

Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem
Kaposvári Campus
Agrár- és Élelmiszergazdasági Intézet

PORTFÓLIÓ

(szakmai beszámoló)

FARKAS OLIVÉR
DKIFK1
Kereskedelem és Marketing felsőoktatási szakképzés

Bence-Kiss Krisztina
egyetemi adjunktus

2023

Tartalom

1. A Bank története:.....	4
1.1 Az OTP Bank csoportjai.....	5
1.3. A Bank szervezeti felépítése.....	8
1.4. Bank éves jelentése:	10
2. A vállalt honlapjának értékelése	12
2.1 Commerce(kereskedés)	12
2.2 Context(kontaktus):	12
2.3 Content (tartalom):	12
2.4 Communication(Kommunikáció).....	15
2.5 Connection(kapcsolódás)	15
2.6 Community(közösség).....	16
2.7 Customization(egyediesítés)	16
3. Szervezet piaci pozíciója	17
3.1 Erősségek	17
3.2 Gyengeségek	18
3.3 Lehetőségek.....	18
3.4 Veszélyek.....	18
4. Marketingeszközök jellemzése 4P, valamint 7P alapján a szolgáltatási szektorban.....	19
4.1 Termék (Product).....	19
4.2 Ár (Price).....	22
4.3 Hely (Place).....	22
4.4 Promóció (Promotion).....	22
4.5 Személyzet (People).....	23
4.6 Folyamat (Process):.....	23
4.7 Fizikai bizonyíték (Physical evidence).....	23
5. Saját végzett munka bemutatása.....	25
5.1 Februári feladatok.....	25

5.2 Márciusi feladatok.....	26
5.3 Áprilisi feladatok.....	27
6. Következtetések, javaslatok, valamint saját ötletek	28
7. Felhasznált irodalom	30

1. A Bank története:

OTP Bank Nyrt., amely hivatalos nevén Országos Takarékpénztár 1949-es alapításakor 30 Budapesti és 65 vidéki fiókkal indult. A bank kezdetében takaréket gyűjtéssel, állami kölcsönügyletekkel és hitelnyújtással foglalkozott, amely 1957 kezdetével kiegészült sportfogadásokkal is, majd 1964-től már lakossági valuta és devizaügyekkel is elkezdett foglalkozni. Az 1980-as évekre már a vállalkozások számára is nyújtott pénzügyi szolgáltatásokat. 1990-ben a bank részvénytársasággá vált, amely jóvoltából a bankból kiváltak a nem banki tevékenységek, amelyekből leányvállalatok keletkeztek. Ennek a változásnak eredménye, hogy az OTP Bank teljeskörű pénzügyi bankcsoporttá vált, amely alapvető pénzügyi szolgáltatásokon kívül már jelzálogbanki, lakástakarékpénztári, faktoring, lízing, alapkezelési, nyugdíjpénztári és egészségpénztári szolgáltatásokat is nyújt. A bankhálózat külföldi terjeszkedése 2002-ben indult el, amikor Szlovákiában vásároltak bankot, majd ezt követte 2003-ban Bulgáriában, 2004-ben Romániában, 2005-ben Horvátországban, 2006-ban Szerbiában, Ukrajnában, Oroszországban és Montenegróban történő bank vásárlások (Wikipédia, 2023).

Az OTP bank 70 éves múlttal rendelkezik, melynek köszönhetően Magyarországon már a lakosság, ha bankról beszél, az OTP-re asszociál. Magyarország piacvezető bankja és Kelet-Európa egyik meghatározó bankcsoportjává vált. A bank 11 országban található meg, amely közel 16 millió ügyfélt szolgál ki innovatív modern eszközeivel és pénzügyi termékek széles kínálatával. A 70 éves múltnak köszönhetően a bank könnyen megérti és kezeli ügyfelei igényeit. Törekednek megbízhatóak lenni ügyfelek felé, amelyet több mint 35.000 felkészült szakértő alkalmazottal, naprakész modern informatikai eszközökkel és személyre szabható banki szolgáltatásokkal támasztanak alá, amellyel segítenek ügyfelek céljainak és álmainak elérésében. (Bankszövetség, 2023)

Országos szinten az OTP Bank hálózatának van a legnagyobb fiók szintű lefedettsége több, mint 350 fiókot vezet és több ezer ATM-mel rendelkezik az ország minden területén.

Az OTP Bank csoport kiemelten fontosnak tartja a fenntarthatóság kérdését, amihez felelős működéssel, több ezer munkahely biztosításával, és adófizetéssel segíti a társadalmi egyenlőtlenség kezelését. A bankcsoport fontosnak tartja megfelelő szinten oktatni ügyfeleit és a lakosságot, hogy előre tudják mozdítani a pénzügyi kultúrát, emellett ügyelnek a környezetbarátságra és a hátrányos helyzetűek segítségére.

Pénzügyi kultúra elősegítése: segítenek az emberek pénzügyi ismereteinek elsajátításában. Községi szerepvállalás: támogatást nyújtani a társadalom hátrányos helyzetű embereinek, és segíteni a társadalmi igazságosság előre mozdítását. Zöld bank: környezetvédelmi megoldások, környezetszennyezés csökkentése, fenntarthatóbb gazdaság biztosítása a részükről. (OTP Bank Nyrt., 2023)

1.1 Az OTP Bank csoportjai

Az OTP csoport tagjai: OTP Bank Nyrt. – univerzális bank az alap banki tevékenységekkel foglalkozik lakossági és vállalati szinten. OTP Alapkezelő – befektetési alapok létrehozása és kezelése, széleskörű szolgáltatásai révén a befektetési alapok piacának meghatározó szereplője. OTP Ingatlan Alapkezelő – Ingatlanbefektetés menedzselés számára létrehozott vállalat. OTP Jelzálogbank – jelzáloghitel szolgáltatásokkal, ingatlan-értékeléssel, jelzáloglevél kiadással és újra finanszírozással foglalkozó leányvállalata. OTP Lakástakarék – lakás-takarékpénztári szolgáltatásokkal foglalkozik, amelybe beletartoznak az állami támogatások, ügyfelek adókedvezményekre való jogosultságokhoz juttatása. OTP Faktoring – a faktoring által átruházott ingatlanfedezetek kezelése és értékesítése, követeléskezeléssel foglalkoznak, amely azt jelenti, hogy a társaság szakmai segítséget nyújt ügyfelek tartozásának visszafizetésében pénzügyi helyzet felmérése után, a faktoring már több százezer szerződést kötött az elmúlt években, KHR – Központi Hitelinformációs Rendszer az országunkban megtalálható pénzügyi intézmények hiteleiről közösen fenntartott hitelinformációs adatbázis.

OTP Ingatlanlízing – új és használt ingatlanok lízingelésével foglalkozik, lakossági ügyfelek számára elérhető termékeik között megtalálható: visszlízing, hitelkiváltás, új és használt ingatlan vásárlás, új építésű lakóingatlan esetén a teljes érték akár 85% finanszírozható. Használt ingatlan lízing esetében is a teljes érték 85% finanszírozható, mind az új és használt ingatlan lízing zártvégű pénzügyi lízing konstrukció, amely azt jelenti, hogy a futamidő végén, vagy a tartozás teljes visszafizetésekor teljes tulajdonjogot szerez az ügyfél. OTP Ingatlan – Ingatlanberuházással, értékesítéssel, tanácsadással és fenntartásával, üzemeltetésével foglalkozik.

PortfoLion – Tőkefinanszírozás a vállalatok számára, növekedésük és fejlesztésük érdekében. OTP Mobil – Fizetési rendszerek, módszerek innovációjával és fejlesztésével foglalkozik. OTP Hungaro-Projekt – az Unió támogatásainak felhasználásában nyújt tanácsokat. OTP Pénztárszolgáltató – SZÉP és Cafeteria kártya kiadója, a béren kívüli juttatások piacán tevékenykedik. A SZÉP kártya lehetővé teszi, hogy a munkáltató plusz juttatásokat adjon

munkavállalója felé, a Cafeteria szolgáltatás lehetővé teszi, hogy a munkavállaló a munkáltatójától biztosított juttatásokat melyik és milyen összegben igényli. OTP Pénzügyi Pont – „mobil” bank, a fiókon kívüli ügyintézést, ügynöki közvetítéssel foglalkozik. OTP Ingatlanpont – 2011-ben keletkezett országos szintű egyik legjelentősebb ingatlanközvetítő, az Ingatlanpont ötvözi a banki és ingatlan szakértelmet. Az ügyfeleknek lehetősége van országos szinten olyan ingatlanokat is megtalálni itt, amelyek máshol nem találhatóak, lehetőségük van finanszírozási támogatásra lakáshitel és lakásbiztosítás keretében.

OTP Travel – utazással és rendezvény szervezéssel foglalkozik, utazási ajánlatokkal szolgáltatnak, amelyek az ügyfelek számára élménycategóriákra van bontva, ezt élményválasztónak hívja a csoport, 15 féle élmény közül választhat az ügyfél, mint például: kaland/szafari, kultúra, repülés és vezetés. Az ügyfelek választhatnak előre megszervezett utazások közül, de egyéni utak szervezése és egyéni céges utak szervezésére is van lehetőség.

