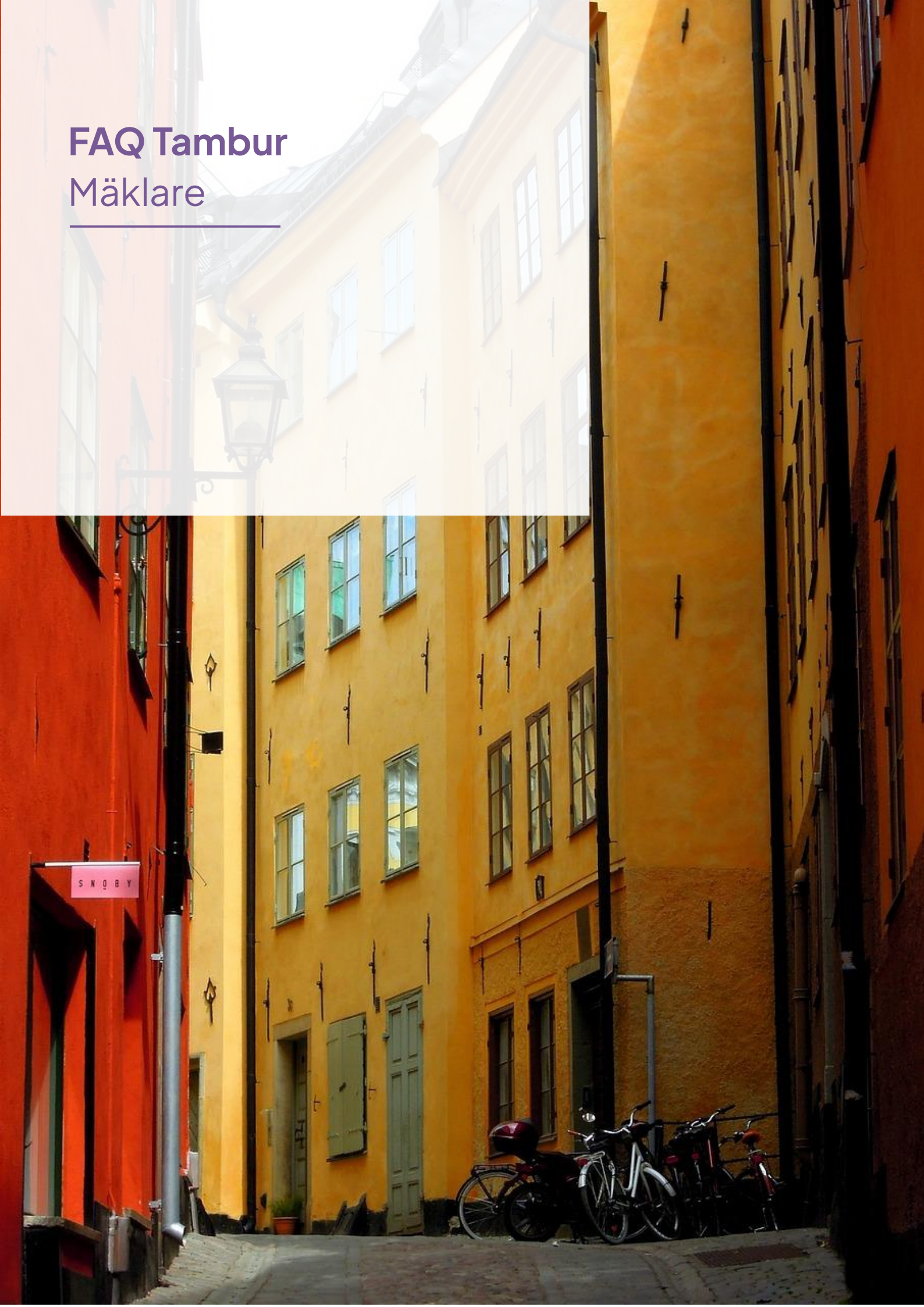
FAQ Tambur
Mäklare



Innehållsförteckning:

Frågor om tjänsten 3
Frågor om inloggning och access 4
Frågor om roller och behörighet 4
Frågor om att skapa nytt/uppdatera ärende 4
Frågor om att bjuda in motpart 5
Frågor om tidsbokning 6
Frågor om underskottsaffär 7
Frågor om dokument 7
Frågor om kontonummer och kontohavare 8
Frågor om inaktiva kontonummer i Tambur 9
Frågor om övriga betalningar 11
Frågor om förkomna pantbrev 13
Frågor om Banksekretessavtalet 13
Frågor om medgivande om att lämna bankuppgifter 14
Frågor om gallring 15
Frågor om meddelanden och notifieringar 15

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

Kan säljaren ha lån i flera banker?

