

Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem

Kaposvári Campus

Agrár- és Élelmiszergazdasági Intézet

OTP Bank Nyrt.

PORTFÓLIÓ

(szakmai beszámoló)

Varga Fruzsina

A88N16

Kereskedelem és Marketing felsőoktatási szakképzés

Dr. Nagy Mónika Zita
egyetemi docens

2023

Tartalom

1. Bevezetés	3
2. Az OTP Bank Zrt. történeti áttekintése.....	4
3. A szervezet felső vezetése.....	4
3.1. Az OTP Bank Zrt. regionális lefedettsége	5
3.2. Az OTP Bank Zrt. divíziói.....	5
4. OTP Bank termék kínálata.....	7
4.1. Bankszámla lehetőségek.....	7
4.2. Az OTP Bank által nyújtott hitelfajták	8
4.3. Megtakarítások az OTP banknál.....	9
4.4. Az OTP Bank által nyújtott biztosítások	9
5. OTP Bank eredményessége 2020-2022 között	10
6. Az OTP Bank Zrt. honlapjának értékelése.....	10
6.1. Honlap általános áttekintése	10
6.2. 7C vonatkoztatásai a honlapra	12
7. A szervezet piaci pozíciója	13
7.1. Versenytársak elemzése	13
7.2. OTP SWOT elemzése.....	14
8. Marketing-mix elemeinek jellemzése a bank szempontjából	16
8.1. Product-Termék	16
8.2. Price-Ár	17
8.3. Place-Értékesítés helye	17
8.4. Promotion-Hirdetés	18
8.5. People-Emberi tényezők.....	19
8.6. Physical Evidence-Környezeti és tárgyi elemek.....	20
8.7. Process-Folyamat.....	21
9. Saját végzett munka	21
10. Következtetések, javaslatok	24
11. Hivatkozások.....	25

1. Bevezetés

Varga Fruzsina vagyok, Kaposváron a Magyar Agrár- és Élettudományi Egyetem Agrár- és Élelmiszergazdasági Intézet Kereskedelem és Marketing felsőoktatási szakképzésű hallgatója vagyok. Tanulmányaim elvégzéséhez kötelező szakmai gyakorlatot kellett teljesítenem, melyet az Országos Takarékpénztár és Kereskedelmi Bank Nyrt. nagyatádi fiókjában töltöttem, ahol Basics Brigitta fiókvezető segítette a mindennapjaimat. Örültem, hogy ide sikerült kerülnöm, mert mindig is érdekelt a pénzügyi szektor, a bank világa. A napi munka közben sok tudásra sikerült szert tennem, amit ebben a portfólióban igyekeztem megvilágítani.

Portfóliómat egy rövid áttekintéssel kezdtem, hogy hogyan is alakult az OTP története, és jutott el arra a szintre, ahol napjainkban van. A továbbiakban bemutattam az OTP vezetőségét, mert véleményem szerint nehéz átlátni egy ekkora volumenű cég teljes dolgozói körét és részlegeit, így összeszedtem témakörönként az általam fontosnak vélt pozíciókat. Az OTP termék kínálata nagyon széles, így arra is igyekeztem rávilágítani és a lényegeseket kiemelni.

A cég utolsó három évi eredménykimutatásait és éves jelentéseit is tanulmányoztam és egy táblázatba foglaltam azokat az összegeket, amelyek meghatározóak voltak a cég tevékenysége szempontjából. A honlap elemzést egy általános leírás után a 7C-re vetítve mutattam be, hiszen ez kötődik azokhoz a tanulmányokhoz, amelyeket a szak elvégzése alatt megszereztem.

Ezt követően összefoglaltam a gyakorlati időm alatt elvégzett munkák összességét, hiszen elég sokrétű volt a feladatköröm, de engem örömmel töltött el az, hogy a munkámmal segíték a kollégáknak a mindennapi tevékenységeik csökkentésével. Azt is megfogalmaztam, hogy az én véleményem szerint miben fejlődtem a gyakorlat alatt végzett munkáim által. Az utolsó blokkban a bankhoz és a gyakorlathoz kötődő levont következtetéseimet és az általam megfogalmazott javaslatokat foglaltam össze.

A portfólióm végén megneveztem az általam felhasznált különböző dokumentumokat, de nagyon sok információval szolgáltak számomra a banki dolgozók is.



1. ábra: OTP Bank Nyrt. logo

2. Az OTP Bank Zrt. történeti áttekintése

Az OTP Bank 1949. március 1-jén jött létre, ekkor a fő tevékenysége a betétgyűjtés és a hitelnyújtás volt. A folyamatos fejlődés következtében 1957-től a bank tevékenységei köré tartozott már a sportfogadási játékok forgalmazása, majd az 1970-es évektől pénzügyi tanácsokkal is foglalkozott. A nagy átalakulást az váltotta ki, hogy 1990-ben a bank részvénytársasággá vált és leányvállalatok jöttek létre, illetve egy teljes körű pénzügyi szolgáltatásokat nyújtó csoport vezetőjévé vált. Az OTP terjeszkedése külföldre is elért, ennek következtében pedig Közép- és Kelet-Európában is befolyást szerzett. Napjainkban 16,3 millió ügyfél tartozik az OTP-hoz. (OTP 1. , 2023)

3. A szervezet felső vezetése

Az Országos Takarékpénztár és Kereskedelmi Bank szervezeti felépítésében a legfelső szinten a *Közgyűlés* áll, ahol napirendi pontok szerint vitatják meg az adott kérdéseket, javaslatokat. A Közgyűlés választja meg a *Felügyelő bizottság* tagjait, akiknek megbízatása három évre szól, az *Audit Bizottság* tagjait és az *Igazgatóság* tagjait.

A *Felügyelő Bizottság* az ügyvezetést és üzletvitelt ellenőrzi, elnöke Tolnay Tibor, alelnöke pedig Dr. Horváth József Gábor. Tagjai továbbá Dr. Gudra Tamás, Olivier Péqueux, Bella Klára és Michnai András. Az OTP Bank Audit Bizottsága javaslatokkal segíti a Felügyelő Bizottság munkáját, melynek elnöke Dr. Horváth József Gábor ügyvéd, alelnöke Tolnay Tibor, további tagjai pedig Gudra Tamás és Olivier Péqueux.

Igazgatóság tagjai a megbízatásukat öt évre kapják. Az Igazgatóság elnöke Dr. Csányi Sándor elnök és vezérigazgató, vezérigazgató helyettesként tevékenykedik Becsei András, aki a Retail Divízióért felelős, Bencsik László, aki a Stratégiai és Pénzügyi Divízió vezetője, Csányi Péter a Digitális Divízió vezetője, Kiss-Haypál György a Hitelengedélyezési és Kockázatkezelési Divízió vezetője és Kovács Antal György és Wolf László a Kereskedelmi Banki Divízió vezetője.

Az *Igazgatóság külső* tagjait Erdei Tamás György az Igazgatóság alelnöke, Balogh Gabriella marketing szakközgazdász, Baumstark Mihály okleveles közgazda, Dr. Gresa István okleveles közgazda, Nagy György külgazdasági szakos közgazda, Dr. Vági Márton Gellért igazgatósági tag, és Dr. Vörös József Zoltán akadémikus alkotja.

Az Igazgatóságon belül további bizottságok vannak, a *Javadalmazási bizottság*, mely segíti a felsőbb vezetés munkáját, illetve a javadalmazási rendszert alakítja és ellenőrzi, elnöke Dr. Vörös József akadémikus, tagjai Baumstark Mihály okleveles közgazda és Nagy György

külgazdasági szakos közgazda. A *Kockázatvállalási-kockázatkezelési Bizottság* tagjai Erdei Tamás elnök, Dr. Gresa István okleveles közgazda és Dr. Vörös József akadémikus. Az Etikai Bizottság Baumstadt Mihály vezetésével működik.

Elnök-vezérigazgató Dr. Csányi Sándor.

A Felügyelő Bizottságon belül van a *Jelölő bizottság*, melynek elnöke Tolnay Tibor, tagjai Dr. Gudra Tamás jogász és Dr. Horváth József Gábor ügyvéd.

A vezető testületek üléseinek rendjéért és folyamataáért, illetve a dolgozók utaztatásáért, a *Társasági Titkárság* a felelős. (OTP 2. , 2022)

3.1. Az OTP Bank Zrt. regionális lefedettsége

Az OTP Bank 5 régióra van osztva az országban, a következőképpen:

- Budapesti régió: Pest vármegye, vezetője Gálovics Gábor.
- Dél-Alföldi régió: Bács-Kiskun vármegye, Békés vármegye, Csongrád vármegye, Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, vezetője: Windheim József.
- Dél-Dunántúli régió: Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye, Zala vármegye, vezetője: Foltiné Götz Ágnes.
- Észak-Dunántúli régió: Győr-Moson-Sopron vármegye, Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Vas vármegye, Veszprém vármegye, vezetője: Németh József.
- Északkelet Magyarországi régió: Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye, Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye, vezetője: Barkó József. (OTP 3. , 2023)

3.2. Az OTP Bank Zrt. divíziói

A hatékony fejlődés érdekében hat operatív csoportban dolgoznak az OTP alkalmazottai, akik így vezetőik segítségével koncentráltabban tudnak az adott témában eljárni.