OTP Egészségpénztár – egészségügyi szolgáltatásokat szervez és finanszíroz, az ügyfelek, ha egészségpénztári kártyájukkal fizetik az orvosi szolgáltatásokat, gyógyszereket, gyógytornákat, szűrővizsgálatokat szemüvegeket, gyógyászati termékeket, és gyógyászati segédeszközöket és ezeken felül még 20 féle termék és szolgáltatás után adóvisszafizetéshez jutnak az ügyfelek. OTP Önkéntes Nyugdíjpénztár – önkéntes nyugdíjpénztár szolgáltatásait nyújtja, amely egy személyre szabható havi befizetéssel működő szolgáltatás a befizetett összeghez az önkéntes nyugdíjpénztárat igénybe vevő ügyfél bármikor hozzáférhet. OTP Életjáradék Ingatlanbefektető – ingatlanüzemeltetési és ingatlanhasznosítási szolgáltatásokkal foglalkozik. A társaság megalakulásakor magánszemély ügyfelekkel való ingatlanportfólió kialakítása volt a cél, de jogszabályi és gazdasági változások miatt a társaság arra kényszerült, hogy saját ingatlanokat üzemeltesse, bérbeadja és hasznosítsa. OTP Otthon – Ingatlant keresőknek és kínálóknak segít megfelelő megoldások feltárásában. Az Otthon csoport eladó ingatlanokat, házakat, lakásokat, albérleteket, telkeket és garázsokat segít hirdetni az eladók számára, ezzel segítve a kínálókat és a keresőket egyaránt. Jelenleg több mint 170 ezer ingatlan hirdetés közül tud választani az ingatlant kereső ügyfél. Foglaltorvost – Praxismenedzsment megoldásokat, magánegészségügyi időpontfoglalásban nyújt segítséget és szolgáltatásokat. Országos szinten elérhető orvosi szolgáltatások elérhetőek az ügyfelek számára, ahol online felületen időpontot tudnak foglalni, bármely orvosi szakterületen (OTP Bank Nyrt., 2023).

A Merkantil, amely 1988-ban kezdte meg működését a bank leányvállalataként, mint szakosított pénzügyintézet, vállalkozásfejlesztéssel, faktoringgal és lízinggel foglalkozott

elsősorban. Magyarországon elsőként nyújtott gépjármű részletfizetési szolgáltatást, amely 1992-től lett elérhető. A Merkantil egy bankon belüli csoport, amely több részre osztható, ezek közé tartozik a Merkantil Bank – amely eszközfinanszírozási hitelekkel, emellett még gépjármű finanszírozással, gépjármű lízinggel foglalkozó csoport. A Merkantil Flottakezelés lehetőséget nyújt kiemelkedő nagyvállalatoknak, a KKV szektornak és az állami társaságoknak gépjármű finanszírozásra már 2011 óta. A csoport gépjármű finanszírozás teljes portfólióját nyújtja, amelyben megtalálható nyílt és zártvégű lízing is, emellett gépjárművek bérbefogadására is van lehetőség. Merkantil Bérlet – gépjárművek tartós bérbeadásával foglalkozik.

A Merkantil termelőeszközökre is nyújt lízing szolgáltatást, amely személyre szabható és szakértői támogatásban részesülnek az ügyfelek az igényléstől a futamidő végéig. Az ügyfeleknek lehetősége van zártvégű pénzügyi lízingre, amely futamideje végén az ügyfél vállalkozása teljes tulajdonjogot szerez, az általános forgalmi adó a futamidő végén automatikusan rendezésre kerül, így az ügyfél megfizetheti és visszaigényelheti a későbbi lízingdíjaknak nincs ÁFA tartalma. Nyíltvégű pénzügyi lízing, amely futamideje végén megvásárolhatja, vagy megjelölhet egy harmadik felet, vagy visszaadhatja a terméket a Merkantil Bank számára, a futamidő alatt lehetőség van ÁFA visszaigénylésére. Operatív lízing/tartós bérlet, a bérelt eszköz a bérbeadó könyveiben szerepel. A futamidő alatt az ügyfélnek bérleti díjat kell fizetnie, ami költségként számolandó el. A bérleti díj általános forgalmi adóját az ügyfél visszaigényelheti. Kölcsön, az eszköz ebben az esetben a teljes futamidő alatt az ügyfél tulajdonában és könyveiben található meg, viszont ezt a kölcsönt kizárólag olyan beruházásokhoz igényelhetik az ügyfelek, amelyekhez Európai Unió támogatások kapcsolódnak.

A Merkantil oldalán lehetőség van kiszámítani a lízingdíját az igénybevett IT és irodatechnikai eszközöknek, orvosi műszereknek. Ha esetleg más eszközt például: tehergépjárművet vagy buszt szeretne az ügyfél akkor ajánlatot kell kérnie. Léteznek támogatott finanszírozási programok is, jelenlegi ilyen program az Exportélénkítő lízing, amelynek a célja az export tevékenység és nemzetközi versenyképesség segítése az ügyfeleknek, belföldi beruházásokkal. Merkantil gépjárműlízing, az ügyfelek számára személyre szabott lízing és szakértői támogatás a lízing igénylésétől a folyósításáig. A gépjárműlízing felvehető új és használt személygépkocsikra, kishaszongépjárművekre és motorkerékpárokra viszont a gépkocsi maximális életkora 16 év lehet, a futamidő végén viszont maximum 18 év lehet. A kishaszongépjárművek életkora szerződéskötéskor 14 év lehet, a futamidő végére nem lehet több, mint 15 év.

Az online weboldalon az ügyfél kiszámíthatja mennyi lesz a lízingdíja havi törlesztőrészletben, az ügyfélnek lehetősége van megnéznie, hogy megfelel-e az igénylési feltételeknek néhány kérdés megválaszolásával, lehetősége van még arra, hogy ki kalkulálja mekkora lízingdíjat vállalhat, jövedelmétől, meglévő hiteleitől mérve.

Az igénylés folyamata úgy kezdődik, ha az ügyfél a kalkulátort használva vagy telefonos ügyintézőn keresztül elkészíti a személyre szabott ajánlatát, majd telefonon keresztül keresni fogják időpontfoglalás ügyében. Viszont, ha az ügyfél olyan autókereskedőnél szeretné gépjárművét vásárolni, amely szerződésben áll a Merkantil bankkal, akkor az autókereskedés megkérheti az ajánlatot a bank felé. Igénylés, mint már előbb említettem, ha autókereskedőnél vásárol az ügyfél, akkor a kereskedő kezdeményezi az igénylést a bank felé. Egyéb esetben az igényléshez szükséges dokumentumokat a megadott e-mail címre kell elküldeni. Harmadik lépésben elbírálják az ügyfél hitelképességét, erről értesítést küldenek. Negyedik lépésben megtörténik a szerződéskötés, az ügyfélnek alá kell írnia a szerződést vagy személyesen a bankban, vagy mobil ügyintéző által, vagy a bank kereskedői partnerek segítségével például az autókereskedőnél. Ötödik lépésben folyósítják a finanszírozás összegét az eladó, kereskedő számára (Merkantil Bank, 2023) (Merkantil Bank, 2023).

1.3. A Bank szervezeti felépítése

Az OTP Bank legfőbb irányító testülete a közgyűlés. Az Alapszabály tartalmazza a Közgyűlés módját és a szavazati jogok gyakorlását. A Közgyűlést minden évben egyszer kell összehívnia az Igazgatóságnak. A bank ügyvezető szervezete az Igazgatóság, az ő felelősségük a Bank teljes működésére kiterjedő. Stratégiai, éves beszámolók, jelentős szervezeti változtatások, szabályzati jóváhagyások és egyéb cégjogi döntések meghozatalát viszik véghez. Törekednek a célkitűzéseik, eredmény és hasznosság maximalizálásáért. Felelnek a kockázatok minimalizálásáért és kezeléséért, üzleti és etikai kérdésekért, a megfelelő működésért és a belső politikák hatékonyságának biztosításáért.

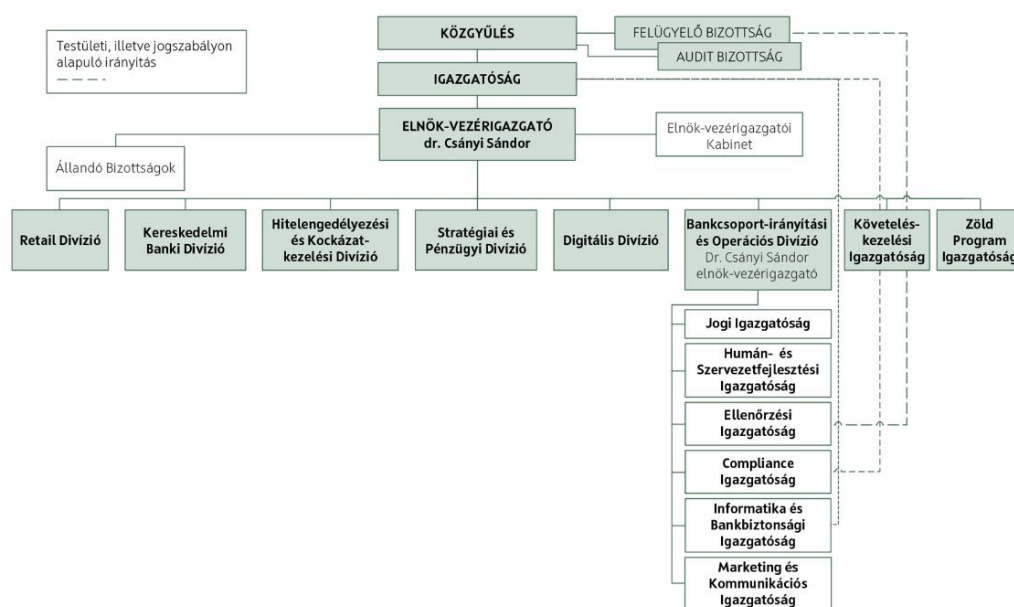
A Felügyelő Bizottság felel a Társaság ügyvezetésének, üzletvitelének és törvényes működésének ellenőrzéséért. A Felügyelő Bizottságnak 6 tagja van, amely törvényi előírásokkal szabályozva több független tagot jelent, amely jelen esetben 4 független tagot jelent. Az Audit bizottság felügyeli a belső ellenőrzési, kockázatkezelési, beszámolási rendszereket és a könyvvizsgáló tevékenységét.

