

Carine Flocco

ASUNTO-OSAKEYHTIÖIDEN SISÄINEN VALVONTA

**Opinnäytetyö
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutusohjelma
Toukokuu 2020**

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Centria-ammattikorkeakoulu	Aika Toukokuu 2020	Tekijä/tekijät Carine Flocco
Koulutusohjelma Liiketalous		
Työn nimi ASUNTO-OSAKEYHTIÖIDEN SISÄINEN VALVONTA.		
Työn ohjaaja Paula Tornikoski	Sivumäärä 34 + 1	
Työelämäohjaaja		
<p>Sisäisen valvonnan avulla voi johto ohjata yrityksen henkilökuntaa ja toimintatapoja. Organisaatioissa ja yrityksissä toteutetaan sisäistä valvontaa joka puolella. Sisäinen valvonta on tärkeää, koska sen avulla pyritään ehkäisemään virheitä, väärinkäytöksiä ja erehdyksiä. Hyvin toimiessaan yritys pyrkii sisäisen valvonnan avulla hallitsemaan sille tyypillisiä riskejä. Sisäinen valvonta siis estää ja tuo esiin väärinkäytöksiä, ja sen avulla vähennetään mahdollisuuksia väärinkäytöksiin. Sisäinen valvonta on tärkeää kaikille yrityksille.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä tutkittiin asunto-osakeyhtiöiden sisäistä valvontaa. Teoriaosuudessa keskityttiin yrityksen sisäiseen valvontaan yleisesti ja asunto-osakeyhtiöiden sisäiseen valvontaan. Asunto-osakeyhtiö on voittoa tavoittelematon yhtiömuoto, joka on erikoistunut asuntojen omistamiseen. Suomessa asunto-osakeyhtiöiden eli taloyhtiöiden toiminta perustuu asunto-osakeyhtiölakiin ja taloyhtiöiden omaan yhtiöjärjestykseen. Taloyhtiöissä sisäisen valvonnan kannalta keskeisintä on sen hallinto, joka koostuu yleensä kolmen toimielimen yhteistyöstä. Nämä toimielimet ovat yhtiön hallitus, isännöitsijä ja yhtiökokous.</p> <p>Opinnäytetyön tutkimusosassa keskityttiin taloyhtiöiden sisäiseen valvontaan isännöinnin näkökulmasta. Työssä selvitettiin, mitä työkaluja tai keinoja isännöinnillä on taloyhtiöiden sisäisen valvonnan edistämiseksi. Tutkimus perustui teorian ja käytännön yhdistämiseen omaa työkokemusta, teemahaastattelua, kirjallisuutta ja internetistä löytyviä luotettavia lähteitä hyödyntäen. Tutkimuksissa muun muassa selvisi, että isännöintialalla on laadittu isännöinnin eettiset ohjeet, joita ISA-auktorisoidut ja Isännöintiliiton jäsenyritykset ovat sitoutuneet noudattamaan. Auktorisoidut toimistot ovat sen lisäksi velvoitettuja sitoutumaan laatukriteereihin, valvonta- ja kurinpitomenetelmiin, isännöitsijöiden ammatillisiin tutkintoihin ja toiminnan säännölliseen tarkastamiseen. Tämän perusteella voidaankin suositella auktorisoidun isännöitsijän valitsemista.</p>		
Asiasanat Asunto-osakeyhtiö, isännöinti, yrityksen sisäinen valvonta		

ABSTRACT

Centria University of Applied Sciences	Date May 2020	Author Carine Flocco
Degree programme Business Administration		
Name of thesis INTERNAL CONTROL OF HOUSING COMPANIES.		
Instructor Paula Tornikoski		Pages 34 + 1
Supervisor		
<p>Management can lead and control the personnel and operating procedures with internal control. Internal control is carried out everywhere in the organizations and businesses. Internal control is important because it aims to prevent mistakes, irregularities, and errors. When operating well, the company uses internal control to manage the risks typical to it. Internal control prevents and highlights abuses and reduces the chances of abuse. Internal control is important for all businesses.</p> <p>This thesis examined the internal control of housing companies. The theory section focused on the internal control of a company in general and on the internal control of housing companies. A housing company is a non-profit company specializing in housing ownership. In Finland, the operations of housing companies are based on the Housing Company Act and the housing companies' own articles of association. In housing companies, the most important element of internal control is its administration, which usually consists of the cooperation of three institutions. These institutions are the board of directors, the property manager, and the annual general meeting.</p> <p>The thesis research part focused on the internal control of housing companies from the property management's point of view. The work explored the tools and means that property management has, to promote the internal control in housing companies. The study was based on combining theory and practice using my own work experience, a theme interview and literature and reliable sources on the Internet. Among other things, studies revealed that the property management industry has developed code of conduct or ethical rules for property management, which ISA-authorized companies and members of property management union are committed to follow. In addition, the ISA-authorized offices are obliged to commit themselves to quality criteria, control and disciplinary procedures, professional degree qualifications and regular inspection of company activities. Based on this, it is recommended that you select an authorized property manager.</p>		
Key words Housing company, internal control, property management		

