

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

# **PORTFÓLIÓ**

## **(szakmai beszámoló)**

MOLNÁR FANNI  
ZWYASL  
Kereskedelem és Marketing felsőoktatási szakképzés

Dr. Nagy Mónika Zita  
egyetemi docens

## Tartalom

|   |    |
|---|----|
| 1. A szervezet bemutatása.....                                | 4  |
| 1.1. A szervezet története .....                              | 5  |
| 1.2. A szervezet tulajdonosi szerkezete .....                 | 6  |
| 1.3. A szervezet tevékenysége.....                            | 6  |
| 1.4. A szervezet szolgáltatásainak bemutatása .....           | 7  |
| 1.5. A szervezet felépítése .....                             | 9  |
| 1.6. Vállalat tevékenységét tükröző adatok, információk ..... | 10 |
| 2. A vállalat honlapjának értékelése (7C).....                | 11 |
| 2.1 Context – kontaktus .....                                 | 11 |
| 2.2. Content – tartalom .....                                 | 12 |
| 2.3. Community – közösség .....                               | 14 |
| 2.4. Customization – egyediesítés .....                       | 15 |
| 2.5. Communication – kommunikáció .....                       | 15 |
| 2.6. Connection – kapcsolódás .....                           | 16 |
| 2.7. Commerce - kereskedés.....                               | 16 |
| 3. A szervezet piaci pozíciójának vizsgálata.....             | 17 |
| 3.1. Versenytársak vizsgálata .....                           | 17 |
| 3.2. SWOT analízis.....                                       | 17 |
| 3.2.1. Erősségek - S .....                                    | 17 |
| 3.2.2. Gyengeségek - W .....                                  | 18 |
| 3.2.3. Lehetőségek - O.....                                   | 18 |
| 3.2.4. Veszélyek - T.....                                     | 18 |
| 4. A marketing eszközök jellemzése 4P és 7P alapján.....      | 19 |
| 4.1. Jellemzés 4P alapján.....                                | 19 |
| 4.1.1. Product (termék).....                                  | 19 |
| 4.1.2. Price (ár) .....                                       | 20 |

|   |    |
|---|----|
| 4.1.3. Place (értékesítés helye) .....            | 20 |
| 4.1.4. Promotion (marketingkommunikáció) .....    | 21 |
| 4.2. Jellemzés 7P alapján .....                   | 22 |
| 4.2.1. People (emberi tényezők) .....             | 22 |
| 4.2.2. Physical Evidence (fizikai tényezők) ..... | 23 |
| 4.2.3 Process (folyamat) .....                    | 24 |
| 5. Saját végzett munka rövid bemutatása .....     | 26 |
| 6. Következtetések, javaslatok .....              | 30 |
| 7. Felhasznált irodalom .....                     | 32 |

## 1. A szervezet bemutatása

Az OTP Csoport Közél-Kelet-Európa egyik legmeghatározóbb bankcsoportja, és Magyarország egyik jelentős pénzügyi szolgáltató csoportja. Tizenegy országban, közel 16 millió ügyfelet szolgálnak ki a pénzügyi eszközök széles palettájával. Az egyedülálló sikereiket a 70 éves múltjuknak köszönhetik. 11 országban, 16 millió ügyféllel, több, mint 35 000 munkavállalóval, 100 leányvállalattal, közel 1400 bankfiókkal és 4600 ATM tartozik az OTP tulajdonába. Megbízható partnereik az ügyfeleknek, jól értik őket, nyitottak az innovációra, ezen kívül fejlődésüket a stabil működés határozza meg. Arra törekednek, hogy felkészült és hozzá értő munkatársakkal, korszerű informatikai fejlesztésekkel univerzális, de személyre szabható megoldásokkal támogassák őket céljaik megvalósításában, fejlődésében. A régió fintech vállalkozásaival partnerségben fejlesztenek, hogy ügyfeleik folyamatosan változó elvárásainak megfeleljenek. Számukra nagyon fontos a fenntarthatóság. Felelős működésével hozzájárul a gazdaság stabilitásához, előremozdítja a foglalkoztatottság bővülését, segíti a közösségi szolgáltatások biztosítását és a társadalmi egyenlőtlenségek kezelését. Kiemelten fontosnak tartják edukációs programjaikkal a pénzügyi kultúra kedvezését, valamint a hátrányos helyzetűek segítségét. Aktív szerepet vállaltak a lakosság pénzügyi kultúrájának fejlesztésében, a kulturális értékek gazdagításában, a környezeti értékek megóvásában, a sport népszerűsítésében, illetve az esélyegyenlőség biztosításában. Az OTP Bank célja a pénzügyi tudatosság és öngondoskodás. (Bank, 2023)



**1. kép: OTP Bank Kaposvár bejárata,**

*Forrás: 74nullanulla, 2020*

## 1.1. A szervezet története

1949. március 1-jén jött létre az Országos Takarékpénztár Nemzeti Vállalat, a mai OTP Bank jogelődje. A bank mára a régió meghatározó pénzügyi szolgáltató csoportjává fejlődött. A kezdetben lakossági betétgyűjtéssel és hitelnyújtással foglalkoztak, majd a későbbiekben ez kibővült, a tanácsok pénzügyeinek kezelésével. Az 1980-as évek végétől a vállalatok számára is megkezdte a pénzügyi szolgáltatások nyújtását. Az OTP Bank 1990-ben alakult részvénytársasággá. A hitelintézet által végzett nem banki tevékenységeket leválasztották, ami által létrejöttek a leányvállalatok, mint például a Szerencsejáték Rt. A bank egy teljes körű pénzügyi szolgáltatásokat nyújtó bankcsoport része lett, amely az univerzális bankszolgáltatásokon kívül egyebek mellett jelzálogbanki, lakástakarékpénztári, faktoring-, lízing-, alapkezelési, nyugdíjpénztári és egészségpénztári szolgáltatásokat is kínál. A kilencvenes évek közepén jelentős változáson ment át a legnagyobb hazai hitelintézet a legkorszerűbb számítástechnikai rendszer kiépítése segítségével. Ez a rendszer megteremtette a lehetőségét a minőségi termék- és szolgáltatásfejlesztésnek, az értékesítési csatornák bővítésének és a hatékony bankműködésnek. A kilencvenes évek második felétől hangsúlyos figyelmet fordítottak az elektronikus csatornákra. Azóta az OTPdirekt szolgáltatásoknak jelentős lakossági és vállalati ügyfélköre van. Az OTP Bank magánosítása 1999-ben fejeződött be. A részvények külföldi és magyar intézményi befektetők, több, mint 40 százaléka külföldi, és csaknem 60 százaléka hazai, valamint magánszemélyek tulajdonában vannak. A részvényeket 1995-ben vezették be a budapesti Részvénytőzsdére. A fejlődés mellett a banknak a külföldi terjeszkedése is hozzájárult a kiemelkedő teljesítményhez. A térségbeli terjeszkedés 2002-ben indult el a szlovákiai bankvásárlással, amelyet a közép- és kelet-európai bankvizíciók sora követett: Bulgáriába 2003-ban, Romániában 2004-ben, Horvátországban 2005-ben, Szerbiában, Ukrajnában, Oroszországban és Montenegróban 2006-ban jelent meg. A bankcsoport 2007 eleji egységes arculati megújulását a csoport dinamikus bővülése és multinacionális jellege indokolta. Az OTP Bank 2008-ban először értékesített leányvállalatot. A francia Groupama S.A. vásárolta meg az OTP Garancia biztosítót és a két vállalat hosszú távú együttműködési megállapodást kötött egymás pénzügyei és biztosítási termékeink keresztértékesítéséről. Napjainkban pedig már 16,3 millió ügyfél pénzügyi igényeire ad magas színvonalon megoldást 1750 bankfiókban a legmodernebb elektronikus csatornákon, valamint ügynökökön keresztül. (Wikipedia, 2023) (Bank, 2023)

## 1.2. A szervezet tulajdonosi szerkezete

1992-ben az OTP Bank Nyrt. elnök-vezérigazgatójának dr. Csányi Sándort nevezték ki. Először átalakította a bank vezetését, majd a privatizáció után is megtarthatta tisztségét és jelentős tulajdonrészt szerzett a vállalatban. Az ő irányítása alatt az OTP Bankcsoport Közép-Kelet Európa egyik legnagyobb pénzügyi csoportjává nőtt. A tulajdonosi struktúra 2022. december 31.-i statisztikák alapján a hazai tulajdonban az államháztartás részét képező tulajdon 0,05%, a vezetők és alkalmazottak 0,55%, a saját részvények 0,13% és az egyéb hazai befektetők 48,71%-os tulajdoni hányadban vannak. A külföldi tulajdonban a külföldi befektetők 50,57%-os tulajdoni hányadban vannak. Így a hazai és a külföldi tulajdonosokat egybe véve megkapjuk a 100%-ot. Az 5%-nál nagyobb tulajdonosok 2022 év végi adatai alapján a Magyar Olaj és Gázipari Nyrt. (MOL) belföldi nemzetiséggel rendelkezik, gazdasági társaságnak számít, 24.000.000 részvénydarabszámot ural, 8,57% tulajdoni hányada van és a befolyásának mértéke 8,58%. A Groupama Gan Vie SA külföldi nemzetiségű, ők egy gazdasági társaság, 14.140.000 részvény darabszáma van, a tulajdoni hányadban 5,05%-ot foglalnak el, a befolyásuk mértéke pedig 5,06%. A Groupama Csoport külföldi és belföldi nemzetiségű is, gazdasági társaság, 14.258.161 részvény darabszámmal rendelkezik, 5,09% tulajdoni hányadban van, ami azt jelenti, hogy a felsorolt tulajdonosok közül ez a csoport rendelkezik a legnagyobb tulajdoni hányaddal. A Groupama Biztosító Zrt. belföldi nemzetiségű, gazdasági társaság és a 4 tulajdonos közül ő rendelkezik a legkevesebb részvény darabszámmal, tulajdoni hányaddal és befolyási mértékkel. 118.161 részvény darabszáma, 0,04% tulajdoni hányada, illetve 0,04%-os befolyási mértéke van. (HVG, hvg.hu, 2005) (Bank, 2023) (Wikipedia, 2023)

