

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

PORTFÓLIÓ

(szakmai beszámoló)

FEHÉR DÁVID
FXMG7P
Kereskedelem és Marketing felsőoktatási szakképzés

Prof. Dr. Sente Viktória
egyetemi tanár

Tartalomjegyzék

1. A szervezet bemutatása	3
1.1 Története.....	3
1.2 Tulajdonosi szerkezet, társaságirányítás	4
1.3 Tevékenysége és az OTP Csoport	4
1.3.1 Tevékenysége	4
1.3.2 OTP Csoport.....	5
1.4 Fejlődés, jelentések	8
2. Az OTP Bank Nyrt. honlapja	10
3. Versenytársak, SWOT analízis	13
3.1 Verseny a piacért	13
3.2 Erősségek (S)	14
3.3 Gyengeségek (W)	15
3.4 Lehetőségek (O)	15
3.5 Veszélyek (T).....	15
4. Marketingeszközök jellemzése 4P, 7P alapján	16
4.1 Product.....	16
4.2 Price	17
4.3 Place.....	18
4.4 Promotion	20
4.5 People.....	21
4.6 Physical evidence	22
4.7 Process	25
5. Saját végzett munka rövid bemutatása	27
6. Következtetések, javaslatok	31
7. Idézett forrásmunkák	33

1. A szervezet bemutatása

1.1 Története

Az OTP Bank Nyrt. nem csak Magyarország legnagyobb bankja, de Közép- és Kelet Európa meghatározó bankcsoportja is. 1949-ben alapították az akkori Országos Takarékpénztár Nemzeti Vállalat utódjaként, jelenlegi elnök-vezérigazgatója Dr. Csányi Sándor (Magyar Bankszövetség, 2014). Kezdetben mindössze 30 budapesti és 65 vidéki kirendeltséggel rendelkezett (Wikipédia, 2020). Indulásakor hitelnújtással foglalkoztak, de emellett takarékbetéteket is gyűjtöttek. Miután részvénytársaság lett a gazdasági formájuk, '90-ben kibővítették portfóliójukat is a következőre: Lakástakarék, faktoring, nyugdíj- és egészségpénztár. Az OTP-t sem tudta elkerülni a digitalizáció korai fázisa, OTP Direkt névre keresztelt platformjával elkezdte az elektronikus terjeszkedést, kiszolgálva ezzel lakossági és vállalati ügyfeleit is. Részvényeit a '90-es évek második felében vezette be a részvénytőzsdére, de nem csak itthon, ugyanis megtalálható többek között a londoni tőzsdén is. (OTP, Otp Bank, 2023) A Bank külföldi terjeszkedése sokban hozzá tett annak növekedéséhez. Ezen tevékenységét 2002-ben kezdte meg Szlovákiában. Sorra elkezdte megnyitni bankjait a környező országokban, Kelet-Európában. A Bank az évek során többször is időszerűnek gondolta a logó megváltoztatását, 2007-ben pedig egy markánsabb arculatváltásra is sor került, melyet a gyors növekedés és terjeszkedés tett indokolttá, mutatkozik ez meg az 1. képen.



1953-1954



1954-1959



70-es évek végéig



80-as évek



1991-től



2007-től

(1. kép, OTP logók. Forrás: OTP 2023, saját szerkesztés)

Az akkor megváltoztatott arculattal köszön vissza ránk a mai napig. A 2008-as gazdasági válság az OTP-re és hatást gyakorolt. „2008 utolsó negyedét a Bankcsoport működése

szempontjából az egyik legkritikusabban alakuló hazai és globális makrogazdasági környezet, előre nem kalkulálható kihívások, példa nélküli árfolyam- és kamatvolatilitás jellemezte.” írja (OTP B. , Tájékoztató az Otp Bank 2008. évi eredményéről, 2009) éves jelentésükben, viszont a következő évre mutatóan már pozitív változásokat könyvelhettek el: „2009-ben az OTP Csoport összességében sikerrel kezelte a 2008-ban az USA-ból kiindult, majd globálissá váló pénzügyi és hitelezési válság kihívásait (...). Teljesítményével meghatározó mértékben járult hozzá ahhoz, hogy a magyar pénzügyi szektor megőrizze stabilitását.” (OTP B. , OTP Bank Nyrt. 2009. évi Éves Jelentése, 2010). Napjainkban 11 országban több mint 16 millió ügyfelet tudhat magáénak, modern elektronikai csatornákkal, rendszerekkel, ügynökökön keresztül (OTP, 2023)

1.2 Tulajdonosi szerkezet, társaságirányítás

A Bank felső vezetési és az igazgatósági tagjai közül Dr. Csányi Sándor van a legmagasabb pozícióban. Az okleveles üzemgazdász 1992-től az OTP Bank elnök-vezérigazgatója. Nem mellesleg „2021-től a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetemért Alapítvány Kuratóriumának elnöke” (OTP, 2022). Több, mint 300.000 értékpapírral rendelkezett egészen 2013-ig, amikor ugyanis eladta ezen pénzeszközök java részét, és jelképesen, „csak” 10.000-ret tartott meg belőlük. „Esett a tőzsde, zuhant a forint, kisebb pánik tört ki a piacon” írja (Várkonyi, 2013). Ennek oka azonban nem a Bank növekedésképtelensége volt, sokkal inkább szerette volna a pénzt az agrár-és élelmiszeriparban befektetni. Többedmagával 7-en vannak felsővezetői pozícióban, valamint még 7-en, külső tagok. Alattuk van a Felügyelő Bizottság, Audit Bizottság és egyéb bizottságok, Elnökük Tolnay Tibor, 54 darab törzsrészcseppel rendelkezik. A felsorolt bizottságok tagjai egyéb Bizottságokban is tagsággal rendelkeznek. Őket követik az Ügyvezető igazgatók, igazgatóságok, ahol megtalálható többek között a Menedzsment igazgató, Jogi igazgató, Számviteli igazgató, Központi- és Régióvezetők, 36-an.

Összességében a számokat tekintve pedig elmondható, hogy hazai tulajdonban vannak a befektetők 48,71%-ka, külföldi tulajdonban pedig 50,57%. 5%-nál nagyobb tulajdonos a MOL, és a Groupama Csoport. (OTP, Tulajdonosi struktúra, 2022)

1.3 Tevékenysége és az OTP Csoport

1.3.1 Tevékenysége

Alapvetően amikor az OTP Bankra, vagy csak általánosan egy bankra gondolunk, biztosan megjelenik gondolataink között a „pénz” szó. Mint a legtöbb bank, így az OTP is foglalkozik számlavezetéssel. Ebben a kategóriában választhatunk, hogy OTP Junior, vagy úgy mond egy „normál” OTP Bázis bankszámlát szeretnénk nyitni. Ha már rendelkezünk

számlával, ügyintéző segítségével utalást és pénzbefizetést is elvégezhetünk Forintban és Devizában is, mindezt akár a bankban, akár már az ATM igénybevételevel is, a gyorsabb ügyintézés érdekében. Babaváró kölcsönrel, személyi kölcsönrel, új lakáshitellel szintén felkereshetjük az ügyintézőket, akik készségesen kiszolgálják az érdeklődőket, de adatomódosításra, nagyösszegű készpénzkifizetésre, értékpapír vásárlásra, széfszolgáltatásra is eshetőséget teremt a Bank. A gyorsabb ügyletlebonyolítás okán az OTP elkülöníti, jobban mondva csoportosítja ügyfeleit ügyletek szerint, így van lehetőség arra, hogy a vállalkozókat külön sorszámon kezelje. Azon ügyfeleit, akiknek havi 500.000 Ft-ot meghaladó jövedelme van, Prémium osztályon fogadják, külön ügyintézővel, személyre szabott ajánlatokkal. Privát Banki klienseit szintén szeparálva kezeli, nekik 40 Millió Forint feletti megtakarításuk van. Magánszemélyek terén ezek az általánosnak mondható területek vannak jelen, back office jellegű munkával gondoskodnak a jogi személyekről, azaz a nagyvállalatokról. Ilyen a Kométa, vagy a Videoton. Szintúgy minden papírmunka, ami akár CSOK-hoz, lakástakarékhoz, küldeményekhez és irattárhoz kapcsolódik: back office munkának minősül. A nagyobb területek koncentrálására találta ki az OTP az OTP Csoport-ot, mint olyat, ahol szegmentálja a területeit a következők szerint.

1.3.2 OTP Csoport

Első ismertebb OTP csoporttagként a Merkantil Csoportot emelném ki. Ez a szektor Gépjármű-és eszközfinanszírozás területén van jelen. Gépjárműlízing kalkulátor segítségével könnyedén, néhány kattintás után láthatjuk is a törlesztőrészletünket. További kérdés esetén pedig időpontot is kérhetünk ügyintézőhöz.

Amennyiben valaki megtakarítással, állami támogatásokkal keresné fel az OTP-t, ezt is megteheti, erre a célra alakult meg az OTP Lakástakarék. Lehetőséget biztosítanak a CSOK felvételére, ügyletének lebonyolítására, hitelfelvételre. Alkalmam volt egy interjú készítésére is, így az OTP ezen szektoráról pontosabb, részletesebb képet kaptam. Milyen típusú hiteleket kínál az OTP? „Elsőként a lakáscélú hiteleket említeném meg. Igényelhetünk vásárláshoz vagy építkezéshez, ezen belül használt vagy új ingatlan vásárlásához, hozzáépítéshez és bővítéshez. Utóbbi szempontjából meglévő ingatlanunkat tudjuk korszerűsíteni, felújítani. Hitelkiváltásra is módunk van, amennyiben több hitellel rendelkezünk, így kedvezőbbre tudjuk cserélni. Szabad felhasználású hitelek közül létezik jövedelem fedezetű hitel, ilyen a személyi kölcsön, OTP hitelkártya, folyószámlahitel, babaváró kölcsön vagy áruhitel. Ingatlanfedezetű közül választhatjuk a jelzáloghitelt, de ha a hallgatói életre gondolunk akkor találkozhatunk a diákhitellel is.” Mi a folyamata a hiteligenylésnek? „Legelőször a tájékoztatás. A Bank feladata az igényeknek és lehetőségeknek megfelelően kiválasztani a hitelt. Ingyenes előzetes

hitelbírálatra is sor kerül azért, hogy kiderüljön, az ügyfél várhatóan mennyi hitelt kaphat. Ennek végeztével tájékoztatást adunk a hitelfelvétellel kapcsolatos további teendőkről. Második lépés a hiteligenylés. Az ügyfél kitölti az igénylőcsomagot és a szükséges nyomtatványokat. Benyújtja a fedezetként felajánlott ingatlannal kapcsolatos dokumentumokat, befizeti az értékbecslési díjat. A bank feladata Megrendelni az ingatlan értékbecslését. Az értékbecslő az ügyfelet fogja felkeresni időpont egyeztetés miatt. Harmadik lépés a hitelbírálat. Az ügyfél feladata biztosítani, hogy az értékbecslő a helyszínen felmérhesse az ingatlant. A Bank feladatai: elvégezteti az értékbecslést, az ügyfélminősítést, meghatározza a hitelösszeget, tájékoztatja az ügyfelet az eredményről. Negyedik lépés a szerződéskötés. A Bank egyezteti a szerződéskötés időpontját, elküldi az ügyfélnek a feltételeket leíró kölcsönszerződést, valamint a jelzálogszerződést. Az ügyfél átolvassa a dokumentumokat és felmerülő kérdéseit megbeszéli az ügyintézővel. A szerződéstervezet átvételét követő leghamarabb három nap eltelte után megkötö a Bankkal a szerződéseket. A kötelezettségvállalást közjegyzőnél közjegyzői okiratba foglaltatja, ott kifizeti a költségeket, díjakat. Utolsó előtti lépés a folyósítás. Az ügyfélnek igazolni kell, hogy az önerő kifizetése megtörtént, majd beszédési megbízást ad a hitel törlesztésére. Kifizeti a banknak az e-hiteles tulajdonosi lap lekérdezésének díját és a folyósítási jutalékot. Ezt követően lakásbiztosítást köt az ingatlanra. A Bank ellenőrzi a jelzálogjog bejegyzését, az elidegenítés és terhelési tilalom feljegyzését, majd elutalja a kölcsönösszeget a szerződésben meghatározottak szerint. Utolsó lépés a törlesztés, az ügyfél biztosítja, hogy minden hónapban a megadott összeget levonhassa a bank a törlesztőrészlet számlájáról. Ha szeretné, módosíthatja a hitel futamidejét és a törlesztőrészletet is. Előtörlesztési vagy végtörlesztési szándékát írásban előre be kell jelenteni. A bank minden évben tájékoztatja az ügyfelet, hogy hogyan csökkent a fennálló tartozása. Ha az ügyfél a hitelt visszafizette, a Bank kiadja a jelzálogjog, elidegenítési és terhelési tilalom törlésére vonatkozó engedélyt.” Mi történik, ha az ügyfél nem törleszti a hitelét rendszeresen? „Erre szolgál az Adósvédelmi program (AVP) ahol futamidő hosszabbítására van lehetőség, törlesztőrészlet csökkentésére, vagy ezek kombinálására. Végző esetben a követeléskezelőhöz, azaz az OTP Faktoringhoz kerül, akik megpróbálnak megoldást találni az ügyfél pénzügyi lehetőségeinek és tényleges teherbíráruk figyelembevételével.” Milyen megtakarítási lehetőségek vannak? „Betétek és megtakarítások. Betétek közül lekötött forintbetétek, betétszámlák és OTP gépkocsinyereménybetét. Emellett létezik lekötött deviza betét is. Megtakarítások szempontjából beszélhetünk befektetésekről: állampapírok, részvények, kötvények, befektetési jegyek. Értékpapírszámlák közül nyugdíj-előtakarékossági számla is nyitható.” Milyen lakástámogatási lehetőségek vannak? „Családi otthoneremtési kedvezmény