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 YRITYKSEN SISÄINEN VALVONTA	3
2.1 Mitä on sisäinen valvonta	3
2.2 Miksi sisäinen valvonta on tärkeää	3
2.3 Sisäistä valvontaa koskevat lait ja säännökset	4
2.4 Sisäisen valvonnan osa-alueet	5
2.4.1 Ohjausympäristö	6
2.4.2 Riskien arviointi	6
2.4.3 Valvontatoimenpiteet	7
2.4.4 Informaatio ja viestintä	8
2.4.5 Seurantatoimenpiteet	10
2.5 Roolit ja vastuut sisäisessä valvonnassa - kolme puolustuslinjaa	11
3 ASUNTO-OSAKEYHTIÖIDEN SISÄINEN VALVONTA	14
3.1 Asunto-osakeyhtiön hallitus	15
3.1.1 Hallituksen tehtävät	16
3.1.2 Hallituksen vastuu	18
3.2 Isännöitsijän rooli asunto-osakeyhtiössä	18
3.2.1 Isännöitsijän tehtävät	19
3.2.2 Isännöitsijän vastuu	20
3.3 Yhtiökokous	21
3.4 Tilintarkastajan rooli	22
4 ASUNTO-OSAKEYHTIÖIDEN SISÄINEN VALVONTA ISÄNNÖINNIN	
NÄKÖKULMASTA	23
4.1 Auktorisointikriteerit	23
4.2 Valvontamenettely	24
4.3 Hyvä isännöintitapa — Isännöinnin eettiset ohjeet	25
4.4 Taloyhtiön hyvä hallintotapa	26
4.5 Toimialan tutkinnot	27
4.6 EU:n tietosuojasetus	28
4.7 Haastattelun tulokset	28
5 YHTEENVETO	30
LÄHTEET	32
LIITTEET	
KUVIOT	
KUVIO 1. Kolmen puolustuslinjan malli	12
KUVIO 2. Asunto-osakeyhtiön organisaatiokaavio	14

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella asunto-osakeyhtiöiden sisäistä valvontaa isännöinnin näkökulmasta. Työssä tutkitaan, miten isännöintialalla pyritään edistämään asunto-osakeyhtiöiden sisäistä valvontaa. Mikä on keskeistä asunto-osakeyhtiöiden eli taloyhtiöiden sisäisessä valvonnassa? Onko isännöinnillä työkaluja ja toimenpiteitä, joilla edistetään asunto-osakeyhtiöiden sisäistä valvontaa? Yrityksen sisäinen valvonta on aiheena erittäin laaja, ja siitä onkin pyritty poimimaan keskeisimmät asiat tähän opinnäytetyöhön. Taloyhtiöiden osalta aihetta on rajattu asunto-osakeyhtiöiden sisäiseen valvontaan, ja siitä on jätetty pois kiinteistöosakeyhtiöt. Opinnäytetyötä ei ole toteutettu toimeksiantona, vaan tämä tutkimuksellinen työ perustuu kirjoittajan omaan mielenkiintoon yrityksen sisäistä valvontaa kohtaan opintojen aikana. Taloyhtiöt ja sisäinen valvonta muodostuivat työn aiheeksi, koska kirjoittajalla on työkokemusta isännöintialan yrityksessä.

Aihe on tärkeä, koska Suomessa asunto-osakeyhtiöissä asuu lähes puolet suomalaisista. Patentti- ja rekisterihallituksen (2020) tilaston mukaan tammikuussa vuonna 2020 Suomessa oli 89 008 asunto-osakeyhtiötä. Tilastokeskuksen (2018) mukaan lähes puolet kaikista asutokunnista asui vuonna 2017 kerrostalossa. Kasvusuunta ja kerrostaloasumisen suosio on ollut ylöspäin. Asunnon omistaminen on monelle yksi isoimmista sijoituksista, joita he elämänsä aikana tekevät. Asunto-osakeyhtiön hallituksessa eli yhtiön johdossa on useimmiten maallikoita, joilla ei välttämättä ole aikaisempaa kokemusta yrityksen johtamisesta. Kaikissa yrityksissä sisäinen valvonta on tärkeää, jotta välttyään väärinkäytöksiltä. Usein asunto-osakeyhtiöt valitsevat isännöitsijän tai isännöintiyrityksen hoitamaan yrityksensä eli taloyhtiön hallinnollisia asioita. Työssä onkin tutkittu, minkälaisia keinoja isännöintialalla on taloyhtiöiden sisäisen valvonnan onnistumiseen.

