**1. Глоссарий**

*LDAP-логин* – индивидуальный код сотрудника банка. Состоит из 11 символов в такой последовательности: 2 латинские буквы – код регионального подразделения, 6 цифр – дата рождения сотрудника, 3 латинские буквы – инициалы сотрудника.

*Анкета Заемщика* – документ, который заполняется сотрудником банка либо Клиентом, в котором указывается информация о Клиенте. (глава 3)

*Бонус* – денежное вознаграждение сотруднику за выданный кредит или активированную кредитную карту. (глава 2)

*Бранч – код* подразделения банка из 4 символов.

*Валюта кредита* – вид валюты, в которой могут быть предоставлены кредитные средства. Определяется типом кредита.

*Договор поручительства* – документ, подтверждающий намерения поручителя в случае невыполнения Клиентом обязательств перед банком, взять на себя ответственность по кредитному договору. (глава 3)

*Доходность* – величина дохода, получаемая банком при проведении кредитной операции, состоит из процентного и комиссионного дохода. (глава 3)

*Единоразовая комиссия* – денежные средства, взимаемые банком с Клиента за обслуживание кредита. Начисляется разово на сумму кредита и взимается при выдаче кредита. (глава 3)

*Ежемесячная комиссия* - денежные средства, взимаемые банком с Клиента за обслуживание кредита. Начисляется ежемесячно на сумму кредита и взимается до полного погашения кредита. (глава 3)

*Заявление Заемщика* – документ, который заполняется сотрудником банка, в котором Клиент удостоверяет своей подписью полноту и правильность предоставляемых ему условий кредитования, а сотрудник Банка удостоверяет своей подписью проверку правильности и подлинности информации, предоставленной Клиентом. Заявление заемщика является договором присоединения.

*Клиент* – физическое лицо, которое желает оформить банковские услуги.

*Комиссия* - денежные средства, взимаемые банком с Клиента за обслуживание кредита.

*Кредит* – это экономические отношения, в процессе которых банк предоставляет клиентам (физическим или юридическим лицам) денежные средства с условием их возвращения.

*Кредитование* – процесс предоставления банком кредита клиенту. Включает в себя несколько этапов: первоначальный контакт с клиентом, принятие решения о предоставлении кредита, оформление кредита, выдача, сопровождение и мониторинг кредита.

*Кредитная карта –* кредитный продукт банка, кредит предоставляется клиенту в виде определенного лимита на карточном счете клиента. Кредитные средства могут предоставляться несколькими суммами.

*Кредитные продукты* – виды кредитов, которые предоставляются банком клиенту. В РИПе могут быть предложены 3 кредитных продукта: «Рассрочка», «Экспресс – Рассрочка», кредитная карта «Товары в рассрочку».

*Кредитный центр* – подразделение Банка, которое осуществляет обработку кредитной заявки, поступившей ото менеджера РИП, и принимает решение о возможности выдачи кредита клиенту.

*Менеджер по работе с торговыми точками* – сотрудник банка, осуществляющий руководство менеджерами РИП. Основная задача – организация работы подчиненных РИП, поддержание высокого качества предоставляемых услуг в РИП банка.

*Менеджер РИП* – сотрудник банка, рабочее место которого расположено в магазине аудио-, видео-, бытовой техники, мобильной связи. Основная задача – предоставление кредитов на приобретение товаров народного потребления.

*Новый кредит* – программа Приватбанка по предоставлению клиентам – физическим лицам кредитов на приобретение товаров народного потребления непосредственно в магазинах.

*Пеня* – денежные средства, взимаемые банком за невыполнение клиентом условий договора. Различают пеню за несвоевременное погашение процентов по кредиту и пеню за несвоевременное погашение основной суммы долга.

*Первоначальный взнос* – часть стоимости товара, которая должна быть оплачена клиентом при покупке, и на которую кредит не предоставляется.

*Погашение* – действия клиента по уплате банку долга и средств за пользование кредитом (процентов по кредиту).

*Проценты* – денежные средства, взимаемые банком с клиента за пользование кредитными средствами.

*РИП* – рекламно–информационный пункт – специально оборудованное рабочее место банковского сотрудника, расположенное в магазинах аудио-, видео-, бытовой техники, мобильной связи. Основная задача – предоставление кредитов на приобретение товаров народного потребления.