I dagsläget stödjer Tambur endast affärer med en lånebank. Ett objekt med lån i flera banker måste hanteras utanför Tambur.

Hur avslutar jag ett ärende?

Börja med att ta bort eventuella bankkopplingar till inbjudna banker under Inbjudna banker-blocket genom att klicka på ”Ta bort bank” / ”Ta bort inbjudan”. Dra sedan i reglaget i Avsluta ärende-blocket.

Om jag redan har ett bokat tillträde utanför Tambur, kan jag lägga in det i Tambur när jag ansluter?

Nej redan bokade tillträden hanteras utanför Tambur.

Under vilka tider är Tambur tillgängligt?

Tjänsten är tillgänglig dygnet runt året runt.

Vilka webbläsare stöds av Tambur?

Tambur stöds av samtliga webbläsare förutom Internet Explorer.

Frågor om inloggning och access

- **Hur registrerar jag mig i Tambur?**
  Registrera dig via www.tambur.se med hjälp av Bank-ID. Ange uppgifter och välj vilken roll du önskar att få. Vid val av mäklarroll behöver även FMI-ID anges som sedan kontrolleras innan du får mäklarbehörighet.

- **Vad händer om jag förlorar min mäklarlicens?**
  Om du förlorar din mäklarlicens kommer varken du eller dina behöriga mäklar-assistenter att kunna arbeta vidare med ärendena i Tambur.

Frågor om roller och behörighet

- **Vad är skillnaden för de kollegor jag ger delegerad behörighet till och dem jag lägger till i mina grupper?**
  En mäklare kan delegera behörighet till kollegor (assistenter eller andra mäklare) som då kan skapa, skicka in och hantera ärenden i den ansvarige mäklarens namn.

  En mäklare kan skapa en eller flera grupper och i dessa inkludera kollegor (assistenter eller andra mäklare) som sedan kan läggas till som handläggare på den ansvarige mäklarens ärenden.

- **Jag som mäklare har lagt till min mäklarassistent i Min grupp, men han/hon ser fortfarande inte några av mina ärenden, vad är fel?**
  För att mäklarassistenten ska få tillgång till ett ärende måste du lägga till honom/henne på det specifika ärendet som du vill att han/hon ska kunna se och arbeta med. Sök upp ärendet och lägg till honom/henne under ”Ansvarig mäklare och handläggare” som du finner i kontextmenyn.

Frågor om att skapa nytt/uppdatera ärende

- **Min kund har inte svenskt personnummer. Hur registrerar jag kundens personuppgifter?**
  Du får tillsammans med kundens bank komma överens om passnummer eller utländskt personnummer ska användas vid registrering. I Tambur registrerar du kunden med Annat ID-nummer.

- **Mitt objekt avser två fastighetsbeteckningar, ska jag skapa det som ett eller två ärenden i Tambur?**
  Om dessa är samintecknade, dvs. har samma pantbild samt en och samma lagfart, kan två fastighetsbeteckningar registreras på samma ärende. Annars måste ärendet hanteras utanför Tambur.

Min köpare har bestämt sig för att använda en annan bank än den jag har bjudit in. Hur byter jag bank och får jag behålla den bokade tiden?
I Inbjudna banker-blocket klickar du på ”Ta bort bank” och bjuder där även in den nya banken.
Om en bokad tid finns så tas den bort eftersom en ny bokning måsta göras med den bank som ska genomföra tillträdet.
Den bokade tiden försvinner inte om du tar bort säljarens bank.

Ena ägaren av objektet ska köpa ut en eller flera av de andra ägarna. Hur registrerar jag detta i Tambur?
Vid andelsöverlåtelser där en ägare köper ut andra, ska köparen varken stå som uppdragsgivare på förmedlingsuppdraget eller som säljare i Tambur.
Äger exempelvis två av parterna 50% var, så köper den som ska bo kvar enbart 50% andelar av den andra parten.