A **Retail Divízió** lényege, hogy a lakosságnak szolgáló termékeket fejleszt és a fiókhálózatot koordinálja. Becsei András által vezetett csoport külön Tribe-okra és igazgatóságokra osztódik. Az *Ügyfél Tribe-on* belül azon dolgoznak, hogy az ügyfelek személyre szabott ajánlatokat kapjanak, illetve azon, hogy a látogatásuk a bankban élményszerű legyen. Feladata továbbá, hogy a kis- illetve középvállalkozók bankhoz kapcsolódó tevékenységét irányítsák. *Daily Banking Tribe*-ban azért dolgoznak, hogy mindig naprakészek legyenek annak érdekében, hogy az ügyfelek az OTP-t válasszák. A *Mikro és Kisvállalkozó Tribe* termék, illetve üzlet központú ezek fejlesztéséből és értékesítéséből próbálják a maximumot kihozni. *Hitelezési Tribe* fejleszt

azokat a termékeket és szolgáltatásokat, amelyek a lakossági ügyfelek finanszírozási igényeire koncentrálnak. A *Nemzetközi Retail Igazgatóság* az anyabank, külföldi leánybankok és a hazai bankunk között teremt kapcsolatot. Contact Center Igazgatóság foglalkozik az ügyfelek telefonos segítségével. A *Háttérműveleti Igazgatóság* is ide tartozik, akik adminisztrációs feladatokat látnak el.

Wolf László és Kovács Antal György által vezetett **Kereskedelmi és Banki Divízió** banki szolgáltatásokat nyújt vállaltok számára, deviza-, kötvény- és részvénykereskedésért. Szervezeti egységeinek egyike a *Global Markets Igazgatóság*, ahol a vállalatokat tőke és pénzügyi termékekkel szolgálják ki. *Vállalati és Agrár Igazgatóságként* működik a dolgozók azon csoportja, akik a vállalati, közszolgálati, illetve mezőgazdasági ügyfélkapcsolatokat kezelik. *Speciális és Finanszírozási Igazgatóság* felel azért, hogy finanszírozza a bank számára kiemelten fontos vállalatok projektjeit. A *Bankcsoport Akvizíciós és Integrációs Igazgatóság* foglalkozik a belföldi és külföldi bankszerzéssel, illetve ennek a folyamatnak a koordinálásával.

Csányi Péter által vezetett **Digitális Divízió** lényege az ügyfélközpontúság és az üzlet, illetve az informatikai területek összehangolása, a gördülékenyebb munka érdekében. A divízió szervezeti egységeinek egyike a *Digitális Infrastruktúra Szolgáltatások Igazgatósága*, amely felel azokért az alkalmazásokért, amelyek elengedhetetlenek a sikeres működéshez. *Beszerezési Igazgatóság* feladata a szervezet számára biztosítani a beszerzéseket. *Digitális Platform Fejlesztési Igazgatóság* működik az igények felmérésére és kielégítésére. *Agilis és Üzletfejlesztési Igazgatóság* vezeti a hazai informatikai témájú projekteket. *Csoportszintű Digitális Igazgatóság* feladata a hazai és külföldi leányvállalatok informatikai irányítása. *Divízió Közvetlen* felel az aloldal működéséért. *Innovációs Tribe* végzi a célkitűzések megfogalmazását és azok végrehajtását. *Omnichannel Tribe* azoknak a csatornáknak a fejlesztését segíti elő, amelyek a digitális fiók és a távoli kiszolgálók között van.

Hitelengedélyezési és Kockázatkezelési Divízió, Kiss Haypál György vezetésével törekszik a kockázatvállalási stratégia kialakítására és a hitelezési politika rövidtávú céljainak megfogalmazására. Kiss-Haypál György szerint a divízióknak két nagy szerepe van a szabályozás és az üzlettámogatás. *Vállalati Hitelmonitoring, Hitelevenőrzési és Akvizíciós Kockázatkezelési Főosztály* feladatai közé tartozik a hitelevenőrzés, hitelmonitoring és hátralékkezelés. *Kockázatelemzési és Szabályozási Igazgatóság* elemzi a hitelezési kockázatok mértékét, illetve a hitelezési folyamatok kialakításában segít. *Hitelengedélyezési igazgatóság* bírálja el a hitelkérelmeket hazai, illetve külföldi szinten is. *Integrált Kockázatkezelési Főosztály* tőkepiaci tevékenységek kockázatait kezeli.

Bankcsoport-irányítási és Operációs Divízió koordinálja a bankcsoport működését és irányítását. *Humán- és Szervezetfejlesztési Igazgatóság* célja, hogy munkatársaik fejlődjenek és ehhez minden szükséges körülményt megteremtsenek. *Compliance Igazgatóság* a kockázatok felismerését és kezelését végzi. *Jogi Igazgatóság* nyújtja a jogi szaktudást a bank jogszerű működéséhez, *Ellenőrzési Igazgatóság* figyel a törvényes és biztonságos működésre. *Marketing és Kommunikációs Igazgatóság* ad tájékoztatást a nyilvánosság számára, naprakész információkról. *Ingatlan Beruházási és Ellátási Igazgatóság* felelős a központi ingatlanok és a céges ingatlangazdálkodásért. Szakszervezet felel a szakszervezeti dokumentumokért és a könyvtárért. *Informatikai és Bankbiztonsági Igazgatóság* felel a bankbiztonsági feladatok ellátásért. *Elnök-vezérigazgató protokoll osztály* végzi az elnök-vezérigazgató protokollfeladatokat.

Stratégiai és Pénzügyi Divízió Bencsik László vezetésével a csoport stratégiáját határozza meg, pénzügyi tervezést irányít. Bencsik László szerint az OTP három stratégiai kérdésre koncentrál, „stabilitás, profitabilitás, növekedés”. *Számviteli és Pénzügyi Igazgatóság* látja el az időszaki beszámolókat és a jelentések készítését. *Stratégiai, Tervezési és Controlling Igazgatóság* irányítja a pénzügyi döntéseket és javaslatokkal szolgál. *Befektetői Kapcsolatok és Tőkepiaci Műveletek Osztálya* informálja a befektetőket a csoport pénzügyi teljesítményéről. *Tőkeszámítási, Helyreállítási és Hitelportfólió Elemzési Főosztály* látja el a csoport szintű tőkeszámítási és tőketervezési feladatokat. *Eszköz-Forrás Menedzsment Igazgatóság* biztosítja a bankcsoport likviditását. *Elemzési Központ* követi a makrogazdasági és tőkepiaci környezetet. *Stratégiai és elemző Főosztály* készíti a stratégiai elemzéseket, projekteket. (OTP 3. , 2023)

4. OTP Bank termék kínálata

4.1. Bankszámla lehetőségek

Bankszámlának azt a számlát nevezzük, amelyet a bank ügyfele nevére bankszámla-szerződés alapján megnyitnak és vezetnek, ezeken pedig a számlavezető bank pénzköveteléseit nyilvántartja, készpénz be- és kifizetéseket és az ügyfél fizetési megbízásait teljesíti.

Három fő csoportja van a bankszámláknak az OTP-nél, pályakezdőknek szóló számlacsomagok, rendszeres jövedelemmel rendelkezőknek szóló számlacsomagok, illetve Prémium ügyfeleknek szóló számlacsomagok. Számlát már 7 éves kortól lehet nyitni, de amíg fiatalok az ügyfél, addig szülő/gyám szükséges a nyitáshoz.

Pályakezdőknek az egyik ajánlott számlacsomag a Junior, amely 7-14, illetve 14-24 éves korig elérhető. Pályakezdőknek a másik ajánlott csomag a Smart, amely elsősorban online ügyintézéshez igazítható, 18 éven felettieknek elérhető.

Rendszeres jövedelemmel rendelkező ügyfeleknek az Aktív, illetve Klasszikus Bázis számla ajánlott. Aktív bázis számla az online ügyintézés kedvelőinek szól, a Klasszikus bázis számla pedig a bankfióki ügyintézés kedvelőinek ajánlott.

Prémium ügyfeleknek szintén egy bázis számla ajánlott. Ezen ügyfelek elsőbbségi kiszolgálással és kiemelt odafigyeléssel rendelkeznek. A Prémium bázis számla tartalmazza a prémium szolgáltatásokat, a személyre szabott tanácsadást és a kényelmi szolgáltatásokat.

A fentebb említett számlatípusokon kívül lehetőség van *devizaszámlát* is nyitni az ügyfeleknek, 12 féle devizanemben. Smart devizaszámlát pedig csak akkor tudnak nyitni, ha már rendelkeznek Smart számlacsomaggal, azonban ez csak euróban érhető el.

