

Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem
Szent István Campus
Gazdaság Tudományi Intézete

PORTFÓLIÓ
(szakmai beszámoló)

Gódor Fanni Dorina

Neptun kód:SR0YU5

Kereskedelem és Marketing felsőoktatási szakképzés

Mentor neve: Horváth Ádám

Gödöllő, 2023.

Tartalom

Vállalat bemutatása.....	4
Takarékbank Agrárcentrum:.....	8
Agrár bankszámlák:.....	10
Takarék kisvállalati agrár bankszámla:	10
Takarék agrár forint és deviza bankszámla:	10
A vállalat honlapja:.....	11
Első benyomás, háttér:.....	11
Konkrétumok:.....	12
Tartalom és felhasználói élmény:	12
Design:.....	13
A Szervezet környezeti elemzése:	14
SWOT elemzés:.....	14
MARKETING STRATÉGIA ALKOTÁS:	16
7P elődje:	16
A bankmarketing fogalma és helye a menedzsmentben.....	17
A 4P illetve 7P elemzése az Takarékbank esetében	18
1.P Értékesítési csatorna	18
2.P Árpolitika:	19
3.P Termék Politika	19
4.P Reklám	20
5.P Emberi tényezők:.....	20
6.P Tárgyi elemek:.....	21
7.P Folyamat	22
A Szakmai gyakorlati munkám a Takarékbank Agrárcentrumában:.....	22
0.lépés: Hitelezési kisokosból vagy az internetről való tájékozódás.....	23
1.lépés: Részletes tájékozódás a kiválasztott finanszírozás kapcsán.....	23

2.lépés: Hiteligénylési lap kitöltése, szükséges dokumentumok beadása	23
3.lépés: Teljeskörű hitel dokumentumok banki befogadása.....	24
4.lépés: Hitel akta ellenőrzés, adatok lekérdezése.....	24
5.lépés: hitelminősítés és kockázatvállalási döntés	25
6.lépés: Hiteldöntésről tájékoztatás	25
7.lépés: Hitel, -biztosítéki szerződések, mellékletek aláírása.....	25
8.lépés: hitelfolyósítás a feltételek teljesítésével	26
Következtetések és javaslatok:	29
Ábrajegyzék.....	32

Vállalat bemutatása

A Takarékbank Zrt., a Takaréék Csoport, generális kereskedelmi bankja, mely a Takarékbank Zrt a Pannon Takarékbank Zrt, a B3 Takaréék szövetkezet és a Mohácsi Takarékbank Zrt egybeolvadásával alakult meg 2019 április 30-án. Ugyanezen a napon a TakaréékCsoport központi bankja, az MTB Magyar Takarékszövetkezeti Bank Zrt az újonnan létrejött Takarékbanknak adta át lakossági, vállalati számlaszerződéseit, illetve betét, hitel és garancia állományait. A 11 takarékszövetkezet, illetve 2 bank jogi egyesülésével végetért a majdhogynem ötéves mechanizmus, melynek hatására a csaknem 120 takarékszövetkezetből országos lefedettségű kereskedelmi bank alakult ki.

A hitelintézetek dolgozóit és ügyfeleit, továbbá, teljes fiókhálózatát, és betét- hitel- és szerződésállományait a Takarékbank Zrt. vette át.

Számos előnyt jelentett az ügyfeleknek az egyesülés, többek között egységes kiszolgálási folyamatokban vehettek részt, versenyképes szolgáltatásokat és termékeket vehettek igénybe, amit nagy mértékben segített az új modern és gyors informatikai rendszer.

A magyar bankpiacon a legnagyobb vállalati, lakossági és betét portfóliójával rendelkezik az egyesült Takarékbank. A bank üzletpolitikája sokoldalú és összetett pénzügyi megoldásokat nyújt az ügyfeleknek. A fiatoknak, időseknek és a családoknak is egyaránt segítséget nyújt földrajzi korlátozások nélkül.

Magyarország legnagyobb fiók hálózattal rendelkező bankjaként, biztosítja a személyes tanácsadásokat, részt vesz az esélyegyenlőség megvalósításához továbbá a vidék felzárkóztatásához. 2020 decemberében Magyar bankholding Zrt. megnyerte a bankholdinként való működésre szóló engedélyt a Magyar Nemzet Banktól.

Az MKB Bank Nyrt, a Budapest Bank Zrt és a MTB Zrt legnagyobb tulajdonosai a banki értékpapírokat apporálták a kollektív holding társaságba. Ennek hatására Magyarország második legnagyobb bankcsoportja jött létre. Melynek a tulajdonosi szerkezete a következő:

-MKB 31,96%

-MTB 37,69%

-Magyar Ország Corvinus Nemzetközi Befektetési Zrt. 30,35 %

Kiválasztásra került az MBH menedzsmentje és elindult az újabb csoport stratégiájának megalkotása, kidolgozása öt évre amelyet 2021 márciusában a Felügyelőbizottság elfogadott.

2021 októberében apportálta a Magyar Bankholding a z MTB-t a Magyar Takarékbankholding Zrt-be majd 2022 márciusában fuzionált a Budapest Bankkal és az MKB bankkal.

2021 decemberében az MBH igazgatósága jóváhagyta a Magyar Bankholding 5 éves fúziós stratégiai üzleti tervét a 2022-2026 időszakra, továbbá a terveknek megfelelően elfogadta az MBH egységes Irányítási Konceptiójának tagbankokban történő bevezetését. Az Egységes Irányítási Konceptióban meghatározott szervezeti struktúra szerint az MBH ügyvezető igazgatói és vezérigazgató helyettesei az MBH tagbankjaiban is elvégzi és ellátja a munkajogi és szakmai irányítást. 2021 decemberében a Magyar Bankholding igazgatósági elnöke átvette a holdig vezérigazgatói szerepet is, ezzel a társaság elnök vezérigazgatójaként folytatja az egyesülési és transzformációs folyamatot.

A Magyar Bankholding Elnök-vezérigazgatója Dr. Barna Zsolt. Az igazgatóság tagjai továbbá Dr. Balog Ádám, Dr. Lélfa Koppány, Szabó Levente László, valamint Dr. Tajthy Attila. A Takarékbank Zrt. elnöke/Vezérigazgatója Szabó Levente

A Takarékbank Zrt. Tulajdonosi szerkezete: 100% hazai tulajdonban van. A tervek szerint 2023 közepétől egyesülő három bank, a Budapest Bank, az MKB Bank és a Takarékbank tulajdonrészei közül a Takarékbank 37,69 százalékos részesedése az MKB gazdához kerülnek. (Takarékbank, dátum nélk.) (Antal, 2022.04.08)

A Takarékbank pénzügyi teljesítménye:

adatok millió forintban	2021.12.31	2020.12.31	változás %	változás
Eszközök				
Készpénz, számlakövetelések központi bankokkal szemben és egyéb látraszoló betétek	217 464	76 289	185,1%	141 175
Kereskedési céllal tartott pénzügyi eszközök	5 454	34	-	5 420
Egyéb átfogó jövedelemmel szemben valós értéken értékelt pénzügyi eszközök	200 073	175 664	13,9%	24 409
Amortizált bekerülési értéken értékelt pénzügyi eszközök és kötelezően az eredménnyel szemben valós értéken értékelt, nem	2 775 088	2 520 709	10,1%	254 379
Származtatott ügyletek - Fedezeti elszámolások	5 258	116	-	5 142
Leányvállalatokba, közös vállalkozásokba valamint társult vállalkozásokba történt befektetések	5 309	5 090	4,3%	219
Tárgyi eszközök	11 187	12 017	-6,9%	-830
Immateriális javak	2 123	5 227	-59,4%	-3 104
Adókövetelések	6 279	4 656	34,9%	1 623
Egyéb eszközök	5 679	5 138	10,5%	541
Eszközök összesen	3 233 914	2 804 940	15,3%	428 974
Kötelezettségek				
Kereskedési céllal tartott pénzügyi kötelezettségek	6 816	19	-	6 797
Amortizált bekerülési értéken értékelt pénzügyi kötelezettségek	3 087 112	2 666 784	15,8%	420 328
Származtatott ügyletek - Fedezeti elszámolások	384	1 476	-74,0%	-1 092
Céltartalékok	5 634	5 263	7,0%	371
Egyéb kötelezettségek	27 567	19 032	44,8%	8 535
Kötelezettségek összesen	3 127 513	2 692 574	16,2%	434 939
Saját tőke				
Jegyzett tőke	100 260	100 260	0,0%	0
Névértéken felüli befizetés (árszó)	21 647	21 647	0,0%	0
Halmazott egyéb átfogó jövedelem	-4 429	284	-	-4 713
Eredménytartalék	-10 744	36	-	-10 780
Egyéb tartalék	919	919	0,0%	0
Az üzleti év nyeresége vagy (-) vesztesége	-1 252	-10 780	-88,4%	9 528
Saját tőke összesen	106 401	112 366	-5,3%	-5 965
Saját tőke és kötelezettségek összesen	3 233 914	2 804 940	15,3%	428 974

