ISÄNNÖINNIN EETTISET OHJEET

Isännöintiliitto ISA ry KIINTEISTÖ LIITTO

Isännöinnin eettiset ohjeet on Isännöintiliiton jäseniä sitova ohje, joka on samalla tarkoitettu eettiseksi ohjeistukseksi koko isännöintialalle. Suomen Isännöintiliitto ry, Isännöinnin Auktorisointi ISA ry ja Suomen Kiinteistöliitto ry ovat laatineet ja hyväksyneet ohjeet. Eettiset ohjeet korostavat avoimuutta ja luovat perustan toimivalle yhteistyölle.

Eettisiä ohjeita ja niiden muutoksia noudatetaan 1.2.2023 lukien. Ohjeiden ajantasaisuutta ja muutostarpeita arvioidaan jatkossa vuosittain eettisten ohjeiden toimikunnassa, johon laatijat saavat kukin nimetä kaksi edustajaa kahden vuoden mittaiselle toimikaudelle.

Isännöintiliiton jäsenet ja ISA-auktorisoidut isännöintiyritykset ja isännöitsijät ovat sitoutuneet eettisiin ohjeisiin ja niihin liittyviin valvonta- ja kurinpitomenettelyihin. Tästä merkkinä käytetään ISA-tunnusta tai Isännöintiliiton jäsentunnusta.

Isännöintiyrityksellä tarkoitetaan tässä yhteydessä yritystä ja sen kaikkia työntekijöitä (ml. asunto-osakeyhtiölle nimetty lakisääteinen isännöitsijä) omien vaikutusmahdollisuuksiensa rajoissa.

Jäljempänä tässä ohjeessa Isännöinnillä viitataan Isännöintiyritykseen. Ohjeita sovelletaan asunto-osakeyhtiöiden lisäksi soveltuvin osin myös muihin isännöinnin asiakkaisiin.

Asunto-osakeyhtiöiden toimintaa varten on laadittu myös Taloyhtiön hyvä hallintotapa -suositus vuonna 2016, joka helpottaa asunto-osakeyhtiölain soveltamista käytännössä ja täydentää lain vähimmäisvaatimuksia. Suosituksen ovat laatineet Suomen Kiinteistöliitto ry, Suomen Isännöintiliitto ry ja Kiinteistöalan hallitusammattilaiset AKHA ry yhteistyössä oikeusministeriön kanssa. Suositukset eivät ole velvoittavia, ellei toisin ole sovittu, mutta isännöintiyritysten tulee sitoutua omassa toiminnassaan noudattamaan suosituksen isännöintiä koskevia ehtoja.

ISÄNNÖINNIN EETTISET OHJEET

ISÄNNÖINTI:

1. Toimii huolellisesti ja asunto-osakeyhtiön edun mukaisesti

- Toimii lainsäädännön mukaisesti, vastuullisesti ja eettisesti.
- Sitoutuu lisäämään hallituksen tietoutta Taloyhtiön hyvä hallintotapa -suosituksesta, ja noudattaa suositusta asunto-osakeyhtiön päätöksen ja yhteisesti sovitun mukaisesti.
- Hoitaa tehtävänsä huolellisesti ja toimii hallituksen ja yhtiökokouksen ohjeistusten ja kirjattujen päätösten mukaisesti.
- Sopii hallituksen kanssa uuden puheenjohtajan ja uuden hallituksen jäsenen perehdyttämisvastuista ja tukee hallitusta hallitustyöskentelyssä ja päätöksenteossa.
- Huolehtii, että voimassa olevat sopimukset ja asiakirjat ovat jatkuvasti hallituksen saatavilla ja käsittelee tarvittaessa sopimuksia hallituksen kanssa tarkemmin. Toimii aktiivisesti ja varmistaa, että hallitus on tietoinen sopimuksista ja niiden olennaisista ehdoista.
- Huolehtii ja tarvittaessa ohjaa, että päätökset ovat asunto-osakeyhtiön kokonaisedun mukaisia.
- Ohjaa päätöksentekoa, jos ollaan tekemässä yhtiöjärjestyksen vastaista tai muutoin laitonta tai kohtuutonta päätöstä taikka päätöstä, joka voi muodostaa muutoin riskin vahingonkorvausvastuusta.
- On asunto-osakeyhtiön asioita hoitaessaan lojaali asunto-osakeyhtiölle ja ajaa toimissaan tämän etua.