Opinnäytetyön teoriaosio koostuu toisen luvun yrityksen sisäisestä valvonnasta yleisellä tasolla, ja kolmannessa luvussa tarkastellaan asunto-osakeyhtiöiden sisäistä valvontaa. Yrityksen sisäisen valvonnan teoriaosa perustuu enimmäkseen Niina Ratsulan kirjaan Yrityksen sisäinen valvonta. Lähteinä on myös käytetty muutamia muita kirjoja ja Keskuskauppakamarin internetsivuja. Luvussa kerrotaan, mitä yrityksen sisäinen valvonta on ja miksi se on tärkeää. Seuraavaksi esitellään sisäistä valvontaa koskevat lait ja säädökset. Sen jälkeen kuvaillaan sisäisen valvonnan viisi eri osa-aluetta ja lopuksi käydään läpi sisäisen valvonnan roolit ja vastuut kolmen puolustuslinjan mallin mukaan. Asunto-osakeyhtiöiden sisäisen valvonnan osalta kerrotaan hallituksen ja isännöitsijän rooleista ja vastuusta asunto-osakeyhtiössä ja siitä, mikä tehtävä on yhtiökokouksella ja tilintarkastajalla. Kirjoittamisen lähteinä tässä luvussa on

käytetty asunto-osakeyhtiölakia (1599/2009), muutamia isännöintialan kirjoja ja isännöintiliiton internetsivuja ja muita luotettavia sähköisiä alan julkaisuja.

Neljännessä luvussa eli tutkimusosiossa kuvataan, miten taloyhtiöiden sisäiseen valvontaan on valmistauduttu isännöinnin näkökulmasta. Luvussa kerrotaan niistä työkaluista ja keinoista, joita isännöintialalla on sisäisen valvonnan edistämiseen. Työssä tutkitaan, kuinka taloyhtiöiden sisäinen valvonta on järjestetty isännöintialalla ja onko siihen varauduttu. Tämän luvun lähteinä on käytetty pääosin sähköisiä lähteitä ja isännöintialan liittojen, kuten Kiinteistöliiton, Isännöintiliiton ja Isännöinnin Auktorisointi ISA ry:n, internetsivuilla olevaa tietoa. Lisäksi tämän teoreettisen tutkimusosion kirjoittamisen tukena on käytetty teemahaastattelun tuloksia ja kirjoittajan omaa työkokemusta alalta. Kirjoittaja on haastatellut työnantajansa yksikön päällikköä toimiston käytännöistä taloyhtiöiden sisäisen valvonnan osalta.

Opinnäytetyön viimeisessä luvussa on yhteenveto työstä. Yhteenvedossa pohditaan sisäistä valvontaa asunto-osakeyhtiöissä isännöinnin kautta. Siinä pohditaan ja analysoidaan tutkimustyön tuloksia ja vastataan työn alussa esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Kirjoittaja kuvailee työn valmistumisprosessia ja sitä, mitä opinnäytetyön kirjoittamisen aikana on opittu. Lopussa kuvataan työn aikana nousseita haasteita ja kerrotaan, kuka tämän opinnäytetyön lukemisesta voisi hyötyä.

2 YRITYKSEN SISÄINEN VALVONTA

2.1 Mitä on sisäinen valvonta

Sisäisen valvonnan avulla voi johto ohjata yrityksen henkilökuntaa ja toimintatapoja. Organisaatioissa ja yrityksissä toteutetaan sisäistä valvontaa joka puolella. Alaiset toimivat esimiesten valvonnassa saamiensa ohjeiden ja tuen mukaisesti. Valvontaa toteutetaan eri tavoin riippuen henkilöstöryhmästä. Ohjauksen onnistumista seurataan mittareiden avulla ja samalla seurataan mahdollisia väärinkäytössignaaleja ja poikkeamia. (Ratsula 2016, 13–14.) Ahokas (2012, 11) kuvailee sisäisen valvonnan tarkoittavan organisaation eri tasoille asetettuja eri osa-alueiden toimintatapoja ja käytäntöjä, kuten hyväksymisvaltuutuksia, työtehtävien jakoa ja erilaisia kontrolleja.