1. ÁBRA TAKARÉKBANK PÉNZÜGYI TELJESÍTMÉNYE (ANTAL, 2022.04.08)

2020.december 31-én a mérleg főösszege a Bank Nemzetközi Pénzügyi Készítési Standardok alapján 3 233,9 milliárd forint volt, amely 15,3 %-kal számszerűsítve +429milliárd forinttal haladja meg a 2020-as értéket. Egy év alatti növekedését az eszköz oldalnak előszörban az egyéb látraszoló betétek és az ügyfélhitel állomány megnövekedése okozta. Az amortizált bekerülési értéken az ügyfélhitel állomány a 2021-es év végére 1 594 milliárd forintot ért el, ami annak köszönhető, hogy a 2020-as évhez képest 123,8 milliárd forinttal nőtt az állomány. Az egyéb átfogó jövedelemmel szemben értékelt hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok állománya 25,1 milliárd forinttal emelkedett meg 2020 végéhez képest. Az éves változásban a forrásoldalon 205,4milliárd forint ügyfélbetétállomány növekedés és a csoporton belüli MNB háttérű és egyéb bankközi finanszírozás 226,3 milliárd forint volt meghatározó.

ÜZLETI JELENTÉS:

2021.12.31

Eredménykimutatás adatok millió forintban	2021	2020	változás %	változás
Kamatbevétel	89 635	66 853	34,1%	22 782
Kamatráfordítás	-12 331	-7 140	72,7%	-5 191
Nettó kamatjövedelem	77 304	59 713	29,5%	17 591
Díj- és jutalékbevétel	59 179	56 043	5,6%	3 136
Díj- és jutalék ráfordítás	-16 500	-15 391	7,2%	-1 109
Díjak és jutalékok eredménye	42 679	40 652	5,0%	2 027
Osztalék bevétel	4	1	300,0%	3
Deviza műveletek eredménye	3 326	3 115	6,8%	211
Az eredménnyel szemben valós értéken értékelt kategóriába nem tartozó pénzügyi eszközök és kötelezettségek kivételéből származó nyereség vagy (-) veszteség, nettó	1 093	-745	-246,7%	1 838
Kereskedési céllal tartott pénzügyi eszközökből és kötelezettségekből származó nyereség vagy (-) veszteség, nettó	-625	-501	24,8%	-124
Kötelezően az eredménnyel szemben valós értéken értékelt, nem kereskedési céllal tartott pénzügyi eszközökből származó nyereség vagy (-) veszteség, nettó	-157	-930	-83,1%	773
Fedezeti elszámolásból eredő nyereségek vagy (-) veszteségek, nettó	-1 152	34	-3488,2%	-1 186
Nettó üzleti eredmény	2 489	974	155,5%	1 515
Nettó egyéb működési bevétel	5 750	2 798	105,5%	2 952
Nettó egyéb működési ráfordítás	-3 725	-315	1082,5%	-3 410
Nettó működési nyereség	124 497	103 822	19,9%	20 675
Céltartalékképzés vagy (-) céltartalékok feloldása	-420	1 773	-123,7%	-2 193
Eredménnyel szemben valós értéken értékelt kategóriába nem tartozó pénzügyi eszközök értékvesztése vagy (-) értékvesztésének visszairása	-21 417	-16 568	29,3%	-4 849
Nem pénzügyi eszközök értékvesztése vagy (-) értékvesztésének visszairása	-420	49	-957,1%	-469
Működési költségek	-104 265	-98 849	5,5%	-5 416
Módosítás miatti nyereség/ (-) veszteség, nettó	-1 898	-3 787	-49,9%	1 889
Leányvállalatokba, közös vállalkozásokba valamint társult vállalkozásokba történt befektetések értékvesztése vagy (-) értékvesztésének visszairása	96	29	231,0%	67
Megszűnt tevékenységeknek nem minősülő, értékesítésre tartott minősített befektetett eszközökből és elidegenítési csoportokból származó nyereség vagy (-) veszteség	326	-293	-211,3%	619
Adózás előtti nyereség/(veszteség)	-3 501	-13 824	-74,7%	10 323
Jövedelemadó	1 622	2 360	-31,3%	-738
Megszűnő tevékenységből származó eredmény	627	684	-8,3%	-57
Tárgyévi nyereség/(veszteség)	-1 252	-10 780	-88,4%	9 528

Egyéb átfogó jövedelemkimutatás adatok millió forintban	2021	2020	változás %	változás
Az üzleti év nyeresége vagy (-) vesztesége	-1 252	-10 780	-88,4%	9 528
Egyéb átfogó jövedelem	-4 713	-174	2608,6%	-4 539
Eredménybe nem átsorolható tételek	0	91	-100,0%	-91
Egyéb átfogó jövedelemmel szemben valós értéken értékelt tulajdoni részesedést megtestesítő instrumentumok valós érték változásai	0	17	-100,0%	-17
Nem átsorolandó tételekhez kapcsolódó nyereségadó	0	74	-100,0%	-74
Eredménybe átsorolható tételek	-4 713	-265	1678,5%	-4 448
Fedezeti instrumentumok (nem megjelölt elemek)	2 181	-33	-6709,1%	2 214
Egyéb átfogó jövedelemmel szemben valós értéken értékelt hitelviszonyt megtestesítő instrumentumok	-6 894	-232	2871,6%	-6 662
Teljes tárgyévi átfogó jövedelem	-5 965	-10 954	-45,5%	4 989

2. ÁBRA TAKARÉKBANK EREDMÉNYKIMUTATÁS (ANTAL, 2022.04.08)

2021-ben a Takarékbank adózás előtti eredménye 3,5 milliárd forint veszteséget tett ki, mely a 2020-as évhez képest jelentős csökkenést jelentet a 13,1 milliárd forintos veszteséghez képest. 1,3 milliárd forint volt a tárgyévi adózott veszteség 2021-ben, míg a teljes teljes átfogó jövedelem 5,97 milliárd forint volt.

A legnagyobb mértékben a Takarékbank tárgyévi értékvesztéséhez a Covid volt negatív hatással. Az ügyfelek a hiteltörlesztési monatórium, valamint a tényleges hitel visszafizetési képessége alig vagy korlátozottan volt tradicionális metodikában mérhető, ezzel a makrogazdasági változásokon alapuló paraméterezés számottevő elemévé vált a hitelezési értékvesztés képzéséhez 2021-ben.

A kamatbevételt illetően a bruttó kamatbevétel 89,6 milliárd és a bruttó kamatráfordítás 12,3 milliárd forint volt, ami 2021-ben 77,3 milliárd forint nettó kamatbevételt jelentett. A Nettó jutalék díjak eredménye 42,7 milliárd forintos nyereség volt.

A hitelezéshez köthető nettó jutalék gazdasági környezetben alulmaradt, míg a pénzforgalomhoz tartozó nettó jutalék várakozáson felül teljesített. 2,5 milliárd forint volt a nettó üzleti eredmény, melyben fontos szerepe volt a deviza műveletek eredményének ami 3,3 milliárd forint volt, ám az eredményt csökkentette a fedezeti elszámolásokból eredő veszteség ami -1,2 milliárd forint volt.

2021-ben 5,4 milliárd forinttal emelkedtek meg a működési költségei a Takarékbanknak, ami működéshez kapcsolódó költségeket, adókat és díjakat is tartalmaz egyaránt, illetve azokat a működési költségeket melyekre a banknak közvetlen befolyása van 70,6%-át teszik ki a teljes számveteli működési költségeknek, amelyek közül kiemelkedő a bér és bérjellegű költségek 30,9 milliárd forinttal, az informatikai költségek 15,4 milliárd forinttal és a volumene költségek 17,4 milliárd forinttal.

Takarékbank Agrárcentrum:

A Takarékbank Agrárcentrum a Takarékbank önálló üzletága, amely országszerte 40 helyen található meg és 6 régióba van szerveződve. Magyarországon közel 90 ezer árutermelő gazdaság található meg akik aktívan működők, melyekből 20 ezer a Takarékbanknál vezeti a számláját egészen a kistermelőktől a legnagyobb gazdaságokig bezárólag. Az agrár ügyfelek magas színvonalú kiszolgálása az üzletág működésének célkitűzése. A szolgáltatási modellnek a többi bankkal össze hasonlítva az a sajátossága, hogy a 200 hektárnál kisebb gazdaságok (vagy hasonló méretű állattartó egységek) esetében a bankfiók az ügyfélhez külön agrár-élelmiszeripari ügyfélszolgálati képviselőt rendelhet, aki szükség esetén az ügyfél telephelyén is találkozhat az ügyféllel. A fő agrár élelmiszer ipari ügyfélcsoportok esetében az aktív oldal kizárólagos irányítását az üzletág veszi át. Az üzletágak független szervezeti struktúrába szerveződnek, a főszervezeti egység a mezőgazdasági régió, amely egy szűk létszámú központi irányítási struktúrával rendelkezik. Az agrár finanszírozási piac fókuszában a lízing és a faktoring áll, és az üzletág szorosan együtt működik a Takarékbank Csoportához tartozó két pénzügyi vállalkozással, amelyek két oldalú megállapodások révén az alábbi területeket fedik le. Az ügyfelekkel való közvetlen kapcsolatok erősítése és az új ügyfelek bevonása érdekében a Bank rendszeres regionális mezőgazdasági találkozók tartanak az ügyfelek számára.