Speciális számlacsomagokkal is rendelkezik az OTP. *EU Alapszámlát* tud nyitni azon ügyfél, aki az Európai Gazdasági Térség valamely államában él vagy dolgozik, és ezt igazolni is tudja. A *Minimum számlát* 18 éven felüliek igényelhetnek, abban az esetben, ha hiteltörlesztési számlára van szükségük. *OTP Class számla* az általános és középiskolai osztályoknak ajánlott az osztálypénz kezeléséhez. *Grátis számlacsomagot* azon ügyfeleknek ajánlott igénybe venni, akik nem kedvelik az internetes ügyintézés, inkább a bankfióki-t preferálják. *Munkáltatói és munkavállalói bankszámlát* akkor lehet igényelni, ha a munkavállalónak érvényes szerződése van a bankkal. (Kovács Levente, 2018) (OTP 3. , 2023)

4.2. Az OTP Bank által nyújtott hitelfajták

Hiteleken belül is három fő csoportot különíthetünk el, a lakáscélú hiteleket, a szabad felhasználású hiteleket és a kiemelt támogatásokat.

A *lakáscélú hiteleken* belül lehetőség van hitel felvételére vásárláshoz, illetve építéshez is. Használt, illetve saját tulajdonú ingatlanra is tudnak az ügyfelek hitelt felvenni és vásárláshoz vagy korszerűsítéshez is tudnak ajánlatot kérni.

A *szabadfelhasználású hiteleken* belül vannak a Jövedelemfedezetű hitelek, amelyek az Otthon személyi kölcsön, Babaváró kölcsön, Áruhitel, Folyószámlahitel, Személyi kölcsön és az OTP Hitelkártya. Ingatlanfedezetű, szabadon felhasználható hitel a Jelzálog hitel. Megtakarításfedezetű hitelek a Lombard hitel, amelyet bankbetét vagy értékpapír fedezete mellett lehet igényelni, és a folyószámlahitel. A Diákhitel a hallgatók számára nyújt támogatást.

Jelenleg *Kiemelt támogatásoknak* számítanak a Adó-visszatérítési támogatás, és a Családi otthonteremtési kedvezmény melyek egyszeri és vissza nem térítendő támogatások. A Babavárho kölcsönt pedig kamatmentesen vehetik igénybe az ügyfelek.

A lakossági hitelek folyamatán keresztül mutatom be, hogy hogyan is néz ki egy hitelfelvétele. Az Akvizíció fázisában tájékozódhatnak az ügyfelek az ajánlatokról. Az előszűrésben arra világítanak rá, hogy az ügyfél jogosult-e a hitelfelvételre. A befogadás során indítja el az ügyintéző a folyamatot és bekéri a szükséges dokumentumokat. Ezután döntenek az egyéb feltételekről, majd következhet a szerződéskötés. A szerződés megkötése után, egy alapos ellenőrzés következik, és ha minden rendben van, akkor megkezdődhet a folyósítás az ügyfelek számára. Miután minden lezajlott nyomon követik a törlesztési szokásokat, és ha negatív dolgot tapasztalnak, felülvizsgálhatják az adóminősítést. (Kovács Levente, 2018) (OTP 4. , 2023)

4.3. *Megtakarítások az OTP banknál*

A megtakarítások nagy jelentőséggel bírnak az ügyfelek számára, hiszen bármely életszakaszban adódhat olyan helyzet, amikor jól jön a félretett pénzük. Megtakarítások szempontjából az OTP-ben *Betétek és Értékpapírok* állnak rendelkezésre. A Betétek egy biztonságos és kis összegekkel is elérhető megtakarítási lehetőségek, az értékpapíroknál pedig kockázati szempontok is szóba kerülnek.

Adókimélő megtakarítási formák a *tartós befektetési* számla, amely közép és hosszútávú megtakarításokhoz ajánlott. A *nyugdíj és előtakarékosági* számla egy adómentes megtakarítás, az *élet- és nyugdíjbiztosítás* rugalmasan segíti a jövőtervezést, az *önkéntes nyugdíjpénztár* egy nyugdíj célú megtakarítás, az *egészségpénztár* pedig az egészségügyi kiadásokra szolgál. (OTP 5. , 2023) (OTP 6. , 2023)

4.4. *Az OTP Bank által nyújtott biztosítások*

A váratlan helyzetek elkerülése érdekében biztosítás kötési lehetőségekkel is szolgál a bank. Igénybe vehető biztosítások a *személybiztosítás* önállóan választott csomaggal, *életszínvonal biztosítás* arra az esetre, ha esetleg elveszítené a munkáját az ügyfél, *törlesztési biztosítás*, ahol baleset esetén a biztosító kifizeti a törlesztőrészletet, *lakásbiztosítás*, *élet- és nyugdíjbiztosítás* és *Csoportos egészségbiztosítás* a magas szintű orvosi ellátás érdekében.

5. OTP Bank eredményessége 2020-2022 között

Egy táblázatban foglaltam össze az OTP utolsó három évi eredmény kimutatásaiból számomra érdekesnek vélt adatokat, a mérlegfőösszegeket és a konszolidált adózott eredményeket.

Év	Mérlegfőösszeg	Konszolidált adózás utáni eredmény
2020	23.335.841	259.636
2021	27.553.384	456.428
2022	32.804.210	347.081

1. táblázat: 2022-2022 eredmények

Az előző három évet tekintve a mérlegfőösszeg 2022-ben, a konszolidált adózás utáni eredmény pedig 2021-ben volt a legmagasabb.

2020-ban az előző évhez képest jelentősen (26%-kal) esett vissza az OTP eredménye, hiszen megugrottak a kockázati költségek a járvány miatt. Ennek ellenére a bank stabilan működött és integrációs folyamatokat zárt le, digitális ügyfélszámban pedig jelentősen növekedtek annak köszönhetően, hogy a bank digitális fejlesztéseket vitt végbe, hogy a járvány idején is könnyedén menjen az ügyintézés.

2021-ben 60%-kal nőtt az az OTP korrigált eredménye, mely az alacsonyabb kockázati költségeknek és a működési eredménynek volt köszönhető. Digitális aktivitás növelésére kampányokat folytatott, melyek sikerrel zárultak és új internet és mobilbank jött létre.

2022-ben az adózás utáni eredmény 24%-kal csökkent, melynek több mint felét a kormány intézkedéseivel hoznak összefüggésbe, a többi egyedi negatív korrekciós tétel. (OTP 7. , 2021) (OTP 8. , 2022) (OTP 9. , 2023)

6. Az OTP Bank Zrt. honlapjának értékelése

6.1. Honlap általános áttekintése

A vállalat honlapja könnyen megtalálható az otpbank.hu kereső címmel. Egyedi dizájnja tükrözi a cég profilját a fehér-zöld színeivel. A kezdőlapon könnyű a tájékozódás, lehetőség van angol nyelvre is váltani azon ügyfeleknek, akik számára kedvezőbb. Külön fülekből lehet választani attól függően mivel kapcsolatban keres információkat, vagy milyen érdekeltségű az ügyfél. A „Rólunk” fül alatt lehet tájékozódni az OTP csoportról, a karrier lehetőségekről, illetve a szervezetről és a kapcsolatba lépési lehetőségekről. Panaszkezelés menüponton

keresztül lehet megtenni az észrevételeket, véleményeket és segítséget ad arról is, hogy milyen platformon, vagy milyen módon lehet ezt megtenni. Hat ügyfélkör közül lehet választani, hogy leszűkítse a kereső az eredményeit.

A szolgáltatások legnagyobb választéka a *magánszemélyek* számára elérhető. Hitelek, bankszámlák, bankkártyák, megtakarítások és biztosítások állnak rendelkezésükre. Információk fül alatt pedig további érdekességeket lehet olvasni. Az oldalon először az adott kategóriájú ügyfél számára érdekesnek vélt ajánlatokat lehet látni, ebben az esetben a személyi kölcsön igénylését, az új internet és mobilbankra való felhívást, felfedezőutasbiztosításról tájékozódást és az adathalászokra vonatkozó figyelmeztetést. Ezen kívül, ukrán nyelven is lehet tájékoztatást kapni a lakossági szolgáltatásokól és online számlanyitásról. Minden ügyfélkörnek segítségére van két központi kérdés, ami segíti a keresést az oldalon.

Vállalkozók fül alatt számlavezetés, hitelek, megtakarítások, kártyaelfogadás, biztosítások és egyéb szolgáltatások állnak rendelkezésre a vállalkozók számára. Az Ügyfelek számára aktualitás az online vállalkozói számlanyitás, vállalkozói hiteltörlesztések fizetési haladéka, vállalkozói hitelek és a Széchenyi Kártya Program Max.

Társasházak esetében a számlavezetés, hitelek, megtakarítások és egyéb szolgáltatások állnak rendelkezésre. Az ő aktualitásaik a társasházi számlanyitási akció, társasházak hiteltörlesztési fizetési haladék, az OTP Business Társasházi Pályázat és a Társasházi hitelek. Társasházi Tanácsadók is segíthetik ezen ügyfelek sikeres működését szakértelmükkel, őket is az oldalról érik el.