(CSOK) egy egyszeri, vissza nem térítendő támogatás, melynek összege a támogatás céljától, meglévő, valamint vállalt gyermekek számától is függ. Igénybevehető új vagy használt lakás vásárlására, építésre vagy bővítésre. A támogatás összege 600.000-10.000.000 Forintig terjed. Akadálymentesítési támogatás esetében az ingatlan akadálymentesítésére igényelhető vissza nem térítendő állami támogatás, mozgáskorlátozott személyek részére. A támogatás összege 300.000 Forint. Még több típusú támogatás is van, utolsóként az adó-visszatérítési támogatást említeném meg. Ez is egyszeri, vissza nem térítendő támogatás, melynek mértéke függ a lakáshitel céljától és a számlák ÁFA tartalmának mértékétől. 27%-os ÁFA-ra nyújtott támogatás esetén az építési telek vételárának ÁFA-tartalma, de legfeljebb 5.000.000 Forint. 5%-os ÁFA-ra nyújtott támogatás esetén a támogatás összege az új lakás vételárának, az építési költség számláinak ÁFA-tartalma, összegkorlát nélküli.” (Kiss, 2023)

Elengedhetetlen a modern világban az OTP Mobil megemlézése. Célja, hogy megkönnyítse az online, illetve elektronikus fizetési formát, a Simple by OTP rendszere segítségével. QR-kódos fizetés, tömegközlekedésen való jegyváltás, vagy épp csekkbefizetés? Nem akadály, számos problémára nyújt megoldást az alkalmazás.

Az OTP Egészségpénztár remek mód a rendszeres gyógyszerellátásban rászorulóknak. Saját forrásból is spórolhatunk ezen a számlánkon, de van olyan eset is, amikor a munkáltató állja ennek költségét, sőt, év végén bizonyos százalékát vissza is térítik a felhasznált összegnek.

Végül, de nem utolsó sorban az OTP Travelt említeném meg. Első körben utazások lebonyolításában kap segítséget az ügyfél. A honlapon rengeteg előre összeállított ajánlat közül választhat, de személyesen saját elképzelése alapján is ki tudják szolgálni az utazni vágyókat. Emellett rendezvények szervezésére is lehetőséget biztosítanak. A portfólió érdekesebbé tétele okán interjút készítettem a kaposvári OTP Travel munkatársaival is, a következők szerint: Első kérdésnek azt tettem fel, hogy mi is a Travel, mióta van jelen, miben segít nekünk: „1984-ben alapították, utazások szervezésével foglalkozunk, menetjegyek értékesítésével, szálásokkal, egyéni kérés alapján utazási csomagok összeállításával, de szóba jöhet az utasbiztosítás is.” Második kérdésem arra irányult, hogy mik a populáris desztinációk: Téli időpontokban elsősorban az egzotikus helyek, mint Mexikó, Dominika, Dubai, Maldív szigetek, nyáron jellemző Görögország, Horvátország, Törökország, Olaszország, valamint Amerika is népszerűnek mondható.” Az utazások csak külföldre irányulnak, vagy van mód belföldi utak igénylésére is: „Mindenképp külföldi utak, de belföldön wellnessnapokra is van mód.” Átlagosan milyen korosztály veszi igénybe az OTP ezen szolgáltatásait: „A korosztály vegyes, az üdülőprogramokat 20-70 éves korosztály veszi igénybe. Buszos körút után javarészt az 50+ korosztály érdeklődik.” Általában családok szoktak felkeresni titeket, vagy előfordul az is, hogy

valaki csak egyedül szeretne utazni: „Körutas programokon, nyaralós programokon baráti társaságok, házaspárok a jellemző, de előfordul, hogy valaki egyedül utazik, ők inkább egyedülálló személyek.” Fellelhető-e valamilyen formában az ár diszkrimináció, van-e mérföldköves rendszer akkor, ha valaki sokat utazik: „Törzsutasként 3% kedvezmény jár, bank dolgozói vagy privát banki ügyfeleknek pedig 8% kedvezmény adható. Kik a versenytársak, mik az erősségeik, illetve gyengeségeik: „Úgymond versenytársnak az IBUSZ mondható. Előnyük, hogy saját járatokat szerveznek, de az útjaikat az OTP is tudja értékesíteni. Ami hasonlóság az a cég mérete lehet. Ők inkább buszos, az OTP inkább repülő utakat szervez. Nem is igazán konkurencia, hanem partner, értékesítjük egymás útjait.” (Bandur, 2023) (Thury-Nagy, 2023)

Számos másik területen is jelen van az OTP Csoport, most mondhatni az ismertebbeket, nagyobb területet lefedőket gyűjtöttem össze.

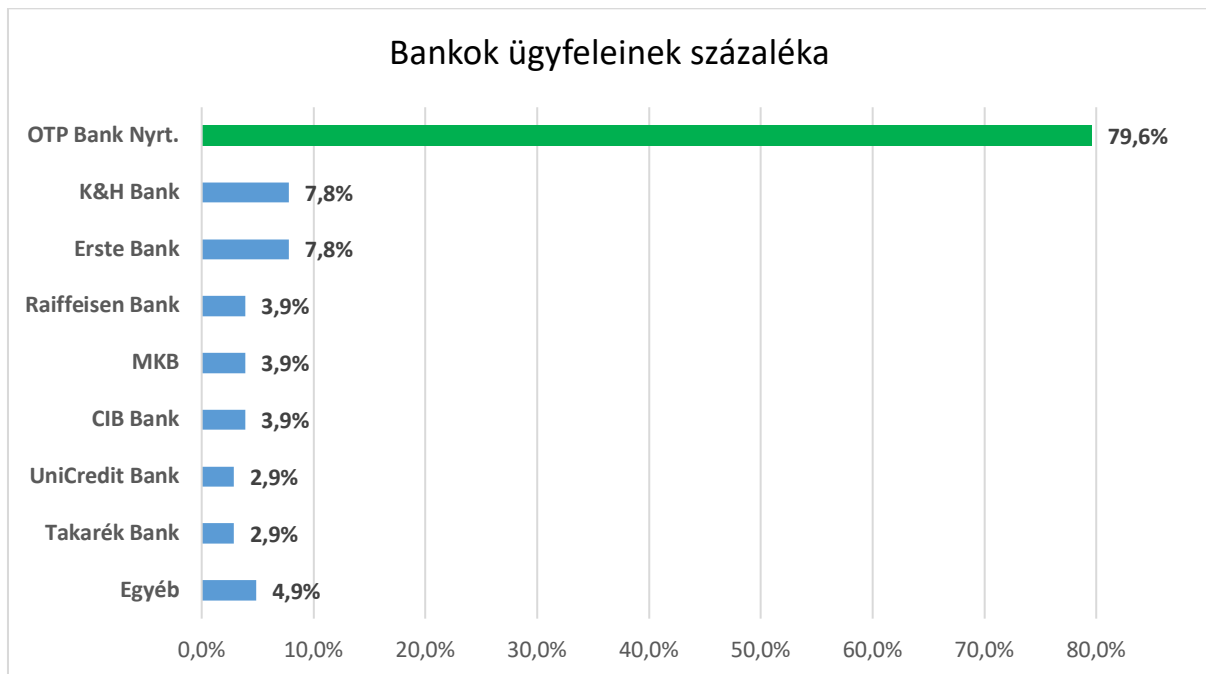
1.4 Fejlődés, jelentések

Az éves üzleti jelentések tartalmazznak minden olyan információt, amelyek segítségével számszerűsítve láthatjuk a pénzügyi fejlődést, vagy épp hanyatlást. A Banknál ezen jelentések kiadása március körül szokott megjelenni. Jelen esetben az elmúlt három évet fogom vizsgálni.

Első információ a konszolidált adózás utáni eredmény, amely 2020-ban 259.636 Millió Forint volt, ez az összeg 2021-ben 456.428 Millió Forintra ugrott, majd 2022-re 347.081 Millió Forintra csökkent. A mérlegfőösszeg alakulása a következőképp történt: 2020-ban 23,3 Milliárd, 2021-ben 27,5 Milliárd, 2022-ben pedig 32.8 Milliárd Forint volt. Ebbe beletartozik az ügyfélhitel, az ügyfélbetét, a kibocsátott értékpapír, valamint kalkulálva lett a hitelek értékvesztése is. Az OTP is rendelkezik ESG kockázati besorolással. „Az ESG stratégiát követő pénzügyi szakemberek (...) fenntarthatósági szempontok alapján rangsorolják a gazdálkodó szervezeteket” (Totalreturn, 2020). „E”, mint environmental, ami az üvegházhatásra, hulladékgazdálkodásra, energiahatékonyságra van kihegyezve. Másodikként „S”, mint social, ahol a diszkriminációt, emberi erőforrás felhasználását, közösségi kapcsolatokat felügyelik. Utolsóként pedig „G”, mint governance, amely a korrupciót, lobbitevékenységet, szervezeti struktúrát és az értékpapír-tulajdonos védelmet tartja szem előtt. (Totalreturn, 2020). A szélső értékeket az OTP a „kritikus, -mint legrosszabb-, valamint a „nem számottevő” -mint legjobb-szintmegnevezésekkel tüntette fel a „Sustanalytics” használatával. 2020-21-ig közepes, 2022-ben már alacsony értékelést kapott, tehát javuló tendenciát mutat. A tulajdoni hányadban is bekövetkeztek változások. 2020-ban belföldi / külföldi tulajdon: 25,72% / 71/71%. 2021-ben ez a mutató 31,23% / 66,8%. 2022-ben pedig 48,71% / 50,57%. Ezen százalékos megoszlások nem adják ki a teljes 100%-os tulajdonrészt, ugyanis egyéb, nem azonosított részvények,

valamint külföldi és belföldi adatokat összevont munkavállalókat, tisztségviselőket is %-osan beleszámítja, de az eredmények jól szemléltetik a hazai %-os növekedést. Ennek oka pedig az, hogy egyre több intézmény és magánszemély választotta az OTP-t. Mindezen adatok a Bank 2020, 2021, 2022-es éves jelentéséből derülnek ki. A portfólió írása közben a 2022-es jelentés még nem került teljeskörű kiadásra, csak az évi eredmény, ezért egyéb érdekességeket 2019-2021 átölelő évekből fogok szemléltetni. Alkalmazottak száma és egy főre eső papírfelhasználás kg-os mértékben: 2019-ben 9.318 fő, 86 kg (A/4 papír átlagos 5g-mal számolva ez 160,2 millió papírlap) 2020-ban 9.826 fő, 121 kg (237,7 millió papírlap). 2021-ben 10.078 fő, 99 kg (199,5 millió papírlap).