A Takarékbank agrár üzletága továbbra is fenntartja, erősíti a nyilvános szakértői megjelenéseket legfontosabbak a következők lesznek:

- szakmai konferenciákon történő részvétel, szócikkek és interjúk publikálása;
- megjelent az Agrárláz 2021 évkönyv, amely részletesen bemutatja a világpiaci tendenciákat, és hazai termékpálya elemzéseket tartalmaz;
- rendszeresen publikálta a Takaré Barázda agrár hírlevelet, amelyben az ügyfelek kéthavonta kaptak tájékoztatást a mezőgazdasági aktualitásokról és finanszírozási lehetőségekről;
- folytatta a 2020-ban indított negyedéves gyakoriságú AgrárTrend Index mérését és közzétételét, amely agrár- és élelmiszeripari bizalmi mutatóként szolgálva hónapokkal a statisztikai adatok megjelenése előtt képes jelezni, hogy merre tart egy adott termékpálya.

A Takarékbank továbbra is fontos finanszírozási partnere a mezőgazdasági és élelmiszeripari vállalkozásoknak, éves tevékenységének több szempontból is összesített, és a termékszínt az alábbiak szerint alakult:

-Az üzletág által kezelt hitelállomány 2021-ben több mint 20 milliárd forinttal nőtt, és éves szinten 225 milliárd forinttal az év végére.

-Ezen túl leányvállalatokkal is közös sikereket ért el az üzletág, mint például a Takaré Lizing.

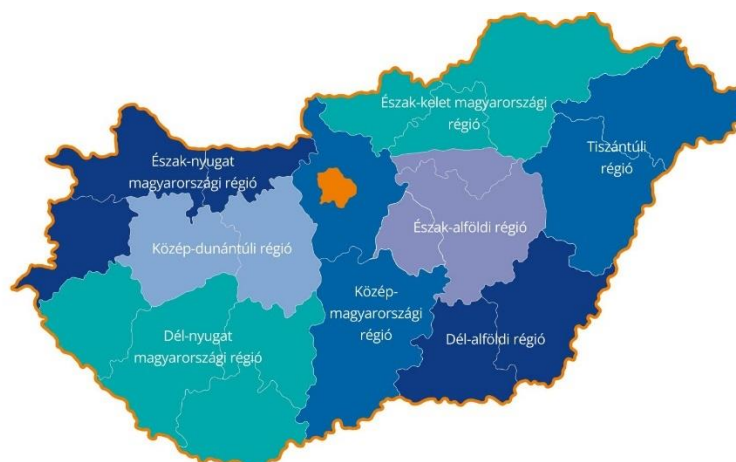
-Növekedése nem korlátozódott üzem méret szerinti szegmensekre a kis, közép, és nagy-gadások, illetve kiemelt élelmiszeripari ágazatban.

-A folyószámla- és keret jellegű hitelek állománya 15%-kal nőtt, ezen belül az Agrár Széchenyi Kártya szerződésállománya 13%-kal nőtt. A Takarékbank az ASZK közel 70 százalékos piaci részesedéssel rendelkezik így továbbra is piacvezető szerepben van.

A Takarékbank Agrárrégiói:

1. Közép-magyarországi régió
2. Közép-dunántúli régió
3. Észak-alföldi régió
4. Tiszántúli régió
5. Észak-kelet magyarországi régió
6. Dél-alföldi régió
7. Észak-nyugat magyarországi régió

8. Észak-nyugat magyarországi régió
9. Dél-nyugat magyarországi régió
10. Kiemelt Agrár és Élelmiszeripari Ügyfelek Központ



3. ÁBRA TAKARÉKBANK AGRÁRRÉGIÓI (MBH BANK, 2023)

Agrár bankszámlák:

Takarék kisvállalati agrár bankszámla:

A Takarék Kisvállalati Agrár Bankszámlát östermelő, vagy mezőgazdasági, erdőgazdálkodási, vagy halászati tevékenységet folytató vállalkozásoknak a legmegfelelőbb.

Takarék agrár forint és deviza bankszámla:

A Takarék Agrár Bankszámlát nagyobb üzemméretű östermelők, mezőgazdasági tevékenységet folytató egyéni vállalkozók, családi gazdálkodók, gazdasági társaságok, családi holdingok számára alakították ki.

Agrár hitelek:

Az agrárcentrum több fajta hitelezési típussal foglalkozik, amelyek közül a legnépszerűbbek az Agrártámogatások előfinanszírozása, Takarék VP Komplex, Takarék Termőföld vásárlási kölcsön, Takarék Közraktári jegy fedezetű kölcsön, Takarék Agrárberuházási Hitelkonstrukciók, Takarék Gazdahitel-Gazdakártya, Takarék Barázda Termőföld-vásárlás Hitelkeret, Takarék Barázda Termőföld-vásárlási Egyedi Hitel, Takarék Barázda Termőföld-vásárlási Gyorshitel. Ezen felül általános Vállalkozói hitelek azon belül is a Vállalkozói Folyószámlahitel, Vállalkozói Forgóeszközhitel, valamint a Vállalkozói Beruházási hitel, Lízing, Exim Refinanszírozásazon belül is a Exportélénkítő Forgóeszközhitel, Exportélénkítő Beruházási hitel, Jövő Exportőrei Forgóeszközhitel, Jövő Exportőrei Beruházási hitel, Fordulat Beruházási hitel, illetve Széchenyi kártya program is.

A vállalat honlapja:

Az oldal linkje a következő: <https://www.takarekbank.hu/>

Első benyomás, háttér:

A takarékbank honlapjának a vizsgálata során az első szempont, amit vizsgálni kell, hogy a „Takarékbank szó” beírása után a Google kereső programban elsőként, szinte várakozás nélkül megjeleníti a Takarékbank hivatalos honlapját. Pontosabban 0,31 másodperc alatt jelenik meg a honlap. Az oldal meglátogatása meg során az első szembe jövő információ az a Cookie figyelmeztetés, véleményem szerint ez nem jelent különösebb problémát, hiszen a ma már szinte az összes oldal meglátogatásakor szembe jön velünk ez a figyelmeztető. Az első benyomás a honlapról pozitív volt hiszen bennem egy családi érzetet keltett, az első hitel hirdetés, amit megjelenít a honlap az a babaváró hitel, amihez egy mosolygós családot ábrázoló képet csatoltak. Ahogy a weboldalon egyre lejjebb halad az ügyfél különböző fontos aktuális hírekkel találkozik, amit nagyon hasznosnak tartok mert ez azt sugallja, hogy a Takarékbank honlapján napra kész információkkal van ellátva az ügyfél. Ezt követően a honlapon a hitel típusokkal találkozhatunk, ahol tájékozódhatunk arról, hogy milyen hitelezési típusokkal foglalkozik a Takarékbank. Ilyenek például a Babaváró hitel, személyi kölcsönök, lakáscélú hitelek, államtámogatások stb. Majd ezt követik a bankszámlák, illetve a bankkártyák és az oldal alján találhatóak a megtakarítási típusok. A honlap legalján található nagy betűkkel és feltűnő színnel kiemelve az elérhetőségek a panaszkezelési lehetőségek ATM és fiókkereső lehetőségek. Az utóbbi funkciót nagyon hasznosnak tartom, hiszen ez nagy segítséget tud nyújtani azoknak, akik kevésbé tájékozottak a Fiókok elhelyezkedésével.

A honlapon lehetőségük van az ügyfeleknek video bankos ügyintézésre, ami kiemelkedő és nagyon hasznos a mai világban. A VideoBank a Takarékbank olyan kényelmi szolgáltatása, amely ügyfeleink számára megkönnyíti a mindennapi banki ügyintézését. Ügyintézőnkkel történő videóhíváshoz bejelentkezés szükséges (ezt egy egyszeri regisztráció után lehet megtenni), amelyet követően a VideoBank funkciói, szolgáltatásai változatlanul állnak rendelkezésre.

A Videobankos ügyintézéshez találunk az oldalon egy videós tájékoztatást arról, hogy hogyan is működik ez az online ügyintézés.