*Региональный директор сети продаж* – сотрудник банка, подчиняющийся руководителю направления розничного кредитования ГО и осуществляющий руководство менеджерами по работе с торговыми точками. Основная задача – построение эффективной системы продаж кредитных продуктов банка в РИП.

*Срок кредитования* – период, в течение которого клиент может пользоваться предоставленными ему кредитными средствами банка. Определяется типом кредита.

*Торговая точка* – магазин, в котором расположен РИП.

Условия предоставления потребительских кредитов физическим лицам – документ, в котором прописываются условия и порядок предоставление кредита, права и обязанности Клиента и Банка, условия расчета по кредиту и ответственность в случае невыполнения условий, указанных в заявлении.

*Штрафные санкции* – действия банка по начислению дополнительных денежных средств к уплате за невыполнение клиентом условий договора.

# 2. Кредитование в Приватбанке

Сегодня Приватбанк рад предложить своим клиентам – физическим лицам самые современные, самые удобные банковские продукты и услуги. Среди них заметное место занимают разнообразные программы по предоставлению кредитов на:

* Покупку жилья,
* Покупку автомобиля,
* Приобретение товаров и услуг в торговой сети,
* Финансирование различных событий в вашей жизни (свадьба, рождение ребенка, ремонт и т.д.),
* Получение образования.

А тем, кто ценит свое время и комфорт, Приватбанк предлагает современное средство получения кредита – кредитные карты.

Обратите внимание, что все эти кредитные продукты клиенты могут приобрести именно там, где это им наиболее удобно благодаря широкой сети продаж банка.

Программа "Новый кредит" - это возможность получить товар уже сегодня, оформив кредит прямо в магазине с авансом от 0%!

Обеспечением по кредиту выступает приобретаемый товар, который находится в пользовании заемщика, при этом остается в залоге у банка до момента полной выплаты кредита.

Для удобства клиентов Приватбанк совместно с сетевыми продавцами бытовой техники, такими как «Домотехника», «Vicotec», «Эльдорадо», «Фокстрот», «АБВ-Техника», «Технобум», «Comfy» и другими, проводит различные совместные акции с очень привлекательными условиями для клиентов.

Ряд преимуществ позволяют Приватбанку занимать лидирующие позиции на рынке потребительского кредитования в Украине. А именно:

* Скорость принятия решения о кредитовании: решение о кредитовании принимается в течение 15 минут, для технологии кредитования «Экспресс-рассрочка» - в течение 5 минут
* Минимальный пакет документов: Приватбанк - единственный Банк на рынке потребительского кредитования Украины, предоставляющий услугу кредитования при наличии только паспорта
* Количество отделений: широкая филиальная сеть - более 2000 отделений по Украине
* Погашение кредита: Погашение кредита осуществляется бесплатно в любом отделении Приватбанка.
* Подарок клиенту: При последнем погашении по кредиту - кредитная карта в подарок!!!

Приобретая услуги кредитования в нашем банке, клиент получает:

* экономию времени (затраты на оформление кредита и погашение минимальны);
* экономию средств (размер ежемесячного платежа рассчитывается с учетом реальных доходов клиента и позволяет ему без усилий возвращать банку задолженность, кроме того, по всем видам кредитов предусмотрено бесплатное досрочное погашение, оформление кредита также бесплатное);
* комфорт (с минимальными затратами клиент получает возможность значительно улучшить условия своей жизни – приобрести новую технику, передвигаться в собственном автомобиле, жить в отдельной квартире и т.д.)
* безопасность (банк гарантирует законность и юридическую чистоту всех кредитных сделок).

Продавец + банкир + психолог = менеджер РИП.

Продавец – потому что специалист должен уметь предложить покупателю именно тот продукт, который ему необходим, объяснить преимущества обслуживания именно в Приватбанке. Кредит – это товар, который надо продавать, для этого необходимы развитые коммуникативные качества и активность.

Банкир – так как сотрудник в торговой точке является «лицом» банка. Он должен знать все существующие схемы кредитования, ему часто приходится отвечать на вопросы, связанные не только с кредитами, но и с другими банковским продуктами, проводить разъяснительную работу среди продавцов торговой точки.

И, конечно же, психолог. Именно сотрудник в торговой точке принимает предварительное решение о выдаче кредита конкретному заемщику. При этом не последнюю роль в принятии решения играет оценка внешнего вида и поведения потенциального заемщика.