Sisäinen valvonta on englanninkielisenä terminä tunnettu internal control. Sisäisessä valvonnassa on nykyään kuitenkin kyse paljon enemmästä kuin valvonnasta. Parempi ilmaisu saattaisikin olla sisäinen ohjaus. (Ratsula 2016, 13.) Ahokas (2012, 11) kertoo myös sisäisen kontrollin olevan yksi suomen kielessä käytetty termi. Sisäiselle valvonnalle ei Ahokkaan (2012, 11) mukaan olekaan olemassa yksiselitteistä määritelmää.

Ahokas (2012, 12) kuvailee teoksessaan niin sanottua COSO-mallia, joka on yleisesti tunnettu sisäisen valvonnan määritelmä. COSO-mallissa sisäistä valvontaa kuvataan johdon, hallituksen ja henkilöstön yhteiseksi prosessiksi. Tämän prosessin tarkoituksena on seuraavien tavoitteiden täyttyminen: toimintojen tehokkuus ja tarkoituksenmukaisuus, taloudellisen raportoinnin luotettavuus ja lakien ja säännösten noudattaminen. (Ahokas 2012, 12.)

2.2 Miksi sisäinen valvonta on tärkeää

Sisäinen valvonta on tärkeää, koska sen avulla pyritään ehkäisemään virheitä, väärinkäytöksiä ja erehdyksiä (Ahokas 2012, 11). Ratsula (2016, 14) lisää, että yritys pyrkii sisäisen valvonnan avulla hallitsemaan sille tyypillisiä riskejä. Sisäinen valvonta siis estää ja tuo esiin väärinkäytöksiä. Hyvin toimiessaan sisäisellä valvonnalla vähennetään mahdollisuuksia väärinkäytöksiin. Yritysten tulisikin painottaa valvomisessa oikeiden menettelyiden ja tapojen tukemista ja ohjaamista ja esimiesvalvontaa (Koivu, Rantaho & Vuoti 2010, 120.) Sisäisen valvonnan puuttuminen voi aiheuttaa yritykselle monia välittömiä ja

välillisiä seuraamuksia. Ratsula (2016, 27–28) nimeää mm. yrityksen julkisuuskuvan vahingoittumisen, yrityksen arvon ja osakekurssien heikkenemisen ja henkilöstön, asiakkaiden ja sijoittajien sitoutumisen heikkenemisen, mahdolliset liiketoimintakiellot tai liiketoiminnan loppumisen ja johdon ja hallituksen juridisen vastuun.

2.3 Sisäistä valvontaa koskevat lait ja säännökset

Sisäistä valvontaa ei suoranaisesti määritellä missään erillisessä lainsäädännössä. Suomessa sisäisestä valvonnasta antavat ohjeistuksia Finanssivalvonta ja Suomen listayhtiöiden hallintokoodi. Talousarvio-laissa (423/1988) säädetään valtion virastojen sisäisen valvonnan järjestämisestä. Myös kuntalakia (325/2012) on täydennetty vuonna 2012 lisäämällä siihen säännöksiä koskien kunnan ja kuntakonsernin sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa. Kansainvälisesti merkittävin sisäistä valvontaa koskeva lainsäädäntö, joka velvoittaa Yhdysvalloissa listattuja pörssiyrityksiä ja niiden tytäryhtiöitä, on Sarbanes-Oxley Act eli SOX.

Osakeyhtiölain (21.7.2006/624) mukaan hallituksella on viime kädessä vastuu sisäisen valvonnan asianmukaisuudesta.

OYL 6:2: Hallitus huolehtii yhtiön hallinnosta ja sen toiminnan asianmukaisesta järjestämisestä (yleistoimivalta). Hallitus vastaa siitä, että yhtiön kirjanpidon ja varainhoidon valvonta on asianmukaisesti järjestetty.

OYL 6:17: Toimitusjohtaja hoitaa yhtiön juoksevaa hallintoa hallituksen antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti (yleistoimivalta). Toimitusjohtaja vastaa siitä, että yhtiön kirjanpito on lain mukainen ja varainhoito luotettavalla tavalla järjestetty.

Myös Finanssivalvonta (Fiva) (Ratsula 2016, 31) on lausunut, että yhtiössä sen hallitus vastaa riittävän ja toimivan sisäisen valvonnan ylläpidosta ja järjestämisestä. Fivan standardi on pitkälti yhdenmukainen COSO-mallin kanssa. Sen merkittävimmät osa-alueet sisäisessä valvonnassa ovat johtamistapa ja valvontakulttuuri, riskienhallinta, päivittäinen valvonta ja tehtävien eriyttäminen, raportointi ja tiedonvälitys, sisäisen valvonnan toimivuuden seuranta, ja järjestelmät ja turvallisuus. (Ratsula 2016, 31–34.)