Speciális bizottságok: Etikai Bizottság feladata az etikus magatartás elérése és felügyelete, etikai bejelentések feletti döntések meghozatala. Management Committee feladata

az elnök-vezérigazgató közvetlen támogatása a bank legmagasabb szintű ügyvezető csoportja. Döntést hozhat a Szervezeti és Működési Szabályzat által a hatáskörébe utalt kérdésekben. Biztosítja a Bank piaci és szabályozási behatásokra történő rugalmas és hatékony válaszait. Eszköz-Forrás Bizottság feladata a teljeskörű banki eszköz és forrás gazdálkodással kapcsolódó ügyek intézése. Termékfejlesztési, Értékesítési és Árazási Bizottság feladata a belföldi bank leányvállalatainak értékesítési csatornáin keresztül árult termékek és szolgáltatások, ezek árazásainak szabályozása, értékesítési csatornákon keresztüli értékesítés és nagyobb projektek irányítása. Nemzetközi Termékfejlesztési, Értékesítési és Árazási Bizottság feladata a Bank külföldi leányvállalatai által értékesített termékek és szolgáltatások árazása és értékesítése feletti felügyelet.

Work-Out Bizottság feladata a behajtási stratégia elfogadása és az Igazgatóság elé vitele. Jogot gyakorol a Bank és egyetértési jogot gyakorol a Bank külföldi leányvállalatainak és a Merkantil Bank, valamint a leányvállalatai számára, ezen felül még az OTP Faktoring Zrt-nek és a külföldi lányvállalatai számára érvényesíti a veszélyeztetett megtérülésűvé vált követeléseket. Hitel és Limit Bizottság, alapvetően HLB felelősségei magukban foglalják a Bank és a bankcsoport hitelezésének és hitelkockázat-kezelésének szabályozási és módszertani szempontjainak felügyeletét. Emellett HLB rendelkezik döntéshozatali jogkörrel az ügyfelek hitelkockázat-vállalásával kapcsolatban, és jóváhagyási jogokat gyakorol ezen feladatokban a hitelkockázatot vállaló bankcsoport-tagok számára.

IT és Operációs Bizottság, amely intelligens, biztonságos útmutatást nyújt a bank megfelelő működése érdekében. Csoport Működési Kockázatkezelési Bizottság, alapvetően a működési kockázatkezeléssel, figyeli a működési kockázatokat. Csoportos Értékvesztés Bizottság az értékelés során felmerülő módszertani kérdésekkel foglalkozó Társaság. Pénzmosás Megelőző Bizottság, amely foglalkozik a felmerülő pénzmosás kockázatának kérdésével, dönt a pénzmosás gyanújával érintett ügyfelek üzleti kapcsolatának kérdéséről. Csoportszintű Befektetési Bizottság, csoportszintű tanácsadás a befektetés alapját szolgáló kérdésekről. ESG Bizottság, fenntarthatósági stratégia, tervek és politikák megfogalmazása és a Bank támogatása ezen kérdésekkel kapcsolatban (OTP Bank Nyrt., 2023) (OTP Bank Nyrt., 2023)



2023. MÁRCIUS 1.

1. kép: OTP szervezeti felépítés

Forrás: OTP, 2023

1.4. Bank éves jelentése:

Makrogazdasági környezetben a bankot váratlanul érte a magyar gazdaság nagy mértékű változása, ami 7,2 százalékos növekedést jelentett 2021-ben. Ez és a kereslet megnövekedése, a globális infláció növekedése azt eredményezte, hogy a magyar jegybank szigorítási ciklusba kezdett, ebben a ciklusban a Monetáris Tanács emelte a jegybanki alapkamatot 0,6%-ról 0,9%-ra. Az MNB adatai alapján a lakossági hitelállomány 2021-ben 15%-os növekedést tapasztalt, míg a vállalkozói hitelállomány 11%-os növekedést tapasztalt. A lakossági hitelekben belül a babaváró hitel volt a legmeghatározóbb, a lakossági hitelek 2021 végén megközelítőleg elérte az 1.569 milliárd Forintot. A lakáshitelek száma 15%-kal nőtt és rekordot döntött a szerződések száma, ez megközelítette az 1.300 milliárd Forintot.

Digitális és IT fejlesztések szintjén az OTP Bank hálózata bejelentette az OTP Smartbank mobilalkalmazás megszüntetését 2021 évében. A 2021-es év végére közel 600 ezer lakossági ügyfél szerződött új Digitális Szerződésükre. A COVID idejében a banki felmérések szerint jelentősen megnövekedett a digitális bankolás mértéke, amelyet a bank támogatott különböző fióki informálással, online kampányokkal és digitális csatornák fejlesztésével. 2021-ben bevezették az új internetbanki csatornát, amellyel megérkeztek az endtoend folyamatok,

amely lehetővé teszi az ügyfelek számára, hogy teljesen az online felületen tudjanak személyi kölcsönt igényelni, utólagosan részletet fizetni hitelkártyáknál, állampapír vételre, mobiltelefon feltöltésre és postai csekkek QR kódos befizetésére ad lehetőséget (OTP Bank Nyrt., 2021).

A 2021. márciusában nyilvánosságra hozott részletes GDP-adatok alapján 2020-ban az éves teljesítménycsökkenés 5,0% volt. A Bankcsoport számára kisebb volt a gazdasági visszaesés, mint amennyire számítottak. Viszont az MNB által hozott gazdaságvédelmi intézkedések sikeresek voltak és hozzájárultak ahhoz, hogy a munkanélküliség ne legyen túlzottan magas ennek köszönhetően a munkanélküliség aránya év végére elérte a 2019-es szintet. A lakossági hitelek között ebben az évben is a babaváró volt a legnagyobb mértékű, amely 130%-kal emelkedett és az év végére elérte a 1.064,5 milliárd forintot. Emellett a személyi hitelek száma 12%-kal, a lakáshitelek száma 10%-kal nőtt éves szinten. Viszont a szabad felhasználású jelzáloghitelek mennyisége 5%-kal csökkent (OTP Bank Nyrt., 2020).

A 2020. februárjában nyilvánosságra hozott GDP-adatok alapján a magyar gazdaság 2019-ben Uniós szinten élvonalon állt a legdinamikusabban bővülő gazdaságban. A 2019-es növekedés éves szinten elérte a 4,9%-ot. 2019-ben nagy mérföldkövet tudhatott a Bankcsoport maga után, mivel felvásároltak hat bankot külföldi szinten, Bulgáriában, Albániában, Montenegróban, Moldovában, Szerbiában és Szlovéniában. 2019-ben az OTP elérte a legnagyobb adózott eredményét, amely 20 ezer milliárd forintot jelent. A lakáshitelek száma ebben az évben 9%-kal nőttek, míg a személyi kölcsönök száma 28%-kal nőtt (OTP Bank Nyrt., 2019).

2. A vállalt honlapjának értékelése

A 7C egy marketing eszköztár, amelyet a marketingszervezés során használnak. A 7C elemei a következők: Commerce(kereskedés), Context(kontakus), Content(tartalom), Communication(kommunikáció), Connection(kapcsolódás), Community(közösség), Customization(egyesítés). A vállalat számára a weboldal egy nagyon fontos tényező, amely lehetővé teszi a Banknak, hogy bemutassa termékeit, szolgáltatásait már meglévő vagy potenciális ügyfelek számára (Dr. Tamus, 2022).

2.1 Commerce(kereskedés)

Szemponjtából az OTP weboldala megfelelő részletességben mutatja be, mind lakossági, mind vállalkozói szempontból a termékeiket és szolgáltatásaikat, amellyel egyszerűen ügyfeleket szerezhet a bank. A Bank weboldala portálján egyből választhatunk, hogy milyen ügyben vagy ügyekben szeretnénk érdeklődni. Miután 2021-ben bevezetésre kerültek az endtoend folyamatok, amelyek lehetővé tették az ügyfelek számára, hogy online is el tudjanak intézni bizonyos ügyeket, ennek köszönhetően már van lehetőség online személyi kölcsön igénylésre, utólagos részletfizetésre hitelkártyáknál, állampapír vásárlásra, mobiltelefonos feltöltésre és postai csekkek QR kódos befizetésére, online átutalás lebonyolítására. Ezek a folyamatok a banki technikai innovációs törekvés miatt nagyon gördülékenyek, gyorsak és könnyen alkalmazhatóak az ügyfelek számára.

2.2 Context(kontakus):

A bank honlapja modern, lépést tartanak az újdonságokkal, könnyen kezelhető minden ügyfél számára. Az ügyfeleknek a magyar honlapon összesen két nyelv között van lehetőségük választani, amelyek magyar és angol, viszont minden olyan országban, ahol elérhető az OTP Bank külön az ország anyanyelvének megfelelően van kialakítva a weboldal. A lakossági weboldalon megtalálható a Bank jelenlegi logója és a legfrissebb lakossági bankkártya dizájnya és bankkártya terminál.