2. Kertoo palveluistaan ja hinnoitteluperusteistaan selkeästi

- Erittelee sopimuksessa, mitä isännöintitehtävät ovat ja mitä ovat mahdolliset muut sovitut asiantuntijapalvelut sekä niiden hinnoitteluperusteet ja hinnantarkistusmenettelyn.
- Huolehtii, että isännöintisopimus liitteineen on jatkuvasti hallituksen saatavilla ja käy tarvittaessa sopimuksen läpi hallituksen kanssa tarkemmin. Toimii aktiivisesti ja varmistaa, että hallitus on tietoinen isännöintisopimuksen olennaisista ehdoista. Sopii hallituksen kanssa mahdolliset sopimusehtojen muutokset ja antaa palautetta yhteistyön kehittämiseksi. Sopimusmuutokset (ml. hinnantarkistukset) hyväksytään kirjallisesti tai käsitellään hallituksessa ja kirjataan pöytäkirjaan.
- Erittelee vähintään kerran vuodessa selkeästi asunto-osakeyhtiöltä tarkasteltavalla tilikaudella perittyjen kiinteän ja erillisveloitettavien isännöintipalkkioiden määrät.
- Pitää huolta, että laskutus on selkeää ja laskutettavat toimenpiteet on eritelty.
- Luo ja toimeenpanee asunto-osakeyhtiön pyynnöstä käytännön, jolla asunto-osakeyhtiö pystyy helposti hyväksymään isännöinnin erillisveloituksen piiriin kuuluvien töiden laskut ennen niiden maksua.
- Pyrkii toimittamaan viipymättä epäselviin laskuihin liittyvät selvitykset.

3. Toimii avoimesti asunto-osakeyhtiön hankinnoissa ja käyttää hankintaverkostoa asunto-osakeyhtiön eduksi

- Hoitaa kilpailutukset ja hankinnat läpinäkyvästi, huolellisesti ja asunto-osakeyhtiön edun mukaisesti. Huolehtii, että asunto-osakeyhtiö tekee isännöitsijän toimivallan rajoista ja sen ylimenevistä sopimuksista ja hankinnoista asianmukaisen päätöksen. Tuo asunto-osakeyhtiölle säännöllisesti tiedoksi omaan toimivaltaansa kuuluvat hankinnat esimerkiksi pääkirjaotteella.
- Huolehtii, että asunto-osakeyhtiö voi aina kohtuullista irtisanomisaikaa ja -ehtoja noudattaen irtisanoutua sopimuksesta tai hankinnasta, jos isännöinnin hankintaverkostosta tilataan asunto-osakeyhtiölle pitkäkestoista palvelua tai hyödykehankintoja.
- Tuo avoimesti ja oma-aloitteisesti esiin lähisukulaisuuden tai mahdollisen taloudellisen sidonnaisuuden eri yrityksiin, ei käytä sidonnaisuutta omaksi tai työnantajan hyväksi ja tarvittaessa jäävää itsensä asian käsittelyssä.
- On riippumaton sellaisista ulkopuolisista taloudellisista palkkioista tai muista vaikutteista, jotka voivat haitata hänen kykyään täysipainoisesti valvoa asunto-osakeyhtiön etua. Hankintojen keskittämiseen liittyvät palkkiot ja palkkioon verrattavat etuisuudet hankintaverkostolta isännöinnille on kielletty.
- Huolehtii, että hankintaverkosto on tarpeeksi laaja ja uudistuva sekä hallituksen tiedossa.
- Tunnistaa ja tuo esiin hallituksen sidonnaisuudet ja mahdolliset esteellisyydet.