Nagyvállalatok számára tanácsadás és szolgáltatások elérhetők. Számukra érdekesség az OTP Business, a Refinanszírozott hitelek, a saját forrású hitelek és a vállalati tanácsadók

Önkormányzatok esetében ugyancsak tanácsadás és szolgáltatások érhetőek el. Aktualitásaik az önkormányzati finanszírozás, mely hitelekről ad tájékoztatást, önkormányzati számlavezetés, ahol bankszámláról lehet információkat olvasni és az önkormányzati tanácsadók, ahol szakértőktől lehet segítséget kérni

Befektetőként is megoldást találhat problémájára az ügyfél a bankban. Számukra közlemények, események, jelentések, OTP Részvény, ESG, Társaságirányítás és OTP Kötvény érhető el. Népszerű témáik a Prezentációk, a Közgyűléssel kapcsolatos információk és a pénzügyi naptár.

A Weboldalon lehetőség van rákeresni arra, hogy a helyzetünkhöz mérten hol van a legközelebbi ATM vagy bankfiók. Valuta-deviza árfolyamot is láthatjuk, amely naponta vagy akár egy napon belül többször is frissül az oldalon. Hasznos információkat is lehet találni az oldalon ahhoz kapcsolódva, amelyek a legkeresettebb témakörök. Az oldalon egy chat is

megjelenik, ami segíti a tájékozódást, leírhatjuk problémánkat vagy kérhetünk tőle keresési segítséget is.

A honlapon keresztül internetbank fiókba is lehetőség van belépni, de az OTPDirect Internetbankot online, akár telefonon keresztül is lehetséges kezelni és a pénzügyeinket rendszerezni. Amennyiben az alkalmazás le van töltve, bankfiókban lehet azonosítót, illetve jelszót igényelni a belépéshez. Belépéshez használható a bankszámlaszám vagy a saját azonosító, de akár QR kód is. Az alkalmazáson keresztül lehet utalni, illetve tájékozódni az aktuális egyenlegről. Az internetbankot lehet angol nyelven is használni, amennyiben az a kézenfekvőbb.

Versenytársaitól eltérően az OTP honlapja nagyon részletes és sokrétű, ezáltal könnyű a tájékozódás rajta. Az oldal designja letisztult és jól áttekinthető és illeszkedik a cég reklámjaihoz a zöld színeivel. (OTP 1. , 2023)

6.2. 7C vonatkozásai a honlapra

Ebben a fejezetben a bank honlapját fogom bemutatni a gyakorlatban sokszor használt 7C marketing mix modell alapján.

Commerce (kereskedés): az OTP bevételeinek egy része online kereskedelemről, másik része személyes értékesítésről tevődik össze. A honlapon az ügyfelek információt kaphatnak az új ajánlatokról és a legtöbb ügyleteiket rendezni is tudják online módon. Az OTPDirect, egy kulcsfontosságú pont a cég kereskedelmében, hiszen ezen keresztül az ügyfelek saját maguknak el tudják végezni a kívánt tranzakciókat. A regisztrált ügyfelek száma folyamatosan növekszik az online tér elterjedése miatt.

Context (kontaktus): A honlapon keresztül az ügyfelek közvetlenül hozzátudnak jutni azokhoz az információkhoz, amelyekre szükségük van, hiszen jól áttekinthető és rendezett a honlap és figyelemfelkeltő illusztrációkkal tették színesebbé. Gyorsan el lehet érni és le is lehet tölteni róla a dokumentumokat., a színek pedig alkalmazkodnak a cég dizájnához.

Content (tartalom): Törekednek a honlapon minden olyan dolgot feltüntetni, ami fontos és érdekes lehet az ügyfelek számára, illetve részletes leírásokat tartalmaznak minden termékről, szolgáltatásról. Figyelemfelkeltés/megőrzés céljából jól szemléltetnek, például táblázatba foglalják a sok adatot tartalmazó termékeket. A folyamatos megújulás pedig támogatja a figyelem fenntartását. Jól lehet keresni az oldalon, gyorsan hozzá lehet férni a szükséges információkhoz.

Community (közösség): A honlapon megtalálható a részletes szervezeti felépítés, melyek egy egységet alkotnak, illetve publikál a csoport által kiemelkedőnek vélt eseményeket. Az OTP honlapján megtalálhatóak a dolgozóknak szervezett különböző programok is, melyek azt is sugallják, hogy a cég milyen jó egységet alkot. Facebookon rendszeresen jelen vannak, ahol erősítik az OTP közösségét, eredményekről publikálnak, aktuális ajánlatokról és ünnepi köszöntéseket is posztolnak.

Customization (egyediesítés): Az OTP törekszik az ügyfeleknek személyre szabott, egyéni ajánlatokkal előállni, hiszen minden ember más élethelyzetben van, más lehetőségei vannak, így fontos, hogy a bank minden igényre reagálni tudjon.

Communication (kommunikáció): Az OTP jól kommunikál az ügyfeleivel a honlapon keresztül, hiszen számukra figyelemfelkeltő, illetve szórakoztató képekkel is illusztrálja a tevékenységét. Az ügyfeleknek lehetősége van a panaszkezelés menüpont alatt egyeztetni a munkatársakkal a problémájukról, illetve hasznos információkat is találnak az oldalon, mely segítségével vagy egyből, vagy pedig közvetetten kapnak választ kérdéseikre.

Connection (kapcsolódás): Az OTP különböző eseményein próbál kapcsolódni ügyfeleihez, illetve az is bizalmat támaszt bennük, hogy sok lehetőség van a kapcsolattartásra az ügyintézőkkel. (Dr. Tamus, 2009) (Kenesei & Kolos Krisztina, 2007)

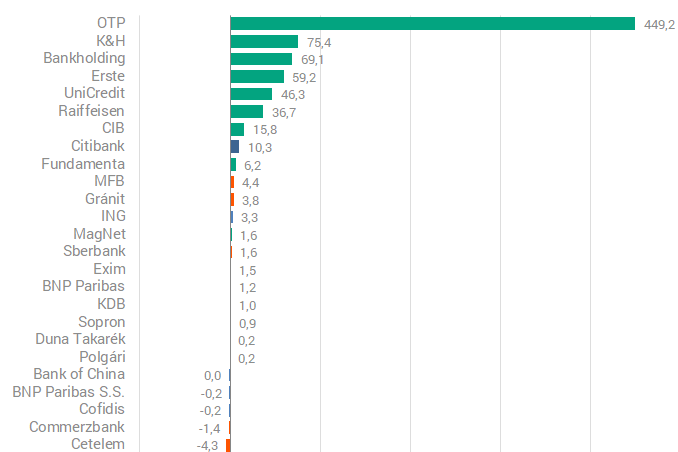
7. A szervezet piaci pozíciója

7.1. Versenytársak elemzése

Alapvetően a bankrendszereknek két csoportja van, az egyszintű és a kétszintű bankrendszer. Az egyszintűnél egy intézmény látja el a központi és a kereskedelmi banki funkciókat, a kétszintűnél pedig a funkciók különválnak egymástól. A rendszerváltásig Magyarországon egyszintű bankrendszer működött, viszont a rendszerváltás óta már kétszintű működik. Magyarország központi bankja a Magyar Nemzeti Bank, melynek célja a pénzügyi közvetítő rendszer stabilitásának fenntartása és a gazdaság növekedésének támogatása.

Az OTP a 2021-es MNB Aranykönyve alapján magasan az ország vezető bankja. Közeli versenytársai a Bankholding, a Kereskedelmi és Hitelbank és az Erste Bank.

**Hitelintézeti csoportok, önálló részvénytársasági hitelintézetek
és hitelintézeti fióktelepek nettó eredménye 2021-ben (milliárd forint)**



Forrás: MNB Aranykönyv 2021, Portfólió

2. ábra: Hitelintézetek eredményessége 2021-ben

Forrás: MNB Aranykönyv 2021, Portfólió

Nagyatádot tekintve az OTP-nek kettő fő versenytársa van jelen ebben a kisvárosban. A Takarékbank Zrt.(április 30-tól MBH Bank Nyrt.) és a Kereskedelmi és Hitelbank Zrt. A Takarékbank Zrt. egy magyar bank melynek elnök-vezérigazgatója Vida József. A Takarékbank elsősorban kisvárosok és településeket lakosságát célozza meg, ezzel szemben az OTP célcsoportja országos, minden szegmenset érintő. A Kereskedelmi és Hitelbank egy belga tulajdonban levő bank, vezérigazgatója Guy Libot. A K&H termékpalettája is nagyon széles, de őket az OTP a modernitással tudja megelőzni, hiszen fejlettebb részletesebb weboldallal és internetbankkal rendelkeznek.

