

**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. **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.
4. **Робочий день відділення Банку** - календарний день протягом якого, відділення Банку відкрите для здійснення платіжних операцій. Робочий день відділення Банку визначається окремим наказом по Банку.
5. **Календарний день** - будь-який день року, включаючи святкові та вихідні дні.
6. **Системи дистанційного обслуговування** - мобільний застосунок RB24, мобільний застосунок RBBusiness, Web-Банкінг для корпоративних клієнтів.
7. **Операційний час Банку та мережі відділень Банку встановлюється з 09:00 до 17:50 за Київським часом Робочого дня Головного офісу.** Для відділень Банку, за окремим наказом, можливе встановлюватися інший операційний час відділення.
8. **Операційний час Банку - з 09:00 до 20:00 за Київським часом Робочого дня Головного офісу встановлюється для приймання платіжних інструкцій Клієнтів на переказ коштів з рахунку платника за допомогою систем дистанційного обслуговування.**
9. **Операційний час для системи дистанційного обслуговування RB24 встановлюється:**
  - Приймання платіжних інструкцій на кредитовий переказ коштів в національній валюті з поточного рахунку Клієнта на рахунки в АТ «АБ «РАДАБАНК» (крім нерезидентів) - з 00:00 до 24:00 за Київським часом.
  - Приймання інших платіжних інструкцій - з 09:00 до 20:00 за Київським часом Робочого дня Головного офісу.
10. **Операційний час для системи дистанційного обслуговування «Web-Банкінг для корпоративних клієнтів» та мобільного застосунку RBBusiness встановлюється:**

- Приймання платіжних інструкцій на кредитовий переказ коштів в національній валюті з поточного рахунку Клієнта - з **09:00 до 20:00** за Київським часом Робочого дня Головного офісу.

<b>Операції, що здійснюються Банком, крім операцій, здійснених з використанням системи дистанційного обслуговування RB24</b>	
<b>Операція</b>	<b>Виконання Банком</b>
Приймання переказів для зарахування на рахунки клієнтів Банку через Систему електронних платежів НБУ	з <b>00:00 до 24:00</b> за Київським часом календарного дня.
Приймання платіжних інструкцій для переказу коштів з рахунків Клієнтів за допомогою системи дистанційного обслуговування «Web-Банкінг для корпоративних клієнтів» та мобільного застосунку RBBusiness	з <b>09:00 до 20:00</b> за Київським часом Робочого дня Головного офісу
Приймання платіжних інструкцій, що надаються Клієнтами Банку в паперовій формі	з <b>09:00 до 17:50</b> за Київським часом Робочого дня Головного офісу
Приймання платіжних інструкцій на переказ готівки, у т.ч. переказ коштів без відкриття рахунку	Протягом робочого дня відділення Банку. Платіжна інструкція на рахунки в інших Банках в неопераційний час Банку приймається з датою валютування найближчого Робочого дня Головного офісу та виконується Банком протягом операційного часу в дату валютування
Приймання документів / платіжних інструкцій щодо стягнення коштів, які надійшли через Систему електронних платежів НБУ	з <b>09:00 до 18:00</b> за Київським часом Робочого дня Головного офісу
Приймання документів щодо арешту коштів в паперовому вигляді	з <b>09:00 до 17:45</b> за Київським часом Робочого дня Головного офісу. У разі їх отримання після зазначеного часу реєстрація здійснюється наступного робочого дня.
Приймання документів щодо арешту коштів в електронному вигляді, надісланих на офіційну пошту скриньку Банку	з <b>09:00 до 17:30</b> за Київським часом Робочого дня Головного офісу. У разі їх отримання після зазначеного часу реєстрація здійснюється наступного робочого дня.
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).
Прийняття 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 RBBusiness	з <b>09:00 до 13:00</b> за Київським часом Робочого дня Головного офісу
Прийняття 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 <b>09:00 до 16:30</b> за Київським часом Робочого дня Головного офісу
Приймання документів на встановлення ліміта овердрафту на рахунок клієнта	з <b>09:00 до 15:00</b> за Київським часом поточного Робочого дня Головного офісу.
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 <b>09:00 до 17:50</b> за Київським часом найближчого Робочого дня Головного офісу
Перерахування на рахунки Клієнтів-фізичних осіб грошових коштів у вигляді заробітної плати та	з <b>09:00 до 17:50</b> за Київським часом найближчого Робочого дня Головного

інших виплат на підставі договору, укладеного між Банком та Клієнтами - суб'єктами господарювання, що надійшли до Банку в неопераційний час Банку (в тому числі в неробочий день Головного офісу)	офісу
Закриття депозитних рахунків фізичних осіб та суб'єктів господарювання	Наступного Робочого дня Головного офісу за днем останнього руху по рахунку, за умови відсутності залишку на рахунках та закриття Договору

