gépkocsinyeremény-betét:**

Új autó nyerhető vele minden hónapban. Minél magasabb a betét értéke, annál nagyobb a lehetőség a nyereményre. 3 különböző 10 000, 20 000 és 50 000 Ft vételáru címletekben vásárolható meg. 2 fajtája van, a normál verziós létrehozásához nem kell OTP bankszámlával rendelkezni, saját vagy kedvezményezett számára nyitható meg. Az e-betét formájúhoz szükséges OTP bankszámla és OTP direkt netbanki és mobil szolgáltatás. A betét akármikor visszaváltható, pontosan a befektetett összeget visszakapható ebben az esetben. Amennyiben az ügyfél a sorsoláson nyer, akkor választhat, hogy az autót szeretné vagy a gépjármű árát készpénzben.

- **Deviza betétek:**

Lekötött deviza betétek

Kevés kockázatot rejt, világos, könnyen kezelhető. Minimálisan lekötendő összeg a legnépszerűbb pénznemek szerint 380 EUR, 500 USD. 1,2,3,6 és 12 hónapos futamidőkkel fix illetve változó kamatozással.

Deviza-megtakarítási számla

Nem szükséges foglalkozni a lekötéssel, mert látra szólóan, azaz a lekötés nélkül is kamatozik. A megspórolt összeg mindig elérhető, kamatveszteség nélkül. Euro és USA dollár devizákban is használható.

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Megtakaritas/Betetek>, letöltési idő: 2023. 03. 15. 11:29)

3.5.2. Értékpapírok

Befektetési jegyek

A több mint 50 különböző befektetési alap eltérő kockázattal érhető el rövid, közép és hosszú távra. A befektetési időtáv 0,5-5 év.

Állampapírok

Ez egy rugalmas és biztonságos befektetési forma, hiszen állami garancia van rá és az ügyfél bármikor visszavásárolhatja. Futamideje 3 hónaptól 20 évig terjed, alacsony kockázattal bír.

Részvények

Ez az értékpapírforma a kockázatkedvelő ügyfeleknek ajánlott. A részvény hosszabb távú befektetési forma magasabb hozammal.

Kötvények

Hitelviszonyt megtestesítő értékpapír. A részvényeknél biztonságosabb befektetés, hiszen alacsony kockázattal jár, elérhető fix vagy változó kamatozással. Lejárat előtt bármikor értékesíthető.

Cercifikátorok és egyéb tőzsdei termékek

Ez a befektetési forma a nagyobb tapasztalattal rendelkező ügyfeleknek ajánlott, mert jóval kockázatosabb, mindemellett magasabb hozamot ígér. A certifikátorok árfolyama egy vagy több termékhez kötött.

A jelzáloglevél közép- és hosszú lejáratú kötvény, fedezetét az ingatlanra bejegyzett jelzálogjog szolgálja.

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Megtakaritas/Ertekpapir>, letöltési idő: 2023.03. 18. 14:46)

3.5.3. OTP Global Markets szolgáltatások

Ez a szolgáltatás szakértő segítségével történik személyre szabottan, magánszemélyek, vállalatok és intézmények részére. Piacok és termékek sokasága áll rendelkezésre a deviza, az értékpapír, a kamat és az árupiac területén.

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/GlobalMarkets>, letöltési idő: 2023.03. 19. 10:07)

3.5.4. Önkéntes Nyugdíjpénztár

Kényelmes hozamot nyújt az állami juttatás mellé. Rengeteg előnnyel jár, a havi befizetések után állandó kamatadómentes hozadékat ad, az ügyfél rendelkezik a kockázati vállalás fokáról, a tagdíjat a munkaadó fedezheti, a tranzakciók mindig szemmel tarthatóak, adókedvezmény használható fel, évente legfeljebb 150 000 Ft értékben, 10 évet követően a megtakarítás adómentesen formában, szabadon igénybe vehető. A minimum tagdíj 2023. január 1-től 8000 Ft-ba kerül.

(<https://www.otpnyugdij.hu/hu/fooldal>, letöltési idő: 2023.03. 19. 11:21)

3.5.5. OTP Egészségpénztár

Több költsége is van, a regisztrációs díja 2000 Ft, a 3 évre szóló kártya ára 2900 Ft, a minimális befizetés összege havi 5000 Ft. A kártyára rátöltött érték 93,5%-a kezelhető, a maradék 6,5% működési költség. Magán vagy munkáltatói egyenlegfeltöltést követően akár 20%-os adóvisszatérítés igényelhető. Igénybe vehető egészségügyi eszközökre és szolgáltatásokra, gyermek támogatására, megélhetési problémák orvoslására, egészségbiztosításra, egészségileg korlátozott személyek támogatására.

(<https://www.otpegeszsegpenztar.hu/hu/uj-belepok>, letöltési idő: 2023.03. 19. 12:34)

3.6. Biztosítások

3.6.1. Törlesztési biztosítás

Folyószámla törlesztési biztosítás

Csak OTP folyószámlahitelhez igényelhető. Ha valami baj éri az ügyfelet, elveszíti az állását vagy egészségkárosodást szenved, a biztosító kiegyenlíti a tartozása bizonyos vagy akár egész részét is. Igénybe veheti, akinek van OTP folyószámlahitele, valamint 18 és 70 éves kor között található.

Személyi kölcsön/Babaváró kölcsön törlesztési biztosítás

OTP személyi kölcsön és Babaváró kölcsön mellé használható fel. Betegség, baleset és halál oka miatt a meglévő hitelt a biztosító kifizetheti legfeljebb 20 millió forint értékben. A kölcsön maximum 6 havi összegét a biztosító állhatja, ha az ügyfél elveszíti az állását vagy amennyiben különböző okok miatt nem képes pénzt keresni.