## 1.3. A szervezet tevékenysége

Ebben a fejezetben az OTP Bank hazai főbb csoporttagjait és az ő tevékenységi köreit fogom bemutatni. Az OTP Bank, Magyarországon működő, lakossági és vállalati ügyfeleket kiszolgáló hitelintézet. A Merkantil Csoport, a gépjármű- és eszközfinanszírozás területén működik; az OTP Jelzálogbank, melyben jelzáloghitelezéssel, ingatlan-értékeléssel, jelzáloglevél kibocsátással és refinanszírozással foglalkozik; az OTP Lakástakarék, olyan megtakarítási lehetőségeket kínál, amelyek állami támogatásokra, adókedvezményekre jogosítják a megtakarítókat; az OTP Faktoring fő tevékenységi köre az OTP Faktoring Zrt. által átruházott ingatlanfedezetek kezelése és értékesítése; az OTP Ingatlan ingatlanberuházásokkal, értékesítéssel, tanácsadással és üzemeltetéssel foglalkozik; az OTP Pénztárszolgáltató, ami az OTP SZÉP és Cafeteria kártya kibocsátója; az OTP Travel az utazások és rendezvények

szervezésének lebonyolításával foglalkozó idegenforgalmi vállalat; OTP Egészségpénztár egészségvédelmi programokat, egészségügyi szolgáltatásokat szervez és finanszíroz és végül az OTP Önkéntes Nyugdíjpénztár, ami az egyik legnagyobb szereplő az önkéntes nyugdíjpénztári piacon a vagyona és taglétszáma alapján. (Bank, 2023)

#### 1.4. A szervezet szolgáltatásainak bemutatása

Nagyon sok lehetőséget kínál az OTP Bank magánszemélyeknek, vállalkozásoknak, társasházak részére, nagyvállalatoknak, önkormányzatoknak, valamint befektetőknek is egyaránt. Ha pénzre van valakinek szüksége, akkor rendelkezésükre állnak lakáshitelek, személyi kölcsön, folyószámlahitel, jelzáloghitel szabad felhasználásra, illetve különféle hitelkártyák is. Lakáshiteleken belül, ha vásárláshoz vagy építkezéshez szeretne valaki hitelt felvenni, akkor felsorolnak több eshetőséget is. Ilyen eshetőség például az, hogy egy új vagy esetleg egy használt ingatlant vásárolok, illetve, hogy építkezem. Bővítéshez vagy korszerűsítéshez is lehet hitelt felvenni, meglévő ingatlan felújításhoz, meglévő ingatlan korszerűsítéshez, és szintén a meglévő ingatlan bővítéshez tudnak hitelt igényelni. Ezeknek a részleteiben két opciót is lehet választani, az egyikben évnyerő lakáshitelt a másikban pedig egyszeri kamatcsökkentés szolgáltatást tud választani az ügyfél. Az évnyerő lakáshitelben az első 12 hónapban csak a kamatot kell fizetni, ezáltal a türelmi időszakban, alacsonyabb a törlesztőrészlet. Az egyszeri kamatcsökkentés szolgáltatásban a hitel futamideje alatt, a 121. hónaptól lehetősége van az igénylőnek, hogy egy alkalommal egyszerően és díjmentesen csökkentse hitelének kamatját. Hitelkiváltást is kínál az OTP Bank, ami azt jelenti, hogy egy meglévő hitelt kedvezőbbre lehet lecserélni. A lakáshitelek utolsó opciója, a szabad felhasználású hitel. Ebben az esetben ingatlan fedezetű hitelt van lehetőség igényelni. Ezenél a pontoknál csak az egyszeri kamatcsökkentés szolgáltatás lép érvénybe. A személyi kölcsön azért éri meg, mert fixen kamatozik a teljes futamidő alatt, díjmentes a hitelbírálat és az online hiteligenyítés esetén sem számolnak fel folyósítási díjat, akár fiók felkeresése nélkül is igényelhető, és bármire szabadon felhasználható. A folyószámlahitel egy biztonsági tartalék a fizetési számlán, ha esetleg hó végére elfogy a pénze valakinek akkor ebből a tartalékból – a felhasználható hitelkeret erejéig – továbbra is fedezheti kiadásait. Ahhoz, hogy igényelni lehessen rendszeres jövedelemmel kell rendelkeznie az igénylőnek. A hitelkeretből lehet vásárolni is, utalni vagy betéti kártyával pénzt is lehet felvenni belföldön is és külföldön, illetve biztosítani lehet vele a beszedéseket és a hiteltörlesztés teljesülését. Az OTP Bank által kibocsátott hitelkártyákkal szabadon használhatja a bank pénzét a felhasználható hitelkeret

erejéig. Négy fajta hitelkártya áll rendelkezésre, az OTP Bonus – legfeljebb 30.000 forintos pénzvisszatérítéssel, és havi nettó 133.000 forintos jövedelemtől adható -, az OTP BonusGold -legfeljebb 50.000 forintos pénz visszatérítéssel, és havi nettó 200.000 forintos jövedelemtől adható -, a Telekom Hitelkártya – évente maximum 50.000 forint készülékkezdvezmény, és 24 havi kamatmentes részletfizetés készülékvásárlásra-, és az Otthon Hitelkártya – lakáscélú, 2 millió forintot elérő hitel mellé, és első éves kamatmentes részletfizetés lakáscélú vásárlásokra. Ha a megtakarított pénzzel szeretne valaki kezdeni valamit, akkor OTP Gépkocsinyereménybetétbe, értékpapírokba, betétekbe, lakástakarékpénztárba és önkéntes nyugdíjpénztárba teheti be a pénzét. A gépkocsinyeremény-betéttel havonta új autót lehet nyerni, minél nagyobb összegű betétet nyit valaki, annál nagyobb esélye van a nyeresre. Bármikor visszaváltható pontosan akkora összegben, amennyiért az ügyfél megnyitotta, hiszen a nyereményalap a betétek kamataiból áll össze. Kétféle betétet nyithatnak, az egyik az OTP Gépkocsinyereménybetét, ami bankfiókban nyitható, akár OTP bankszámla nélkül is. Ezt saját névre, illetve kedvezményezett részére is lehet nyitni. A másik az OTP e-Gépkocsinyeremény, ami csak OTPdirekt internetes felületen nyitható, ha rendelkeznek OTP bankszámlával és OTPdirekt internetbanki és mobilalkalmazási szolgáltatással. Ezt a betétet csak a saját nevére nyithatja. 10.000, 20.000, és 50.000 forint összegű betéteket nyithatnak. Az értékpapíroknál nagyon széles a paletta. Különböző befektetések és értékpapírszámlák közül lehet választani. Befektetéseknel elérhetőek a befektetési jegyek, az állampapírok, a részvények, a kötvények, a certifikátok és egyéb tőzsdei termékek, illetve a Global Markets termékek. A befektetési jegyek több, mint 50 különböző befektetési alapot kínál, rövid-, közép- és hosszú távra is. Az állampapírok bármikor megvásárolhatók, 3 hónaptól 20 évig terjedő futamidejű, valamint állami garanciával és alacsony kockázattal rendelkeznek. A részvényeket kockázatkezelő ügyfeleknek és hosszabb távú befektetéseket keresőknek ajánlják. A kötvényeknek alacsony kockázata van, a részvényeknél biztonságosabb befektetés és fix vagy változó kamatozású. A certifikátok és egyéb tőzsdei termékek inkább a befektetési tapasztalattal rendelkezőknek lett kitalálva. Jóval kockázatosabb befektetés a bankbetétnél, de magasabb hozam lehetőséget ígér. A Global Markets termékeknel hatékony kockázatkezelési stratégiát és átlátható, versenyképes árazást alakítottak ki. Az értékpapír számláknál három különbözőt tudnak igénybe venni. Az első az OTP Értékpapírszámla, amit azoknak ajánlják, akik alkalmanként vagy rendszeresen szeretnék megtakarítani és az OTP Banknál elérhető értékpapírok közül szeretne választani. A másik az OTP Tartós Befektetési Értékpapírszámla, ez közép-és hosszútávú megtakarításokhoz ajánlott számla, amellyel adómentesség vagy adómentesség érhető el. Az utolsó pedig az OTP Nyugdíj-előtakarékossági számla, ami nyugdíjcélú megtakarítás, melyhez

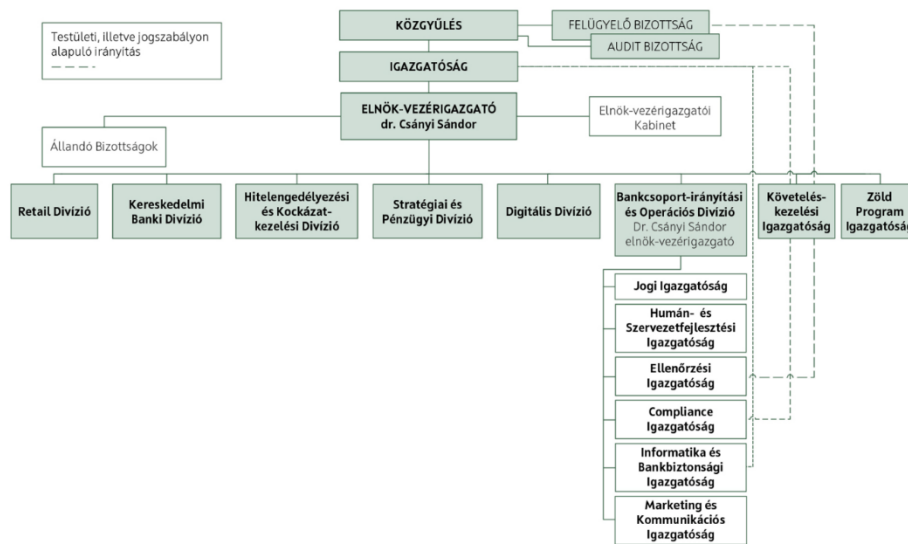


előtakarékosági támogatást kaphat és a megtakarítás hozama adómentes lehet. A betéteknél forintos, illetve deviza betéteket lehet igényelni. Forintos betéteknél lekötött forint betétek, betétszámlák, valamint OTP Gépkocsinyeremény-betét. A forintos betét egyszerű és biztonságos, rövid távú megtakarítási forma, egyszeri és folyamatos lekötést is választhat. A betétszámlák a takarékszámlát, a nyugdíj-takarékszámla, tartós befektetési betétszámla és megtakarítási számlát foglal magába. Rendszeres, kis összegű, közép- és hosszútávú, illetve nagyobb összegű megtakarításokhoz is van lehetőség. A lakástakarékpénztári szolgáltatásokat magánszemélyek, valamint lakásszövetkezetek, társasházak is élvezhetik. Felhasználható lakáscélú felhasználására, otthonfelújítási támogatást, illetve lakáskölcsönt lehet igényelni. Az önkéntes nyugdíjpénztár abban segít, hogy az ügyfél munkával töltött évei alatt kamatadómentesen, jó hozamokkal tehesse félre pénzét a nyugdíjas éveire. Ez cafeteria rendszer részeként is, vagy állami támogatással is megoldható. (Bank, 2023)