### Операцій, які здійснюються з використанням системи дистанційного обслуговування RB24

Операція	Приймання Банком	Виконання Банком
Прийняття платіжних інструкцій на кредитовий переказ коштів в національній валюті з поточного рахунку Клієнта <b>на рахунки в інших Банках</b> , крім з/на рахунки нерезидентів*	з 09:00 до 20:00 за Київським часом Робочого дня головного офісу	з 09:00 до 20:00 за Київським часом поточного Робочого дня головного офісу
Прийняття платіжних інструкцій на кредитовий переказ коштів в національній валюті з поточного рахунку Клієнта (в тому числі з рахунків нерезидентів) <b>на рахунки</b> нерезидентів*	з 09:00 до 17:30 за Київським часом Робочий день Головного офісу	з 09:00 до 17:45 за Київським часом поточного Робочого дня головного офісу
Прийняття платіжних інструкцій на кредитовий переказ коштів в національній валюті з поточного рахунку Клієнта <b>на рахунки в АТ «АБ «РАДАБАНК»</b> (крім з/на рахунки нерезидентів)	з 00:00 до 24:00 за Київським часом календарного дня	з 00:00 до 24:00 за Київським часом календарного дня
Виконання Банком заяв Клієнтів на відкриття карткового рахунку та оформлення віртуальної картки, поточного рахунку (зокрема RADAbox) у випадку, якщо клієнт не є самозайнятою особою (на підставі даних Банку та/або інформації наданої клієнтом)	з 00:00 до 24:00 за Київським часом календарного дня	з 00:00 до 24:00 за Київським часом календарного дня
Налаштування безпеки, блокування/розблокування картки, запит на повторне отримання PIN-коду, CVV-коду		
Переказ коштів на погашення заборгованості за надані Банком послуги		
Переказ на картку іншого українського банку в національній валюті України (P2P перекази)		
Поповнення картки клієнта з картки будь-якого банку		
Прийняття платіжних інструкцій на кредитовий переказ коштів в національній валюті для здійснення оплати за житлово-комунальні послуги, телекомунікаційні послуги		
Здійснення валютної операції купівлі/продажу/обміну безготівкової іноземної валюти з мінімальною сумою операції - 0,01 доларів США/ЄВРО		
Надання довідок про наявність і залишок коштів по рахунку українською та англійською мовами		
Приймання/виконання Банком заяв Клієнтів на закриття рахунку*	з 09:00 до 17:30 за Київським часом Робочого дня Головного офісу	з 09:00 до 17:45 за Київським часом поточного Робочого дня головного офісу
Приймання/виконання Банком заяв Клієнтів на відкриття карткового рахунку та оформлення віртуальної картки, поточного рахунку (зокрема RADAbox), у випадку, якщо клієнт є самозайнятою особою (на підставі даних Банку та/або інформації наданої клієнтом) та у разі відкриття рахунку (в т.ч. з електронним платіжним засобом) із застосуванням віддаленої ідентифікації Клієнта*	з 03:00 до 23:00 за Київським часом календарного дня	з 03:00 до 23:00 за Київським часом календарного дня
Приймання заяв Клієнтів з обробки пакетів документів, наданих клієнтами щодо здійснення повторної ідентифікації *	з 09:00 до 17:30 за Київським часом Робочого дня Головного офісу	з 09:00 до 17:45 за Київським часом поточного Робочого дня головного офісу

Приймання Банком заяви на відкриття договору банківського вкладу*(крім нерезидентів)	з 03:00 до 23:00 за Київським часом календарного дня	з 03:00 до 23:00 за Київським часом календарного дня
Приймання Банком заяви на відкриття договору банківського вкладу* нерезидентів	з 03:00 до 23:00 за Київським часом календарного дня	з 09:00 до 17:45 за Київським часом поточного Робочого дня головного офісу
Приймання платіжної інструкції на переказ коштів в іноземній валюті, що передбачають зарахування коштів на власні поточні рахунки цих Клієнтів в межах Банку*	з 00:00 до 24:00 за Київським часом календарного дня	з 00:00 до 24:00 за Київським часом календарного дня
Приймання платіжної інструкції згідно послуги «Регулярні платежі»*	з 09:00 до 17:30 за Київським часом Робочого дня Головного офісу	з 09:00 до 17:45 за Київським часом поточного Робочого дня головного офісу
Приймання Банком заяв Клієнтів на продовження строку користування індивідуальним сейфом*	з 09:00 до 17:30 за Київським часом Робочого дня Головного офісу	з 09:00 до 17:45 за Київським часом поточного Робочого дня головного офісу
Приймання- Банком заяв Клієнтів на оформлення довіреності на право використання індивідуального сейфа*	з 09:00 до 17:30 за Київським часом Робочого дня Головного офісу	з 09:00 до 17:45 за Київським часом поточного Робочого дня головного офісу
Приймання Банком заяв Клієнтів на перевипуск платіжної картки та ПІН-коду до неї *	з 09:00 до 17:45 за Київським часом Робочого дня Головного офісу	з 08:30 до 16:00 за Київським часом поточного Робочого дня головного офісу. Заяви що надійшли після 16.00 за Київським часом виконуються у наступний робочий день Головного офісу

\* - 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.

Документи, що надійшли до Банку, у т. ч. засобами дистанційного обслуговування, поза встановленим операційним часом Банку / встановленим операційним часом Відділення / встановленим операційним часом для системи дистанційного обслуговування RB24, «Web-Банкінг для корпоративних клієнтів» та для мобільного застосунку RBBusiness, приймаються та виконуються Банком протягом операційного часу найближчого робочого дня Головного офісу Банку, що встановлений для відповідного типу документу/операції.