När ska dödsbo med Annat ID-nummer eller organisationsnummer registreras?
Annat ID-nummer ska användas i de fall den avlidne (nuvarande dödsbo) har ett utländskt personnummer.
Organisationsnummer ska användas om det har gått mer än ett skatteår sedan dödsfallet inträffade och Skatteverket har tilldelat dödsboet ett organisationsnummer.

Frågor om att bjuda in motpart

Jag vet min Säljares/Köpares bank, men vad är enhet för något och hur tar jag reda på den?
Enhet är den organisatoriska enhet på respektive bank som hanterar ärendet, exempelvis en central låneavdelning eller ett specifikt kontor.

Vilken bank ska jag bjuda in som säljarens bank om objektet inte belastas av några lån?
Ange att ”Objektet är obelånat enligt uppgifter från säljaren” när du bjuder in säljarens bank. Bjud in den bank som säljaren är kund i och önskar att få eventuell överskottslikvid till. Lägg även upp ett konto för överskottslikvid i samband med inbjudan.

Varför avvisades mitt ärende av banken?

Ett ärende kan avvisas av flera orsaker av inbjuden bank.

Säljarens bank: Om säljaren ej är kund i banken, om objektsinformation eller personuppgifter är felaktiga, om fullmakter saknas, fel ansvarig mäklare står i förmedlingsuppdraget eller om det rör sig om en företagskund (juridisk person stöds för nuvarande ej i Tambur)

Köparens bank: Om köparen ej är kund eller saknar lånelöfte i banken, om objektsinformation eller personuppgifter är felaktiga, om fullmakter saknas eller om det rör sig om en företagskund (juridisk person stöds ej för nuvarande i Tambur)

Hur anger jag information om objektets skriftliga panter och hur hanteras detta?

Mäklaren kan ange om det finns skriftliga pantbrev, om sådant förekommit och om dödning av pantbrev inletts genom att bocka i dessa kryssrutor i Objekts-blocket.

När ska jag bjuda in Borgo som säljarens bank respektive köparens bank?

Borgo kan bjudas in som säljarens bank om säljaren har lån hos Borgo förmedlade av: Ikano Bank, Söderberg & Partners, ICA Banken, Sparbanken Syd och Ålandsbanken.

Borgo kan bjudas in som köparens bank om köparen tar lån hos Borgo förmedlade av: Ikano Bank, Söderberg & Partners, ICA Banken och Sparbanken Syd.

Vänligen kontakta er kunds bank inför inbjudan om ytterligare information behövs.

Frågor om tidsbokning

Varför hittar jag inte tillgängliga exponerade tider?

Köparens bank kan välja om de vill exponera lediga tider (som mäklaren kan boka) och/eller att mäklaren kan skicka förfrågningar om tillträdestider. Har banken inte valt alternativet exponera tider, så kan mäklaren enbart skicka en förfrågan om tid.

Erbjuder inbjuden bank exponerade tider syns gröna tider, 10 arbetsdagar från och med dagens datum om dessa inte är fullbokade.
De alternativ som den inbjudna banken erbjuder framgår av ledtexten i bokningskalendern.

Frågor om underskottsaffär

Vad betyder det när ett ärende har risk för underskottsaffär och hur ska det hanteras?
Systemet larmar för underskottsaffär när avvikelsen mellan köpeskilling – handpenning är mindre än lånebilden. Ansvarig mäklare och tillagda handläggare får även en notifiering med följande information:

Ärendet har risk för underskottsaffär

Observera att tillträdet inte går att genomföra om underskott är kvar på tillträdesdagen. Mäklaren behöver därför kontakta säljaren i god tid innan tillträdet och be säljaren att amortera på ett av de berörda lånen. Finns ett underskott på tillträdesdagen kommer tillträdet inte att kunna genomföras, då köparens bank inte kan lösa lånen. Säljaren behöver förutom att reglera underskotten även ta höjd för att eventuella kostnader kan tillkomma i den definitiva löseninformationen.
Eftersom det är viktigt för mäklaranvändaren att känna till ett eventuellt underskott varnar även systemet redan när avvikelsen är 1 - 5000 kr.

