

Budapesti Gazdasági Egyetem
Gazdálkodási Kar Zalaegerszeg

Szimeiszter Barbara

Gazdálkodási és menedzsment felsőoktatási
szakképzés, Digitális üzleti szolgáltatások
szakirány

**Az innováció lehetőségei az OTP Bank
Nyrt. vonatkozásában**

2020

NYILATKOZAT

a szakdolgozat/záródolgozat digitális formátumának benyújtásáról

(Szövegszerkesztővel történő kitöltés után nyomtatandó egy példányban.)

Hallgató neve:	Szimeiszter Barbara		
Szak:	Gazdálkodási és menedzsment		
Szakirány (ha van):	Digitális üzleti szolgáltatások		
Neptun kód:	POO0QW	Benyújtás éve:	2020.
Szakedolgozat/záródolgozat címe:	Az innováció lehetőségei az OTP Bank Nyrt. vonatkozásában		
Belső (operatív) konzulens neve:	Márkus Mónika		
Külső (szakmai) konzulens neve:	Esses-Frang Nóra		
Legalább 5 kulcsszó a dolgozat tartalmára vonatkozóan:	innováció, kutatás, fejlesztés, alkalmazások, bankolás		

Kérjük a szerzői döntésnek megfelelő opciót aláhúzni:

Hozzájárulok / **nem járulok hozzá**, hogy szakdolgozatomat/záródolgozatomat az egyetem az interneten a nyilvánosság számára repozitóriumában közzétegye.

A hozzájárulás szerzői feltételei:

- mások számára a közzététel semmilyen formában nem engedélyezett,
- a dolgozat magáncélra letölthető, a forrás és nevem megjelölésével szabadon idézhető, de az idézést meghaladó felhasználás (átvétel) tilos,
- hozzájárulásom időtartamra nem korlátozott és bármikor visszavonható.

Hozzájárulás hiányában a dolgozat csak az egyetem könyvtáraiban az arra kijelölt számítógépeken, képernyős megtekintéssel kutatható. Egyéb hozzáférés, többszörözés nem engedélyezett.

Felelősségem tudatában kijelentem, hogy szakdolgozatom/záródolgozatom digitális adatállománya mindenben eleget tesz a vonatkozó hatályos intézményi előírásoknak, tartalma megegyezik nyomtatott formában benyújtott szakdolgozatommal.

Szimeiszter Barbara sk.

Dátum: 2020. 05. 11.

.....

hallgató aláírása

A digitális szakdolgozat könyvtári benyújtását és átvételét igazolom.

Dátum: 2020.05.14.

Szabó G. Tibor s. k.

.....

könyvtári munkatárs

P.H.

„Beszámoló a szakmai gyakorlatról”

Szimeiszter Barbara

Gazdálkodási és menedzsment felsőoktatási
szakképzés, Digitális üzleti szolgáltatások
szakirány

2020

Tartalomjegyzék

ELSŐ RÉSZ.....	4
1. Bankrendszer.....	4
2. Számlavezetési osztály főbb feladatai.....	6
3. OTP Bank Nyrt. bemutatása.....	8
a) Cég ismertetése.....	8
b) Az OTP Bank működése a 2008-as gazdasági válság idején.....	9
c) Bank helyzete napjainkban.....	9
d) Jövőkép.....	9
MÁSODIK RÉSZ.....	11
1. Szakmai gyakorlati napló bemutatása heti bontásban.....	11
HARMADIK RÉSZ.....
1. Ügyfelek edukációja a ki- és befizető ATM-eknél.....	12
2. Lakossági számla anyagok napi irattározása.....	12
3. A zalaegerszegi OTP Bank dolgozóinak napi munkájának segítése.....	13
IRODALOMJEGYZÉK.....	14

ELSŐ RÉSZ

I. A bankrendszer

Bankrendszer fogalma¹

Az ország bankjainak, hitelintézeteinek összessége. Ezen belül központi bankról és pénzügyi intézményekről (monetáris közvetítőkről) beszélünk.

Egyszintű bankrendszer²

Egyszintű bankrendszernek nevezzük a bankrendszernek azt a típusát, ahol csak egy központi bank tölti be mind a jegybank, mind pedig a kereskedelmi bankok funkcióit. Az egyszintű bankrendszer történetileg később jött létre, mint a kétszintű bankrendszer. Jellemzően a szocialista országokban hódított teret, ahol a gazdaság minden területén erős központosítás volt megfigyelhető. Azonban a "fejlődés zsákutcája" lett abban az értelemben, hogy nem tudta megfelelően segíteni a gazdasági fejlődést, sőt inkább gátolta azt.

Az egyszintű bankrendszer egyetlen központi bankja közvetlen kapcsolatban áll a gazdasági szereplőkkel, igaz létrehozhat szakosított állami pénzügyintézeteket is. Létezik azonban olyan rendszer is, ahol csak egyetlen bank létezik, ezt monobank rendszernek nevezik. Ilyen bankrendszere van Kubának, Mongóliának és Albániának.

Magyarországon 1947-től egészen 1987-ig egyszintű bankrendszer működött. Az államosított Magyar Nemzeti Banknak több szakosodott leánybankja is volt: 1948-1950 Pesti Magyar Kereskedelmi Bank, 1950-1987 Magyar Külkereskedelmi Bank, 1948-1972 Magyar Beruházási Bank, 1972-1987 Állami Fejlesztési Bank, 1979-1987 Budapesti Hitelbank, 1949 Országos Takarékpénztár (OTP), 1957-től takarékszövetkezeteket is létrehoztak vidéken. 1987-től ismét kétszintű bankrendszer működik hazánkban, habár már addigra több kereskedelmi bank működött az OTP mellett.

¹ <http://oktato.econ.unideb.hu/domician/Downloads/ppt/Bankrendszer%20I.pdf>

² <http://ecopedia.hu/egyszintu-bankrendszer>

Kétszintű bankrendszer³

A kétszintű bankrendszer két pillérből tevődik össze: a jegybankból és a kereskedelmi bankokból. A jegybank csakis makroökonómiai szinten vesz részt a gazdasági életben, valamint a kereskedelmi bankokkal tartja a kapcsolatot.

A kereskedelmi bankok a gazdálkodó egységekkel és a lakossággal vannak üzleti kapcsolatban, valamint törvényi előírások szerint a jegybankkal, illetve fenntartanak egy bankközi piacot is. A kereskedelmi bankok magántulajdonban vannak és profitorientáltak.

Magyarországon 1987 óta működik ismételten kétszintű bankrendszer. A szocializmus idején egyszintű bankrendszer működött, a Magyar Nemzeti Bank töltötte be a központi bank szerepét és emellett létrehozta több szakosított állami bankot is. A rendszerváltáskor az OTP mellett a következő kereskedelmi bankok működtek: Magyar Hitelbank, Országos Kereskedelmi és Hitelbank, Budapest Bank, Magyar Külkereskedelmi Bank és Általános Értékforgalmi Bank.

Finanszírozás lényege, fontosabb formái⁴

A finanszírozás a hétköznapi szóhasználatban a legegyszerűbben pénzzel való ellátásként jellemezhető. Mind a magánszemélyeknek, mind a vállalkozásoknak anyagi természetű céljaik eléréséhez különféle termékekre és szolgáltatásokra van szükségük, melyek megszerzéséhez pénzre kell szert tenniük. Finanszírozás azonban nem csak pénz segítségével történhet, bár ez a legáltalánosabb. Finanszírozható egy cég úgy is, ha a működéséhez szükséges eszközöket kölcsön kapja, vagy a tulajdonosok véglegesen rendelkezésére bocsátják.

³ <http://ecopedia.hu/ketszintu-bankrendszer>

⁴ https://regi.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/0007_d2_1080_1082_smeuzletifin/1_1_a_finanszirozás_lenyege_fontosabb_formai_SNzix9sSaMoQpDFp.html?fbclid=IwAR0Msa7ghFI8X6Zayb-0g5GjVeROvHp7tKLA3wKelZGLt4HfKAQtZUA-O10

Finanszírozás elvei⁵

- Rentabilitás elve: mekkora a rendelkezésre álló tőke költsége, illetve hogyan alakul a saját tőke hozama.
- Biztonság elve: a cég forgalmi folyamatát a tőke-visszafizetési kötelezettségek ne zavarják meg.
- Rugalmasság elve: a tőkeszükségletet az ingadozásoknak megfelelően rugalmasan kezeljék.
- Normativitás elve: az idegen tőke megszerzéséhez, a hitelképesség megítéléséhez bizonyos normákból indulnak ki, amelyeknek meg kell felelni.
- Likviditás elve: az adósságszolgálati kötelezettség feltételei biztosítottak legyenek.

Forint alapú finanszírozás

Olyan hitel konstrukció, melynek havi törlesztési összege a futamidő lejártáig csak a forint kamatától (**BUBOR* és az erre nagy hatással lévő jegybanki irányadó kamatláb) és a hitel kamatperiódusától függ.

Finanszírozási arány

A fedezetként felajánlott ingatlan(ok) hitelbiztosítéki és forgalmi értékének hányadosa. Jelenlegi szabályozás szerint a bankok a felajánlott fedezet(ek) forgalmi értékének maximum 75%-áig nyújthatnak hitel forint alapon.

II. Számlavezetési osztály főbb feladatai

Klasszikus bankszámlavezetés⁶

Forint számlák

Vállalkozás és a bank között valamennyi szolgáltatás biztos alapja, a klasszikus forint bankszámlavezetés teremti meg a kapcsolatot. Kisvállalkozói forint bankszámlát minden egyéni vállalkozó, kisvállalkozás és non-profit szervezet vezettethet még akkor is, ha devizakülföldinek minősül.

⁵ <https://hu.wikipedia.org/wiki/Finansz%C3%ADroz%C3%A1s>

⁶ <https://www.otpbank.hu/portal/hu/MKV/Szamlavezetes>

⁷*Bubor: A BUBOR, vagyis a Budapesti Bankközi Forint Hitelkamatláb, azt a kamatot foglalja magában, amiért a kereskedelmi bankok egymásnak hitelt hajlandók adni különböző futamidőre.