Hitelkártya törlesztési biztosítás

OTP Hitelkártya használata mellett köthető meg. Ha nem várt esemény következik be, akkor a biztosító törlesztheti havi szinten a hitelkeret értékének 5%-át vagy kiegyenlítheti a hátralévő tartozást is akár.

Jelzáloghitel törlesztési biztosítás

Akkor igényelhető, ha az OTP Jelzáloghitel futamideje kevesebb, mint 35 év, a felhasználó kora több mint 18, de kevesebb, mint 69 év, jelenleg aktív

munkaviszonnyal rendelkezik és a következő 1 évben is garantáltan foglalkoztatva lesz.

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Biztositas/Torlesztesi#PPI>, letöltési idő: 2023.04. 01. 14:51)

3.6.2. Felfedező utasbiztosítás

A külföldi utazások során fedezi a költségeket, ha esetlegesen személyi sérülés történik, vagy a poggyászának esik bántódása. Fix összegért cserébe egy évig, utazásonként maximum 30 napig vehető igénybe. A biztosítás 18 és 70 éves kor között köthető meg, amennyiben állandó magyarországi lakcímmel és TAJ- számmal, valamint OTP lakossági bankszámlával rendelkezik. 2 féle Európai és Világ csomag típusa van, az előbbi éves díja 5990 Ft, az utóbbi a Föld bármely országában érvényes, éves költsége 9990 Ft.

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Biztositas/FelfedezoUtasbiztositas>, letöltési idő: 2023.04. 01. 15:48)

3.6.3. Befektetéssel kombinált élet-és nyugdíjbiztosítás

Biztonságot nyújt a nyugdíjas életre, a hirtelen bekövetkező eseményekre garántál védelmet. Előnyei közé tartozik, hogy rengeteg kiegészítő védelemmel kiterjeszthető, adójóváírás kapható évente a befizetéseket követően, ez egy biztosítás és befektetés is egyúttal. Annak érdemes igénybe vennie, aki gondoskodni szeretne önmaga vagy gyermeke(i) későbbi biztonságáról, komolyabb célkitűzéseket szeretne megvalósítani, a nyugdíját pótolná ki.

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Biztositas/MegtakaritassalKombinaltEletNyugdij>, letöltési idő: 2023.04. 01. 17:00)

3.6.4. Élet és balesetbiztosítás

A biztosítás segítségével korábban felkészülhet az esetlegesen bekövetkező váratlan eseményekre, élethelyzetekre, így egyszerűbben tudja átélni a nehéz szituációkat. 4 fajta csomag közül lehet választani, mindegyik igénybevételéhez elengedhetetlen az OTP bankszámla. Az egyéni és a családi csomag 18 és 65 év között, a senior csomag 65 és 90 év közt, a junior csomag pedig törvényes képviselő hozzájárulásával 6-18 év közötti gyermek számára köthető meg.

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Biztositas/EletEsBaleset>, letöltési idő: 2023.04. 02. 10:43)

3.6.5. Lakásbiztosítás

A biztosítás szabadon személyre szabható, segít a zűrös körülmények megoldásában, hogy ne kelljen izgulni a javítás és felújítás kiadásai okán. Köthető kész vagy folyamatban lévő ingatlanra, lakásra, nyaralóra, melléklétesítményre pl. garázs, kamra, valamint kerti berendezésekre pl. kerítés, öntözőberendezés, kemence, kút, járda, autóbeálló, medence. Ezen kívül még felhasználható háztartási cikkek, bútorokra, elektronikai berendezésekre, ékszerekre, ruházatra, valamint garázsban tárolt személygépjárműre és motorkerékpárra.

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Biztositas/Lakasbiztositas>, letöltési idő: 2023.04. 02. 11:59)

4. Banki tevékenységek széleskörű tárháza

4.1. Betétgyűjtés

A betét gyűjtésére csak a bankoknak van lehetőségük. A folyamat közben a hitelintézet pénzt gyűjt az ügyfeleitől bizonyos időtartamra, később ezeket kamatostul köteles visszafizetni. A lakosság és a vállalatok számára nyújtott termékek különbözőek. A lakossági termékek inkább standard típusúak, míg a vállalatok a speciális igényeknek megfelelő szolgáltatást kaphatnak. Pénznem alapján forint és devizabetétet különböztetünk meg. A devizabetétnél a forintban megállapított hozadékot a kamat mennyisége és az árfolyam szabályozza. Valuta esetén akkor lesz bevétele az ügyfélnek, ha mondjuk, az egyik pénzfajta az euró megerősödik. Lejárat alapján létezik látra szóló vagy megszabott időre lekötött betét. A látra szólóhoz a partner kötetlenül hozzá férhet, viszont a lekötött betétnél általában a bank magasabb kamatot hajlandó adni. Előbbi két fajta közt található a felmondásos betét, ilyenkor a lekötés időtartamtól függetlenül jön létre, de az ügyfélnek tudatni kell a felvételi igényeit.

