

ISÄNNÖINNIN EETTISET OHJEET JA UUDISTUVA VALVONTAJÄRJESTELMÄ

Keski-Suomen Taloyhtiöpäivä 2.11.2023

Jenni Valkama
Johtava lakiasiantuntija, OTM



ISÄNNÖINNIN EETTISET OHJEET



EETTISTEN OHJEIDEN UUDISTUS 2023

- Isännöintiliitto, Isännöinnin Auktorisointi ISA ja Kiinteistöliitto ovat laatineet ja hyväksyneet uudet Isännöinnin eettiset ohjeet
- Uudet ohjeet tulivat voimaan 1.2.2023
- Isännöintiliiton jäsenet sekä ISA-auktorisoidut isännöintiyrietykset ja isännöitsijät ovat sitoutuneet noudattamaan ohjeita sekä niihin liittyviä valvonta- ja kurinpitomenettelyjä
 - Nämä toimijat tunnistaa Isännöintiliiton jäsentunnuksesta ja ISA-tunnuksesta
- Isännöinnin eettiset ohjeet ovat kuitenkin eettinen ohjeistus koko isännöintialalle

EETTISTEN OHJEIDEN UUDISTUS 2023

- Tavoitteena edistää avoimuutta, läpinäkyvyyttä ja kasvattaa luottamusta isännöintiin
- Uudistuksen myötä ohjeet tulivat aikaisempaa yksityiskohtaisemmaksi
- Yksityiskohdat on nostettu ohjeisiin niistä tekijöistä, jotka alan laajan tutkimusdatan perusteella ovat kriittisimpiä luottamuksen kannalta
- Yksityiskohtaisuudesta huolimatta ohjeissa kerrotaan päämäärä, eikä säännellä tapaa päästä ko. päämäärään
 - Isännöintiyrityksen harkittavissa / asiakkaan kanssa sovittavissa



EETTISTEN OHJEIDEN UUDISTUS 2023

- Jatkossa eettisiä ohjeiden ajantasaisuutta ja muutostarpeita arvioidaan vuosittain eettisten ohjeiden toimikunnassa
 - Kukin laatijatahoista saa edustajansa toimikuntaan
- Isännöintiliiton jäsenten ja auktorisoitujen toimijoiden voimassaolevia isännöintisopimuksia ei ole välttämätöntä muuttaa
 - Jäseniä ja auktorisoituja uudet ohjeet sitovat joka tapauksessa Isännöintiliiton sääntöjen ja auktorisoinnin kautta
 - Muuttaminen mahdollista yhteisesti sopimalla





EETTISTEN OHJEIDEN UUDISTUS 2023

- Isännöintiyrityksen henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa ohjeet kannattaa käydä läpi
 - varmistetaan siitä, että isännöintisopimuksen kummallakin osapuolella on sama tieto toiminnan pelisäännöistä
- Valvontamenettelyn uudistuksen myötä eettisten ohjeiden noudattamisen merkitys korostuu
- Isännöinnin yleisten sopimusehtojen (ISE-ehdot) uudistus täydentää eettisten ohjeiden uudistusta
 - ISE-ehdoista voidaan kuitenkin aina sopia osapuolten välillä toisin

VALVONTAJÄRJESTELMÄN UUDISTAMINEN



TAUSTA JA NYKYTILANNE

- Tämänhetkinen valvonta niin Isännöintiliitossa kuin ISA:ssakin on suhteellisen vähäistä ja vaikutuksetonta
- Käsiteltyjä tapauksia on hyvin vähän suhteessa esimerkiksi siihen, miten paljon yhteydenottoja epäeettisen toiminnan vuoksi pelkästään Isännöintiliittoon tulee
- Valvonnan luotettavuus koettu heikoksi
- Sanktioilla ei välttämättä vaikutusta
 - Ei pelotevaikutusta esim. ratkaisujen julkaisemisesta





MITÄ TEHDÄÄN?