Frågor om dokument

Vilka filtyper kan jag ladda upp?
Enbart filer i PDF-format kan laddas upp i Tambur. I ”Dokument” som du finner i kontextmenyn, kan du dra eller ladda upp ett eller flera dokument samt välja vilken dokumentstyp PDF:en avser.

Vilka e-signerade dokument godkänner bankerna i Tambur?
Samtliga banker har enats om att godkänna korrekt ifyllda e-signerade uppdrags- och depositionsavtal signerade med Bank ID eller Freja eID+.

Vilka dokumenttyper ser Säljarens bank respektive Köparens bank?
I Dokumentsektionen ser du rubriken ”Synligt för” som visar vilka aktörer som enligt banksekretess har rätt att se ett dokument. Säljarens bank har till exempel inte rätt att se ett överlåtelseavtal/köpekontrakt medan Köparens bank inte får se uppdragsavtalet.

Kan jag ladda upp en oregistrerad boupptecknin i Tambur, få ärendet accepterat och ha möjlighet att boka tid?
Ja, samtliga banker har enats om att acceptera dödsbon med oregistrerad boupptecknin utan att den är klar hos Skatteverket. För att genomföra tillträdet måste mäklare uppdatera ärendet med en registrerad boupptecknin.

Frågor om kontonummer och kontohavare

Vad är skillnaden på ett Säljarbanks-, Kontobanks och Extern banks konto?
Ett säljarbankskonto tillhör säljarens bank, det vill säga där säljaren har sina lån och eventuella konto(n) för överskottslikvid. Ett säljarbankskonto verifieras av säljarens bank i Tambur.

Ett kontobankskonto verifieras av kontohavande bank, det vill säga av den (Tamburanslutna) bank som konto för överskottslikvid finns hos men som inte ligger hos lånebanken. Ett kontobankskonto verifieras i Tambur.

Ett konto tillhörande en extern bank, det vill säga en ej tamburansluten bank, där konto för överskottslikvid finns hos. Ett externt konto verifieras inte i Tambur, utan verifieras av Köparens bank på tillträdet då de ringer och kontrollerar kontonumret och överför pengarna.

Varför verifierar inte Säljarens bank mitt kontobankskonto? Jag har kontaktat Säljarens bank via meddelandefunktionen i Tambur, men de svarar att de inte är kontohavande bank?
Säljarens bank och Kontobanken är två olika banker. Säljarens bank kan enbart se konton tillhörande sin bank, det vill säga konton med kontostatus ”säljarbank”.

I nuvarande version av Tambur är det enbart möjligt att skriva meddelanden till Säljarens bank och Köparens bank. En Kontobank kan därför inte se de meddelanden som skrivs i Tambur.

Varför kan inte överskottslikvid överföras till annan kontohavare än säljare i Tambur?
Bankerna har tidigare haft olika tillämpning och bedömning av vad som godkänns i Tambur vid konto för överskottslikvid. I samband med att Tambur utvecklats och det idag finns ett begrepp som heter kontobank, alltså en annan bank än säljarens, har bankerna enats om tillämpning och en ny punkt i ”Bankernas serviceåtaganden”.

Konto för överskottslikvid hanteras av Säljarens bank alternativt Kontobank ”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 ska det alltid genomföras en riskbedömning av transaktionen.
2. För att upprätthålla en hög servicenivå och korta ledtider i Tambur godkänns 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 riskbedömningen och kontroll av dokumentationen är mer tidskrävande.

Kan överskottslikvid överföras till dödsbodelägare eller ett klientmedelskonto avseende ett dödsbo?

Ärende med dödsbo vars konton har avslutats, måste hanteras utanför Tambur.

Frågor om inaktiva kontonummer i Tambur

Varför kan jag inte registrera vissa kontonummer som tillhör Swedbank eller en Sparbank?

Under våren 2021 togs vissa kontonummer med clearingnummer ur Swedbanks 7000-serie bort från Tambur. Dessa clearingnummer har tidigare delats av Swedbank och en eller flera Sparbanker, vilket gjorde det tekniskt omöjligt att lägga till ett sådant kontonummer i Tambur.

