

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

2020

Joonas Salovaara

VAKUUTUSMEKLARI KIINTEISTÖVAKUUTTAMISEN TUKENA

Joonas Salovaara

VAKUUTUSMEKLARI KIINTEISTÖVAKUUTTAMISEN TUKENA

Vakuutusmeklari on monelle vakuutusalaista tietämättömälle vieras käsite. Vakuutusmeklareiden käyttö yritysten ja asunto-osakeyhtiöiden vakuutusasioiden hoidossa on kuitenkin kasvamassa vuosi vuodelta Suomessa. Tässä opinnäytetyössä keskitytään tutkimaan vakuutusmeklarien työnkuvaa sekä sen merkitystä kiinteistövakuutusallalla. Mielenkiinto tähän opinnäytetyöhön heräsi työskennellessäni vakuutusyhtiössä meklariasiakkaiden parissa.

Opinnäytetyössä pureudutaan vakuutusmeklarien toimintaan ja palveluihin kiinteistövakuuttamisen näkökulmasta. Työn tavoitteena on tuoda esille vakuutusmeklarin palveluiden käyttämisen mahdollisia hyötyjä isännöitsijöiden näkökulmasta sekä avata vakuutusmeklarimaailmaa asiasta kiinnostuneille. Työ kertoo konkreettisia etuja siitä, mitä taloyhtiö voi saavuttaa hyödyntäessään vakuutusmeklarin palveluja. Työ keskittyy kiinteistövakuuttamisen erilaisiin vaihtoehtoihin, kun etsitään oikeaa vakuutusratkaisua asunto-osakeyhtiölle.

Opinnäytetyö on tutkimuslähtöinen työ, joka muodostuu tietoperustasta sekä käytännön osuudesta. Tietoperusta vakuutusmeklarin työstä rakentuu kirjalähteistä, internetjulkaisuista sekä oman työelämän kautta saaduista kokemuksista ja havainnoista.

Opinnäytetyön lopputulokset osoittivat, että kiinteistöjen vakuuttaminen hyödyntäen vakuutusmeklarin palveluja, toivat vakuuttamiseen tehokkuutta ja taloudellista hyötyä. Kiinteistöjen vakuuttamiseen liittyy riskejä, jotka vältetään useammin käytettäessä vakuutusalan ammattilaista eli vakuutusmeklaria.

ASIASANAT:

Vakuutusmeklari, kiinteistövakuutus, isännöinti.

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business

Spring 2020 | 32 pages

Joonas Salovaara

INSURANCE BROKER SUPPORTING REAL ESTATE INSURANCE

An insurance broker is unknown concept for people who are unaware of the insurance industry. The use of insurance brokers is growing year by year in the handling of insurance matters in companies and housing cooperatives in Finland. This thesis focuses on the job description of insurance brokers and their importance in the real estate insurance industry. The interest for this thesis rose while working with brokers in insurance company.

The thesis focuses on the activities and services of insurance brokers from the perspective of real estates. The aim is highlight the possible benefits of using an insurance broker from the point of view of property managers and to open up the insurance broker industry for anybody interested. The study describes the concrete benefits of what a housing cooperative can achieve by utilizing the services of an insurance broker. The report focuses on real estate insurance options when looking for the right insurance solution for housing cooperative.

The thesis is a reserch-based work that consists of a knowledge base and a practical part. The knowledge base of the insurance broker's work is based on book sources, online publications and experiences and observations gained through working life.

The results of the thesis show that insuring a property by using the services of an insurance broker brought efficiency and financial benefits. Real estate insurance involves risks that can be more often avoided when using an insurance broker.

KEYWORDS:

Insurance broker, real estate insurance, real estate management

SISÄLLYSLUETTELO

1 JOHDANTO	5
2 VAKUUTUSMEKLARI	7
2.1 Vakuutusmeklaritoiminta Suomessa	7
2.2 Laki vakuutusten tarjoamisesta	10
2.3 Vakuutusmeklaritutkinto	10
2.4 Vakuutusmeklarin hyödyt	11
3 VAKUUTUSMEKLARIN KÄYTÄNNÖN TYÖ	13
3.1 Palvelut	13
3.2 Toimeksiannon määrittely	14
3.3 Toimeksiannon tehtävän suorittaminen	17
3.3.1 Alkutoimenpiteet	17
3.3.2 Riskienhallinta	18
3.3.3 Vakuutussuunnitelma ja sen toteuttaminen	18
3.3.4 Vakuuttamisen hallinnointi	19
3.3.5 Vahinkojen hoito	19
3.3 Hyvän meklarin ominaisuudet	20
4 KIINTEISTÖVAKUUTUS	21
4.1 Omaisuusvakuutus	21
4.2 Vastuuvakuutus	22
4.3 Suojeluohjeet	22
4.4 Korvattavat vahingot	23
4.5 Maksuperusteet	24
5 ISÄNNÖINNIN PERIAATTEET	25
5.1 Koulutus ja tutkinnot	25
5.2 Tehtävät ja toimivalta	26
5.3 Taloyhtiön hyvä hallintotapa	27
5.4 Vakuutusmeklari isännöitsijän tukena	29
6 YHTEENVETO	30
LÄHTEET	31

1 JOHDANTO

Suomessa kiinteistöjen vakuuttaminen on vapaaehtoista, mutta taloyhtiöt vakuuttavat kiinteistönsä monien eri riskien varalta. Näitä riskejä ovat esimerkiksi kiinteistöpalot, vesivahingot ja ilkivalta. Kiinteistövakuuttaminen sisältää vakuutuskokonaisuuden, johon kuuluu yleisimmin vähintään omaisuus-, vastuu- ja oikeusturvavakuutukset.

Suomessa monet taloyhtiöt hoitavat omatoimisesti vakuuttamisen suoraan vakuutusyhtiöiden kanssa, joka lisää taloyhtiöiden ja isännöitsijöiden työtaakkaa. Työtaakkaa on kuitenkin mahdollista keventää hyödyntämällä vakuutusmeklarin palveluita. Vakuutusmeklari on monelle vakuutusalaista tietämättömille vieras käsite. Vakuutusmeklareiden käyttö yritysten ja asunto-osakeyhtiöiden vakuutusasioiden hoidossa on kuitenkin kasvamassa vuosi vuodelta Suomessa.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on tutustuttaa lukija vakuutusmeklareiden työnkuvaan sekä siihen, miten taloyhtiö ja isännöitsijä hyötyvät meklarin palveluista.

Kiinnostukseni vakuutusmeklarin työnkuvaan ja opinnäytetyöhön heräsi työskennellessäni vakuutusyhtiössä meklariasiakkaisen kanssa. Opinnäytetyö on toteutettu tutkimuslähtöisesti, joten tutkielma perustuu tietoperustaan ja käytännön osuuteen. Tietolähteinä on käytetty kirjallaisia lähteitä, internetjulkaisuja ja omasta työelämästä kertyneitä kokemuksia.

Koen tärkeänä asiana esitellä vakuutusmeklarialaa sekä heidän palveluitaan, joista on mahdollista saada konkreettista hyötyä taloyhtiöille. Tavoitteenani on tarjota lukijalle helppo lähestymistapa kiinteistövakuuttamiseen esimerkiksi aloitteleville isännöitsijöille, taloyhtiön hallitukselle tai asiasta muuten kiinnostuneille.

Jotta vakuutusmeklarin hyötyjä kiinteistövakuuttamisessa voidaan ymmärtää, koen tärkeänä esitellä ensimmäisissä kappaleissa, mikä on vakuutusmeklari, mitä hänen toimenkuvansa kuuluu ja millaisia ominaisuuksia kiinteistövakuutusmeklarilta vaaditaan. Toimenkuvassa perehdyn tarkemmin meklarin ja asiakkaan välisiin toimeksiantoihin, riskienhallintaan, vakuutussuunnitelmaan, hallintointiin ja vahinkojen hoitoon. Opinnäytetyö tutustuttaa lukijan lisäksi kiinteistövakuutukseen, korvattaviin ja korvaamattomiin vahinkoihin sekä vakuutusten maksuperusteisiin. Opinnäytetyössä tarjotaan tietoa isännöitsijöiden töistä ja heidän mahdollisesta tarpeesta vakuutusmeklareiden palveluille.

Opinnäytetyön lopputulokset osoittivat, että kiinteistön vakuuttaminen hyödyntäen vakuutusmeklarin palveluja toivat vakuuttamiseen lisää tehokkuutta sekä se nähdään taloudellisena hyötynä. Kiinteistöjen vakuuttamiseen liittyy riskejä, jotka vältetään useammin käytettäessä vakuutusalan ammattilaisen palveluita eli tässä tapauksessa vakuutusmeklaria.

