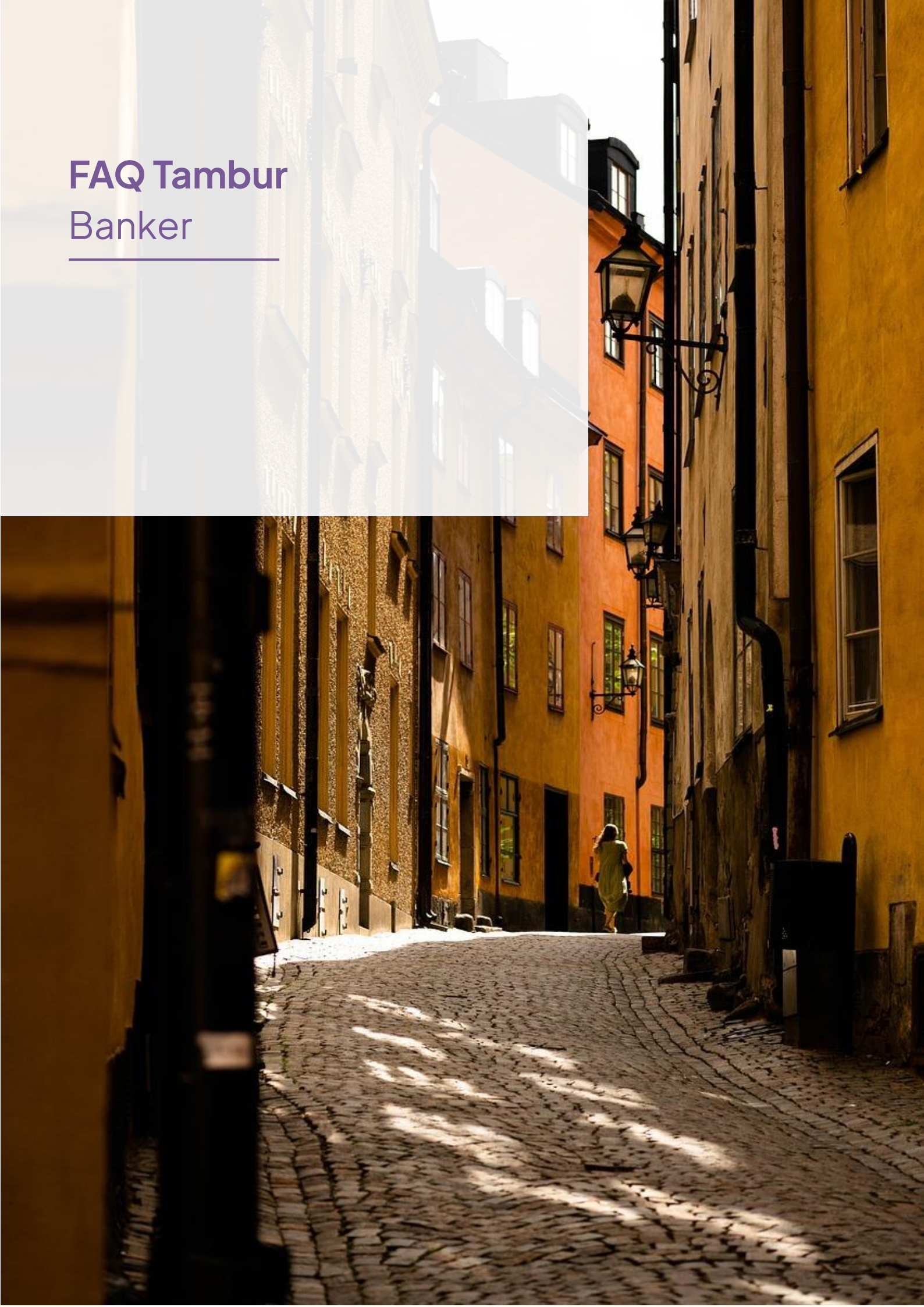


FAQ Tambur Banker



Frågor om tjänsten

❓ Vilka affärer stödjer Tambur?

Tambur stödjer följande objektstyper i Sverige, i affärer mellan privatpersoner eller dödsbon (där varken säljare eller köpare har skyddade personuppgifter):

- Småhus (villa, radhus, parhus, kedjehus eller fritidshus) – såväl som tomträtt
- Bostadsrättslägenhet
- Ägarlägenhet
- Lägenhet i bostadsförening

Objekts- och affärstyper som inte accepteras i Tambur:

- Lägenhet i bostadsaktiebolag
- Lantbruksfastighet, inklusive typkoder 110 och 120
- Hyres-, industri eller specialfastighet
- Byggnad som inte tillhör fastighet (till exempel kolonistuga eller bostad på arrendetomt)
- Bostad utanför Sverige
- Affär där köpare eller säljare har skyddade personuppgifter
- Affär där köpare eller säljare är annan juridisk person än dödsbo
- Affär där objektet är belånat hos fler än en kreditgivare
- Affär där objektet är belånat hos kreditgivare som inte är Tamburansluten
- Affär där Kronofogden är inblandad

❓ Under vilka tider är Tambur tillgängligt?