Observera att förändringen endast berör de före detta Föreningsbanksclearing-nummer som omfattar konton i två eller flera banker.

Ändringen var nödvändig för att **Konto annan bank**, som lanserades i Tambur under sommaren 2021, skulle fungera. Funktionen innebär smidigare och snabbare tillträden för framförallt dig som mäklare och assistent, samt köparbanken.

Den nya och förbättrade lösningen gör att:

→ Kontobanken kan verifiera kontot så fort du registrerat det i Tambur
→ Köparbanken kan boka pengarna till kontobanken via instruktioner i Tambur
→ Hanteringen går lika smidigt som om kontot skulle vara i samma bank som lånen

Du som mäklare behöver därför:

1) Höra med kunden om de har ett annat konto för överskottslikvid
2) Om kunden inte har ett annat konto, be kunden öppna ett nytt konto via sin internet- eller telefonbank alternativt kontakta sitt lokala kontor för att få hjälp med detta
3) Om kunden inte har möjlighet att öppna ett nytt konto, hantera tillträdet utanför Tambur

För mer information om vilka clearingnummer som berörs, se tabellen nedan.

7001	7101	7104	7106	7107	7108	7110	7111	7112	7113
7114	7115	7116	7117	7118	7119	7120	7121	7122	7124
7125	7132	7133	7134	7135	7136	7137	7138	7139	7140
7141	7145	7146	7148	7149	7163	7164	7165	7166	7167
7168	7169	7170	7172	7173	7175	7176	7178	7212	7214
7215	7216	7217	7218	7221	7222	7226	7228	7229	7241
7242	7243	7244	7245	7246	7248	7249	7250	7251	7252
7261	7262	7264	7265	7266	7267	7268	7311	7313	7315
7316	7317	7319	7321	7323	7325	7326	7328	7331	7332
7334	7335	7336	7338	7339	7340	7341	7343	7344	7345
7346	7348	7349	7350	7351	7353	7354	7355	7357	7358
7359	7360	7362	7363	7364	7365	7366	7368	7369	7370
7371	7372	7373	7374	7377	7378	7379	7380	7381	7382
7383	7384	7385	7387	7388	7390	7391	7392	7393	7394
7395	7396	7397	7398	7399	7401	7411	7412	7414	7416
7417	7418	7419	7421	7422	7423	7424	7425	7426	7427
7428	7431	7432	7433	7434	7436	7437	7439	7440	7441
7442	7443	7445	7447	7448	7455	7456	7457	7458	7460
7463	7465	7466	7467	7472	7473	7474	7477	7478	7481
7483	7484	7485	7490	7491	7493	7494	7495	7496	7497
7498	7503	7505	7506	7507	7508	7509	7510	7511	7512
7513	7514	7515	7516	7517	7518	7519	7521	7522	7523
7524	7525	7526	7528	7529	7533	7535	7536	7537	7539
7540	7541	7543	7544	7545	7548	7549	7550	7551	7552
7553	7554	7555	7556	7563	7564	7567	7568	7569	7571

7572	7574	7576	7577	7578	7579	7581	7582	7584	7586
7587	7588	7590	7611	7613	7616	7618	7621	7622	7623
7625	7627	7628	7641	7642	7646	7647	7648	7650	7651
7652	7654	7655	7656	7660	7661	7662	7665	7666	7671
7678	7679	7683	7713	7723	7725	7726	7729	7730	7731
7732	7733	7737	7751	7752	7753	7755	7756	7757	7758
7759	7760	7763	7764	7765	7766	7767	7770	7771	7772
7774	7778	7779	7781	7782	7785	7802	7814	7815	7818
7819	7822	7827	7834	7839	7842	7843	7845	7846	7848
7850	7852	7853	7858	7861	7862	7863	7866	7871	7877
7880	7884	7885	7887	7888	7889	7912	7914	7915	7916
7917	7920	7927	7930	7932	7933	7942	7944	7945	7950
7952	7954	7955	7959	7971	7972	7973	7974	7976	7977
7978	7979	7980	7981	7982	7983	7985	7986	7987	7988
7989	7990	7991	7993	7994	7995	7996	7997	7998	

Varför kan jag inte registrera ett kontonummer tillhörande Nordax?
Nordax har inga transaktionskonton utan enbart räntekonton, vilket inte är en kontotyp som ska användas för överskottslikvid och bostadsaffärer.