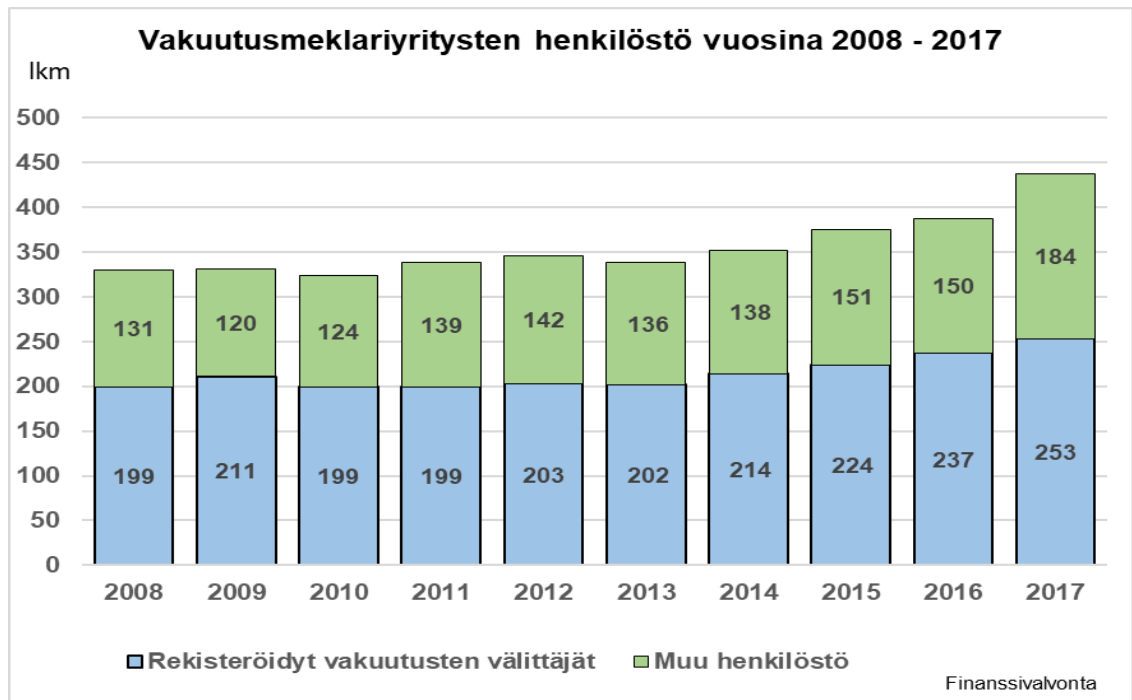
2 VAKUUTUSMEKLARI

Vakuutusmeklari on vakuutuksenottajan toimeksiannosta toimiva puolueeton vakuutus-edustaja ja ammattimainen ostaja, joka etsii asiakkaalleen parhaat vakuutusratkaisut, kilpailuttaa vakuutusyhtiöitä ja hoitaa asiakkaansa vakuutusasioita. Vakuutusmeklarin päämies on vakuutettava asiakas. (Luukkonen, Mäntyniemi, Pekonen-Ranta, Raulos & Santavirta, 2018. s.128, ss.133–136; Pellikka, Peilimä, Puntari & Vaitomaa, 2011, s.78).

Vakuutusmeklari on suorittanut hyväksytysti sosiaali- ja terveysministeriön alaisuudessa järjestettävän vakuutusedustajalautakunnan vakuutusmeklaritutkinnon. Meklariksi pyrkivän on oltava täysi-ikäinen ja muutenkin täysivaltainen sekä asuttava Suomessa. Lisävaatimuksena arvostetaan pyrkijän hyvämaineisuutta alalla sekä riittävää ammattipätevyyttä, joka todennetaan vakuutusmeklaritutkinnolla. Meklari ei saa olla taloudellisessa riippuvuussuhteessa vakuutusyhtiöiden kanssa, toisin kuin esimerkiksi asiamiehet. Vakuutusmeklari on aina riippumaton henkilö vakuutusyhtiöistä. (Luukkonen, Mäntyniemi, Pekonen-Ranta, Raulos & Santavirta, 2018. s.128, ss.133–136; Pellikka, Peilimä, Puntari & Vaitomaa, 2011, s.78).

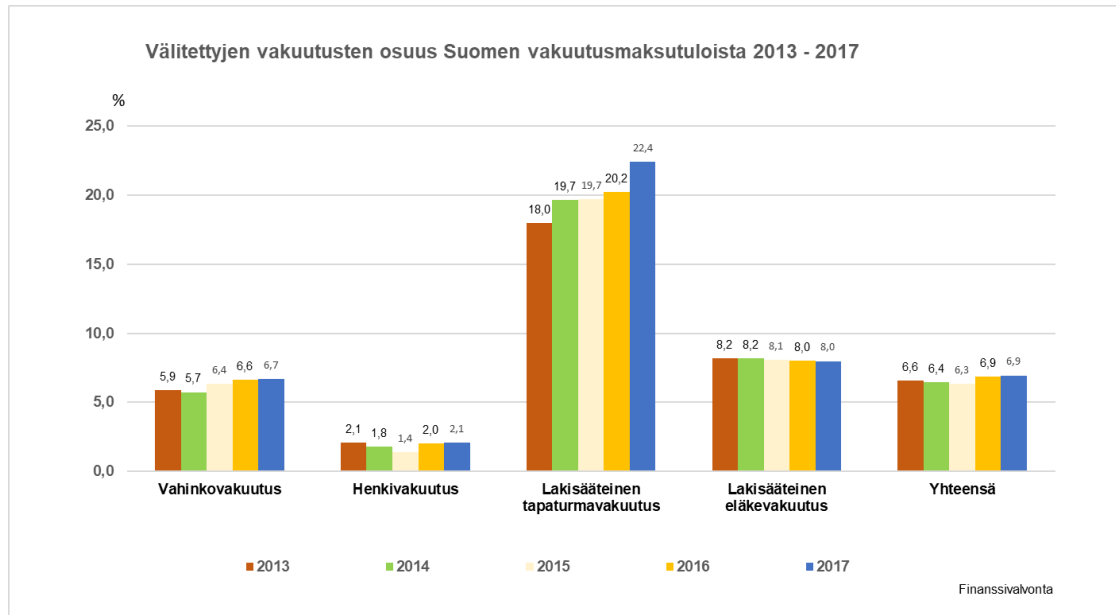
2.1 Vakuutusmeklaritoiminta Suomessa

Suomessa vakuutusyhtiöt välittävät vakuutuksia omien myyntikanavien kautta tai vakuutusyhtiöistä riippumattomien vakuutusmeklareiden kautta. Vuonna 1994 voimaan astui ensimmäinen vakuutusvälittäjä koskeva laki, jonka jälkeen vakuutusmeklaritoiminta on kasvanut tasaisesti vuosi vuodelta. Finanssivalvonnan vakuutusedustajarekisteriin oli rekisteröitynyt 76 vakuutusmeklariyritystä Suomessa, joissa työskenteli yhteensä 237 vakuutusmeklaria vuonna 2016. (Finanssivalvonta. 2018).



Kuvio 1 Vakuutusmeklariyritysten henkilöstö vuosina 2008-2017. (Finanssivalvonta 2018)

Samana vuonna vakuutusmeklarivälitteisten vakuutusmaksujen osuus oli 6,9% eli 1 591 miljardia koko vakuutusmaksutulosta Suomessa. Suurimmat vakuutuslajit maksutuloltaan olivat lakisääteinen tapaturmavakuutus (20,2%), lakisääteinen eläkevakuutus (8%), vahinkovakuutus (6,6%) ja henkivakuutus (2%). (Luukkonen ym. 2018, s. 129; Finanssivalvonta. 2018).



Taulukko 1 Välitettyjen vakuutusten osuus Suomen Vakuutusmaksutuloista. (Finanssivalvonta 2018)

Yritysvakuuttaminen on monesti monimutkaista ja haastavaa asiaan vihkiytymättömälle, jonka vuoksi vakuutusmeklareiden suurin asiakasluokka on yritykset. Erityisesti suuret ja keskisuuret yritykset päätyvät käyttämään yhä useammin meklareita vakuutusasioidensa hoidossa. (Pellikka ym. 2018, ss. 55, 78).

Meklareiden toiseen suureen asiakasluokkaan kuuluvat asunto- ja kiinteistöosakeyhtiöt. Monet vakuutusmeklarit ovat erikoistuneet kiinteistövuokuttamiseen ja he kantavat nimeä kiinteistömeklari. Kolmas suuri vakuutusmeklareiden työllistäjä on julkisyhteisöt, jolla tarkoitetaan kuntia, sairaanhoitopiirejä, koulutuskuntayhtymiä ja seurakuntia. (Pellikka ym. 2018, ss. 55, 78).

Vakuutusmeklarialaa verratessa Suomen ja muiden maiden välillä, on merkittävää, kuinka vähäistä vakuutusmeklarin käyttö on vielä Suomessa. Esimerkiksi Ruotsissa ja Tanskassa meklareiden välittämä vakuutusmaksutulo on jo noin 40–50 prosenttia maiden kaikista vakuutusmaksutulosta. Suomessa vastaava luku on vasta noin 10 prosentin luokkaa. Tähän vaikuttaa osalta myös vakuutusmeklarialan vähäinen tunnettavuus ja Suomen lainsäädäntö. Ulkomailla vakuutusten lainsäädännöt ovat lähtökohtaisesti leppisempää kuin Suomessa. Suomen rajojen ulkopuolella vakuutusyhtiöt saavat maksaa meklareille komissiota myydyistä vakuutuksista. Suomessa vakuutusyhtiöt eivät saa toimia näin, vaan vakuutusmeklarit ovat aina vakuutusyhtiöstä riippumattomia. Meklarin komission maksaa asiakas. (Savolainen. n.d. *Mikä on vakuutusmeklari?*).

2.2 Laki vakuutusten tarjoamisesta

”Vakuutusten tarjoamisella tarkoitetaan vakuutus sopimuksen valmistelua, vakuutus sopimusta koskevan henkilökohtaisen suosituksen ja vakuutus sopimusta koskevien muiden tietojen antamista, vakuutus sopimuksen tekemistä ja avustamista vakuutus sopimuksen hoitamisessa ja täyttämässä” (Laki vakuutusten tarjoamisesta 2018/234 § 2).