2.3 Content (tartalom):

Tartalmilag a bank honlapja minden ügyfél számára érthetően kínálja ajánlatait. A honlap portálján választhatnak az ügyfelek, hogy milyen irányban szeretnének érdeklődni, magánszemélyként, vállalkozóként. A magánszemélyi oldalon az ügyfelek, ha hitelek után szeretnének érdeklődni, akkor a hitelek gombra kattintva választhatnak. Elérhetőek lakáscélú hitelek, amely az ügyfél által kiválasztott többféle opciók közül választott, mint például ingatlan vásárláshoz vagy építéshez. Szabad felhasználású hitelek közül, amelyet az ügyfél szabadon

használhat fel. Lehetőség van kiemelt támogatások igénybevételére is. Adó-visszatérítési támogatás, amely egy egyszeri vissza nem térítendő támogatás. Családi otthonteremtési kedvezmény, amely egyszeri, vissza nem térítendő támogatás, melynek az összege a támogatás céljától és a meglévő és vállalt gyerekek számától függ, Családi otthonteremtési kedvezmény (falusi CSOK) és babaváró kölcsön közül. Az oldalon megtalálható a bankszámlák fül, ahol az ügyfeleknek lehetősége van online számlanyitásra, de a potenciális ügyfelek érdeklődhetnek a számukra megfelelő bankszámlacsomag után, amely kiválasztásában segít a részletesen kidolgozott tájékoztató. A már meglévő ügyfeleknek lehetősége van több információt szerezni a különböző bankszámla csomagok tartalmáról, amelyben információt szerezhetnek a különböző ajánlatokról és kedvezményekről, amelyekkel ezek a bankszámlák járnak. Bankkártyák fül alatt találhatják az ügyfelek a különböző kártyaszolgáltatásokat, betétikártya-szolgáltatásról, hitelkártya-szolgáltatásról és prepaid kártya szolgáltatásról találhatnak információkat. Megtalálható még egy tájékoztató a biztonságos kártyahasználatról, amelyben általános tudnivalókról, biztonságos PIN kód használatról, biztonságos ATM használatról, a kártyás vásárlással kapcsolatos figyelni valókról, biztonságos internetes vásárlásról, bankkártya letiltásról és külföldi bankkártya használatról. Megtakarítások fül alatt találhatnak az ügyfelek minden pénzügyi megtakarítással kapcsolatos információt. Választ kaphatnak megtakarítások értelmének kérdéséről. Az ügyfelek választ kaphatnak arra a kérdésre, hogy mikor érheti meg a megtakarítás. Itt megtalálhatóak a különböző megtakarítások fajtái, amik közül az ügyfelek szabadon választhatnak. Megtakarítások alatt Betétek és Értékpapírokról szerezhet információkat az ügyfél. Adókímélő megtakarítások alatt Tartós Befektetési Számláról, Nyugdíj-előtakarékossági számláról, Easy Megtakarítás Élet-, illetve Nyugdíjbiztosításról, Önkéntes Nyugdíjpénztárról és Egészségpénztárról informálódhatnak az ügyfelek. Négy pontban tájékoztatnak a tudatos pénzügyi tervezés lépéseiről, amelyek a Mielőtt belevágna, Kockázatvállalás, Első Lépések, valamint Tudatosság és türelem. Az ügyfélnek lehetősége van választani, hogy egy OTP fiókban személyesen, vagy Internetbankon keresztül szeretne megtakarítani vagy kezelni a már meglévő megtakarításait. Lehetősége van még az ügyfélnek arra, hogy online időpontot foglalhasson. Az OTP pénzügyi tervezőn keresztül átláthatóak a megtakarítási lehetőségek rövid, közép és hosszú távon. Biztosítás fül alatt az ügyfél megtalálhatja az OTP Bank és a Groupama által nyújtott biztosítási lehetőségeket. Lehetőség van személybiztosításra, életszínvonalbiztosítás, törlesztésbiztosítás, lakásbiztosítási, Easy megtakarítási Élet-, illetve Nyugdíjbiztosítás, Hello Egészség Csoportos Egészségbiztosítás, Utasbiztosítás iránt érdeklődni és tájékoztatást szerezni. Információk fül alatt találhatóak az OTP Bank által nyújtott egyéb szolgáltatások és információk. Kapcsolat fül

alatt az ügyfeleknek lehetősége van Fiók és ATM keresőt használni és minden lehetséges elérhetőségi formát megtalálhat itt az ügyfél. Vállalkozások fülre kattintva átlépünk a vállalkozói oldalra, amelyen az ügyfelek a számlavezetés fül alatt lehetőséget kapnak arra, hogy online számlát igényeljenek és számlavezetéssel kapcsolatban információt kapjanak, ezalatt a fül alatt még az ügyfelek információt szerezhetnek forint, deviza számlákról, üzleti betét kártyákról, OTPdirekt szolgáltatásokról, OTPdirekt Electra terminálról és a PSD2-ről. A hitelek fül alatt tudnivalókat szerezhetnek az ügyfelek rövid, hosszú lejáratú hitelekről, Gazdálkodjunk Agrár Fejlesztési hitelről és további agrár hitelekről. Tudomást szerezhetnek további hiteltermékekről, mint faktoring, Kamatmentes Újraindítási Gyorskölcsönről, OTP MFB Pontról, valamint Forint és Devizagaranciáról. Megtakarítás fül alatt különböző megtakarítási termékekről szerezhetnek tudnivalókat az ügyfelek, ezek: forint megtakarítási számla, forintbetét, deviza megtakarítási számla, devizabetét és értékpapírok. Kártyaelfogadás fül alatt az ügyfelek igényelhetnek POS terminálokat, webshopos fizetési lehetőséget és ezekkel kapcsolatos kérdésekre választ kapni, valamint problémát megoldani. Biztosítások fül alatt két opció közül választhatnak, amelyek: Védelmező Személybiztosítás és Gazda Növénybiztosítás. Egyéb szolgáltatások fül alatt találhatóak további termékekről információk. Az ügyfelek tájékoztatást kaphatnak OTP SZÉP kártyáról, OTP Cafeteria kártyáról, OTP Global Markets szolgáltatásról, OTP Gondoskodó Munkáltató programról, Gazda Növénybiztosításról, valamint további szolgáltatásról, cégkivonat szolgáltatásról, E-dokumentum feltöltési lehetőségről hitelügyintézéshez, számlaügyintézéshez, Kártyaelfogadás és Internetes Kártyaelfogadásról, Vám és Igazgatásról, valamint Széf szolgáltatásról. Társasházak gombra kattintva a kezdőlapon már kedvezményes társasházi számlanyitási ajánlattal fogad a vállalat. Számlavezetés fül alatt megetekinthetőek az üzemeltetési számlák és számlacsomagok, amelyben információkat szerezhetünk ezen számlákról és csomagokról. Hitelek fül alatt az ügyfelek megismerkedhetnek a Thermo/Stílus hitellel. Megtakarítások fülénél Betétek és értékpapírokról találhatnak információkat az ügyfelek. Nagyvállalati gombra kattintva a nagyobb vállalatokkal rendelkező ügyfeleknek lehetősége van nagyvállalati tanácsadásra, a nagyvállalati fület megnyitva találhatják a nagyvállalati tanácsadók elérhetőségeit. Szolgáltatások fül alatt két részre osztva találhatjuk a szolgáltatásokat és a kiegészítő szolgáltatásokat. A szolgáltatások részen számlavezetésről, finanszírozásról, befektetésekről, OTP Global Markets szolgáltatásokról, OTPdirekt szolgáltatásról és OTPdirekt Electra Terminálról találhatnak az ügyfelek információkat. Kiegészítő szolgáltatások részen Cash-management, Kártyaelfogadás, valamint Internetes kártyaelfogadás, Üzleti betét kártyák, OTP Cafeteria, Széchenyi Pihenőkártya, OTP Munkáltató Program és Széfszolgáltatás ügyeiben

tájékozódhatnak az ügyfelek. Önkormányzati gombra kattintva önkormányzati tanácsadás füllel találkozhatunk. Ez az egyetlen fül tér el a nagyvállalati oldaltól. Befektetők gombra kattintva a befektetések iránt érdeklődő ügyfelek jelen év és korábbi évek közleményeit tekinthetik meg a közlemények fül alatt, események fül alatt pénzügyi naptárat, befektetői kapcsolati naptárat, közgyűlést, valamint prezentációkat találhatnak. Jelentések fül tartalmazza az éves jelentéseket, tőzsdei jelentéseket, időközi vezetőségi beszámolókat, tájékoztatókat, IFRS jelentéseket, Fenntarthatósági jelentéseket, valamint Felelős társaságirányítási jelentéseket. OTP Részvény fül alatt: általános részvény történet, részvényadatok, saját részvény-állomány, tulajdonosi struktúra, osztalékfizetés, elemzők találhatóak. ESG fülre kattintva az érdeklődők megtudhatják, hogy mi is az ESG és további információkat szerezhetnek róla. Társaságirányítás alatt információkat tudhatnak meg az ügyfelek a felső vezetésről, igazgatóságról, felügyelő bizottságról, Audit bizottságról, Operatív kezelőkről, valamint a Szervezeti felépítésről. OTP Kötvény fül alatt finanszírozási stratégiát, tőkepiaci forrásokat, minősítéseket, ország minősítéseket, prezentációkat találhatnak az ügyfelek. Rólunk gombra kattintva információk szerezhetőek az OTP csoportról és az OTP történetéről. Panaszkezelési gomb alatt az ügyfelek megoszthatják véleményüket és észrevételeiket a szolgáltatásokkal kapcsolatban. Az OTP Bank honlapja tartalmilag tájékoztató jellegű, az ügyfelek számtalan ügyben kaphatnak információkat és segítséget a vállalat weboldaláról (OTP Bank Nyrt., 2023).