## 1.5. A szervezet felépítése

Az OTP Bank Nyrt.-nek a szervezeti felépítésében a legfelső helyen a Közgyűlés áll. A Közgyűlés feladata az Igazgatóság, a bizottság tagjainak választása, közgyűlési határozatok meghozatala, ügyrendek jóváhagyása. A díjazások megállapítását, az ösztönzési módszereket ugyanígy a Közgyűlés állapítja meg. Az érdekkonfliktusok elkerülése érdekében a Közgyűlés nem választhatja a Felügyelő Bizottság tagjává az Igazgatóság tagjait és azok közeli hozzátartozóit. A Közgyűlés mellett áll a Felügyelő Bizottság és az Audit Bizottság. A Felügyelő Bizottság a Társaság ügyvezetésének és üzletvitelének ellenőrzését végzi, saját maguknak állapítják meg az ügyrendjüket, amit a Közgyűlés fogad el. Egyetértési jogot gyakorolnak különböző döntéseknél. Az Audit Bizottság a Felügyelő Bizottságának munkáját segítő véleményező. Főbb feladataik közé tartozik a számviteli törvény szerinti beszámoló véleményezése, a könyvvizsgálóval megkötendő szerződés előkészítése, illetve a kapcsolattartás a könyvvizsgálóval. A Közgyűlés alatt az Igazgatóság áll. Az Igazgatóság az állandó bizottságokat alapítja, a kockázatvállalási szabályzatot és stratégiát, compliance politikát, valamint a compliance tevékenységéről és helyzetéről való éves jelentést hagyja jóvá. Az Igazgatóság alatt áll az Elnök-vezérigazgató, dr. Csányi Sándor. Az Elnök-vezérigazgatója a Bank stratégiájáért, valamint az általános működéséért felelős. Az Elnök-vezérigazgatói Kabinet és az Állandó Bizottságok segítik a munkáját. Az Állandó Bizottságok összetételének kialakításánál fő szempont, hogy olyan tagok kerüljenek megválasztásra, akik az adott bizottság hatáskörébe tartozó ügykörben és szakmai kérdésben állást tudnak foglalni. A Retail Divízió, a

Kereskedelmi Banki Divízió, a Hitelengedélyezési és Kockázatkezelési Divízió, a Stratégiai Divízió, a Digitális Divízió, a Bankcsoport-irányítási és Operációs Divízió, a Követeléskezelési Igazgatóság, illetve a Zöld Program Igazgatóság áll az Elnök-vezérigazgató alatt. Az OTP Banknál a Hitelengedélyezési és Kockázatkezelési Divízió, valamint a Stratégiai és Pénzügyi Divízió segít abban, hogy megfelelő hitel-, ország-, partner-, piaci és működési kockázatkezelési rendszer alakuljon ki. (Bank, 2023)



**1. ábra: OTP Bank szervezeti felépítése**

*Forrás: OTP, 2023*

## 1.6. Vállalat tevékenységét tükröző adatok, információk

A vállalat tevékenységét tükröző adatokat az utolsó 3 évről az eredménykimutatásból és a mérlegfőösszegeből gyűjtöttem össze. Az eredménykimutatás egy adott időszakra vonatkozóan, meghatározott szerkezetben, összevontan és pénzértékben tartalmazza a vállalkozás hozamait és ráfordításait illetve a hozam és ráfordítások különbségéből képződő eredményt.

A konszolidált adózás utáni eredmény a 2020-as évben 259.636.000 forint volt, majd 2021-re majdnem megduplázódott. A 2021-es eredmény 456.428.000 forint volt, 2022-ben pedig ismét lejjebb csökkent és 347.081.000 forint lett. Az OTP Bank mérlegfőösszege 2020-ban 23.335.841 forint, 2021-ben 27.553.384 forint, 2022-ben pedig 32.804.210 forint volt. (Bank, otpbank.hu) (Bank)

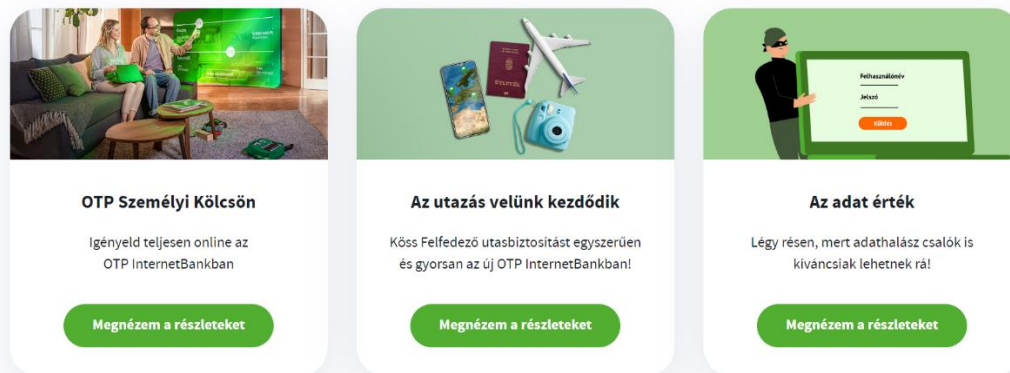
## 2. A vállalat honlapjának értékelése (7C)

Ahhoz, hogy egy honlap vonzó legyen, elengedhetetlen a 7C. Ez segít egy teljesebb képet kialakítani a marketig mivoltáról. A 7C elemei a context (kontaktus), a content (tartalom), a community (közösség), a customization (egyediesítés), communication (kommunikáció), connection (kapcsolódás), valamint a commerce (kereskedés). Egy vállalatnak nagyon fontos, hogy legyen egy modern, jól működő honlapja, amin minden fontos információt meg lehet találni a termékekről, szolgáltatásokról. (Dr. Tamus, 2022)

### 2.1. Context – kontaktus

A contextnek, vagy más néven a kontaktusnak a gyors letölthetőséget, a figyelem megragadását, az áttekinthetőséget és elrendezést, a jó olvashatóságot, az idegen nyelveket, valamint a tetszetős, egységes arculatot, színvilágot és logót kell tartalmaznia. Az OTP Bank honlapja esetében a gyors letölthetőség nem játszik szerepet mert nincs az oldalon olyan dolog, amit le lehetne tölteni. A figyelem megragadása főként a képekre utal. Az arculat meghatározó része a képi világ, ami az OTP honlapján ez bőségesen megjelenik. Minden szolgáltatáshoz egy ahhoz kapcsolódó képpel jelenítik ezt meg. A bank honlapja könnyen átlátható és kezelhető, illetve követi az újdonságokat. Minden szolgáltatás alá, egy mondatban megfogalmazták, hogy mi is az az adott szolgáltatás. Az adott szolgáltatás részletei pedig a „megnézem a részleteket” gombra kattintva válnak elérhetővé, de még ezek sem adnak teljes leírást. A teljes leírást a bankba belépve egy ügyintéző segítségét kérve lehet elérni. A szolgáltatásokról való tájékoztató szöveget hivatalosan, de mégis barátságosan fogalmazzák meg, így mindenki számára érthető lesz az adott szöveg, amit olvas. Modern honlappal rendelkeznek, a menü szalagok lekerekítése, a modern képi világ és a különféle emblémák ezt alá is támasztják. Modernizációba az is beletartozik, hogy fiók és ATM kereső is megtalálható az oldalon. A jó olvashatóság is megmutatkozik, a sötét háttéren világos, a világos háttéren pedig sötét betűszínek jelennek meg. Ebben az is segít, hogy nincsenek összezsúfolva az oldalon a szövegek, illetve a szövegeket, leírásokat is normál, látható és félkövér betűmérettel írták meg. Az oldal a magyar és az angol nyelv lehetőségét biztosítja az ott járóknak, viszont más ország OTP Bankjainak a honlapjain csak az adott anyanyelvet lehet elérni. A OTP-hez hűen nagyrészt zöld és fehér színvilág jelenik meg. Mindegy, hogy hova, melyik menüre lépünk, minden oldalon meg fog jelenni az OTP logója, ezzel is hitelesítve, hogy az az eredeti magyar oldal. (Dr. Tamus, 2022) (Bank,

2023)



### 3. kép: OTP Bank szolgáltatások

*Forrás: OTP, 2023*

#### 2.2. Content – tartalom

Azt OTP Bank honlapján minden bankkal kapcsolatos tartalom megtalálható. Magánszemélyek, vállalkozások, társasházak, nagyvállalatok, önkormányzatok, befektetők egyaránt tájékozódhatnak a hozzájuk kapcsolódó szolgáltatásokról, termékekről, ajánlatokról. A magánszemélyek esetében a honlap tartalmazza, hogy milyen hiteleket lehet igényelni a szervezetnél, és minden hitelnek a lényegét pár mondatban megfogalmazták. Lehetőség van törlesztőrészlet számításra, személyre szabott ajánlat kérésére akár telefonon, akár bent a bankban időpontfoglalás után. Tájékoztatást kapunk a felvehető kölcsönösszegekről, választható futamidőről, valamint a teljes hiteldíjmutatóról (THM). Azonnali ingatlan értékbecslésre is van lehetőség. Különböző kedvezményeket mutatnak be a honlapon. Bemutatják a hiteligénylés folyamatát, ami hat lépésből áll. Minden lépésnek a tartalmát leírták, illetve bemutatják egy rövidebb videóban. Hitel menüpont végére érve három tájékoztatót is beszúrtak, és kéri az ügyfeleket, vagy leendő ügyfeleket, hogy mielőtt hitelt vennének fel, az alábbi tájékoztatókat mindenképp olvassák el. A menüszalagon a hitelek után a bankszámlák menü következik. Amikor ezt megnyitják két opció ugrik fel, az egyik a „Bankszámlát nyitna?“, a másik pedig a „Már van bankszámlája?“. Ha új bankszámlát szeretnének nyitni három lehetőséget fog feldobni az oldal. Ez a három opció a fiataloknak és pályakezdőknek, a rendszeres jövedelemmel rendelkezőknek és a prémium ügyfeleknek. Minden ilyen lehetőségnél bemutatják, hogy egy-egy ilyen kártyát hány éveskortól lehet igénybe venni, valamint azokat is bemutatják, hogy mennyibe kerül a számlavezetési díj, az ATM-készpénzfelvétel, az átutalási