Vakuutusten tarjoamista koskeva uusi laki (EU 2016/97) astui voimaan vuoden 2018 lokakuussa, jolla korvattiin aikaisempi vakuutus edustukseen koskeva laki (2002/92/EY). Uuden lain tarkoituksena on yhtenäistää vakuutusten tarjontaan liittyviä säännöksiä, niiden jakelukanavasta riippumatta. Laki koskee niin vakuutus edustajia, meklareita ja vakuutus yhtiön sisäisiä jakelukanavia. EU-direktiivin pyrkimys on yhdenmukaistaa säännösten vähimmäistaso sekä antaa suuntaviivat reilulle kansalliselle säätelylle. Aiempi versio direktiivistä ei korostanut yhdenmukaisuutta aktiivisesti vakuutusten säätelyssä (EU 2016/97). Sosiaali- ja terveysministeriö on valmistanut kansallisen säädöksen vakuutusten tarjoamiseen (STM007:00/2016), joka keskittyy tarkentamaan EU-direktiiviä suomalaisille. Ehdotuksen tarkoitus on tuottaa korkeatasoinen asiakkaansuoja, sekä tehostaa vakuutus tarjoajien toiminnan valvontaa (STM007:00/2016.)

2.3 Vakuutusmeklaritutkinto

Toimiakseen vakuutusmeklarina Suomessa on henkilön suoritettava sosiaali- ja terveysministeriön vakuutus edustus lautakunnan järjestämä vakuutusmeklaritutkinto. Ainoastaan tutkinnon suorittanut voidaan rekisteröidä Finanssivalvonnan vakuutus edustajarekisteriin. Vakuutusmeklaritutkinto järjestetään kahdesti vuodessa. Tutkinnon hyväksytysti suorittanut tuntee lainsäädännön koskien meklaritoimintaa ja osaa hoitaa toimeksiantoja käytännössä sekä tuntee hyvän meklaritavan. Vakuutusmeklaritutkinto muodostuu yleinen osasta, vahinkovakuutusosasta ja henkivakuutusosasta. Vahinkovakuutusmeklariksi rekisteröiminen vaatii yleisen osan ja vahinkovakuutusosan suorittamista. Henkilö, joka haluaa toimia vain henkivakuutusmeklarina, on suoritettava tutkinnosta yleinen osa ja henkivakuutusosa. Vakuutusmeklari voi suorittaa puuttuvan vahinkovakuutusosan tai henkivakuutusosan ilman aikarajoitteita. Yleistä osaa ei tarvitse suorittaa uudelleen puuttuvaa vakuutusalan osaa suorittaessa. (STM. *Vakuutusmeklaritutkinto*).

Tutkintoon liittyvä tutkintokoekirjallisuus ja -aineisto julkaistaan vähintään kaksi kuukautta ennen koetta vakuutusedustajalautakunnan toimesta. Osallistumismaksu kokeeseen vuonna 2019 on 150 euroa per tutkinnonosa. Kokeen voi suorittaa suomen kielen lisäksi myös ruotsiksi. (STM. *Vakuutusmeklaritutkinto*).

2.4 Vakuutusmeklarin hyödyt

Ensimmäinen asia mitä pohdin, kun puhutaan yleisesti vakuuttamisesta, on vakuutusten hinnat ja niiden kilpailuttamismahdollisuudet. Vakuutusmeklari on ammattimainen vakuutusten kilpailuttaja ja vakuutusedustaja. Vakuutusmeklarit tekevät paljon muutakin kuin pelkästään kilpailuttavat vakuutusyhtiöitä "Paras hinta voittakoon!" hengellä. (Savolainen. n.d. *9 syytä käyttää vakuutusmeklaria*).

Yritys, joka palkkaa vakuutusmeklarin edustamaan yritystään vakuutusasioissa, pääsee hyötymään esimerkiksi edullisemmista vakuutusmaksuista. Edullisemmat vakuutusmaksut muodostuvat vakuutusten kilpailuttamisesta, mahdollisen ylivakuuttamisen välttämisestä ja vakuutusyhtiöiden tarjoamista meklarialennuksista. (Savolainen. n.d. *9 syytä käyttää vakuutusmeklaria*).

Vakuutusmeklari pystyy tunnistamaan yritysten vakuuttamistarpeet, jolloin yli- ja alivakuuttamiselta säästytään. Ylivakuuttamisella tarkoitetaan tilannetta, jossa yritys on vakuuttanut riskin, jota ei todellisuudessa edes ole, tai riski voitaisiin kantaa itse. Ylivakuuttamiseen liittyy vahvasti "päällekkäiseen vakuuttamiseen", jolla tarkoitetaan yhden asian vakuuttamista samanaikaisesti kahdessa eri vakuutusyhtiössä tai jopa saman vakuutusyhtiön eri vakuutuksissa. (Savolainen. n.d. *9 syytä käyttää vakuutusmeklaria*).

Vahingonkorvaustilanteessa vakuutusalaista tietämättömän on vaikea olla täysin varma, onko vakuutusyhtiö korvannut oikein. Toisaalta vakuutusyhtiöiden tekemät korvausvirheet ovat melko harvinaisia. Meklari kykenee ammattitaitonsa vuoksi tunnistamaan korvausten oikeudenmukaisuuden. Vahinkojen korvaukset ovat kuitenkin tärkein syy, miksi vakuutusmaksuja maksetaan. (Savolainen. n.d. *9 syytä käyttää vakuutusmeklaria*).

Joku voisi sanoa, että vakuutusyhtiölle tärkeimmät asiakkaat ovat suuret yritykset, joiden vuosittaiset vakuutusmaksutulot pyörivät sadoissatuhansissa euroissa, tai jopa miljoonissa euroissa. Meklarilla, joka hoitaa merkittävän määrän asiakkaita, on enemmän sananvaltaa vakuutuksenantajia kohtaan, verrattuna yksittäiseen pieneen tai keskisuureen yritykseen, joka hoitaa vakuutuksiaan ilman meklaria. Monesti vakuutusmeklareille on

muodostunut hyvät suhteet vakuutusenantajiin, joilla pystytään neuvottelemaan parempia ehtoja tai poikkeusjärjestelyjä meklarin edustamille yrityksille. (Savolainen. n.d. 9 syytä käyttää vakuutusmeklaria).

Meklaria käyttäessä yrittäjä säästää usein paljon vakuutuksiin käytettävissä olevia resurssejaan. Tämä vähentää myös yrityksen huolta yritystoiminnan jatkuvuudesta mahdollisen vahingon sattuessa, kun vakuutusasiat ovat ammattitaitoisen meklarin käsissä. Tämän vakuutusten ja vahinkojen hoidoista säästyneen ajan yrittäjä voi käyttää omaan yritystoimintaansa. Meklarin kanssa yrittäjä voi neuvotella tarkasti siitä, kuinka laajasti hän haluaa vakuutusasioita hoitaa. Asiakkaan tahtotilasta riippuen, ei ole pakko antaa kaikkia lankoja meklarin käsiin. (Taloyhtio.net. 2017. *Vakuutukset taloyhtiöissä*).

3 VAKUUTUSMEKLARIN KÄYTÄNNÖN TYÖ

Vakuutusmeklarin tehtävät ovat erittäin monialaisia ja ne sisältävät paljon vastuualueita. Kappaleen tarkoituksena avata tarkemmin vakuutusmeklarin käytännön työtä. Alakappaleissa käyn läpi keskeisimpiä meklarin tehtäviä, kuten meklarin tarjoamia palveluja riskianalyysistä vakuutusten kilpailutukseen. Meklarin töihin kuuluu myös oleellisesti valtakirjat, riskienhallinta, vahinkojen hoito sekä vakuutusten toimeenpano ja hallinta.

3.1 Palvelut

Vakuutusmeklarin työ alkaa useimmiten asiakkaan riskienkartoittamisesta eli riskianalyysistä. Riskianalyysissä kartoitetaan asiakkaan liiketoimintaan sisältyviä riskejä, vahinkohistoriaa ja riskinottohalukkuutta. Riskinottohalukkuudella tarkoitetaan riskejä, jotka asiakas voisi kantaa taloudellisesti itse. Asiakas voi esimerkiksi jättää vakuuttamatta kiinteistöön liittyvän laitteen rikkoutumiselta tai vastata vastapuolen oikeudenkäyntikuluista itse oikeuteen mentäessä vahinkoon liittyen. Vahinkohistorian avulla pystytään kartoittamaan kiinteistöjen tai yritysten merkittävimmät riskit. Usein analyysin tehtyä meklari toimittaa suositusraportin vakuutusturvasta asiakkaallensa. (Savolainen. n.d. *Mikä on vakuutusmeklari?*).

Kun meklari on selvittänyt analyysissään asiakkaalle optimaalisimman vakuutuksen, alkaa vakuutusten kilpailutus eri vakuutusyhtiöiden välillä. Kilpailutus tapahtuu aina tarjouspyynnöillä. Tarjouspyynnössä tulee olla mahdollisimman tarkat tiedot vakuutettavista kohteista ja niiden vahinkotilastoista. Kilpailukierroksen päätyttyä meklari toimittaa asiakkaalle tarjousvertailun, joissa on myös suositus meklarin mielestä parhaasta vaihtoehdosta. Lopullinen päätös on aina asiakkaan. Monet vakuutusmeklarit tarjoavat myös vahinkopalveluja, joissa meklari hoitaa asiakkaan kaikki vahinkotapaukset alusta loppuun, vahinkoilmoituksen tekemisestä korvauspäätöksen tarkastukseen. (Savolainen. n.d. *Mikä on vakuutusmeklari?*).