Сейчас на рынке существует большая конкуренция, и каждый клиент имеет законное право на качественное обслуживание. Менеджер РИП – первый человек, который встречает будущего клиента, поэтому от его мастерства, знаний и умений зависит желание клиента назвать Приватбанк – «Своим банком».

**3. Основные понятия кредитования**

В выдаче кредита в РИП участвуют:

Клиент (Заемщик) – физическое лицо, которое желает оформить банковские услуги.

Менеджер РИП – сотрудник Приватбанка, осуществляющий продажи, консультации клиентов и оформление кредитов и кредитных карт на торговой точке.

Кредитный центр - подразделение Банка, которое осуществляет обработку заявки, поступившей от менеджера РИП, и принимает решение о возможности выдачи Клиенту кредита.

Договорные отношения между Банком и Клиентом по кредитованию закрепляются следующими документами:

* Анкета Заемщика (в одном экземпляре – банковский документ) - документ, который заполняется сотрудником банка либо Клиентом, в котором указывается информация о Клиенте.
* Заявление Заемщика (в двух экземплярах – банковский и клиентский) документ, который заполняется сотрудником банка, в котором Клиент удостоверяет своей подписью полноту и правильность предоставляемых ему условий кредитования, а сотрудник Банка удостоверяет своей подписью проверку правильности и подлинности информации, предоставленной Клиентом. Заявление заемщика является договором присоединения. Использование договора присоединения вместо стандартного кредитного договора позволяет увеличить скорость обслуживания клиентов. Подписывая заявление (договор присоединения), Заемщик выражает свое согласие с Условиями предоставления потребительских кредитов Приватбанка.
* Условия предоставления потребительских кредитов физическим лицам (банковский документ) – документ, в котором прописываются условия и порядок предоставление кредита, права и обязанности Клиента и Банка, условия расчета по кредиту и ответственность в случае невыполнения условий, указанных в заявлении.
* Договор поручительства (заключается при необходимости в двух экземплярах) – документ, подтверждающий намерения поручителя в случае невыполнения Клиентом обязательств перед банком, взять на себя ответственность по кредитному договору.

Важным понятием кредитования является Общая доходность - величина дохода, который получает банк при проведении кредитной операции:

Общая доходность = процентный доход + комиссионный доход

*Проценты - денежные средства, взимаемые Банком с Клиента, за пользование кредитными средствами. Проценты начисляются на фактический остаток по кредиту.*

*Комиссия - денежные средства, взимаемые Банком с Клиента за обслуживание кредита. Например, комиссия за открытие ссудного счета, комиссия за изменение условий кредита, расчетно–кассовое обслуживание и другие.*

Ежемесячная комиссия

ежемесячно начисляется на сумму кредита и взимается до полного погашения кредитных средств.

Единоразовая комиссия

начисляется разово на сумму кредита и берется при выдаче кредита (например, за оформление кредита)

Уровень процентной ставки, размер комиссионных и штрафов, порядок начисления и выплаты оговариваются в Условиях предоставления потребительских кредитов.

В случае невыполнения Заемщиком условий Кредитного договора, Банк применяет также штрафные санкции:

