

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. **Операційний час Банку** встановлюється в Робочий день Головного офісу з **09:00 до 17:50 за Київським часом**. Для відділень Банку, за окремим наказом, можливе встановлюватися інший операційний час відділення.
7. **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), у разі якщо сума не перевищує суму, яка підлягає обов'язковому фінансовому моніторингу - з 00:00 до 24:00 за Київським часом.
 - Приймання інших платіжних інструкцій - з 09:00 до 17:50 за Київським часом в Робочий день Головного офісу

Операції що здійснюються Банком крім операцій здійснених з використанням системи дистанційного обслуговування RB24

Операція	Виконання Банком
Приймання переказів для зарахування на рахунки клієнтів Банку через Систему електронних платежів НБУ	з 00:00 до 24:00 календарного дня.
Приймання платіжної інструкції у готівковій формі у т.ч. переказ коштів без відкриття рахунку	Протягом робочого дня відділення Банку. Платіжна інструкція, у готівковій формі <u>на рахунки в інших Банках</u> в неопераційний час Банку приймається з датою валютування найближчого Робочого дня Головного офісу та виконується Банком протягом операційного часу в дату валютування
Приймання документів на переказ та стягнення коштів, документів на відкликання (за наявності технічної можливості), документів про арешт коштів	з 09:00 до 17:50 за Київським часом Робочого дня Головного офісу
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, в 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 на паперових носіях та за допомогою системи дистанційного обслуговування	з 09:00 до 13:00 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 09:00 до 16:30 за Київським часом Робочого дня Головного офісу
Приймання документів на встановлення ліміта овердрафту на рахунок клієнта	з 09:00 до 15:00 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 09:00 до 17:50 за Київським часом найближчого Робочого дня Головного офісу
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 господарювання, що надійшли до Банку в неопераційний час Банку (в тому числі в неробочий день Головного офісу)	з 09:00 до 17:50 за Київським часом найближчого Робочого дня Головного 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 <u>на рахунки в інших Банках</u> *	Робочий день Головного офісу з 09:00 до 17:50 за Київським часом	з 09:00 до 18:00 за Київським часом поточного Робочого дня головного офісу
Прийняття платіжних інструкцій на кредитовий переказ коштів в національній валюті з поточного рахунку Клієнта <u>на рахунки в АТ «АБ «РАДАБАНК»</u> (крім нерезидентів), у разі якщо сума не перевищує суму, яка підлягає обов'язковому фінансовому моніторингу*	з 00:00 до 24:00 за Київським часом календарного дня	з 00:00 до 24:00 за Київським часом календарного дня
Прийняття платіжних інструкцій на кредитовий переказ коштів в національній валюті з поточного рахунку Клієнта <u>на рахунки в АТ «АБ «РАДАБАНК»</u> , у разі якщо сума перевищує суму, яка підлягає обов'язковому фінансовому моніторингу та на рахунки нерезидентів*	Робочий день Головного офісу з 09:00 до 17:30 за Київським часом	з 09:00 до 17:45 за Київським часом поточного Робочого дня головного офісу
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*	Робочий день Головного офісу з 09:00 до 17:30 за Київським часом	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) з 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 *	Робочий день Головного офісу з 09:00 до 17:30 за Київським часом	з 09:00 до 17:45 за Київським часом поточного Робочого дня головного офісу

Приймання Банком заяви на відкриття договору банківського вкладу*	з 03:00 до 23:00 за Київським часом календарного дня	з 03:00 до 23:00 за Київським часом календарного дня
Приймання платіжної інструкції на переказ коштів в іноземній валюті, що передбачають зарахування коштів на власні поточні рахунки цих Клієнтів в межах Банку*	Робочий день Головного офісу з 09:00 до 17:30 за Київським часом	з 09:00 до 17:45 за Київським часом поточного Робочого дня головного офісу
Приймання платіжної інструкції згідно послуги «Регулярні платежі»*	Робочий день Головного офісу з 09:00 до 17:30 за Київським часом	з 09:00 до 17:45 за Київським часом поточного Робочого дня головного офісу
Приймання Банком заяв Клієнтів на продовження строку користування індивідуальним сейфом*	Робочий день Головного офісу з 09:00 до 17:30 за Київським часом	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*	Робочий день Головного офісу з 09:00 до 17:30 за Київським часом	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 *	Робочий день Головного офісу з 09:00 до 17:45 за Київським часом	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 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, приймаються та виконуються Банком протягом операційного часу найближчого робочого дня Головного офісу Банку, що встановлений для відповідного типу документа/операції.