Illetve a honlapon keresztül tudunk hozzá jutni a netbank felületére is én ezt azért tartom jó ötletnek hiszen az ügyfélnek először a honlapra kell ellátogatnia, hogy elérje az oldalt így a különböző hirdetések és újdonságokat az ügyfél egyből látja.

A Takarékbank honlapján van külön fül az Agrár centrumnak is, ahol a lakossági tájékoztatókhoz hasonlóan ugyan azok szempontok alapján tájékoztatnak minket a hitelekkel kapcsolatban, a bankszámlákkal és a bankkártyákkal kapcsolatban.

A honlap nem csak reklám lehet, hanem a vállalat virtuális megjelenése: kommunikáció az ügyfelek felé, illetve segítség nyújtásra is alkalmas. Én a Takarékbank honlapját letisztultnak és egyszerűnek tartom így azt gondolom, hogy szinte bárki által könnyen használható, ami az idősebb korosztálynál igen fontos. A honlap konkrét célcsoportja így nehezen meghatározható hiszen mint említettem az idősek által is könnyen igénybe vehető, de a modern funkcióknak köszönhetően, illetve a honlap arculata egyértelműen vonzó lehet a fiatalok számára is így én azt gondolom, hogy szinte az összes korosztály számára érdekes lehet a Takarékbank honlapja. A babaváró hitel és a különböző hitel típusok viszont egyértelműen a fiatalok számára lehet csalogató ajánlat.

Konkrétumok:

Amit mindenképp a pozitív tulajdonságok közé sorolhatunk, hogy az oldal minden felületen elérhető, gondolok itt például lapon, telefonon, ezen belül is remekül működik fekvő, illetve álló mobilhelyzetben is. Viszont negatív tulajdonságnak tartom, hogy nincs feltüntetve, hogy az oldalt mikor frissítették utoljára, és azt is negatív tulajdonságnak tartom, hogy az adatvédelmi tájékoztató nehezen megtalálható az oldalon, ennek sokkal feltűnőbb helyen kellene elhelyezkednie. A honlap rendelkezik közösségi média linkkel ilyen pl. a facebook link, ami közvetlen az oldalról elérhető.

Extra kommunikációs lehetőségekkel is büszkélkedhet az oldal hiszen amint már említettem van Videobankos funkciója az Takarékbanknak és telefonos ügyfélszolgálat minden nap elérhető a nap 0-14 órájában, és ami szerintem nagyon ritka, hogy van lehetőségünk vissza hívást is kérni hogyha megadjuk az adatainkat.

Tartalom és felhasználói élmény:

Az oldal az informálás szempontjából megfelelően tömör és lényegre törő, az információk jól áttekinthetők vannak különböző kiemelések és alcímek, amik még jobban a letisztultságérzését keltik. Van kereső funkció a weboldalon mi rendkívül hasznos, ha az embernek nincs sok ideje keresgélni az oldalon, hanem csak gyorsan a lényeget szeretné megtalálni az oldalon és ami szintén fontos, hogy a keresett eredmények jól használhatóak.

Design:

A honlap összképét egységesnek tartom, összhangban vannak a színek a fotók, illetve a szöveg is. A desing illeszkedik a vállalathoz és annak tevékenységi köréhez. A honlapot nem tartom túl különlegesnek hiszen szinte az összes banknak a honlap felépítése és megjelenése hasonló. Ezáltal nem tartom túl innovatívnak, illetve kreatívnak. Viszont a kivitelezés profinak tartom hiszen minden olyan elem és funkció megtalálható rajta, amit egy ilyen oldalnak tudnia kell. Ami egy oldalt nagyon látványossá és érdekessé tudja tenni azok a különböző fotók minősége, hangulata, mondanivalója én ezzel a Takarékbank honlapját illetően teljesen megvoltam elégedve, bennem pozitív benyomást keltett.



4. ÁBRATAKARÉKBANK LOGÓ (BARACS, 2023)

A Szervezet környezeti elemzése:**SWOT elemzés:**

Erősségek	Gyengeségek
-Jó munkahelyi kapcsolt -Nagyfokú önállóság a dolgozók részéről -Videobank lehetősége -Telebank szolgáltatás -ATM és fiókkereső funkció -Takarékbank Agrárcentrum -Magyarország egyik legnagyobb bankcsoportja - Folyamatos tanfolyamok, képzések -Folyamatos vizsgák -Új emberek felvétele, fiatalos csapat	-A hálózat instabil (napi többszöri „leszakadás” a hálózatról) -Alkalmazottak létszáma alacsony -Nehezen befogadható változások a rendszerben -Egyelőre szervezetlennek tűnő változások
Lehetőségek	Veszélyek
-Magyar Bankholding -Budapest Bank, MKB Bank, Takarékbank egyesülése -MBH bank -Állami támogatások (CSOK, támogatott hitelek) -Lojalitás növelése -Magas vásárlói fizetés: további kölcsönök, betétek	-Sok bankfiók bezárása -OTP bank hatalmas versenytárs -Az egyesüléssel járó folyamatok/fennakadások miatt az ügyfelek váltanak másik bankot -Politikai, jogi változások -Hitelek nem fizetése gazdasági tényezők miatt -Háborús krízis okozta további nehézségek felmerülése -Megemelkedett energia árak

A Takarékbank egyik nagy erőssége, hogy a Takarékcsoport Magyarország egyik legnagyobb bankcsoportja és a magyar pénzügyi rendszer meghatározó szereplője. A Takarékcsoport országos lefedettségű, univerzális kereskedelmi bankja a Takarékbank Zrt., az egyik legnagyobb hazai pénzintézet, amely az ország legnagyobb fiókhálózatát működteti.

Erősségek közé sorolható, hogy nagyfokú önállóság tapasztalható a dolgozók részéről, szépen lebontott feladatok vannak így mindenki tudja, hogy mi a feladata, illetve számos modern funkcióval is rendelkezik a Takarékbank ilyenek például a Videobank lehetőség, az ATM kereső funkció és a telebank szolgáltatás. a Takarékbank rendelkezik külön agrár centrummal, ami szintén az erősségek közé sorolható. A dolgozókat folyamatosan fejlesztik különböző tanfolyamokon vesznek részt, illetve folyamatos számonkérések is vannak vizsgák formájában.

A gyengeségek közé tartozik, hogy a bankhálózat bizonytalan, instabil egy nap folyamán többször is „leszakad”, ami azt jelenti, hogy ilyenkor a Takarékbankos rendszerben pár percig nem tudunk dolgozni. az egyesülés miatt rengeteg munkatársat elbocsátottak, hogy majd új embereket vesznek fel a helyükre, de ez még nem történt meg így jelenleg kevés munkatárs áll rendelkezésre.

A Lehetőségek közé tartozik, hogy május elsejével megtörténik a 3 bank egyesülése, Budapest Bank, MKB Bank, Takarékbank és létrejön a Magyar Bankholding. Az állam különböző támogatásokaz nyújt, ilyen például a CSOK támogatás.

Abszolút veszélynek tartom, hogy nagyon sok bankfiókot bezártak az utóbbi időben ez egyrészt azért fenyegetés mert például a nyugdíjasoknak több várost vagy falut kell utazniuk. hogy találjanak egy bankfiókot, ami sok nyugdíjas számára nehézséget jelenthet, de ez nemcsak a nyugdíjasoknál probléma hiszen a mai világban mindenki próbál arra törekedni, hogy mindent a lehető leggyorsabban és legközelebb tudjon elintézni. további fenyegetések, hogy az egyesülés miatt lesz pár nap bankfiók bezárás átállás az újabb rendszerekre amíg bizonyára fennakadással fognak járni. Nagy veszélyt jelenthet a különböző politikai változások, amelyek gyökeresen felboríthatják a banki terveket. Illetve a napjainkban zajló háborús helyzet és az energia árak megemelkedése szintén veszélyforrást hordoz magában. Attól függetlenül, hogy egyesül a 3 még így is nagy versenytárs marad az OTP bank.

Versenytársak:

A Magyar Bankholding létrejöttét követően a legfőbb hazai versenytársa az OTP bank lesz. Az OTP bank az egyetlen olyan pénzintézet, ahol minden egyes pénzügyi termék megtalálható egy helyen és hatalmas ügyfélszámmal rendelkezik.

A Fintech cégek közül pedig az Apple pay illetve a PayPal szintén veszélyt jelenthet a bankoknak. A Fintech cégek azért jelenthetnek hatalmas veszélyt hiszen amíg a bankokban az ügyintézés személyes megjelenést igényel és várakozással jár és nem utolsó sorban magasabbak a költségei addig a Fintech cégek gyorsabb és olcsóbb ügyintézkést biztosítanak.

MARKETING STRATÉGIA ALKOTÁS:



5. ÁBRAMARKETING MIX ÁBRA (GOLDEN BROTHERS, DÁTUM NÉLK.)