Frågor om övriga betalningar

Måste man som mäklare registrera övriga betalningar i Tambur trotts att de finns med i likvidavräkningen?
Ja, det är viktigt att mäklaren registrerar dessa i Tambur. Registreras inte Övriga betalningar i Tambur summeras inte transaktionerna gällande övriga betalningar i säljarens transaktionsbekräftelse. Dessutom blir totalbelopp som köparen överfört till säljaren (som framgår i säljarens och köparens transaktionsbekräftelse) fel om till exempel en dolda fel-försäkring på 20 000 kr inte finns registrerad i Tambur.

Då kommer likvidavräkningen och transaktionsbekräftelserna inte att överensstämma. Det innebär att uppgifterna ska registreras både i likvidavräkningen och i Tambur. Då mäklaren äger och är källan till uppgifterna i Tambur, ansvarar mäklaren för att registrera uppgifterna.

Vad är en Övrig betalning?

En övrig betalning avser sådant som säljaren behöver reglera på tillträdet, exempelvis mäklararvode, dolda fel-försäkring (om dessa inte reglerats i ett tidigare skede), kostnader relaterade till ansökan om lagfart med mera.
Det vill säga betalningar som köparens bank behöver utföra åt säljaren till en tredje part från köparen.

Är del av fastighetsskatt en Övrig betalning?

Nej, del av fastighetsskatt, månadsavgift, bredband och inventarier är inte en övrig betalning, utan är en del av den totalsumma som köparen överför till säljaren (det vill säga överförs till säljarens konto för överskottslikvid).

Vi har ett tillträde för ett skrivuppdrag där köpare och säljare ska betala halva arvodet var, hur lägger jag in det som en övrig betalning?

Eftersom övriga betalningar enbart avser säljarens kostnader, behöver hela beloppet registreras som en Övrig betalning i Tambur. Köparen erlägger sin del av arvodet till säljaren i likvidavräkningen, annars kommer inte summorna att stämma i transaktionsbekräftelsen. Summan till mäklaren behöver komma från säljaren, då det inte går att registrera en övrig betalning till tredje part från köparen.

Vad avser betalningstyp Köparens banks internkonto?

Betalningstypen avser Köparens banks debitering av säljaren för kostnader vid exempelvis ansökan om dödsbolagfart eller dödning av förkomna pantbrev.

Varför ska endast belopp registreras på betalningstypen Köparens banks internkonto?

Köparens bank behöver inte visa deras interna konto för mäklaren eller säljaren.

Kommer ett bankkonto som jag registrerar som en Övrig betalning att verifieras av kontobanken (mottagande bank) eller köparens bank (avsändande bank)?

Ingen av bankerna kommer att ha möjlighet att verifiera ett bankkonto som registrerats som en övrig betalning såvida kontonumret inte ligger i köparens bank. Det är därför viktigt att veta att mäklarna ansvarar för att uppgifterna i Tambur är korrekta och ansvarar för eventuella felbokningar som beror på mäklarens instruktion till banken.

(Dessa bankkonton hanterades på samma sätt utanför och i Tambur även innan den nya transaktionsbekräftelsen lanserades). Men har exempelvis Köparens bank öppnat ett spärrat konto för säljaren, kommer banken att kunna verifiera kontot eftersom det alltid öppnas hos köparens bank.

Kommer köparens bank inte att titta i likvidavräkningen längre?
Köparens bank stämmer av belopp, mottagarkonto/BG/PG och referens/OCR mot likvidavräkningen (plus eventuella separata fakturor som mäklaren bifogar).

Hur verifieras mottagare för ett BG/PG?
Mottagare hämtas i bankens kassasystem. Bankhandläggaren kan då dubbelkolla att till exempel bankgirot som mäklaren angivit hämtar exempelvis Anticimex och att det stämmer mot likvidavräkningen.

Vilka Övriga betalningar hanterar köparens bank?
Bankerna ser gärna att fakturor avseende dolda fel-försäkringar, reglering av mäklararvode med mera regleras mellan mäklaren och säljaren innan tillträdet. Alla banker som har hjälpt till med bokningar av övriga betalningar innan lanseringen av den nya transaktionsbekräftelsen kommer att göra det även framöver. De banker som inte gjort det tidigare kommer heller inte göra det nu.

