



tambur

FAQ Tambur

Flytt av bolån



Innehållsförteckning:

Frågor om tjänsten.....	3
Frågor om inloggning och access	4
Frågor om avvisningar.....	4
Frågor om att anmäla skyddad identitet.....	5
Frågor om val av förfrågad låneinformation.....	5
Frågor om pantbrev	6
Frågor om serviceåtaganden	7
Frågor om att avbryta ärende	7
Frågor om att pausa ärende	7
Frågor om dokument.....	8

Frågor om tjänsten

? Vilka lån kan övertas i Tambur?

Tambur stödjer flytt av privata bostadslån som belastar följande objekttyper:

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

Tambur stödjer inte flytt av lån som belastar följande objekttyper:

- 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)

Tambur stödjer inte flytt av lån där:

- Bostad är utanför Sverige
- Kund har skyddade personuppgifter
- Kund är juridisk person
- Objektet är belånat hos kreditgivare som inte är ansluten till tjänsten
- Kronofogden är inblandad

? Hur hanteras ärenden där det finns mer än en kreditgivare på lånen som belastar objektet?

I dessa fall behöver flera ärenden skapas upp, ett per varje avlämnande bank.

? Det finns lån som inte belastar objektet men som är relaterade till bostaden, kan vi som övertagande bank skicka förfrågan om även dessa lån?

I dagsläget kan enbart lån som belastar ett objekt hanteras i Tambur.

? Kunden vill flytta lån avseende två olika objekt till vår bank. Kan vi som övertagande bank skicka en förfrågan om lån som belastar två objekt i samma ärende?

Nej, ett ärende behöver skapas per respektive objekt.

? Kan ärenden där en bodelning pågår hanteras i Tambur?

Ja, det är möjligt att hantera ärendet i flytt av bolån där det pågår en bodelning och ena parten ska överta objektet (bostadsrätt, fastighet) och byta bank.

Kund som ska tillskiftas fastigheten som ska bodelas kontakter övertagande bank och lämnar fångeshandling dit.

Övertagande bank har ansvar att söka lagfart på den nya ägaren på omnämnd fastighet. Bodelningsavtalet kan vara formulerat med villkor som säger att bank ska intyga att gemensamma lån är lösta/övertagna av den nya ägaren. Det är övertagande bank som intygar detta efter att ha löst lånen. Sedan skickar övertagande bank in lagfartsansökan till Lantmäteriet.

Frågor om inloggning och access

? Hur får jag tillgång till Tambur som bankanvändare?

Du når 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 ange någonting ytterligare för Tambur. Kontakta din banks behörighetsadministration om det inte fungerar att logga in samt för att få behörigheter.

? Hur når jag Flytt av bolån i Tambur?

När du loggar in i Tambur som användare med behörighet till Flytt av bolån och Tillträden kommer tre streck att visualiseras i det övre vänstra hörnet invid Tambur loggan. För att byta tjänst klickar du på dessa tre streck och väljer Flytt av bolån.

Frågor om avvisningar

? När ska en förfrågan avvisas?

Om övertagande bank har skickat förfrågan avseende samtliga lån som belastar objektet behöver information om minst en ägare finnas registrerad på ärendet för att avlämnande bank ska få lämna ifrån sig informationen. Personuppgifter ska även vara korrekta.

Om övertagande bank har skickat förfrågan avseende enbart specificerade lån som belastar objektet behöver minst en låntagare per lån eller minst en ägare av objektet finnas registrerad på ärendet. Förutom personuppgifter så ska de lånenummer som registrerats av övertagande bank överensstämma med lånenummer i egen bank.

Är informationen i ovan två fall inkorrekt eller ofullständig så ska förfrågan avvisas.

Avlämnande bank kan även avvisa förfrågan av andra anledningar. Nedan fasta avvisningsorsaker samt övrigt finns att välja mellan:

- Lån på angivet objekt finns inte i egen bank
- Fel objektsinformation
- Lån belastar ej angivet objekt
- Fel lånenummer
- Fel låntagare/pantsättare
- Fel bank
- Övrigt (fritext)

Frågor om att anmäla skyddad identitet

? Kunden har skyddade personuppgifter, kan ärendet hanteras i Tambur?

Om ärendet innehåller skyddade personuppgifter behöver fortsatt hantering av ärendet ske utanför Tambur.

Ser en bank att ett ärende är registrerat i Tambur där kunden har skyddade personuppgifter så ska skyddad identitet anmälas i systemet. Det görs genom att klicka på hänglås ikonen i fasta objektsfältet.

Om det är den avlämnade banken som upptäcker det och anmäler skyddad identitet hamnar ärendet hos den övertagande banken i arbetsvyn ÖB1 Hantera avvikande ärenden. Den övertagande banken uppmanas att radera ärendet i Tambur. Agerar inte övertagande bank inom 48 timmar raderas ärendet av systemet.

