



tambur

# Serviceåtaganden

## Tillträden



Här nedan beskrivs de servicenivåer som långivare enats om för Tamburärenden. För att bankerna ska kunna uppfylla dessa servicenivåer förutsätter det att den information och data som mäklaren ansvarar för är riktig i varje steg i processen enligt Tamburs processkarta samt att Mäklarsamfundet, FMF och Svenska Bankföreningens rekommendation "Flyt i flödet" följs.

### SERVICEÅTAGANDEN

#### Nya ärenden:

→ Säljarens bank ska acceptera eller avvisa nytt ärende från mäklare inom 24 timmar (bankdagar). Vid stora tillträdesdagar eller vid annan hög belastning gäller 48 timmar (bankdagar).

→ Köparens bank ska acceptera eller avvisa inbjudan från mäklare inom 24 timmar (bankdagar). Vid stora tillträdesdagar eller vid annan hög belastning gäller 48 timmar (bankdagar).

#### Låneuppgifter:

→ Säljarens bank ska registrera lånebild alternativt preliminär löseninformation inom 24 timmar (bankdagar) från det att mäklaren har bjudit in säljarens bank till ärendet. Vid stora

tillträdesdagar eller vid annan hög belastning gäller 48 timmar (bankdagar).

→ Uppdatering av preliminär löseninformation i Tambur ska vara gjord av säljarens bank senast fyra (4) bankdagar före bokad tillträdesdatum.

→ Extra skickad förfrågan från mäklaren till säljarens bank angående preliminär löseninformation ska normalt besvaras av säljarens bank inom 48 timmar (bankdagar).

→ Säljarens bank ska uppdatera till definitiv löseninformation på tillträdesdagen senast två timmar före bokad tillträdestid, dock tidigast klockan 08.45.

*Fortsättning på nästa sida.*

## FORTSÄTTNING – SERVICEÅTAGANDEN

### Konto för överskottslikvid:

→ Säljarens bank och kontobank ska godkänna eller avvisa konto för överskottslikvid normalt inom 24 timmar (bankdagar) efter det att kontonumret har registrerats av mäklaren. Vid stora tillträdesdagar eller vid annan hög belastning gäller 48 timmar (bankdagar).

→ 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.

### Förfrågan om bokad tid:

→ Förfrågningar från mäklare till köparens bank om tidsbokning för tillträde ska besvaras inom 24 timmar (bankdagar). Vid stora tillträdesdagar eller vid annan hög belastning gäller 48 timmar (bankdagar).

### Meddelanden:

→ Förfrågningar mellan de tre aktörerna i Tambur (säljarens bank, köparens bank, mäklare) avseende exempelvis dödsbon, saknade skriftliga pantbrev och underskottsaffärer ska handläggas inom 24 timmar (bankdagar). Lösning på respektive fråga kan dock ta längre tid. Frågor som inte är avgörande för ärendets handläggning i Tambur besvaras i mån av tid. Vid stora tillträdesdagar eller vid annan hög belastning gäller 48 timmar (bankdagar).

[Läs mer på tambur.se/utbildning](https://tambur.se/utbildning)

### Vid tillträdet:

→ **Köparens bank:** När samtliga relevanta handlingar undertecknats och laddats upp i Tambur genomför köparbanken normalt ärendet inom 30 minuter (det vill säga betalar ut köparens lån, bokar pengar enligt bokningsinstruktion och genererar Transaktionsbekräftelse).

→ **Säljarens bank:** Genomför tillträdet genom att boka överskottsslutlikvid till kundens konto och löser lån enligt bokningsinstruktionen i Tambur. Bokningarna ska ske skyndsamt. Under stora tillträdesdagar och vid stor belastning kan det ta längre tid.

→ **Kontobank:** Genomför tillträdet genom att boka överskottsslutlikvid till kundens konto enligt bokningsinstruktionen i Tambur. Bokningarna ska ske skyndsamt. Under stora tillträdesdagar och vid stor belastning kan det ta längre tid.

### Tillgänglighet hos banker:

→ Sista tillträdestid är klockan 15.30. Det innebär att säljarens bank och kontobank behöver vara bemannade och tillgängliga för tillträde fram till klockan 16.00. Köparens bank behöver vara tillgängliga till klockan 16.00 för att vara behjälpliga med eventuella fel.

→ Halvdag, dag före röd dag (Trettondedagsafton, Skärtorsdagen, Valborgsmässoafton, Dag före Kristi himmelfärds dag, Dag före Alla helgons dag) är sista tillträdestiden klockan 12.30. Det innebär att säljarens bank och kontobank behöver vara bemannade och tillgängliga för tillträde fram till klockan 13.00. Köparens bank behöver vara tillgängliga till klockan 13.00 för att vara behjälpliga med eventuella fel.