7P elődje:

A klasszikus 4P Jerome Mc Carthy nevéhez fűződik. Az 1960-as években használták először a kifejezést a marketingben. Kezdetben tudományos körökben vívta ki az elismerést később az oktatásba is elkezdtek használni. Hazánkban később terjedt el az angolszász gazdaságakadémiai hatások miatt.¹⁵ Az 1980-as években a gazdasági szerkezet átalakulása miatt újra kellett gondolni az elméletet. Sok kritika érte az alap koncepciót, hogy a termékek és a szolgáltatások tulajdonságai nagyban eltérnek egymástól. Booms és Bittner végül tovább gondolta a 4P elméletet és további 3 kategóriát hozott létre. Így kialakult a ma is használatos 7P. (Marketing²¹, dátum nélk.)

Általánosságban a bankmarketing, különösen az ügyfélkapcsolat-menedzsment (CRM Customer Relationship Management) létfontosságú minden bank számára, sőt a jelenlegi helyzetben, amikor a bankok erős versenyhelyezettel néznek szembe, még inkább megnövekedett ennek jelentősége. A marketing szerepe a bankszektorban folyamatosan változik. Sok éven át a bankmarketing elsődleges fókusz a PR volt, majd ezt váltotta a

reklámozás és az eladásösztönzés hangsúlyozása, ezt pedig az értékesítési kultúra fejlesztése követte. Ma a bankszektor számára a marketing koncepció minden eleme kiemelten fontos, mint például az ügyfél-elégedettség, a profitintegrált keretrendszer, és a társadalmi felelősségvállalás, azonban a vevői elégedettségre kell a legnagyobb hangsúlyt fektetni. A bankmarketing egyik fő szempontja az ügyfélközpontú szolgáltatások nyújtása, a másik pedig a megfelelő marketing mix (termék, értékesítés helye, árpolitika, promóció, emberek, folyamat, fizikai tényezők) kialakítása az ügyfélcélcsoportok igényeinek kielégítését szem előtt tartva. A marketing mix, másik nevén a 7P használata napról napra növekszik a 4C segítségével. A 4C pedig nem más, mint a fogyasztói igények (consumer needs and wants), költségek (costs), kényelem (convenience), valamint a kommunikáció (communication) összessége. (Mr. Anil, 2013)

A közösségi bankok különösen törődnek az olyan akadályok felszámolásával, amelyek tisztességtelen előnyöket biztosítanak a pénzügyi szolgáltató versenytársaknak, például a hitelszövetkezeteknek, továbbá a másik nagy probléma a technológia ütemes fejlődése volt. Az internet folyamatos fejlesztése és népszerűsége miatt a bankoknak is szükségessé vált az interneten való jelenlét megalapozása, régebben azonban kevés bank rendelkezett a megfelelő erőforrással és tudással egy saját, közvetlen hozzáférésű rendszer létrehozásához az ügyfelek számára. Idővel azonban az ügyfelek egyre nagyobb érdeklődést mutattak az online banki szolgáltatások iránt és a bankok válaszul saját webhelyeket hoztak létre a világhálón, valamint számítógépes banki szolgáltatásokat is kínáltak, melyekhez az ügyfelek napi 24 órás hozzáféréssel rendelkeztek. Lehetőségük volt a számlák ellenőrzésétől kezdve akár a hiteligenylésre is. (Mr. Anil, 2013)

A bankmarketing fogalma és helye a menedzsmentben

Egyes marketingszakemberek vitatják, hogy létezik-e a bankmarketing. Szerintük a marketinget nem lehet szolgáltatásonként vagy iparágként széttagolni, csak önálló marketing létezik, amelyet a különböző ágazatokban jelen lévő vállalatok eszközként alkalmaznak. A szolgáltatásmarketing részterületeként tekinthető a bankmarketing. Az alapproblémája a szolgáltatásmarketingnek a HIPI-elv.

H: HETEROGENEITY – INGADOZÁS (a szolgáltatások minősége térben és időben változó)

I: INTANGIBILITY – MEGFOGHATATLANSÁG (az igénybe vevő átéli a szolgáltatást)

P: PERISHABILITY – ROMLÉKONYSÁG (a szolgáltatás nem készletezhető, nincs raktár)

I: INSEPARABILITY – ELVÁLASZTHATATLANSÁG (a „fogyasztás” és a „termelés” nem választható el)

Sok különleges marketing elemet hordoz magában a bankmarketing emiatt elkülöníthető a szolgáltatásmarketingtől. Leginkább azért is, mert a bankok terméke valamint szolgáltatása a pénz, ez pedig egy annyira speciális áru amely teljesen más kezelést igényel mint a többi. Emiatt a banki szolgáltatás rendkívül bizalmas típusú. A bankszolgáltatások nagyon összetettek emiatt az ügyfeleknek részletesen el kell magyarázni a banki termék felépítését

A 4P illetve 7P elemzése az Takarékbank esetében

- **Place - (Értékesítési csatorna):** a termékek és a szolgáltatások közvetlen (pl.bankfiók) vagy közvetett (pl. bankkártya) úton vehetők igénybe.
- **Price-(Árpolitika):** kialakításukban üzletpolitikai szempontok dominálnak.
- **Product-(Termékpolitika):** A bank a hitelintézetek közé tartozó olyan pénzügyi intézmény, amely pénzügyi szolgáltatásokat nyújt. Legfontosabb tevékenysége hitelek nyújtása és betétek gyűjtése.
- **Promotion-(Reklámozás):** reklámozás, PR, személyes eladás
- **People- (emberi tényező):** azok a személyek, akik a „szolgáltatásban” szerepet játszanak
- **Physical evidence- (tárgyi elemek):** a szolgáltatás fizikai értelmében látható környezete külső és belső környezeti elemek
- **Process-(folyamat):** eljárások, műveleti, illetve tevékenység folyamatok, melyek révén az adott szolgáltatás megvalósul.

1.P Értékesítési csatorna

A Takarékbank esetében az értékesítési csatorna közvetlen módon bankfiókokban történnek az ügyintézők/munkatársak segítségével, közvetett módon pedig szinte mindennapos használatban van az ügyfelek által a bankkártyák segítségével.

Jelenleg körülbelül a Takarékbank 300-350 bankfiókkal rendelkezik Magyarországon. A Takarékbank és az MKB Bank együttesen 2,2 millió ügyfelet szolgál ki or-

szágosan, a hazai bankfiókhálózat közel felét működtetik. A bankfiókok száma elegendő, és megfelelő módon kitudja elégíteni az ügyfelei igényeit, annak ellenére is, hogy az utóbbi időben több bankfiókot is bezártak.

A cél az, hogy valamennyi értékesítési pont a lehető leghatékonyabb marketing támogatást kapja meg munkájához. A marketing szakterület állandó kapcsolatban finance managerekkel (pénzügyi vezetőkkel) és a bankokkal.

2.P Árpolitika:

Az árpolitika kialakításánál számolni kell azzal, hogy a konkurencia milyen kondíciókkal rendelkezik és mit nyújt az ügyfeleinek. Nagyon fontos az árpolitika kialakításánál, hogy költséghatékony legyen és hogy tudjunk a piacon pozíciót növelni. Ezek szempontok figyelembevételével kell kialakítani az árakat, azaz a kamatokat. Az árpolitikában egyszerre kell megfelelni jövedelmezőségi és növekedési szempontoknak. Fontos, hogy a bank a hiteltermékei alapján tudja magát definiálni a piacon az egyik legfontosabb figyelembe vevő szempont, hogy a megcélzott ügyfélkör vagy célcsoportnak mi a jövedelmi helyzete.

a Takarékbank esetében megfogalmazható pozitív helyzet az az, hogy törvényileg biztosított helyzetben van, hiszen hosszú lejáratra tud állampapírok hozamszintjéhez igazodó költségen forráshoz jutni. Tehát a Takarékbank a hiteltermékek piacán relatív alacsony ár fekvésű bankok közé sorolható be.

3.P Termék Politika

A marketing osztály feladata, hogy a folyamatosan gyűjtött és elemzett információk alapján javaslatot tegyen a termék fejlesztésére, valamint a termékstratégiánál koncentrálni kell a növekedési szakaszban és éppen piacra kerülő és a fejlesztési fázisban lévő termékek marketing PR szükségleteinek a kielégítésére.

Ma a következő termékeket kínálja az Takarékbank ügyfelei számára:

- Takarék babaváró hitel
- Takarék lakáscélú hitelek
- Takarék személyi kölcsönök
- Szabad felhasználású hitelek
- Agrár hitelek

4.P Reklám

A promóció a marketing legköltségesebb eleme, de a leglátványosabb is egyaránt. Sokan magával a marketinggel azonosítják. A Takarékbank marketingstratégiája kizárólag olyan promóciós eszközökre támaszkodik, amelyekkel hatékonyan lehet elérni a kulcsfontosságú ügyfélszegmenseket. A Takarékbank rendelkezik weboldallal, Facebook, és Instagram és YouTube, Linkedlin fiókkal és telefonos alkalmazással is.