Usein vakuutusmeklaria käyttävät yritykset jättävätkin kaikki yrityksen vakuuttamiseen liittyvät asiat meklarille. Tällöin meklari hoitaa kaikki yrityksen vakuutuksiin liittyvät muutokset, tarvittavat vakuutustodistukset ja yleisen vakuutusneuvonnan. Vakuutusmeklari hoitaa myös yrityksen vuosihuollon, jolloin tarkastetaan, että vakuutukset on päivitetty ajan tasalle. Vakuutusmeklarin palveluissa kuitenkin korostuu, että työtä tehdään aina

asiakkaan etujen mukaisesti. Asiakkaalla säilyy myös päätöksenteko-oikeus. (Savolainen. n.d. *Mikä on vakuutusmeklari?*).

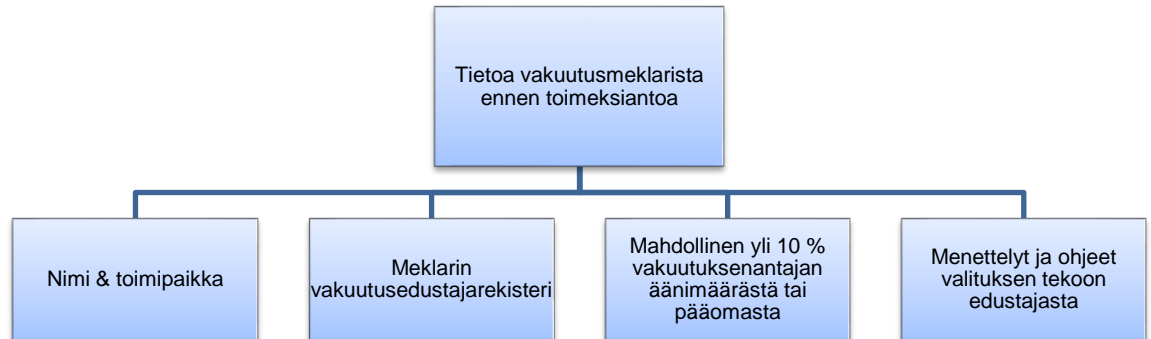
3.2 Toimeksiannon määrittely

Toimeksiantosopimuksesta ja ammattitaito- sekä huolellisuusveloitteesta säädetään vakuutusedustuslaissa. Meklarin on tehtävä toimeksiantosopimus kahtena kappaleena asiakkaansa kanssa, joista toinen osa jää meklarille ja toinen asiakkaalle (Määttä & Forsman 2005b ss. 70–71.) Toimeksiannossa on määriteltävä, onko kyseessä hoitovaltakirjallinen vai tarjousvaltakirjallinen toimeksianto. Toimeksianto on hoitovaltakirjallinen, kun asiakas valtuuttaa meklarille oikeuden tehdä vakuutusturvamuutoksia, irtisanoa vakuutuksia ja pyytää tarjouksia vakuutuksista vakuutusyhtiöiltä. Yleisesti hoitovaltakirjallisissa toimeksiannoissa informaatio, laskut, vakuutuskirjat kulkevat vakuutusyhtiöiltä meklarin kautta toimeksiantajalle eli asiakkaalle. Tarjousvaltakirjallisissa sopimuksissa asiakas valtuuttaa meklarin pyytämään tarjouksia omista vakuutuksistaan.

1. Ennen toimeksiantoa

Ennen toimeksiantosopimuksen tekemistä meklarin on toimitettava asiakkaalleen tiettyjä tietoja itsestään. Mikäli tiedot muuttuvat aiemmin annetuista ne on syytä ilmoittaa uudelleen. Tiedot, jotka meklarin on ilmoitettava asiakkaalleen ovat:

- Nimi ja toimipaikka
- Mihin vakuutusedustajarekisteriin meklari kuuluu ja mistä sen voi tarkastaa
- Mahdollinen yli kymmenen prosentin osuus jonkin vakuutuksenantajan äänimäärästä tai pääomasta
- Menettelyt, sisältäen tuomioistuimen ulkopuoliset menetellyt, joita noudattaen asiakas voi tehdä valituksia vakuutusedustajasta

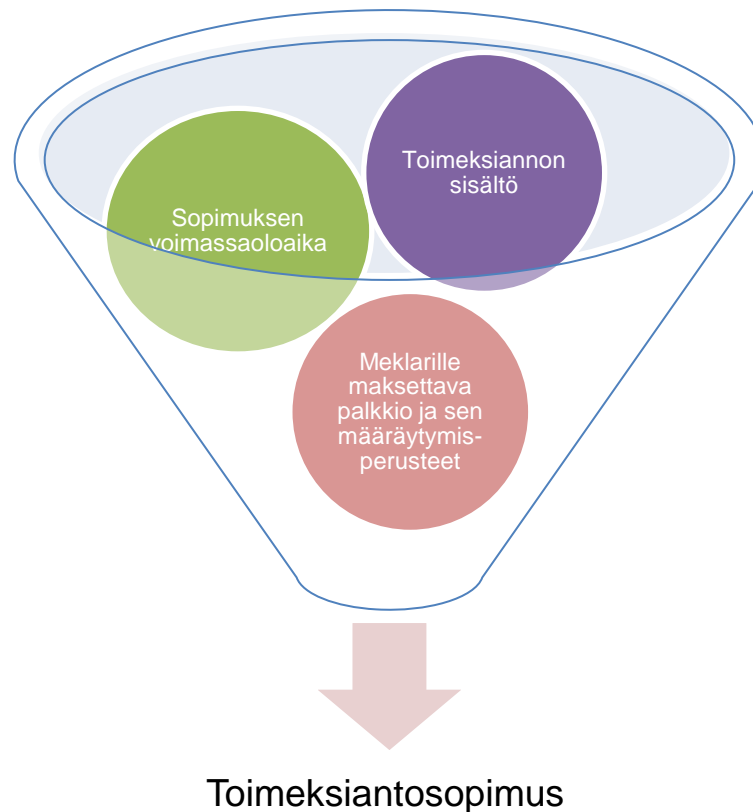


Kuvio 1. Ennen toimeksiantoa luovutettavat tiedot meklarista

2. Toimeksiantosopimuksen sisältö

Toimeksiannon sisältöön kuuluvat tehtävät, jotka meklari on sitoutunut tekemään asiakkaalleen. Sopimuksesta on käytävä ilmi, mistä meklari ja asiakas ovat sopineet, sekä kuinka laajasti meklari hoitaa vakuutusten hoitamiseen. Toimeksiantosopimuksesta on oltava vähintään seuraavat seikat:

- Toimeksiannon sisältö
- Sopimuksen voimassaoloaika
- Meklarille maksettava palkkio ja palkkion määräytymisperusteet



Kuvio 2. Toimeksiannon sisältö

3. Valtakirja

Valtakirjalla asiakas valtuuttaa meklarin toimimaan puolestaan. Meklari toimittaa kopion toimeksiantajansa eli vakuutusnottajan kanssa tehdystä vakuutusvälitystä koskevasta valtakirjasta vakuutusyhtiölle. Valtakirja on toimitettava vakuutusyhtiöön viimeistään tarjouspyynnön yhteydessä. Ilman valtakirjaa vakuutusyhtiö ei voi tehdä minkäänlaisia toimenpiteitä koskien asiakkaan vakuutuksia tai toimittaa meklarille asiakasta koskevia tietoja. Mikäli valtakirjaan tulee muutoksia, on meklarin toimitettava tämä tieto mahdollisimman nopeasti vakuutusyhtiölle. (Määttä & Forsman, 2005, s. 73). Valtakirjassa tulee olla seuraavat tiedot:

- Toimeksiannon kohteena olevat yritykset tai henkilöt sekä näiden nimet, osoitteet, yritys- ja henkilötunnukset
- Toimeksiannon kohteena olevat vakuutuslajit
- Selkeä kuvaus toimeksiannon laajuudesta
- Toimeksiannon voimassaolo
- Voimaantulopäivä

- Toimeksiantajan allekirjoitus ja nimenselvennys



Kuvio 3. Valtakirjaan vaadittavat tiedot

3.3 Toimeksiannon tehtävän suorittaminen

Vakuutusmeklarin toimeksiannon tehtävät jaetaan alkutoimenpiteisiin, riskienhallintaan, vakuutussuunnitelmaan, sen -toteutukseen sekä vakuuttamisen hallinnointiin ja vahinkojen hoitoon. Avaan tehtäväkuvat paremmin tulevissa alaluvuissa.

3.3.1 Alkutoimenpiteet

Alkutoimenpiteissä kuuluu vastuuhenkilöiden nimeäminen. Mitä laajemmasta sopimuksesta on kyse, sitä enemmän pääsääntöisesti nimetään vastuuhenkilöitä. Esimerkiksi konserneissa jokaisella yrityksellä on omat yhteyshenkilöt. Pienemmissä yrityksissä ja

kiinteistöissä riittää yleensä yksi vastuuhenkilö meklarin ja asiakkaan puolelta. Vastuuhenkilösopimuksissa määritetään, mitkä vastuualueet kuuluvat kenellekin. Vastuuta voidaan rajata esimerkiksi eri vakuutusturvien osalta, varsinkin suurempien yritysten ja konsernien osalta.

3.3.2 Riskienhallinta

Riskienhallinnassa meklari tunnistaa taloyhtiön mahdollisia uhkia ja määrittää näiden todennäköisyyden yhdessä isännöitsijän ja hallituksen kanssa. Uhkia tunnistetaan käyttäen kysymyslistoja tai standardisoituja järjestelmiä. Lopullinen riski saadaan seuraavalla yhtälöllä: uhan toteutumisen todennäköisyys * sen vaikutus = riski. (Määttä & Forsman 2005a s.30).