* пеня за несвоевременное погашение процентов по кредиту;
* пеня за несвоевременное погашение основной суммы долга.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Рассрочка | Экспресс-Рассрочка | Кредитная карта «Товары в рассрочку» |
| Срок кредита | До 36 месяцев | До 24 месяцев | По сроку действия карты (24 месяца) |
| Валюта | гривна | | |
| Порядок погашения | Ежемесячно равными платежами | Ежемесячно равными платежами | 7 % от остатка, не меньше 50 грн. |
| Сумма кредита | От 250 до 25000 грн. | От 250 до 10000 грн. (без учета комиссии банка) | От 250 до 5000 грн. |
| Время оформления | 30 минут | 10 минут | 15 мин. |
| Условия\*\* | 1% в месяц на остаток задолженности | 1% в месяц на остаток задолженности | 3% в месяц на остаток задолженности |
| Необходимые документы | паспорт,  код ИНН (при необходимости),  документ о доходах | Только паспорт.  Справка о доходах не предоставляется, делается цифровой снимок клиента, код ИНН не предоставляется | паспорт,  код ИНН (при необходимости),  документ о доходах |
| Первоначальный взнос | От 0 до 30% в зависимости от товарной группы\* | От 0% для всех групп товаров. При сумме кредита свыше 3 000 грн – первоначальный взнос 10% для всех групп товаров | 0 % |
| Потенциальные потребители услуги | Клиенты, которые имеют официально подтвержденные доходы и хотят получить дешевый кредит | * Клиенты, которые не имеют документов, подтверждающих доход (нет времени, ЧП, неофициальное место работы) * Клиенты, для которых важна экономия времени | * Клиенты, которые окончательно не определились с тем товаром, который им нужен, * Держатели зарплатных карт Приватбанка |
| Преимущества продукта | * + самый дешевый кредит,   + минимальный платеж по кредиту,   + большой срок кредитования,   + большая сумма кредита | * самый быстрый кредит * необходим только паспорт | * многоразовый кредит (возобновляемая кредитная линия), * минимальный ежемесячный платеж, * удобство * быстрый кредит * широкие возможности выбора товаров |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Время | Этап | Ответственный |
| 1 | 5 минут | Консультация Клиента, знакомство его с Условиями предоставления потребительского кредита физическим лицам, действующими в Банке | Менеджер РИП |
| 2 | 7-10 минут | * Получение данных Заемщика * Визуальная проверка предоставленных документов * Беседа с клиентом * Внесение данных в программный комплекс * Заполнение Анкеты * Направление запроса в Кредитный Центр | Менеджер РИП |
| 3 |
| 4 |
| * Обработка заявки в Кредитном центре * Принятие решения * Отправка ответа на РИП | Кредитный центр |
| В случае принятия в Кредитном центре положительного решения:   * Печать Заявления клиента (клиентский и банковский экземпляр) * Печать листа-подтверждения в магазин | Менеджер РИП |
| 5 | 2 минуты | Подписание Заявления Заёмщика | Менеджер РИП, Клиент |
| 6 | 1 минута | Передача представителю магазина Листа подтверждения о предоставлении кредита с личной подписью и штампом банка (в случае принятия положительного решения). | Менеджер РИП |
| 7 | Регламент магазина | Передача товара Клиенту (покупателю)  В том случае, когда доставка товара не требуется, товар сразу же передается покупателю по Акту приема-передачи. Если доставка товара необходима, Продавец осуществляет ее и передает товар Покупателю по Акту приема-передачи.  Один экземпляр акта приема-передачи товара Продавец передает менеджеру РИП. | Клиент, Представитель магазина |
| 8 | 10 минут | Визирование документов, формирование кредитного дела (в свободное от оформления кредитов время!) | Менеджер РИП |
| 9 | Не позднее следующего рабочего дня | Передача дела в вышестоящее отделение РП на хранение | Служба инкассации РП / курьер РП |

**4. Необходимые документы**

Для оформления кредита / кредитной карты в РИПе банка Клиенту необходимо предоставить следующие документы:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Документ | «Рассрочка» | «Экспресс – Рассрочка» | Кредитная карта «Товары в рассрочку» |
| Паспорт | Если клиент имеет персонализированную платежную карту Приватбанка с фотографией, паспорт не предоставляется | | Если клиент имеет зарплатную карту Приватбанка или кредитную историю, паспорт может быть заменен любым документом, удостоверяющим личность\*[[1]](#footnote-1) |
| Справка ИНН | при условии наличия клиента в централизованной базе данных клиентов банка | | |
| Документ, подтверждающий доходы клиента | * справка о заработной плате с места работы; * зарплатная (пенсионная) карта Приватбанка |  | * Справка с места работы о полученном доходе за последние 3 месяца, * зарплатная (пенсионная) карта Приватбанка * кредитный договор Приватбанка |
| Анкета-Заявление Заемщика |  | | |
| Счет–фактура/ договор купли–продажи на приобретаемый товар |  | |  |
| Паспорт супруга / супруги |  | |  |
| Кассовый чек об уплате первоначального взноса |  | |  |

*Проверка документов, удостоверяющих личность, при оформлении кредита*

При проверке паспорта Покупателя Менеджер РИП осуществляет следующие действия:

1. Визуально идентифицирует личность - соответствие фотографии и лица покупателя, наличие в паспорте дополнительных фотографий Клиента при достижении возраста 25 и 45 лет.

2. Визуально проверяет отсутствие исправлений:

* переклейка фотографии (на свет, совпадение оттиска объемной печати),
* количество страниц, совпадение серии и номера паспорта на каждой странице,
* различные потертости, исправления, однообразие чернил и т.п.;

4. Проверяет соответствие данных о владельце (фамилия, имя, отчество, дата рождения) на русском и украинском языках.