(https://www.bankszovetseg.hu/Public/publikacio/Bankmenedzs_bank%C3%BCzemtan.pdf, Kovács- Marsi 2018, letöltési idő: 2023.02.26. 16:30)

4.2. Vállalati hitelezés folyamata

Az első lépésben felveszi egymással a kapcsolatot a bank és a vállalat. Amennyiben létrejött a kapcsolat, a bank begyűjti a szükséges információkat a vállalat működéséről, a finanszírozás céljáról és megvizsgálja a kockázati tényezőket. Az információ fontos szempont, mert egy kisebb értékű folyószámlahitelnél elégséges pár oldal tudnivaló, addig egy komplex strukturált hitelnél akár több száz oldalas átvilágítás is kellhet. Az elemzési procedúra megkezdése előtt az üzleti oldalnak végre kell hajtani egy előzetes kockázatelemzést. A meglévő információkat, saját tapasztalatokat igazolni kell, köztük céges adatbázisok feltérképezésével, cégkivonat lekérésével, vállalathoz fűződő hírek kutatásával, referenciakéréssel. Ha még fennállnak az együttműködési kritériumok, akkor a hivatalos hitel előterjesztés beadható kockázatelemzésre. A kockázatelemző munkáját segíti az úgynevezett rating rendszer, ami az éves beszámolókat, tervadatokat statisztikailag tanulmányozza. A kisebb hitelügyleteknél (lakossági vagy mikro vállalkozás) a hitelbírálatot automatizált rendszer végzi. Az elemző a különböző számszaki és kvalitatív kutatások elvégzése után kezeli a beazonosított kockázati tényezőket, majd döntési javaslatot terjeszt elő. A végleges döntést és a megállapodást az ügyféllel egyeztetve kell adminisztrálni. Ez magába foglalja a szerződések előkészítését, folyósítási szempontok átvizsgálását, a szükségeszerű adatok belső rendszerbe való bejegyzését és a biztosítékok rögzítését. A soron következő lépés a szerződéskötés aláírása, ez magába foglalja a hitelszerződést és a biztosításhoz fűződő dokumentumokat. A hitelezés nem minden kitétele van feltüntetve, ilyenek közé tartozik az Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) vagy az Üzletszabályzat (ÜSZ), ezek megismerése, értelmezése, elfogadása nélkülözhetetlen. A kihelyezett hitelek folyamatát végig kell követni. Ez a monitoring, ami a legeredményesebb eszköz a veszteség minimalizálására. Akár rövid, akár hosszú lejáratú hitelnél, hitelintézettől függetlenül felülvizsgálják, azaz prolangálják a hitelt. Ilyenkor ellenőrzik évente, hogy minden folyamat rendben zajlik e.

(Walter, 2014)

4.3. Home Banking

A Home Banking rendszerek garantálják a folyószámla tulajdonában álló vállalati partnerek részére, hogy a beszedési megbízásaikat személyes ügyintézés nélkül elektronikusan bonyolíthatják le. Biztosítják, hogy a forint és devizaszámlájukhoz

kapcsolódó aktuális adatok, információk elérhetőek legyenek a számítógépes rendszeren.

Lekérdezhető róla:

- a folyószámla állapota
- az előző 6 hónap tranzakciói
- számla statisztikái
- hitelállomány
- betétállomány
- MNB és a bank árfolyamai az elmúlt 1 évből
- elutasított inkasszók
- postai utalványon kiegyenlített összegek

Az alábbi megbízások indíthatók róla:

- forintátutalási megbízás
- devizaátutalási megbízás
- közvetlen és határidős forintinkasszó
- postai kifizetési utalvány
- munkabér-kifizetési megbízás
- csoportos beszédési és átutalási megbízás

(Gellért 2001)

5. Iparág, versenytársak, OTP Bank stratégiája

5.1. Iparág

A pénzügyi krízis bekövetkezése óta jelentős átalakuláson megy keresztül a pénzügyi szolgáltatások piaca. Az új kaliberű piaci szereplők a tradicionális szolgáltatókat is cselekvésre ösztönzik.

Az iparágat aktuálisan meghatározó kihívások:

- globális, nemzeti és uniós szabályozások és az ezekből adódó versenyhátrány
- adminisztrációval kapcsolatos terhek, adatszolgáltatás növekedése
- tőke és likviditási előírások szigorodása
- a fenntartható innovációhoz vonatkozó előírások, mérőszámok kockázata

- rendszeresebb hatósági vizsgálatok, megnövekedett szabályozási költségek és bírság összegek
- pandémia következményei
- belső műveletek digitalizálása, eredményesség
- technológia modernizálása, az elektronikus csatornák reflektorfénybe kerülése

(<https://www.pwc.com/hu/hu/iparagak/penzugy.html>, letöltési idő: 2023.04. 02. 19:27)

A magyar bankpiac jellemzői

A mai magyar bankpiacon oligopólium van, ahol a piacon az eladók kisebb számban vannak jelen, ezért nagy piaci erővel bírnak. A pénzügyi termékek és szolgáltatások területén az árverseny korlátozott formában működik. A banki versenyben nagyobb szerepet töltenek be a pénzügyi innovációk, a márkaépítés és a reklám. Míg a termékek és szolgáltatások homogének, addig erős a piaci árverseny és a pénzügyi innováció. A banki versenystratégia jellemzően növekedés orientált. Az erősebb piaci pozícióval magasabb profit érhető el, de ehhez egyre nagyobb tőkeerőre van szükség. Mind a keresleti, mind a kínálati oldalon nagy számban vannak jelen, de ez az árak alakulását nem befolyásolja. A kereslet függ az árak alakulásától és nagyban ingadozik. Erős árverseny uralkodik, amely hatással van a piaci pozíció elvesztésére. A versenyképes költségstruktúra megvalósítása okán a bankok kénytelenek fejleszteni a terméküket, a technológiát, az értékesítési folyamatot. Az innovációval sem biztos a versenyelőny, hiszen lehet, hogy a versenytársak is hasonlóképpen próbálnak megújulni. A fejlődés révén lehetővé válik új ügyfelek megszerzése, forrásköltségek csökkentése, többletlikviditás biztosítása.

A bankok több magas kockázatú termékkel jelennek meg, amelyekkel jövedelmezőségüket próbálják növelni.