Asunto-osakeyhtiöissä riskienkartoitus on yksinkertaisempaa kuin yritysmaailmassa. Taloyhtiöissä riskit ovat lähes vakiot, joita ovat vakuutusarvon määrittäminen, rakennuksen kunto sekä peruskorjaukset.

3.3.3 Vakuutus suunnitelma ja sen toteuttaminen

Vakuutus suunnitelman lähtökohta on turvata ne riskit, joita asunto-osakeyhtiö ei voi itse kantaa. Kantamattomat riskit siirretään vakuutusyhtiölle.

Vakuutus suunnitelmaa valmistaessa ensimmäinen asia on vakuutuslajien valinta. Vakuutuslajit valikoituvat sen mukaan mitä halutaan vakuuttaa. Asunto-osakeyhtiöille tyyppillisiä vakuutuslajeja ovat omaisuusvakuutus, hallinnonvastuuvakuutus ja oikeusturvavakuutus. (Määttä & Forsman 2005a ss.34-36). Myös vastapuolen oikeudenkäyntikuluja ja vuokratuloja saatetaan vakuuttaa taloyhtiöissä etenkin, jos vuokratulot ovat merkittävä tulonlähde taloyhtiölle.

Vakuutus suunnitelman tärkeimmät kysymykset ovat:

- Mikä on taloyhtiön mahdollinen maksimivahinko ja mikä on sen todennäköisyys?
- Vakuutusten omavastuiden suuruus? Kuinka suuri riski halutaan kantaa itse?

Kun vakuutus suunnitelma on laadittu voi meklari aloittaa tarjouskilpailun vakuutus suunnitelman sisältämällä ehdoilla. Vakuutusyhtiöt eivät aina pysty vastaamaan suoraan mek-

larin vaatimiin ehtoihin, jolloin mekların rooli korostuu oikean vakuutusratkaisun valinnassa. Lopullinen päätös on kuitenkin aina asiakkaalla. Vakuutuksen toimenpano sisältää vanhojen vakuutus sopimusten purkamista sekä uusien sopimusten solmimista. (Määttä & Forsman 2005a s.44).

3.3.4 Vakuuttamisen hallinnointi

Vakuutusten hallinnointi sisältää kaiken työn, jolla vakuutustehtävät tulevat suoritettua moitteettomasti. Meklari hoitaa sekä hallinnoi itsenäisesti asiakkaan antamien ohjeiden mukaisesti asiakkaan vakuutus sopimuksia. Meklari kerää asiakkaaltaan vakuutus sellisesti tärkeää tietoa vakuutusyhtiölle, mikäli mekların ja taloyhtiön välisessä sopimuksessa on näin sovittu. Meklari välittää tietoa vakuutusyhtiölle, mikäli taloyhtiön tulossa esimerkiksi peruskorjaus. Peruskorjauksista on hyvä ilmoittaa vakuutusyhtiölle, jotta yllätyksiltä säästytään vakuutusasioissa. (Määttä & Forsman 2005a s.45). Remontit ja korjaukset vaikuttavat taloyhtiöiden vakuutusmaksuun alentavasti.

3.3.5 Vahinkojen hoito

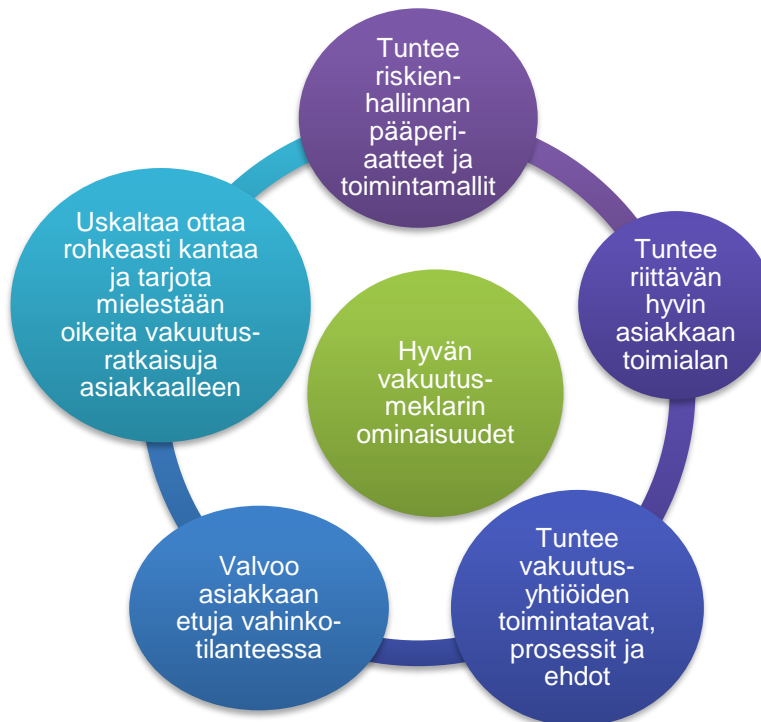
Vahinkojen hoidossa vakuutus ja sen laajuus todellisesti mitataan. Vahingonhoito on vakuutus suhteen tärkein palanen. Taloyhtiölle sattunut vahinko saattaa olla sellainen, jota vakuutusyhtiö ei korvaa, jolloin on erityisen tärkeää, että meklari on kertonut asiakkaalleen mahdollisimman tarkasti vakuutuksen sisällöstä. Näin asiakas säästyy väärinymmärryksiltä. Mekların lähtökohta onkin aina huolehtia, että vahingon kärsinyt saa asian ja sopimuksen mukaisen korvauksen.

Mekların rooli vahinkojen hoidossa määritetään toimeksiantosopimuksessa. Suositeltavaa on käyttää meklaria myös vahinkoasioiden hoitamisessa, koska silloin varmistetaan vahinkoasioiden ammattimainen hoito. Meklari ei voi luvata korvauksia vahingon kärsineelle, koska siitä vastaa vakuutusyhtiö. Mekların tehtävä on kuitenkin selvittää asiakkaalle sopimuksen vakuutusehto ja millaisia korvauksia on mahdollisuus hakea. (Määttä & Forsman 2005a s.52).

3.3 Hyvän meklarin ominaisuudet

Hyvän vakuutusmeklarin ominaisuuksiin kuuluu, että meklari on vakuutusten asiantuntija ja vakuutusvälittäjä, joka on täysin riippumaton vakuutusyhtiöistä, mikä jo laissa määritetään.

Ammattitaitoisen vakuutusmeklarin ominaisuuksiin kuuluu tuntemus vakuutusalan lisäksi myös monilta muilta eri toimialoilta. Toimialatuntemus on tärkeää, jotta meklari osaa varautua kaikkiin mahdollisiin riskeihin. Suuremmissa meklaritoimistoissa henkilöstö on monesti erikoistunut erilaisiin liiketoiminta-aloihin, joista asiakas hyötyy meklarin erikoisosaamisen vuoksi. Kuviossa luettelen hyvän vakuutusmeklarin ominaisuudet Määttä & Forsmanin mukaan (2005b. ss. 139–140).



Kuvio 4. Hyvän vakuutusmeklarin ominaisuudet. (Määttä & Forsman. 2005b. ss.139–140)

4 KIINTEISTÖVAKUUTUS

Omaisuuuden vakuuttaminen on Suomessa vapaaehtoista. Omaisuuutta vakuuttavat vahinkovakuutusyhtiöt ja vakuutusyhdistykset. Tässä työssä kiinteistövuokuttamisella tarkoitetaan asunto-osake- ja kiinteistöyhtiöiden sekä yritysten liiketiloja, toimistoja, tuotantotiloja tai asumiseen tarkoitettujen kiinteistöjen vakuuttamista vahinkojen varalta. Yksityistalouksien kiinteistöt vakuutetaan vakuutusyhtiöiden tarjoamilla kotivakuutuksilla.

Kiinteistövuokuttaminen kattaa monia eri riskejä, jonka vuoksi kiinteistövuokutus on yhdistelmä erilaisia vakuutuksia. Kokonaisuudessaan kiinteistövuokutus muodostuu esine- eli omaisuus-, vastuu- ja oikeusturvavakuutuksista. Vakuutukseen voidaan myös lisätä esimerkiksi hallinnonvastuu ja turva vastapuolen oikeudenkäyntikuluille. Monesti vakuutusyhtiöt tarjoavat näiden lisäksi lisäturvia, kuten turvaa koneille ja laitteille, mikäli nämä eivät sisälly jo valmiiksi kiinteistövuokutukseen.

4.1 Omaisuusvakuutus

Omaisuuusturva kiinteistöille voidaan vakuuttaa täydestä arvosta eli kiinteistön kokonaispinta-alaan tai tilavuuteen perustuen, riippuen vakuutusyhtiön käytännöstä. Kiinteistön arvo määritetään vasta vahinkotilanteessa. Ennakoarvioiteja kiinteistön arvosta ei tarvitse tehdä vakuutuksen ostovaiheessa, kun vakuutetaan täydestä kiinteistön arvosta.

Toinen yleinen tapa Pellikan ym. (2011) mukaan, on vakuuttaa kiinteistö vakuutusmäärällisenä, joka tarkoittaa kiinteistön arvoon perustuvaa vakuutusta. Tällaista vakuutusta ostettaessa on tiedettävä rakennuksen todellinen arvo. Vakuutusmäärän on vastattava arvoa, jolla voidaan rakentaa uusi vastaava kiinteistö vahingosta kärsineen tilalle. Vakuutusmäärällisesti vakuutetaan pääasiallisesti erittäin arvokkaita tai suojeltavia kohteita tai teollisuusrakennuksia, joiden arvoa on vaikea määrittää kokonaispinta-alaa käyttäen.