Tjänsten är tillgänglig dygnet runt året runt.

Frågor om inloggning och access

❓ Hur loggar jag in i Tambur?

Du ska kunna nå Tambur från din banks IT-miljö. Bankens IT-miljö ska automatiskt logga in dig i Tambur genom en Single Sign On-lösning utan att du behöver mata in någonting extra för Tambur. Kontakta din banks behörighetsadministration om det inte fungerar att logga in.

Frågor om roller och behörighet

❓ Jag har loggat in i Tambur för första gången, men kan inte göra något. Vad är fel?

I Toppmenyn högst upp till höger på valet Mina Enheter kan du kontrollera vilka enheter du har åtkomst till och med vilken roll. Alla ärenden i Tambur är knutna till en enhet. Bankens IT-miljö ska tala om för Tambur vilka enheter du har behörighet till och med vilken roll.

? Vår enhet har blivit inbjuden till ett ärende, men det ska hanteras av ett annat kontor/enhet i vår bank. Hur skickar jag ärendet till rätt enhet?

I blocket Inbjudna banker väljer du korrekt enhet och klickar på knappen "Byt bankenhet". Då adresseras ärendet till den valda enheten. All information på ärendet kommer då att synas och hanteras av den ny inbjudna enheten och nuvarande enhet kommer inte längre att kunna se ärendet.

? Jag har fått en inbjudan till ett ärende, men det har kommit till fel kontor/enhet. Vad gör jag?

I blocket Inbjudna banker väljer du korrekt enhet och klickar på knappen "byt bankenhet". Då adresseras ärendet till den enheten istället för din. All information på ärendet kommer att bevaras med den nuvarande bankenhetens användare kommer inte längre att kunna se ärendet.

? Hur ser jag vem som är mäklare för ett ärende?

I kontextmenyn finns en ikon med möjlighet att fälla ut information om "Ansvarig mäklare och handläggare". Hovrar du över namnen som framgår där, visas kontaktuppgifter till ansvarig mäklare samt andra personer som kan hantera ärendet från mäklarsidan.

? Vad händer om en mäklare förlorar sin mäklarlicens?

Varje natt görs en kontroll mot Fastighetsmäklarinspektionens förteckning över registrerade mäklare. I de fall mäklaren har förlorat sin mäklarlicens, ändras mäklarens roll i Tambur till assistent och berörd mäklares ärenden stängs.

Frågor om sökfunktionen

? Hur söker jag fram ett ärende?

Du kan söka fram ett ärende genom att skriva en passande text i det fria sökfältet och trycka på "Enter" eller kombinera dina sökkriterier i filterblocket. Alla aktörer kan söka på ärende nummer, personnummer, objekt och adress. Det är även möjligt att addera sökvariabler under symbolen med tre streck invid sökfältet, exempelvis kontonummer.

Frågor om att uppdatera ärende

? Det har uppdagats att en säljare/köpare på ett ärende har skyddad identitet. Vad gör jag?

I fasta objektsfältet finns en ikon med ett hänglås som du kan klicka på för att **Anmäla skyddad identitet**. Klickar du på den så spärras ärendet och all information om objektet och kunderna raderas. Samtliga inblandade aktörer som prenumererar på händelsen "Ärendet spärrat pga skyddad identitet" får mail och/eller en notifiering via klockan i Tambur om att ärendet har raderats. Fortsatt hantering av ärendet behöver ske utanför Tambur.

Frågor om förfrågad löseninformation

❓ En mäklare har frågat om lösenkostnader för ett objekt. Vad gör jag som säljarbank?

I arbetsvyn SB3 *Lämna ny löseninformation* kan du besvara förfrågan genom att ange objektets säkerhet samt preliminär löseninformation. Finns en bokad tillträdestid kommer systemet att hämta det bokade datumet. Finns inte en bokad tillträdestid kommer systemet välja dagens datum. Du kan även välja att lägga preliminära löseninformationen per det datum som mäklaren har efterfrågat.

Om objektet är obelånat anger du det genom att kryssa i "Objektet är obelånat i säljarens bank".

Frågor om kontonummer

❓ Vad är det för skillnad på ett Säljarbanks-, Kontobanks- och Extern banks konto?

Ett säljarbankskonto tillhör Säljarens bank, det vill säga där säljaren har sina lån och eventuella konto för överskottslikvid. Ett säljarbankskonto verifieras av Säljarens bank i Tambur.