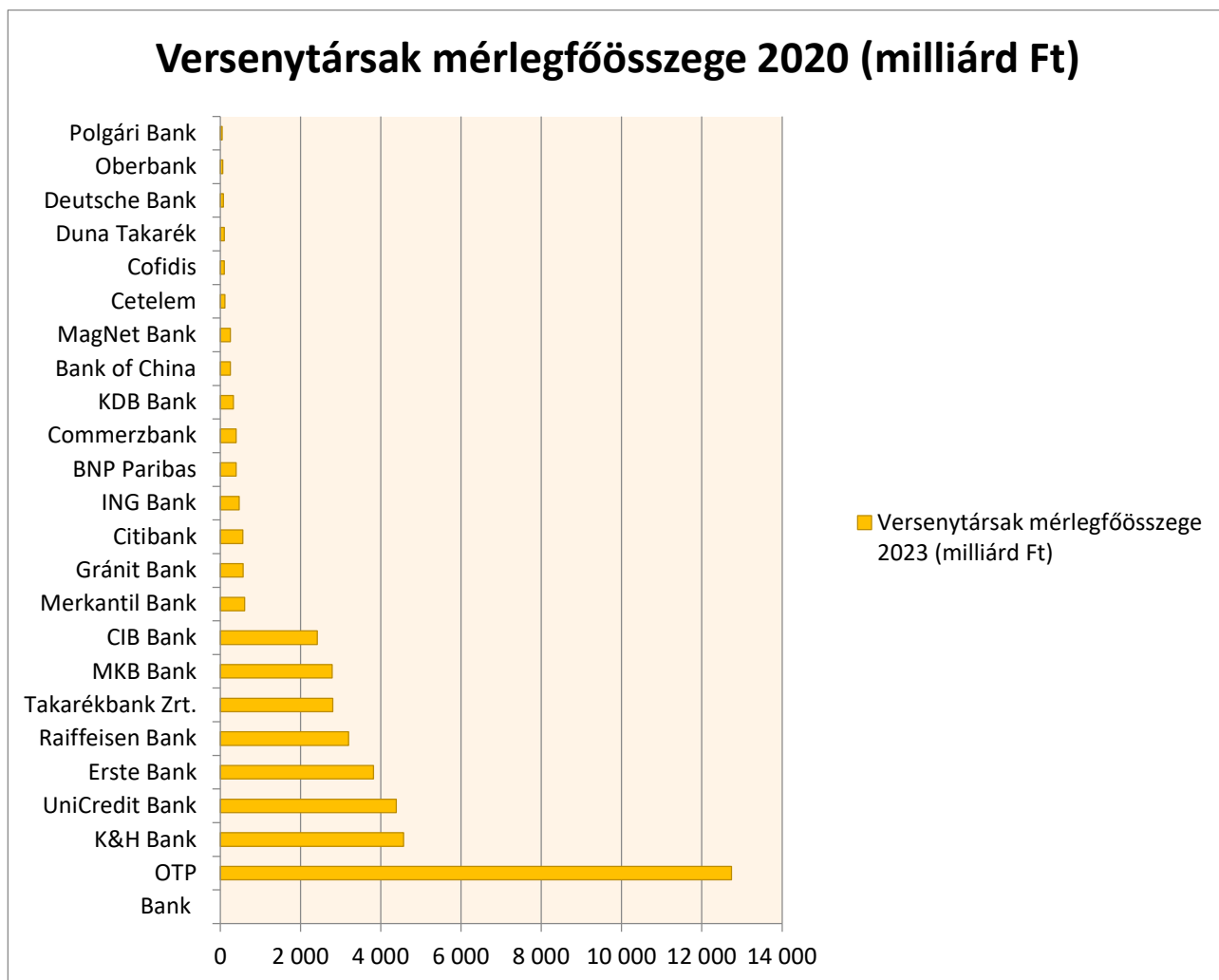
(https://www.bswan.hu/dl_files/Nagy_Gyula.pdf, letöltési idő: 2023. 04. 23. 21:08

<https://hu.wikipedia.org/wiki/Oligop%C3%B3lium>, letöltési idő: 2023. 04.23 10:24)

5.2. Versenytársak

A következőkben szeretném áttekinteni az OTP versenytársait a mérlegfőösszegük alapján.

2. ábra: Versenytársak mérlegfőösszege (milliárd Ft) 2020-ban



Forrás: <https://www.money.hu/bankok>, letöltési idő: 2023.04.15 11:44 alapján saját szerkesztés 2023

Az 2. számú ábra adatai alapján jól látható, hogy az OTP Bank legnagyobb versenytársai a 2020. évi mérlegfőösszegük szerint a K&H Bank, UniCredit Bank, Erste Bank, Raiffeisen Bank, Takarékszövetkezet Zrt., MKB Bank és a CIB Bank.

A Porter-féle öttényezős modell alapján

- Szállítók: A bankoknál nincs szállító, mert a szolgáltatásaikat ők maguk hozzák létre, fejlesztik ki az ügyfelek igényei alapján.
- Lehetséges belépők: A piacra történő új belépő bankok veszélyt jelentenek az OTP Bank számára.

- Vevők: A „Vevő” –t a szolgáltatásoknál Szolgáltatást igénybe vevőnek hívják. A bankok tekintetében a szolgáltatást igénybe vevők a magánszemélyek, vállalkozások, társasházak, nagyvállalatok, önkormányzatok és befektetők.
- Helyettesítő termékek/szolgáltatások: Ha egy másik szolgáltató olyan új szolgáltatással áll elő, amivel az OTP nem rendelkezik, az szintén veszélyt jelenthet számára.
- Ágazati versenytársak: Az OTP Bank jelenlegi versenytársai az 1. számú ábrán felsorolt bankok.
(Porter, 2006)

5.3. Az OTP Bank stratégiája

„Az OTP stratégiájának alappillérei: a stabilitás, a fenntarthatóság, a növekedés, az innováció és a nyereségesség.”