Frågor om val av förfrågad låneinformation

? När ska övertagande bank skicka förfrågan om specificerade lån?

Förfrågan om specificerade lån ska skickas om enbart delar av de lån som belastar objektet ska övertas. I dessa fall behöver övertagande bank ange lånenummer.

Frågor om pantbrev

? Hur ska pantbrev specificeras så att övertagande bank får kännedom om vilka panter som släpps respektive inte släpps?

För att undvika osäkerhet och följdfrågor som kan hindra flytt av lån under samma dag som förfrågan skickas, behöver avlämnande bank lista de pantbrev som finns i **egen bank**. Med information om vilka panter som släpps respektive som inte släpps. Det går att gruppera totalsummor så länge differensen tydligt framgår.

Pantbrev som finns på fastigheten men inte är pantsatt av den avlämnande banken ska inte listas.

Exempel på registrering av pantbrev:

I följande exempel finns 5 pantbrev på fastigheten.

Pantbrev 1: 100 000 / 100 000

Pantbrev 2: 200 000 / 300 000

Pantbrev 3: 150 000 / 450 000

Pantbrev 4: 120 000 / 570 000

Pantbrev 5: 110 000 / 680 000

Om avlämnande bank inte släpper pantbrev 3 bör det registreras enligt:

300 000 / 300 000 Släpper (pantbrev 1 & 2)

150 000 / 450 000 Släpper ej (pantbrev 3)

230 000 / 680 000 Släpper (pantbrev 4 & 5)

Om avlämnande bank inte släpper pantbrev 3 och 4 kan de summeras enligt:

300 000 / 300 000 Släpper (pantbrev 1 & 2)

270 000 / 570 000 Släpper ej (pantbrev 3 & 4)

110 000 / 680 000 Släpper (pantbrev 5)

Om avlämnande bank inte innehar pantbrev 1 bör det registreras enligt:

580 000 / 680 000 Släpper (pantbrev 2,3,4 & 5)

Frågor om serviceåtaganden

? Vilka SLA:er har den övertagande respektive avlämnande banken att förhålla sig till?

I dokumentet Serviceåtaganden på Flytt av bolåns utbildningssida kan ni ta del av de generella serviceåtagandena.

I Flytt av bolån finns det även inbyggt systemstöd för att följa serviceåtaganden vilket ger ett bra flyt i flödet.

Inbyggt systemstöd:

- Övertagande bank kan tidigast skicka förfrågan om preliminär löseninformation för nästkommande dag och 10 bankdagar framåt.
- Övertagande bank kan senast skicka en förfrågan om definitiv löseninformation kl. 11:00, vid halvdagar gäller kl 10:00.
- Om avlämnande bank inte besvarar en förfrågan inom 24h återgår ärendet till övertagande bank. Ärendet visas i arbetsvyn ÖB1 Hantera avvikande ärenden med orsak "Obesvarad" där en ny förfrågan kan skickas.
- Om övertagande bank inte anmäler skyddad identitet inom 48h på ett ärende som avlämnande bank har uppmärksammat banken om raderas ärendet.

Frågor om att avbryta ärende

? Avlämnade bank har avbrutit ärendet och det går inte att skicka en ny förfrågan. Hur ska vi gå vidare?

I händelseloggen framgår det varför den avlämnande banken har avbrutit ärendet. Skulle det vara ett förbiseende, kontakta banken via meddelandefunktionen och be dem att öppna ärendet igen.

Frågor om att pausa ärende

? Ärendet har fått definitiv löseninformation per dagens datum men transaktionerna kommer inte gå att genomföra idag. Hur gör vi som övertagande bank?

Om transaktionen inte går att genomföra per dagens datum kan en förfrågan skickas för nästkommande dag då transaktioner och flytt av lån går att genomföra. Om det är oklart när transaktionen ska genomföras kan ärendet pausas. Det pausade ärendet flyttas till arbetsvyn ÖB1 Hantera avvikande ärenden där enheten kan hantera ärendet på nytt.

? Hur får avlämnande bank kännedom om att flytt av lån inte genomförts?

För de avlämnande banker som behöver hantera de låsta uppgifterna i sitt interna system finns möjlighet att få information om att ärendet har pausats och stämma av ärendet i arbetsvyn AB3 Hantera ej flyttade lån.

Frågor om dokument

? Vilka filtyper kan jag ladda upp?

Enbart filer i PDF-format kan laddas upp i Tambur. I Flytt av bolån finns endast möjlighet att ladda upp lägenhetsregister som dokumentstyp för bostadsrätt.

? När ska/kan lägenhetsregister laddas upp?

Dokumentstypen är inte obligatorisk att ladda upp när en förfrågan skickas, utan lämnas på begäran av den övertagande banken vid behov.