Kiinteistövuokuttamisessa on tärkeää eritellä rakennukset, jotta mahdollisessa korvaustilanteessa tiedetään mitä on vakuutettu. Monesti vakuutusyhtiöstä riippuen pienet rakennelmat, esimerkiksi 20 neliömetrin suuruiset auto- ja jätekatokset sisältyvät pääarakennuksen vakuutukseen. Kiinteistövuokutukseen kuuluu lähtökohtaisesti myös esimerkiksi kiinteät tavanomaiset rakenteet, kuten aidat, portit ja valaisimet. (Pellikka ym. 2011, ss. 338–339).

Rakennuksen tuotanto- ja liiketoimintaan liittyvät koneet ja laitteet eivät pääsääntöisesti sisälly kiinteistövakuutukseen. Sen sijaan asunto- ja kiinteistöosakeyhtiöissä vakuutukseen kuuluu yhteiseen käyttöön tarkoitettut ja rakennusta palvelevat koneet ja laitteet. Kiinteistöjen irtaimisto on lähtökohtaisesti vakuutettava erikseen, kuten esimerkiksi asuinrakennuksissa, joissa asukkailla on omat henkilökohtaiset kotivakuutukset. (Pellikka ym. 2011, ss. 338–339).

Tarkemmat tiedot vakuutukseen sisältyvistä vakuutusturvista löytää aina vakuutus kirjasta ja -ehdoista. Kiinteistövakuuttamisessa määritetään mitä vahinkotapahtumia vakuutus koskee. AR-vakuutus eli ”all risk” on kuitenkin yleisin tapa vakuuttaa kiinteistö, koska se sisältää kaikki tavanomaisimmat vahingot, kuten tulipalo-, vuoto-, ilkivalta-, rikos- ja luonnonilmiövahingot sekä muut ennalta arvaamattomat rikkovahingot. (Pellikka ym. 2011, ss. 338–339).

4.2 Vastuuvakuutus

Vastuuvakuutus turvaa nimensä mukaisesti kiinteistönomistajan vastuuvahingot. Yleisesti kiinteistöjen vastuuvakuuttaminen on jaettu kolmeen eri vastuualueeseen, joita ovat toiminnanvastuu, oikeusturva ja hallinnonvastuu. Lisäturvana on mahdollista saada vakuutusyhtiöstä riippuen esimerkiksi vastapuolen oikeudenkäyntikulut.

Toiminnanvastuuvakuutus turvaa Pellikan ym. (2011) mukaan henkilö- ja esinevahingot, jotka ovat vakuutuksenottajan vastuulla. Esimerkiksi kiinteistön piha-alueen kunnossapidon laiminlyönti, jonka vuoksi asukas liukastuu ja loukkaantuu. Kiinteistön hallintaan, hoitoon ja omistamiseen liittyvät pakolliset ja kohtuulliset asianajo- ja oikeudenkäyntikustannukset turvaa oikeusturvavakuutus. Hallinnonvastuuvakuutus kattaa hallituksen jäsenten aiheuttamat taloudelliset vahingot.

4.3 Suojeluohjeet

Suojeluohjeet tarkoittavat vakuutusehtoihin liitettyjä kirjallisia ohjeita, joilla pyritään estämään tai vähentämään mahdollisia vahinkoja. Suojeluohjeita löytyy lähes kaikista omaisuusvakuutuksista. Kiinteistöissä suojeluohjeet voivat koskea esimerkiksi kiinteistön rakennus- ja korjaustöitä, vartiointia tai laitteiden turvallisuutta. Suojeluohjeet määrittävät, millä tavoin vakuutetun on huolehdittava vakuutetusta omaisuudesta. Suojeluohjeen on

oltava selkeä, jotta vakuutettu tietää miten vakuutetusta omaisuudesta huolehditaan. Suojeluohjeen edellyttämäksi menettelytavaksi kutsutaan, kun vakuutettu huolehtii vakuutetusta omaisuudesta määrättyllä tavalla.

Pellikka ym. (2011) esimerkki suojeluohjeesta: ”Tulta, sähkölaitteita ja palovaarallisia aineita on käsiteltävä viranomaisten määräysten mukaan niin huolellisesti, ettei niistä aiheudu ilmeistä palonvaaraa. Ennaltaehkäisevään paloturvallisuuteen liittyvät viranomaisten määräykset on otettava huomioon kaikessa toiminnassa.”

4.4 Korvattavat vahingot

Yleisimmät kiinteistöiden korvattavat vahingot ovat palo-, vuoto-, murtovahinkoja sekä koneiden ja laitteiden rikkoutumisia. Nämä vahinkotyytit löytyvät kaikista AR-turvan vakuutuksista. Lähtökohtaisesti kiinteistövakuutukset korvaavat kaikki vahingot, joihin vakuutettu ei pysty omalla toiminnallaan estämään vahinkoa.

Kiinteistövakuutuksiin kuulumattomiksi vahingoiksi katsotaan yleisesti kuluminen, ruostuminen, homehtuminen ja muut vähitellen tapahtuvat vahingot. Myöskin huolto- ja suunnittelu- sekä rakennusvirheet rajataan korvauspiirin ulkopuolelle. Kiinteistövakuutusten korvauspiiriin ei myöskään kuulu esimerkiksi ulkona olevien irtaimistojen vahingot, viemärikaivon tai putkien tulviminen sateesta, lumensulamisesta tai tulvasta johtuvia vahinkoja tai tuhoeläinten, kuten jrsijöiden aiheuttamat vahinkoja.

Esimerkki 1, tapaus joka korvattaisiin:

Asuinkerrostalon huoneisto syttyy palamaan. Tuli tuhoaa huoneiston ja siinä olevaa irtaimistoa. Muissa huoneistoissa noki peittää huoneiston ja irtaimiston. Kiinteistövakuutuksesta korvataan huoneistoille aiheutuneet palo- ja nokivahingot. Irtaimistoille aiheutuneita vahinkoja ei korvata kiinteistövakuutuksesta, vaan asukkaiden omista kotivakuutuksista.

Esimerkki 2, tapaus jota ei korvata:

Taloyhtiön katolle on kertynyt lunta, josta on aiheutunut vuotovahinko. Vahinko on syntynyt huoltoyhtiön laiminlyönnistä, koskien talon katon lumen poistoa. Taloyhtiölle kuuluu kunnossapitovastuu.

”Yhtiön on pidettävä kunnossa osakehuoneistojen rakenteet ja eristeet. Yhtiö on lisäksi velvollinen pitämään kunnossa lämmitys-, sähkö-, tiedonsiirto-, kaasu-, vesi-, viemäri-, ilmanvaihto- ja muut sen kaltaiset perusjärjestelmät. Yhtiö ei kuitenkaan vastaa osakehuoneistoissa olevista altaista. Yhtiön on korjattava ne osakehuoneistojen sisäosat, jotka vahingoittuvat rakenteen tai yhtiön kunnossapitovastuulle kuuluvan rakennuksen muun osan vian tai sen korjaamisen vuoksi” (Asunto-osakeyhtiölaki. 2009/1599 II Osa § 2).

4.5 Maksuperusteet

Vakuutusmäärällisissä kiinteistövuokauksissa vakuutusmaksun perusteina ovat jälleenhankinta- tai päivänarvoon perustuva vakuutusmäärä ja rakennusaine, sijaintipaikkakunta tai jokin muu vastaava tekijä, esimerkiksi sprinklaus. Vakuutuksen hintaan vaikuttaa myös valittu omavastuu ja turvalaajuus.

5 ISÄNNÖINNIN PERIAATTEET

Yleisesti jokaisella asunto- ja kiinteistöosakeyhtiöllä on isännöitsijä. Isännöitsijän palkkaamisesta päätetään asunto- tai kiinteistöosakeyhtiön yhtiökokouksessa, mikäli yhtiöjärjestys niin määrää. (Asunto-osakeyhtiön johto ja edustaminen 2009/1599 § 1).

Isännöinnillä on pitkä historia, joka alkoi kun ruukkien eli ensimmäisten teollisuuskylien tilanhoitajat pitivät huolta alueen kiinteistöistä. Virallinen isännöintiala syntyi vuoden 1926 asunto-osakeyhtiölain myötä. (CTF-isännöinti, *Isännöinnin historiaa*).

Tästä lähtien isännöinnillä on ollut suuri rooli asunto-osakeyhtiöiden johtamisessa ja hallinnassa. Tällä hetkellä Suomessa on noin 800 isännöintiyritystä ja ala työllistää noin 5000 isännöintialan ammattilaista. Isännöintipalveluja käyttää yhteensä noin 50 000 taloyhtiötä Suomessa. Isännöintiala on merkittävä palanen suuressa ja kasvavassa kiinteistöalassa. Alalla on myös merkittävä inhimillinen kosketuspinta koko yhteiskuntaan, koska se määrittää pitkälti, mitä suomalaisissa kiinteistöissä tapahtuu ja miten niitä hoidetaan. (Multanen, 2019).

5.1 Koulutus ja tutkinnot

Isännöitsijäksi toimimiseksi ei tarvita erillistä tutkintoa. Suurimmalla osalla isännöitsijöistä on kuitenkin tekninen, hallinnollinen tai kaupallinen koulutus ja kokemusta alalta. Isännöintialan tutkintoja on useita, joilla voidaan vankentaa isännöitsijän tietotaitotasoa. Näitä tutkintoja ovat isännöintialan näyttötutkinto, auktorisoitu isännöitsijä –pätevyys, isännöitsijän koulutus ja tutkinto sekä johtavan ammatti-isännöitsijän koulutus ja tutkinto. Lisäksi on olemassa myös tekniseen isännöintiin erikoistuneita tutkintoja. Tekniseen isännöintiin erikoistuneita henkilöitä on yleensä suuremmissa isännöintitoimistoissa ja suurissa liikekeskuksissa.