díj, az internetbanki és mobilalkalmazási, valamint a telefonos banki szolgáltatás havi díja, a csoportos beszédési díj. Tájékoztat a további főbb díjakról és kedvezményekről, kedvezménycsomagokról. Fényképpel illusztrálták a betéti kártyákat, a képek alatt át lehet tekinteni, hogy dombornyomott-e, érintőkártya-e, az elfogadási helyeket és különféle díjakat. A bankszámláknál a másik lehetőség a „Már van bankszámlája?” volt. Ebben a részben a különböző számlacsomagok, meghatalmazások kerülnek bemutatásra. Azt is megfogalmazták, hogy egy bankszámlát hogyan kell felmondani. Minden számlacsomagot részletesen bemutatnak. A bankszámlák után a következő menüpont a bankkártyák. Itt szintén három lehetőséget kínálnak fel, a betétikártya-szolgáltatást, a hitelkártya-szolgáltatást, illetve a prepaid szolgáltatást. Mind a három szolgáltatásnál illusztrálták az összes kártyát, amit igényelni lehet. Csak úgy, mint az eddig leírt szolgáltatásoknál, itt is minden lehetőségről, részletről tájékoztatást adnak. Az oldal végére egy rövidebb viedót is beszúrtak, amiben az hangzik el, hogy mi a különbség a betéti kártyák és a hitelkártyák között. A következő igényelhető lehetőségek, azok a megtakarítások. Vannak sima megtakarítások, ezek a betétek és az értékpapírok. Vannak az adókimélő megtakarítások, ilyen például a tartós befektetési számla, a nyugdíj-előtakarékossági számla, easy megtakarítási élet-, illetve nyugdíjbiztosítás, önkéntes nyugdíjpénztár, valamint az egészségpénztár is. Rendszerint itt is minden megtakarítási formáról tájékoztatást adnak. A tudatos pénzügyi tervezés lépcsőfokait is konkretizálták négy lépésben. Pénzügyi jövőt is lehet egyszerűen tervezni, az OTP Pénzügyi Tervezővel, amivel könnyen és gyorsan átlehet látni a pénzügyi lehetőségeket rövid-, közép- és hosszú távon. A pénzügyi tervező online felület, amelyben meg kell adni, hogy mekkora összeget szeretne valaki befektetni, és hogy mennyit tervez rendszeresen megtakarítani a jövőben. Ezekután felméri az adatokat és célokat, majd bemutatják a befektetési lehetőségeket a bank kínálatából. Biztosításokból is több félélet kínálnak, személybiztosítást, életszínvonal biztosítást, törlesztési biztosításokat, lakásbiztosítás, easy megtakarítási élet-, illetve nyugdíjbiztosítás, hello egészség csoportos egészségbiztosítás, valamint utasbiztosítás. A törlesztési biztosításokból négy féle létezik, a folyószámlahitel törlesztési biztosítás, személyi kölcsön/babaváró kölcsön törlesztési biztosítás, hitelkártya törlesztési biztosítás, illetve jelzáloghitel törlesztési biztosítás. Nagyon hasonlóan, mint a magánszemélyeknél, a vállalkozásoknál vannak számlavezetések, hitelek, megtakarítások, biztosítások. Ami másabb a vállalkozásoknál, hogy van kártyaelfogadás menüpont is. Ebben új terminált lehet igényelni, illetve, ha már van egy meglévő, akkor bővítheti boltját vagy üzletét további POS-terminállal. Valamint még olyan lehetőség is van az e-kereskedők részére, hogy egy webshophoz fizetési megoldást kínáljon. Az ilyen megoldás, a SimplePay, ami kereskedőknek segít kialakítani és

megvalósítani a bankkártya elfogadást a webáruházukban. Vállalkozások számára vannak egyéb szolgáltatások és támogatások is. Társasházaknál szintén elérhető a számlavezetés, a hitelek, a megtakarítások és az egyéb szolgáltatások. Ami nekem nagyon szimpatikus, hogy elsorolnak egy pár ötletet a társasházak részére, ilyen például az, hogy ne spóroljanak, hanem inkább korszerűsítsenek. A nagyvállalatok és az önkormányzatok részére tanácsadások és különböző szolgáltatások érhetők el. A befektetők részére közlemények, események, jelentések érhetők el. A közlemények menühöz különböző pdf fájlok vannak feltöltve, ilyen pdf-ek a könyvvizsgáló megválasztása, beszámolók vagy az éves jelentések is. Az események alatt közgyűléseket, publikációs időpontokat kell érteni. Különböző befektetői prezentációk és sajtótájékoztatók anyagai is fel vannak töltve. A jelentések menüpontban az éves jelentések, az Elemzési Központ kiadványai, évek eredményei és további jelentések szerepelnek. Vannak információs menüpontok a bank honlapján, ezek szólhatnak az egyéb szolgáltatásokról, információkról, valamint a hasznos tudnivalókról. (Bank, 2023)

### 2.3. Community – közösség

Az OTP Bank honlapján három közösségi oldalt tüntetnek fel. Ez a három közösségi oldal, a Facebook, a Youtube és a LinkedIn. A Facebookon figyelmeztetnek a csalókra, leírják, hogy milyen formában csalnak. Tájékoztatnak az OTP Bank podcastjéről, illetve különböző szolgáltatások igényléséről. Általában naponta posztolnak. Facebook oldalukon eseményeket tüntetnek fel, amik általában előadások, amin bárki, akit érdekelt részt vehetett. A Youtubeon kisebb videókkal magyaráznak el szolgáltatásokat, ilyen például a készpénzbefizetés menete ATM-en keresztül, vagy az új OTP internet- és mobilbank alkalmazásba való regisztrációja. LinkedIn-en is napi szinten jelen vannak és posztolnak. Itt inkább a közgyűléseket, díjátadókat tüntetik fel. A Tv-ben szintűgy megjelennek és hirdetik magukat, ezáltal elég sok emberhez eljut az üzenetük. Az OTP Bank honlapján megjelennek a társasági események is. Az OTP-ben töltött időm alatt a kollégáktól nagyon sokszor hallottuk, hogy mennek közös kirándulásokra csapatépítés céljából, vagy például azt is, hogy családi napokat szokott az OTP szervezni nekik. A társaságirányítás menüpont által megismerhetjük a felső vezetést, igazgatóságot, felügyelő bizottságot, audit bizottságot és egyéb bizottságokat, operatív vezetőket és a szervezeti felépítést. (Bank, 2023)



#### 4. kép: OTP Bank magyar Facebook oldala

*Forrás: Facebook, 2023*

#### 2.4. Customization – egyediesítés

Egyediesítéshez első sorban a személyre szabható ajánlatokat írnám. Egyéni ajánlatokat és további kedvezményeket kínál az OTP Bank, amit a honlapon is feltüntetnek. Másod sorban pedig azt, hogy a versenytársakkal ellentétben az OTP-nek a honlapján, lekerekített menüszalag található, valamint a modern képi világ is megmutatkozik, ami miatt egyedinek mondható. Egyediséghez tartozik az, hogy csak az OTP-ben található gépkocsinyeremény-betét, ennek a betétnek a sorszámát pedig ellenőrizni is lehet a weboldalon. (Bank, 2023)

#### 2.5. Communication – kommunikáció

Kommunikáció terén is modernnek mondhatjuk az OTP Bank magyar honlapját, mivel ha több időt tölt valaki az oldalon, akkor felugrik egy chatbot, ami szükség esetén segít megválaszolni egy-egy kérdést. Ha bármilyen problémába akad valaki, akkor a honlapon megtalálható egy központi telefonszám, amit hívni tudnak. Jól kommunikál a honlap az ügyfeleivel, mert színes, modern fotókkal illusztrálnak különböző szolgáltatásokat. Az időpontfoglalás is a kommunikációhoz tartozik, mert akár a „saját ügyintézőhöz” és a hozzánk legközelebbi bankfiókba is lehet foglalni a honlapon keresztül. Ide sorolnám még azt, hogy a valuta-deviza árfolyamokat is közzéteszik, és mindenki számára elérhető. (Bank, 2023)

## 2.6. Connection – kapcsolódás

A honlapon keresztül az ügyfelek könnyen tudnak kapcsolódni a bankhoz. Akár online is lehet időpontot foglalni. A chatbot folyamatosan rendelkezésünkre áll. Ha valakinek kérdése van termékekkel vagy szolgáltatásokkal kapcsolatban, akkor a gyorsabb ügyintézés érdekében lehetőség van írni az OTPdirekt internetbankon, vagy az új internetbank alkalmazáson keresztül. Javaslattétel, vagy bármi észrevétel esetén az [informacio@otpbank.hu](mailto:informacio@otpbank.hu) -n ezt bejelentheti. Honlapon keresztül a panaszait is megfogalmazhatja bárki, valamint a telefonos ügyfélszolgálatot is lehet hívni. (Bank, 2023)

## 2.7. Commerce - kereskedés

Az OTP Bank személyesen és online is kereskedik. Személyes kereskedés akkor jön létre amikor az ügyfelek bemennek a bankfiókba, vagy akkor, ha a mobilbankárok mennek az ügyfelekhez előzetes időpont egyeztetés után. Online kereskedésről pedig akkor beszélünk, amikor a Simple alkalmazáson keresztül történik meg a vásárlás. Akár autópálya matricát, mozijegyet, parkolási díjakat is lehet ezen keresztül érvényesíteni. Az új internet- és mobilbank alkalmazáson vagy a honlapon keresztül is érvényesül az online kereskedés, ezen a felületen QR kód olvasó segítségével számlát és rezsit is lehet befizetni, vagy akár mobilt feltölteni. (Bank, 2023) (OTP, 2023)



## 3. A szervezet piaci pozíciójának vizsgálata

### 3.1. Versenytársak vizsgálata

Az OTP Banknak, mivel egy kereskedelmi bank, ezért számos versenytársa van. Versenytársai közé sorolhatjuk az Erste Bankot, a Raiffeisen Bankot, az UniCredit Bankot, a K&H-t, valamint az újonnan megalakuló MBH Bank. Az MHB Bank az MKB Bank és a Takarékbank együttese. A versenytársak és az OTP Bank között nagyon sok hasonlóság van. Az MHB Bankon kívül az összes bankról elmondható, hogy rendelkeznek saját weboldallal, de külön-külön az MKB Banknak és a Takarékbanknak ugyanúgy van weboldala. Mindegyikről elmondható, hogy modern weboldal, igazodnak a számítógépek, a táblagépek, és a mobilok méretéhez is. Weboldalaik bemutatják az igényelhető szolgáltatásokat, a bank történetét, fiókra illetve ATM-re is lehetőség van rákeresni. Magánszemélyek, kis-, közép- és nagyvállalatok, önkormányzatok, társasházak részére egyaránt nyújtanak segítséget és lehetőséget. Kivétel nélkül, az összes versenytársnál és az OTP-nél is lehetőség van az interneten keresztüli bankolásra. Különböző hiteleket, biztosításokat, számlavezetéseket lehet igénybe venni az adott bankoknál. Úgy ahogy a magánszemélyek vagy a vállalatok, úgy a kiemelt ügyfelek vagy más néven a privát bankosok is nagyon fontos szerepet töltenek be a bankok életében. A privát bankosokra is ugyanazok a szolgáltatások vonatkoznak, mint a magánszemélyekre, a különbség csak a megtakarított összeg. (Bank E. , 2023) (Bank K. , 2023) (Bank M. , 2023) (Bank O. , otpbank.hu) (Bank R. , 2023) (Bank T. , 2023) (Bank U. , 2023)