- Tarkoituksena on uudistaa isännöinnin valvonta julkisesti luotettavaksi, riippumattomaksi ja uskottavaksi alan omavalvontajärjestelmäksi ja parantaa asiakkaiden luottamusta isännöintialaan
- Kahden eri valvontajärjestelmän malli on epäselvä ja hankala taloyhtiöille -> siirrytään yhteen järjestelmään
- Ensisijaisesti haetaan ohjausvaikutusta alalle, toissijaisesti puuttumismenettelyä piittaamattomien/huonojen isännöintiyriyten toimintaan

MIKSI UUDISTETAAN?

1. Luottamuksen rakentaminen mm. läpinäkyvällä, uskottavalla ja julkisesti luotettavalla omavalvontajärjestelmällä, joka ohjaa ja tarvittaessa puuttuu
 2. Julkisuus toimii pelotteena ja vie ajan kanssa happea niiltä toimijoilta, jotka syyllistyvät järjestelmällisiin laiminlyönteihin ja rikkomuksiin
 3. Tehokkaalla ja toimivalla omavalvonnalla torjutaan ulkoisen sääntelyn tarvetta, vrt. esim. pankki-, asianajo- ja kiinteistönvälitysala
- Eettisen neuvoston huomautukset ja ohjaukset on hyvä ymmärtää ohjauksena hyviin toimintatapoihin
 - Vakavammat seuraukset tulevat merkittävämmistä ja/tai toistuvista laiminlyönneistä



ISÄNNÖINNIN EETTINEN NEUVOSTO

- Keskuskauppakamarin alaisuuteen vuoden 2024 alussa perustettava uusi lautakunta
- Neuvosto perustetaan yhteistyössä Isännöinnin Auktorisointiyhdistys ISA:n ja Kiinteistöliiton kanssa
 - Neuvoston rakenne, säännöt ja toimintamalli ovat syntyneet yhteistyössä
- Lausuntopyynnön kynnys on pyritty asettamaan sellaiselle tasolle, että neuvostoon tulisi lausuntopyyntöjä, joista saataisiin selkeää ja riittävää ohjausvaikutusta alalle
- Seuraamukset ovat huomautus, varoitus, erotus / auktorisoinnin menetys
 - Varoitus ja erotus / auktorisoinnin menetys julkaistaan yrityksen nimellä
 - Muutoin tapaukset ovat nimettöminä julkisia
- Reklamaatioasioiden käsittely jatkossakin normaalisti taloyhtiön ja isännöinnin kesken
 - Ei tarkoitus, että kaikki ”inhimilliset virheet” käsitellään valvontamenettelyssä





ISÄNNÖINNIN EETTINEN NEUVOSTO

- Lautakunnan jäsenenä
 - Keskuskauppakamarin nimittää ulkopuolisen puheenjohtajan ja kaksi jäsentä
 - Isännöintiliitto ja Kiinteistöliitto nimittävät lisäksi kumpikin 2 jäsentä
 - Lautakunnassa yht. 7 jäsentä
- Lausuntoa voi pyytää
 - Suomen Isännöintiliitto ry:n jäsenyrityksestä tai
 - Isännöinnin auktorisointi ISA ry:n auktorisoimasta toimijasta
 - Muusta isännöintialan ammattimaisesta toimijasta, joka on isännöintisopimuksessa sitoutunut noudattamaan isännöinnin eettisiä ohjeita
- Lausuntopyynnön voi tehdä
 - Isännöinnin asiakasyhteisö hallituksen päätöksen mukaisesti;
 - Suomen Isännöintiliitto ry tai sen yritysjäsen tai jäsenyhdistys;
 - Isännöinnin Auktorisointi ISA ry tai sen auktorisoima toimija; tai
 - Suomen Kiinteistöliitto ry, sen jäsenyhdistys tai jäsenyhdistyksen jäsen

KIITOS!