Devizaszámlák

Amennyiben igénybe veszi a bank deviza számlavezetési és devizaforgalmi szolgáltatásait, az itthon megszokott banki háttérrel és a további előnyöket tudhatja a háta mögött. Devizaszámla-vezetési szolgáltatások belföldi és külföldi vállalkozásoknak, egyéb non-profit szervezeteknek és alapítványoknak ajánlják.

Számlavezetési szolgáltatások

- Egyszerű és csoportos átutalások
- Azonnali beszedési megbízások
- Csoportos beszedések
- Okmányos meghitelezés
- Csekk, bankkártya
- Fix és változó összegű állandó (rendszeres) megbízások teljesítésére
- A számlán levő pénz részbeni vagy teljes összegű lekötésére
- Forintszámla terhére indított deviza-átutalások, devizaforgalom bonyolítására
- Készpénz be- és kifizetések elvégzésére
- Más banknál vezetett számla javára adott napon belüli forint átutalásra (VIBER átutalások)
- Fedezetigazolás nyújtására (az összeg elkülönítése, zárolása esetén)
- foglalkozáshoz, illetve tevékenységhez kötődő speciális szolgáltatásokra ügyvédek, önálló bírósági végrehajtók, végrehajtói irodák, közjegyzők, utazásszervezők számára (letéti számla, kötelező vagyoni biztosítékok kezelése)
- Csoportos átutalás
Dolgozói munkabérek, illetve egyéb bér és jövedelem jellegű kifizetések vagy nyugdíjpénztári járadékok stb. folyósítására jelentősen csökkentve így módon a munkabérfizetéssel járó készpénzkezelési költségeket, illetve a jogosultak javára

⁷ <https://jobbtudni.bankmonitor.hu/wiki/BUBOR>

egyenként történő átutalások miatt felmerülő munkaerőköltséget és a tranzakciók utáni díjat.

- **Fiókbérlet**

A bérelt fiókban helyezük el vállalkozása számlakivonatait, levelezéseit, amelyek rendszeres vagy időközönkénti elviteléről nyitvatartási időben szabadon, sorban állás nélkül vagy bármikor a nap 24 órájában - gondoskodhat Ön vagy a megbízottja. Így a posta igénybevétele nélkül, közvetlenül juthat a megküldendő anyagokhoz, bizonylatokhoz.

- **Szэфbérlet**

Értéktárgyak, okmányok, iratok, egyéb személyes tárgyak biztonságos elhelyezésére nyújt lehetőséget, teljes diszkréció mellett. Fiókjainkban mechanikus, számítógépes programmal vezérelt félautomata és automata szэф-berendezések működnek, többféle méretű rekeszt tartalmazva.

- **Éjjel-nappali bedobótrefor**

Az éjjel-nappali bedobótrefor lehetővé teszi OTP bankszámlával rendelkező ügyfeleink számára, hogy a bankfiókok nyitvatartási idején kívül is bonyolíthassanak bankjegybefizetéseket, így biztonságos helyen tárolják a befizetett összeget.

- **Zsákos befizetés**

OTP bankszámlával rendelkező, nagy összegű készpénzforgalmat lebonyolító ügyfeleink ún. zsákos készpénzfeladással is befizethetik bankszámlájukra napi készpénzbevételüket. Lehetőség van arra, hogy a számlatulajdonos több OTP bankfióknál is teljesítsen befizetést.

III. OTP Bank Nyrt. bemutatása

1. Cég ismertetése⁸

Az állami Országos Takarékpénztár indulásakor mindössze 30 budapesti fiókkal és 65 vidéki kirendeltséggel rendelkezett. Kezdetben takarékbetét gyűjtésével, állami kölcsönügyletek intézésével és hitelnyújtással foglalkozott. Üzletágait a korábban megszüntetett Pesti Hazai Első Takarékpénztártól vette át. 1957-től profilja kiegészült a

⁸ https://hu.wikipedia.org/wiki/OTP_Bank

sportfogadási játékokkal (totó, lottó). 1964-től kezeli a lakossági valuta- és devizaügyleteket is. A kezdetben lakossági betétgyűjtéssel és hitelnyújtással foglalkozó pénzügyintézet tevékenységi köre fokozatosan kibővült az 1970-es években a tanácsok pénzügyeinek kezelésével, a kétszintű bankrendszer kialakítását követően, az 1980-as évek végétől pedig a vállalatok számára is megkezdte pénzügyi szolgáltatások nyújtását.

2. OTP Bank Nyrt. működése a 2008-as gazdasági válság idején⁹

Az OTP Bank Nyrt. működése 60 éves történetének eddigi legnehezebb évét zárta 2008-ban. A kiteljesedő pénzügyi válság és globálissá váló recesszió közepette is sikerült azonban eredményét közel a tervezett mértékben, az elemzői várakozásokat meghaladóan növelnie, egyúttal fenntartotta stabil tőkepozícióját és biztonságos likviditását 2008-ban, miközben üzleti aktivitása jelentősen bővült.

3. Napjainkban

Az OTP Bank napjainkban mintegy 1400 bankfiókjában, közel 15 millió ügyfelének ad magas színvonalon megoldást pénzügyi igényeikre, a legmodernebb eszközökön keresztül Európa szerte. Az OTP márkanév évek óta örvend töretlen hírnévnek.

4. Jövőkép¹⁰

Az OTP Csoport stratégiai célja, hogy Közép-Kelet-Európa legsikeresebb univerzális banksoportjává váljon. Sikerei titka, hogy a régióban található központnak, a 70 éves tapasztalatnak és közel 19 milliós ügyfélbázisnak köszönhetően jól értik és kiszolgálják ügyfeleik igényeit, nyitottak az innovációra.

Felkészült, segítőkész munkatársak, korszerű informatikai megoldások és univerzális, ugyanakkor személyre szabható termékkínálat révén kiszámítható partnereik ügyfeleiknek a régió tizenkét országában. A munkatársak magas színvonalú teljesítménye, az általuk létrehozott értékek fontos építőkövei az OTP Csoport eredményeinek. A kiválóan felkészült munkavállalók folyamatos képzésekkel vannak segítve. A Csoportban folyó

⁹ https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/090424_2008_Eves_jelentes_130.pdf

¹⁰ <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/StrategiaJovokep>

innovációk is fokozzák a versenyképességet és hozzájárulnak egy új, XXI. századi bank megalkotásához.

Stabilitás¹¹

Az OTP Csoport Európa egyik legjobb tőke és likviditási pozícióval rendelkező bankcsoportja, amely folyamatosan képes biztosítani a stabil működés és a növekedés feltételeit. Működése során az átlátható, prudens, az európai és helyi szabályozásnak teljes mértékben megfelelő operációt támogatja.

Nyereségesség¹²

A stabil működés, valamint a folyamatos fejlődés és megújulás fenntartásának elengedhetetlen feltétele a nyereséges működés. A részvényesi értékteremtés terén elért sikereit a piac is elismeri. Részvények árfolyama 2015-ben 57%-kal, 2016-ban 40%-kal, 2017-ben pedig 28%-kal emelkedett, míg 2018-ban 5%-os, 2019-ben csaknem 37%-os volt az emelkedés.

Az OTP Bank stratégiájának alapvető pillérei

Stabilitás, jövedelmezőség, növekedés, innováció.



(Forrás: Google)

¹¹ <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/StrategiaJovokep>

¹² <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/StrategiaJovokep>

MÁSODIK RÉSZ

Szakmai gyakorlati napló bemutatása heti bontásban

Dátum	Tevékenységek
1.hét	
2020. február 3. – 2020. február 7.	Ismerkedés az OTP bank zalaegerszegi igazgatóságával, munkatársakkal.
2.hét	
2020. február 10. – 2020. február 14.	Iratraktárban papír alapú lakossági számla iratanyagok sorba rendezés, szelektálás, pakolás.
3.hét	
2020. február 17. – 2020. február 21.	Iratraktárban segítségnyújtás, megszünt lakossági számlák szelektálása.
4.hét	
2020. február 24. – 2020. február 28.	Ismerkedés az ügyintézők által végzett feladatokkal.
5.hét	
2020. március 2. – 2020. március 6.	Ügyfelek edukációja, segítségnyújtás a sorszámhívónál, ATM ki- és befizetési funkciójának bemutatása.
6.hét	
2020. március 9. – 2020. március 13.	Ügyfelek edukációja, eligazítása, segítségnyújtás az ATM-nél.

HARMADIK RÉSZ

1. Ügyfelek edukációja a ki- és befizető ATM-eknél

Napjainkban az OTP Bank ügyfeleként könnyedén elintézheti ki- és befizetéseit saját vagy akár más OTP folyószámlára is. Az ATM-ek használatának számos pozitív előnye van. Amellett, hogy lecsökkenti a várakozási időt és a sorban állást, a nap 24 órájában rendelkezésre áll, hétvégén, nyitvatartási időn kívül is. Egy tranzakcióban egyszerre akár 200 darab bankjegyet is befizethet a bankjegyek állapotától függetlenül. Az összeg azonnal rendelkezése is áll. Más OTP bankszámlára történő utalás esetén tetszőleges összeg fizethető be, de csak a megadott összeg kerül a kedvezményezett számlára. A fennmaradó összeget a saját számlára írják jóvá.

Az ATM-ek használhatók Maestro, MasterCard, Visa és OTP emblémás forint alapú betéti kártyával, valamint MasterCard és Visa emblémás forint illetve euró alapú üzleti betéti kártyával.

Számos pozitív előnye mellett, az ATM-ek használata és a készpénz „robot” kezébe adása sok esetben megijeszti az emberek nagy részét, különösen az idősebb generáció tagjait. Sokan még mindig csak a tranzaktorokban bíznak, nem merik más kezébe adni a pénzüket. Feladatunk, hogy segítünk az ügyfeleknek az ATM használatában, sorban állás nélkül tudták elintézni ki- és befizetésüket, segített abban, hogy közelebb hozzuk ezt a fajta szolgáltatást az idősebb generációhoz és népszerűsítsük gyakoribb használatát. A rendkívüli járvány helyzet miatt úgy gondolom, egyre többen tudják otthonról intézni pénzügyeiket a segítségünk végett.

