

**АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«АКЦІОНЕРНИЙ БАНК «РАДАБАНК»**

Н А К А З

19.09.2025 року

м. Дніпро

№624 - 1/2025-ОД

**Про встановлення тривалості операційного
дня та операційного часу Банку**

В зв'язку зі зміною режиму роботи Головного офісу та мережі «АТ «АБ «РАДАБАНК»,

НАКАЗУЮ:

1. Встановити операційний час Банку та мережі відділень Банку з 08:30 до 17:15 за Київським часом Робочого дня Головного офісу, крім прийняття документів вказаних у п.2. та п.3.

Для відділень Банку, за окремим наказом, може встановлюватися інший операційний час відділення.

2. Встановити операційний час Банку для платіжних інструкцій Клієнтів на переказ коштів між власними рахунками, що відкриті в АТ «АБ «РАДАБАНК», у т.ч. погашення заборгованості перед Банком без обмеження суми платіжної інструкції та переказ коштів на рахунки інших клієнтів, у т.ч. митні платежі на рахунки казначейства, у сумі, **що не перевищує 10 000 000,00 грн.** та за умови що вони, не потребують додаткових перевірок/контролів зі сторони Банку, отриманих Банком за допомогою систем дистанційного обслуговування з 00:30 до 23:45 за Київським часом кожного календарного дня.

3. Встановити операційний час Банку для платіжних інструкцій Клієнтів на переказ коштів на рахунки інших клієнтів у сумі, **що дорівнює або перевищує 10 000 000,00 грн.** та/або потребують додаткових перевірок/контролів зі сторони Банку, отриманих Банком за допомогою систем дистанційного обслуговування з 08:30 до 19:30 за Київським часом Робочого дня Головного офісу.

4. Документи отримані банком протягом встановленого операційного часу виконуються Банком протягом поточного операційного дня.

5. Встановити регламент обслуговування Клієнтів АТ «АБ «РАДАБАНК» згідно Додатку 1 до Наказу.

6. Начальнику управління координації торгівельної мережі Вороніну Д.В. затвердити наказом операційний час для відділень, які це потребують, начальнику управління маркетингу Зіміній М.В. розмістити дану інформацію та графік роботи Головного офісу Банку на сайті Банку.

7. Начальникам відділень Банку довести до відома клієнтів тривалість операційного часу Банку, тривалість операційного часу відділень, тривалість операційного часу для системи дистанційного обслуговування RB24, регламент обслуговування Клієнтів АТ «АБ

«РАДАБАНК», графік роботи Головного офісу Банку шляхом розміщення інформації на дошці оголошень. Начальнику управління маркетингу Зіміній М.В. розмістити вказану інформацію на сайті Банку.

8. Начальнику Департаменту інформаційних технологій, а у разі його відсутності особі, що виконує його обов'язки, забезпечити налаштування роботи програмних комплексів по виконанню операцій згідно встановленого операційного часу Банку, операційного часу відділень, регламенту обслуговування Клієнтів АТ «АБ «РАДАБАНК».

9. Начальнику управління безпеки забезпечити доступ до приміщень банку працівників та клієнтів у зазначений час робочих днів банку.

10. Наказ №133 - 1/2025-ОД від 25.02.2025р. вважати таким, що втратив чинність.

11. Цей наказ ввести в дію з **01.10.2025** року.

12. Секретарю-референту відділу управління справами довести цей наказ за допомогою системи електронного документообігу ІСЕД «AlmexЕСМ» до всіх працівників Банку.

13. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Голова Правління

Андрій ГРІГЕЛЬ

Регламент обслуговування Клієнтів АТ «АБ «РАДАБАНК»

1. **Операційний день** - день, протягом якого надавач платіжних послуг платника або надавач платіжних послуг отримувача, залучений до виконання платіжної операції, здійснює свою діяльність, необхідну для виконання платіжних операцій.
2. **Операційний час** - частина операційного дня надавача платіжних послуг, протягом якої приймаються платіжні інструкції та інструкції на відкликання.
3. Документи отримані банком протягом встановленого операційного часу виконуються Банком протягом поточного операційного дня.
4. **Робочий день Головного офісу** - календарний день з понеділка по п'ятницю включно за виключенням святкових (не робочих) днів, а також з урахуванням перенесення робочих днів, що встановлюються у відповідності до чинного законодавства для підприємств, де працівники працюють за п'ятиденним робочим тижнем.
5. **Робочий день відділення Банку** - календарний день протягом якого, відділення Банку відкрите для здійснення платіжних операцій. Робочий день відділення Банку визначається окремим наказом по Банку.
6. **Календарний день** - будь-який день року, включаючи святкові та вихідні дні.
7. **Системи дистанційного обслуговування** - мобільний застосунок RB24, мобільний застосунок RBBusiness, Web-Банкінг для корпоративних клієнтів.
8. Детальний регламент операцій, які здійснюються Банком:

1. Операції, що здійснюються Банком, <u>за винятком</u> операцій, здійснених з використанням системи дистанційного обслуговування RB24		
	Операція	Час виконання Банком
1.1.	Приймання переказів для зарахування на рахунки клієнтів Банку через Систему електронних платежів НБУ	з 00:00 до 24:00 за Київським часом календарного дня.
1.2.	Виконання платіжних інструкцій для переказу коштів з поточних рахунків Клієнтів (суб'єктів господарювання, самозайнятих осіб) в національній валюті за допомогою системи дистанційного обслуговування «Web-Банкінг для корпоративних клієнтів» та мобільного застосунку RBBusiness (крім з/на рахунки нерезидентів*): - на інший власний рахунок в межах Банку (Код Платника та Код Отримувача співпадають) та за сплату послуг Банку, у т.ч. погашення кредитної заборгованості, виконуються без обмеження суми платіжної інструкції;	з 00:30 до 23:45 за Київським часом календарного дня.