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 Banksekretessavtalet

Varför ska banksekretessavtalet undertecknas?
För att köparens bank ska få uppge sin identitet för säljaren krävs att mäklare och assistenter ingår en generell sekretessförbindelse, gällande kännedom om vilken köparens bank är. Sekretessförbindelsen gäller för mäklare och assistenter gentemot samtliga banker som använder Tambur. Signering görs vid ett enda tillfälle med Bank ID. Därefter behövs ett skriftligt medgivande från köparen i varje enskilt ärende komma för Köparens banks namn ska få visas för berörd säljare.

Vart hittar jag banksekretessavtalet?
Banksekretessavtalet finns tillgängligt att läsa och signera under ”Mina uppgifter” i Tambur.

Räcker det att den som brukar sköta tillträdet och ska kunna kryssa i att medgivande finns, signerar banksekretessavtalet?
Nej, sekretessavtalet ska signeras av mäklare och assistent som förväntas omfattas av ärenden där man vill kryssa i att medgivande finns.

Frågor om medgivande om att lämna bankuppgifter

Kan köparens bank acceptera ärendet som vanligt, utan medgivandet?
Ja.

Kan mäklaren boka tillträde utan medgivande?
Ja.

Avser medgivandet endast Köparens banks namn på säljarens transaktionsbekräftelse?
Ja, om man som mäklare eller assistent inte drar i reglaget om att ett medgivande finns, kommer det stå ”Köparens bank har utfört följande transaktioner” istället för att den specifika bankens namn framgår. Samtliga transaktioner som finns registrerade i Tambur, det vill säga säljarens lån, konton för överskottslikvid samt eventuellt övriga betalningar (som mäklare registrerat) kommer att summeras och specificeras även om medgivandet inte finns.
På köparens transaktionsbekräftelse kommer Köparens banks namn att framgå oavsett om medgivande finns eller ej.

Varför behöver säljaren se vilken bank köparen har?
Köparens banks namn var ett krav från Mäklarsamfundet. Mäklarsamfundet förutsätter att mäklarna ser ett mervärde i att kunna överlämna en komplett dokumentation till sina kunder, med utförda betalningar samt namnet på de banker som varit involverade i transaktionerna.

Vart finns medgivandet tillgängligt för utskrift?
Medgivandet finns tillgängligt i mäklarsystemen FasIT, Mspecs, Fasad och Vitec. Medgivandet finns även att tillgå för utskrift i Tambur under användarens ”Mina uppgifter”.

Ska medgivandet laddas upp i Tambur?
Nej, dra i reglaget ”Medgivande att lämna bankuppgifter finns” i blocket Checklista och behåll det fysiska dokumentet i mäklarens akt. Bankerna behöver inte se medgivandet utan litar på att ett medgivande finns om mäklaren markerat det i Tambur. Mäklare och assistenter garanterar att det finns ett medgivande om reglaget är draget, genom banksekretessavtalet som de tidigare undertecknat.

Frågor om gallring

- **Jag skapade ett ärende för länge sedan och kan nu inte hitta det, kan jag få tillbaka det?**
  Ärenden som inte haft en relevant händelse för mer än ett år sedan gallras av systemet på grund av GDPR och går ej att återhämta. I dessa fall behöver ärendet skapas om på nytt.

Frågor om meddelanden och notifieringar

- **Hur skickar jag ett meddelande till enbart en part?**
  I ”Meddelande” som du finner i kontextmenyn skapar du ett nytt meddelande. Innan du trycker på **SKICKA**, bocka i kryssrutan för aktören du vill att meddelandet ska synas för.

- **Hur ställer jag in vilka notifieringar jag vill få till klock-ikonen i Tambur och/eller till min mail?**
  I toppmenyn kan du under Notifieringsinställningar expandera och minimera de olika kategorierna som du kan välja händelser som du önskar att prenumerera på.

  Om du önskar att stänga av samtliga notifieringar i Tambur (ej mail) kan du dra i reglaget ”Visa notifieringar”. För mer information rekommenderas utbildningsvideon.