### 3.2. SWOT analízis

A SWOT analízis egy hatékony elemzési technikát jelent, segítségével elemezhetjük és megérthetjük egy vállalkozás jelenlegi helyzetét és erre alapozva megtervezhetjük a jövőbeni stratégiai lépéseit. Feltérképezi az elemzés tárgyának erősségeit, gyengeségeit, lehetőségeit és veszélyeit. (Consulting, 2019)

#### 3.2.1. Erősségek - S

Az OTP Bank erősségeihez első sorban a piacvezető pozíciót sorolnám fel. Mint korábban már említettem, az OTP-nek több önálló osztálya van, a piacvezető pozíció leginkább a lakossági, a vállalati részen jelenik meg, de az önkormányzatokat is ide vehetjük. Az OTP Bank egy európai top bank, mivel Szerbiában, Montenegróban, Horvátországban, vagy akár Bulgáriában is található leányvállalata. Az is nagy előnye lehet a hazai bankoknak, hogy

magyar vezetéssel rendelkeznek. Az erősségek közé sorolnám az innovativitást illetve a jól működő belső rendszereket is. Tapasztalataim alapján a legtöbb ügyfél pozitívan távozik, illetve már egy jó véleménnyel jön vissza ezért az alkalmazottak pontos és precíz munkájára illetve az ügyfelek bizalmára is pozitívként tekintek.

### 3.2.2. Gyengeségek - W

Gyengeségként mindenképp meg kell említeni a lassabb reagálást, ami a szervezet nagysága miatt fordul elő. A lassabb reagálás következménye, hogy a konkurencia az OTP árai alá teszi az árait, ezért árversenyben soha nem nyernek. Negatív lehet az is, hogy Szlovákiában megszűnt a bankfiók. Nagyon sokaknak van rossz véleménye az OTP-ről, ez adódhat akár az elnök miatt is. A szakmai gyakorlatom alatt előfordultak kisebb technikai problémák, mint például, az hogy elromlott az ügyfélhívó ezért nekünk kellett az ügyintézőkhöz küldeni az ügyfeleket. Gyengeségként még az elmondható, hogy az OTP Bank nagysága piaci szinten nehezebben kormányozható.

### 3.2.3. Lehetőségek - O

Lehetőség lehet a konkurenciától elégedetlenséggel távozó emberek, erre most az újonnan megalakuló Bankholding miatt különösen figyelni kell. Ha egy ilyen esettel találkozunk, akkor minden erőbedobással próbálják áthívni őket az OTP-be. A covid idején lehetőségként tekintettek a bankok vásárlására. A mai világban szerintem már a marketing elengedhetetlen. Facebook oldala ugyan van a magyar OTP Banknak, viszont magyar Instagram oldala nincs, pedig szerintem a tartalomgyártással ott is sok embert el lehet érni. Az országban, a többi banknál ha bekövetkezik a recessziós helyzet és piactisztulás alakul ki az megint csak egy lehetőség lehet az OTP számára.

### 3.2.4. Veszélyek - T

Ahogy lehetőség, úgy veszély is lehet az új Bankholding megléte. Az OTP-nek számolni kell azzal is, hogy lehet egypár ügyfelet ezzel elveszít. De ez nem csak az újonnan megalakuló bank esetében igaz, bármelyik bank, bármikor „elviheti” az OTP Bank ügyfeleit. A veszélyek közé sorolnám a nagy konkurenciát, ami évről évre egyre jobban erősödik. Illetve a munkaerőhiány is nagy gondot okozhat.

## 4. A marketing eszközök jellemzése 4P és 7P alapján

### 4.1. Jellemzés 4P alapján

A 4P a productból (termék), a priceból (ár), a placeből (értékesítési hely) és a promotionból (marketingkommunikáció) áll. A 4P a marketingmix része, és a marketingmix azoknak a marketingeszközöknek az összessége, amelyeket a vállalat a célpiacokra vonatkozó tervek megvalósításához használ fel. Az eladók szemszögéből mutatja a vásárlók befolyásolására alkalmas eszközöket. (Tanszék, 2015)

#### 4.1.1. Product (termék)

A termék lehet minden olyan dolog, ami a fogyasztók igényeit és szükségleteit kielégíti. A termékek és szolgáltatások kapcsán egy vállalkozásnak figyelembe kell vennie a minőséget, a jellemzőket, a választékot, a design, a márkázást, illetve a csomagolást is. Az OTP Bank számos szolgáltatást kínál mind a magánszemélyek, mind a vállalatok számára, valamint önkormányzatoknak, vállalkozásoknak és társasházaknak is egyaránt. Magánszemélyeknek lehetőségük van hitelt felvenni, bankszámlákat nyitni, különféle bankkártyákat csináltatni illetve megtakarításokat és biztosításokat kötni. A hiteleknél használt lakás vásárláshoz, új lakás vásárláshoz, állami támogatásokhoz és egyéb ingatlanfedezetű hitelekhez tudnak hitelt igényelni. Bankszámlákat fiatalok, pályakezdők, rendszeres jövedelemmel rendelkezők, prémium ügyfelek nyithatnak. Különféle devizaszámlákat is tudnak nyitni. Ha bankkártyáról van szó, akkor betéti kártyákat, hitelkártyákat és prepaid kártyákat csináltathatnak. A megtakarításoknál széles a paletta. Állampapírokat, gépkocsinyereményt, többféle betéteket és értékpapírokat és OTP Global Markets szolgáltatásokat tud igénybe venni az ügyfél. Az OTP Banknál a személybiztosítás, az életszínvonal biztosítás, törlesztési biztosítások, lakásbiztosítás, élet-, illetve nyugdíjbiztosítás, egészségbiztosítás és az utasbiztosítás után érdeklődhetnek. Lehetőség van a digitális bankolásra is, az új internetbank alkalmazáson vagy a weboldalon keresztül, illetve az OTP direkt szolgáltatáson keresztül. Az önkormányzatoknak lehetőségük van finanszírozásra, számlavezetésre, befektetésekre, factoring szolgáltatására, pályázatokra, OTP Global Markets illetve OTP direkt szolgáltatásra. A vállalkozásokra, a társasházakra, a nagyvállalatokra is ugyanezek a lehetőségek vonatkoznak, csak más feltételekkel. A Product részhez sorolnám még az ATM-eket is. Ahhoz, hogy bármit el tudjunk kezdeni intézni az ATM-en keresztül, a bankkártyára van szükség, ezt lehet érinteni vagy akár behelyezni is. A biztonságos bankolás érdekében mi mindig azt javasoltuk, hogy csak érintsék az ügyfelek a kártyájukat, mert nagyon sokszor volt arra példa, hogy amikor behelyezték a

kártyát a nyílásba akkor benyelte a kártyájukat az automata, és ez egy kellemetlen helyzet az ügyfélnek is és nekünk is. Miután a két lehetőség közül valamelyiket megcsináltuk, az automata kéri a pinkódot. Ha beírtuk, nagyon sok lehetőséget kínál nekünk. Ilyen lehetőség a pin csere, a pénzfelvétel és befizetés. A befizetést meglehet tenni saját számlára illetve más OTP-s számlára. További ilyen lehetőség az egyenleg lekérdezés, és a telefonszámla befizetés. A SimplePay-t is ide sorolnám, ez egy online fizetési lehetőség. Ide elég egyszer beregisztrálni a kártyát és utána már ez automatikusan megjegyzi az adatokat, ezért a következő várásnál már sokkal gyorsabban és gördülékenyebben megy a fizetés. A SimplePay lehetőséget biztosít az online szerződéskötésre is. Ennél az opciónál nincs szükség a személyes egyeztetésre, az automatizált csatlakozásnak köszönhetően rövid időn belül már elérhetővé válik a teljes fizetési paletta. (Tanszék, 2015)

#### 4.1.2. Price (ár)

Az árazás alatt azt az összeget értik, amit egy fogyasztónak ki kell fizetni a termékért. Az ár meghatározásával a termék célcsoportja is jól kijelölhető. A vállalkozásoknak a katalógusárakat, az eredményes árakat, a hitelfeltételeket, a törlesztéseket, valamint a kedvezményeket és akciókat is figyelembe kell venni. Mint általában az összes banknál, úgy az OTP Banknál is két féle ár típusról beszélünk. Vannak fix, illetve arányos vagy százalékos díjak. A fix díjakat a kondíciós lista részletesen meghatározza, ez minden ügyfélnél ugyanaz és nem lehet elállni tőle. Ilyen például a készpénzfelvételi díj vagy a számlavezetési díj. Vannak olyan díjak, amit az adott szolgáltatás értékének százaléka alapján határoznak meg. Ilyen díj a hitelbírálati díj. Kitelepülések során talákoztunk olyannal, hogy egy nagyobb cég az OTP-nél vezeti a számláját, ezért megegyeztek, hogy az adott cégben dolgozóknak például kedvezményes készpénzfelvételi díjuk legyen. Ide az árhoz sorolnám még a Simple Plus alkalmazást is, ami online fizetési lehetőséget biztosít a parkolás kifizetésében, autópályamatrix megvásárlásában, a fővárosban BKK mobiljegyek és bérletek vásárlásában, csekkbefizetésben, és még rengeteg ilyen lehetőséget biztosít. (Tanszék, 2015) (OTP, 2023)