	- на інші рахунки в АТ «АБ «РАДАБАНК» та на рахунки в інших Банках, у т.ч. митні платежі на рахунки казначейства у сумі, що не перевищує 10 000 000,00грн. Зазначені платіжні інструкції виконуються за умови що вони, не потребують додаткових перевірок/контролів зі сторони Банку.	Підписано за допомогою ЕЦП
1.3.	Виконання платіжних інструкцій для переказу коштів з рахунків Клієнтів (суб'єктів господарювання, самозайнятих осіб) в національній валюті за допомогою системи дистанційного обслуговування «Web-Банкінг для корпоративних клієнтів» та мобільного застосунку RBVBusiness на інші рахунки в АТ «АБ «РАДАБАНК» та на рахунки в інших Банках: - на суму, що дорівнює або перевищує 10 000 000,00грн.; - та/або - платіжні інструкції, що потребують додаткових перевірок/контролів зі сторони Банку.	з 08:30 до 19:30 за Київським часом Робочого дня Головного офісу
1.4.	Виконання платіжних інструкцій, що надаються Клієнтами Банку в паперовій формі	з 08:30 до 17:15 за Київським часом Робочого дня Головного офісу
1.5.	Виконання платіжних інструкцій на переказ коштів без відкриття рахунку	Протягом операційного часу відповідного підрозділу Банку
1.6.	Виконання прийнятих документів / платіжних інструкцій щодо стягнення коштів, які надійшли через Систему електронних платежів НБУ	з 08:30 до 17:15 за Київським часом Робочого дня Головного офісу
1.7.	Виконання документів щодо арешту коштів в паперовому вигляді	з 08:30 до 17:15 за Київським часом Робочого дня Головного офісу. У разі їх отримання після зазначеного часу реєстрація здійснюється наступного робочого дня.
1.8.	Виконання документів щодо арешту коштів в електронному вигляді, надісланих на офіційну поштову скриньку Банку	з 08:30 до 17:00 за Київським часом Робочого дня Головного офісу. У разі їх отримання після зазначеного часу реєстрація здійснюється наступного робочого дня.
1.9.	Виконання платіжних інструкцій дебетового переказу коштів із рахунку платника без його згоди, які надійшли до Банку від органів державної виконавчої служби (державних /приватних виконавців та контролюючих органів) до початку або протягом операційного часу поточного Робочого дня Головного офісу, у разі відсутності/недостатності коштів на рахунку платника на момент надходження платіжної інструкції	На початку операційного часу наступного Робочого дня Головного офісу з урахуванням сум, що надійдуть на рахунок платника (поточні надходження).
1.10.	Виконання заяв на купівлю/продаж/обмін іноземної валюти на МВРУ в паперовій формі та за допомогою системи дистанційного обслуговування «Web-Банкінг для корпоративних клієнтів» та мобільного застосунку RBVBusiness	з 08:30 до 13:00 за Київським часом Робочого дня Головного офісу
1.11.	Виконання платіжних інструкцій на кредитовий та дебетовий переказ коштів, окрім операцій, здійснених з використанням засобу дистанційної комунікації RB24, для подальшого переказу з використанням системи SWIFT.	з 08:30 до 16:30 за Київським часом Робочого дня Головного офісу
1.12.	Виконання документів на встановлення ліміта овердрафту на рахунок клієнта	з 08:30 до 15:00 за Київським часом поточного Робочого дня Головного офісу.
1.13.	Перерахування на рахунки Клієнтів грошових коштів у вигляді пенсій та інших соціальних виплат на підставі договору, укладеного між Банком та установами Пенсійного фонду України, що надійшли до Банку в неопераційний час Банку (в тому числі в неробочий день Головного офісу)	з 08:30 до 17:15 за Київським часом найближчого Робочого дня Головного офісу
1.14.	Перерахування на рахунки Клієнтів-фізичних осіб грошових коштів у вигляді заробітної плати та інших виплат на підставі договору, укладеного між Банком та Клієнтами – суб'єктами	з 08:30 до 17:15 за Київським часом найближчого Робочого дня Головного офісу

господарювання, що надійшли до Банку в неопераційний час Банку (в тому числі в неробочий день Головного офісу)	Підписано за допомогою ЕЦП
--	----------------------------

2.	Операцій, які здійснюються з використанням системи дистанційного обслуговування RB24	
	Операція	Час виконання Банком
2.1.	Приймання переказів для зарахування на рахунки клієнтів Банку через Систему електронних платежів НБУ	з 00:00 до 24:00 за Київським часом календарного дня
2.2.	Виконання платіжних інструкцій для переказу коштів з поточних рахунків Клієнтів в національній валюті за допомогою системи дистанційного обслуговування (крім з/на рахунки нерезидентів*): - на інший власний рахунок в межах Банку (Код Платника та Код Отримувача співпадають) та за сплату послуг Банку, у т.ч. погашення кредитної заборгованості, виконуються без обмеження суми платіжної інструкції; - на інші рахунки в АТ «АБ «РАДАБАНК» та на рахунки в інших Банках у сумі, що не перевищує 10 000 000,00грн. Зазначені платіжні інструкції виконуються за умови що вони, не потребують додаткових перевірок/контролів зі сторони Банку.	з 00:30 до 23:45 за Київським часом календарного дня
2.3.	Виконання платіжних інструкцій на кредитовий переказ коштів в національній валюті з поточного рахунку Клієнта на інші рахунки в АТ «АБ «РАДАБАНК» та на рахунки в інших Банках: - на суму, що дорівнює або перевищує 10 000 000,00грн.; - та/або - платіжні інструкції, що потребують додаткових перевірок/контролів зі сторони Банку.	з 08:30 до 19:30 за Київським часом Робочого дня головного офісу
2.4.	Приймання та виконання Банком заяв Клієнтів на відкриття поточного рахунку, що передбачає використання електронного платіжного засобу та оформлення віртуальної картки, поточного рахунку (зокрема RADAbox) та у разі відкриття рахунку (в т.ч. з електронним платіжним засобом) із застосуванням віддаленої ідентифікації Клієнта*	з 00:30 до 23:00 за Київським часом календарного дня
2.5.	Налаштування безпеки, блокування/розблокування картки, запит на повторне отримання PIN-коду, CVV-коду	з 00:30 до 23:45 за Київським часом календарного дня
2.6.	Переказ коштів на погашення заборгованості за надані Банком послуги	
2.7.	Переказ на картку іншого українського банку в національній валюті України (P2P перекази)	
2.8.	Поповнення картки клієнта з картки будь-якого банку	
2.9.	Виконання платіжних інструкцій на кредитовий переказ коштів в національній валюті для здійснення оплати за житлово-комунальні послуги, телекомунікаційні послуги	
2.10.	Здійснення валютної операції купівлі/продажу/обміну безготівкової іноземної валюти з мінімальною сумою операції - 0,01 доларів США/ЄВРО	