Ezekon a felületeken nem rendelkezik nagy követő táborral egyrészt ez annak is köszönhető, hogy nem túl aktív a Takarékbank ezeken a felületeken, másrészt pedig annak, hogy nagyobb figyelmet fordítanak a tv-ben leadott reklámokra, amivel több embert is tudnak elérni és hatásosabb eszköz is.

5.P Emberi tényezők:

A Takarékbank dolgozói megfelelő szakmai tudással rendelkeznek, minden itt dolgozó diplomával rendelkezik. Nagyon fontos, hogy megfelelő kommunikációs készséggel rendelkezzenek a dolgozók és megbízható kisugárzásuk legyen és kiemelkedő probléma megoldó képességük. Az állásra való jelentkezések során ezeket rendkívül figyelembe veszik, illetve az interjú során a jelentkezők részt vesznek egy szituációs gyakorlaton is.

A Takarékbank dolgozói havi rendszerességgel részt vesznek különböző tanfolyamokon, amivel folyamatosan szinten tudják tartani a és javítani tudják a készségeiket.

Takarékbank esetén nagyobb ügyfélcsoportok:

- Retail ügyfelek
- Corporate ügyfelek
- Egyéb megtakarítók

Csoportok, akik hatással vannak az értékesítésre:

- bank munkatársai
- tulajdonosok
- véleményformálók
- ügyfelek
- külföldi partnerek

-állami intézmények, önkormányzatok, felügyeleti szervek

6.P Tárgyi elemek:

A Takarékbankot nem tartom tipikus Franchise rendszernek az iroda berendezésével és látványával kapcsolatban, hiszen, ha megnézem több Takarékbankos fiókot nem néznek ki teljes mértékben egységesen csak hasonlóan. Viszont vannak főbb irányvonalak a kinézetre vonatkozóan:

- a berendezés domináns színei: Sötétkék, sárga
- elegáns, visszafogott és letisztult
- bizalmat áraszt
- logó jelenjen meg több helyen is a bankfiókban

Otthonosnak tartom a Takarékbank fiókjait, hiszen a többi bankfiókokkal ellentétben a Takarékbank általában kisebb méretű fiókokkal rendelkezik. Az ügyintézők nem üveglablakok és nem is magas pultok mögött ülnek, ami szinten pozitív benyomást tehet az emberekben.

A takarékbankos épületek is a visszafogott érzést árasztják. Ez valakinek nagyon szimpatikus valakinek pedig nem, ennek is megvan az előnye is meg a hátránya is hiszen nem annyira hivatkozott ezért kevésbé figyelnek rá föl az emberek és talán kevésbé is találják meg az ügyfelek az épületet mint egy hatalmas „palota” lenne. De, néhány ügyfélnek pedig pont akkor lenne negatív érzése a bankkal kapcsolatban, hogy palota lenne és egy bizonyos réteg úgy érezné, hogy ide nem szívesen menne be.

7.P Folyamat

A hiteltermék vásárlási/eladási folyamata az agrár centrumban a következők:

0.lépés: Hitelezési kisokosból vagy az internetről való tájékozódás

1.lépés: Részletes tájékozódás a kiválasztott finanszírozás kapcsán

2.lépés: Hiteligénylési lap kitöltése, szükséges dokumentumok beadása

3.lépés: Teljeskörű hitel dokumentumok banki befogadása

4.lépés: Hitel akta ellenőrzés, adatok lekérdezése

5.lépés: hitelminősítés és kockázatvállalási döntés

6.lépés: Hiteldöntésről tájékoztatás

7.lépés: Hitel, -biztosítéki szerződések, mellékletek aláírása

8.lépés: hitelfolyósítás a feltételek teljesítésév

(Magyar Bankholding, dátum nélk.)

A Takarékbank munkatársai arra törekednek, hogy az összes bank ügyfél kivétel nélkül ugyan olyan színvonalú szolgáltatásban vehessen részt, amennyire csak lehetséges annak ellenére hogy a szolgáltatás mint a HIPI elv is kimondja ingadozó, hiszen a szolgáltatások nagy részét emberek nyújtják. Ezt az ingadozást úgy próbája elkerülni a Takarékbank, hogy van egyfajta protokoll, amin keresztül végig mennek a munkatársak az ügyfél kiszolgálása során.

A Szakmai gyakorlati munkám a Takarékbank Agrárcentrumában:

A szakmai gyakorlati munkámat 2023.január 30.-án kezdtem el a gödöllői Takarékbank agrár részlegén, a gödöllői Takarékbank fiókban az Agrár részlegen 2 dolgozó foglalkozik az agrár ügyfelekkel és én melléjük csatlakoztam gyakornokként. Gyakornokként az elsődleges feladatom, hogy munkámmal támogassam az agrár centrum dolgozóit Az első pár napom arról szólt, hogy megismerkedtem a munkatársaimmal, illetve nagyon sok információt kaptam a munkájukról, a mindennapi teendőikről, maga az centrumról Így már az első napokban betekintést nyerhettem a munkájukba. Az első 2-3 napban megmutatták nekem hogyan működnek a technikai berendezések, mint például a szkennelő és a nyomtató, illetve megmutatták, hogy mit hol találok az irodában, és elmondták, hogy miben fogok tudni nekik

segíteni a közeljövőben. Nyilván valóan ebben a rövid időszakban csak a háttér munkákban tudnék nekik segíteni, illetve, az adminisztratív és papír munkákban. A munkámhoz a cég biztosított számomra asztali gépet, hogy gördülékenyen tudjak dolgozni. Kaptam takarékbankos hozzáférést a rendszerükhöz, illetve Takarékbankos e-mail címet is. Az első hetem második felében már kaptam önálló szkennelési feladatokat, illetve kaptam egy „szükséges dokumentum” listát, és ellenőriznem kellett, hogy az ügyfeleknek megvan-e minden szükséges dokumentuma az egyes hitel kérelmekhez. Majd a feladataim közé tartozott az is, hogy az ügyfelek által beadott személyes igazolványokat ellenőrizsem, hogy érvényesek-e, illetve, hogy nincsenek-e lejárva. Majd amint belerázódtam ezekbe a feladatokba elkezdtem több munkát kapni, illetve beavattak a hiteligénylés lépéseiben és szinte majdnem minden lépésben tudtam segíteni az ügyféllel való beszélgetésen kívül. Az agrár centrum több fajta hitelezési típussal foglalkozik, amelyek közül a legnépszerűbb a Széchenyi Kártya program, ezt mindenképp részletezem,

hiszen a munkám során ezzel a kártyaprogrammal találkoztam a legtöbbet.

A hiteligénylési folyamat több lépésből áll:

0.lépés: Hitelezési kisokosból vagy az internetről való tájékozódás

Ez agrárnyelven: „Vetőmag fajtaválasztás”

A honlapunkon megtalálható egy részletes tájékoztató a hiteleinkről, illetve különböző javaslatok is megtalálhatóak rajta így az ügyfél betekintést nyerhet a hitelt típusokba, így akár az ügyfél bár egy konkrét céllal, tervel vagy elképzeléssel érkezhethet hozzánk.

1.lépés: Részletes tájékozódás a kiválasztott finanszírozás kapcsán

Ez agrárnyelven: „Teljes éves igény tervezése”

Majd amint az ügyfél megérkezett hozzánk a bankfiókba a kollégáim elbeszélgetnek az ügyféllel, megkérdezik, hogy milyen céllal érkeztek, miért szeretnék vagy mire felvenni a hitelt, megkérlik, hogy beszéljenek a cégről vagy a vállalkozásról, hogy pontosabb betekintést nyerhessenek az ügyfél vállalkozásába, erre azért van szükség, hogy az ügyfél számára a legmegfelelőbb és legkedvezőbb hitelt tudják ajánlani. Egy ilyen tájékoztató beszélgetés akár több alkalomból is állhat, de van, akinél elegendő 1-2 órás vagy akár fél órás beszélgetés is, ez attól is függ, hogy új ügyfélről beszélünk vagy visszatérő ügyfélről, aki már tisztában van az agrár hitelek nagy részével.

2.lépés: Hiteligénylési lap kitöltése, szükséges dokumentumok beadása

Ez agrárnyelven: „Inputok beszerzése” (vetőmag, műtrágya, növényvédőszer), talaj előkészítése

Amint sikerült a megegyezés és az ügyfél kiválasztotta, hogy melyik hitelt típust szeretné igénybe venni megkezdődnek az előkészületek, első körben elkérjük az ügyfél személyi igazolványát, illetve adókártyát, illetve az összes olyan nagykorúnak elkérjük személyes okmányait aki a vállalkozásban benne van, vagy a családi gazdaságban. Itt én szoktam elkérni az ügyfelektől az okmányokat én szoktam beszkenneálni majd le fénymásolni őket. ezt követően elkérjük az elmúlt 3 év SZJA bevallásait, főkönyvi kivonatokat, Cégekivonat, MÁK által kiadott igazolást, bővített nemleges adóigazolást, illetve kezesi nyilatkozatokat. Majd ezt követően a hitel típusnak megfelelően formanyomtatványokat tölthetünk ki az ügyféllel, illetve kezesekkel. Ki is a kezesek?