2.4 Communication(Kommunikáció)

Kommunikációs szinten a bank honlapja jól kommunikál az ügyfelekkel, részletesen informálja őket a szolgáltatások és termékek kínálatáról, valamint ezek áráról, kamatáról és a hitelekéről. Egyszerűen értelmezhető minden ügyfél számára, mivel a weboldal látogatói számára elérhetőek gyakran feltett kérdések, amelyekre választ kaphatnak ezen felül elérhetőek különböző fogalmak jelentései is a weblapon, amelyekkel minden ügyfél számára érthetővé válhatnak ezen fogalmak. Az ügyfeleknek lehetőségük van a bank felé visszajelzéseket adni a honlappal kapcsolatban a panaszkezelés fül alatt, emellett számos kapcsolati formában elérhető a bank, telefonon, a honlapon, levélben, E-mailben, közvetlenül egy bankfiókban és telefaxon. A weboldal ezért könnyen értelmezhető, jól kommunikál és könnyen fel lehet venni a kapcsolatot a vállalattal probléma felmerülése esetén.

2.5 Connection(kapcsolódás)

Számos lehetősége van az ügyfeleknek visszajelzésre, ezen panasz vagy egyéb visszajelzési lehetőségek történhetnek telefonon, a honlapon, levélben, E-mailben, bankfiókban

és telefaxon, mindezekhez a honlapon az ügyfelek megtalálhatják az elérhetőségeket. Részletesen leírja a vállalat honlapja, hogy milyen módon jelezze ezeket, valamint azt is, hogy hogyan is nézzen ki egy ilyen visszajelzés formailag valamint tartalmilag. Formanyomtatvány alapján kell beküldeni ezeket az észrevételeket, amelyet a bank a honlapján biztosít, amely átvezet a Magyar Nemzeti Bank oldalára, ahol ezt megtalálhatjuk.

2.6 Community(közösség)

A bank honlapján nincs lehetőség az ügyfél-ügyfél közötti kapcsolatra, chatelési lehetőség egy Chatbottal van, amely segíteni tud az ügyfeleknek a tájékozódásban különféle ügyekben. Az OTP-bank három közösségimédia oldalon érhető el, ezek a Facebook, a YouTube és a LinkedIn. Facebookon a bank különféle posztokat helyez ki, amelyek aktuális információkat osztanak meg közel 240 ezer követői között. YouTube csatornájukon a különféle reklámokkal találkozhatunk, valamint oktató jellegű videókkal. LinkedIn oldalukon közel 50 ezer követővel rendelkeznek, amelyen az érdeklődők állásajánlatok után keresgélhetnek, valamint informálódhatnak a bankról (OTP Bank Nyrt., 2023) (OTP Bank Nyrt., 2023) (OTP Bank Nyrt., 2023).

2.7 Customization(egyesítés)

Egy modern weboldalnak megfelelő minőségűnek kell lennie, hogy egy látogató az első pillantásra ne azt szűrje le, hogy a vállalat nem ügyel a minőségi kritériumokra, ez leginkább fontos, ha a fiatalabb generációkat vesszük figyelembe. A weboldal megfelelően reszponzív, ablakméret eszköztől függően változik.

3. Szervezet piaci pozíciója

A SWOT elemzés, amelyet a vállalatok, termékek, szolgáltatások, iparágak, piacok, valamint üzletek életképességét méri fel. Ezzel méri fel a belső erősségeket és gyengeségeket, valamint lehetőségeket és veszélyeket. Hatásos eszköz a vállalatoknak stratégiai tervezés és döntéshozatal folyamata során. Ezzel az elemzéssel belső és külső tényezőket tárhatnak fel a vállalatokat (Proman Consulting, 2023).

- Strengths - erősségek
- Weaknesses - gyengeségek
- Opportunities- lehetőségek
- Threats - veszélyek

Az OTP bank Nyrt. Hálózata piacvezetőként van jelen hazánkban, a banki szektorban minden szegmensben piacvezető, lakossági, vállalkozói és önkormányzati szinten.

A CIB bank a bankpiacon vállalati szinten jobb, olcsóbb és elérhetőbb szolgáltatásokat nyújt. A BB bank viszont lakossági szinten nyújt jobb, olcsóbb és elérhetőbb szolgáltatásokat. Az OTP bank piac vezetőként drágább, viszont minőségibb szolgáltatásokat kínál az ügyfelei számára és magyar eredete, valamint múltja által a magyar népesség nagyon nagy része nagyobb megbízással tekint az OTP bank hálózatára a versenytársakhoz képest.

3.1 Erősségek

Strengths(erősségek): Az OTP bank Nyrt. mint már írtam, piacvezető pozíciót tölt be a piac minden szegmensében, lakossági, vállalkozói és önkormányzati szinten. A bank óriási fiókhálózattal rendelkezik, amelyek országos szinten minden ügyfél számára elérhetőek. Az országban nagyjából 400 fiók található meg. A versenytársak közül az OTP ATM ellátottsága országos szinten kiemelkedő. A fiatalabb generáció között az OTP junior számla csomag a legelterjedtebb országos szinten, ezzel azt imponálva, hogy az OTP bankban nyitja az első számláját a fiatalok kiemelkedően nagy része. Az európai központi bank az OTP hálózatát a likviditási stabilitásban a felső 20%-ban helyezte el. Mivel az OTP már külföldi országokban is elérhető, ezek közül Bulgáriában és Montenegróban piac vezető szerepet tölt be, ezzel egyre nagyobb a külföldi profit a bank számára. Mivel a bank digitalizáció, valamint az innováció élen jár, ezzel a fiatal generációt magához csábítja, ebből következik, hogy a magyar bank piacon az OTP rendelkezik a legtöbb fiatalok számára elérhető kedvezményes számla csomaggal.

3.2 Gyengeségek

Weaknesses(gyengeségek): A bank piacvezető pozíciójából következően a bank nem tud ár versenybe szállni, valamint nyerni sem. Versenytársak szolgáltatásai és termékei ár alá vágnak, ezzel elcsábítva ügyfeleket.

Piaci nagyságából adódóan a bank nehezebben vezérelhető és kormányozható más irányokba, ugyanabból a nagyságából következően sokkal gyorsabban terjed a negatív vélemény a bankról, mivel a negatív vélemény mindig gyorsabban terjed.

Nemzetközi szinten viszont két országból kivonult a hálózat, ezen országok Románia és Szlovákia. Ebben a két országban a bank nem tudott a piacon elhelyezkedni, valamint beilleszkedni, így megszűnésre kényszerült.

3.3 Lehetőségek

Opportunities(lehetőségek): Jelenleg nagy lehetőség a bank számára a Magyar Bankholding megalakulása, amely májusban alakul meg. Az MKB Bank és a Takarékbank fúziója, amely megalkotja Magyarország második legnagyobb bankcsoportját. A fúzió során az OTP Banknak lehetőség, hogy a Takarékbank és az MKB Bank ügyfeleit átcsalogassa magához, kezdeti ügyfélelégedetlenség alapján, valamint májusban pár napig tartó rendszerleállásuk miatt. Lehetőség egy gazdasági recessziós helyzet, amellyel kitisztul a bankpiac, például a COVID időszak alatt tudott az OTP bank két bankot és megvásárolni, egyet Albániában és egyet Szlovéniában. Ezen felül még mindig van lehetőség a bank számára, hogy digitálisan fejlődjön, mivel a digitális felület nem elég ügyfélbarát.

3.4 Veszélyek

Threats(veszélyek): Amennyire lehetőség a Magyar Bankholding megalakulása, annyira veszély is, mivel két bank fúziója átveheti a piacvezető szerepet az OTP Banktól. Szintén veszélyt jelent az országban lévő profitadó, mivel a bank profitjának közel a fele belföldről származik. Tartania kell a versenyt a banknak mind digitális mind innovációs szinten a versenytársaival, mivel ezzel ügyfeleket veszíthet. A pénzügyi jogszabályok gyakori változása is nagy veszélyt jelent, főleg egy piacvezető banknál, mivel nehezen vezérelhető és kormányozható a versenytársaihoz képest, így folyamatosan figyelembe kell venniük minden pénzügyi szabályozási változást.

4. Marketingeszközök jellemzése 4P, valamint 7P alapján a szolgáltatási szektorban

A 7P a marketingmix 4P továbbfejlesztése, amelyet arra használunk, hogy szélesebb körben le tudják fedni a vállalatok a termék értékesítése és az ügyfélszolgálat elégedettségének maximalizálását, ezzel segítve, hogy jobban lefedett marketingstratégiával álljon elő a vállalat, amellyel növelik az ügyfelek elégedettségének szintjét. A plusz 3 marketing eszköz a személyzet (people), folyamat (process), továbbá a fizikai bizonyíték (physical evidence) (Marketing Blogger, 2023).

4.1 Termék (Product)

Az OTP Bank hálózata széleskörű termékekkel és szolgáltatásokkal áll rendelkezésre az ügyfelei számára. Piacvezető tulajdonságának köszönhetően minőségi termékeket és szolgáltatásokat kínál, amelyek versenytársaihoz képest magasabb árat képviselnek a minőség tekintetében. Lakossági szinten új számlanyitáskor külön ajánlatokkal várják az ügyfeleket, fiataloknak és pályakezdőknek, rendszeres jövedelemmel rendelkezőknek, valamint prémium ügyfeleknek. Fiataloknak és pályakezdőknek ajánlják a junior, továbbá a smart számlacsomagot, ezek a csomagok 0 Forintos számlakezelési költséggel rendelkeznek. Valamint biztatják a fiatalokat arra, hogy internetbanki, mobilalkalmazási, valamint telefonos banki szolgáltatásokat vegyenek igénybe, erre azzal ösztönzik őket, hogy ezek díjmentesen használhatóak az ezzel a csomaggal rendelkező ügyfeleknek. A rendszeres jövedelemmel rendelkező ügyfeleknek két ajánlata van, az aktív, valamint klasszikus bázis számla, ez a két számlacsomag díjmentes számlavezetéssel rendelkezik a megfelelő feltételek beteljesülésekor. Prémium ügyfelek számára a Prémium+ bázis számlát ajánlja a bank, amely már magasabb költséggel rendelkezik a többi számlához viszonyítva, viszont prémium szolgáltatásokat biztosít ezen számlával rendelkező ügyfelek számára. Ezzel a számlával rendelkező ügyfelek magasabb összeget vehetnek ki ATM-ből díjmentesen, valamint megfelelő feltételek mellett díjmentesen utalnak át, fizetnek online. Számukra a teljes internetbanki ügyintézés, SMS szolgáltatás díjmentesen érhető el, valamint alacsonyabb díj van csoportos beszédési megbízások után. A hitelek közül a bank ajánlatot ad lakáshitelekkel kapcsolatban, amelyeket az ügyfelek használt lakás vásárlásához, új lakás vásárlásához használhatnak fel. Ezek mind az ügyfelek pénzügyi helyzetéhez személyre szabott termékek. Az ügyfelek használt, valamint új lakás vásárlásánál 500 ezer forinttól akár 130 millió forintig vehetnek fel kölcsönt.