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/StrategiaJovokep>, letöltési idő:2023. 04. 24. 11:16)

A bank eltökélt annak érdekében, hogy társadalmi-gazdasági szerepet vállaljon, az ügyfeleit kiszolgálja, a fenntarthatóság érdekében kampányoljon, valamint civil és adományozási programokon vegyenek részt.

Bizakodnak a kelet-közép európai régió sikeres jövőjében, hogy aktív szerepet tudjanak vállalni a fejlődésben. A termékeikkel és szolgáltatásaikkal részt kívánnak venni a régiós EU-átlag feljebbtornászásában.

A digitális megújulás és az ügyfélélmény fejlesztése mellett a belső műveletek hatékonyságának növelését tűzik ki célul. Kutatnak új irányok, lehetőségek után, amiket majd aztán tudnak hasznosítani a gyakorlatban.

A stabil működés, a folyamatos megújulás és az innováció nélkülözhetetlen feltétele a profitorientált működésnek. A hosszú távú sikeres működést, a kifogástalan ügyfélélményt, a költséghatékony műveletek és a földrajzi elterjedés biztosítja.

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/StrategiaJovokep>, letöltési idő:2023. 04. 24. 11:16)

6. A bankok stratégiai irányultságának értékelése, SWOT analízis

2. számú táblázat: Bankok SWOT-analízise

ERŐSSÉGEK • saját részvények • széles termékpaletta • megfelelő pénzügyi erőforrás • magas szinten képzett humán erőforrás • ügyfelek magas szintű kiszolgálása • elégedett ügyfelek • piacvezető hely • egyedi termékek • kiegészítő termékként lakásbiztosítás a lakáshitel mellé • béren kívüli juttatások a munkavállalók részére • dolgozók továbbképzése • magasan automatizált rendszerek • jó marketing (pl. Tv reklámok) • megfelelő szervezeti kultúra (csapat) • kedvező számlavezetési díjak • könnyen használható alkalmazások	GYENGESÉGEK • alacsony fizetések • a hitelfelvételnél magas a járulékos költség (THM) • kevés főpénztár magas várakozási idővel • rossz költséghatékonyság • árrugalmas piacok megcélzása
LEHETŐSÉGEK • hazai és nemzetközi szinten való terjeszkedés • egyedi ajánlatokkal bevonítani az ügyfeleket • ügyfélközpontú marketingszemlélet • árrugalmatlan piacok megcélzása • termékkínálat bővítése • termékek megkülönböztetése • reklámozás az influencerekkel • online bankolás előtérbe helyezése • online hitelezést támogató digitális fejlesztések	VESZÉLYEK • kedvezőtlen kormányzati politika • sok versenytárs a piacon • ügyféligények változása • kedvezőtlen demográfiai változások (előregedő társadalom) • emelkedő fix költségek • árérzékenyebb fogyasztók • nehéz hosszú távon növelni a vásárlói bázist • rossz vásárlói értékelések a webhelyen • agresszív árcsökkentés • magas infláció • online csalások • bizonytalan piaci feltételek

Forrás: saját szerkesztés 2023

Összefoglalva a bankok legnagyobb erősségei, hogy széles termékpalettával és saját részvényekkel rendelkeznek.

Gyengeségként említeném meg, hogy a hitelfelvételnél magas a járulékos költség (THM).

Véleményem szerint lehetőség lenne a hazai és nemzetközi szinten való terjeszkedésre, a termékkínálat bővítésére, egyedi ajánlatok bevezetése az ügyfelek részére. Jó ötletnek tartanám, ha híres emberekkel népszerűsíténék a bankokat.

Veszélyt jelent a pénzüzetek számára, hogy egyre több versenytárs van a piacon, kedvezőtlenül hat a kormányzati politika, az ügyféligények-, és a demográfiai változások. Folyamatosan emelkednek a fix költségeik is.

7. Gyakorlat bemutatása

A szakmai gyakorlatomat heti 40 órában tevékenykedve végeztem 2023. január 2. és 2023. április 9. között az OTP Bank Nyrt. gyöngyösi fiókjában. Az első nap munkavédelmi oktatásban részesültem és végigvezettek a munkaterületen. Bemutattak a dolgozóknak, akik nagyon barátságosan fogadtak és mindenbe segíttek, ha bármilyen kérdés merült fel bennem a feladatokkal kapcsolatban. Kezdetben csak egyszerűbb szakmai tudást nem igénylő elintéznivalókat bízta rám: dobozok összehajtogatása az iratoknak, hitelmappák hajtogatása, lakáshitelek iratok irattárba való elhelyezése, a viseletesebb borítójúak új mappába helyezése. Ezen kívül iratokat másoltam, szkenneltem.

Feladataim voltak a gyakorlat során:

A vállalkozói iratokat és számlákat, adott lista alapján, számlaszámok szerint kellett behelyeznem a már meglévő dokumentumhoz vagy megkeresnem a teljes mappa anyagát. Ez nagy koncentrációt és odafigyelést igényelt, mert nem név szerint kellett keresni, hanem számlaszám szerint, ami 16 karakterből áll és rengeteg variáció létezik. Napi anyagokat válogattam dátum és ügyintéző szerint. Iratokat, bankkártyákat, bizalmas papírokat daráltam be, semmisítettem meg. Kifogyott nyomtatópatronokat válogattam, selejteztam.

Nagyrészt külföldi ügyfelek bankkártya papírjait válogattam ki, összetűztem őket és ABC sorrendben rendszereztem. Bankkártyák havi leltározását végeztem el. Letiltott bankkártyákat raktam ABC sorrendbe. Lakossági és értékpapírszámla nyitások havi ellenőrzését végeztem

el. Deviza és Bázisszámlákat, címkéztem fel és szelektáltam ügyfél, számlaszám, típus szerint.