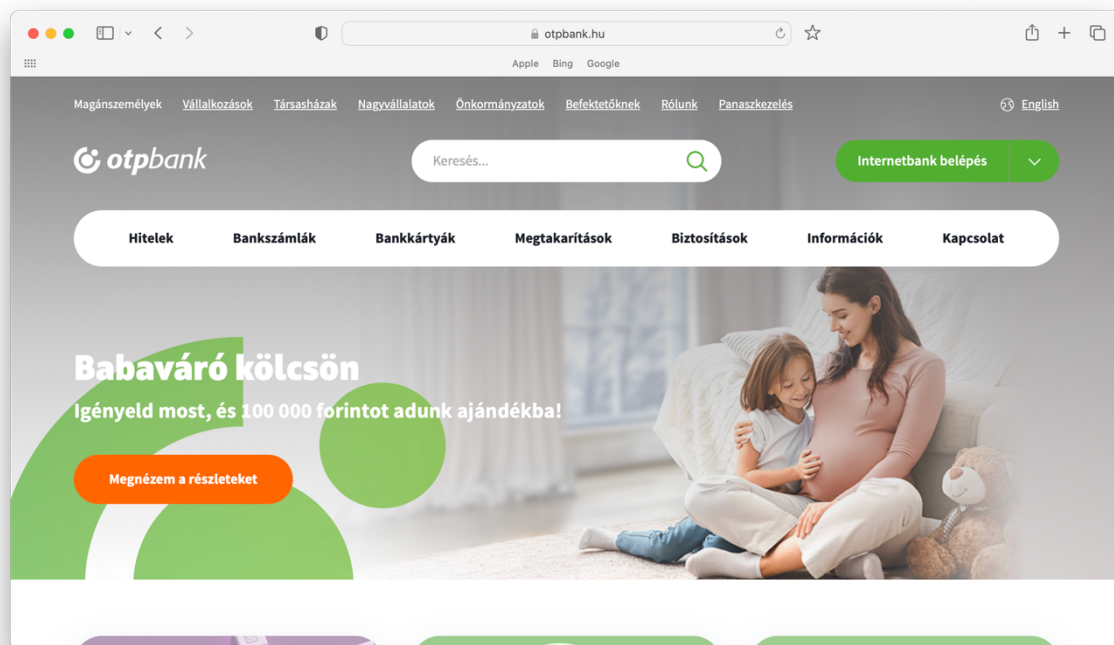
Kutatásom is igazolja az OTP Bank szimpatikusként való kezelését, az 1. ábrán.



(1. ábra. „Ön melyik bank ügyfele?” Saját kutatás 2023, kitöltések: 103)

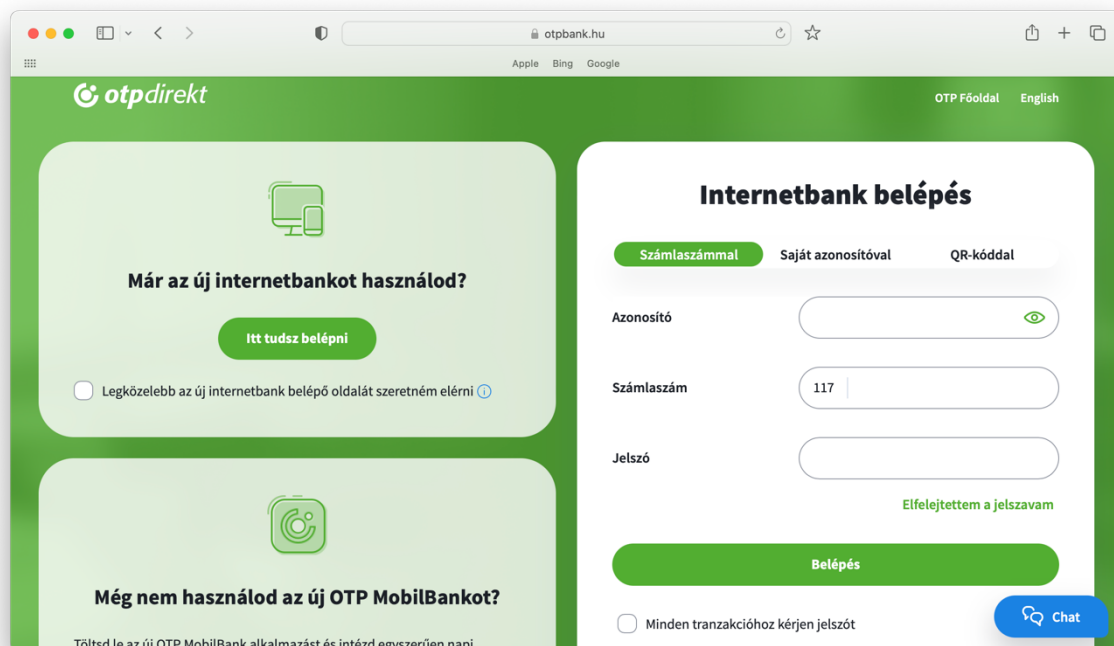
2. Az OTP Bank Nyrt. honlapja

Weboldalak, webshopok, honlapok áttekintése során az első szempont az, hogy megvizsgáljuk azok eredetét. Sok esetben találkozhatunk azzal, hogy a cégek, vállalatok saját maguk hoznak létre oldalt, szerkesztik, felügyelik azt, akár HTML akár PHP alapon, valamilyen webservert alkalmazva (Tatroe & MacIntyre, 2020). Előfordulhat kisebb vállalkozások esetében az is, hogy a Shoprenter „alkalmazás” bérléséhez folyamodnak, ilyenkor kapnak egy alap webáruházat, melyet személyre szabhatnak. Nagyobb, akár multinacionális cégek esetében jellemző egy külön ezzel foglalkozó kirendeltséget megbízni a feladattal. Nincs ez másképp az OTP Bank esetében sem, akik a ShiwaForce-nak szavaztak bizalmat. „2016-ban elsőként segítettük hozzá az OTP-t a teljesen digitális számlanyitás képességéhez, mára pedig a ShiwaForce eCMS keretrendszerében fut az OTP, (...) és több más nagy szervezet weboldala is.” (ShiwaForce, 2023). Tehát ők a Bank weboldalának mozgatórugója. Az OTP oldalára való érkezéskor automatikusan a magánszemélyek oldalára vagyunk navigálva, de lehetőség van váltani vállalkozások, társasházak, nagyvállalatok, vagy akár önkormányzatok menüpont között is. Ez a szeparációs megoldás megkönnyíti a felhasználók feladatát, nem találkoznak felesleges információkkal, viszont annál több releváns ajánlattal, ami az OTP Csoport elve alapján egy remek döntésnek bizonyul. A weboldal a 2. képen látható.



(2. kép, OTP Bank weboldal, Forrás: OTP, 2023)

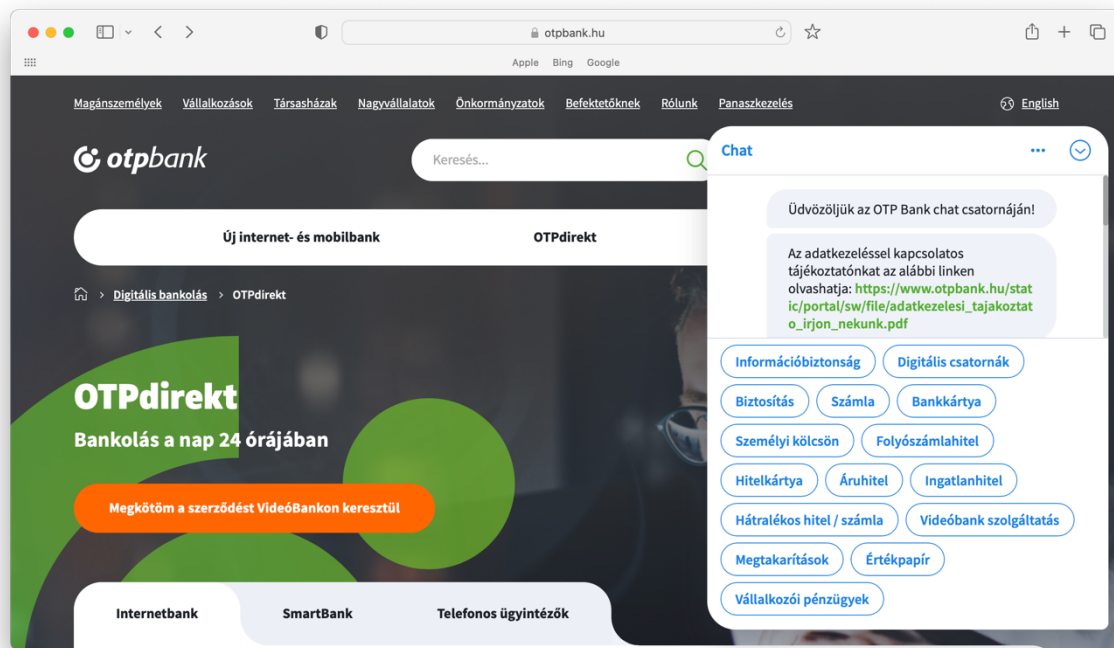
Maga az oldal modern megjelenést kölcsönöz, a betűstílus és a lekerekített sarkok megbízhatóságot sugallanak. A logó alatt megtalálható menüpontok közül az első rögtön a hitelek. Az egeret a menüre húzva egy nem túl feltűnő animáció bontja ki azt, amely egy időszereű honlap esetében mindenképp elvart, kellemes benyomást nyújt. A további menüpontokban bankkártyáról, számláról kaphatunk tájékoztatást. Lehetőség van az oldalon való bankszámlanyitásra is, ez sokban megkönnyíti az ügyintézők feladatát, hiszen itt előzetesen megadhatunk olyan személyes adatokat, amely a későbbiekben nem fog kelleni. Részletes tájékoztatás után kiválaszthatjuk a számunkra szimpatikus számlát, és kezdődhet is a folyamat. Fiók- és ATM kereső funkcióval is el van látva a kezdőoldal, az alja fele híreket, érdekességeket olvashatunk. Vállalkozások, társasházak, valamint önkormányzatok esetében szintén elérhető a számlanyitás. Az oldalon internetbank belépésre is módunk van, ahol ellenőrizhetjük számlaforgalmunkat, esetlegesen beállításokat módosíthatunk azon. Belépni az azonosítónk, számlaszámunk és jelszavunk mellett képesek lehetünk a QR-kódos mobil belépést is választani, ami nemcsak egyszerűbb, de időt is spórol. Az OTP Direkt online kinézetét a 3. kép mutatja be.