Választhatnak, hogy 6-30 évig terjedő futamidőn keresztül szeretnék-e fizetni. Tájékoztatást kapnak a teljes hiteldíjmutatóról (THM), amely 3,2%-tól 12%-ig terjed. Igényelhetnek kedvezményeket, amelyek az alábbiak: kamatkedvezmény 7 millió Ft összegtől, amely egy 0,1-0,3%-ig terjedő kedvezményt takar, hűség szolgáltatási kamatkedvezmény igénylésére is van lehetőség, amely 0,25-2%-ig terjedő kamatkedvezményt jelent, online kamatkedvezmény, amely egy 0,25%-os kedvezmény. Ezek a kedvezmények az ügyfél jövedelmétől függnak, minél magasabb jövedelme van egy ügyfélnek, annál nagyobb mértékű kedvezményre van lehetősége. Lehetőség van lakástámogatási szolgáltatásra is, amelyek állami lakástámogatások. Az ügyfelek számára rendelkezésre álló ilyen támogatások a Családi Otthonteremtési Kedvezmény (CSOK), amely egy egyszer, vissza nem térítendő támogatás, aminek az összege a támogatás felhasználásának céljától, valamint meglévő és vállalt gyermekek számától függ, ezt akár egy gyermektől vagy vállalt gyermektől igénybe lehet már venni. A támogatás összege 600 ezer forinttól 10 millió forintig terjed. CSOK+ Hitel, ez egy a CSOK mellé igényelhető, a futamidő 25 évében az állam a hitel kamata kifizetéséhez nyújt támogatást az ügyfelek számára. Ez a hitel 500 ezer forinttól 15 millió forintig igényelhető, 6-25 évig tartó futamidővel, amely Teljes Hiteldíjmutatója 3,2-3,3%-ig terjed. A hitelt olyan ügyfelek igényelhetik, akik legalább kettő vagy több gyermekkel rendelkeznek és már rendelkeznek meglévő CSOK hitellel. A CSOK hiteleket akár lakásújításra és modernizálásra is felhasználhatják az ügyfelek.

Lehetőség van különböző bankkártyák igénylésére is, amelyek Betéti-kártya szolgáltatások, Hitel-kártya szolgáltatások, valamint Prepaid kártya szolgáltatások. Betétkártyával a használók arra használhatják, hogy a számlájukon meglévő összeg erejéig költhessenek. Hitelkártyával addig vásárolhatnak az ügyfelek, amíg a megszabott hitelkeret tart, viszont OTP Bonus hitelkártyával való fizetés után pénzvisszatérítést igényelhetnek. Prepaid kártyák mobiltelefonos fizetésre, valamint vásárlásra is alkalmasak, ezekhez nem szükséges bankszámlát nyitni, ezzel a kártyával a feltöltött keret idejéig költhetnek az ügyfelek.

Megtakarításokra is van lehetőség a lakossági ügyfeleknek, amelyek betétek, értékpapírok, tartós befektetési számlák, nyugdíj-előtakarékossági számla, Easy Megtakarítási Élet, illetve Nyugdíjbiztosítás, Önkéntes Nyugdíjpénztár és Egészségpénztár. Az ügyfeleknek lehetőségük van biztosítások kötésére, személy biztosításra, életszínvonal biztosításra, törlesztési biztosításra, lakásbiztosításra, Easy Megtakarítási Élet, illetve nyugdíjbiztosításra, Hello egészség Csoportos Egészségbiztosításra, valamint utasbiztosításra van választási opció.

Vállalkozói szinten, forint, valamint deviza számlák közül választhatnak az ügyfelek, viszont kisvállalkozóknak külön számlacsomagokat ajánl a bank. Számlavezetési szolgáltatások közé tartoznak egyszerű és csoportos átutalások, azonnali beszedési megbízások, csoportos beszedések, okmányos meghitelezés (akkreditív), csekk, valamint bankkártyák. További szolgáltatásaik közé csoportos átutalások, fiókbérletek, széfbérletek, zsákos befizetések, éjjel-nappal bedobótrezor tartozik. A vállalkozói ügyfelek 9 féle rövid lejáratú hitel közül választhatnak, valamint 5 hosszú lejáratú hitel közül, továbbá 5 különböző agrár hitel közül, emellett két faktoring konstrukció közül és forint plusz deviza garancia közül. Megtakarítások közül forint és deviza megtakarítási számlára, valamint értékpapír számlára van lehetősége a vállalkozói ügyfeleknek. Lehetőség van kártyaelfogadási POS terminál igénylésére is, amellyel a vállalkozóknál vásárló ügyfelek kártyás fizetési lehetőséget is alkalmazhatnak, valamint igényelhető webes alapú fizetési megoldás igénylésére is. Biztosítások szintjén kettő féle biztosítás közül választhatnak, amely Védelemező Személybiztosítás, azonkívül a Gazda Növénybiztosítás. Egyéb vállalkozói szolgáltatások közé tartozik az OTP SZÉP, valamint Cafeteria kártya, OTP Global Markets szolgáltatás, Gondoskodó Munkáltató szolgáltatás, Cégekivonat szolgáltatás.

Társasházak számára, üzemeltetési számla és számlacsomagok 3 opciója közül választhatnak. Hitel szinten két hitel közül választhatnak, amely a thermo, valamint a stílus hitel. Megtakarítás szinten is két opcióra van lehetőség, betéti számlák, valamint értékpapír számlák.

Nagyvállalatok részére, nagyvállalati tanácsadást nyújt a bank. További szolgáltatásai számlavezetés, finanszírozási, faktoring, befektetések, OTP Global Markets szolgáltatás, OTPdirekt szolgáltatás, OTP Electra Terminál. Kiegészítő szolgáltatásaik Cash Management, Kártyaelfogadás internetes szinten is, Üzleti betéti kártyák, Cafeteria kártya, Széchenyi pihenőkártya, Gondoskodó munkáltató program, valamint széfszolgáltatás.

Önkormányzatok számára, önkormányzati tanácsadást nyújtanak, valamint faktoring szolgáltatást, számlavezetést, finanszírozást, befektetés-megtakarítási szolgáltatások, OTP Global Markets szolgáltatást nyújt a bank.

Befektetőknek információkat nyújt a bank hálózata, aktuális befektetői információkkal, valamint társaságirányítással szolgálnak.

4.2 Ár (Price)

Az OTP bank szolgáltatásai versenyképesek árazás szempontjából, viszont minőségi termékeik és szolgáltatásaik biztosítása miatt versenytársaikhoz képest magasabb áron érhető el. A bank életében fontos az árazás marketing szempontjából, ezzel gyakorolnak hatást az ügyfélszerzésre, ügyfélhűsége, valamint a profitra is. Árdifferenciálás szempontjából, több célcsoportnak kínál eltérő árú ajánlatokat, például a prémium ügyfelek számára drágább a számlavezetési csomag a fiataloknak szánt junior számlacsomaghoz képest. Rendszeres időközönként ajánl a bank az ügyfelei számára különböző kedvezményeket, mint például betéti és hitel kedvezményeket, ezek általában korlátozott ideig elérhetőek, így az ügyfelek előnyösebb szolgáltatásokhoz jutnak ebben a megszabott időben. A bank árazása versenyképes a bankpiacon, igyekszik megtartani a lépést a versenytársaival.

4.3 Hely (Place)

A Hely jelentése marketingben, hogy a vállalat hol és hogyan értékesíti a termékeit, valamint szolgáltatásait. Ezek lehetnek online, üzletekben vagy más értékesítési helyeken. Az OTP Bank internetes ügyintézással, valamint mobil alkalmazással is szolgál ügyfelei felé, viszont a legtöbb ügyletet fiókon belül tudják az ügyfelek elintézni. Az ügyfelek nagyrészen jobban preferálják a fióki személyes ügyintézést, amellyel személyesen tudnak informálódni az általuk érdekelt ügyletekkel kapcsolatban. Kaposváron két OTP fiók található, az egyik egy kisebb fiók, amíg a másik egy zászlós fiók, amely a fiók méretét, valamint felkészültségét tükrözi. Kaposvár egész vonzáskörzetét ez a két fiók látja el. Az ügyfeleknek ATM-nél is van lehetősége bankon kívüli pénzfelvételre, pénz befizetésére, átutalások lebonyolítására korlátozottan, valamint kártya aktiválására, PIN kód megváltoztatására, telefonos egyenleg feltöltésre, telefonszámla befizetésére és egyenleg lekérdezésére. Fiókon belül minden OTP-s termék, valamint szolgáltatás elérhető, amely internetbankban, mobil alkalmazásban csak korlátozottan.