2. Lakossági számla anyagok napi irattározása

Szakmai gyakorlatom ideje alatt számos napot töltöttem az iratraktárban lerakandó anyagok megismerésével, csoportosításával, sorba rendezésével. E feladatnak köszönhetően megismerhettem a lakossági folyószámlák tartalmát, és azok nyitásának folyamatát. Az ügyfelek számláihoz még a mai napig rengeteg papír alapú iratanyag van, de innováció keretében bevezetésre került az aláírópad, és ennek a digitalizációnak köszönhetően egyre kevesebb felhalmozódó iratanyag várható.

3. A zalaegerszegi OTP Bank dolgozóinak napi munkájának segítése

A napok, hónapok, évek során felhalmozódó dokumentumok, pénztár anyagok, lakossági számlákhoz tartozó papírok elrendezése, kikeresése, szelektálása, sorba rendezése bizony sok időt és energiát vesz igénybe. Mielőtt elkezdtem szakmai gyakorlatomat az OTP Banknál nem gondoltam volna, hogy akár egy nap alatt is hány papír kerül kiállításra melyet el kell helyezni az iratraktárban a megfelelő helyre, kategorizálni kell vagy akár a hozzá tartozókat megtalálni. Az évtizedek alatt létrejövő dokumentum mennyiség szelektálásával sok időt spóroltunk meg a dolgozóknak, hiszen ránk bízta ezt a feladatot. Úgy gondolom, ebből is sokat lehetett tanulni, és az egyik olyan feladatnak mondanám, mellyel leginkább hozzájárultam a bank gördülékeny és gondtalan működéséhez.

Irodalomjegyzék (Internetes források, képek)

<http://oktato.econ.unideb.hu/domician/Downloads/ppt/Bankrendszer%20I.pdf>

(Letöltve:2020.04.01.)

<http://ecopedia.hu/egyszintu-bankrendszer> (Letöltve:2020.04.01.)

<http://ecopedia.hu/ketszintu-bankrendszer> (Letöltve:2020.04.01.)

<https://hu.wikipedia.org/wiki/Finansz%C3%ADroz%C3%A1s> (Letöltve:2020.04.03.)

https://hu.wikipedia.org/wiki/OTP_Bank (Letöltve:2020.04.04.)

<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/StrategiaJovokep> (Letöltve:2020.04.05.)

https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/file/090424_2008_Eves_jelentes_130.pdf

(Letöltve:2020.04.05.)

https://regi.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/0007_d2_1080_1082_smeuzletifin/1_1_a_finanszirozas_lenyege_fontosabb_formai_SNzix9sSaMoQpDFp.html?fbclid=IwAROMsa7ghFI8X6Zayb-0g5GjVeROvHp7tKLA3wKelZGLt4HfKAQtZUA-O10 (Letöltve:2020.04.07.)

<https://www.otpbank.hu/portal/hu/MKV/Szamlavezetes> (Letöltve:2020.04.08.)

https://hu.wikipedia.org/wiki/OTP_Bank (Letöltve:2020.04.08.)

<https://www.google.com/search?q=stabilit%C3%A1s&tbm=isch&ved=2ahUKEwjt9bauuanpAhUPM-wKHVCvCRUQ2->

[cCegQIABAA&oq=stabilit%C3%A1s&gs_lcp=CgNpbWcQAzIECCMQzICCAAyBAgAEB4yBggAEAUQHjIGCAAQBRAeMgQIABAYMgQIABAYMgQIABAYMgQIABAYMgQIABAYOgcIIXDqAhAnUjI9AViN2QFg09sBaAFwAHgEgAGpAYgB_A2SAQXMi42mAEAoAEBqgELZ3dzLXdpei1pbWewAQo&scient=img&ei=2Qe4Xq2lO4_msAeA36aoAQ&bih=757&biw=1600#imgrc=FnbserckXxgh-M](https://www.google.com/search?q=stabilit%C3%A1s&gs_lcp=CgNpbWcQAzIECCMQzICCAAyBAgAEB4yBggAEAUQHjIGCAAQBRAeMgQIABAYMgQIABAYMgQIABAYMgQIABAYMgQIABAYMgQIABAYOgcIIXDqAhAnUjI9AViN2QFg09sBaAFwAHgEgAGpAYgB_A2SAQXMi42mAEAoAEBqgELZ3dzLXdpei1pbWewAQo&scient=img&ei=2Qe4Xq2lO4_msAeA36aoAQ&bih=757&biw=1600#imgrc=FnbserckXxgh-M)(Letöltve:2020.04.10.)

https://www.google.com/search?q=j%C3%B6vedelmez%C5%91s%C3%A9g&sxsrf=ALeKk03930hALXgORRGUOWasp1zVI8aPtA:1589119118579&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwjn7MWEuqnpAhWul4sKHSooBO4Q_AUoAnoECAwQBA&biw=1600&bih=757#imgrc=58R8PcEnFwIM1M

(Letöltve:2020.04.20)

https://www.google.com/search?q=n%C3%B6vedek%C3%A9s&sxsrf=ALeKk009DlJlfme0IHPNrhESmyT_BViHKQ:1589119165040&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUKEwiv19mauqnpAhUOmIsKHU_wAc0Q_AUoAXoECAsQAw&biw=1600&bih=757#imgrc=zLizoNje6UNPhM (Letöltve:2020.04.22.)

https://www.google.com/search?q=innov%C3%A1ci%C3%B3&tbm=isch&ved=2ahUKEwjc_J-cuqnpAhUYP-wKHbSnDa8Q2-

[cCegQIABAA&oq=innov%C3%A1ci%C3%B3&gs_lcp=CgNpbWcQAzIECCMQzICCAAyAggAMgIIADICCAyAggAMgIIADICCAyAggAMgIIADoFCAAQgwE6BwgjEOoCECdQwvIJWMyQCmDZIApoAXAAeACAaVUjAF4KkgECMTeYAQCgAQGqAQtdnd3Mtd2l6LWltZ7ABCg&scient=img&ei=wAi4XtycEZj-sAe0z7b4Cg&bih=757&biw=1600#imgrc=5CoqbRLN8G0t5M](https://www.google.com/search?q=innov%C3%A1ci%C3%B3&gs_lcp=CgNpbWcQAzIECCMQzICCAAyAggAMgIIADICCAyAggAMgIIADICCAyAggAMgIIADoFCAAQgwE6BwgjEOoCECdQwvIJWMyQCmDZIApoAXAAeACAaVUjAF4KkgECMTeYAQCgAQGqAQtdnd3Mtd2l6LWltZ7ABCg&scient=img&ei=wAi4XtycEZj-sAe0z7b4Cg&bih=757&biw=1600#imgrc=5CoqbRLN8G0t5M)(Letöltve:2020.04.23.)

ZÁRÓDOLGOZAT

**Az innováció lehetőségei az OTP Bank Nyrt.
vonatkoztatásában**

Szimeiszter Barbara

Gazdasági és menedzsment felsőoktatási
szakképzés, digitális üzleti szolgáltatások
szakirány

2020

Tartalomjegyzék

I.	Bevezetés	18
1.	Szakmai gyakorlat az OTP Bank Nyrt.-nél	19
2.	Innováció fogalma, hatásai	19
II.	Innováció és versenyképesség	21
1.	Innovatív vállalat	21
2.	Innovációs lánc bemutatása	21
3.	Versenyképes vállalat	22
4.	Az innovációk gazdasági jelentősége	23
III.	Innováció menedzsment feladatai	23
IV.	Innovatív banki megoldások	25
1.	OTP LAB	25
2.	Elektronikus banki fejlesztések	27
3.	OTPdirekt SmartBank okostelefon alkalmazás	29
4.	OTPay szolgáltatás	30
5.	Simple alkalmazás (Simple wallet).....	31
6.	Mobil POS szolgáltatás.....	31
V.	Primer kutatás.....	33
VI.	Összefoglalás.....	37

I. Bevezetés

Gazdálkodási és menedzsment szakos hallgatóként már az első pár órával megtanultam, hogy ahhoz, hogy vállalatunkat, a gazdaságot, vagy legyen szó bármely szektorról, életben tudjuk tartani, innovációra van szükség. Ezen innovációk segítségével tűnhetünk ki versenytársaink közül, léphetünk a fejlődés vagy új piacok mezejére, valamit ez által tudunk a legjobbak lenni. A bankszektorban is jól megfigyelhető ez. Ha összességében a bankokra gondolunk, nem veszünk észre óriási különbségeket. Viszont ha kicsit is egy-két név mögé nézünk szembetűnő, hogy mennyiben különböznek. Mint az ügyfelekkel való bánásmódban, mint az újítás, időspórolás tekintetében. Úgy gondolom, az OTP Bank minden szempontból az élen jár.

Szakmai gyakorlatom helyének kiválasztásában döntő szerepet játszott, hogy az iskolában elsajátított tudást olyan gyakorlati helyen tudjam kamatoztatni, ahol profi, hozzáértő és segítőkész szakemberek dolgoznak. Ezért is töltött el nagy örömmel mikor lehetőséget kaptam szakmai gyakorlatomat eltölteni az OTP Bank Nyrt. zalaegerszegi zászlós bankfiókjában. Az itt eltöltött 6 hét alatt bővült tudásom a bank már évtizedek óta meglévő, valamint új, innovatív szolgáltatásait és termékeit illetően. Záródolgozatom témájához is ezek adták az inspirációt.

Véleményem szerint a XXI. században már nem létezik ember, aki ne lenne fogékony és kíváncsi új dolgok létrejöttére és kipróbálására. Én, mint a Z generáció tagja, el sem tudom képzelni a mindennapi életem az internet, okostelefon, innovatív kutyák, találmányok, szoftverek használata nélkül. Szakmai gyakorlatom ugyan csak 6 hét hosszúságú volt, mégis azt kell mondanom, rengeteg változást megéltem és láttam a bankfiókban ez idő alatt. A fejlesztésekhez, innovációhoz nincs szükség hónapokra, néha elég egy új gondolatmenet vagy egy adott pillanattól jövő ötlet. Ha nem lenne innováció és az ebből kialakuló termékek és szolgáltatások, megállna a világ a fejlődésben. A megújulás és fejlődni akarás hozza magával a változást, ami talán az élet fő mozgató rugója. A változások formálnak minket, életvitelünket és gondolatainkat.

