**Дерево продуктов (услуг) + каналы продаж**

### 

| Продукт / услуга | Каналы продаж |
| --- | --- |
| 1. Обслуживание физических лиц |  |
| 1.1. Расчетно-кассовое обслуживание ФЛ | VIP-Офис |
| Банковский офис |
| Банкомат (техническое устройство) |
| Интернет-банк |
| Колл-центр банка |
| Мини-офис |
| Денежные переводы по Системам |  |
| Конверсионные операции (обмен валюты) |  |
| Обслуживание текущих счетов |  |
| Платежи в рублях и иностранной валюте |  |
| Расчеты с использованием банковских карт |  |
| Услуги по операциям с драгоценными металлами и монетами |  |
| 1.2 Привлечение денежных средств ФЛ |  |
| 1.2.1. Вклады ФЛ | VIP-Офис |
| Банковский офис |
| Интернет-банк |
| Колл-центр банка |
| 1.2.2. Сберегательные сертификаты | Банковский офис |
| 1.2.3. Обезличенные металлические счета (ОМС) | Банковский офис |
| Интернет-банк |
| 1.3. Кредитование ФЛ | Интернет-банк |
| VIP-Офис |
| Колл-центр банка |
| Мини-офис |
| Банковский офис |
| Отдел кросс-продаж |
| Почтовое отделение |
| Точка продаж |
| 1.3.1. Кредит наличными |  |
| 1.3.2. Потребительское кредитование |  |
| 1.3.3. Автокредитование |  |
| 1.3.4. Кредитные карты |  |
| 1.3.5. Ипотечное кредитование | Агентства недвижимости |
| Банковский офис |
| VIP-Офис |
| 1.3.6. Страхование Клиентов потребительского кредитования |  |
| 1.4. Банковские карты ФЛ | VIP-Офис |
| Банковский офис |
| Мини-офис |
| Колл-центр банка |
| Отдел кросс-продаж |
| Веб-сайт банка (подача заявки) |
| 1.4.1. Дебетовая карта |  |
| 1.4.2. Кобрендинговая карта |  |
| 1.4.3. Банковская карта с индивидуальным дизайном |  |
| 1.4.4. Виртуальная карта |  |
| 1.4.5. Дополнительные услуги по банковским картам |  |
| 1.5. Индивидуальные банковские сейфы (ИБС) ФЛ | VIP-Офис |
| Банковский офис |
| Сейфовые ячейки типа А |  |
| Сейфовые ячейки типа Б |  |
| 1.6. Инкассация ценностей ФЛ | VIP-Офис |
| Банковский офис |
| Программа 1 |  |
| Программа 2 |  |
| 1.7. Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) ФЛ | VIP-Офис |
| Банковский офис |
| Банкомат (техническое устройство) |
| Колл-центр банка |
| Мини-офис |
| Интернет банк |  |
| Мобильный банк |  |
| 1.8. Обслуживание VIP-Клиентов ФЛ |  |
| 1.9. Пакеты услуг ФЛ (универсальный договор с банком) | VIP-Офис |
| Веб-сайт банка (подача заявки) |
| Банковский офис |
| Мини-офис |
| Пакет услуг "Базовый" |  |
| Пакет услуг "Всё онлайн" |  |
| Пакет услуг "Полный" |  |