2022-es napi anyagokat helyeztem irattárba. Ez magánban foglalta az iratok válogatását, rendezését, címkézését (selejtezési idő).

Különböző nyilatkozatokat (PEP, UCSINY, FATCA, FATNY, Átvilágítási kérdőív) válogattam szét, illetve dobozoltam be időintervallum szerint és az irattárba helyeztem. Lakáshiteleket, régebbi iratokat vittem le az ügyintéző szekrényeiből az irattárba. Időként konkrét aktákat kerestem meg az irattárban.

Továbbá segítkeztem még az ügyfélhívónál. Ez akkor történt, amikor az ügyfél online foglalt időpontot, mert ebben az esetben is szükséges sorszámot kérni, hogy bekerüljön a rendszerbe.

Az egyik ügyintéző jóvoltából beleláthattam a hitelügyintézés folyamatába valamint, hogy hogyan kell intézni egy lakásbiztosítást, igényelni otthonfelújítási támogatást, gyermekkedvezményt (CSOK).

A feladataim közé tartozott a lakáshitel anyagok csekklista szerinti összeállítása. Ez a lista 7 pontból áll. Az 1. pont tartalmazza a törzslapot, vagyoni jogi, biztosítási papírokat, jelzáloggal kapcsolatos papírokat. A 2. pontban megtaláljuk a KHR adatok megőrzéséről, lekérdezéséről, nyilvántartásáról a nyilatkozatokat, a lakáshitel ajánlatot, igénylő csomagot, az átvételi elismervényt, a hitelbírálatot, az ellenőrző listát, a személyes adatokat. A 3. pont a hitelesített tulajdoni lapokat, annak másolatait, az adásvételi szerződést, térképkivonat, lakásalaprajzot és az energetikai tanúsítványt öleli fel. A 4. pontban a CSOK papírokat, gyermekek személyes adatait, születési anyakönyvi kivonatait találjuk. Az 5. pont a jövedelmi, munkáltatói papírokat foglalja magába. A 6-7. pontban megtalálhatóak a számviteli bizonylatok, folyósítási dokumentumok és a számfejtések, közjegyzői díjról megfizetett bizonylatok, THM számítások.

Egy banki számítógépes program (KBO CLIENT) segítségével különböző iratokat (LTP szerződéseket, OTP DIREKT szerződéseket, Tele kódot) iktattam utólagos beküldéssel az irattárba. Minden akta egy cikkszámmal került be az irattárba. Ezeket kinyomtattam, majd hozzászereztem az alapidokumentumokhoz.

7.1. Hitelügyintézés folyamata

A hitelügyintézés egy elég bonyolult folyamat, ezért érdemes körültekintően tájékozódni a menetében. Első lépésben kiszemeljük a megvásárolandó ingatlant, felmérjük a helyzetet, hogy szükséges-e hitelt igényelni a létesítmény megvásárlásához. Miután sikerült dűlőre jutni a tulajdonossal a vételárról a következő procedúra az adásvételi szerződés, ezt mindig az ügyvéd készíti el. A szerződést el kell küldeni az illetékes földhivatalhoz. Ekkorra már ki kell választani, hogy melyik pénzintézetnél szeretné felvenni a lakáshitelét. A folytatásban az ügyintéző által kért dokumentumokat kell benyújtani: a személyes iratok másolatát, az ingatlan tulajdoni lapját, az adásvételi szerződést, a bankszámla kivonatokat, a munkáltatói és jövedelmi igazolásokat és a bank által kért dokumentumokat. A következő lépésben a bank értébecslőt küld az épülethez, aki több szempont alapján felméri a lakás piaci értékét. Ezzel párhuzamosan megvizsgálják a munkavállalót, hitelképes-e, és hogy a jogi dokumentumok eleget tesznek-e hitelbírálati kritériumoknak. Ha a művelet eljut a döntéshozatalig, akkor már szinte biztosan sikeres lesz az ügylet, a folyósítás is gyakorlatilag már csak formalitás kérdése. Végző soron elengedhetetlen egy hitelfedezeti biztosítás megkötése, amely az ügyfél és a bank számára is biztonságot nyújt. Az együttműködést az igénybevevő és a pénzintézet között szerződésbe kell foglalni, ez minősül hitelszerződésnek. A hitelszerződés tartalmi részét közjegyzői okiratba foglalják, mert ez a bank javát védi, amikor az adós fél nem törleszt és végrehajtó közbeavatkozása szükséges. A létrejött jelzálogszerződést szintén be kell szolgáltatni a földhivatalhoz. Az utolsó tevékenység az ingatlan birtokba vétele, ezt követően a NAV küld egy levelet, ami a megállapított illeték értékét foglalja magába.

(<https://hitelrevanszuksegem.hu/hitel/lakashitel-ugyintezes-folyamata-hitelfelvetel-budapest>

letöltési idő: 2023. 04. 12. 16:38)

7.2. Személyes vélemény, tapasztalat

Úgy gondolom, hasznos volt a gyakorlat, mert lehetőségem volt betekinteni egy bank működésébe. Megtapasztaltam az elméleti ismeretek gyakorlatban történő hasznosulását, különösen betekintést kaptam az elméleti metorika gyakorlati alkalmazásába. Megtapasztaltam a kollégák egymás közötti kapcsolatát. A feladatok elvégzéséhez szükséges erőforrások elvégzésébe kaptam betekintést. A jövőbeli lehetőséget növeli, hogy az OTP-nél voltam gyakorlaton.