1. Szakmai gyakorlat az OTP Bank Nyrt.-nél

Ha pár mondatban kellene kifejeznem vagy elmesélnem milyen is volt szakmai gyakorlatomat az OTP Bank zalaegerszegi zászlós bankfiókjában tölteni, talán azt mondanám, hogy azt a szakmai hozzáértést és profizmust kaptam amit „elvártam” a banktól. Rendkívül segítőkész és kedves környezetben teltek a mindennapok. A dolgozók összeszokott csapatot alkotnak, amelyben állandó a jókedv és tisztelet a másik felé. Velem is ilyen módon bántak az ott létem alatt.

2. Innováció fogalma, hatásai

Innováció fogalma¹³

Az innováció egy ötlet átalakulása vagy a piacon bevezetett új, illetve korszerűsített terméké, vagy az iparban és kereskedelemben felhasznált új, illetve továbbfejlesztett műveletté, vagy valamely társadalmi szolgáltatás újfajta megközelítése.

Schumpeter féle innováció fogalma¹⁴

Az innováció egy kreatív ötletből születő folyamatot jelöl, amely megvalósítja az ötletet. Az innováció elméleti alapjai legelőször 1934-ben Schumpeter tanulmányában jelentek meg. Ennek nyomán ma a következő típusait különböztetjük meg: új termék bevezetése, új gyártási mód bevezetése, új piac megnyitása, új nyersanyag- vagy félkész termék-forrás megszerzése, iparági átszervezés. A második modernizáció elméletének nyomán az innovációt ma már a gép helyett az ember–gép-rendszerre értelmezzük.

Innováció hatásai¹⁵

Az innovációnak számos hatása lehet, hiszen hatást gyakorol mindennapi életünkre, napi rutinunkra, életvitelünkre. Manapság már a szupermárketbe sem tudunk úgy elmenni, hogy ne használnánk legalább egy folyamatosan fejlesztés alatt álló, innovatív terméket. Ha

¹³ https://regi.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/2011-0038_14_kajati_hu/ch01s03.html

¹⁴ <https://hu.wikipedia.org/wiki/Innov%C3%A1ci%C3%B3>

¹⁵ http://edok.lib.uni-corvinus.hu/451/1/TM95_Gyimesi.pdf

tudományosabb oldalról szeretném megközelíteni a témát akkor az első dolog amit kiemelnék, hogy az innováció révén a vállalatok növelni képesek teljesítményüket és versenyképességüket az által, hogy vezető szerepet töltenek be a hatékonyságban és/vagy termékminőségben. Az innováció hatásai közül ehhez hasonlóan a termelékenység, rugalmasság és termékminőségre gyakorolt pozitív hatást is megemlíthetjük.

És hogy miért fontos az OTP Bank életében az innováció?¹⁶

A versenyképesség fenntartása kis fejlesztési lépések sorozatával, melyekkel kiküszöbölhetők a következő problémák:

- Nem tisztázott célok
- Menedzsment összehangolási problémák
- Gyenge team munka
- Az eredmények nyomon követésének hiányosságai
- Gyenge kommunikáció és információszerzés
- Minőségjavítás
- Új piacok feltárása
- A termékválaszték bővítése
- Bérjellegű kiadások csökkentése
- Termelési folyamatok javítása
- Anyagszükséglet csökkentése
- Környezetszennyezés csökkentése
- A jelenlegi termék/szolgáltatás lecserélése
- Energiafogyasztás csökkentése
- Változó szabályozókhoz történő alkalmazkodás

Az OTP Bank elengedhetetlennek tartja a beruházást és innovációt élénkítő szabályozási és támogatási rendszer további pozitív változásait

- K+F+I finanszírozás változása
- Innovációra fordítható források struktúrájának változás

¹⁶ <https://docplayer.hu/302218-Miert-fontos-az-innovacio-az-otp-banknak.html>

- 2014-től várható változások
- Stabil, innováció barát környezet
- Az ipar és a kutató szféra között intézményesített együttműködési rendszer
- Hatékony kormányzati támogatói rendszer
- Fejlesztések folyamatos pénzügyi háttérnek biztosítása

I. Innováció és versenyképesség

1. Innovatív vállalat¹⁷

Meglepő lehet, de a magyar vállalkozások negyede végez, vagy végzett valamilyen innovatív tevékenységet, sokszor úgy, hogy ennek nincsenek is tudatában. A fejlesztés megéri a cégeknek: a fejlesztő kisvállalkozások árbevételének negyede származik új, vagy továbbfejlesztett termékekből. Egy vállalat nem feltétlenül attól lesz innovatív, hogy a legnépszerűbb és legújabb innovációs technikákat használja. Innovációnak számít minden új vagy javított termék vagy szolgáltatás, eljárás, új marketing-módszer, illetve új szervezési és szervezeti módszer bevezetése.

2. Innovációs lánc bemutatása¹⁸

Alapkutatás: olyan kísérleti és elméleti munka, amelynek elsődleges célja új ismeretek szerzése a jelenségek alapvető lényegéről és a megfigyelhető tényekről, bármiféle konkrét alkalmazási és felhasználási célkitűzés nélkül.

Alkalmazott kutatás: új ismeretek megszerzésére irányuló eredeti vizsgálat, amelyet elsődlegesen valamely konkrét gyakorlati cél érdekében végeznek.

Kísérleti fejlesztés: olyan, a kutatásból és gyakorlati tapasztalatokból nyert, már létező tudásra támaszkodó, rendszeres munka, amelynek célja új anyagok, termékek és szerkezetek létrehozása, új eljárások, rendszerek és szolgáltatások bevezetése vagy a már létrehozottak vagy bevezetettek lényeges javítása.

¹⁷ https://piacesprofit.hu/kkv_cegblog/az-arbevetelben-is-latszik-ha-innovativ-a-ceg/

¹⁸ https://www.innovacio.hu/tanulmanyok_pdf/innovacio_menedzsment_kezikonyv.pdf

Az innováció új, jelentősen javított termék (áru vagy szolgáltatás) vagy eljárás, új marketing módszer, vagy új szervezési-szervezeti módszer bevezetése az üzleti gyakorlatban, munkahelyi szervezetben, vagy a külső kapcsolatokban.” Ugyancsak rögzíti, hogy innovációs tevékenységnek tekinthető „mindazon tudományos, technológiai, szervezési, pénzügyi és kereskedelmi lépés, amely az innováció megvalósítását ténylegesen szándékolja, vagy irányítja.

A K+F és innovációs folyamatokat gyakran azonosítják a tudáshoz kapcsolható elemekkel (tudásteremtés, tudásáramlás, tanulási folyamatok), és egyre inkább tudás alapú vagy tanulás alapú gazdaságokról beszélnek. Ennek eredményeként az erőforrások helyett a képességeket, vagy kapacitásokat emelik ki és a tudást tekintik a fejlődés meghatározó tényezőnek, amikor a tudásnak a gazdasági fejlődésben játszott szerepét vizsgálják és elemzik

A gazdasági elemzések és mérések, kiegészítve a statisztikai adatszolgáltatásokkal természetesen törekednek a jól megragadható, mérhető, számolható, kimutatható mutató- és arányszámok használatára. Természetesen ennek tudatában, hogy a statisztikai- és számviteli rendszerek a nehezebben mérhető innováció helyett a legtöbb esetben K+F-hez kapcsolható konkrét adatsorokat (K+F helyek száma, K+F ráfordítás, K+F jellegű beruházások, fajlagos K+F ráfordítások, stb.) részesítik előnyben, és ebből kívánnak következtetéseket levonni az innováció, az innovációs potenciál vonatkozásában.

3. Versenyképes vállalat

Vállalati versenyképesség a vállalatnak olyan képessége, hogy a társadalmi felelősség normáinak betartása mellett hosszasan tud olyan termékeket és szolgáltatásokat előteremteni a fogyasztóknak, amelyeket azok a versenytársak termékeinél vagy szolgáltatásainál inkább hajlandók a vállalat számára nyereséget biztosító feltételek mellett megfizetni. Ezen versenyképesség feltétele, hogy a vállalat legyen képes a környezeti és a vállalaton belüli változások érzékelésére és az ehhez való alkalmazkodásra, a versenytársaknál tartósan jobb piaci versenykritériumok teljesítésével.

A vállalati versenyképesség megfogalmazásánál új, hogy a vállalatokat olyan társadalmi termékeknek is tekintjük, amelyeknek a fennálló társadalmi elvárásokhoz alkalmazkodniuk kell. A másik új elem a vállalatok nyereséges működésére vonatkozó kitétel. A vállalati versenyképesség a piaci versenyben dől el, ahol a vállalat termékei mérettetik meg

magukat. A vállalati versenyképesség feltétele arra utal, hogy a versenyképesség fenntartása folyamatos alkalmazkodást igényel, és a legfőbb viszonyítási pontot a termékipiacokon keresztül definiálандó versenytársak jelentik. A definíciónak ezek az összetevői megteremtik a vállalati versenyképesség többszintű értelmezési lehetőségét: termék, vállalat és iparág vagy szektor, és további elemzési lehetőséget kínálnak ugyan úgy, mint ahogyan a jelenlegi vállalatelméleti megközelítések alkalmazásának is teret engednek.

4. Az innovációk gazdasági jelentősége

Az innovációk számos ponton hathatnak gazdaságunkra. Az új termékek és szolgáltatások egyre népszerűbbek és kelendőbbek, az emberek fogékonyak az újításokra, mintha szükségét éreznék, hogy minden termékből vagy szolgáltatásból a legújabb legyen a birtokukban vagy a legkorszerűbbet használják. Ezzel fellendítve a gazdaságot bizonyos iparágakban és szektorokban.