(3. kép, OTP Direkt, Forrás: OTP, 2023)

A fejlett honlapokra vall, hogy úgynevezett Chatbotot alkalmaznak. Erre akkor van szükség, ha elakadunk valamilyen folyamat közben, vagy keresünk valamit, de nem találjuk azt. A Chatbot előre összeírt kérdéslehetőségekkel, kulcsszavakkal van feltöltve, azokra kattintva -mint egy

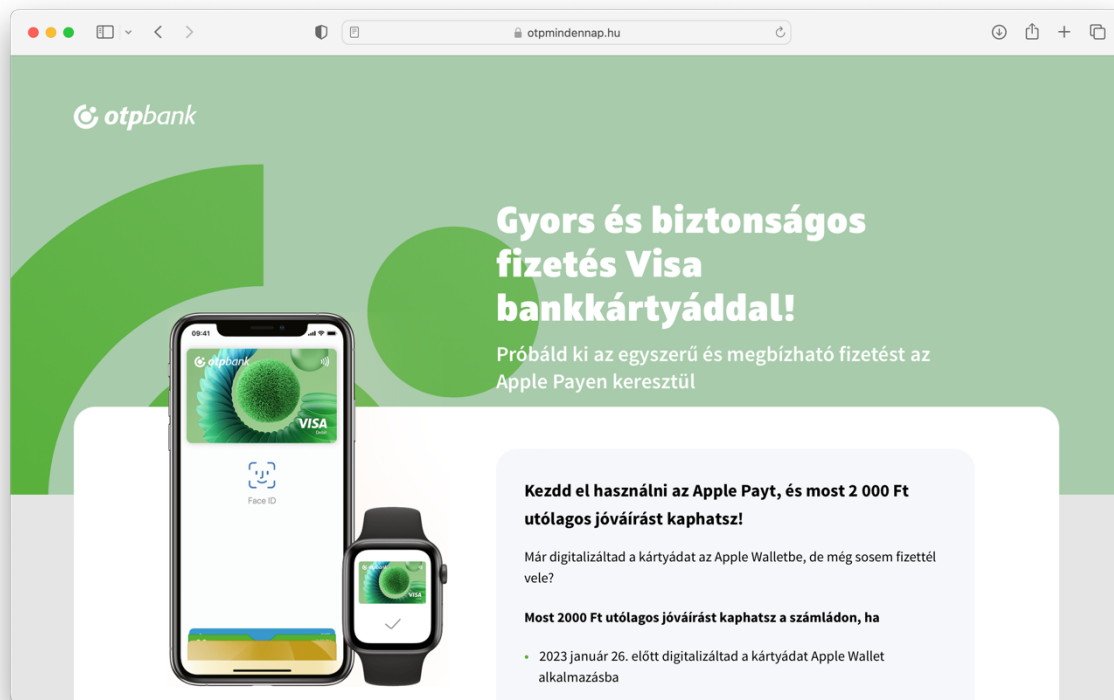
emberi ügyintéző- segít minket eligazodni. Chatbotoknál jellemző az is, hogy ha nagyon elakadunk, ügyintézőhöz kapcsolnak. Ügyintézőhöz való kapcsolásra akkor is lehetőség van, amennyiben online, videóhívás keretein belül szeretnénk például egy havi törlesztőrészletes kamatmentes kölcsönt igényelni. A bank külön fel is tünteti, hogy online személyazonosításra is lehetőség van, ekkor egyszerűen csak a telefonunkkal be kell scannelni a személyes okmányunkat és máris továbbíthatjuk az ügyintézőnek. Ezen részt eleveníti meg a 4. kép.



(4. kép, Chatbot és videóhívás, Forrás: OTP, 2023)

Összességében elmondható, hogy a panaszkezelés egy lényegi egysége a vállalatoknak, ügyfélként -ha szükség igényli- erre is lehetőséget nyújt az oldal menüpontjai között a panaszkezelés fül. Választhatunk, hogy telefonon, levélben, vagy akár emailben szeretnénk kifejtetni problémánkat. Részletes leírást kapunk, hogy hogyan nyújtsunk be panaszbejelentést, milyen ügyben hogyan tudunk segítséget kérni. Amennyiben az ügyfél jobban bele szeretné ásni magát a weboldal mélyébe, olvashat az OTP történetéről a „Rólunk” menüpont alatt, továbbá a bank a fenntarthatóságnak is külön részt tart fennt. Szállítók tájékoztatásáról is olvashatnak a megfelelő pont alatt. A lábjegyzetben megtalálható a „© Copyright 2023 OTP Bank” jelzés, ami tudatja az olvasóval, hogy a honlapot naprakészen karbantartják és működtetik. Alatta a Bank átirányítást is biztosít azoknak az érdeklődőknek, akik szívesen megtekintnék a vállalat Facebook oldalát, valamint fellelhetők a YouTube-on is. Videóikkal némely helyen színesítik, legitimálják az oldal korszerűségét. A bank weblapja büszkén közli

az ügyfelekkel azt is, hogy az Apple felhasználók egyszerűen hozzáadhatják a Visa Mastercard kártyájukat a Wallet alkalmazásba, de a Bank a más rendszert használó ügyfeire is gondolt, ők ugyanezt a Simple alkalmazásban tehetik meg, elérhetővé téve ezzel az érintéses fizetést. Az Apple Pay az 5. képen mutatkozik be.



(5. kép, Apple Pay, Forrás: OTP, 2023)

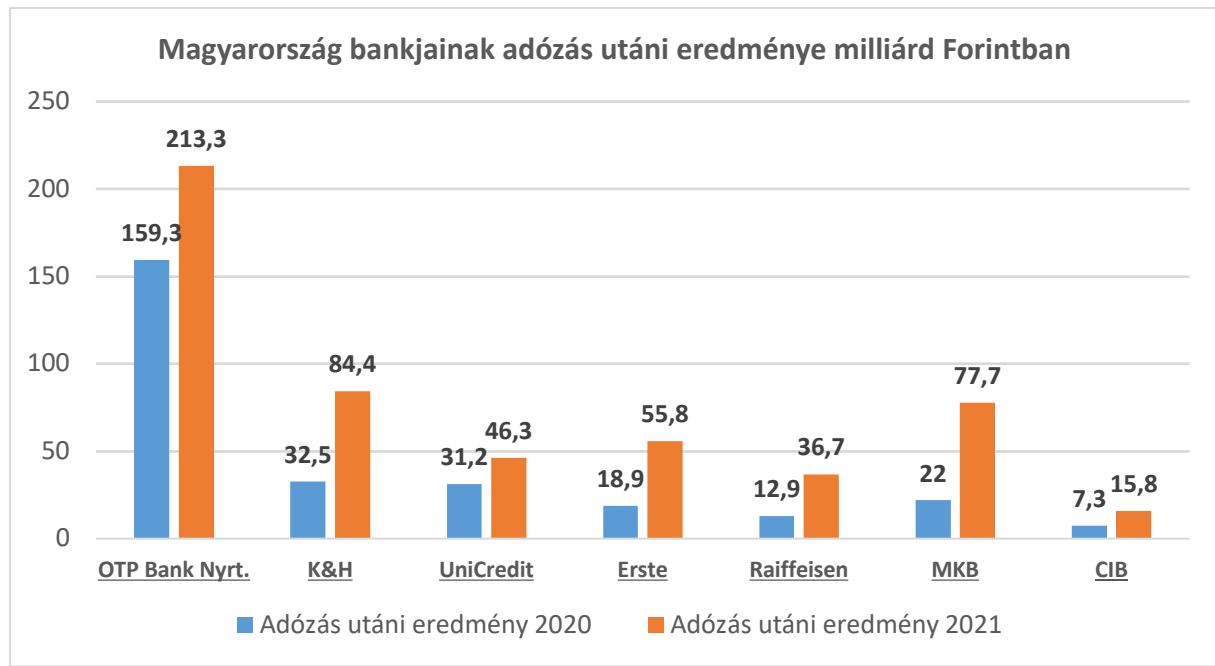
A Bank oldalának egységességét megtöri az OTP Csoport tagjainak oldalai. Amíg a Merkantil és a Jelzálogbank hozza a megszokott új felületet, a Lakástakarékpénztár oldalára átirányítva egy régebbi stílusú, már-már elavultnak mondható kinézettel találjuk szemben magunkat. A zöld szín itt is visszaköszön, de a modern külsőre hajazó lekerekítések és animációk, valamint az ablakos megoldású elkülönítések kimaradtak. Az információk ugyan jól kivehetők, de az egységesség és a pozitívabb megítélés miatt hasznos lenne az azonos stílus. Ez nem csak esztétikailag szép, de bizalmad is kölcsönöz. A Faktoring oldala az átmenet a két véglet között, már nem hat annyira réginek, de a modern jegyek alatt helyezkedik el.

3. Versenyársak, SWOT analízis

3.1 Verseny a piacért

Mint ahogy a legtöbb kereskedelmi szektorban, úgy a bankvilágban is jelen vannak a versenyársak, akik egyedi ajánlataikkal, marketingjükkel próbálják megszerezni a lakosságot.

Mivel több bank is megjelenhet egyszerre ugyan azon a településen, a verseny elég magas. Az OTP Bank jelentősebb versenytársai közé sorolható a CIB Bank, Erste Bank, K&H, MKB Bank, Raiffeisen Bank, UniCredit Bank. A Magyar Nemzeti Bankot nem sorolnám a versenytársi listába, ugyanis ez állami bank, míg a többi kereskedelmi bank kategóriába tartozik. Eredményeket tekintve a sorrend a 2. ábrán látható.



(2. ábra, OTP és versenytársai adózás utáni eredményei, Forrás: éves jelentések, saját szerkesztés 2023)

A 2. ábra alapján tehát elmondható, hogy az OTP Bank a legkiemelkedőbb magyarországi viszonylatban, piacvezető. Megemlíthető a Bankholding létesülése, mely változásokat okoz majd a piacon.

3.2 Erősségek (S)

Legnagyobb erősségnek tekinthető a piacvezető pozíció lakossági, vállalati és önkormányzati vonalon is. Az erősségek között szerepel még a fiókhálózat nagysága és az ATM-ellátottság, mindez országos szinten. Erősség a magyar hagyomány, a múlt, megjelenik itt továbbá egy konzervatív kép is: a lakosság tudatában a bank, mint szinonima összenőtt az OTP-vel. Európai központi bank stresszteszteken, likviditásban, stabilitásban is kimagasló a Bank teljesítménye, egyre nagyobb százalékban termel profitot. Az extraprofitadót ellensúlyozni tudják a leányvállalatok bevételei. Piacvezető ezen a téren Montenegro és Bulgária. Az év bakja díjat többször is bezsebelte az OTP, kiemelkedő szerepet tölt be ezen a téren, hogy innovációs díjak tulajdonában is van már a Bank. Elmondható, hogy

digitalizációban úttörő, gondolva itt a mobilalkalmazásokra mint a Simple, weboldal kalkulációs felületekre, nem utolsó sorban a befizető ATM-re.

3.3 Gyengeségek (W)

Az OTP piacvezető árazása révén a konkurens bankok úgy tudnak érvényesülni, ha a Bank alá áraznak. Ezen árazást az teszi indokolttá, hogy hálózatméretből adódóan ki kell fizetni minden alkalmazotti és egyéb költséget is. Tehát árversenyt emiatt nem nyer a Bank azonban a nyereségtartalom és a profit, ami fontos, ebből a szempontból összességében még így is magasabbak az OTP eredményei. A méretnek, nagyságnak ez a hátránya. Hátrány lehet még a negatív szájreklám, az elnök neve ugyanis sok egyéb, például agrár területen jelenik meg, melyet a fogyasztó egybeköt a bankszektoral, negatív gondolatokat teremtve ezzel. Az OTP Közép-Kelet Európában szép számban tudott terjeszkedni, azonban Szlovákia és Románia volt az a két ország, ahol -akár történelmi okokból kiindulva- nem nézték jó szemmel a Bank terjeszkedését, így ezeken a területeken el kellett adni a bankokat, Szlovákiából teljesen ki is kellett vonulni.

3.4 Lehetőségek (O)

Az éppen feltörekvő pozícióban lévő Magyar Bankholding Zrt. lehet lehetőség, ugyanakkor veszély is. A komoly piacrész miatt lehetőséget adnak az ügyfélszerzésre mert lassan indulnak, az ügyfelek többnyire egyből és gyorsan szeretnének ügyeket intézni, bankszektorban kevésbé rugalmasak, nehéz ezen a piacon új ügyfeleket szerezni. Egy erős szereplőnek ez egy piactisztulás, és a felszínen marad az, akinek nagyobb a tartaléka és a háttere. Erre példa lehet akár az is, hogy a Covid időszak nem hatott kirívóan a Bankra, ezekben az években is tudtak bankot venni, bővülni.