7.3. Önálló és csoportos prezentációim

A tanulmányaim alatt, a tanegységek keretében elkészített

önálló munkáim:

- Számviteli elemzés tantárgyból: A Ratovi Kft. vagyoni helyzetének elemzése
- Készletgazdálkodás tantárgyból: A K&V Kft. logisztikájának bemutatása

csoportban elkészített munkám:

- Minőségmenedzsment tantárgy keretein belül: Éttermi előírások, szabályok a minőséggel kapcsolatban

8. Következtetések, javaslatok

A kockázatoknál mindig az időtáv merül fel, hogy mennyi időre tudja az ügyfél a pénzét nélkülözni. Vannak olyan élethelyzetek (gyermekszületés, válás, munkahely elvesztése), amelyek felülírják az ügyfél elképzelését. Ezek a kockázatok a lakossági termékeknél nagyon gyakoriak.

A hiteloldalon a THM (teljes hiteldíj mutató) a teljes futamidőre érvényes, ha előbb visszafizetjük a hitelt, mint ahogy lejár a futamidő, jóval nagyobb lesz a THM.

Egyre jobban terjednek az ún. fintech termékek, amelyekkel a banki költségek csökkenthetők, a lakosság pedig időt takarít meg. Az online bankolás ennek köszönhetően mindkét fél számára win-win szituációt eredményez.

Véleményem szerint a bankoknak lehetőség lenne a hazai és nemzetközi szinten való terjeszkedésre, a termékkínálat bővítésére, egyedi ajánlatok bevezetése az ügyfelek részére. Jó ötletnek tartanám, ha híres emberekkel népszerűsítenék a bankokat.

9. Összegzés

Napjainkban az OTP Bank Magyarország legnagyobb, legjelentősebb piacvezető kereskedelmi bankja. Célja gazdasági társaságként tevékenykedni, pénzügyi és befektetési szolgáltatásokat nyújtani hitelintézet formájában. Tevékenységei közé tartozik a monetáris közvetítés, pénzügyi lízing, pénzügyi közvetítés, alapkezelés, számviteli-, könyvvizsgálói-, adószakértői megbízatások ellátása, meglévő és bérbe vett ingatlan kiadása, üzemeltetése. Ügyfelei között megtalálhatóak a Lakosság, Kis- és középvállalkozások, Nagyvállalatok, Bankok, Intézmények, Állam, Önkormányzatok, Központi Bank. Fő tevékenységeik közé tartozik a betétgyűjtés, a hitelnyújtás és a fizetési forgalom lebonyolítása. A bank termékpaletájában szerepelnek: hitelek, bankkártyák, megtakarítások, értékpapírok, biztosítások.

A pénzügyi krízis bekövetkezése óta jelentős átalakuláson megy keresztül a pénzügyi szolgáltatások piaca. Az új kaliberű piaci szereplők a tradicionális szolgáltatókat is cselekvésre ösztönzik. Az OTP Bank legnagyobb versenytársai a K&H Bank, UniCredit Bank, Erste Bank, Raiffeisen Bank, Takarékbank Zrt., MKB Bank és a CIB Bank.

„Az OTP stratégiájának alappillérei: a stabilitás, a fenntarthatóság, a növekedés, az innováció és a nyereségesség.”

(<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/StrategiaJovokep>, letöltési idő:2023. 04. 24. 11:16)

Az általam készített SWOT analízis alapján a bankok legnagyobb erősségei, hogy széles termékpalettával és saját részvényekkel rendelkeznek.

Gyengeségként említeném meg, hogy a hitelfelvételnél magas a járulékos költség (THM).

Véleményem szerint lehetőség lenne a hazai és nemzetközi szinten való terjeszkedésre, a termékínálat bővítésére, egyedi ajánlatok kialakítására az ügyfelek részére. Jó ötletnek tartanám, ha híres emberekkel népszerűsíténék a bankokat.

Veszélyt jelent a pénzintézetek számára, hogy egyre több versenytárs van a piacon, kedvezőtlenül hat a kormányzati politika, az ügyféligények-, és a demográfiai változások. Folyamatosan emelkednek a fix költségeik is.

A szakmai gyakorlatomat heti 40 órában végeztem 2023. január 2. és 2023. április 9. között az OTP Bank Nyrt. gyöngyösi fiókjában.

Feladataim voltak - a teljesség igénye nélkül - a gyakorlat során: iktatás, napi anyagok irattárba helyezése (amely magában foglalta az iratok válogatását, rendezését, címkézését), nyilatkozatok válogatása, iratkeresés, bankkártyák leltározása és ellenőrzése, ügyfélhívónál sorszárok kiadása, lakáshitelek csekklista szerinti összeállítása.

Az egyik ügyintéző jóvoltából beleláthattam a hitelügyintézés folyamatába, valamint, hogy hogyan kell intézni egy lakásbiztosítást, igényelni otthonfelújítási támogatást, gyermekkedvezményt (CSOK).

Úgy gondolom, hasznos volt a gyakorlat, mert lehetőségem volt betekinteni egy bank működésébe. Megtapasztaltam az elméleti ismeretek gyakorlatban történő hasznosulását, különösen betekintést kaptam az elméleti metorika gyakorlati alkalmazásába. Megtapasztaltam a kollégák egymás közötti kapcsolatát. A feladatok elvégzéséhez szükséges erőforrások elvégzésébe kaptam betekintést. A jövőbeli lehetőségemet növeli, hogy az OTP-nél voltam gyakorlaton.