Suosituksia sisäiseen valvontaan, riskienhallintaan ja sisäisen tarkastuksen järjestämiseen annetaan myös Suomen listayhtiöiden hallinnointikoodissa. Hallinnointikoodi on laadittu pörssiyrityksille, ja siinä on kokoelma hyvää hallinnointia koskevia suosituksia. Tavoitteena tulisi olla, että yhtiön toiminta olisi

tehokasta ja tuloksellista. Lisäksi organisaation tuottamaan informaatioon tulisi voida luottaa ja luotuja toimintaperiaatteita tulisi noudattaa organisaation sisällä. (Ratsula 2016, 38–39.) Listaamattomat yhtiöt Suomessa voivat noudattaa Keskuskauppakamarin antamaa asialuetteloa, jonka tavoitteena on yhtiön hallinnoinnin kehittäminen. Asialuettelon noudattaminen on yrityksille vapaaehtoista. (Keskuskauppakamari 2016.)

Yhdysvalloissa säädettiin lukuisten yritysskandaalien seurauksena vuonna 2002 Sarbanes-Oxley lain-säädäntö eli SOX, jolla pyritään parantamaan yritysten julkistamien tietojen luotettavuutta ja oikeellisuutta (Ratsula 2016, 44–45). Tunnetuin yritysskandaali, jonka Ratsulakin (2016, 44–45) kirjassaan tuo esille, on Enron-energiayhtiön ja Arthur Andersenin tilintarkastustoimiston vuonna 2001 Yhdysvalloissa paljastunut talousskandaali. Enron oli skandaalin paljastuessa Yhdysvaltojen seitsemänneksi suurin yhtiö. Skandaalissa paljastui, että yhtiön taloudellista raportointia oli esitetty väärin ja sitä oli manipuloitu. Skandaalin paljastuminen johti Enronin konkurssiin, Andersenin tilintarkastustoiminta loppui ja yhtiön johto sai rikossyytteet. (Ratsula 2016, 44–45.)

SOX-laki koskettaa myös suomalaisia yrityksiä, jotka ovat tai joiden emoyhtiö on listattuna Yhdysvalloissa eli joiden arvopapereita vaihdetaan U.S. Securities and Exchange Commission alaisissa pörseissä. SOX-laissa määrätään muun muassa tilintarkastajien vastuusta, johdon raportoinnista, tilinpäätöstietojen julkistamisesta ja sisäisen valvonnan järjestämisestä. Sisäisessä valvontajärjestelmässä tulee määritellä ja dokumentoida merkittävät prosessit ja avainkontrollit. Yritysten talous- ja toimitusjohtajia veloitetaan olemaan vastuussa siitä, että heillä on käytössään riittävät menettelytavat taloudellisen raportoinnin oikeellisuuden varmistamiseen. He myös allekirjoittavat vuosittain raportin, jossa he toteavat edellä mainitun sisäisen valvonnan vastuunoton yrityksessään. Lisäksi tilintarkastajien tulee työssään arvioida johdon osallisuutta ja arviointia sisäisen valvontajärjestelmien tehokkuudesta ja järjestämisestä. (Ratsula 2016, 44–45.)

2.4 Sisäisen valvonnan osa-alueet

Ratsula (2016, 17) kuvaa sisäisen valvonnan koostuvan COSO-mallin mukaan viidestä toisiinsa liittyvästä ja keskinäisessä suhteessa toisiinsa olevista osa-alueista:

- ohjausympäristö
- riskien arviointi

- valvontatoimenpiteet
- informaatio ja viestintä
- seurantatoimenpiteet

COSO:n tärkein sanoma on, että sisäinen valvonta on monisuuntainen prosessi, joka ulottuu läpi organisaation ja jossa kaikki osatekijät vaikuttavat toisiinsa. Organisaatioiden valvontajärjestelmät ovat erilaisia johtuen organisaatioiden omista tarpeista. Kaikki organisaatiot kuitenkin tarvitsevat jokaisen yllä mainitun osa-alueen oman valvontajärjestelmänsä ylläpitämiseen. (Ratsula 2016, 17.)

2.4.1 Ohjausympäristö

Ohjausympäristö muodostaa perustan muille COSO-mallin osa-alueille. Ohjausympäristöllä luodaan organisaatioon kuri ja järjestys, ja sen avulla saadaan henkilöstö tietoiseksi organisaation sisäisen valvonnan periaatteista ja toimintatavoista. *Tone from the top* -mallissa hallitus ja ylin johto omalla esimerkillään ja toiminnallaan osoittavat, miten organisaatiossa tulee toimia ja mikä merkitys sisäisellä valvonnalla organisaation sisällä on. Esimiesten työnä on viedä näitä odotuksia eteenpäin omissa organisaatioissaan, kunnes viesti on ns. valunut alas organisaation kaikille tasoille. (Ratsula 2016, 95–100.)