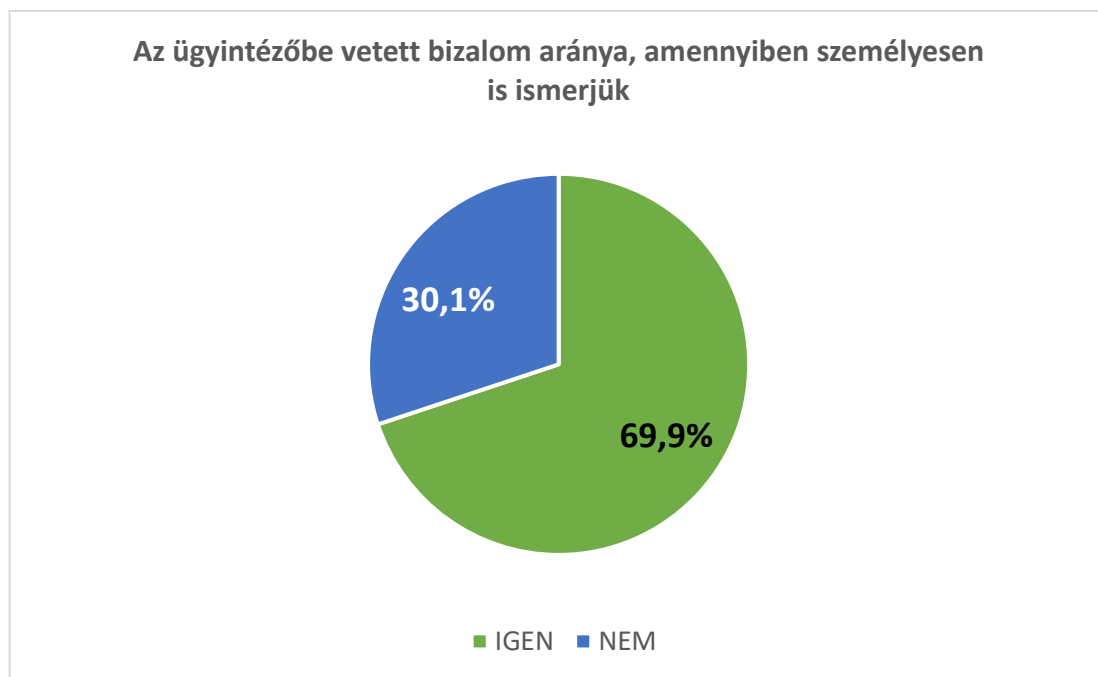
3.5 Veszélyek (T)

Veszélyként is megemlíthető a Magyar Bankholding Zrt, akik a lassú fejlődés ellenére még a piacon lesznek, potenciális ügyfeleket vonhatnak el az OTP-től. A Revolut is kihívások elé állíthatja a Bankot, a gyűjtőkártyás szolgáltató kártyái szinte világszerte használhatóak, biztonságosabbá téve ezzel a fizetést. Veszély még az extraprofitadó fennmaradása, amely pénzügyileg terheli a Bankot, akadályozza az előrelépést.

4. Marketingeszközök jellemzése 4P, 7P alapján

4.1 Product

Ha OTP termék vagy szolgáltatás értékesítésére gondolunk, eszünkbe juthat egy-egy kedves reklám. Ezekben a reklámokban azt láthatjuk, ahogy barátok, jó ismerősök töltik együtt az idejüket, esetleg szomszédok, akik átjárnak egymáshoz. Viszont, ha hitelre, támogatásra, vagy egyszerűen csak egy bankszámlakivonatra lenne szükségük, akkor mint ügyintéző áll velük szemben ez az ismerős. Az „Ismerjük egymást. Megbízunk egymásban” szlogen jól igazolja magát: Sokkal nagyobb bizalommal, nyugodtabban intézzük a pénzügyeinket egy olyan embernél, akit hosszú ideje ismerünk. Egy banknál pedig különösen fontos a bizalom. Saját tapasztalatom is azt igazolja, hogy az ügyfelek sokkal inkább elkerülnék a sorban állást, csak azért, hogy kedvenc ügyintézőjükhöz kerülhessenek, aki legutóbb készséggel segített nekik és bizalmat sugárzott. (OTP, Ismerjük egymást. Megbízunk egymásban, 2016). A reklámot és ezen állítást igazolja felmérésem eredménye, mely a 3. ábrán tekinthető meg.



(3. ábra. A reklám igazolása, saját kutatási eredmény 2023, kitöltések:103)

Ehhez kapcsolódóan egy kaposvári reklámfilm is készült, szintén ezzel az üzenettel. A reklámok alig 30 másodpercesek, kreatívak, igényes szerkesztésük miatt is fenntartják a néző érdeklődését. A videók alatt barátságos zene szól, miközben az ügyintézők a szolgáltatásokról és problémamegoldások módjáról beszélnek. Az idő elteltével ezek a reklámok is változtak, modern jegyeket kaptak, például a holografikus vagy virtuális elemek jelennek meg bennük, ahol az ügyfél egy csúszka segítségével mozgatja a levegőben a felvenni kívánt hitelösszeget,

utalva erre a különböző kölcsönök lehetőségére is. A korszerűség jegyének mondható a mobilalkalmazás és a Simple emberekben való tudatosításának jelenléte, ahol azt mutatják be, hogy internetes tranzakcióink jóváhagyását, csekkbefizetést QR-kód segítségével könnyedén és gyorsan elvégezhetjük, számlatörténetünk pedig szó szerint a zsebünkben lapul. (Bank O. , 2023). A személyes eladás, mint olyan természetesen megjelenik, gondolva itt például arra, amikor egyszerűen csak egy limitemelés miatt megyünk be a Bankba, de még mielőtt az ügyintéző ténylegesen is az ügyünkkel foglalkozna, különböző biztosításokat kínál, adataink alapján előre összeállított hitelcsomagokat ismertet, mind a termékek népszerűsítése miatt.

Azonban nem csak ügyintézői segítséggel kapcsolatos marketinggel találkozhatunk. Az amúgy is felgyorsult életünk része az ATM, melynél a Bank animációs reklámmal mutatja be, hogyan tudunk készpénzt befizetni akár saját, akár más OTP számlára. Fontos figyelni a bankjegyek állapotára, majd miután a gép beolvasta a bankjegyeket, már a számlánkon is találjuk az összeget. Ennek jelenléte megszabadít minket a sorbanállástól, valamint a nap 24 órájában bármikor elérhető. (OTP Bank, 2022). Az ATM-ek sajátossága, hogy egyszerű funkciókért, mint a pénzfelvétel nem kell behelyeznünk a kártyánkat, elég azt a géphez érinteni, amely megkímél minket attól, hogy beragadjon bankkártyánk. Ez a funkció is csalogató lehet. Egyik legalapvetőbb termékét, a bankkártyát is marketingeli a Bank. Nemcsak weboldalukon, a Facebook oldalukon is népszerűsíti azt. Különböző csomagokkal, megannyi beállítási lehetőséggel párosítva kínálja számunkra számlacsomagjait. az OTP Direkt online felületén keresztül pedig lehetőségünk van a számlánk ellenőrzésére.

4.2 Price

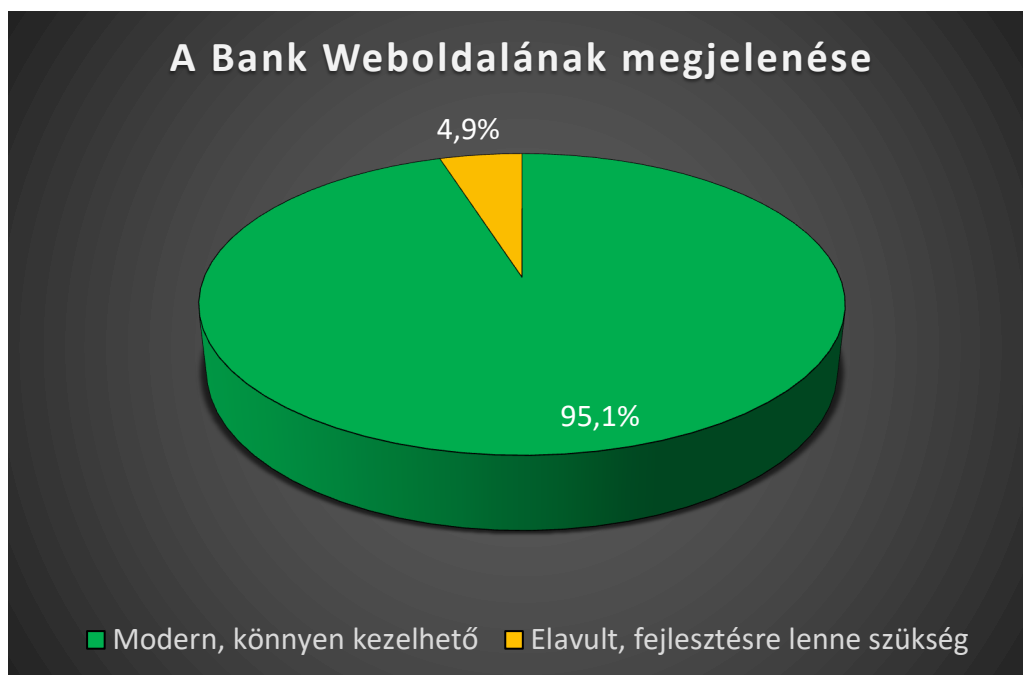
Az árazás marketingjével az előző pont utolsó gondolatát ragadnám meg, ugyanis itt jelenik meg először az ár. Bármilyen szolgáltatását igénybe szeretnénk venni az OTP-nek, szükségünk van egy számlára. Árképzési stratégiájáról elmondható, hogy versenytársakhoz, kínálathoz igazodó módszert alkalmaznak, összevetve a Bank árait a versenytárs bankok áraival szemben. Például ugyan úgy megjelenik a havi X-számú ingyenes készpénzfelvétel, mint mondjuk egy K&H bank esetében. Hitelek és támogatásaik népszerűsítésekor kerül szóba a THM kifejezés, ezeket a számokat is igyekeznek mindig feltüntetni az áraik, hitelcsomagjaik mellett. Marketing fogás, -mely személyes tapasztalatom volt a gyakorlat alatt- hogy a Családi Otthonteremtési Kedvezmény mellé kamat-kuponokat válthattak be az ügyfelek, mely segítségével pár százalékkal kevesebb lett a törlesztőrészletük.

4.3 Place

Az értékesítés helyének ismertetésekor elsőként az „Above The Line” marketingeszközöket emelném ki, ugyanis ezek azok az eszközök, melyekre hagyományosként tekintünk.

A televíziós reklámok adta lehetőséget a Bank igyekszik jól kihasználni. A digitalizációval és a streamingszolgáltatók elterjedésével a tv-nézők életkora egyre jobban kitolódik, azonban a bank még érdemesnek tartja ezen a felületen való jelenlétét, így láthatjuk is ötletes videóit.

Az online felületeken, mint a YouTube, egyéb weboldalakon, ahol hirdetési lehetőség van, vagy egy egyszerű Google-on való keresésnél tapasztalhatjuk, hogy a Pop-Up, azaz a felugró hirdetések is gyakran a Bank tartalmaival kecsegtetnek. Ugyan inkább belső marketingnek mondható és nem értékesítésre irányul, de említésre méltó az OTP Podcastje, ahol a dolgozók hallgathatják a pénzügyekről, bankvilágról szőtt párbeszédet, ezzel még ha nem is egészen, de egy kis részét kitöltve az online rádiós szektornak. Szabadtéri reklámeszközök között találkozhatunk a Bank plakátjaival különböző városokban, azonban ezeknek száma igen alacsony. Az OTP weboldalának megítéléséről a 4. ábrán szereplő százalékos megoszlás született.