#### 4.1.3. Place (értékesítés helye)

Az értékesítés helye a termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáféréssel foglalkozó eleme a marketing mixnek. Azt mérlegelik, hogy hogyan tudják kényelmesen és praktikusán kielégíteni a fogyasztói igényeket. Részelemei lehetnek a csatornaválasztás, a hálózatsűrűség, a készletezés, vagy a szállítás. Az értékesítés történhet személyesen bent a fiókokban vagy

online térben is. Illetve a mobilbankárok akár házhoz is mennek értékesíteni, ők pont az olyan fogyasztóknak tesznek eleget, akik kényelmesen szeretnék elintézni a dolgaikat. Az OTP Bank ahol én a kötelező szakmai gyakorlatomat töltöttem, az Kaposvár belvárosában lelhető fel. A környező települések inkább faluk, ahol nincsenek bank fiókok, ezért ennek a Széchenyi téri fióknak hatalmas a forgalma. A nagy forgalom miatt ez a fiók – mint ahogy már korábban is említettem – zászlós fióknak számít. A Széchenyi tér elég forgalmas helyen van, itt megtalálható a Telekom vagy akár a Vodafone is de nincs messze a Yettel is. Így akár több ügyet is el tudnak intézni az ügyfelek. A banktól körülbelül 5 perc sétára van a vasút, a távolsági és a helyijáratos busz végállomás, illetve a bank előtt közvetlen van egy helyijáratos buszmegálló is. (Tanszék, 2015)

#### 4.1.4. Promotion (marketingkommunikáció)

A marketingkommunikáció a 4P részeleme. A promotion területét öt részre lehet osztani. Ez az öt rész a reklám, a személyes eladás, a vásárlásösztönzés, a direkt marketing és a PR. A marketingkommunikációval azokat az üzeneteket kell meghatározni, amelyekkel meg lehet szólítani a potenciális vásárlókat és fogyasztókat. Ide tartozik minden marketingtevékenység. A reklám egy nem személyes, fizetett kommunikáció termékekről, szolgáltatásokról, amiket különböző médiumokban tesznek közzé. Az OTP-nek youtubeon illetve a TV-ben nagyon sok reklámvideója van, amiben szakértők segítenek megtalálni minden ügyfélnek a legmegfelelőbb hitelt, bemutatják az új internet- és mobilbankot vagy akár a személyi kölcsönről is mondanak pár dolgot. A személyes eladásnál szóbeli és közvetlen kapcsolat alakul ki, és a potenciális vásárlókat meg kell győzni az értékesítés érdekében. Az OTP-nél ezt akkor oldják meg, amikor az ügyintézőknél van ügyfél. Egészségpénztári kártyákat is kötöttünk kitelepüléseken, eközben pedig próbáltunk időpontot egyeztetni olyan ügyfelekkel, akik nem az OTP-nél bankolnak, abban reménykedve, hogy átjönnek a bankjuktól. A vásárlásösztönzés elsődleges célja a termék értékesítése. Két formája ismert, az egyik a kipróbálásra ösztönzés, a másik pedig a nagyobb mennyiségű vásárlásra ösztönzés. Az OTP Bank inkább a kipróbálásra ösztönzést használja, és ezek általában díjak elengedésével mutatkoznak meg. A direkt marketinget kiemelném, mivel ez direkt, személyes kapcsolaton alapuló marketingtevékenység. Ezt azért emelném ki mert ha egy ügyfél bejön ügyet intézni akkor már személyes kapcsolat van közte és az ügyintéző között. Végül a PR az egy olyan menedzsment funkció, folyamatos tevékenység, aminek a célja, hogy a szervezet munkatársai, környezete illetve közvéleménye között megértést és bizalmat építsen

ki, tartson fenn. A PR régiós vagy akár vezetői találkozók, csapatépítő programokon nyilvánul meg. (Tanszék, 2015)

## 4.2. Jellemzés 7P alapján

A szolgáltatásmarketing fejlődésével együtt fejlődött az eredeti koncepció is. A szakemberek rájöttek arra, hogy számolniuk kell a szolgáltatásokra vonatkozó jellemzőkkel is, ezért kiegészítették a 4P-t még 3P-vel. Így alakult meg a 7P. Ez a 3P a people (emberi tényezők), a physical evidence (fizikai tényezők) és a process (folyamat). (Marketing21, 2022)

### 4.2.1. People (emberi tényezők)

Egy szervezet teljesítményét nagymértékben befolyásolja az, hogy kik dolgoznak az adott szervezetnél. Ez a rész inkább arról szól, hogy a vásárló élménye közvetlenül függ a személyzettől. Ahogy betérnek az OTP Bankba az ügyfelek ügyet intézni, az első benyomás nagyon fontos lesz nekik. A bankokban az ilyen első benyomást mindig a frontszemélyzet adja. A front személyek közé én első sorban az öröket sorolnám, mivel ahogy belépünk a bankba, ők segítenek kezelni az ügyfélhívót az olyan embereknek, akik nem tudják kezelni, nem látják vagy esetleg nem tudják hol kell keresni az adott ügyhöz való „gyűjtőnevet”. Másod sorban az ügyintézőket tenném mert ők vannak közvetlen kapcsolatban az ügyfelekkel. Nagyon sokan már egy adott ügyintézőhöz foglalnak időpontot ha jönnek, mert jó benyomásra tett szert, vagy mert ismerik egymást, vagy akár még azért is lehetséges, hogy egy ügyletet az adott ügyintéző kezdett el, és akkor már ő is viszi véghez. Amikor kint álltunk az ügyfélhívónál olyannal is találkoztunk, hogy rámutattak egy ügyintézőhöz és azt mondták, hogy én hozzá szeretnék menni, mert ő nagyon kedves volt velem a legutóbb. A front vonal mögött van a háttérszemélyzet, akik az OTP csapatában a backoffice munkatársak. Minden munkatársat, akik nem ügyintézők azokat backoffice munkatársnak hívják. Ilyenek az osztályvezetők, a mentorok, a mobilbankárok, vagy a pécsi üzemvitelhez tartozó munkatársak is. Mi is ilyen backoffice munkatársaknak számítottunk a gyakorlatunk során. A háttérszemélyzet és a frontszemélyzet munkatársak után, talán az egyik legfontosabb csoport következik, ez a csoport az igénybevevők színtere. Mind a frontszemélyzettel, mind a háttérszemélyzettel szembeni követelmény, hogy határozott legyen, udvarias, meggyőző, interaktív és, ami még elengedhetetlen az az, hogy legyen megfelelő szaktudás. Ha ezek megvannak bennük, akkor lesznek az igénybevevők elégedettek. A belső szolgáltatások minőségének megfelelése az alkalmazottak elégedettségéhez és hűségéhez, a külső szolgáltatás minősége pedig az ügyfelek

elégedettségéhez és hűségéhez vezet. És ez mind vállalati eredménynek mondható. (Ádám, 2023)

#### 4.2.2. Physical Evidence (fizikai tényezők)

A fizikai tényezők azok az elemek, amik vásárláskor vagy fogyasztáskor érik a vásárlókat. Azokat az elemeket nevezzük fizikai tényezőknek, amiket az érzékszerveinkkel érzékelünk. Vannak külső és belső környezeti elemek, valamint egyéb kézzel fogható tényezők. Külső környezeti elemek közé sorolhatjuk a külső designt, a tájékoztató jelzéseket és a parkolót. Az OTP Bank esetében a külső design a fehér és zöld koncepciót kapta. A kaposvári Széchenyi téri fiók több szintes háznak az aljában kapott helyet. A kocsival érkező ügyfelek illetve dolgozók számára ki lett alakítva egy könnyen megközelíthető, nagyobb parkoló, ami a fiók mögött található meg. A belső környezeti elemek közé lehet sorolni a berendezést, elrendezést, valamint a mosdót. Mondhatom azt a fiókra, hogy nagy fiók, mivel ez egy zászlós fiók. Hatalmas, tágas ügyféltérrel rendelkezik, fent az emeleten és lent a földszinten is. De nyugdíj napokon ez is kicsinek bizonyul. Az ügyfelek részére kialakított mosdó nem található, de a dolgozók részére az emeleten és a földszinten is kettő női és kettő férfi mosdó található. Egyéb kézzel fogható tényezők közé az alkalmazottak öltözéke, a névjegyek, céges papírok, prospektusok, illetve az arculati elemek sorolhatók. A dolgozóknak egyenruhájuk nincs, de meg van szabva, hogy csinos ruhában kell megjelenni. A ruha alsó része lehet sötét, de ki van kötve, hogy a felső rész csak világos lehet. Az ügyintézőknek pedig kötelező a fehér felső. Az örök vannak csak egyenruhában, de ők más cég neve alatt dolgoznak. Minden ügyintézőnek van névjegykártyája, hogy az ügyfelek könnyen betudják azonosítani őket. Minden ügyintéző mögött vannak kint prospektusok, oklevelek. Az arculati elem, logó minden prospektuson megtalálható. Az ügyfeleknek a papírjaikat is OTP-s mappában adják oda, vagy ha valaki bankkártyát vesz át akkor a kártya tartón is megjelenik a logó, valamint a céges autókon is fel van tüntetve az OTP-s logó. A bankfiókba betérve, a sorszámos papíron is megjelenik a logó. Ezek mindig egységes színben, azaz zöldben vannak feltüntetve. (Ádám, 2023)