Szakirodalom

1. Gellért A. és szerzői kollektívája (2001) Digitális pénzügyek. KJK-KERSZÖV Jogi és Üzleti Kiadó Kft. Budapest
2. Michael E. Porter (2006) Versenysztratégia Akadémiai Kiadó Zrt. Budapest
3. Walter Gy. (2014) Vállalatfinanszírozás a gyakorlatban. Alinea Kiadó Budapest

Internetes irodalom

4. <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/Tortenet> letöltési idő: 2023.02.26. 16:12
5. https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/180516_Alapszabaly_egyseges_063.pdf
Letöltési idő: 2023.04.12. 15:46
6. https://hu.wikipedia.org/wiki/R%C3%A9szv%C3%A9nyt%C3%A1rsas%C3%A1gok_Magyarorsz%C3%A1gon Letöltési idő: 2023.04.13. 16:20
7. https://www.bankszovetseg.hu/Public/publikacio/Bankmenedzs_bank%C3%BCzemtan.pdf, Kovács L.- Marsi E. (2018) Banküzemtan, Budapest letöltési idő: 2023.02.26. 16:30
8. https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tulajdonosi_struktura, letöltési idő: 2023.03.05. 18:32
9. https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas/SzervezetiAbra, letöltési idő: 2023.03.05. 19:32
10. <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Lakashitel/HasznaltLakas>, letöltési idő: 2023.03.08. 17:19
11. <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Lakashitel/Lakastamogatasok>, letöltési idő: 2023. 03.08. 18:23
12. <https://www.otpbank.hu/portal/hu/SzabadFelhasznalasHitelek/SzemelyiKolcson>, letöltési idő: 2023.03.09. 17:12
13. <https://www.otpbank.hu/portal/hu/SzabadFelhasznalasHitelek/Folyoszlamlahitel>, letöltési idő: 2023.03.09. 18:34
14. <https://www.otpbank.hu/portal/hu/SzabadFelhasznalasHitelek/Jelzaloghitel>, letöltési idő: 2023.03.09. 20:11
15. <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Hitelkartyak>, letöltési idő: 2023.03.10. 18:20
16. <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Bankszamlak/Marvanszamlam>, letöltési idő: 2023.03.10. 19:34

17. <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Bankkartyak/BetetiKartya>, letöltési idő: 2023.03.10. 20:08
18. <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Junior>, letöltési idő: 2023.03.10. 20:41
19. <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Megtakaritas/Betetek>, letöltési idő: 2023.03.15. 11:29
20. <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Megtakaritas/Ertekpapir>, letöltési idő: 2023.03.18. 14:46
21. <https://www.otpbank.hu/portal/hu/GlobalMarkets>, letöltési idő: 2023.03.19. 10:07
22. <https://www.otpnyugdij.hu/hu/fooldal>, letöltési idő: 2023.03.19. 11:21
23. <https://www.otpegeszsegpenztar.hu/hu/uj-belepok>, letöltési idő: 2023.03.19. 12:34
24. <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Biztositas/Torlesztesi#PPI>, letöltési idő: 2023.04.01. 14:51
25. <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Biztositas/FelfedezoUtasbiztositas>, letöltési idő: 2023.04.01. 15:48
26. <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Biztositas/MegtakaritassalKombinaltEletNyugdij>, letöltési idő: 2023.04.01. 17:00
27. <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Biztositas/EletEsBaleset>, letöltési idő: 2023.04.02. 10:43
28. <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Biztositas/Lakasbiztositas>, letöltési idő: 2023.04.02. 11:59
29. <https://www.pwc.com/hu/hu/iparagak/penzugy.html>, letöltési idő: 2023.04.02. 19:27
30. https://www.bswan.hu/dl_files/Nagy_Gyula.pdf, letöltési idő: 2023.04.23. 21:08
31. <https://hu.wikipedia.org/wiki/Oligop%C3%B3lium>, letöltési idő: 2023.04.23. 10:24
32. <https://www.money.hu/bankok>, letöltési idő: 2023.04.15. 11:44
33. <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/StrategiaJovokep>, letöltési idő: 2023.04.24. 11:16
34. <https://hitelrevanszuksegem.hu/hitel/lakashitel-ugyintezes-folyamata-hitelfelvetel-budapest>, letöltési idő: 2023.04.12. 16:38

Táblázatok jegyzéke

1. számú táblázat: Az OTP Bank tulajdonosi szerkezete 2022. december 31-én 5. oldal
2. számú táblázat: Bankok SWOT-analízise 22. oldal

Ábrák jegyzéke

1. számú ábra: Az OTP Bank szervezeti felépítése 6. oldal
2. számú ábra: Versenytársak mérlegfőösszege (milliárd Ft) 2020-ban 20. oldal

Nyilatkozatok

1. Eredetiség és szellemi tulajdonkezelési nyilatkozat
2. Konzultációs nyilatkozat

NYILATKOZAT

a záródolgozat nyilvános hozzáféréséről és eredetiségéről

A hallgató neve: Boári Vencel
A Hallgató Neptun kódja: C083M5
A dolgozat címe: Az OTP Bank Nyrt termékpalettájának bemutatása
A megjelenés éve: 2023
A konzulens tanszék neve: Dr. habil Hágen István Zsombor
Vidékfejlesztés és Fenntartóható Gazdaság Intézet

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

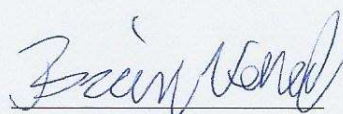
Ha a fenti nyilatkozattal valótlant állítottam, tudomásul veszem, hogy a Záróvizsga-bizottság a záróvizsgából kizár és a záróvizsgát csak új dolgozat készítése után tehetek.

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 mindenkor szellemi tulajdon-kezelési szabályzatában megfogalmazottak érvényesek.

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

Kelt: Gyöngyös, 2023. év április hó 27. nap


Hallgató aláírása

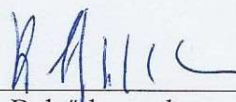
KONZULTÁCIÓS NYILATKOZAT

A **Boári Vencel** (hallgató Neptun azonosítója: C083M5) 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.

A dolgozat állam- vagy szolgálati titkot tartalmaz: igen nem

Kelt: Gyöngyös, 2023. év április hó 27. nap


Belső konzulens