(4. ábra „Milyenek találja az OTP Bank weboldalát?” Saját kutatás 2023, kitöltések: 103)

A „vonal feletti” eszközök ismertetése után áttérnék a „Below The Line” stratégiák kifejtésére is:

PR szerepvállalásai között a Bank saját oldalán emeli ki a támogatások fontosságát: „Fontosnak tartjuk, hogy gazdasági erőnkhez mértén hozzájáruljunk a közösség fejlődéséhez.” (OTP, Fenntarthatóság, 2023) Alapvető foglalatosság az akadálymentesítés, melyet a Bank is megtesz, amennyiben fiókjainál nem található meg a rámpa. Kaposvári fióki példa -ugyan más megközelítés- ha az emeletre szól valakinek a sorszáma, akkor azt az ügyet egy lenti ügyintéző veszi át. A gyengénlátók segítésére az ügyfélhívón Jack fülhallgató csatlakozási lehetőség van, valamint ugyan ez az ATM-nél is, ahol ennek csatlakoztatásával elsötétül a kijelző, védve így az adatokat. Az ügyféltérben a padlón vezetősávok vannak kialakítva, valamint találkozhatunk Braille-írásos gombokkal is. Siketek részére online videóhívásos jeltolmács segíti az ügyintézést. Kulturális támogatásban is részt vesz a Bank, ilyen például a 2012-ben alapított Táncházz Díj, melyet a Bank közleménye szerint olyan népzeneész vagy táncos kap, aki nemcsak előadóként van jelen ebben a szektorban, hanem oktatói szerepet is vállal, eredményeket ér el. Sporttámogatói szerepkörben is találkozhatunk az OTP-vel, a Győri Audi ETO női kézilabda szponzora évek óta és büszke sikereikre.

Direkt Marketing, azaz a DM, amely egyszerűen beleilli a Bank portfóliójába, az ügyintézés közvetlen módon történik, az ügyintéző és az ügyfél személyesen a Bankban találkoznak. Talán annyi különlegesség van ebben, hogy a „vásárló” keresi fel az „üzletet”, és nem fordítva. Ugyan direkt, viszont ügyleteknél megfigyelhető egy partneri szerepet vállaló személy is, aki, ha kell, segíti az ügyfelet. Gyors ügyintézést igénylő esetekben telemarketinggel is találkozhatunk, telefonon szinte bármikor el lehet érni az ügyfelet.

Eladás ösztönzés kategóriába sorolható a SZÉP kártya is. Ez inkább cégeknek kedvező, akik SZÉP kártyára tudnak egyéb juttatásokat biztosítani alkalmazottjaiknak, ezt pedig az OTP-n keresztül igénylik meg. Jó egyrészt a Banknak, ugyanis forgalmat generál, valamint a cégeknek is, akik bónuszként tudják feltüntetni leendő alkalmazottjaiknak ezen plusz bért is. Maga az ügyintéző eladás ösztönzése is, hogy teljesítenie kell egy bizonyos havi pontszámot értékesítésekből, így találkozhatunk ügyviteleink során akciós ajánlatokkal, kedvezményekkel bizonyos plusz szolgáltatás igénylése mellett.

Vásárláshelyi reklámmal is bőven találkozhatunk az OTP-be ékező. Első körben akkor, mikor az ATM-ek aulájába érünk, a falakat egy-egy hitelt, mobilalkalmazást ismertető plakátot láthatunk. Tovább haladva a bankba az információs pultnál prospektusokkal, szórólapokkal keresztezik utunkat. Az ügyféltérben külön kihelyezett Digitális Pont van, ahol kalkulálhatunk magunknak hiteleket a várakozási időnk alatt.

4.4 Promotion

A Promótálás során jut el mindazon információ a fogyasztóhoz, melyet a vállalat kidolgozott, elképzelt. Közkedvelt ilyen eszköz az influencers marketing. OTP Junior számláit az eléggé elterjedt TikTok nevű platform felkapott arcai reklámozzák, mutatják be különböző videókbán, továbbá fellelhetőek arcképükkel ellátott online hirdetésekben, valamint a Bank weboldalán is. A Bank létrehozta velük az Influenszer Parlament beszélgetős podcastjét, ahol hozzáértő személyekkel beszélgetnek pénzügyekről, banki témákról. A 6. kép tökéletesen szemlélteti, milyen képi világgal jeleníti meg a Bank az influencerszereket.



(6. kép, Makk Adrienn az OTP influencerszereként. Forrás: Google Képkereső 2023)

Közösségi média platformok közül a Facebook és az Instagram tekinthető elterjedt helynek, a kettő közül az OTP magyarországi oldala csak a Facebookon van jelen. Ottani tevékenysége egyszerű közösségi médiás hirdetésnek, posztoknak mondhatók: felhívják a figyelmet az újabb adathalász tevékenységekre, ha gyanús SMS-t kapunk akkor ne nyissuk meg, babaváró kölcsönről ad tájékoztatást, számlanyitásról és még megannyi másról. Külföldi példaként Instagramon megkerestem a @otpsrbija oldalát, ahol a magyar Facebook-os posztokhoz hasonlóan, azonos stílusban népszerűsítik az érintéses fizetést, mobilalkalmazást, és egyéb OTP szolgáltatásokat, tartalmakat.

Eddig nem került megemlítésre az OTP legjellemzőbb védjegye: a zöld szín. A zöld szín nyugtató hatású és harmóniát, békét, nyugalmat szimbolizál. Ha párosítjuk ezen tulajdonságokat, máris egy tiszta képet kapunk, miért illik bele a bankvilágba tökéletesen ez a színválasztás. Ahogyan az előző pontokból is kiderült, az OTP szeretné azt sugallani magáról, hogy ez egy nyugodt hely, segítséget kapunk problémáinkra és megoldást találnak pénzügyi elakadásainkra.

4.5 People

Az utolsó három P a szolgáltatásszektor kiegészítéseként szolgál. Az emberi tényező ebben az esetben három szakaszra bontható. Első körben a frontszemélyzetet, angolul contact staff-ot fejteném ki. Itt azokról az ügyintézőkről beszélünk, akik közvetlenül lépnek kapcsolatba az ügyfelekkel, készpénzt adnak ki, személyi kölcsön felvételében segítenek, bankszámlát nyitnak, segítséget nyújtanak az információs pultnál, sorszámot húznak nekünk az ügyfélhívónál. Frontszemélyzethez kapcsolódik még a biztonsági őr is, aki a problémás kliensek érkezésekor résen van és figyel, bizonyos esetekben közbe is lép.

Háttérszemélyzet, azaz a support staff az, aki a back office munkáknál van jelen. Gyakorlatom ideje alatt én is a back office részlegén munkálkodtam, így arra nagyobb mértékben rá tudtam látni. Minden alapvető munkaeszközt, mint számítógép, monitor, nyomtató, fénymásoló papír, toll, bútorok stb. a régiós beszerzési munkatársak rendelnek meg, majd kezelik a számlákat. Az informatikai háttér karbantartásáért is egy IT kolléga felel, jogosultságokat ad ki, gépeket frissít és egyéb ezen teendőkkel kapcsolatos munkát végez. A Bank jogi ügyleteiért egy jogász felel, aki úgyszintén háttérmunkás, telefonon és emailen keresztül dolgozik. A postázási feladatok sem az ügyféltérben történnek, ezekkel is külön munkatárs foglalkozik a Banknál. Arra is volt már példa, hogy az ügyintéző nem fogadott ügyfeleket, hanem az ügyleteihez kapcsolódó háttérfeladatokat végezte el: adminisztrálta az ügyfél adatait a rendszerbe, hitellel kapcsolatban értékbecslővel konzultált, aktáit központi raktárba küldés előtt bedobozolta, Excel táblát vezetett róla. A beküldéssel kapcsolatos feladat a szállító megrendelése, valamint ehhez kapcsolódóan egy listát állít össze a dobozokról. Titkári feladatok között van például a konzultációk, meetingek egyeztetése, szervezése.

A front és back személyzet esetében is nagyon fontos az elégedettség, a harmonikus munkaközösség kialakítása, fenntartása. Amennyiben ez megtörténik és az alkalmazott hűséges lesz, a szolgáltatásnyújtás minősége is messzemenőkéig jobb lesz. Az elégedettség érdekében a Bank jutalomutakkal szokta megajándékozni munkatársait, melyek nem csak belföldi kikapcsolódásra korlátozódhatnak le. Ezen felül a Bank sportnapokat és családi napokat szokott szervezni, kirándulásokat, délutáni közös eseményeket.

A Harmadik és egyben utolsó kategória az igénybevevőké. Ők gyakorlatilag az ügyfelek, akik felkeresik a Bankot akár személyesen, akár elektronikus úton videóhíváson keresztül. Szintén tapasztalat, hogy a bankba látogatók nagy hányada az idős korosztály, ők az ügyintézés mellett igénylik a segítséget az ATM-nél is, jól esik nekik, ha valaki azalatt a két perc alatt meghallgatja őket, cserébe dicsérő szavakkal illet. Az elégedett vásárló pedig szájreklámot generál a Banknak, ismerőseinek is ajánlani fogja.

4.6 Physical evidence

Hatodik pont a szolgáltatás látképe és a tárgyi elemek. Abban az esetben, ha a szolgáltató keresi fel az ügyfelet, akkor a „látkép” maga a beszédstílus lehet, fizikai értelemben postai úton keresztül pedig a levél kinézete, megfogalmazása, ami minősíti a Bankot. Sokkal fontosabb ennél az a kép, amit az ügyfél lát a bankot felkeresve. A külső környezeti elemek közül a tájékoztató jelzés rögtön szembetűnik velünk, ha szembeállunk a Bankkal.

A zöld alapon fehérrel színezett OTP Bank (1. fotó) jelzi, hogy milyen üzlet is van előttünk.



1. fotó: OTP Bank Kaposvár bejárata,

Forrás: saját fotó, 2023

Mellette megtalálható a 0-24 elérhető ATM jelzés is. Az ablaküvegen az OTP Travel utazási ajánlatait, valamint az OTP Ingatlanpont hirdetéseit láthatjuk. A külső design a legtöbb OTP-ben azonos, zászlós vagy nagyobb fióknak mondható OTP-k esetében egymás mellett két

hosszú lengő üvegajtó, ugyanez megismételve az ATM aulájában is. Kisebb fiókok esetében egyes ajtó van, de az is ismétlődik az ATM mellett, természetesen a Bank zárhatósága érdekében. A parkolóhely településenként eltérő. Kaposváron a dolgozók számára a Bank mögött található meg egy havi bérleti díj ellenében használható parkoló, szemben pedig szintén óradíjas parkoló. Nagyobb településeken érdemes így például egy bevásárlóközpontnál hagyni járművünket banki ügyintézésünk idejére. Dombóvári viszonylatot tekintve a Bank mellett található egy kisebb fogadószerű parkoló, de a város pozitívuma, hogy bárhol ingyenes a parkolás, így sokkal egyszerűbb helyet találni. Különösebb tereprendezése a Banknak nincs, a bejárat mindenhol tágas, jól megközelíthető és felismerhető. (Antalné, 2022) Az ATM aulát a 2. fotó mutatja be.



2. fotó: ATM aula és plakát

Forrás: saját fotó, 2023

A belső környezeti elemek feltérképezése után a következő konklúziót vontam le: A Bankba lépve az ügyfélszolgálat berendezés rögtön az ajtó mellett található meg. Az ügyfélszolgálatban ki vannak helyezve ülőalkalmatosságok, jól látható helyre vannak felszerelve a sorszámot mutató kijelzők is, emellett egy másodlagos monitoron figyelhetjük az aktuális árfolyamokat. Az ügyintézők a fal mellett vannak körben elszeparálva, minden pultnál elektronikus aláírópad, szék és írószerszám van, a vállalkozókat fogadó ügyintézőknél vezeték nélküli telefontöltő is ki van helyezve. A belső kialakítás visszafogott, főbb színek a zöld, barna és szürke.

Az ügyféltér világos, nagy méretű ablakkal ellátott ott, ahol erre lehetőség volt. Ahol nem, ott meleg fényű lámpákkal világosítják a teret. Tájékoztató jelzésekkel is találkozhatunk, ilyenre példa az a leírás, ami segít időpontos sorszámhúzásnál, vagy az ATM 5 egyszerű lépéssel megtehető pénzbefizetésnél. Mind az emeleten (Kaposvár) mind a földszinten kihelyezésre került egy víz automata, melyet bárki szabadon használhat. A Prémium rész egy fokkal elegánsabb, ízléses stílusú szőnyegezést kapott és érzékelhetően elkülönített területet, a privát banki osztály pedig egy tejüveges, már-már hotel benyomást keltő berendezéssel bír. Ügyfelek részére fenntartott mosdó nincs, az csak a dolgozók részére van kialakítva a Bankon belül. Az irodák kellő nagyságúak, be vannak rendezve nagy felületű asztalokkal, számítógéppel, álmennyezetben kialakított fűtő -és szellőztetőrendszerrel.