### 5. kép: OTP Bankos dosszié, kártyatartó

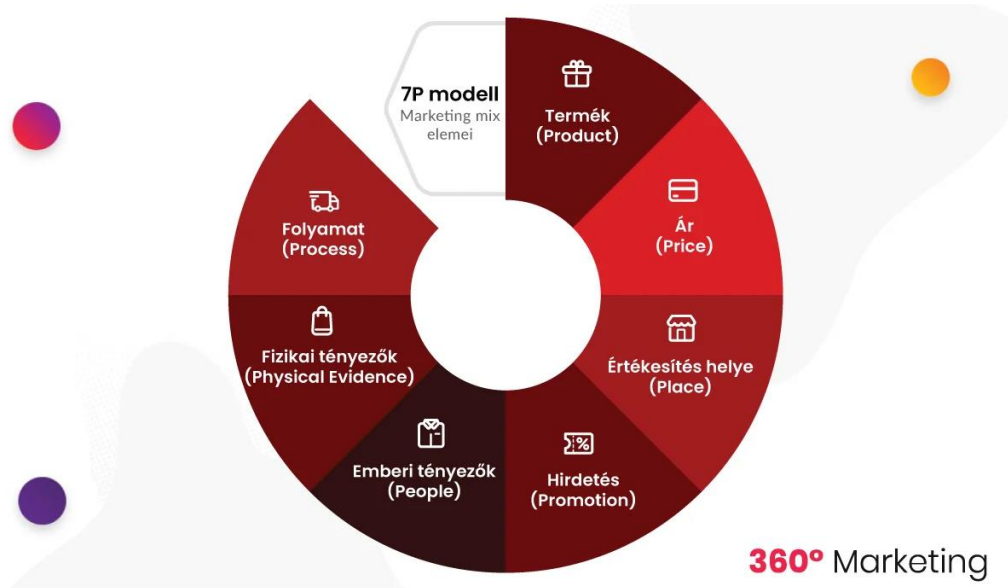
*Forrás: saját fotó, 2023*

#### 4.2.3 Process (folyamat)

Ez a rész, a folyamat, amely megmutatja azt, hogy milyen lépésekként elégítik ki a vásárlók igényeit. A folyamattervezés többek között jelenti a szabványosítást is, ami az alapértelmezett munkafolyamatokat foglalja magában a lehető legjobb minőség elérése mellett. Jelenti még azt is, hogy a hibákat, kritikus pontokat fel kell ismerni és ki is kell javítani őket. Ebbe a folyamatba beletartozik a szolgáltatás teljesítményének ellenőrzése, a teljesítménymutatók meghatározása, valamint a kézikönyvek elkészítése is. Nagyon fontos része a panaszszituáció- menedzsment, ennél a résznél a hibás szolgáltatásokat ki kell javítani és az elégedettséget helyre kell állítani. A panaszszituáció-menedzsmentnek 5 arany szabálya van. Az első szabály a megelőzés, amiben elsősorban megpróbálják kideríteni, hogy mi a probléma. A megelőzés után a panaszhelyzet következik, ami akkor keletkezik, amikor az igénybevevő elégedetlen. Ha egy ügyfél elégedetlenül jön be, akkor az ügyintézőnek meg kell oldania a problémát. Amikor kint álltam az ATM-nél nagyon sokszor találkoztam olyannal, hogy az ügyfél pénzt szeretett volna levenni a bankkártyájáról. Az SMS-t megkapta, hogy sikeresen levette, de az ATM nem adta ki a pénzt. Ebben az esetben mindig húztam nekik egy sorszámot az ügyfélhívón és bent az ügyintézők megoldották a problémát, és utána elégedettséggel távoztak. A harmadik lépés a felkészültség. Az OTP esetében ez megmutatja, hogy egy ügyintéző mennyire tudja kezelni az ügyfelet, illetve, hogy mennyire tudja megoldani a problémát. Soron következő lépés a kompetencia, az alkalmazottaknak jó kommunikációs készséggel, valamint a szakmai felkészültséggel kell rendelkezniük. A legutolsó lépés a kompenzáció. Ez azt jelenti, hogy az elégedetlen ügyfeleket



kompenzálni kell valamivel. Ilyen kompenzációs lehetőség lehet az őszinte megbánás, az árengedmény, illetve egy kis ajándék is. Sajnos az OTP Bank esetében a kompenzációs lehetőségek közül csak az őszinte megbánást lehet alkalmazni. (Dr. Tamus, 2022)

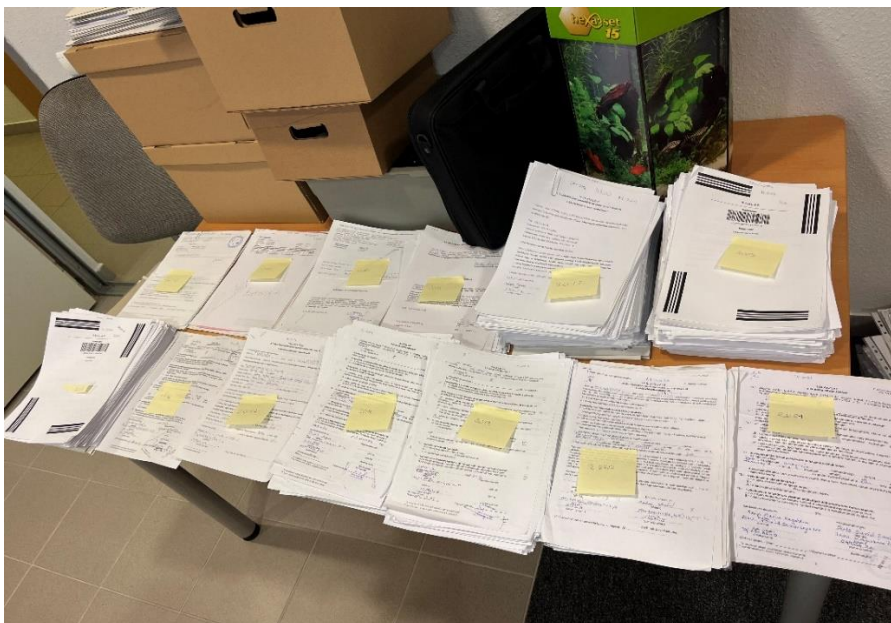


## 6. kép: Marketing mix elemei

*Forrás: 360 Marketing, 2023*

## 5. Saját végzett munka rövid bemutatása

A kötelező szakmai gyakorlatunk 14 összefüggő hétből állt. A gyakorlatos társaimmal az első napunkat a fiókvezetőnél és a titkárnőjénél kezdtük, ahol elmondtak nekünk minden szabályt, majd minden fontos papírt, szerződést elolvastunk és aláírtunk. Ezt követően Nikivel, a titkárnővel kiültünk az emeleten egy pultba és segített nekünk megkérni mindenféle jogosultságot az OTP-s rendszerekhez. Ezek után Dani, a fiókvezető körbevezetett minket az egész fiókban és ezalatt bemutatott minket minden ott dolgozónak. Miután körbevezettek és bemutattak minket, azután mindenkinek megmutatták, hogy aznap hol és mit fog csinálni. Engem és az egyik gyakorlatos társamat az ügyfélfelhívóhoz tettek. Kriszti, egy ott dolgozó megmutatta, hogy kell használni és elmagyarázta mikor milyen sorszámot kell lehúznunk. Időbe telt mire mindent észben tartottunk, de nap végére egész jól belejöttünk. Az ügyfélfelhívó mellett az ATM-nél is kellett a segítségünk, ehhez már nem kellett magyarázat, mert ehhez értettünk mi is. A kaposvári fiók több önálló osztállyal rendelkezik. Ezek az osztályok a lakossági folyószámla osztály (LAFO), a lakáshitel osztály (LAHI), a mikro- és közép vállalatok (MKV), és a vállalati business centrum (VBC). Gyakorlatunk során nagyon sok helyre kaptunk belátást, mert mind a négy osztályon adtak nekünk különböző feladatokat. Az első napokban megismerkedtünk az irattárakkal és régi papírokat válogattunk, külön-külön kupacba kellett tennünk azt, ami 5 éven túli fénymásolt, 5 éven túli eredeti és 5 éven belüli fénymásolt, illetve 5 éven belüli eredeti.



### 7. kép: Papírok évek szerinti válogatása

*Forrás: saját fotó, 2023*

Ezzel a válogatással elment néhány napunk. Amíg nem jöttek meg a jogosultságaink addig olyan feladatot nem tudtunk csinálni, amit a rendszerbe fel kell vinni. Én kaptam meg a legkésőbb a jogosultságaimat, ezért én az első hetekben segítettem a társaimnak, illetve elhalálozási rendelkezéseket csináltam. Az elhalálozási rendelkezéseket 2008-tól 2021-ig kellett ellenőriznem, ezeket egy könyvbe, illetve dossziékba vezették. Az ügyintézőknek az elhunyt személyek neve mellé be kell írni, hogy megszűnt és a megszűnés dátumát. Kaptam egy listát, amin rajt voltak az elhunyt személyek neve, illetve a megszűnés dátuma. A könyvben és a dossziékban is egy időben néztem a neveket és ahová az ügyintézők nem írták oda, hogy megszűnt, illetve a dátumot azt nekem kellett, a dossziéból pedig kiszedtem a hivatalos papírt és arra is ráírtam, hogy megszűnt és mikor szűnt meg. Miután megkaptam én is a jogosultságaimat, azután régi lakáshiteleket vittem fel a rendszerbe, majd ezeket iktattam és fedlapot nyomtattam rá. Amikor ezekkel kész voltam, akkor bedobozoltuk őket és felküldtük a központba őket. Úgy, ahogy az ott dolgozóknak, úgy nekünk is kellett elvégezni bizonyos kurzusokat. Ilyen kurzus például a munka- és tűzvédelmi oktatás, a pénzmosás vagy a bankbiztonság kurzus is. Néhány héten keresztül LTP megtakarítási szerződéseket iktattunk és ezeket ugyanúgy fedlapoztuk, majd dobozoltuk és küldtük a központnak. Minden LTP-n volt egy vonalkód, amit egy vonalkód olvasó segítségével be kellett csipogtatnunk a KBOI-ba. Ez a KBOI megmutatta nekünk, hogy élő, megszűnt vagy selejt a szerződés. Ha zöldek voltak az adatok akkor élő, ha sárga akkor megszűnt, ha szürke akkor pedig selejt. Voltak társasházak, magánszemélyes és víziközműves LTP-k. Az élő LTP-eket ott tartottuk a kaposvári fiókban. A megszűnteket megszűnés éve, illetve faluk szerint külön mappába szétválogattuk. A mappákba minden LTP-t ABC sorrendbe kellett tenni. A megszűnteket bedobozoltuk majd felküldtük a központba. Egy dobozban csak ugyanolyan évben megszűnt LTP lehetett. A selejteket pedig kidobtuk az iratmegsemmisítőbe. Minden dobozra csináltunk egy excelt a benne lévő mappák neveivel, hogyha esetleg keresné valaki, akkor könnyebben megtalálható legyen.

Ezt követően a devizaszámlákat, folyószámlákat, és hiteleket vonalkódjai alapján beírtuk az excelbe, majd ezeket sorba rendeztük. Csoporttagi nyilatkozatokat is rendeztük, amiket heti szinten kellett elválogatni, majd excelben vezetni és szintén dobozolni. Majd vállalatoknak a megszűnt mappáit ellenőriztem, megnéztem, hogy excelben ugyanaz van-e vezetve, mint ami benne van a dobozban. Ha esetleg találtam eltérést, akkor pluszba beírtam az excelbe, vagy kiszedtem belőle. Körülbelül a gyakorlati időnk felénél a fiókvezető megkérdezte, hogy nincs-e kettő gyakorlatosnak kedve kimenni egy dolgozóval és a pécsi kollégákkal egy kitelepülésre. Én nagyon szívesen elvállaltam ezt a feladatot. Ez a kitelepülés a McDonalds' étterem volt, ahol az ottani dolgozókkal egészségpénztári kártyákat kötöttünk. Már egy előre kitöltött

adatlapokat íratunk alá, illetve ellenőriztük, hogy helyesek-e a papíron lévő adatok. Aki nem az OTP-nél vezette a számláját, őt próbáltuk rávenni arra, hogy legyen OTP-s. Ez egy elég érdekes feladat és a gyakorlatomnak meghatározó része volt. A következő feladatot a privát bankos kollégáktól kaptam. A privát bankos ügyfelek aktáit kellett átnéznem, ami élő számla volt, azt ki kellett belőle szednem és fedlapot kellett nyomtatnom rá és utólagos dokumentumként iktatni, illetve beküldeni a központba. Ami megszűnt azt pedig bent hagytam az aktába és ezeket bedobozoltam és később ezeket is elvitték.