Ett kontobankskonto verifieras av kontohavande bank, det vill säga av den (Tambur anslutna) bank som konto för överskottslikvid finns hos men som inte är den bank som säljaren har lån hos. Ett kontobankskonto verifieras i Tambur.

Ett konto tillhörande en extern bank, det vill säga (ej Tambur ansluten) bank som konto för överskottslikvid finns hos. Ett externt konto verifieras inte i Tambur utan verifieras av köparens bank på tillträdet genom att ringa och kontrollera kontonumret och sedan överför pengarna på tillträdet.

❓ Kan överföring av överskottslikvid till annan kontohavare hanteras i Tambur?

Bankerna har tidigare haft olika tillämpning och bedömning av vad som godkänns i Tambur för konto för överskottslikvid. I samband med att Tambur utvecklats och det idag finns ett begrepp som heter kontobank, alltså en annan bank än den bank som säljaren har lån hos, har bankerna enats om tillämpning och en ny punkt i "Bankernas serviceåtaganden"

Konto för överskottslikvid hanteras av säljarbanken alternativ kontobanken "konto i annan bank". Kontohavare ska vara samma person(er) som är säljare i enlighet med likvidavräkning.

Varför har bankerna valt att endast godkänna konto för samma person(er) som är säljare enligt likvidavräkningen?

1. Enligt lagen om penningtvätt skall det alltid genomföras en riskbedömning av transaktionen
2. För att upprätthålla en hög servicenivå och korta ledtider i Tambur godkännes endast ärenden där säljare och kontohavare är samma person för att underlätta riskbedömningen av transaktionen
3. För konto med fullmakt från säljare, alltså konto med kontohavare som inte är säljare, hanteras utanför Tambur då riskbedömning och kontroll av dokumentationen är mer tidskrävande

Frågor om dokument

❓ Vilka filtyper hanteras i Tambur?

Mäklaren kan enbart ladda upp PDF:er i Tambur. Du som bank ser uppladdade dokument i dokumentsektionen som du fäller ut via ikonen "Dokument" i kontextmenyn.

❓ Vilka e-signerade dokument godkänner bankerna i Tambur?

Samtliga banker har enats om att godkänna korrekt ifylla e-signerade uppdrags- och depositionsavtal signerade med BankID eller Freja eID+.

❓ Hur hanterar banken en oregistrerad bouppteckning i Tambur?

Samtliga banker har enats om att acceptera dödsbon med oregistrerad bouppteckning utan att den är klar hos Skatteverket, men för att få genomföra tillträdet måste mäklaren uppdatera ärendet med en registrerad bouppteckning.

Frågor om förkomna pantbrev

❓ Hur registreras och hanteras förkomna pantbrev i Tambur?

Mäklaren bockar i kryssrutan för förkomna pantbrev i Tambur och skickar ett meddelande till köparens bank. Respektive bank hanterar pantbreven efter egna rutiner.

Mäklaren lägger till posterna kopplat till dödningen av förkomna pantbrev i likvidavräkningen enligt uppgifter från köparens bank. Posterna skall även läggas till under övriga betalningar i Tambur.

Frågor om meddelande och notifieringar

❓ Hur skickar jag ett meddelande till enbart en annan part?

I kontextmenyn finns en ikon med möjlighet att fälla ut sektionen för att hantera "Meddelande". Välj ett nytt meddelande, välj vem eller vilka aktörer meddelandet ska visas för, skriv rubrik och innehåll i meddelandet och klicka sedan på "Skicka".

Om du har dubbla behörigheter, det vill säga har tillgång till både säljar- och köparbanksenheten och er bank är både säljarens och köparens bank på ärendet skickas meddelandet som den aktör som är aktiv. Detta avgörs beroende på vilken roll du har valt på översikten eller vilken enhets arbetsfilter du utgår från.

❓ Det finns ett meddelande där Säljarens bank är utbockad och som därför inte visas för dom. Men jag vill att mitt svar även ska synas för Säljarens bank. Hur gör jag?

Du behöver starta ett nytt meddelande där även Säljarens bank är ibockad.

❓ Hur ställer jag in vilka notifieringar jag vill få till klock-ikonen i Tambur och/eller till min mail?

I toppmenyn kommer samtliga bankanvändare åt länken till Notifieringsinställningar men det är enbart användare med enhetsadministratör-roll som kan justera dessa.

Välj vilken enhet ni vill ställa in notifieringar för. När ni valt enhet kan ni expandera och minimera de olika kategorierna på händelser som enheten önskar att prenumerera på.

Om enheten önskar att stänga av samtliga notifieringar i Tambur (ej mail) kan reglaget "Visa notifieringar" stängas av. **OBS**, tänk på att denna inställning avser hela enhetens notifieringar och inte en specifik individs.