Organisaatioilla tulee olla johdon määrittelemä yhteinen liiketapaperiaate eli *code of conduct*, jota kaikki organisaatiossa työskentelevät tai sitä edustavat noudattavat. Liiketoimintaperiaatteen tulee antaa totuudenmukainen kuva organisaation toimintaperiaatteista, jotka pohjautuvat sen arvoihin ja eettisiin perusperiaatteisiin. Näiden toimintaperiaatteiden noudattamiseen tulee organisaatioilla olla myös selkeät prosessit, jotka auttavat periaatteiden noudattamisen arvioinnissa käytännössä. Mikäli poikkeumia, eli toimintaperiaatteiden noudattamatta jättämistä, havaitaan, tulee organisaatiolla olla tästäkin selkeät ohjeet, miten nämä havaitaan ja tunnistetaan ja mitä seuraamuksia siitä laitetaan käytäntöön. (Ratsula 2016, 95–100.)

2.4.2 Riskien arviointi

Organisaatiot kohtaavat jossain vaiheessa toiminnassaan riskejä, eikä niiltä voida välttyä. Sisäinen valvonta auttaa organisaatioita edistämään niiden riskienhallintaa. COSO-mallissa riskien arviointi tarkoittaa niiden riskien tunnistamista ja analysointia, jotka olisivat uhkana yrityksen tavoitteisiin pääsemisessä. Riskejä voidaan jakaa sekä yritys- että toimintatason riskeihin. (Ratsula 2016, 107.) Ahokas (2012, 31–32) mainitsee mm. teknologisen kehityksen, vaihtuvat asiakastarpeet, kilpailun, uusiutuvan

lainsäädännön ja taloudelliset muutokset yritystason ulkoisiin riskeihin. Vastaavasti toimintatason riskeihin kuuluvat sisäisistä tekijöistä aiheutuvat riskit, kuten tiedonkulun katkeaminen, henkilöstön epäpätevyys, tehoton hallitus ja toiminnan muutos tai epävarmuus. Ratsula (2016, 111) lisää vielä ulkoisiin riskitekijöihin ympäristötekijät ja ulkomaan operaatiot ja sisäisiin riskitekijöihin infrastruktuuriin, johtamisrakenteen, teknologian häiriöt, henkilöstön kouluttamisen puutteen ja mahdollisen pääsyn yhtiön varoihin niitä väärinkäyttäen.

Riskien arviointia ja tunnistamista seuraa niiden analysointi ja niihin vastaaminen. Riskeihin vastaamisessa Ratsula (2016, 114–115) esittää esimerkkinä riskin hyväksymistä ja riskin välttämistä, pienentämistä tai jakamista. Riski voidaan välttää esimerkiksi vetämällä tuote pois markkinoilta, riskin pienentäminen pyritään tekemään alentamalla vahingon määrä hyväksyttävälle tasolle. Myös Koivu ym. (2010, 75–77) tunnistavat, että riskien kartoitus ja huolellinen analysointi ovat merkittäviä organisaation kyvyille torjua erilaisia väärinkäytösriskejä. Koivu ym. (2010, 75) jakavat riskit olemassa oleviin, potentiaalsiin ja muuttuviin riskeihin.

2.4.3 Valvontatoimenpiteet

Ahokas (2012, 34) ja Ratsula (2016, 118) kuvaavat valvontatoimenpiteitä menettelytavoiksi ja politiikoiksi, joilla organisaatio varmistaa, että se toimii sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Ratsula (2016, 118) kuvaa politiikkaa ohjeiksi siihen, *mitä organisaation tulisi tehdä*. Menettelytavat puolestaan kertovat siitä, *miten kyseinen politiikka käytännössä suoritetaan*. Erilaisia valvontatoimenpiteitä sijoitetaan organisaation joka tasolle ja toiminnoille ja teknologiseen ympäristöön. Esimerkkinä Ratsula (2016, 119) nimeää erilaiset hyväksymiset, todentamiset, täsmäytykset, valtuutukset, toiminnan tarkastukset, omaisuuden turvaamistoimet sekä työtehtävien eriyttämisen.