4. Toimii tasapuolisesti

- Noudattaa yhdenvertaisuutta kaikessa toiminnassa ja huomioi yhdenvertaisuuslain velvoitteet toiminnassaan. Kohtelee kaikkia osakkaita, asukkaita ja hallituksen jäseniä tasapuolisesti riippumatta asemasta tai lähtökohdista tai siitä, ovatko osakkaat sijoittajia vai asukkaita.
- Kohtelee hankintaverkostoa reilusti ja tasapuolisesti sekä kilpailuoikeudellisen lainsäädännön edellyttämin tavoin.
- Toimii osakkaiden tai asukkaiden välisissä ristiriitatilanteissa puolueettomasti ja asunto-osakeyhtiön edun mukaisesti.
- Tuntee ja tuo esiin erilaisia riidanratkaisutapoja.

5. Edistää avoimuutta ja suhtautuu viestintään myönteisesti

- On velvollinen sovitussa tai kohtuullisessa ajassa vastaamaan isännöintitoiminnassa saamiinsa yhteydenottoihin, ellei se aiemman vastauksen tai muun vastaavan syyn vuoksi ole tarpeetonta.
- Antaa asunto-osakeyhtiön hallitukselle tarpeellisen tiedon hallituksen tehtävän hoitamiseksi ja pitää huolta, että hallitus pääsee helposti perehtymään taloyhtiön aineistoihin, kuten talouteen liittyvään aineistoon sekä päätös- ja sopimusaineistoon.
- Tunnistaa, mitkä ovat parhaita tapoja viestiä. Tiedottaa monipuolisesti ja hallituksen kanssa sovitusti huomioiden kunkin asunto-osakeyhtiön erilaiset tarpeet. Sopii hallituksen kanssa viestinnän pelisäännöt ja työnjaon.
- Suhtautuu myötämielisesti viestintään osakkaille ja asukkaille sekä viestintätekniikan kehittymiseen.

6. Noudattaa vaitiolovelvollisuutta luottamuksellisen tiedon suhteen, eikä käytä väärin saamiaan tietoja

- Huomioi vaitiolovelvollisuuden ja salassapitosopimukset asunto-osakeyhtiön asioissa sekä omassa toiminnassaan.
- Tuntee tietosuojasäännösten velvoitteet ja noudattaa niitä.
- Ymmärtää vastuunsa viestijänä ja toimii luottamusaseman arvoisesti.
- Huolehtii isännöintiyrityksen omasta ja hallussaan olevasta asunto-osakeyhtiön aineistosta ja sen tietoturvasta.
- On erityisen huolellinen arkaluonteisen tiedon osalta, tallennetaanko tietoa, mihin tietoa tallennetaan ja kuka tietoon voi päästä käsiksi. Huomiota tulee kiinnittää myös tietojen säilytysaikaan ja tietojen tietoturvalliseen hävittämiseen. Lisäksi tulee suunnitella prosessi tietomurtojen varalta.

7. Huolehtii parhaansa mukaan siitä, että tilaaja tuntee isännöinnin eettiset ohjeet

- Huolehtii, että isännöinnin eettiset ohjeet ovat helposti hallituksen saatavilla ja käy ne tarvittaessa läpi hallituksen kanssa tarkemmin. Toimii aktiivisesti ja varmistaa, että hallitus on isännöinnin eettisistä ohjeista tietoinen.
- Liittää isännöinnin eettiset ohjeet ehtojen voimaantulon jälkeen tehtäviin isännöintisopimuksiin.

8. Ottaa vastaan vain omien kykyjen ja resurssien mukaisia toimeksiantoja

- Ottaa huomioon asunto-osakeyhtiön tarpeet ja ominaisuudet omien resurssien näkökulmasta sopimuksentekovaiheessa.
- Huolehtii, että resurssit riittävät sopimusvelvoitteiden ja lakisääteisten velvoitteiden täyttämiseen sopimuksen voimassaoloaikana.
- Hoitaa asunto-osakeyhtiön asiat huolellisesti ja pitää asunto-osakeyhtiölle annetut lupaukset.
- Isännöinnillä on oikeus ja velvollisuus käyttää tarpeen mukaan asiantuntijapalveluita esimerkiksi juridiikassa, tekniikassa ja taloudessa. Isännöinti huolehtii, että asunto-osakeyhtiön lukuun tehtävä asiantuntijapalvelujen hankinta päätetään asianmukaisesti.