4.4 Promóció (Promotion)

Az OTP Bank szolgáltatásai és termékei népszerűsítése érdekében televízióban, újságokban, rádióban, interneten és különböző hirdetményeken folytat marketing tevékenységet, ezzel potenciális ügyfeleket szerezve magának, valamint a már meglévő ügyfeleiket tájékoztatja különböző kedvezményeiről és szolgáltatásairól. Hirdetéseiben kampányol a pénzügyi biztonságról, pénzünk biztonságos felhasználásáról, valamint a szakértelmükről. Internetbanki és mobil alkalmazásukat folyamatosan fejlesztik, így növelve az ezen platformokon elérhető szolgáltatásaik mennyiségét. Megtalálhatóak hirdetéseik a YouTube-on, Facebookon, valamint számos más közösségi média platformon, még e-mailben is. Ezekkel az eszközökkel segíti a bank a potenciális és már meglévő ügyfeleinek a pénzügyi

tájékoztatást, márkanévének növelését, ügyfélbizalom fokozását, valamint szolgáltatásainak széleskörű megismertetését. A bank időközben különböző ajándékokkal, kedvezményekkel, akciókkal és programokkal próbálja magához hívni jövőbeli ügyfeleit. Számukra fontos az ügyfél általi észrevétel, visszajelzés, hogy rendszerein és szolgáltatásain a jövőben tudjon javítani, ezzel is biztatva ügyfeleit.

4.5 Személyzet (People)

A személyzet egy banki szférában nagyon fontos hiszen, ha egy ügyfél betér egy fiókba, arra számít, hogy egy nagy szaktudással rendelkező ügyintéző fogja ügyleteit intézni. Kulcsszerepet játszanak az ügyféllel való kapcsolattartásban, az ügyfelek elégedettségének, valamint bizalmának fenntartásában. Ennek érdekében az OTP bank dolgozói magasan képzettek, tapasztaltak és nagy pénzügyi szaktudással rendelkeznek, amelyet az OTP bank különféle tréningekkel és oktatásokkal ér el, hogy ügyfelei megbízhasanak ügyintézőikben, ezzel bizalmat szerezve a bank felé is. A bank különféle módszerekkel, juttatásokkal jutalmazza azokat az ügyintézőket, akik helyesen szakértelemmel intézik ügyeiket. Nagyon fontos náluk az ügyfélközpontúság a figyelem mindig az ügyfél számára fordul és az ő érdekeit veszik figyelembe és ügyelnek az ügyfelek elégedettségére. Mivel nagyon fontos részét képezik a bank életének az ügyintézők, ezáltal gondosan figyelnek a munkavállalók kiválasztására, képzésére és a motiváltságuk növelésére.

4.6 Folyamat (Process):

Az ügyfelekkel való kapcsolattartás nagyon fontos egy banknak, ezért az OTP bank törekszik arra, hogy megfelelően rugalmasan, továbbá gördülékenyen menjenek végbe a folyamatok, ezzel növelve pozitív hírnevét, az ügyfélbizalmat, valamint az ügyfelek tapasztalatait a bankkal kapcsolatban. A folyamatok magasan eredményesek, viszont a bank állandóan törekszik arra, hogy finomítsa és kényelmessé, valamint gyorsabbá tegye az ügyfelek számára a szolgáltatásokat. Minden optimalizációnál figyelembe kerülnek az ügyfelek és ez alapján történnek különböző változások a folyamatokban. Ezek a változások visszajelzések és elégedettség alapján folynak végbe. Folyamatos a fejlesztés digitális szinten, amellyel biztosítja a bank, hogy az ügyfelei naprakész, gördülékeny online bankolási szolgáltatásokat vehessenek igénybe.

4.7 Fizikai bizonyíték (Physical evidence)

Az ügyfél általi kapcsolattartáskor érezhető környezeti tényezők, az ügyfél számára elérhető termékek, szolgáltatások bemutatása. A fizikai környezetre a bank kiemelt

odafigyeléssel tekint, hogy az ügyfelekben ezáltal is több bizalmat keltsen és hogy pozitív tapasztalattal rendelkezzenek a banki környezetről. Számos olyan eszközzel, megoldással rendelkezik a bank, amellyel a fiókban tartózkodó, esetleg digitális szolgáltatásukat használó ügyfelek biztonságosan, valamint kényelmesen érezhessék magukat. Az ügyfelek által használt termékek, mint például bankkártyák, hitelkártyák, digitális szolgáltatások, számlák, továbbá ATM-ek gördülékeny működése szintén elősegíti az ügyfelek pozitív tapasztalatának, valamint lojalitásának növelését. A bank ezekkel az eszközökkel törekszik a felhasználói élmény maximalizálására. Nagy figyelmet kap még az ügyfelek megfelelő informálása különböző termékeikről, szolgáltatásaikról, valamint ajánlataikról, amelyet megfelelő kommunikációval érnek el a szakértő, jól kommunikáló ügyintézőkön keresztül.

5. Saját végzett munka bemutatása

5.1 Februári feladatok

Első napunkon a fiókvezető körbevezetett minket a bankon belül, amely során elmagyarázta a számunkra, hogy hol milyen részlegek találhatók, amelyeknél az ügyintézők különböző ügyletekkel foglalkoznak. A földszinten, miután beérkeztünk az ajtón bal oldalon találhatók MKV-s (mikro- és közép vállalkozó) ügyintézők, akik néhány esetben lakossági ügyek intézését is lebonyolítanak, szemben lakossági ügyfelek számára legfőképpen hitelekkel foglalkozó ügyintézőket találhatunk, majd jobb oldalra tekintve találhatjuk a „pénztári” ügyintézőket, akik pénzt fogadnak, valamint adnak ki mind lakossági mind vállalkozói ügyfelek számára. Az emeleten találhatók balra a prémium ügyfelekkel foglalkozó ügyintézők, akik a lakosság egy tehetősebb rétege számára bonyolítanak le ügyeket, mint például befektetések, de ők is foglalkoznak más lakossági ügyekkel is, az emeleten szemben találhatók további MKV-s ügyintézők, ők viszont már csak mikro- és közép vállalkozókkal foglalkoznak, majd jobb oldalon találhatjuk a lakáshitelekkel foglalkozó ügyintézőket, ők különféle lakással kapcsolatos információkkal, hitelekkel kapcsolatos ügyeket bonyolítanak le. A lépcső mögött található a PB (Privát Bank) itt a 40 millió feletti vagyonnal rendelkező ügyfelek számára van lehetőség különféle ügyletek lebonyolítására egy elkülönített helyen a bankon belül. A bank hátsó irodáiban, különféle tevékenységi körökkel foglalkoznak az itt dolgozók, mint például levelek küldése és rendezése, hitelek jóváhagyása és elengedése. A fiókvezető ezeken a helyeken körbemutatott minket, elmagyarázta, hogy mely részleg mivel foglalkozik, majd bemutatott a bank dolgozóinak, akik örömmel fogadtak minket és örültek jelenlétünknek. A szaktársaink közül hárman választottuk a bankot, ahol az első napon miután aláírtuk szerződésünket és körbevezettek minket a bankon belül, első napon a hívónál segítettünk sorszámkat húzni az ügyfelek számára és ATM-es segítséget nyújtottunk. Másnap beosztottak minket két csoportra, én egyedül maradtam és az MKV-n segítettem potenciális ügyfelek után kutatni, amelyet fent az emeleten egy üres pultban csináltam. Ezekhez a kutatásokhoz az OTP bank által kifejlesztett programokat használtam, amelyek közül egy elérhető nyilvánosan mindenki számára ez az úgynevezett Opten. Ezen program segítségével tudtam kis és közepes méretű vállalkozók után kutatómunkát végezni, amelyben megadott kritériumok alapján ki kellett szűrniöm ezen vállalkozásokat és elérhetőségeket szereznem hozzájuk. Ezen kutatások alapján hívták fel az ügyfeleket a bankfióki dolgozók, és így sikerült több ügyfelet szerezni. Több ezer vállalkozást ellenőriztem, amelyeknek volt már OTP-s számlája, de megszűnt, vagy a tulajdonosnak lakossági számlája van a bankon belül, ezeket kigyűjtöttem. Első körben LAHI (Lakossági

Hitel Osztály) CSOK (Családi Otthonteremtési Kedvezmény) kivitelezőinek a számláját megvizsgáltam, amelyben megnéztem, hogy milyen vállalkozásoknál vásároltak, majd ezen vállalkozások nevei, vagy adószámai alapján az Opten-en keresztül megtaláltam őket, és kigyűjtöttem a fontos információkat, mint adószám, ha nem volt megadva, valamint céghely és elérhetőség. Ezután a következő feladatom a különböző bankoknál lévő vállalkozások átnézése volt, ez volt az, amelyben adószám alapján először a BB Banknál lévő vállalkozókat vizsgáltam meg, a 10-200 milliós bevételi résen belül. Itt ismételten elérhetőségeket kerestem, itt már cégvezetőket is gyűjtöttem, a telefonszámukkal, valamint itt már egy másik OTP-s alkalmazást is használatba kellett vennem, amelyet elérhetőségük megtalálására használtam, majd ugyanezt megtettem az MKB bankban lévő vállalkozásokkal, majd e két banknál megnéztem a 200-500 millió, valamint az 500-1000 milliós bevételi résen belüli vállalkozásokat, ezután szűkítettük a keresési kört Kaposvár 25 kilométeres körzetére.