Az innováció nagyobb termeléshez vezethet, ami azt jelenti, hogy azonos mértékű ráfordítás nagyobb mértékű kibocsátást eredményez. A termelékenység növekedésének köszönhetően több termék készül, egy szóval bővül a gazdaság. Az innováció és növekedés között számos összefüggést láthatunk. Az új elgondolások és technológiák kidolgozása és alkalmazása végett nagyobb kibocsátás érhető el ugyanakkora ráfordítás mellett. Több termék és szolgáltatás készül, ami fellendíti a béreket és a vállalkozások nyereségességét. Ahhoz, hogy az innováció előnyei kihasználhatók legyenek, el kell terjednie a gazdaság egészében, és a különböző szektorokban tevékenykedő, különféle méretű vállalkozások javát egyaránt kell szolgálnia. A szakirodalomban ezt nevezik az innováció diffúziójának.

II. Innováció-menedzsment feladatai

A vezetés (tevékenységek elvégzőinek, illetve folyamatoknak tudatos irányítása) minden társadalomban fontos volt és az is maradt. A korszerű gondolkodásmód szerint legfőbb lényegét az emberi kapcsolatok, az empátia és a bizalom képezi. Egyetérthetünk abban, hogy a helyes vezetés elvei és módszerei a vezetők leírható és megtanulható tudásának részei, a vezetés azonban sokban a passzív tudást hasznosítja. A vezetés művészete és „tudása” egyfajta velünk született tulajdonság lehet, ami nem mindig tanulható vagy elsajátítható.

H. Fayol közismert állásfoglalása szerint a vezetés alapvető funkciói a tervezés, a szervezés, az utasítás/ösztönzés, az összehangolás és a szabályozás. A tervezés feladata a célok és a megvalósítási módszerek meghatározása. A további funkciók a megvalósítók tevékenységeinek közvetlen vagy közvetett irányításának a céljait szolgálják. Napjainkban a vezetési szakirodalom leggyakrabban a vállalatok vezetésének kérdéseit tárgyalja.

Az innováció menedzsment a K+F-et, és az innovációkat (az új termékek, technikák bevezetését) vezérli. A piaci vagy egyéb hatásokra termék- (vagy technológia) ötletet tár fel, a piaci igényekre épülő terméktervet kialakít, a kezdettől (majd akár több javító lépésben) a piacon teszteli a kísérleti gyártást, az ezen eljárások során elfogadott változatot a piacra viszi, amikor és ahol ez szükségessé válik, kutatást is indít stb. A versenyképesség teremtésének, megőrzésének feltárása a vállalati stratégiák legfontosabb feladata.

Az innováció menedzsment fogalma már a 20. század közepére nyúlik vissza, azonban az elmúlt évtizedekben jelentősen megváltozott. Az új nézetek az innovációkra készítő erővel kapcsolatos nézetek módosulásai nyomán alakultak. Régebben úgy gondolták az innováció vagy tudomány, vagy piaci szükségletek által irányított lehet. Később már piaci szereplők, szociális- és technológiai hálózatok által vezérelt innovációkat is megkülönböztettek.

Az értéklánc elméleten alapuló innováció menedzsment koncepciók már nem a piac és a tudás változásaiból fakadó automatikus következményeknek tekintik a technológiai és a piaci innovációkat. A hálózatok kialakulása során sokoldalú és összehangolt együttműködés jött ugyanis létre a kutatás, a marketing, a mérnöki tudás, a termelés, a technológiafejlesztés és az értékesítés között és ez az együttműködés fékezheti is, de elő is segítheti az innovációk megvalósulását. S a nézetrendszer hívei úgy vélik, hogy a menedzsmentnek számolnia kell e lehetőségekkel is.

Az „innovációs rendszer” koncepció már a fogyasztót, a tanácsadót, a szállítót, az egyetemeket és a kormányzatot is az innovációs menedzserek figyelmébe ajánlja. S az innováció menedzser feladatának minősíti a kapcsolatépítést az említett intézmények felé is.

Végezetül az innovációk társadalmi hálózataira vonatkozó nézeteknek egy korábbi, és egy új variánsa van. Az ezredfordulón uralkodó felfogásmód szerint az innovációt a kutatás valamint a cégek és más szereplők között nem szabályozott interakciók hozzák létre.

Napjainkban már a tudás nagyon egyszerűen elérhető, a technológiai hálózatokból társadalmi hálózatokká nőnek ki magukat. Ebből következik, hogy alapvető változások lesznek az innováció menedzsmentet tekintve is. A 20. század végi tudásalapú gazdaság nem igényelte a széleskörű tudást. A 21. században a tudást által irányított gazdaságban az innováció menedzsmentnek kell arról gondoskodnia, hogy a tudás elterjedjen az irányított szféra minden egységében.

III. Innovatív banki megoldások

Záródolgozatom számomra legérdekesebb és legtöbb kutatást, olvasást igénylő része az innovatív megoldások az OTP Bank vonatkozásában. Némelyekkel ezek közül szakmai gyakorlatom során találkoztam először. A 21. századi bankolást talán már el sem lehetne képzelni ezen szolgáltatások, alkalmazások nélkül. Mindennapi életünket nem csak egyszerűbbé teszik, de meg is színesítik azt. A „bankolás” szó egyébként az angol „banking” szóból ered, melynek jelentése, hogy banki ügyeinket elektronikus úton végezzük. Gyermekkoromban, ha a család pénzügyeket akart intézni, az csak személyesen jöhetett létre valamely bankfiókban. Akkoriban még elképzelhetetlenek tűnt, hogy otthonról, mobiltelefonról, interneten keresztül „bankoljunk”. A személyes kontakt volt a legfontosabb, az adta a biztonságérzetet, és azt, hogy a pénz jó helyre kerül majd. Mára már ezek a szokások és „beidegződések” majdnem hogy teljesen megszűntek, és teret kapott a technika fejlődése. Ennek a fejlődésnek köszönhetően jöttek létre olyan kommunikációs eszközök, melyek teljesen átformálták a bankokhoz való hozzáállásunkat.

1. OTP LAB¹⁹

Az OTP LAB az OTP Bank innovációs központja ahol startupokkal, innovatív technológiára épülő vállalatokkal, szakértő munkatársakkal, oktatási intézményekkel dolgoznak együtt annak érdekében, hogy kifejlesszék a jövő banki termékeit és szolgáltatásait.

Az OTP LAB folyamatosan keresi új, lehetséges partnereit. De milyen szempontok szerint?:

¹⁹ <https://www.otpbank.hu/portal/hu/OTPLAB>

- pénzügyi technológiával foglalkozó startupokat (az innovatív vállalkozásokat coachok bevonásával segítik)
- Kidolgozott termékkel és kialakult ügyfélkörrel rendelkező technológiai vállalkozásokat
- Bankolási tapasztalataikat megosztó ügyfeleket
- Új ötletekkel és javaslatokkal rendelkező munkatársakat

Emellett van egy OTP Startup Programjuk is amely egy 12 hetes, intenzív program, melyben elsősorban kész termékkel rendelkező startupok vehetnek részt, akik lehetőséget kapnak arra, hogy üzleti fókuszú és kölcsönösen előnyös együttműködést alakítsanak ki az OTP Bankkal. Profi szakemberek segítik a cégeket termékük továbbfejlesztésében, tökéletesítésében. Céljaik eléréséhez befektetést is kaphatnak.

Az OTP Startup Programban eddig részt vett cégek: AdviceRobo, Bluecode, Talk-A-Bot, Staffino, Tresorit stb.

Emellett stratégia együttműködést is vállalnak vállalkozások számára. Nyitottak az innovatív társaságokkal való együttműködésre, beszállítói partnerségi vagy más stratégiai partnerségi viszony kialakításában.

Milyen cégek jelentkezését várják elsősorban?

- Front-end és ügyfélközpontú megoldásokat fejlesztő cégek
- Banki mid- és Back-end szoftvereket készítő cégek
- Innovatív banki hardware-eket gyártó vállalkozásokat

Innovációs Fiók – innováció a gyakorlatban²⁰

Az Innovációs fiók 2018 novemberében jött létre, ahol terepet biztosítanak az OTP Bank innovatív fejlesztéseinek. A fiók Budapesten, az Árkád bevásárlóközpontban nyílt meg elsőként. A fiók lehetőséget nyújt arra, hogy nagy mértékben bevonják az ügyfeleket a folyamatba. Visszajelzések, észrevételek alapján fejlesztik tovább az újításokat. Az innovációs fiók sokban eltér a „normál” bankfiókoktól (például: papírmentes ügyintézés tablet segítségével, nincs sorszám, sem papíralapú prospektus, tanácsadói ügyfélkiszolgálás modern

²⁰ <https://www.otpbank.hu/portal/hu/InnovaciosFiok>

eszközökkel (aláírópad), készpénzmentes bankfiók, pénztárak helyett okos ki-és befizető ATM-ek.). Ezek a papírintes opciók nem csak kiváló ügyfélélményt biztosítanak, de nagy mértékben óvjuk vele a környezetet is. Az ügyintézés élményszerűvé, ugyanakkor még hatékonyabbá válik, a megváltozó kiszolgálásnak és a digitális fejlesztéseknek köszönhetően. Az innovációs fiókban az ügyfelek megismerhetnek új fejlesztési irányokat, melyekről rögtön visszajelzéseket is adhatnak, így közvetlenül irányítva ez által a folyamatban lévő újításokat.



OTP Bank - Innovációs Fiók, Árkád üzletház (forrás: Google képkeresések)

2. Elektronikus banki fejlesztések

Az elektronikus értékesítési csatornák közül az Internet-alapú banki elérés az egyik legdinamikusabban fejlődő terület. Az alapszolgáltatások mellett a hazai bankszektor egyes szereplői lehetővé teszik az alapszolgáltatásokon túl egyéb hitelkérelmi, és tőzsdei tranzakciós műveletek végrehajtását. Bár az internet segítségével megvalósított szolgáltatások köre, és száma a hazai piacon még viszonylag alacsony, mind a szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek száma, mind az elvégezhető tranzakciók választéka folyamatosan növekszik.