Összességében az OTP fölényesen versenytársai előtt jár az ügyfélszám alapján, hiszen a mai napra már 11 országban összesen 16 millió ügyféllel rendelkezik, ellenben a legnagyobb versenytársaival a Kereskedelmi Hitelbankkal, akik 2022-ben érték el a 787 ezer lakossági ügyfelet, a Takarékbank Zrt. pedig 1,1 millió ügyfelet szolgál ki. Az eredményeket tekintve is lekörözte őket a 2. ábra alapján. Nem utolsó sorban versenytársai előtt jár a 2021-ben fejlesztett új internetbankjával is, amin keresztül az ügyfelek számos ügyletet tudnak saját maguk rendezni bankfióki ügyintézés nélkül. (Ecopedia.hu) (Statisztika, 2021) (Bankholding, 2023) (K&H, 2023)

7.2. OTP SWOT elemzése

Versenytársaival szembeni előnyeit, illetve hátrányait az OTP-nek egy SWOT elemzéssel ismertetném. A SWOT az egyik legszélesebb körben használt marketing elemzési eszköz,

amely használható termékek, szolgáltatások, vállalkozások és márkák helyzetének elemzésére. Segítségével, azonosíthatjuk a belső és küldő tényezőket, amelyek meghatározzák a fejlődés irányát az adott környezetben. A neve angol szavak kezdőbetűjükből jött létre. (Consulting, 2019)

Strength-Erősségek

Az OTP-nek erőssége a *modern, jól átlátható honlap és a széles választék*. Más pénzügyintézetek honlapja, vagy kevés adatot tartalmaz és nehéz megtalálni azokat az információkat, amelyeket keresünk, vagy pedig annyira bonyolult, hogy nehezen lehet kiigazodni a menüpontokon. Új *internet és mobilbankot* fejlesztettek ki 2021-ben, melyen az ügyfelek könnyen tudják ügyeiket intézni. Magyarországon mivel az ország vezető bankjának számít előnye a *hírnév* is, hiszen az évek alatt, ahogy fejlődött a bank több ügyfélre tettek szert, ezzel hírnevük is nagyobbá vált. Saját tapasztalatból írom erősségüknek az *igényes tiszta környezetet*, illetve a *segítőképz munkatársakat*, hiszen a gyakorlatom alatt megfigyelhettem hogyan bánnak az ügyfelekkel, illetve mennyire fordítanak figyelmet a higiéniára és igényességre.

Weaknesses-Gyengeségek

ATM készpénzfellevő automaták számomra gyengeségnek számítanak hiszen elég gyakori eset az, hogy az automata benyeli az ügyfelek kártyáját, amihez majd csak két hét múlva tud hozzájutni, illetve két heti gyakorisággal rendszerhiba történik, ami által az ügyfelek nem élhetnek az ingyenes készpénzfelvétellel aznap, hiszen a bankfiókban csak díj ellenében jutnak hozzá bankszámláikhoz. Személy szerint én másik banknál vagyok ügyfél, és ott kártyavesztésről nem hallottam még, és az automata is ritkán hibás. A 2015-ben történt *brókerbotrány* óta az OTP-re sokan negatívan gondolnak, így a fentebb említett hírnév ellentétének ezt gondolom, hiszen ez akkor hatalmas volumenű hír volt az országban.

Opportunities-Lehetőségek

Az OTP-nek nagy lehetőség volt az online felület jó kialakítása a Covid alatt, hiszen az ügyfelek rugalmasan tudták ügyleteiket online intézni. Véleményem szerint, ha kiszélesítenék azokat a szolgáltatásokat, melyeket *online* lehet intézni, akkor még hatékonyabbak lehetnének. *Elbírálási idő lerövidítése* is vonzóbb és hatékonyabb munkát jelent, mind a dolgozóknak, mind az ügyfeleknek egyaránt. A honlap bővítése *virtuális asszisztenssel*, amely 0-24-ben elérhető, sokat fejlesztene az OTP hatékonyságán.

Threats-Veszélyek

Észrevehetően *hullámzó* az *ügyfélszám* különböző tényezők miatt, hitelezési ügyintéző munkatársaim azt is említették, hogy sajnálatosan egyre kevésbé kiszámíthatóak a hitel ügyleteik rendszeressége is. *Adathalászok* miatt félnek az ügyfelek a számlán hagyni megtakarításukat, pedig amennyiben ők odafigyelnek adataik védelmére nem eshetnek áldozatul.

Összességében az OTP fölényesen versenytársai előtt jár az ügyfélszám alapján, hiszen a mai napra már 11 országban összesen 16 millió ügyféllel rendelkezik ellenben a legnagyobb versenytársával a Kereskedelmi Hitelbankkal, akik 2022-ben érték el a 787 ezer lakossági ügyfelet, illetve az eredményeket tekintve is lekörözte őket a fentebb látott ábra alapján. Nem utolsó sorban versenytársai előtt jár a 2021-ben fejlesztett új internetbankjával is, amin keresztül az ügyfelek számos ügyletet tudnak saját maguk rendezni bankfióki ügyintézés nélkül.

8. Marketing-mix elemeinek jellemzése a bank szempontjából

A marketing-mix azon eszközök összessége, amelyeket egy szervezet a marketing célok eléréséért használ egy piacon. (Miklovicz, 2019)

8.1. Product-Termék

Egy termék lehet minden olyan dolog, amely kielégíti a fogyasztók szükségleteit. Két típusra oszthatóak a termékek: a megfoghatatlan és a megfogható termékekre. A 4. pontban részletesen leírtam az OTP termékkínálatait, melyeket online vagy bankfiókban tudnak megvásárolni, igényelni az ügyfelek, attól függően, hogy mit szeretnének. Termékkínálatuk széles hiszen ahhoz, hogy a fogyasztók minél több igényét kitudják elégíteni fontos, hogy minden problémára tudjanak megoldást nyújtani. Vannak olyan ügyletek, amelyeket online nem tudnak intézni az ügyfelek, hiszen mindig nagy hangsúlyt fektetnek az ügyintézők a személyazonosság igazolására, és egyéb alátámasztó dokumentumok eredeti példányára a csalás elkerülése érdekében. A legtöbb termék megfoghatatlan abból a szempontból, hogy magát a terméket nem vihetik magukkal az ügyfelek, csak az azt igazoló dokumentumokat, mint például egy hitel vagy utalás esetében. Megfogható termékek közé tartoznak a betéti kártyák, melyeket bankszámlához tudnak igényelni, van dombornyomott és nem dombornyomott változata attól függően, hogy milyen számlát nyit az ügyfél. A betéti kártyáknak van egy lejárat ideje, ami után az ügyfél postán vagy bankfiókba kaphatja meg az új kártyáját. Megfogható termék az OTP SZÉP kártya is, mely egy cafeteria elem, béren kívüli juttatások folyósítását és

felhasználását teszi lehetővé. Gépkocsi nyereménybetétek is megfogható terméknek számítanak, hiszen az ügyfelek magukkal tudják vinni és a későbbiekben visszatudják váltani, illetve a sorszám alapján online tudják ellenőrizni, hogy nyertek-e vele. A termékekről bármelyik bankfiókban lehet információt kapni, illetve online is megtalálható valamennyi szükséges adat. (Dr. Szigeti & Dr. Szakály Zoltán, 2011)

8.2. Price-Ár

Árazás alatt azt az összeget értjük, amelyet az ügyfélnek ki kell fizetni annak érdekében, hogy a terméket megvegye, vagy a szolgáltatást igényelje. Az OTP-ben az általános ügyintézés ingyenes, pénzmozgással járó ügyleteknek van díja. Az ATM Automatákból az ügyfelek egy hónapban, az első két alkalommal, 150.000 Ft-ig ingyenesen juthatnak hozzá készpénzükhöz, felette díjat kell fizetni, mely számlacsomagonként eltérő. Amennyiben bankfióki készpénzfelvételt választanak annak minden esetben díja van, ami saját fiók esetén 236 Ft + az összeg 1,49 %-a, átutalás pedig belföldön forintban az összeg 0,3 %-a 10.000 Ft-ig. A készpénzbefizetés ingyenes, nem jár plusz költséggel. A számlavezetés csomagfüggő, de általánosan az elektronikus kivonattal a havi díj 829 Ft, papír alapú kivonattal 949 Ft, a Junior számla pedig 25 éves korig ingyenes. Hitelek esetében nagyon sok mindentől függ, hogy az ügyfelek pozitív elbírálásban részesülnek-e. Hitelek esetében fontos tényezők lehetnek, hogy hány gyermek van, mekkora jövedelemmel rendelkeznek az ügyfelek, mekkora összegre lenne szükségük és mennyi ideje házasok. Az ügyintézők személyes ügyletenként plusz jutalékot kapnak, amely kiegészíti a jövedelmüket. Az árakról részletesebben lehet tájékozódni az OTP honlapján. (Dr. Szigeti & Dr. Szakály Zoltán, 2011)(Dr. Tamus, 2009)