Egyszerű kezes / sortartó kezes: akkor van rá szükség, ha az adós valamilyen okból kifolyólag megtagadja a törlesztést, a bank pedig jogi úton sikertelennek nyilváníttatja az adósságbehajtást, ilyenkor a sortartó kezesre hárul a törlesztő részletek fizetése a hitelszerződésben foglalt feltételek szerint.

Majd amint minden szükséges dokumentumot kitöltöttünk, illetve aláírtunk az ügyféllel, elmondjuk neki, hogy egyelőre ennyi volt a feladatuk, most mi fogjuk az adatokat felvinni a rendszerünkbe és amint fejlemény van értesíteni fogjuk őket. Itt kezdődik a banki munka java része.

3.lépés: Teljeskörű hitel dokumentumok banki befogadása

Ez agrárnyelven: „Vetés”

A hitel dokumentumok banki befogadása egy igen hosszú folyamat első körben ellenőriznünk kell az adatokat, azt, hogy minden dokumentumunk megvan-e bele fog-e férni az ügyfél abba a hitelkeretből, amit igényelni szeretne, majd hogyha mindent rendben találunk akkor utána egy banki felületre elkezdjük felvinni az összes adatot, ez egy elég hosszadalmas és többlépcsős adatfelvétel a rendszerbe. Amint az összes szükséges adatot felvittünk a rendszerbe, ezt a rendszer ellenőrzi és hogyha hibát talál akkor küld egy hibaüzenetet, melyeket javítanunk kell.

4.lépés: Hitel akta ellenőrzés, adatok lekérdezése

Ez agrárnyelven: „Vetés ellenőrzése”

Miután kijavítottuk az esetleges hibákat, le kérdezzük még a maradék szükséges információkat a cégről vagy épp ahogy családi gazdaságról, a lekérdezésekhez több fajta forrást veszünk igénybe ilyen például az OPTEN, KSH, NEBIH, NAV, KHR.

Ezeknél a lekérdezéseknél fontos meggyőződjünk róla, hogy az ügyfél köztartozásmentes, különböző cég információkat tudhatunk meg róla, rendelkezik-e hatályos östermelői igazolvánnyal.

5.lépés: hitelminősítés és kockázatvállalási döntés

Ez agrárnyelven: „Növényvédelem”

Az adatok felvitele után, az összes ügyféllel kapcsolatos anyagot fel kell szkennelni a rendszerbe átnevezni a dokumentumokat majd ezeket is feltölteni majd tovább küldeni a kockázatot vállalóknak ennél a lépésnél sok hiánypótlás üzenetet szoktunk kapni, amiket rövid időn belül javítanunk kell majd a többi a része a hitel folyamatnak nem a mi feladatunk Hanem az úgynevezett kockázat vállalóknak a feladata tőlük majd csak egy választ fogunk visszakapni hogy elfogadták-e hitel kérelmet vagy rossz esetben elutasították. ha esetleg a hitel kérelmet elutasítják akkor nekünk a hitelkérelmet le kell zárnunk erről az ügyfelet tájékoztatjuk és az ügyfél eldöntheti, hogy elfogadja-e ezt a döntést vagy szeretne elindítani egy új hitelkérelmet más feltételekkel vagy éppen más összeggel.

6.lépés: Hiteldöntésről tájékoztatás

Ez agrárnyelven: „Aratási munkálatok tervezése”

ha a hitel kérelmünket elfogadták akkor az ügyfelet felhívjuk telefonon és behívjuk az irodába majd tájékoztatjuk, hogy rendben van a hitel és amint megérkeznek a szerződések egyeztetünk időpontot és helyszínt a szerződések aláírására. hogyha egy hitelnél nagyon sok kezes van vagy éppen van mozgáskorlátozott a családban akkor fel szoktuk ajánlani, hogy mi megyünk ki az ügyfélhez aláíratni a szerződéseket.

7.lépés: Hitel, -biztosítéki szerződések, mellékletek aláírása

Ez agrár nyelven: „Aratási munkálatok”

amint megérkeztek a szerződések ezeket kinyomtatjuk az irodában, illetve összeállítjuk őket, és vagy az irodában várjuk az ügyfelet, hogy megérkezzenek a szerződések aláírására vagy pedig mi megyünk ki az ügyfélhez. fontos, hogy a szerződés aláírásakor minden kezes és a helyszínen legyen, miután az igénylő, és a kezesek aláírták a szerződéseket mi az agrár centrum dolgozói és aláírjuk a szerződéseket. miután a szerződéskötés és aláírás megtörtént vissza szkennelje a szerződéseket feltöltjük a rendszerbe és tovább küldjük a szerződéseket folyósításra.

8.lépés: hitelfolyósítás a feltételek teljesítésével

Ez agrárnyelven: „A termény magtárba kerül”

miután tovább küldtük a szerződéseket folyósításra folyamatosan ellenőrizzük és figyeljük a rendszerben, hogy esetleg megtörtént-e a folyósítás, ez akár több hét is lehet attól függően, hogy mennyi ügylet van bent a rendszerben, miután azt látjuk, hogy a folyósítás megtörtént erről tájékoztatjuk az ügyfelet és megköszönjük neki a bizalmát, illetve hogy minket választott.

Amint egy hitel igénylésének a folyósítása is megtörtént azt a takarékos rendszerébe adminisztrálunk kell, hogy ki volt az ügyfél mennyi hitelösszeget igényelt és hogy mikor volt ki folyósítás dátuma.

Én ezek közül a folyamatok közül szinte minden lépésben tudtam segíteni egyedül amint már említettem az ügyfél tájékoztatáson kívül, illetve az ügyféllel való kapcsolattartáson kívül. a munkám kezdeti szakaszában még nem bíztak rám adatrögzítést hanem csak beültem a kolléganőm mellé és figyeltem, hogy ő miket csinál, illetve folyamatosan magyarázta, hogy épp mit csinál így nagyon sok mindent megtanulhattam és nagyon sok mindent elsajátíthattam. Nagyon szerencsésnek mondhatom magamat ugyanis nagyon türelmesek voltak velem a kollégáim és nagyon segítőkészek, nem zavarta őket hogyha egy dolgot többször is megkérdeztem mert nem voltam benne biztos, illetve akkor is türelmesen álltak hozzám, hogy ha esetleg valamit elsőre nem jól csináltam.

Egy ilyen hitelnek az átfutási ideje nagyon változó volt, volt, ami a tájékoztatástól a ki folyósításig mindössze 3 hét telt el, de volt olyan is, ami 6-7 hetet is igénybe vett. A szakmai gyakorlatom alatt kb. 60-70 aszálykáros hitelt csináltunk meg. A munkatársaim azt mondták, hogy ezeknek a hiteleknek a határidejét többször is kitolták annyira sok ügyfél vette igénybe ezt a hitelt. Úgyhogy a szakmai gyakorlatom alatt a legtöbbet ezzel a hitelezéssel foglalkoztunk, én úgy gondolom, hogy hasznos tagja voltam a csapatnak hiszen mindkettő munkatársam „keze alá” tudtam dolgozni így ők is sokkal jobban haladtak a hitelekkel. Illetve nagyon szerencsés vagyok mivel a munkatársaim teljes mértékben beavattak abba, hogy mi miért történik így ezért is tudtam ennyire részletesen írni a bevezetőmben maga a hitelt típusokról a bankszámlákról, illetve az agrár részről.

Hogyan is néz ki egy napom a Takarékbank agrár centrumában?

Reggel mikor megérkezünk a munkába mindenki azzal kezd, hogy elolvassa az e-mailjeit sorban, Majd utána lehetőleg az összes emailre válaszolunk amire csak tudunk még reggel nekem nyilvánvalóan kevesebb e-mail érkezett egy nap alatt, mint a többi munkatársamnak Így amint én befejeztem az e-mail címre való válaszolást, mindig megkérdezem a többieket, hogy van-e valami olyan, amit ki kell keressek ahhoz, hogy tudjanak válaszolni a saját e-mailjeikre.

Általában ezek olyan feladataim szoktak lenni vagy a dokumentumok között keressek ki egy-egy adatot vagy papírt. Sok e-mailt szoktunk kapni a „háttéresektől”, hogy valamit rosszul rögzítettünk fel a rendszerbe a hitellel kapcsolatban, esetleg elírtunk egy nevet vagy egy dátumot vagy figyelmetlenség miatt valamit nem szkenneltünk föl a rendszerbe és ezeket javítva vissza kell küldenünk nekik, ebből az e-mailből szokott lenni a legtöbb általában egy nap. e mailek elolvasása, illetve a rájuk való válaszolás körülbelül 1-1,5 órát szokott igénybe venni egy reggel.