Valvontatoimenpiteet jakautuvat ehkäiseviin, manuaalisiin, automaattisiin ja johtamiskontrolleihin. Niitä voidaan jakaa myös erilaisten valvontatavoitteiden mukaan ja toteuttaa eri organisaation tasoilla. Ratsulan (2016, 119) kirjassa kuvataan alemman tason kontrolleja esimerkiksi yksittäisiin liiketapahtumiin kohdistuvina, ja niiden avulla tarkistetaan liiketoimien paikkansapitävyys, loppuunsaattaminen ja toimintavaltuuksia. Ylimmällä tasolla olevat kontrollit ovat lähinnä analyttisiä tarkasteluja, kuten organisaation tuloksen vertaamista sille laadittuihin budjetteihin, ennusteisiin, aikaisempiin tuloksiin ja kilpailijoihin. Dokumentointi valvontatoimenpiteille on myös yleistä, vaikka ei takaakaan käytännön toteutusta. Eri organisaatioilla on omat käytäntönsä dokumentoinnissa, yleisimmin organisaatioilla on kirjallisina dokumentteina esimerkiksi hinnoittelu- ja hyväksymispolitiikat, matkustusohjeistussäännöt

ja yleiset laskentaperiaatteet. Ratsula (2016, 120) kuitenkin lisää, että kaikkia valvontatoimenpiteitä ei ole dokumentoitu, ja pääasia on, että kontrollin tavoite täytetään ja vältetään riskeiltä, joita vastaan ne on suunniteltu.

Ehkäisevien kontrollien tarkoituksena on ennaltaehkäistä virheitä ja väärinkäytöksiä. Niiden implementointi on työlästä, mutta käytännössä työ ei enää vaadi paljon resursseja. Tällaisia sisäisen valvontajärjestelmän esimerkkejä ehkäisevistä kontrolleista ovat työtehtävien eriyttäminen, laskujen asiallinen tarkistus, laskujen täsmäytys lähetys- ja vastaanottoasiakirjoihin, hintalistojen käyttö asiakaslaskutuksessa, ostotilausten tekeminen ainoastaan hyväksytyille toimittajille, fyysiset kontrollit, kuten lukot, hälytysjärjestelmät, ja valvontakamerat, ja tietojen salaaminen salasanoilla ja järjestelmien käyttöoikeuksien rajaamisella. (Ahokas 2012, 35.) Paljastavien kontrollien ylläpito on usein kallista ja aikaa vievää, mutta se koetaan tehokkaassa valvonnassa välttämättömiksi. Paljastavien kontrollien tarkoituksena on tuoda esiin tapahtuneita poikkeamia ja virheitä ja korjata ne asianmukaisesti. Esimerkkejä paljastavista kontrolleista ovat varaston inventointi, kirjanpidon rahatilien täsmäyttäminen pankkitiliotteisiin, ostovelkojen ja myyntisaamisten vertaus velkojen ja velallisten vahvistuksiin, palkanmaksun oikeellisuuden tarkistaminen, analyttiset tarkistukset ja monitorointikontrollit. Manuaalisesta kontrollista on kyse, kun henkilöt ovat sen suorittamisessa osallisina, ja vastaavasti automaattisen kontrollin suorittaa jokin järjestelmä. (Ahokas 2012, 36–37.)

Ratsula (2016, 125) tuo esille vielä työtehtävien eriyttämisen yhtenä tärkeimmistä valvontatoimista. Työtehtävien eriyttämisen yhteydessä puhutaan vaarallisista työyhdistelmistä. Käytännössä tämä tarkoittaa käytäntöä, jonka mukaan tiettyjä työtehtäviä tulee hoitaa vähintään kahden työntekijän kesken. Kun silmäpareja on enemmän (neljän silmän periaate) yhden transaktion hoitamisessa, tulevat väärinkäytökset herkemmin esille ja houkutus niiden tekemiseen laskee. Esimerkkejä vaarallisista työyhdistelmistä ovat Ratsulan (2016, 125) mukaan ostotilauksen tekeminen ja hyväksyminen, palkkojen laskeminen ja maksaminen ja kirjanpidon hoitaminen ja laskujen maksaminen.

2.4.4 Informaatio ja viestintä

Organisaatiossa työskentelevän henkilöstön tulee jokaisen tiedostaa oma roolinsa sisäisessä valvonnassa ja se, että jokaisen työpanos sisäisessä valvonnassa on sidoksissa muiden työhön. Henkilöstöllä tulee jokaisella olla tarvittava tieto käytettävissä, jotta he pystyvät hoitamaan oman osuutensa organisaation sisäisestä valvonnasta. Sisäiset ja ulkoiset lähteet tuottavat laadukasta sisäistä valvontaa tukevaa informaatiota, jota organisaation johto vastaanottaa ja käyttää. Myös tietojärjestelmät tuottavat informaatioita

liiketoiminnan ohjaamiseen raporttien muodossa. Organisaatiossa kommunikoinnin tulee kulkea ylhäältä alas, alhaalta ylös ja poikittain ollakseen mahdollisimman tehokasta. (Ratsula 2016, 130.)