E-banking²¹

Az elektronikus banki szolgáltatás alatt minden olyan elektronikus pénzügyi szolgáltatást értünk, melynek során gyorsan, egyszerűen, kényelmesen, akár otthonról is, a nap 24 órájában, akár hétvégén is, sorban állás nélkül intézhetjük pénzügyeinket. Tehát mobiltelefonon és interneten keresztül bankolunk.

A legkényelmesebb, leggyorsabb és olcsó ügyintézési mód, ha pénzügyeinket interneten keresztül intézzük. Internet segítségével kaphatunk számlainformációkat, adhatunk eseti és rendszeres megbízásokat a banknak, befektetéseket intézhetünk, de kérhetünk általános banki információkat az árfolyamokról, kamatokról vagy a befektetési lehetőségekről is. Számlavezető bankunknál igényelhetünk internetes bankolási szolgáltatást, és ezzel összefüggésben alá kell írni a vonatkozó szerződést. Ezután kapjuk meg „felhasználó nevünket” és egy „titkos jelszót” (elektronikus kód), valamint egy részletes tájékoztatást a használatról. A felhasználói azonosító és a jelszó mellett egyes hitelintézetek egyéb biztonságos azonosítási módszereket is alkalmazhatnak. A biztonsághoz tartozhat még, hogy a bank minden alkalommal valamilyen „egyedi azonosítót” kér. (Pl. bankunk küldhet SMS-ben belépésként változó jelszót, illetve az azonosítást chipkártya is biztosíthatja, ami digitális aláírással ellátott védelmet jelent.)

Az internetes bankolás lépései:²²

- Csatlakozás az internethez
- Bejelentkezéshez több dologra van szükségünk a nagyobb biztonság érdekében: azonosító, számlaszám, jelszó, illetve QR kód, vagy SMS azonosítás.
- Képernyőn megjelenik a felhasználói felület, amely közérthetően vezeti végig az ügyfeleket az ügyintézéshez szükséges teendőkön
- Elkészítjük a felületen megbízásainkat

²¹ <https://penziranytu.hu/archivalt-pop-torzsananyag/konyv/az-en-penzem/v-merlegelj-es-donts/20-korszeru-penzkezeles/7-e-banking>

²² <https://penziranytu.hu/archivalt-pop-torzsananyag/konyv/az-en-penzem/v-merlegelj-es-donts/20-korszeru-penzkezeles/7-e-banking>

- A tranzakció ezután bekerül a szolgáltató rendszerbe, majd a teljesítést követően egy megbízást fogunk kapni a banktól

Az internetes bankolás költségei általában kedvezőbbek a hagyományos ügyintézés költségeinél. Hiszen a banknak is jobb, ha nem kell ügyfélszolgálatot fenntartania, és bankfiókokat üzemeltetnie ahhoz, hogy ügyfeleit kiszolgálhassa. A bank internetes ajánlatait mindig érdemes tanulmányozni.

3. OTPdirekt Smartbank okostelefon alkalmazás²³²⁴

Az OTPdirekt Smartbank mobilalkalmazás 2011-ben indult, mely az OTP Bank internetbanki szolgáltatásának mobiltelefonra optimalizált alkalmazása. Ahhoz, hogy használatba lehessen venni, internetbankos szerződés megkötése és OTP Bankos számlaszám szükséges.

Ha regisztráltunk, az alkalmazás segítségével megnézhetjük egyenlegünket, figyelhetjük számlatörténetünk alakulását, nyomon követhetünk minden pénzmozgást, átutalást végezhetünk. Utóbbi nem csak a hagyományos bepötyögős módszerrel, hanem a korábbi átutalásaink adataival elmentett sablonok is rendelkezésre állnak, melyek közül hangutasítással is kiválaszthatjuk az átutalás adatait, a sárga csekket pedig a telefonunk kamerájával is beszkenelhetjük, amit az alkalmazás átutalássá konvertál. Az alkalmazással emellett kifizethetjük a DíjNet és a Távszámla keretében kezelt számláinkat is, valamint leköthetjük és feltörhetjük a betéteinket. Ezen felül mód van mobiltelefon egyenleg feltöltésre, OTP bankkártya letiltásra, kártyaaktiválásra, kártyalimit módosításra, emellett az OTP internetes elfogadási felületén bármely vásárlás alkalmával megjelenő egyedi QR kód beolvasásával fizethetünk is vele. Az alkalmazás emellett OTP-s ATM-ek és bankfiókok keresésére, bekapcsolt GPS-sel oda történő navigálásra is képes, tájékoztat az OTP árfolyamairól és segít kapcsolatot tartani a bankkal, üzenetek és a banki linkek segítségével. Az alkalmazás letölthető minden IOS 10 és Android 4.1 vagy ezek feletti operációs rendszerrel ellátott készülékre. Használata rendkívül egyszerűnek mondható, minden korosztály számára elsajátítható. Az idősebb, nehezen mozgó korosztály számára különösen

²³ <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Appok/SmartBank>

²⁴ <https://www.money.hu/cikk/347-a-jovo-a-mobilfizetesi-appoke-ime-a-bank-amelynek-mar-harom-is-van-belole>

kényelmes lehet, hogy nem kell minden egyes alkalommal befáradnia a bankfiókok valamelyikébe, hanem könnyedén, otthonról, akár a kanapén ülve elvégezheti teendőit.

Az internetes bankolás, és a mobil applikációk használata biztonságosabb mint az emberek többsége gondolná. Az OTP Bank számos védelmi intézkedést alkalmaz (PIN kód, telefon védelem, E-mail, SMS és telefonos csalások elleni védekezés).

4. OTPay szolgáltatás²⁵

Az ingyenes OTPay szolgáltatás kifejlesztésének köszönhetően könnyedén és biztonságosan fizethetünk üzletekben, vendéglőkben vagy akár interneten, de mobiltelefon egyenleg feltöltést is tudunk végezni. A folyamatos fejlesztéseknek köszönhetően ma már közterületi parkolási díj és autópálya-matrica is fizethető vele. Ezen szolgáltatások eléréséhez nem is kötelező az OTP Bank ügyfelének lenni.

Használatba állítása is rendkívül egyszerűnek mondható, melyhez mindössze pár lépésre van szükség: ²⁶

- Elindítjuk az alkalmazást
- Beírjuk a bankkártya adatait
- SMS-ben kapott egyedi azonosító kódot beírjuk az alkalmazásba
- Létre kell hozni egy 4 számjegyből álló PIN-kódot, kifejezetten az alkalmazás számára

Ezen lépések elvégzése után már használható is az alkalmazás mobiltelefonunkon.

Fontos megemlíteni azonban, hogy az alkalmazás csak Android operációs rendszerrel működő mobiltelefonokra érhető el. A Covid-19 vírus megjelenésével a készpénzzel történő fizetés háttérbe szorult higiéniai veszélyei miatt. Az OTPay szolgáltatást különösen hasznosnak tartom ebben az időszakban, mivel egy érintéssel fizethetünk mobiltelefonunkkal, ezzel minimálisra csökkentve a készpénzzel való érintkezést.

²⁵ <https://www.otpbank.hu/otpay/android.html>

²⁶ <https://www.otpbank.ro/hu/maganszemelyek/egyeb-szolgáltatások/otpay>

5. Simple alkalmazás (Simple wallet)²⁷

Egy nagyobb bevásárlás alkalmával könnyedén kellemetlen helyzetbe kerülhetünk a kasszánál, ha kiderül, hogy véletlenül otthon maradt a készpénzünk vagy a bankkártyánk. Ebben a helyzetben sem kell már kétségbe esnünk, ha van OTP Simple alkalmazásunk, benne a bankkártyánkkal. Könnyedén fizethetünk egy érintéssel, mellyel időt spórolhatunk.

A Simple kártya lényege, hogy azok a felhasználók, akik nem rendelkeznek OTP Bankos Mastercard vagy Maestro bankkártyával, virtuális kártyát igényelhetnek a Simple by OTP alkalmazásban, melyet minden hónapban feltölthetnek maximum 65.000 Ft-tal. A kártya digitalizációja után már érintéssel fizetni is lehet az alkalmazáson keresztül, Magyarország egész területén, havi maximum 65.000 Ft értékben.

6. Mobil POS szolgáltatás²⁸

Napjainkban a készpénzzel történő fizetés kezd kimenni a „divatból”, az emberek többsége rendelkezik minimum egy bank vagy hitelkártyával. Talán kezdetben a bankkártya használat bizonytalanságot váltott ki az emberekből, mivel úgy gondolom, többségünk úgy van „kódolva”, hogy pénzt szereti a zsebében tudni. Viszont mára ez a szemlélet változni látszik és a biztonságot adó készpénz szerepét a bankkártya vette át. Már elképzelhetetlen lenne akár egy vásárlás is a bankkártyánk használata nélkül. A kártyával történő fizetés, nem csak gyorsabb és kényelmesebb, de ahogy a mostani vírusos helyzet is mutatja, használata még egészségügyi szempontból is a hasznunkra válik. 5 ezer forint alatti vásárlás esetén PIN-kód használata nélkül, egy érintéssel fizethetünk, beazonosításunkra sincs szükség. A vírusos helyzetet figyelembe véve, az érintéssel történő bankkártyás fizetéseknél a PIN-kód kötelező használatára vonatkozó 5 ezer forintos értékhatárt 15 ezer forintra módosították. Ennek megfelelően az OTP által telepített terminálok csak 15 ezer forint felett kérik az ügyfél azonosítását.

²⁷ <https://www.mastercard.hu/hu-hu/consumers/features-benefits/mobilfizetes/simple-by-otp-mobilfizetes.html>

²⁸ <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Kartyaelfogadas>

Az OTP Bank a magyar piacon az egyik legszélesebb körben biztosítja a kártyaelfogadást. POS termináljaik segítségével a MasterCard, Maestro, VISA, VISA Electron, Vpay, American Express, JCB, Union Pay és OTP emblémával ellátott bankkártyák elektronikus elfogadását teszik lehetővé.

Fontos változás történt a kártyaelfogadásban az erős ügyfélhitelesítésre vonatkozóan. 2019. szeptember 14-től minden Európai Gazdasági Térségen belül kibocsátott készpénz-helyettesítő fizetőeszköz elfogadás során. A Magyar Nemzeti Bank döntése alapján, a törvényi szabályozás hatálybalépésének határideje az internetes kártyaelfogadást érintő fejlesztések tekintetében 2020. szeptember 14-re módosul.