9. Huolehtii ammattitaitonsa ylläpitämisestä ja kehittämisestä

- Osallistuu koulutuksiin tai muulla tavoin ylläpitää osaamistaan kiinteistötoimialan lainsäädännöstä ja normeista sekä jakaa saamaansa tietoa yrityksessä.
- Seuraa kiinteistöalan järjestöjen viestintää ja julkaisuja ajankohtaisista isännöintitoimintaan vaikuttavista asioista.
- On suositeltavaa, että isännöintiyrityksellä on ISA-auktorisointi tai muu vastaava yleisesti tunnettu ja hyväksytty vastaava laatujärjestelmä. Lisäksi on suositeltavaa, että lakisääteistä isännöintitehtävää hoitava henkilö on suorittanut isännöintialan tutkinnon tai suorittaa sellaista, taikka henkilöllä on auktorisoitu isännöitsijä -pätevyys.

10. Ylläpitää ja kehittää isännöinnin arvostusta

- Kertoo asunto-osakeyhtiölle isännöinnin tehtävistä sekä omasta ammattitaidostaan ja koulutuksesta.
- Korostaa alan tutkintojen arvostusta.
- Edustaa ammattikuntaa kunnialla ja ylpeydellä.
- Käyttäytyy asiallisesti ja kunnioittavasti.
- Toimii luottamuksellisesti ja rehellisesti.

11. Kunnioittaa isännöintialan muita toimijoita ja kilpailee reilusti

- Hoitaa isännöinnin vaihtotilanteet yhteistyössä ja ammattimaisesti, eikä aiheuta haittaa kilpailijalle tai asunto-osakeyhtiölle.
- Isännöinnin vaihtotilanteissa toimittaa asunto-osakeyhtiön kaikki tiedot kuukauden kuluessa sopimuksen päättymisestä helposti siirrettävässä muodossa, jollei muuta ole sovittu.
- Toimii kilpailijoita kohtaan kaikissa tilanteissa asiallisesti ja kunnioittavasti.
- Kertoo rehellisesti omasta toiminnasta ja osaamisesta.
- Tuntee kilpailulainsäädännön vaatimukset ja toimii niiden mukaisesti. Kieltäytyy kaikista sopimuksista, menettelytavoista ja muista järjestelyistä, jotka rajoittavat tai joiden tarkoitus on rajoittaa oikeudenmukaista kilpailua isännöintialalla.

12. Sitoutuu harmaan talouden ja talousrikollisuuden torjuntaan

- Toimittaa asunto-osakeyhtiölle oma-aloitteisesti selvityksen harmaan talouden torjuntaa koskevien velvoitteiden täyttämisestä omalta osaltaan myös sopimussuhteen aikana.
- Varmistaa, että palveluntuottajat huolehtivat viranomaisvelvoitteidensa täyttämisestä. Käyttää vain tilaajavastuulain selvitysvelvoitteet täyttävää palveluverkostoa.
- Selvittää avoimesti ja aktiivisesti mahdolliset epäselvyydet.
- Huolehtii sopimuksen mukaan rakentamisen tiedonantovelvollisuuteen liittyvistä viranomaisilmoituksista.
- Myötävaikuttaa aktiivisesti viranomaisyhteistyöhön.

13. Sitoutuu ilmastonmuutoksen torjuntaan ja energiatehokkuuden edistämiseen

- Informoi hallitusta sekä osakkaita ja asukkaita siitä, millaisin toimenpitein energiankulutusta voidaan vähentää tai mistä tällaista tietoa on saatavilla.
- Edistää kiinteistön käyttöön ja huoltoon liittyvää energiatehokkuutta, seuraa energiankulutusta sovitulla tavalla ja tuo merkittävät poikkeamat hallituksen tietoon viivytyksettä.
- Tuo korjaustoimenpiteiden suunnittelussa sekä toteutuksessa esille energiatalouteen ja -tehokkuuteen liittyvät näkökulmat.
- Huolehtii, että asunto-osakeyhtiöllä on voimassa oleva ja päivitetty energiatodistus.
- Huolehtii isännöintiyrityksen oman toiminnan ekologisuudesta.

EETTISET OHJEET LUOVAT PERUSTAN AVOIMELLE JA TOIMIVALLE YHTEISTYÖLLE.

Isännöintiliitto ISA ry KIINTEISTÖ LIITTO