5.2 Márciusi feladatok

Az új számlanyitásokat néztem át kapcsolt vállalkozások érdekében, amely azt jelentette, hogy vállalkozások számlanyitási adatai alapján rákerestem ezen cégek kapcsolt vállalkozásaihoz és kiszűrtem azokat a vállalkozásokat, amelyeknek van az OTP banknál számlája, majd amelyik vállalkozásoknak nem volt OTP-s számlája, azokat kigyűjtöttem egy Excel táblázatba, amellyel újabb ügyfeleket szereztem a bank számára. A februári és márciusi feladataim mind egy az emeleten lévő pultban töltöttem, ahol megismerkedtem az ügyintézőkkel, akik nagyon segítőkészek voltak, és minden kérdésemre választ tudtak adni. Majd a LAHI osztályvezetője megkért, hogy segítsen az ügyintézők dolgát azzal, hogy az egyik OTP-s alkalmazást használva az ügyfelek ajánlatait átnézzem és kinyomtassam az ügyintézők számára, így megkönnyítve munkájukat, hogy ne kelljen egyesével átnézniük minden lakáshitellel kapcsolatos ügyfelet. A fiókvezető megkért, hogy egy OTP-s alkalmazás segítségével nézzem át az Excel dokumentumot, amelyet átküldött. Ezzel is az ügyintézők munkáját segítettem, mert meg kellett néznem az alkalmazásban, hogy milyen ajánlatokat kapnak az ügyfelek a rendszertől, ki kellett válogatnom, hogy ki potenciális prémium ügyfél, ki kapott Hitelkártya ajánlatot, személyi kölcsön ajánlatot, személyi kölcsön ráfordítási ajánlatot, potenciális vállalkozási referálást, folyószámla hitelkeret szerződést, valamint folyószámla hitelkeret keretemelést. Majd az MKV-ról megkértek, hogy készítsem össze a levelezést a vállalkozók számára, amelyben értesíti őket a bank, hogy megérkezett az új kártyájuk, amelyet a bankban átvehetnek. Megkértek arra is, hogy naponta nézzem át a cégközlönyt, amelyben a Somogy megyén belül Kaposvár vonzáskörzetében nyíló

vállalkozásokat kell kigyűjtenem, emellett az Opten-ből ki kell gyűjtenem a heti egyéni vállalkozókat, és ezeket Word dokumentumban elmenteni.

5.3 Áprilisi feladatok

Áprilisban nekiálltunk már közösen a többiekkel a LAHI-ról lehozott vízközműves akták átnézésére, amelyhez egy banki rendszer segítségével meg tudtuk nézni, hogy mikor szűnt meg a szerződés, valamint meg tudtuk nézni, hogy selejtezhető vagy élő-e még a szerződés. Ezeket az aktákat megszűnési évük alapján elrendeztük, majd bedobozoltuk őket, hogy a banki költözésre el tudják küldeni a központba. A vízközműves akták lényege az volt, hogy a kis falvakban élők közösen pénzt gyűjtsenek, hogy legyen víz bekötve a falvakban élők házába. CSOK aktákat rendeztünk el megadott papírtartalom alapján, majd PB (Privát Bank) aktákat rendeztünk, amelyben iktatni kellett a megfelelő anyagokat, amelyeket kiválogattunk.

Az itt töltött szakmai gyakorlat alatt belátást nyerhettem a banki működési folyamatokba, valamint több pénzügyi fogalmat ismerhettem meg, megismerhettem a pénzügyi folyamatok menetelét. Ezen feladatok belenyúlhatnak Májusi munkálatainkba is.



2. kép: Dobozolási munka

Forrás: saját fotó, 2023

6. Következtetések, javaslatok, valamint saját ötletek

A kaposvári Széchenyi téri zászlós fiókban, amelyben a 14 hetes összefüggő szakmai gyakorlatomat töltöttem, építészeti nem a legmegfelelőbb. Abból a szempontból, hogy a bank nem árnyékos helyen van, biztosítani kellene mindenhol nyitható ablakot, mivel nem jár a levegő így fülledt idő van bent, amely kevés oxigénhez vezet és az ügyintézők, valamint az itt dolgozók nem tudnak teljesen koncentrálni feladatuk helyes elvégzésére. Régi akták, valamint papírok szortírozása, amelyek már évek óta a polcon porosodnak és már selejtezhetőek, illetve nincs rájuk szükség, valamint az ügyintézők által készített akták elrendezése. Az élő még elektronikus rendszer előtti papírokat, aktákat digitális rendszerbe feltölteni, így egyszerűbb lenne nyomon követni ezen aktákat és papírokat. Mozgáskorlátozott ügyfelek számára akadálymentesítés, könnyebb közlekedési lehetőség, mivel például, ha az emeletre hívják fel az ügyfelet, akkor nem tud felmenni, mert nincs lehetőség erre. Ezt meg lehetne oldani egy tolókocsi lifttel például. Egyszerűbbé lehetne tenni a digitális eszközök használatát, például a mobilbankét, hogy ügyfélbarátibb legyen, mert nem mindenki számára kezelhető egyszerűen. Több nyelven is elérhetőnek kellene lennie a digitális szolgáltatásoknak, például a sorszámhívón is csak két nyelv elérhető, amely a magyar és angol, például szükség lenne német nyelvű fordításra a weboldalon, a mobilbankban és a sorszámhívón. Ugyan német nyelvű elérhetőség azért nem található rajta, mert ahhoz, hogy ez megvalósuljon több idegen nyelvet beszélő kollégára is szükség lenne más különben nem tudják elintézni azt az adott ügyletet. Recepcióra a bankban nagyon nagy szükség lenne, sokszor kell segíteni sorszámhúzásnál, amivel az ügyintézők dolgát is megkönnyíti, mert nem rossz sorszámot húznak az ügyfelek, így nem kell őket állandóan más ügyintézőhöz irányítani. Ha annyira dolgoznak a fenntarthatóság miatt, akkor csökkenteni kellene a papírhasználatot, óriási számban fogynak a papírok nap mint nap és nagyrésztük selejt, ennek a csökkentésén lehetne segíteni, ha sok papírmunkának legalább egy részét digitalizálnák. Vakok és gyengénlátók részére is nagy segítség lenne egy recepciós vagy esetleg egy automata, amely beszél és felolvassa a képernyőn látható szöveget az ügyfelek számára. Irodai gépek modernizációja, mert régi és lassúak már. Az informatikai rendszerek is frissítésre szorulnak, sok rendszer régi, lassú, valamint nehezen kezelhető, ezáltal lassítva a munkamenetet és frusztrációt keltve a dolgozóknak. A bank honlapja nagyjából elég modern, viszont ráférne egy animációs, valamint dizájn frissítés, mivel unalmas weboldallal ügyfeleket lehet veszíteni. A weboldalon kijavítani a kétszer megjelenő ugyanolyan a vállalkozói oldalon a kártyaelfogadás föl alatti

„Webshophoz szeretnék fizetési megoldást” menüpontot, mivel ugyanarra az oldalra vezet mindkét menüponttal.

7. Felhasznált irodalom

- Bankszövetség. (2023). *Bankszövetség*. Forrás: Bankszövetség:
<https://www.bankszovetseg.hu/tagreszlet.cshtml?tagId=35&lang=hun>
- Dr. Tamus, A. (2022). Szolgáltatásmarketing- és menedzsment. Gyöngyös: Szent István Egyetem Gyöngyösi Károly Róbert Campus.
- Marketing Blogger. (2023). *Marketing Blogger*. Forrás: Marketing Blogger:
<https://marketingblogger.hu/marketing-mix/>
- Merkantil Bank. (2023). *Merkantil*. Forrás: Merkantil: <https://www.merkantil.hu/hu/Rolunk>
- Merkantil Bank. (2023). *Merkantil Bank*. Forrás: Merkantil Bank:
<https://www.merkantil.hu/hu/Fooldal>
- OTP Bank Nyrt. (2019). *OTP Bank vezetői elemzés*. Forrás: OTP Bank vezetői elemzés:
https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/Eves_jelentes_2019_3.pdf
- OTP Bank Nyrt. (2020). *OTP bank vezetői elemzés*. Forrás: OTP bank vezetői elemzés:
https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/Eves_Jelentes_2020_3.pdf
- OTP Bank Nyrt. (2021. 12 2021.12.31.). *OTP Bank vezetői elemzés*. Forrás: OTP Bank vezetői elemzés: https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/Eves_jelentes_2021_3.pdf
- OTP Bank Nyrt. (2023). *OTP Bank*. Forrás: OTP Bank:
<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Fenntarthatosag>
- OTP Bank Nyrt. (2023). *OTP Bank*. Forrás: OTP Bank:
https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/220413_FTJ_2021_061.pdf
- OTP Bank Nyrt. (2023). *OTP Bank*. Forrás: OTP Bank: <https://www.facebook.com/otpbank.hu/>
- OTP Bank Nyrt. (2023). *OTP Bank* . Forrás: OTP Bank:
<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Maganszemelyek>
- OTP Bank Nyrt. (2023). *OTP Bank csoport*. Forrás: OTP Bank csoport:
<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/OTPCsoport>
- OTP Bank Nyrt. (2023). *OTP Bank LinkedIn*. Forrás: OTP Bank LinkedIn:
<https://www.linkedin.com/company/otp-bank/posts/?feedView=all>
- OTP Bank Nyrt. (2023. 03 01). *OTP Bank szervezeti felépítés*. Forrás: OTP Bank szervezeti felépítés:
https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas/SzervezetiAbra

OTP Bank Nyrt. (2023). *YouTube OTP Bank* . Forrás: YouTube OTP Bank :
<https://www.youtube.com/@otpbankhu/playlists>

Proman Consulting. (2023). *Promanconsulting*. Forrás: Promanconsulting:
<https://promanconsulting.hu/swot-elemzes/>

Wikipédia. (2021). *Wikipédia SWOT*. Forrás: Wikipédia SWOT: <https://hu.wikipedia.org/wiki/SWOT-elemz%C3%A9s>

Wikipédia. (2023). *Wikipédia*. Forrás: Wikipédia: https://hu.wikipedia.org/wiki/OTP_Bank