A fizikai POS terminálon történő tranzakciók tekintetében, 2019. szeptember 14-i hatállyal a következő változások léptek életbe:

- 5 ezer forint alatti érintés nélküli vásárlások során is kérhet a POS terminál PIN-kódot.
- az európai kibocsátott bankkártyák a továbbiakban nem lesznek elfogadhatók mágnescsík használatával

Miért előnyös?

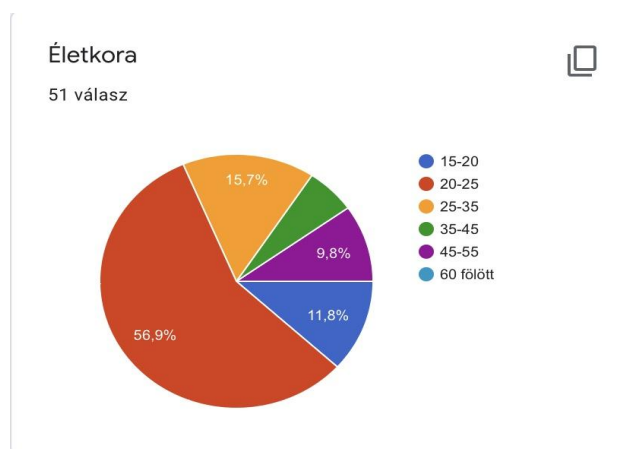
- Széleskörű bankkártya elfogadás, továbbá egyéb, nem bankkártya termékek elfogadása is lehetővé válik az üzletek számára (egészségpénztári-, cafeteria-, SZÉP kártyák, benzinkártyák, étkezési kártyák, illetve egyéb utalvány jellegű kártyák),
- chip kártya és érintésmentes (contactless) kártyaelfogadást is biztosítanak
- gyors tranzakció végrehajtás
- azonos elfogadási- és pénzügyi elszámolási csatornát biztosítanak valamennyi hazai és külföldi kibocsátású kártyatípusra
- gyors elszámolást biztosítanak a tranzakció beérkezésétől számított legkésőbb 2 banki munkanapon belül indítjuk az átutalást
- versenyképes kereskedői jutalékkal- és POS bérleti díjjal állnak rendelkezésre
- nem kötelező a banknál számlát nyitni a szolgáltatásaink igénybevételéhez
- igény esetén forinttól eltérő devizában is tudjuk a terheléseket, és jóváírásokat bonyolítani (USD és EUR)
- 24 órás telefonos ügyfélszolgálatot biztosítanak.

IV. Primer kutatás²⁹

Záródolgozatomhoz végeztem egy primer kutatást, melynek köszönhetően tisztább képet kaptam az emberek „fogyasztási szokásairól” az innovatív termékeket illetően. Készítettem egy 15 kérdésből álló kérdőívet melyben rákérdeztem életkorra, lakóhelyre és a termékek, alkalmazások ismeretére illetve használatuk gyakoriságára. A kérdőívet 51-en töltötték ki különböző korosztályokból, 3 nap leforgása alatt.

Az eredmények a következők voltak:

Életkor szempontjából a kitöltők 56%-a a 20-25 éves korcsoport tagja. Továbbá a 15-20 évesek és a 25-35 évesek 11-15%-ban szerepeltek a kitöltők között.



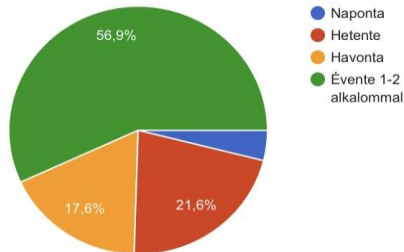
Lakóhelyüket illetően a többség városban él, és mindössze egy harmaduk él faluban. A válaszadásokból kiderült, hogy a nagy többség (az emberek fele) mindössze évente 1-2 alkalommal látogatja bankfiókját, és fele-fele arányban legtöbbször készpénz felvétel, befizetés valamint lakossági számlával kapcsolatos ügyintézés miatt mennek be a bankba. Együttesen csupán 4% tér be hitel ügyintézés vagy takarékpapír, értékpapír ügyintézés miatt.

²⁹

https://docs.google.com/forms/d/1_eoyqUBZOLzOwUh5DLEcPlnagdXja8Re8XujF9ETtJQ/edit?fbclid=IwAR2NqJtbNXyidDMINvqJtS1GOHtWqi_xgFdmILEzZhh8tO6Pz-3EsLEko

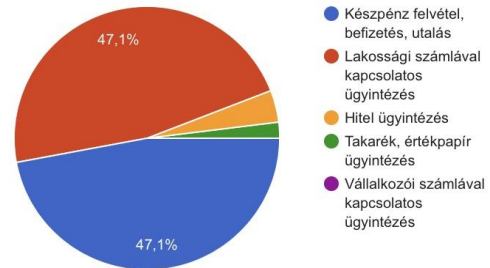
Átlagosan hányszor látogatja a bankfiókokat?

51 válasz



Milyen ügyben megy be a bankfiókba?

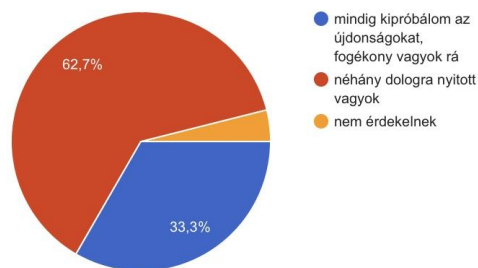
51 válasz



Az innovációról 62% válaszolta azt, hogy tisztában van a szó jelentésével, azonban nem jártas a témában. Rákérdeztem arra is, hogy mennyire fogékonyak az újonnan megjelenő termékekre, szolgáltatásokra, és meglepetést okozott számomra, hogy csak 33 % válaszolta azt, hogy nyitott az újításokra.

Mennyire fogékony az innovatív, újonnan megjelenő termékekre, szolgáltatásokra?

51 válasz

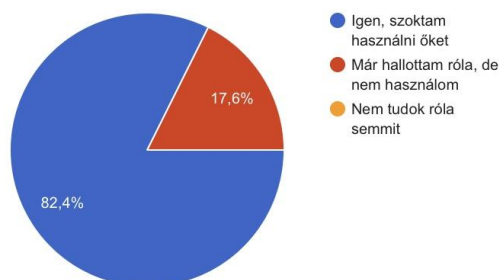


Bankkártyával a 80% rendelkezik és nekik 85%-uk ezt is használja fizetőeszközként minden esetben. A ki- és befizető ATM-ek használatával szintén 82% tisztában van, és használja is, 17% azonban tudja, hogy léteznek, de nem szokta igénybe venni őket.

Tisztában van a ki- és befizető ATM-ek
használatával?



51 válasz

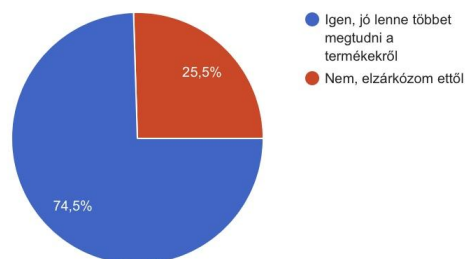


A válaszadók majdnem fele követi nyomon az elektronikus banki fejlesztéseket. A SmartBank alkalmazást a kitöltők több, mint fele használja, viszont csupán 78%-uk elégedett is vele. A mobiltelefonnal történő érintéses fizetést a válaszadók majdnem fele használja, viszont 22% nem bízik benne, ezért nem is veszi igénybe. 91% egyetért abban, hogy az innováció megkönnyíti életünket. És végül 74% úgy gondolja, hogy jó lenne, ha a bankfiókokban részletesen bemutatnák az új alkalmazások megjelenését és használatát.

Fogékony lenne arra, hogy az OTP
Bankfiókokban részletesen bemutassák
Önök ezen szolgáltatások használatát?



51 válasz



Következtetés

Pozitívumok

- Az esettanulmányból kiderült, hogy a 20-25 éves korosztály nagy része rendelkezik OTP Bankos lakossági számlával
- A válaszadók több, mint fele csupán évente 1-2 alkalommal tér be a bankfiókba, tehát használják az internetes „bankolást” és az innováció adta lehetőségeket
- Bankkártya használat gyakorisága rendkívül magas
- Az elektronikus banki fejlesztéseket nyomon követik
- Nyitottak az újonnan megjelenő fejlesztésekre
- Az ügyfelek örömmel vennék az alkalmazások, fejlesztések személyes bemutatását a bankfiókokban

Negatívumok

- Még mindig viszonylag sokan látogatják a bankfiókokat készpénz be- és kifizetés céljából
- A ki- és befizető ATM-ek használatával a válaszadók több, mint fele nincs tisztában
- A mobiltelefonnal történő érintéses fizetésben kevesen bíznak meg
- A válaszadók egyötöde nem elégedett a SmartBank alkalmazással

Összefoglalás

A bankok oszlopos tagjai a gazdasági életnek. Mára már nem csak a gazdasági életet befolyásolják, de annál inkább szerepet játszanak mindennapi életünkben is.

Szakmai gyakorlatomat az OTP Bank zalaegerszegi zászlós bankfiókjában töltöttem, ahol rengeteg inspirációt, segítséget és nem utolsósorban motivációt kaptam záródolgozatom megírásához. A bankfiók kedves légköre és a befogadó dolgozók mind-mind hozzájárultak ahhoz, hogy jó emlékekkel hagyjam el a gyakorlati helyet.

Záródolgozatom célja az volt, hogy bemutassam az innovációt és az elektronikus banki fejlesztéseket az OTP Bank Nyrt. vonatkozásában. A dolgozat első részében kitértem az innováció fogalmára, és az ezzel kapcsolatos fontosabb fogalmak, kifejezések kifejtésére. Későbbiekben részletes bemutatást tartottam az innovatív eszközök, alkalmazások létezéséről, használatáról, valamint némelyek pozitív és negatív tulajdonságairól is írtam. A dolgozat középpontjában az OTP által kínált és folyamatosan fejlesztés alatt álló innovatív eszközök álltak. Ezekhez végzett kutatás nem csak a dolgozat szempontjából volt hasznos, hanem saját magam is közelebb kerülhettem a még általam nem ismert alkalmazásokhoz.