5. Проверяет наличие штампа о регистрации в пределах области (стр.10-11).

6. Проверяет семейное положение, наличие детей.

7. Снимает ксерокопии паспорта: стр. 1, 2-3, 10-11. На ксерокопию паспорта менеджер РИП ставит штамп «Копия верна», заверяет копию у клиента (клиент должен расписаться и поставить дату), ставит свою подпись.

Проверка других документов, удостоверяющих личность клиента, включает в себя визуальную проверку отсутствия исправлений (аналогично паспорту) и их копирование. На ксерокопию менеджер РИП также ставит штамп «Копия верна», заверяет копию у клиента (клиент должен расписаться и поставить дату), ставит свою подпись.

При необходимости проверки оригинала идентификационного номера, присвоенного ГНИ – менеджер РИП проверяет наличие синей печати, отсутствие потертостей и других исправлений; снимает копию справки идентификационного номера.



обложка из синтетического материала синего цвета. Герб и текст на обложке нанесены тиснением фольгой «под золото»;

размер – 88х125 мм,

углы паспорта – округленные,

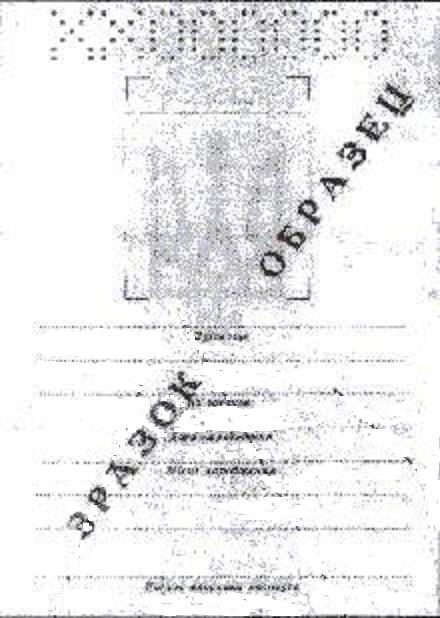
количество страниц – 16

Скрытое изображение

Графические изображения и текст страницы напечатаны офсетом

Первая страница – данные о владельце

серийный номер – две буквы и шесть цифр, нанесен перфоратором на страницы 1 – 15 и на 2-ом листе обложки



оттиск объемной печати – верхний правый угол фотографии

фотография владельца наклеивается на стр. 1 (при возрасте владельца до 25 лет) и на страницах 3 и 5 при достижении соответственно 25 и 45-летнего возраста

личная подпись – страницы 1, 3, 5 (под каждой фотографией)

**5. Проверка документов, подтверждающих доходы клиента**

При проверке справки о заработной плате с места работы необходимо обратить внимание на наличие следующих реквизитов (см.рисунок на следующей странице):

1. Фирменный бланк / либо угловой штамп с реквизитами предприятия (название, месторасположение, телефоны, идентификационный код в реестре ЕГРПУУ)
2. Печать предприятия
3. Указание, кому выдана справка (Ф.И.О., должность, код ИНН)
4. Размер полученных доходов в разрезе месяцев
5. Подписи директора предприятия и главного бухгалтера (при его наличии в организации)

Обратите внимание, что справка действительна только в течение двух месяцев с даты ее выдачи.

Также в качестве подтверждения дохода может выступать зарплатная (с названием предприятия) или пенсионная (с логотипом – Пенсійна картка) карта Приватбанка:



**6. Погашение кредита**

Обязательным условием предоставления кредита является ежемесячное погашение Заемщиком долга (кредита, процентов и комиссии - при ее ежемесячном взимании), начиная с месяца, следующего за датой выдачи кредита.

Для осуществления погашения каждому клиенту открывается в банке транзитный счет – счет погашения (2909……..), полный номер которого указывается в договоре. С этого счета в банке затем происходит автоматическое распределение зачисленных клиентом средств на соответствующие лицевые счета (комиссии, процентов и ссудные) в соответствии с условиями кредитного договора.

Номер открываемого счета погашения появляется в программном комплексе и впечатывается оттуда в Договор после принятия положительного решения о выдаче кредита Кредитным центром.

Клиент производит погашение задолженности по кредиту, процентам и комиссии “равными платежами” (аннуитетная схема), т.е. клиент вносит одинаковую сумму ежемесячного платежа на протяжении всего действия Договора. Эта сумма рассчитывается в программных комплексах банка, сообщается клиенту и вносится в текст договора.