2.11.	Надання довідок про наявність і залишок коштів по рахунку українською та англійською мовами	
2.12.	Приймання та виконання платіжної інструкції на переказ коштів в іноземній валюті, що передбачають зарахування коштів на власні поточні рахунки цих Клієнтів в межах Банку*	з 00:30 до 23:45 за Київським часом календарного дня
2.13.	Виконання Банком заяви на відкриття договору банківського вкладу*(крім нерезидентів)	з 00:30 до 23:00 за Київським часом календарного дня
2.14.	Виконання Банком заяв Клієнтів на закриття рахунку*	з 00:30 до 23:00 за Київським часом календарного дня
2.15.	Виконання заяв Клієнтів з обробки пакетів документів, наданих клієнтами щодо здійснення повторної ідентифікації*	з 08:30 до 17:15 за Київським часом поточного Робочого дня головного офісу
2.16.	Виконання Банком заяви на відкриття договору банківського вкладу* нерезидентів	з 08:30 до 17:15 за Київським часом поточного Робочого дня головного офісу
2.17.	Виконання платіжних інструкцій на кредитовий переказ коштів в національній валюті з поточного рахунку Клієнта (в тому числі з рахунків нерезидентів) <u>на рахунки нерезидентів</u> *	з 08:30 до 17:15 за Київським часом поточного Робочого дня головного офісу
2.18.	Виконання платіжної інструкції згідно послуги «Регулярні платежі»*	з 00:30 до 23:45 за Київським часом календарного дня
2.19.	Виконання Банком заяв Клієнтів на продовження строку користування індивідуальним сейфом*	з 00:30 до 23:45 за Київським часом календарного дня
2.20.	Виконання Банком заяв Клієнтів на оформлення довіреності на право використання індивідуального сейфа*	з 00:30 до 23:45 за Київським часом календарного дня

* - Клієнт має можливість сформулювати запит за вказаною послугою в системі дистанційного обслуговування RB24/«Web-Банкінг для корпоративних клієнтів» та для мобільного застосунку RBBusiness з 00:00 до 24:00 за Київським часом календарного дня. Приймання та виконання Банком буде проведено відповідно до вказаних термінів.

Підписано за допомогою ЕЦП

ДОКУМЕНТ ПІДПИСАНО

3097603416 АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО "АКЦІОНЕРНИЙ БАНК "РАДАБАНК"

Дата видачі сертифіката:

28.05.2025 16:30:03

Дата закінчення сертифіката:

26.05.2027 16:30:03

Серійний номер:

3FAA9288358EC003040000001FC0290043A7E400

Ким видано:

КНЕДП ДПС

Кому видано:

Грігель Андрій Валерійович

Дата підпису:

19.09.2025 11:20:44

Тип підпису

Удосконалений

Посада

Голова Правління