Egyéb kézzel fogható eszköz -átvitt értelemben- az ügyintézők öltözéke. A Bank elvárása, hogy fekete alsó és fehér felső ruházatban jelenjenek meg a dolgozók, ennek egy minimális enyhítéseképp engedélyezett a pasztell árnyalatok használata. Természetesen minden dolgozónak van saját névjegytáblája- és kártyája, az ügyfelek részére OTP felirattal ellátott mappája. Prospektusokkal a pultoknál is találkozhatunk, de jellemzően ezt az információs pultnál helyezik ki, ezt jeleníti meg a 3. fotó is számunkra.



3. fotó: OTP prospektusok az ügyféltérben

Forrás: saját fotó, 2023

Az arculati elemek, mint a logó, felirat természetesen egységesen van kezelve, mappákon, névjegykártyákon, hivatalos nyomtatványokon, alkalmazásban és a webhelyen is ugyan az köszön vissza ránk. Ahogy azt a bank is szeretné, ez a stabilitásra emlékeztet és bizonyos értelemben minőségüzenettel is bír. Reklámok és posztok esetében találkozhatunk azzal a megjelenéssel is, mikor egyszerűen egy „O” betűvel találkozunk, ponttal a közepén.

4.7 Process

A Panaszszituáció-menedzsment a bankszektor számára egy olyan terület, mely felett nem lehet szemet hunyni. A bankvilág az a piaci szektor, ahol a magunkról alkotott kép, a bizalom elnyerése egyben az ügyfelek elnyerése is, a pénzügyi részből kifolyólag. A panaszkezelés fontosnak tartása több szempontból is indokolt. Első ilyen a költségnövekedés. A helytelenül kezelt panasz többletmunkát generál, az új igénybevevők szerzése pedig nehezebb, mint a meglévők megtartása, amely a vevőelégedettség rovására megy. Ilyen szempontból a vevőelégedettség függ az ügyintézők hordozta tudástól és értéktől, másik oldalról pedig az ügyfél energia- és pszichikai „költségeitől” is (Tanszék, 2015). Ennek vonzata lehet a bizalomvesztés, és az esetleges szolgáltató váltás, amely pedig hírnévvesztéshez vezethet. Legrosszabb eset az üzletvesztés, amikor ugyanis az ügyfél nem is tesz panaszt, egyszerűen továbbáll, miután felmondta a bank szolgáltatása iránti igényeit.

Az öt aranyszabály alapján rengeteg hiba kiküszöbölhető. Első szabály a megelőzés. Ennél a pontnál az ügyintéző eltárolja, raktározza a panaszokat, majd ezeknek okát véli kideríteni, hogy a későbbiekben gördülékenyebben tudja kezelni a hasonló szituációt, vagy teljesen elhárítani a problémát.

Második pont az észlelés, amikor ugyanis az ügyfél vagy személyesen mondja el problémáit, vagy elfojtja magában és negatív érzelmekkel gondol a bankra, másnak sem ajánlja. A zökkenők kiküszöbölésével nő a bizalom (Antalné, 2022).

Fontos a felkészültség, utal erre a harmadik pont. „A vendégnek mindig igaza van” mondás szerint meg kell köszönjünk a panasz jelzését és el kell ismerni a hibázást, elnézést kérni. Ez a fogyasztóban egy pozitívabb, barátságosabb képet festhet. A panaszt természetesen azonnal kezelni kell, ki kell javítani a vétett hibát, majd további elégedettség miatt célszerű az ellenőrzésbe is bevonni az ügyfelet.

„A panaszkezelésben a legjobb alkalmazottaknak kell részt venniük”, vallja (Antalné, 2022). A szakmai felkészültség nagyban befolyásolja a panaszkezelés mikéntjét. Ezen a ponton említésre méltó az is, amennyiben a probléma magával az ügyféllel van, ilyenkor bevetett szokás a Banknál az osztályvezető segítségének kérése.

Utolsó pontként szerepel a kompenzáció lehetősége. Nos, egy banknál ez valamennyire megnehezíti a szituációt, de az őszinte megbánás, mint olyan bármikor szerepelhet a repertoárban, viszont hasonló példánál, mint árengedmény vagy ingyenes szolgáltatás, aligha kerülhet szóba egy banknál. Ettől függetlenül a kompenzáció létjogosultsága igenis valós a szolgáltatószektorban, „a nagyvonalúság megtérül” (Antalné, 2022).

5. Saját végzett munka rövid bemutatása

Első napomon, miután aláírtam a munkaszerződésemet egy gyors körbevezetés következett. Bemutattak minden osztályvezetőnek, ügyintézőnek. Nem is gondoltam volna azt, hogy az ügyféltéren kívül a bank belső része mennyivel nagyobb. Feladatokat az ügyfélhívónál kezdtem. Elmagarázták, hogy melyik ügylet mit takar, valamint azt is, hogy az ügyfelek nagyjából milyen okból jönnek el a bankba. Ennek betanulása pár óra alatt sikerült is, csak a speciálisabb ügyben érdeklődők miatt kértem néha segítséget, illetve megerősítést. Ez a feladat azért hasznos, ugyanis az ügyfelek java része úgy gondolja jó sorszámmat húzott, viszont mikor az ügyintéző lehívja azt, kiderül, hogy nem. Sajnos ilyenkor ez többletidőt jelent, egy kis extra várakozást amíg átirányítják és sorra kerül. Sokszor nekem is úgy fogalmaztak, hogy „pénzt szeretne utalni a kártyájára”, amiből rögtön arra következtethetnénk, hogy utalásos sorszámmat kell adni, de pár pontosító kérdés után el is tudjuk dönteni, hogy valójában befizetés miatt érkezett. Az ATM-hez is rend szerint mentem ki segíteni, gyakrabban idős ügyfeleknek, de előfordult angol vagy német nyelvű ügyfél is.

Miután megkaptam a banki jogosultságaimat, javarészt számítógépen dolgoztam. Az első program a Prelak, valamint a KBOI volt, ahol víziközműves iratokra kellett fedőlapot nyomtatnom. A Prelakban helyrajzi szám alapján megkerestem a papírhoz tartozó ügyletet, majd az adós nevét és számlaszámát a KBOI-ba iktattam. Iktatás után automatikusan egy fedőlap kerül kinyomtatásra, melyet az irathoz tűztem. Erre azért volt szükség, mert minden ilyen iratot dobozba kell tenni és szállításra készíteni a központi raktárba, ahonnan szükség esetén a fedőlapon lévő vonalkód alapján vissza tudják postázni. Ilyen és ehhez hasonló aktákból rengeteg volt, több napon át csak ezzel foglalkoztam. Miután az utolsó is elfogyott, egy hasonló, de mégis másabb feladatot kaptam. Iratokkal kapcsolatban kellett megnézni számlaszám alapján, hogy melyik évben szűntek meg, ugyanis ezeket a papírokat is dobozolni kellett évek szerint, névsorrendben. A válogatás során kerültek ki selejtezhető, valamint aktuális, úgynevezett még élők is. A hosszas munka után 10-12 doboznyi szállítmányt készítettünk össze. Ezek a feladatok monotonitás türelmet igényeltek, -mely területen fejlődni tudtam- cserébe nagyon hamar eltelik vele a munkanap. A Bank irattáraiban is elkelt a segítség. CSOK-os aktákkal itt találkoztam először, de nem utoljára, erről a későbbiekben számolok be. Feladatomban egyszerű volt, ABC sorrendbe kellett tennem őket évek szerint.

A több napos gépen való dolgozást a nyugdíjnap szakította meg. Ezen a napon az átlagosnál jóval többen érkeztek a Bankba, igényelve ezzel arányosan a segítséget is. Többedmagammal voltam hol az ügyfélhívónál, hol az ATM-nél. Persze nem csak nyugdíjfelvétel miatt érkeztek

ügyfelek, a várakozási idő jócskán kitolódott. Azok sorszámát, akik nem várokoztak tovább, telefonon kellett bejelenteni, így az kikerült a rendszerből, gyorsítva ezzel is az ügyintézők munkáját. Munkámból egy pillanatot mutat be a 4. fotó.



4. fotó: dobozolási munka.

Forrás: saját fotó, 2023

A nyugdíjnap után visszatértem a postázóba, ahol újabb aktákat kellett leellenőrizni lejárát szerint, viszont annyi különbséggel, hogy itt település és évek szerint kellett ABC sorrendbe tenni. Ez a munkafolyamat is hosszú napokat vett igénybe, Excel táblázatot is készíteni kellett hozzá. Ilyen esetben a dobozok -melyekbe az akták kerülnek- egy „T” -jelű azonosítóval ellátott vonalkódos matricát kapnak, mely kódot leolvasóval az Excel táblázatba írtam. Minden Excel táblázat két példányban kerül kinyomtatásra, melyek közül egy a dobozba kerül, egy pedig lefűzve a Bank irattárába. A dobozoláshoz megtanultam, hogy mit szabad kivinnem a garázból, hogyan kell szabályszerűen bezárni, valamint a dobozhajtogatás módszerét is.

Egy ügyintéző kérésére betétkönyveket kellett átnéznünk, így ebbe a munkarészbe is betekintést nyertem. A betétkönyvek külön dobozban voltak tárolva, név és sorszám alapján kerestem az ügyfélhez tartozót.

A következő munkám igényelte a legtöbb odafigyelést és pontosságot. 2015-2022-ig a Bank összes CSOK-os aktáját ABC sorrendbe kellett tennem, a kölcsönazonosító alapján megnéztem a Prelakban, hogy mikor lett kifolyósítva a hitelösszeg, ez alapján évsorrendbe is tennem -szerencsére nagyjából jó időrendi sorrendben voltak az akták- majd az ügylethez tartozó nevet és számlaszámokat a KBOI-ba iktatnom, hogy fedőlapot tudjak nyomtatni, és mindezt ugyan úgy egy Excel táblázatba vezetni. Itt is tételesen fel kellett sorolni, hogy mi került a vonalkóddal ellátott dobozba. A folyamatot nem könnyítette meg az a tény sem, hogy időről-időre az ügyintézők hoztak újabb aktákat, melyek, ha a névsorrendet tekintve egy már teli dobozba illettek, akkor azt a dobozt fel kellett bontani, frissíteni az Excel tábláját, újat nyomtatni. Szerencsésebb esetben az akta nem volt túl vastag, így belefért még a dobozba, vagy annak tetejére. Fontos volt szem előtt tartani azt is, hogy egy dobozba csak egy év kerülhet, lehetőség szerint nagyobb méretű dobozt megtöltve. Ha pár darab akta maradt, olyankor nem használhattam el nagy dobozt, egy kisebb méretűt kellett hajtogatnom. A doboz oldalára rá kellett írnom, hogy mi a fő tartalma, pl.: „Kifolyósított CSOK F-J”. Volt más típusú akta is, például ami a rokkantsági támogatással volt kapcsolatos. Az egyik irattárban végezve ugyan ezt a feladatot folytattam a többi aktával, ami már csak 2022-es volt. Több mint egy hetes munkával közel 65 doboznyi aktát sikerült elszállításra készíteni, ahogy ezt az 5. fotón tettem.



5. fotó: dobozok szállításra készítése.