При этом часть ежемесячного платежа идет на погашение начисленных процентов и комиссии, а оставшаяся часть - на погашение основного долга (тела кредита). Например, распределение платежей, если кредит выдан в сумме 2000 гривен сроком на 1 год с ежемесячным платежом 200,92 грн. производится следующим образом:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Месяц | Сальдо (остаток задолженности Клиента) | Платеж (аннуитет) | в т.ч. распределяется на: | |
| Погашение процентов (начисляются на остаток задолженности) | Погашение кредита |
| Январь | 2 000,00 | 200,92 | 61,15 | 139,77 |
| Февраль | 1 860,23 | 200,92 | 51,37 | 149,55 |
| Март | 1 710,68 | 200,92 | 52,30 | 148,62 |
| Апрель | 1 562,06 | 200,92 | 46,22 | 154,70 |
| Май | 1 407,35 | 200,92 | 43,03 | 157,89 |
| Июнь | 1 249,46 | 200,92 | 36,97 | 163,95 |
| Июль | 1 085,50 | 200,92 | 33,19 | 167,73 |
| Август | 917,77 | 200,92 | 28,06 | 172,86 |
| Сентябрь | 744,91 | 200,92 | 22,04 | 178,88 |
| Октябрь | 566,02 | 200,92 | 17,31 | 183,62 |
| Ноябрь | 382,40 | 200,92 | 11,31 | 189,61 |
| Декабрь | 192,80 | 198,69 | 5,89 | 192,80 |
| Итого: | 0,00 | 2408,86 | 408,86 | 2000,00 |

Обратите внимание, что последний период выплат является корректировочным, и поэтому сумма последнего платежа может отличаться от предыдущих.

Часто клиенты ежемесячное погашение вычитают из суммы кредита, не учитывая, что ежемесячный платеж включает в себя начисленные проценты и, как правило, в таком случае клиент, обращаясь в Банк с желанием осуществить последний (по его расчетам) платеж, не понимает, почему долг по кредиту гораздо больше. Поэтому очень важно в момент выдачи кредита объяснить клиенту:

Количество платежей = Количеству месяцев, на которые оформлен кредит.

Необходимо обратить внимание клиента, что последний платеж по кредиту должен производиться наличными в отделении банка, т.к. сумма последнего платежа отличается (является корректирующей) от суммы ежемесячного платежа.

Клиент также может в любой момент узнать остаток своей задолженности по кредиту, обратившись в любое отделение Приватбанка в кассу.

Период погашения (в каких числах месяца клиент будет погашать кредит) может устанавливаться индивидуально для каждого Клиента с учетом периода получения Клиентом дохода для его удобства. Это срок в течение нескольких дней (обычно 5-6 дней), когда клиенту необходимо будет вносить деньги на счет погашения. Обычно сроки погашения по кредиту устанавливаются, начиная со следующего месяца от даты оформления кредита + 5 дней, но не позднее 26 числа каждого месяца (например: кредит оформлен 10 числа, период погашения с 10 по 15). Можно устанавливать период погашения автоматически с использованием настроек программного комплекса.

Кредит может погашаться одним из следующих способов:

1. Наличными в кассах любого отделения Приватбанка (путем перевода суммы ежемесячного платежа на счет погашения, указанный в Договоре)
2. Безналично:

* с пластиковой карты клиента (регулярным платежом, который можно оформить в отделении, или с использованием системы Privat24, подключившись к ней в банкомате);
* с текущего счета в Приватбанке (по системе Privat24);
* с зарплаты бухгалтерией предприятия, для этого клиенту необходимо оформить в бухгалтерии предприятия заявление на перевод средств.

Удобный для клиентов Приватбанка способ погашения кредита – перечисление средств через систему Интернет-Банк Privat24, которая предназначена **для управления** реальными банковскими **счетами через** сеть **Интернет**. Данная система предоставляет своим пользователям комплекс банковских услуг в режиме реального времени из любой точки земного шара, имеющей вход в Интернет, 7 дней в неделю, 24 часа в сутки. Система электронных платежей Приват24 позволяет **УДОБНО**, **ДОСТУПНО**, **ПРОСТО** выполнять различные операции, в том числе погашать кредит. Подключиться к этой системе можно в любом банкомате Приватбанка, имея пластиковую карту Приватбанка

1. к другим документам, удостоверяющим личность, относятся загранпаспорт, водительские права [↑](#footnote-ref-1)