Ezt követően, ha a céges telefonra érkezett nem fogadott hívás visszahívjuk az ügyfeleket. általában ezzel egy fél óra alatt szoktunk végezni, ezt is leginkább a munkatársaim csinálják hiszen én nem tudok minden kérdésre választ adni, amit csak tudok arra igyekszem.

Ez után szoktuk ellenőrizni a rendszerben hogy melyik ügyfeleknek lett elfogadva a hitelkérelmet kikkel lehet elkezdni szerződést kötni, ha van olyan ügyfél akinek engedélyezték a hitelét azoknak egy kérünk egy időpontot szerződéskötésre (általában 2-3 napra rá szoktunk időpontot kapni), majd miután megkértük az időpontot tájékoztatjuk az ügyfelet telefonon hogy elfogadták a hitelt és megkérdezzük tőle hogy mikor tud leghamarabb bejönni aláírni a szerződéseket, ezen kívül azt is ellenőrizzük hogy ki az akinek a hitelét elutasították arról is tájékoztatjuk az ügyfelet és felajánljuk neki hogyha ragaszkodik a hitelhez akkor más feltételekkel ülünk le beszélni és megpróbálhatjuk újra benyújtani a hitelkérelmet. amit még a rendszerben megnézünk reggel hogy ki az akinek megtörtént a hitel ki folyósítás, őket is tájékoztatjuk hogy minden rendben és hogy megérkezett az igényelt összeg a bankszámlára.

11 óra fele elkezdjük feldolgozni a bent lévő hitel kérelmeket elkezdjük felvinni a rendszerbe az adataikat szükség esetén behívjuk őket hogyha kell aláírni nyilatkozatokat, tájékoztatókat majd miután feldolgoztuk az anyagukat én az összes dokumentumot beszkennelve berakom egy agrár mappába és átneveztem a dokumentumokat ezt követően a beszkennelt dokumentumokat is felrakjuk a rendszerbe, mivel nagyon sok hitelkérelem érkezett

ebben az időszakban amikor én a szakmai gyakorlatomat töltöttem így az anyagok feldolgozása és felvitele a rendszerbe szinte az egész napunkat kitette. egy ilyen adatfeldolgozás közben szinte minden adatot be kell vinni a rendszerbe, ami csak rendelkezésünkre áll különböző oldalakra, illetve amint már említettem sokfajta lekérdezést kell csinálnunk egy hitel feldolgozás során.

Napközben esetleg jött hozzánk egy-egy ügyfél, de ez nem volt napi szintű hiszen hozzánk csak előre megbeszélt időpontban jöttek ügyfelek csak úgy az „utcáról” nem sétált be hozzánk senki. Az ügyfelek akkor jöttek be hozzánk amikor tájékozódni szerettek volna az agrár hitelekéről, amikor benyújtották hozzánk a hitelkérelmet, vagy ha dokumentumokat kellett aláírni esetleg pótolva behozni, szerződéskötéskor majd végül folyósítás után

. Az olyan ügyfelekhez akik nagyon messze laknak vagy épp van olyan a családban aki mozgáskorlátozott ott azokhoz az ügyfelekhez mi mentünk ki a helyszínre szerződést kötni a szakmai gyakorlatom alatt többször is volt szerencsém az ilyen szerződéskötéshez, egy ilyen út alatt betekintést nyerhettünk a gazdálkodók területére, állataikat/gépeiket meg nézhettük és a szerződéskötés után lehetőségünk volt kicsit jobban megismerni az ügyfeleket beszélgetni velük esetleg meginni együtt egy kávé, majd miután megkötöttük a szerződést visszamentünk az irodába és bedolgoztuk a szerződéseket a rendszerbe és elküldtük a dokumentumokat/szerződést folyósításra. A szerződéskötéstől a folyósítási körülbelül egy hét telik el.

Következtetések és javaslatok:

Én nagyon szerettem a takarékbank dolgozni gyakornokként nagyon sok mindent tanulhattam És maximálisan hasznosnak tartottam azt az időt, amit a takarékbank agrár centrumában tölthettem mert rengeteg tapasztalattal gazdagodtam ezalatt az idő alatt. Nyilván ilyen rövid idő alatt nem lehet teljesen átlátni a folyamatokat és nem is lehet teljes mértékben bele rázódni a munkába.

Gyakorlatom alatt sokat fejlődött a problémamegoldó készségem a hosszadalmas munkafolyamatoknak köszönhetően. Rengeteg szabadságot kaptam a főnökömtől, aki maximális bizalmat szavazott nekem és szívesen fogadta a véleményemet és javaslataimat és nagyon sok önálló feladatot osztottak nekem. Megtanultam csapatjátékosként dolgozni hosszú időintervallumban, határidőre. Nagy örömmel tölt el, hogy a szakmai gyakorlatom után is maradhatok későbbiekben a pozíciómban. Ez egy pozitív visszajelzés számomra, hogy valóban hasznos tagja voltam a csapatnak és hogy megvannak elégedve a munkámmal. Nagyon örülök, hogy a szakmai gyakorlat ilyen lehetőséget adott, hogy ilyen környezetben és ilyen jó emberekkel dolgozhassak együtt.

Az én személyes véleményem az lenne az agrár centrummal kapcsolatban hogy sokkal nyugodtabb körülmények között tudnának dolgozni az agrárcentrum dolgozói, hogyha külön lenne az a Takarékbank agrár centruma illetve a lakossági része, hiszen még az agrár részen nem mindennapos az ügyfélfogadás hanem inkább hosszabb munkafolyamatok vannak, addig a lakossági részen naponta akár 50-100 ügyfél is megfordul így szinte sosincs csendes nyugodt környezet a fiókban .De alapvetően szép, tiszta és kulturált munkakörülmények vannak.

A másik javaslatom viszont az lenne, hogy több ember dolgozzon a gödöllői agrár centrumban, mert rengeteg mennyiségű hitel kérelem érkezik be, amit szinte lehetetlen 2 embernek feldolgoznia, most, hogy betudtam nekik segíteni így biztosan könnyebb volt nekik, de alapjáraton így sem tartom elegendőnek a létszámot, szerintem minimum még 2 ember munkájára szükség lenne. Amiben megerősítettek az ott dolgozók is, hogy ezt teljesen mértékben jól látom ezt a dolgot.

Szerintem a kommunikáció és a munkamegosztás abszolút problémát jelent hiszen én úgy látom, hogy amikor az dolgozónak nagyon sok munkája van és a másinak jelentősen kevesebb akkor nem segítenek be kellő mértékben a másinak, ami szerintem nagyon hátráltatja a folyamatok gyors előrehaladását. A kommunikáció hiányát pedig azért emeltem ki, mert rövid idő alatt is tapasztaltam, illetve az elhangzottak is megerősítettek abban, hogy

kevés az agrár centrumok közötti kommunikáció és a felsőbb vezetőkkel való egyeztetés, szerintem legalább heti egyszer kellene egy fél óra vagy óra akár online meetinget tartani, hogy mindenki napra kész információkhoz jusson.

Idézett forrásmunkák

- Antal, M. (2022.04.08). *mkb.hu*. Budapest: MKB. Forrás: www.mkb.hu:https://www.mkb.hu/sw/static/file/12_Takarekbank_Zrt._Uzleti_jelentes_2021.pdf
- Baracs. (2023. 02 07). *Baracs.hu*. Forrás: <https://baracs.hu/2023/02/07/takarekbank-tajekoztato/>
- Golden Brothers*. (dátum nélk.). Forrás: <https://goldenbrothers.hu/blog/marketing-strategia/>
- Magyar Bankholding*. (dátum nélk.). Forrás: <https://www.magyarbankholding.hu/>
- Marketing21. (dátum nélk.). *Marketing21*. Forrás: <https://marketing21.hu/2017/01/15/marketing-mix-4p-es-7p-2/>
- MBH Bank*. (2023). Forrás: <https://www.takarekbank.hu/agraarcentrum/takarekbank-agraarcentrum-kapcsolat>
- Mr. Anil, K. (2013). *BANK MARKETING MIX: NEW STRETEGY IN TODAY BANKING SECTOR*. Jhajjar: CBS Group.
- Takarekbank*. (dátum nélk.). Forrás: www.takarekbank.hu:https://www.takarekbank.hu/takarekbank-rolunk

Ábrajegyzék

1. ábra Takarékbank pénzügyi teljesítménye (Antal, 2022.04.08).....	6
2. ábra Takarékbank Eredménykimutatás	7
3. ábra Takarékbank Agrárrégiói.....	10
4. ábraTakarékbank logó	13
5. ábraMarketing mix ábra.....	16