Forrás: saját fotó, 2023

A dobozok az emeleti részen kerültek összekészítésre, de szerencsére a Bankban megtalálható egy iratfelvonó, mellyel könnyedén a földszintre tudtam küldeni a dobozokat, a felvonóig pedig kocsin húztam el azokat. Szintén irattári feladat volt a nagyvállalati dokumentumok összekészítése. Irattári tervben meg kellett nézni, hogy bizonyos kóddal ellátott dossziék – pl.:VB-3- milyen lejáratú dátummal rendelkeznek, és aszerint dobozba helyezni őket. Külön Excel táblázat készítése itt is igényelt volt. A gyakorlat utolsó heteinek közeledtével CSOK-os aktákat rendeztem. Ezek az akták három kategóriára voltak bonthatók: Új vagy használt lakóingatlan vásárlás, Új lakásépítés vagy bővítés, valamint jelzálog típusú. Minden aktához tartozik hét rendszerező lap, melyekbe a papírokat teszem. Elsőbe a törzslap és az egyszerűsített határozat, biztosítás kerül. Másodikba a hitelbírálattal, ajánlatokkal, személyes iratokkal kapcsolatos nyomtatványokat teszem. A harmadik kategória az ingatlanhoz kapcsolódó adatokat tárolja. Negyedik ilyen papír a jogosultság, ötödik pedig. jövedelem. Hatodik rendszerezőbe a számlák, bizonylatok kerülnek, utolsóként a hetedikbe pedig minden egyéb szerződés. A dossziék rendberakására azért van szükség, mert az ügyintézők a gyors munkavégzés során nem minden alkalommal tudják a helyükre tenni a papírokat, viszont, ha azokra egy visszakeresésként szükség van, akkor könnyebb a megfelelő rendszerező-kategóriában keresni egy adott dokumentumot, mint az egészet átnézni. A rendbetétel végeztével az utolsó lapon dátummal és aláírással kellett ellátnom a papírokat, jelezve ezzel, hogy az aktát én zártam le. Az első papírra pedig az ügyfél nevét, számlaszámát és kölcsönazonosítóját tüntetem fel. A munkámat egy kolléga ellenőrzi és az aláírásom alatt szintén egy dátum és aláírás párossal nyugtázza azt. Ugyan rengeteg tevékenység az online térben történik, a fizikai postázás még mindig jelen van a Banknál. A postázóban -ahol a napjaim 80%-át töltöttem- minden Déldunántúli fióknak van egy posta-fakkja. Ezeket a leveleket össze kell készíteni, és a KBOI rendszerében egy „postázás” menüpontban iktatószám alapján beolvasni. Ezt egy vonalkódozóval célszerű megtenni. A rendszer felhívja, hogy az adott küldeményt melyik fiókba kell elküldeni, mi annak a súlya és milyen matricával kell ellátni. Ezek lehetnek tértivevényes, elsőbbségi és ajánlott levelek is. A levelek beolvasásával le is lehet zárni a postakönyvet, és a leveleket a postás zsákba tenni. Tartalomtól függően ezek a küldemények nagy- és kisméretű borítékban vannak. A Posta ellenőrzése után a válaszlevelet ki kell nyomtatni, azt lyukasztógéppel átszűrni és egy gyűjtődossziéba lefűzni. A szépkiadások és hitelkeret módosítások külön felcímkézve kerülnek egy borítékba, felcímkézve, majd a többi irattal együtt egy barna borítékba leragasztani. Ez is mehet a postás zsákba. A zsákot összekötve az ajtó mellett kellett hagyni. Postázási feladatra minden kedden és csütörtökön került sor, amikor mind a bejövő, mind a kimenő postát a rendszerbe kell iktatni.

6. Következtetések, javaslatok

A tapasztalatok és olvasott anyagok alapján a következőképp fogalmaznám meg következtéseimet és javaslataimat. Az OTP Bank Nyrt. egy jól működő, piaci vezető pozícióval bíró stabil intézmény. Szolgáltatásait jól szeparálja, tehát az OTP Csoport megfelelően funkcionál. A weblap kimondottan jól felépített, a mai kor jegyeit hordozza, azonban egyes ágazati oldalak kinézetét mindenképp frissíteni kellene. Az erősségek a való élet példáin keresztül is tapasztalhatók, a gyengeség jegyei inkább a piacvezető szerep hátrányait hivatottak megmagyarázni, terjeszkedés és bővülési lehetőségek terén még mindig van mit kiaknáznia a Banknak, az piacon megjelent új belépők viszont akár veszélyt is jelenthetnek erre. A Bank jól alkalmazza a marketingeszközöket, melyek a zöld szín bizalomgerjesztő vonatkozásaira épülnek, a modernitás jegyeivel párosulva. A gyakorlat alatt végzett munka változatos, pontosságot igénylő, de ugyanakkor izgalmas és színes volt. Elképesztő megélni egy olyan élethelyzetet, ahol a munkára nem mint kötelességre, hanem kellemes és hasznos időtöltésre gondolok, köszönve ezt a Kaposvári Bankfióknak. Felsorolható még az is, hogy amennyiben a gyakorlat után megpróbálnánk elhelyezkedni a Bankban, az ott végzett munka már egy tapasztalatot jelentene, a megszerzett tudást (pl.: CSOK-akták tartalma, összerakása) a későbbiek során is bővíteni, alkalmazni tudnánk.

A digitalizációs fejlettségre kimondottan büszke a Bank, azonban első javaslatom erre a területre vonatkozik. Ahhoz, hogy meg inkább innovatívnak mondhassa magát a Bank, időszerű lenne lecserélni ügyintézői-telefon hálózatát. A vezetékes, tárcsázós készülékek idejétmúltak, elveszik a modernitás varázsát. Nemcsak, hogy idejétmúltak, funkcionalitásban is alulteljesítenek ezek az eszközök a hallhatóság terén. Sokkal futurisztikusabb lenne egy olyan vezeték nélküli, akár fülre vagy fülbe helyezhető eszköz, mely WIFI kapcsolatot létesítene számítógépünkkel, ahol egy listából kiválasztva, arcképpel, egyből hívható lenne a keresett kolléga. Ez kényelmi funkciókat, szabad kezeket is adna, sokszor történik ugyanis félretárcsázás vagy telefonszám hiányában „időpazarlás” annak keresésére. Az ügyfelek is szájreklámot generálnának a látottakról, amely pozitív hatással lenne a Bankra.

Második javaslatom a szellőzőrendszerre irányul. Többször tapasztaltam, hogy mind az emeleti ügyféltéren, mind pedig a hátsó irodákban elképesztően rossz a levegő, zavaróan fülledt meleg van. Sajnos az ablakok nem minden irodában nyithatóak, a szellőzőrendszer komótosan működik, hiába csavarható alacsonyra a befűjt levegő hőfoka. Ez kihat az ügyintézőkre, back-office dolgozókra is. Hajlamos előtörni az alacsony vérnyomás, ezáltal az „aluszékonyság” is. A javaslatom az lenne, amennyiben felújításra kerül a sor, szem előtt tartandó lehetne ezen

rendszer módosítása, hatékonyabbá tétele, ugyanis, ha ez megvalósul, a bent lévők munkavégzése is messzemenőig eredményesebb lenne.

Utolsó javaslatként két többször visszatérő problémát vetnék fel, az egyik az ügyfélhívó, a másik a kasszák zárásának ideje. Sokszor az ügyfél nem tudja, melyik a megfelelő menüpont számára, amennyiben rosszat húz és át kell irányítani, az többlet várakozási időt jelent számára. Ezt úgy lehetne kiküszöbölni, ha egy külön erre a célra felvett alkalmazott segítené az érkező ügyfeleket, vagy a menüpontok valamivel részletesebb leírást kapnának.

A kasszazárás délután kettő óraker történik, így aki munkából hazafelé venné igénybe ezt a szolgáltatást: nem tudja megtenni, a nyitvatartás ismeretlenségére hivatkozva. Annak ellenére, hogy a Bank a bejáraton feltünteti a zárás időpontját, úgy néz ki, nem a megfelelő csatornán közli azt, mert a probléma napi szinten számos alkalommal visszaköszön. Javaslatom vagy egy hosszabb ideig tartó ügyfélfogadási idő lenne, így többen igénybe tudnák venni a nagyobb összegű pénzfelvétel lehetőségét, vagy pedig egy olyan megoldás, ahol a Bank nagyobb odafigyelést fektet ezen zárási időpont feltüntetésére, kommunikálására. Ezen részhez készítettem egy szófelhőt, mely a saját kutatásomból származik, és a 7. képen szerepel.



(7. kép, Szófelhő, „Melyik szó jut először eszébe az OTP-re gondolva?” saját kutatás 2023, kitöltések: 103)

7. Idézett forrásmunkák

- Tanszék, K. E. (2015). *MARKETING FOGALOMGYŰJTEMÉNY*.
- Tatroe, K., & MacIntyre, P. (2020). *Programming PHP: Creating Dynamic Web Pages*. O'reilly.
- ShiwaForce. (2023). *ShiwaForce*. Forrás: <https://www.shiwaforce.com/rolunk/>
- Shoprenter. (2023). *Shoprenter*. Forrás: <https://www.shoprenter.hu/egyeb/rolunk>
- Thury-Nagy, T. (2023). OTP Travel. (F. Dávid, Kérdező:)
CIB. (2021). *Pénzügyi kimutatások*.
- Totalreturn. (2020). Forrás: <https://www.totalreturn.hu/esg-fogalma/>
- Totalreturn. (2020). Forrás: <https://www.totalreturn.hu/esg-besorolas/>
- Antalné, D. T. (2022). *Szolgáltatásmarketing- és menedzsment*. (D. T. Antalné, Előadó)
- Bandur, A. (2023). OTP Travel. (F. Dávid, Kérdező:)
- Bankszövetség, M. (2023). *Tagok*. Forrás:
<https://www.bankszovetseg.hu/tagjaink.cshtml?lang=hun>
- Bank. (2023). *Factoring*. Forrás: <https://www.otpfactoring.hu/hu/fooldal>
- Bank, O. (2023). Személyi Kölcsön korszerűsítéshez és felújításhoz.
- Bank, U. (2021). *Konzolidált jelentések és kimutatások*.
- Erste. (2022). *Egyedi pénzügyi kimutatások*.
- K&H. (2020). *Vezetőségi jelentés*.
- Kiss, K. (2023). Hitelek. (F. Dávid, Kérdező:)
- Magyar Bankszövetség. (2014). Forrás:
<https://www.bankszovetseg.hu/tagreszlet.cshtml?tagId=35&lang=hun>
- MKB. (2021). *Gyorsjelentés prezentáció*.
- OTP. (2016). Ismerjük egymást. Megbízunk egymásban.
- OTP. (2021). *2020 jelentés*. Forrás:
https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/210416_Eves_jelentes_032.pdf
- OTP. (2022). Forrás: https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Igazgatosag
- OTP. (2022. 12). *Tulajdonosi struktúra*. Forrás:
https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tulajdonosi_struktura
- OTP. (2022). *2021 jelentés*. Forrás:
https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/220413_Eves_jelentes_teljes_pdf.pdf
- OTP. (2023). Forrás: <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/Tortenet>
- OTP. (2023). Forrás: <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Kapcsolat/Idopontfoglalas>
- OTP. (2023). *2022 jelentés*. Forrás:
https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/OTP_20224Q_h_final.pdf
- Otp. (2023). *Apple pay*. Forrás: <https://otpmindennap.hu/applepay/visa>
- OTP. (2023). *Fenntarthatóság*. Forrás: Bank:
<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Fenntarthatosag/Kozossegi-szerepvallalas>
- OTP. (2023). *OTP Csoport*. Forrás: <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/OTPCsoport>
- OTP. (2023). *Otp Bank*. Forrás: <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/Tortenet>
- OTP Bank, N. (2022). Készpénzbefizetés ATM-en, amikor csak akarsz.
- OTP, B. (2009). *Tájékoztató az Otp Bank 2008. évi eredményéről*. Budapest: OTP Bank Nyrt.
- OTP, B. (2010). *OTP Bank Nyrt. 2009. évi Éves Jelentése*. Budapest: OTP Bank Nyrt.
- Prosign. (2020). *Szabványos papír méretek*. Forrás: <https://www.prosign.hu/grafikai-tervezes/67-szabvanyos-papir-meretek.html>
- Raiffeisen. (2021). *Éves jelentés*.

Várkonyi, I. (2013). Értékpapír értékesítés. *Csányi Sándor az OTP-ből az agráriumba viszi a pénzét.*

WIKIPÉDIA. (2020). *Magyarországi bankok listája.* Forrás:

https://hu.wikipedia.org/wiki/Magyarorsz%C3%A1gi_bankok_list%C3%A1ja

Wikipédia. (2020). *Wikipédia.* Forrás: https://hu.wikipedia.org/wiki/OTP_Bank