8.3. Place-Értékesítés helye

Az értékesítés, termékekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáféréssel foglalkozik, történhet személyesen és online módon, a legfontosabb, hogy kényelmesen és praktikusán elégítsék ki a fogyasztók igényeit. Online sok ügyletet lehet lebonyolítani így azon ügyfeleknek, akiknek ez kényelmes és megtudják oldani problémáikat internetbankon keresztül, esetleg a honlapon, akkor számukra ideális az online felület. Internetbankon keresztül könnyen megoldható például az utalás, a honlapon pedig számlanyitás is lehetséges. Azon ügyfeleknek, akik a bankfióki ügyintézést preferálják, lehetőségük van időpontot foglalni a gyorsabb sorra kerülés érdekében és személyesen, ügyintézővel tudnak megoldást találni problémájukra. Amennyiben nem foglalnak online időpontot a bankfiókba, ott helyben termék kategória szerint az ügyfélhívón tudnak sorszámot húzni annak érdekében, hogy a megfelelő kvalitású ügyintéző tudjon

számukra segítséget nyújtani. Amennyiben lakáshitellel kapcsolatban érdeklődő az ügyfél, az ő számára van egy harmadik értékesítési út, a mobilbankár. A mobilbankárok nagy előnye, hogy országsszerte díjmentesen állnak rendelkezésre azoknak az ügyfeleknek, akik elfoglaltak, vagy máshogy nem tudják megoldani az ügyintézését. Hitelek esetében viszonylag sok időt, pár hetet szokott igénybe venni az elbírálás, ami után tudnak folyósítani az ügyintézők. Különleges ügyletekkel kapcsolatban a fiókvezetőhöz tudnak fordulni az ügyfelek, aki szintén időpontot tud adni a könnyebb és hatékonyabb munka érdekében. (Dr. Szigeti & Dr. Szakály Zoltán, 2011) (Dr. Tamus, 2009)

8.4. Promotion-Hirdetés

A promóció területét öt részre lehet bontani, amelyek a reklám, a személyes eladás, a vásárlásösztönzés, a direkt marketing és a PR. A *reklám* egy nem személyes, fizetett befolyásoló célzatú kommunikáció termékekről, szolgáltatásokról, és eszmékről, melyeket különböző platformokon tesznek közzé. Az OTP marketing célú hirdetései a televízióban nap, mint nap láthatóak, ahol törekednek olyan reklámfilmeket létrehozni, amely életszerű helyzetben mutatja meg, hogy milyen megoldásokat találhatnak az emberek problémájukra abban az esetben, ha OTP ügyfelek lesznek. A jelenlegi OTP televíziós reklámban a személyi kölcsönt láthatjuk, mint megoldást különböző élethelyzetekre, egy 30 másodperces kisfilmben.

A *személyes eladás* az a tevékenység, amikor szóbeli, közvetlen kapcsolatfelvétel keretében kívánjuk a vásárlókat meggyőzni az értékesítés érdekében. Személyes eladás bankfiókokban, illetve mobilbankárokon keresztül lehetséges. Egy saját példával írnám le az ügyintézők promóciós tevékenységét. Az OTP nagyatádi fiókjában intéztem közjegyzői papírjaimat, majd miután az ügyintézőm elvégezte munkáját feltette azt a kérdést, hogy fizetek-e a számlavezetésért (nem OTP ügyfél vagyok), mert ha igen akkor ajánlja, hogy váltsak OTP Junior számlára, amelynek 25 éves korig ingyenes a számlavezetése és egy tájékoztató füzetet is kaptam róla. A mobilbankárok feladata pedig olyan ügyfelek kiszolgálás személyes kiszállással országosan, akik lakáshitel iránt érdeklődnek, de nincs idejük, vagy lehetőségük bankfiókban megtenni ezt.

A *vásárlásösztönzés* minden olyan, a vásárlók érdeklődését felkeltő marketingtevékenység, melynek közvetlen célja a termék értékesítése. Vásárlásösztönzések például a kedvezmények, akciók hirdetése, a bankfiókban található reklámfüzetek. A direkt marketing olyan bárhol alkalmazható interaktív kommunikációs módszer a marketing területén, mely egy vagy több reklámeszközt használva mérhető választ vált ki a címzettektől. OTP direkt marketing tevékenységei közé tartoznak a telefonon értesítések aktuális ajánlatokról, postai úton levél

kiküldése bankolással kapcsolatos változásokról. A honlapot tekintve a magánszemélyek oldalán is a személyi kölcsön az aktualitás, továbbá a honlapon a fentebb felsorolt ügyfélcsoportokra leosztva mindenkinek külön-külön ajánlat jelenik meg elsőként. Facebook felületen az OTP nagyon aktív, változó, hogy napi vagy 2-3 napi rendszerességgel posztolnak, de figyelemfelkeltő videós és képes posztokat töltenek fel. A facebookon az aktualitásokat és a különböző termékeiket hirdetése mellett felhívják a figyelmet különböző veszélyekre, mint például az adathalászokra, csalókra, jeles eseményeket publikálnak, mely az OTP csoporthoz kapcsolódik, és ünnepkor pedig köszöntéseket posztolnak. Instagrammon leginkább a külföldi leányvállalatok működtetnek OTP-hez tartozó profilt, kettő magyar található, amely nem rég alakult az „otpotthon” és az otingatlanpontkft”. Mindkét profil marketing célból van működtetve, és mindkét profilra Ingatlankeresési és az Ingatlanközvetítői portálról szóló posztokat töltenek fel.

A PR olyan vezetési eljárás, tervszerű és folyamatos tevékenység, melynek célja hogy a szervezet és munkatársai, közönsége, környezete illetve közvéleménye között megértést, bizalmat építsen ki és tartson fenn. Az OTP odafigyel ügyfeleire azáltal, hogy személyre szabott ajánlatokat lehet kérni és folyamatosan figyelemmel kísérik az aktív ügyfelek számát. Nagy volumenű hirdetési platformja az OTP-nek az OTP-Bank Pick Szeged kézilabda csapat szponzorálása, hiszen a csapat jelen van a nemzetközi porondon és a hazai élvonalba tartozik és minden mérkőzésen OTP logó is szerepel a mezükön. (Dr. Szigeti & Dr. Szakály Zoltán, 2011) (Dr. Tamus, 2009)

8.5. People-Emberi tényezők

A vállalatot, a termékeket és szolgáltatásokat nagymértékben meghatározzák az őket értékesítő munkavállalók. Az eladónak nagy szerepe van a marketingben, hiszen a kiszolgálás ugyanúgy része a vásárlói elégedettségnek, mint egy marketing reklám, mert az ügyintézők találkoznak közvetlenül az ügyféllel és hallgatják meg problémájukat, kéréseiket. Az OTP karrier oldalán hirdeti meg az álláslehetőségeket és az önéletrajzok elemzése után nagy figyelemmel választják ki a megfelelő jelölteket. Nagy figyelmet fordítanak a szakmai tudásra, az ügyintézők kéthetente vagy havonta vesznek részt oktatásokon annak érdekében, hogy növeljék tudásukat és tisztában legyenek az aktuális trendekkel és szabályokkal, hiszen napról napra változnak. A dolgozóknak mindennap feldob a rendszer egy fittségi tesztet, amit aznap valamikor a nap folyamán ki kell tölteni és kétszer lehet elpasszolni a rendszerben, például akkor, ha éppen ügyfél van náluk. A fittségi tesztet adott hónap végén kiértékelik a központban és kiküldik a fiókvezetőknek, hogy ki milyen szinten dolgozott abban az

időszakban. Gyakornoki pozícióban megtanulhatják a kezdő munkavállalók a bankhoz kapcsolódó feladatokat, tevékenységeket, hogy a gyakorlati idő után ezeket már mind elsajátítva tudjanak működni. A kötelező szakmai gyakorlatot is támogatja az iskolákban a cég, magam is ilyen tevékenységet folytattam itt és sok dolgot megtanulhattam, amit a továbbiakban mind az életben, mind hasonló területen végzendő munkában kamatoztatni tudok majd. Az OTP-ben korábban egyenruhában dolgoztak a munkavállalók mely illeszkedett az OTP zöld-fehér profiljához, ez mára már nem elvárás, a lényeg, hogy elegánsan, banki dolgozóhoz méltóan legyenek felöltözve az ügyintézők. A bankban arra is odafigyelnek, hogy az ügyfelek mennyit várnak és a fiókvezető tudja kézben tartani, hogy például látja, hogy egy utalásos sorszámú ügyfél már tíz perce várakozik akkor odairányíthatja egy olyan ügyintézőhöz, akinek nem ez a fő tevékenysége, de megtudja oldani. Panaszkezelés szempontjából az ügyfelek észrevételeiket megtehetik telefonon, mindennap 0-24 óráig egy telefonos ügyfélszolgálaton, illetve banki munkanapokon a központi információs vonalat is tudják hívni 8-20 óráig. Honlapon is tudnak panaszbejelentést tenni az Internetbank postaládájában vagy e-mailben. Azon ügyfelek, akik írásban, levélben szeretnék kifejezni problémájukat a Központi Panaszkezelési Főosztálynak címezve tudnak panaszt tenni, illetve lehetőség van a Magyar Nemzeti Bank oldaláról letölteni egy panaszkezelési formanyomtatványt, amit szintén elfogadnak. További panaszkezelési lehetőségek az e-mailben való írás, bankfiókban ügyintézőkön keresztül a bank nyitvatartási idejében és telefaxon is lehetséges. Abban az esetben, ha nagyon sürgő megoldandó problémájuk, amit fióki szinten megtudnak oldani az adott bankfióki vezetőt is felkereshetik az ügyfelek. (Dr. Tamus, 2009)