Isännöintialan näyttötutkinto sisältää isännöinnin ammattitutkinnon ja isännöinnin erikoisammattitutkinnon. Isännöinnin ammattitutkinnon suorittanut vahvistaa isännöitsijän ammattitaidon asumisneuvontaan, teknisyyteen, uudiskohteisiin ja kehittämiseen liittyvissä isännöintipalveluissa. Erikoisammattitutkinnon suorittanut omaa vahvaa osaamista esimerkiksi isännöinnin kehittämisestä, korjaushankkeiden hallinnasta ja yrityksen johtamisesta. (Isännöintiliitto, *Isännöintialan koulutukset ja tutkinnot*).

Auktorisoitu isännöitsijä –pätevyys suoritetaan juridisella tentillä. Tenttiin osallistumiseen hakijalta vaaditaan vähintään isännöinnin ammattitutkinto, vähintään kolme vuoden tehtäviä päätoimisena isännöitsijänä ja että hakija on suorittanut kurssin projektikokonaisuudet. (Isännöintiliitto, *Isännöintialan koulutukset ja tutkinnot*).

Isännöitsijän koulutus ja tutkinnon (ITS) järjestää Kiinteistöalan Koulutussäätiö. Tutkinto vahvistaa isännöitsijän toimimista vaativissa isännöintitehtävissä ja kehittää yhteistyö- ja johtamistaitoja. Koulutukseen voi osallistua, mikäli hakija on toiminut vähintään kaksi vuotta päätoimisena isännöitsijänä tai viiden vuoden vastaavaa kokemusta alalta. (Isännöintiliitto, *Isännöintialan koulutukset ja tutkinnot*).

5.2 Tehtävät ja toimivalta

Suomen laki määrittelee isännöitsijän tehtävät ja vastuut seuraavasti. ”Isännöitsijä huolehtii kiinteistön ja rakennusten pidosta ja hoitaa yhtiön muuta päivittäistä hallintoa hallituksen antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Isännöitsijä vastaa siitä, että yhtiön kirjanpito on lain mukainen ja varainhoito luotettavalla tavalla järjestetty. Isännöitsijän on annettava hallitukselle ja sen jäsenelle tiedot, jotka ovat tarpeen hallituksen tehtävien hoitamiseksi.” Isännöitsijä on luonnollinen henkilö tai rekisteröity yhteisö, jonka hallitus valitsee. Mikäli isännöitsijäksi on valittu yhteisö, on yhteisön ilmoitettava, kenellä on päävastuu isännöinnistä. (Finlex, Asunto-osakeyhtiölaki 2009/1599, 7. *Asunto-osakeyhtiön johto ja edustaminen*)

Isännöitsijä on tuttu näky yhtiökokouksessa ja hallituksen kokouksessa, mikäli taloyhtiön hallitus on näin päättänyt. Isännöitsijä on ammattimainen tukihenkilö taloyhtiön hallitukselle. Toisaalta hallituksen tehtävänä on huolehtia, että isännöitsijä on pätevä. Isännöintisopimuksessa on tarkoin määriteltävä, mitkä tehtävät kuuluvat isännöitsijälle. Käytännön työssä isännöitsijä valmistelee kokoukset ja kokouskutsut. Kokousten valmisteluun kuuluu esimerkiksi perehtyminen käsiteltäviin asioihin ja kokoustilojen varaaminen. Isännöitsijän tehtävänä on tiedottaa kokouksessa päätetyistä asioista hallituksen kanssa sovitulla tavalla. Kokouksissa isännöitsijän rooli on useasti toimia kokouksen sihteerinä. Isännöitsijä hoitaa kiinteistön sopimuksia ja osaa käyttää asiantuntijoita apunaan. Erityisesti osakkeen omistajia kiinnostaa isännöitsijän luoma talous-, vero- ja toimintasuunnitelma. Hallituksen hyväksyttäväksi jää isännöitsijän ehdottama taloussuunnitelma. Se tehdään aina vähintään seuraavaksi viideksi vuodeksi, joka sisältää tulevien suurien hankkeiden karkean hinta-arvion. (Avera, *Isännöinnin tehtäväluettelo*).

Isännöitsijän vastuulla on myös hoitaa kiinteistön vakuutukset ja monesti isännöintiyritys käyttää tässä apunaan asiantuntevaa vakuutusmeklaria. Tällöin isännöitsijä solmii vakuutusmeklarin kanssa pääsääntöisesti hoitovaltakirjan vakuutusten hoidosta.

Isännöitsijä laatii sopimukset kiinteistön ylläpidosta ja huollosta esimerkiksi kiinteistöhuoltoalan yrityksen kanssa. Lyhyesti sanottuna isännöitsijä on kuin taloyhtiön toimitusjohtaja.

Alla listattuna isännöitsijän työtehtävät ja vastuut:

Hallinnolliset tehtävät

- taloyhtiön strategia
- kokouskutsujen lähettäminen
- kokouksien johtaminen
- kiinteistön sopimusasiat
- turvallisuus- ja vakuutusasiat
- kiinteistönhoidon sopimukset
- ilmoitusvelvollisuus

Kiinteistön taloushallintoon liittyvät asiat

- talous-, vero- ja toimintasuunnittelu
- rahaliikenne
- kirjanpito ja tilinpäätös

Kiinteistön hoito, ylläpito ja korjaus

- ylläpitotaso ja huoltokirja
- kiinteistön hoitotyön järjestäminen
- kiinteistön ja rakennusten kunnossapito
- huoneistojen kunnossapito- ja muutostyöt
- yhtiön korjaus- ja perusparannushankkeet
- edellä mainittujen kilpailuttaminen

5.3 Taloyhtiön hyvä hallintotapa

Taloyhtiön hyvän hallintotavan perusteena on edistää taloyhtiöiden avoimuutta ja parantaa asumisviihtyvyyttä ja lisätä kiinnostusta yhteisten asioiden hoitoon. Taloyhtiön hyvä

hallintotapa ei ole laki, vaan suositus, joka on tarkoitettu kaikkien taloyhtiöiden käyttöön. Taloyhtiöt voivat soveltaa suositusta sellaisenaan tai vain esimerkiksi hallituksen suositusten osalta. Taloyhtiöille suunnatun suosituksen ovat laatineet Kiinteistöliitto yhdessä Isännöintiliiton ja Kiinteistöalan hallitusammattilaisten AKHA:n kanssa.

Taloyhtiön hyvän hallintotavan pääperiaatteet muodostuvat viidestä aihealueesta. Ensimmäinen periaate koskee osakkaiden yhdenvertaisuutta, jolla tarkoitetaan, että kaikilla taloyhtiön osakkailla on samat oikeudet ja velvollisuudet. Laissa ja yhtiöjärjestyksessä määritetään kunkin osakehuoneiston hallinnointi ja käyttöoikeudet taloyhtiön tiloihin. Asunto-osakeyhtiölain (1:10 §) mukaan "kaikki osakkeet tuottavat yhtiössä yhtäläiset oikeudet, jollei yhtiöjärjestyksessä määrätä toisin". Päätös, joka tuottaa epäoikeutettua etua osakkeenomistajalle tai toisen osakkeenomistajan kustannuksella loukkaa yhdenvertaisuutta. Hallituksen, yhtiökokouksen tai isännöitsijän on tehtävä päätökset kunnioittamalla yhdenvertaisuutta asunto-osakeyhtiölain mukaisesti. Kuitenkin yksittäisten osakkeenomistajien on siedettävä kohtuulliseen määrään asti se, että kaikki eivät hyödy kaikista päätöksistä suhteessa maksuosuutensa nähden. (Kulomäki, 2014).

Yhtiön johdon huolellinen ja yhtiön edun mukainen toiminta on toinen hyvän hallintotavan pääperiaate. Asunto-osakeyhtiölaissa johdon tehtävä on määritetty seuraavasti "yhtiön hallituksen ja isännöitsijän on huolellisesti toimien edistettävä yhtiön etua".(1:11 §) Tämän vaatimuksen täyttämiseksi ei vaadita, että hallituksen jäsenet olisivat kiinteistöalan ammattilaisia vaan hallituksen odotetaan toimivan, kuten huolellinen henkilö toimisi. Päätöksiin, joihin liittyy suurempi riski on valmistettava huolellisemmin. Hallitukselta ja isännöitsijältä odotetaan siis toimimista lojaalisti yhtiön etuja kunnioittaen. Vakuutusmelkların palveluiden käyttäminen taloyhtiön vakuutusasioiden hoidossa tukee yhtiön etujen mukaan toimimista.

Osakkaiden ja asukkaiden välisellä huomaavaisuudella ja suvaitsevaisuudella tarkoitetaan sitä, että osakkaan tai asukkaan on käytettävä huoneistoaan ja yhtiön muita tiloja niin, ettei siitä aiheudu merkittävää haittaa toisille osakkaille, asukkaille tai taloyhtiölle. Taloyhtiön hyvää hallintotapaa noudattamalla pienennetään taloyhtiöön kohdistuvia riskejä ja vahinkoja, jotka heijastuvat pitkällä aikavälillä vakuutusmaksuihin.