Következő feladatom a lakáshitel ügyletekhez kapcsolódó földhivatal által érkezett szerződések iktatása volt. Ennek folyamata az volt, hogy az ügyleteken lévő helyrajzi számot beírtam a prelakba, ami egy OTP-s rendszer, majd ez kiadta az ügylethez tartozó nevet és számlaszámot, ezeket átmásoltam a KBOI-ba és földhivatali határozat címen iktattam. A VBC-n (Vállalati Business Centrum) is kaptunk feladatot. Vállalatoknak az aktájukat kellett irattári kódok és évek szerint eldobozolnunk. Itt nagyon sok akta volt, ezért ezt többen csináltuk. A titkárnő válogatta nekünk évek és kódok szerint, mi a társaimmal ketten-ketten dobozoltuk az aktákat, majd beleírtuk ezeket az excelbe. Az excelben a doboz azonosítónak, az irattári kódnak, a lejárat évének, a selejtezhetés évének és az akták tartalmának kellett szerepelnie. Amelyik aktákat bedobozoltuk, azokat mind le kellett hordani a földszintre egy üres irodába, majd amikor megkérték rá a szállítást akkor kipakolni a garázsba. A titkárnő készített egy listát azokról a dobozokról amiket elszállítanak, és ezeket a gyakorlatos társaimmal együtt megnéztük, hogy amelyik doboz a listán szerepel az kint van-e a garázsban is. Százasaival vitték el ezeket a dobozokat a garázból, tehát ezt a feladatot többször is megcsináltuk.

Talán az egyik legösszetettebb feladatunk a gyakorlat során az a falusi CSOK igénylésnél vásárlással egybekötött korszerűsítést követő számla ellenőrzési folyamat volt. Ennek a folyamata úgy nézett ki, hogy a számlákról egy excelbe beírtuk az adószámot, azt, hogy ki állította ki a számlát, a számla sorsszámát, illetve a bruttó és nettó végösszeget. Ha a számlán volt olyan eszköz, amit a bank nem tud elfogadni, akkor azt levontuk a végösszegeből és az új végösszeget is beleírtuk. Egy jegyzetömbbe beírtuk az adószámokat, majd a NAV honlapján csoportos lekérdezéssel lekérdeztük az áfaalanyokat. Majd ha a lekérdezésnél rendben volt minden, akkor a számlákat lefénymásoltuk és beletettük az ügyfél aktájába. Régen az igényelt hiteleknek és további szolgáltatásoknak az adatait mikrofilmekre rögzítették rá. Feladatunk nekünk ezekkel a mikrofilmekkel csak annyi volt, hogy évek szerint külön kellett válogatni, majd egy kis fedeles dobozba bedobozolni őket. Úgy ahogy a többi dobozolásnál, itt is dobozazonosítót tettünk a dobozokra, majd áthordtuk őket a mellettünk lévő üres irodába.

Az MKV-s (Makro- és Középvállalatok) munkatársaktól is kaptunk feladatot. Ők évek szerint elválogatták az ügyfelek aktáit, nekünk ezeket fel kellett vinni excelbe. Az excelbe az irattári kódot, az akták lejáratának és selejtezettségének évét, majd a dosszié tartalmát kellett beleírni. Ha nyugdíjnap volt, akkor mindig ki kellett mennünk az ügyfélfelhívóhoz és az ATM-hez segíteni, mert ilyenkor káosz uralkodik az ügyféltérben.



**8. kép: Dobozolási munka**

*Forrás: saját fotó, 2023*

## 6. Következtetések, javaslatok

Mint korábban már említettem, a 14 hetes összefüggő szakmai gyakorlatunk alatt minden önálló osztályra betekintést nyerhettünk, ezért több tapasztalatot szereztem. Minden feladatnál tudtam valami következtetést levonni, de leginkább akkor, amikor az ATM-nél segítettünk, ott ért minket a legtöbb inger. Nagyon sok aranyos és kedves ember jár be nap, mint nap a kaposvári Széchenyi téri fiókba, viszont ugyanennyi közömbös és nemtörődöm ember is. Számomra az volt a legfurcsább, hogy jó néhány ember nem ért az ATM-hez. A gyakorlatos társaimmal mi voltunk azok, akiket mindig hívtak, ha valaki segítséget kért.

Magáról a fiókról azt a következtetést tudtam levonni az itt eltöltött idő alatt, hogy egy nagyon nagy és tiszta fiók, tele csupaszív emberekkel, akik mindig törekedtek arra, hogy jól végezzék el a munkájukat, illetve, hogy nekünk is minden feladatnál átadják a tudásukat.

A honlap elemzése alapján elmondható, hogy egy mai világnak megfelelő, modern weboldala van az OTP Banknak. Rengeteg szolgáltatással rendelkezik és minden szolgáltatás alatt egy leírás található arról, hogy mi is az az adott szolgáltatás, valamint hogy miként tudják ezeknek a szolgáltatásoknak az igénylését elindítani. Közösség terén a közösségi médiában szerintem több helyen is jelen lehetnének és hirdethetnék magukat, ezzel még több emberhez eljuthatna. A versenytársainál sokkal modernebb honlappal rendelkezik. Értékesítés helyének szempontjából szerintem egy nagyon jó helyen lett kialakítva a kaposvári Széchenyi téri fiók, a belvárosban, közel mindenhez. Nagyon jó ötlet az, hogy mindenben megjelenítik az OTP logóját, legyen szó sorszámról, vagy akár egy dossziéről, amiben kiadják az ügyfeleknek a papírjaikat, illetve az, hogy minden ügyintéző rendelkezik névjegykártyával. Mivel minden osztályon tevékenykedtünk, ezért nagy betekintést nyerhettünk. Sajnos a legtöbb osztályon az irattárakban hatalmas rendetlenség volt, ezért a legtöbb munkát az irattárakból kaptuk.

Javaslatom az lenne az osztályok felé, hogy kicsit rendezettebben is tarthatnák az aktákat, ez talán nekik lenne a legnagyobb könnyebbség, mert ha keresnek valamit, akkor előbb megtalálják. Egyik feladatunk a mikrofilmek válogatása volt, és mivel a mikrofilmekben minden adat rajt van különböző ügyletekről, ezért ez nem selejtezhető, ezeket a mikrofilmeket csak egy hozzá tartozó géppel lehet leolvasni. A mikrofilmek válogatása alatt az a javaslat fordult meg a fejemben, hogy mivel egy modern világban élünk, és egy digitalizált bankról beszélünk, ezért ezeknek a tartalmát fel lehetne vinni az OTP-s rendszerekbe, majd ki is lehetne selejtezni őket és nem foglalnának el plusz helyeket.

Mi a gyakorlatos társaimmal és egy pécsi üzemviteles kollégával a postázó nevű irodában voltunk az egész gyakorlati időnk alatt, ahol nem volt nyitható ablak, ezáltal nem volt levegő

az irodában, nagyon meleg volt és még fáradtabbnak éreztük magunkat. A fióknak azt tudnám javasolni, hogy minden irodába tegyenek nyitható ablakot, a komfortosabb munkavégzés érdekében.

## 7. Felhasznált irodalom

- Ádám, C. (2023). *marketingblogger.hu*. Forrás: <https://marketingblogger.hu/marketing-mix/>
- Antalné, D. T. ( dátum nélkül.). *Szolgáltatásmarketing- és menedzsment* .
- Bank, E. (2023). *erstebank.hu*. Forrás: <https://www.erstebank.hu/hu/ebh-nyito>
- Bank, K. (2023). *kh.hu*. Forrás:  
[https://www.kh.hu/bank?utm\\_source=google&utm\\_medium=gsn&utm\\_campaign=brand-longterm-paid&utm\\_content=ppc&gclid=Cj0KCQjwgLOiBhC7ARIsAIeetVDsWn2XDIHdEJBfWFtaPFCk](https://www.kh.hu/bank?utm_source=google&utm_medium=gsn&utm_campaign=brand-longterm-paid&utm_content=ppc&gclid=Cj0KCQjwgLOiBhC7ARIsAIeetVDsWn2XDIHdEJBfWFtaPFCk)
- Bank, M. (2023). *mkb.hu*. Forrás: <https://www.mkb.hu/lakossagi>
- Bank, O. ( dátum nélkül.). Forrás:  
<https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/BET080425felelos.pdf>
- Bank, O. (2023). *otpbank.hu*. Forrás: <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk>
- Bank, O. ( dátum nélkül.). *otpbank.hu*. Forrás:  
[https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/Eves\\_Jelentes\\_2020\\_3.pdf](https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/Eves_Jelentes_2020_3.pdf)
- Bank, R. (2023). *raiffeisen.hu*. Forrás: <https://www.raiffeisen.hu/>
- Bank, T. (2023). *takarékbank.hu*. Forrás: <https://www.takarekbank.hu/>
- Bank, U. (2023). *unicreditbank.hu*. Forrás:  
<https://www.unicreditbank.hu/hu/maganszemelyek.html#home>
- Consulting, P. (2019). *promanconsulting.hu*. Forrás: <https://promanconsulting.hu/swot-elemzes/>
- HVG. (2005). *hvg.hu*. Forrás: <https://hvg.hu/magyarmarka/20050329otp>
- HVG. ( dátum nélkül.). *hvg.hu*. Forrás: <https://hvg.hu/magyarmarka/20050329otp>
- Marketing21. (2022). *marketing21.hu*. Forrás: <https://marketing21.hu/2017/01/15/marketing-mix-4p-es-7p-2/>
- OTP, S. b. (2023). *simple.hu*. Forrás: <https://simple.hu/simpleapp/>
- Tanszék, K. E. (2015). *Marketing Fogalomgyűjtemény* .
- Wikipedia. (2023). *wikipedia*. Forrás: [https://hu.wikipedia.org/wiki/OTP\\_Bank](https://hu.wikipedia.org/wiki/OTP_Bank)