8.6. *Physical Evidence-Környezeti és tárgyi elemek*

A környezet az, ahol a vásárló és a kiszolgáló személyzet interakcióba lép, ahol a vásárlók kiszolgálása történik. Beletartozik a berendezés és az épített vagy természetes környezet egyaránt. Jelen esetben a környezet maga a fiók, ahol várakoznak, illetve ügyet intéznek a fióki dolgozókkal az ügyfelek. Felszerelések szempontjából a nagyatádi fiókot tekintve (mert ezt saját szemmel tekintettem meg) kintről befelé haladva először az ATM automata helyezkedik el, melynek segítségével az ügyfelek készpénzt tudnak levenni a számlájukról, illetve befizetni rá, telefonszámlát is tudnak rajta kiegyenlíteni, illetve az egyenlegüket is letudják kérni. A vevőtérbe lépve egy sorszám húzó berendezés helyezkedik el, ami segítségével kitudja választani az ügyfél, hogy milyen ügyben jött és kap egy sorszámot, ez az ügyintézők dolgát is megkönnyíti, hiszen így az ügyfél a megfelelő minőségű dolgozóhoz fog kerülni. A vevőtérben megtalálható továbbá egy tablet billentyűzettel, amelyen az OTP honlapját tudják böngészni az

érdeklődők. A vevőtérben körben helyezkednek el az ügyintézők így mindenre rálátása van mindenkinek és nyomtatóval is rendelkeznek a dolgozók, kettésével egyhez tudnak hozzáférni. A komfort érzetet növelve mindig megfelelő hőmérséklet fogadja az ügyfeleket és növényekkel is élményszerűbbé tették a fiókot így kellemes környezetben tudják elvégezni dolgaikat az ügyfelek. Az OTP tájékoztató kiírásokat is elhelyezett a vevőtérben, jól látható helyeken, figyelemfelhívás céljából például, hogy melyik ügyintézőknél van pénztár, illetve nálam pedig fel volt tüntetve, hogy gyakorlatot töltök a fiókban és adminisztrációs feladatokat látok el. (Dr. Tamus, 2009)

8.7. Process-Folyamat

Az egyes feladatok és tevékenységek egymás után következése a vásárlók kiszolgálása során jelenti a folyamatot. Az ügyintézők állandó teljesítményelemzésben vannak, mint ahogy fentebb említettem ez egy fitsségi teszttel kezdődik, ahol felmérik a tudásukat és a napi ügyfelek tevékenységeik is mind nyomon követhetőek például, hogy hány perc alatt tudta az ügyfél problémáját megoldani, hány darab ügyfelet tudott aznap fogadni, illetve, hogy az adminisztrációs feladatait is mind ellátta-e. Rendszerhibák előfordulhatnak, a leggyakrabban az automata működésében keletkezik probléma, de előfordult az is, hogy nem tudtak készpénzt felvenni az ügyfelek, mert a rendszer nem engedte és ez eltartott egy jó pár óráig, amíg megoldották, ennek következtében pedig ki kellett tolni a bankfióki készpénzfelvétel időintervallumát (normál esetben 8-14 óráig). Munkafolyamat szempontjából a folyamat nagyon egyszerű, megérkezik az ügyfél, a sorszámhúzó panelen kiválasztja milyen ügyben érkezett (feltételezzük, hogy pontosan tudta mit kell húzni), majd az arra szakosodott ügyintéző lehívta a sorszámát és fogadta az ügyfelet. Sokszor előfordult, hogy a folyamat már ott megakadt, hogy nem tudják a panelen kiírt fogalmakkal azonosítani azt, amivel érkeztek, vagy nem tudják megfogalmazni, hogy mit szeretnének akkor, amikor segíteni próbálunk. (Dr. Tamus, 2009)

9. Saját végzett munka

A kötelező szakmai gyakorlatom alatt nagyon sok mindent köszönhetek az ott dolgozó hölgyeknek, akik mindenben készséggel álltak a rendelkezésemre, és köszönhetek különösen a fiókvezetőmnek, aki folyamatosan valami újdonságot mutatva tette színesebbé a heteimet.

Az első hét, amikor megérkeztem a bemutatkozásról és az akklimatizálódásról szólt, nagyon újnak éreztem még mindent és izgultam, hogy hogyan fognak hozzám állni a már évek óta ott dolgozó kollégák. Természetesen minden kétségemet eloszlatták már az első napon. A

fiókvezetőmmel már előzetesen beszélgettem pár órát arról, hogy mégis mire készüljek, így tudtam már, hogy lesz egy saját asztalom, ahol dolgozhatok és ki lesz helyezve az ügyfeleknek egy tájékoztató tábla, amelyről informálódhattak arról, hogy én gyakorlati tevékenységet végzek, és adminisztrációs feladatokat látok el. Megbeszéltük továbbá milyen öltözéket viselhetek munkaidőben, mikor mehetek ebédszünetre és nagyvonalakban, hogy mi lesz a feladatom.

Az asztalomat gyorsan elrendeztem a saját stílusomnak megfelelően és annak érdekében, hogy könnyebben dolgozhassak. A rendszerben, amiben dolgoznom a legtöbb programhoz jogosultságot kellett kérni, hogy dolgozhassak bennük, ez pár napot igénybe vett, így az első héten, a számítógépen még nem feltétlenül tudtam dolgozni. Az első pár napban főleg a sorszámhúzó panelt tanulgattam, hiszen az én feladatom volt segíteni azoknak az ügyfeleknek, akik nem tudták milyen sorszámot kell húzniuk, illetve az „Intra” nevű OTP hírportált tanulmányoztam. Később egy egyszerűbb feladatot kaptam, mégpedig az elhalálozási határozatokat kellett kivezetnem egy erre külön kijelölt füzetben és a megszűnés dátumát ráírni a határozatokra és a füzetbe, majd pedig csoportosítani évek szerint és az irattárban elhelyezni. Nagyon sok doboz összegyűlt a kollégáknak ezekből a határozatokból, így ez beletelt jó pár napba mire végeztem vele. A Snap központi programba már az első héten megkaptam a jogosultságot, szóval azt onnantól tudtam használni, így megkaptam a napi anyagokat, amely azokat az iratanyagokat takarja, amely ügyleteket a lányok a nap folyamán végeznek, ezeket pedig egy aznapi dátummal felcímkézett borítékba kellett tenni, majd felküldeni a központba. Az én feladatom az volt, hogy átnézzem a borítékokban lévő anyagokat, hogy minden alá van-e írva és ahol engedélyező kell az is le van-e szignózva, illetve kiválogatni a köteges papírokat, amihez a Snap rendszerben kellett indítanom és kinyomtatnom egy listafuttatást majd aláírni, hogy leellenőriztem. A napi anyagokat be is kellett dobozolni, ha már keletkezett annyi boríték. Az ügyintézőknél keletkeznek az általunk csak „lerakós anyag” -nak nevezett dokumentumok, melyeket a KBOI rendszerben kellett ellenőriznem, hogy megszűntek-e vagy élők, illetve, hogy hol helyezkedik el (például fiókban), majd ezek után iktatni a rendszerben és egy sorszámmal ellátott fedlapot a tetejére tűzni, ezeket összegyűjteni és „utólagos dokumentum” névvel jelölt borítékban ugyancsak felküldeni a központba.

A gyakorlatom elejétől kezdve folyamatosan kellett csinálnom a fentebb említett napi, illetve lerakós anyagok rendszerezését és az ügyfeleknek való segédkezést, illetve az OTP tudásbázis rendszerében képzéseket kellett hétről hétre elvégezni határidőkkel, ezek elengedhetetlenek a banki dolgozók számára. Ilyen képzések voltak például a Munkavédelmi képzés, Pénzmosást megelőző képzés, és minden oktató anyag végén el kellett végezni egy tesztet, melyet

legalább 70%-os eredménnyel kellett zárnom ahhoz, hogy sikeresen elvégezzem az adott képzést. Ezeket a képzéseket már a második hét végére sikerült teljesítenem. A képzések mellett a tudásbázisban oktató anyagokat is meg kellett hallgatnom, melyeket a felsőbb vezető kollégák adtak elő.