5.4 Vakuutusmeklari isännöitsijän tukena

Isännöitsijän työtehtävät ovat laajoja ja isännöitsijän resurssien säästämisen vuoksi taloyhtiön vakuutusasiat tulisi jättää ammattilaiselle eli vakuutusmeklarille. Isännöitsijän jättäessä vakuutusasiat meklarin hoiviin pystyy isännöitsijä keskittymään taloyhtiön muihin tärkeisiin tehtäviin. Suurimmat hyödyt vakuutusmeklaria käytettäessä ovat oikean laajuisen vakuutusturvan saaminen taloyhtiölle, oikeudenmukaisuus vahingonkorvaustilanteissa, isännöitsijän ja taloyhtiön aika, sekä taloyhtiö pääsee mitä todennäköisemmin nauttimaan alentuneista vakuutusmaksuista. Vakuutusyhtiöt myöntävät rekisteröityneille vakuutusmeklariyhtiöille alennuksia heidän asiakkaidensa vakuutusmaksuihin. Alennuksiin on varmasti syynä se, että vakuutusyhtiöiden ja meklarin välinen kommunikointi on sujuvampaa keskenään verrattaen isännöitsijän ja vakuutusyhtiön välillä.

6 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutustuttaa lukija meklareiden työnkuvaan ja siihen, miten taloyhtiö sekä isännöitsijä voivat hyötyä meklarin tarjoamista palveluista. Opinnäytetyö tarjoaa tiivistetyn tietopaketin teemasta kiinnostuneille, esimerkiksi uraansa aloittaville isännöitsijöille.

Työni havainnoi vakuutusmeklarin työn tärkeyttä sekä heidän tuomiaan hyötyjä kiinteistövakuuttamiseen. Vakuutusmeklarit tarjoavat merkittävää taloudellista etua taloyhtiöille, sekä vähentävät yhtiöiden työtaakkaa vakuutusratkaisuja mietittäessä. Vakuuttaminen kannattaa jättää ammattilaisten käsiin varsinkin, kun vakuutusyhtiöt tarjoavat meklareiden asiakkaille alennuksia vakuutusmaksuista. Vahinkotilanteissa meklarin asiakas varmistaa saavansa oikeudenmukaisen korvauksen vahingosta, koska meklari tuntee vakuutusehdot.

Opinnäytetyössä selvitettiin, miksi vakuutusmeklaria tarvitaan kiinteistövakuuttamisessa, sekä muodostaa käsityksen meklareiden laajasta toimenkuvasta. Opinnäytetyö tutustuttaa lukijan tavoitteen mukaisesti ymmärtämään kiinteistövakuuttamista ja isännöinnin periaatteita, jolloin kokonaiskäsitys teemaan on mahdollista muodostaa. Jotta tutkielma olisi luotettavampi olisi parempi tehdä lisätutkimusta aiheesta esimerkiksi laadullisella haastattelututkimuksella, jossa kartoitetaan vakuutusmeklareiden kokemusta kiinteistövakuutusten liiketoiminta-alueesta. Luotettavuutta voisi parantaa vertailemalla muiden maiden toimintakulttuuria kiinteistövakuuttamisessa.

Aihetta voisi tutkia laajemmin, mutta tutkimus tarvitsee tueksi laajempaa aineistoa. Aiheeseen ei löytynyt mielestäni riittävästi ajan tasalla olevia ja laadukkaita luotettavia lähteitä. Työssäni jouduin hyödyntämään esimerkiksi blogikirjoituksia alan ammattilaisilta, jotta sain lisää sisältöä työhöni, tiedostaen lähteiden laadun puutteen. Tutkimukseni käytettävyyteen ja yleistettävyyteen tulee suhtautua kriittisesti, eikä sitä tule käyttää sellaisenaan ilman lisätutkimusta. Koen kuitenkin työni antavan hyvän ja laajan yleiskatsauksen aiheeseen, jota voidaan käyttää hyödyksi aiheeseen tutustumiseen.

LÄHTEET

Avera. *Isännöinnin tehtäväluettelo*. Julkaisu. Saatavilla sähköisesti osoitteesta: <http://avera.fi/tietopankki/isannoinnin-tehtavaluettelo/> Viitattu 27.12.2019.

CTF-Isännöinti Oy. *Isännöinnin historiaa*. Verkkojulkaisu. Vaasa. Saatavilla sähköisesti osoitteesta: <https://www.ctf-isannointi.fi/isannointi/isannoinnin-historiaa/> Viitattu 27.12.2019.

Direktiivi 2016/97/EU: Vakuutusten tarjoamisesta annettu direktiivi – Insurance Distribution Directive (IDD). Euroopan Unionin virallinen lehti 20.01.2016. Saatavilla sähköisesti osoitteesta: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?qid=1584192224661&uri=CELEX:32016L0097>. Viitattu 14.03.2020

Finanssivalvonta. (2018). *Vakuutusmeklarit 2008-2017. Katsaukset ja tilastot vakuutusmeklareiden toiminnasta*. Taulukko. Saatavilla sähköisesti osoitteesta: <https://www.finanssivalvonta.fi/tilastot/vakuutus/vakuutusmeklarit/> Viitattu 14.03.2020.

Finlex. (2018). Laki vakuutusten tarjoamisesta 2018/234. Annettu Helsingissä 15.08.2018. Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavilla sähköisesti osoitteesta: <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2018/20180234?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20vakuutusten%20tarjoamisesta> Viitattu 14.03.2020.

Finlex. (2009). Asunto-osakeyhtiölaki 2009/1599, 4. luku *Kunnossapito*. Oikeusministeriö. Saatavilla sähköisesti osoitteesta: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091599#O2L4> Viitattu 08.03.2020

Finlex. (2009). Asunto-osakeyhtiölaki 2009/1599, 7. luku *Asunto-osakeyhtiön johto ja edustaminen*. Oikeusministeriö. Saatavilla sähköisesti osoitteesta: <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2009/20091599> Viitattu 07.03.2020

Isännöintiliitto. *Isännöintirekry: Isännöinnin koulutukset ja tutkinnot*. Saatavilla sähköisesti osoitteesta: <https://www.isannointiliitto.fi/palvelut-ammattilaisille/isannointirekry/isannointialan-koulutukset-ja-tutkinnot/> Viitattu 27.12.2019.

Kulomäki, M. (2014). *Osakkeenomistajien yhdenvertaisuus, kultakaivos vai sanahelinää?*. Blogikirjoitus Kiinteistöliitolle. Saatavilla sähköisesti osoitteesta: <https://www.kiinteistoliitto.fi/blogit/lakipahkina/osakkeenomistajienyhdenvertaisuus-kultakaivosvaisanahelinää/> Viitattu 27.12.2019.

Luukkonen, I., Mäntyniemi, L., Pekonen-Ranta, M., Raulos, V. & Sanatavirta, P. (2018). *Vakuutuslainsäädäntö*. Finanssi ja vakuutuskustannus Oy FINVA. Suomi.

Multanen, T. (2019). *Poreilua isännöintialalla*. Blogijulkaisu. Suomen Kiinteistölehti. Saatavilla sähköisesti osoitteesta: <https://www.kiinteistolehti.fi/blogi/poreilua-isannointialalla/> Viitattu 01.02.2019.

Määttä, M. & Forsman, R. (2005a). *Vakuutusedustus – Asiamiesten ja vakuutusmeklarien toiminta*. Luku 5 uudistettu painos. Suomen vakuutusalan koulutus ja kustannus Oy. Helsinki. Saatavilla sähköisesti osoitteesta: <https://stm.fi/documents/1271139/1465714/Referaatti+Vakuutusedustus+kirjasta+5+luku.pdf/72e30dc8-ec9d-65fb-267d-be604049b2f6> Viitattu 10.4.2020.

Määttä, M. & Forsman, R. (2005b). *Vakuutusedustus – Asiamiesten ja vakuutusmeklarien toiminta*. Suomen vakuutusalan koulutus ja kustannus Oy. Helsinki.

Pellikka, T., Peilimä, P., Puntari, P. & Vaitomaa, M. (2011). *Omaisuuksien vakuuttaminen*. Finanssi ja vakuutuskustannus Oy FINVA. Suomi.

Savolainen, S. *Mikä on vakuutusmeklari?*. Blogikirjoitus Vakuutiolle. Saatavilla sähköisesti osoitteesta: <https://www.vakuutio.fi/blogi/mik%C3%A4-on-vakuutusmeklari/> Viitattu 27.12.2019.

Savolainen, S. *9 syytä käyttää vakuutusmeklaria*. Blogikirjoitus Vakuutiolle. Saatavilla sähköisesti osoitteesta: <https://www.vakuutio.fi/blogi/9-syyt%C3%A4-k%C3%A4ytt%C3%A4%C3%A4-vakuutusmeklaria/> Viitattu 27.12.2019.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016/STM007:00. Vakuutusten tarjoamisesta annetun direktiivin kansallista täytäntöönpanoa valmisteleva työryhmä. Säädösvalmistelu. Saatavilla sähköisesti osoitteesta: <https://stm.fi/hanke?tunnus=STM007:00/2016>. Viitattu: 14.03.2020.

Sosiaali- ja terveysministeriö. *Vakuutusmeklaritutkinto*. Vakuutusedustuslautakunnan Internetjulkaisu. Saatavilla sähköisesti osoitteesta: <https://stm.fi/vakuutusedustuslautakunta/vakuutusmeklaritutkinto> Viitattu 27.12.2019.

Taloyhtio.net (2017). *Vakuutukset taloyhtiöissä*. Artikkel. Julkaistu Suomen kiinteistölehdessä Internet sivustolla 22.01.2017. Saatavilla sähköisesti osoitteesta: <https://www.kiinteistolehti.fi/vakuutukset-taloyhtiossa/#> Viitattu 27.12.2019