Elvégeztem egy primer kutatást melyhez kérdőívet készítettem, ezáltal részletesen be tudtam mutatni a „fogyasztói szokásokat” kördiagramok segítségével. Úgy gondolom, ez volt a záródolgozat egyik leghasznosabb része, mivel így életszerű adatokat kaptam húsvér emberektől.

Az innováció, mint téma az emberek nagy részét foglalkoztatja és érdeklődéssel olvassa vagy hallgatja az ehhez fűződő tartalmakat. Elengedhetetlen a mindennapi élethez és ahhoz, hogy bizonyos dolgokból naprakészek tudjunk lenni. A dolgozat megírása engem is sok új ismerettel látott el, és mondhatni felnyitotta a szemem bizonyos témákban. Én, aki már beleszülettem az innováció világába és a technika fejlődésében nőttem fel, számos kérdőjel volt bennem mégis az alkalmazások és eszközök használatát illetően.

A dolgozat megírásával még inkább rádöbentem mennyire fontos is ezeknek a használata, és a tudás birtoklása. A mai pénzközpontú és materialista értékeket képviselő világban fontos, hogy helyén tudjuk kezelni pénzügyeinket és minél átláthatóbban és érthetőbben lássuk azokat, ezekhez nagyban hozzájárulnak a bankok és az innováció adta lehetőségek.

Irodalomjegyzék (Internetes források)

https://regi.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/2011-0038_14_kajati_hu/ch01s03.html

(Letöltve:2020.04.01.)

<https://hu.wikipedia.org/wiki/Innov%C3%A1ci%C3%B3>(Letöltve:2020.04.01.)

http://edok.lib.uni-corvinus.hu/451/1/TM95_Gyimesi.pdf (Letöltve:2020.04.01.)

<https://docplayer.hu/302218-Miert-fontos-az-innovacio-az-otp->

<banknak.html>(Letöltve:2020.04.03.)

https://piacesprofit.hu/kkv_cegblog/az-arbevetelben-is-latszik-ha-innovativ-a-ceg/

(Letöltve:2020.04.15.)

https://www.innovacio.hu/tanulmanyok_pdf/innovacio_menedzsment_kezikonyv.pdf

(Letöltve:2020.04.15.)

<https://www.otpbank.hu/portal/hu/OTPLAB> (Letöltve:2020.04.16.)

<https://www.otpbank.hu/portal/hu/InnovaciosFiok> (Letöltve:2020.04.17.)

<https://penziranytu.hu/archivalt-pop-torzanyag/konyv/az-en-penzem/v-merlegelj-es->

<dons/20-korszeru-penzkezeles/7-e-banking> (Letöltve:2020.04.18.)

<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Appok/SmartBank> (Letöltve:2020.04.20.)

<https://www.money.hu/cikk/347-a-jovo-a-mobilfizetesi-appoke-ime-a-bank-amelynek-mar-harom-is-van-belole> (Letöltve:2020.04.21.)

<https://www.otpbank.hu/otpay/android.html> (Letöltve:2020.04.22.)

<https://www.otpbank.ro/hu/maganszemelyek/egyeb-szolgaltatasok/otpay> (Letöltve:2020.04.22.)

<https://www.mastercard.hu/hu-hu/consumers/features-benefits/mobilfizetes/simple-by-otp-mobilfizetes.html> (Letöltve:2020.04.23.)

<https://www.otpbank.hu/portal/hu/Kartyaelfogadas> (Letöltve:2020.04.24.)

https://docs.google.com/forms/d/1_eoyqUBZOLzOwUh5DLEcPlnagdXja8Re8XujF9ETtJQ/edit?fbclid=IwAR2NqJtbNXYidlDMINvqIJtS1GOHtWqi_xgFdmILEzZhh8tO6Pz-3EsLEko

<https://www.google.com/search?q=innov%C3%A1ci%C3%B3s+fi%C3%B3k&sxsrf=ALeKk03Oq9xIJHDZPHEa18gRvh->

k4VQKkg:1589125911756&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=2ahUKEwiGuOSr06npAhVTAxAIHb9SAZoQ_AUoAnoECBQQBA&biw=1600&bih=757#imgrc=Wiyxf-a7HRyR_M

(Letöltve:2020.04.25.)

<https://www.google.com/search?q=otp+log%C3%B3&sxsrf=ALeKk01BUeUjKGdd30imk8VSwcDLf0DIQ:1589233568908&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=2ahUKEwilx9uy5Kz>

pAhXMs4sKHfWXAhuUQ_AUoAXoECAwQAw&biw=1600&bih=757#imgrc=BsyH6zz9bCXQ_M (Letöltve:2020.04.26.)

NYILATKOZAT

Alulírott, Szimeiszter Barbara nyilatkozom, hogy a záródolgozatomban foglalt tények és adatok a valóságnak megfelelnek, és az abban leírtak a saját munkám eredményei.

Tudomásul veszem, hogy a dolgozat elektronikus formátuma szerzői jogtisztaságának ellenőrzésére az Egyetem szoftveres ellenőrzést (plágiumszűrést) végezhet és ennek eredményét a dolgozat értékelésében felhasználhatja.

Tudomásul veszem, hogy a dolgozat elektronikus formátuma az Egyetem repozitóriumában kerül elhelyezésre és a hatályos jogszabályok, intézményi szabályzatok szerint, valamint a szerzői rendelkezésnek megfelelően biztosítható a kutatási célú hozzáférés. A dolgozat elektronikus formátumának metaadatai – ide értve a szerzői összefoglalót is – nyilvánosak.

Zalaegerszeg, 2020.05.11.

Szimeiszter Barbara sk.

hallgató aláírása

ÖSSZEFOGLALÁS (benyújtandó két példányban)

Az innováció lehetőségei az OTP Bank Nyrt. vonatkoztatásában

Szimeiszter Barbara
Gazdálkodási és menedzsment felsőoktatási szakképzés / Digitális üzleti szolgáltatások
szakirány

tagozat / képzés / szakirány

Gazdálkodási és menedzsment szakos hallgatóként már az első pár órával megtanultam, hogy ahhoz, hogy vállalatunkat, a gazdaságot, vagy legyen szó bármely szektorról, életben tudjuk tartani, innovációkra van szükség. Ezen innovációk segítségével tünhetünk ki versenytársaink közül, léphetünk a fejlődés vagy új piacok mezejére, valamint ez által tudunk a legjobbak lenni. A bankszektorban is jól megfigyelhető ez. Ha összességében a bankokra gondolunk, nem veszünk észre óriási különbségeket. Viszont ha kicsit is egy-két név mögé nézünk szembetűnő, hogy mennyiben különböznek. Mint az ügyfelekkel való bánásmódban, mint az újítás, időspórolás tekintetében. Úgy gondolom, az OTP Bank minden szempontból az élen jár. Véleményem szerint a XXI. században már nem létezik ember, aki ne lenne fogékony és kíváncsi új dolgok létrejöttére és kipróbálására. Én, mint a Z generáció tagja, el sem tudom képzelni a mindennapi életem az internet, okostelefon, innovatív kutyuk, találmányok, szoftverek használata nélkül. Szakmai gyakorlatom ugyan csak 6 hét hosszúságú volt, mégis azt kell mondanom, rengeteg változást megéltem és láttam a bankfiókban ez idő alatt. A fejlesztésekhez, innovációhoz nincs szükség hónapokra, néha elég egy új gondolatmenet vagy egy adott pillanattól jövő ötlet. Ha nem lenne innováció és az ebből kialakuló termékek és szolgáltatások, megállna a világ a fejlődésben. A megújulás és fejlődni

akarás hozza magával a változást, ami talán az élet fő mozgató rugója. A változások formálnak minket, életvitelünket és gondolatainkat.

Záródolgozatom célja az volt, hogy bemutassam az innovációt és az elektronikus banki fejlesztéseket az OTP Bank Nyrt. vonatkozásában. A dolgozat első részében kitértem az innováció fogalmára, és az ezzel kapcsolatos fontosabb fogalmak, kifejezések kifejtésére. Későbbiekben részletes bemutatást tartottam az innovatív eszközök, alkalmazások létezéséről, használatáról, valamint némelyek pozitív és negatív tulajdonságairól is írtam. A dolgozat középpontjában az OTP által kínált és folyamatosan fejlesztés alatt álló innovatív eszközök álltak. Ezekhez végzett kutatás nem csak a dolgozat szempontjából volt hasznos, hanem saját magam is közelebb kerülhettem a még általam nem ismert alkalmazásokhoz.

Elvégeztem egy primer kutatást melyhez kérdőívet készítettem, ezáltal részletesen be tudtam mutatni a „fogyasztói szokásokat” kördiagramok segítségével. Úgy gondolom, ez volt a záródolgozat egyik leghasznosabb része, mivel így életszerű adatokat kaptam húsvér emberektől.

Az innováció, mint téma az emberek nagy részét foglalkoztatja és érdeklődéssel olvassa vagy hallgatja az ehhez fűződő tartalmakat. Elengedhetetlen a mindennapi élethez és ahhoz, hogy bizonyos dolgokból naprakészek tudjunk lenni. A dolgozat megírása engem is sok új ismerettel látott el, és mondhatni felnyitotta a szemem bizonyos témákban. Én, aki már beleszülettem az innováció világába és a technika fejlődésében nőttem fel, számos kérdőjel volt bennem mégis az alkalmazások és eszközök használatát illetően.

A dolgozat megírásával még inkább rádöbbenem mennyire fontos is ezeknek a használata, és a tudás birtoklása. A mai pénzközpontú és materialista értékeket képviselő világban fontos, hogy helyén tudjuk kezelni pénzügyeinket és minél átláthatóbban és érthetőbben lássuk azokat, ezekhez nagyban hozzájárulnak a bankok és az innováció adta lehetőségek.