Miután minden gyakorlatos pozícióhoz való jogosultságot megkaptam - elég sokrétű volt a feladatköröm -, a rendszer segítségével már tudtam időpontot is foglalni az ügyfeleknek, ezt egy maradandóbb élményként a fiókvezetőm úgy mutatta meg, hogy a páromnak foglaltam az időpontját. Az időpontra érkezett ügyfelek sms-ben kapott számát is láttam már a rendszerben, így tudtam segíteni azoknak az ügyfeleknek is, akik éppen nem találták meg a telefonjukba. Csoportos beszédési nyilatkozatokat is tárolni kell az irattárban, így azokat hetekre lebontva kellett rendszereznem, majd beszkennelem és ezeket felküldenem a központba egy erre külön kijelölt e-mail címen, majd a végén az irattárban rendszereznem. A központi rendszerben számlaszámonként dossziékhoz kellett rendelni a különböző iratanyagokat, melyet a dossziéra ragasztott vonalkóddal, majd annak beszkennelésével tudtam megtenni, utána pedig ezeket a dossziékat egy dobozba kellett helyeznem, amit ugyancsak dobozazonosító vonalkóddal és annak a beszkennelésével tettem meg. Jó pár napot igénybe vett a gyámi határozatok rendszerezése is, mert rengeteg összegyűlt már belőlük, először évenként, majd azon belül megszűnt és aktív mappákat kellett nekik készítenem.

Még két hét van vissza a gyakorlatomból és jelenleg lakáshiteles dossziékat ellenőrzöm aláírások szempontjából, illetve ezek a dossziék tartalmazzak egy listát arról, hogy milyen dokumentumokat kell tartalmazniuk, ez is az én felelősségem. Ezeket ellenőrzés után szintén dobozolni kell és az irattárban elhelyeznem.

Az OTP-ben töltött gyakorlati időm alatt az elvégzett feladataim mellett a munkatársak figyeltek rá, hogy belátást nyerjek az ügyintézői létbe, így ha valami különleges ügyfél érkezett vagy olyan folyamatot végeztek, amit számomra érdekesnek véltek (például számlanyitást) akkor szóltak és végig nézhettem, hogy hogyan is zajlik. A gyakorlatom alatt továbbá fejlődött a rendszerező képességem, szerintem sokan el sem tudják képzelni mennyi adminisztrációs és papírmunka van egy bankfiókban. Az emberekkel való kommunikációs és empátiás képességem is fejlődött, hiszen különböző életkorú és élethelyzetű emberekkel egyaránt találkoztam és sokszor elgondolkodtató volt, hogy milyen lehetőségeik is vannak pontosan. Arra is rálátást kaptam, hogy milyen szigorú előírások és szabályok vannak egy bankban és, hogy nagyon fontos a precizitás, mert a kisebb hibáknak is nagy jelentősége van. Azáltal, hogy mindennap ugyanabban az időben kellett odaérnem és elvégeznem a feladataimat és kötött ebédidő volt, az életben való rendszerező képességem és a feladat beosztásom is sokat javult.

10. Következtetések, javaslatok

Véleményem szerint ez a gyakorlat nagyon hasznos volt számomra abból a szempontból, hogy belátást kaphattam a pénzügyi szektorba, a bank működésébe és az ott dolgozók feladatkörébe. A 12 (mert 2 még vissza van) hét alatt, ami leginkább szembetűnő volt, hogy mennyire profi munkavállalók és vezetők vannak ennél a cégnél, egy hét alatt levontam azt a következtetést, hogy itt mindenre nagyon komolyan oda kell figyelni.

Az általam tanulmányozott eredménykimutatások és éves beszámolók alapján az OTP évről évre fejlődik és sikereket ér el, ez még inkább ösztönző az olyan hallgatók számára, mint én, aki ilyen helyen szerettem volna tölteni a gyakorlati időszakomat és ilyen helyen tudnám elképzelni a jövőmet is. Fontosnak tartom megemlíteni, hogy míg máshol a COVID a 2020-as évben lehúzta a céges eredményeket, addig az OTP-nél fellendítette, az online ügyintézészt előterjesztette az új Internet és mobilbank fejlesztését és ezáltal egy modernebb kapcsolatot teremtett ügyfeleivel.

Javaslatként tudnám megemlíteni a bank felé a hosszadalmas bírálati és átfutási időket, amelyek lerövidítése bizonyára könnyebbséget okozna az ügyfelek számára. A gyakori rendszerhibák is sokszor gondot okoznak mind a kollégák, mind az ügyfelek számára, pont a napokban romlott el a levelező rendszerem, ez által pedig nem tudtam dolgozni a csoporttagi nyilatkozatokon. Az ATM automatában való kártyabenyelések pedig rendkívül kellemetlen helyzetbe hozhatják az ügyfeleket, hiszen két hét az átfutási ideje mire visszakerül hozzájuk.

Az iskola felé pedig javaslatként fogalmaznám meg azokat a dolgokat, mint például a gyakorlati idő összehangolása a portfólió leadásával, hiszen előbb kell leadnom, mint, hogy a gyakorlatomnak vége legyen. Hasznosnak tartanám azt is, ha lenne a hallgatók számára egy előzetes tájékoztató, hogy a különböző gyakorlati helyeken milyen feladatokat kell ellátni.

Összességében azt a következtetést tudom levonni, hogy a jövőbeni munkáim során, mindenhol alkalmazni tudom az itt tanultakat, hiszen a munkamorálom is nagyot fejlődött és emberileg is sok tapasztalatot szereztem az itt eltöltött idő alatt. Minden hallgató számára ajánlati tudom az OTP-t a kötelező szakmai gyakorlati helynek, mert csak plusz tapasztalatokkal, tudással távozhatnak ettől a cégtől.

11. Hivatkozások

- 1) Bankholding, M. (2023). *Magyar Bankholding*. Forrás: www.magyarbankholding.hu:
<https://www.magyarbankholding.hu/rolunk>
- 2) Consulting, P. (2019. 10 31.). *Proman Consulting*. Forrás: promanconsulting.hu:
<https://promanconsulting.hu/swot-elemzes/>
- 3) Dr. Szigeti, O., & Dr. Szakály Zoltán. (2011). *Marketing. Digitális jegyzet/Oktatási segédlet*. Kaposvári Egyetem Gazdaságtudományi Kar Marketing és Kereskedelmi Tanszék.
- 4) Dr. Tamus, A. (2009). *Szolgáltatásmarketing-és menedzsment*.
- 5) Ecopedia.hu. (dátum nélk.). *Ecopedia*. Forrás: www.ecopedia.hu:
<http://ecopedia.hu/bankrendszer>
- 6) K&H. (2023). *K&H*. Forrás: www.kh.hu: <https://www.kh.hu/csoport>
- 7) Kenesei, Z., & Kolos Krisztina. (2007). *Szolgáltatásmarketing-és menedzsment*. Alinea Kiadó.
- 8) Kovács Levente, M. E. (2018. december 6.). *Bankmenedzsment Banküzemtan*. Budapest: Nemzetközi Bankárképző Központ Zrt.
- 9) Miklovicz, N. (2019. augusztus 26.). *marketing112*. Forrás: www.marketing112.hu:
<https://www.marketing112.hu/honlap-elemzes-marketing-szemponbol/>
- 10) OTP. (dátum nélk.). *OTP Bank*. Forrás: www.otpbank.hu:
<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/Tortenet>
- 11) OTP. (dátum nélk.). *OTP Bank*. Forrás: www.otpbank.hu:
<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Biztositas>
- 12) OTP, 1. (2023). *OTP Bank*. Forrás: otpbank.hu:
https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_OperativFelsőVezetes
- 13) OTP, 1. (2023). *OTP Bank*. Forrás: www.otpbank.hu: <https://www.otpbank.hu>
- 14) OTP, 2. (2022). *Felelős Társaságirányítási Jelentés*. Forrás:
https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/220413_FTJ_2021_061.pdf
- 15) OTP, 3. (2023). *OTP Bank*. Forrás: www.otpbank.hu:
https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_OperativFelsőVezetes
- 16) OTP, 4. (2023). *OTP Bank*. Forrás: www.otpbank.hu:
<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Bankszamlak>

- 17) OTP, 5. (2023). *OTP Bank*. Forrás: www.otpbank.hu:
<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Hitelek>
- 18) OTP, 6. (2023). *OTP Bank*. Forrás: www.otpbank.hu:
<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Megtakaritas>
- 19) OTP, 7. (2021. április 16.). *OTP Bank*. Forrás: www.otpbank.hu:
https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/210416_Eves_jelentes_032.pdf
- 20) OTP, 8. (2022. április 13.). *OTP Bank*. Forrás: www.otpbank.hu:
https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/220413_Eves_jelentes_teljes_pdf.pdf
- 21) OTP, 9. (2023. március 10.). *OTP Bank*. Forrás: www.otpbank.hu:
https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/OTP_20224Q_h_final.pdf
- 22) Statisztika, M. (2021). *MNB Statisztika*. Forrás: statisztika.mnb.hu:
<https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fstatisztika.mnb.hu%2Ftimeseries%2Faranykonyv-2021.xls&wdOrigin=BROWSELINK>