Tietoa saadaan useista eri lähteistä erilaisissa muodoissa, ja kommunikointia voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen kommunikointiin. Ulkoisiksi tietolähteiksi nimetään Ratsulan (2016, 132) teoksessa muun muassa sosiaalinen media, messut, muiden yhtiöiden tulostiedotteet ja toimialakohtaiset tulosraportit. Sisäisiä tietolähteitä ovat esimerkiksi sähköpostiviestintä, kokousten pöytäkirjat ja muistiot, henkilöstökyselyt ja tuotantojärjestelmistä ajatut raportit. Avoin viestintä esimiesten ja henkilöstön välillä on tärkeää, ja kertoo terveestä organisaatiokulttuurista, jos henkilöstö kokee, että heitä kohdellaan tasapuolisesti ja yhdenmukaisesti. Myös johdon, hallituksen ja tarkastusvaliokunnan välinen kommunikaatio on organisaatiolle tärkeää. Ongelmaksi saattaa muodostua liian informaation tulva, mikä hankaloittaa johdon kykyä erottaa liiketoiminnalle tärkeä ja kilpailuetua tukeva informaatio. Ratkaisuna tähän saattaakin olla ainoastaan oleellisten sisäisen valvonnan puutteiden kommunikointi ylöspäin johdolle ja vähemmän kriittisten puutteiden käsittely alemmalla organisaation tasolla. Myös hallituksen olisi hyödyllistä välillä kommunikoida suoraan henkilöstön kanssa johdon sijaan. Tämä saattaa edistää tärkeän tiedon kulkua, joka olisi muuten saattanut jäädä huomiotta. (Ratsula 2016, 134.)

Organisaatiossa tulisi kannustaa avointa ilmapiiriä, jossa henkilöstö ottaa sisäiseen valvontaa liittyvät velvollisuutensa vakavasti ja jossa uskalletaan raportoida ja tuoda esille virheitä ja väärinkäytöksiä. Esimiesten tulee viestiä aitoa halua kuulla henkilöstön mahdollisia käytännön tasolla esiin nousseita ongelmia. Kommunikaatiokanavien toimimisella myös alhaalta ylöspäin pyritään sitouttamaan henkilöstöä organisaation tavoitteiden saavuttamiseen. Organisaatioiden tulee aktiivisesti tiedottaa ja ohjeistaa omien kanaviensa käytöstä, joihin henkilöstö voi anonyymistikin jättää mahdollisen ilmoituksen väärinkäytösepäilystä. (Ratsula 2016, 135.)

Johdon tulee kiinnittää huomioita eri viestintäkanavien ja keinojen valintaan. Viestintäkanavan valinta perustuu muun muassa viestin luonteen, ajankohdan, kohteen, kustannusten ja lainsäädännön mukaan. Ratsulan (2016, 136) kirjassa mainittuja esimerkkejä viestinnän keinoista ovat ilmoitustaulut, näyttöpäätteet toimitiloissa, taukuhuoneet, sähköposti, luokkahuone- tai verkkohuonekoulutus, kahdenkeskiset keskustelutilaisuudet tai koko henkilöstöä koskettavat tiedotustilaisuudet. Muina keinoina on lisäksi mainittu palaverit, kehityskeskustelut, politiikat ja ohjeet, presentaatiot, sosiaalinen media, tekstiviestit, webcastit, intranet tai julkiset verkkosivut, esitteet, julisteet ja muu visuaalinen materiaali. Tehokkainta viestintä on silloin, kun sitä on toteutettu eri keinoilla ja tarpeeksi. Johto voi kiinnittää huomiota myös

sanattomaan viestintään (Ratsula 2016, 137–138). Esimerkkinä Ratsula (2016, 137–138) mainitsee johdon tapaa pitää toimistonsa ovea auki. Tällä ja omalla esimerkillään johto voi viestiä matalan kynnyksen politiikkaa avoimesta kommunikoinnista mahdollistaen ongelmien tuloa tietoisuuteensa herkemmin.

2.4.5 Seurantatoimenpiteet

Sisäistä valvontajärjestelmää tulee seurata, jotta voidaan arvioida sen laatua ja sitä, kuinka se on toiminut. Seurantaa voidaan tehdä eri toimenpiteillä, joko jatkuvilla toimenpiteillä, erillisillä arvioinneilla tai näiden kahden yhdistelmällä. Seurannan tavoitteena on arvioida, kuinka hyvin lainsäädännöllisiin ja organisaation omiin toimintaohjeisiin on pystytty vastaamaan organisaation toiminnalla. Organisaation johdolle tulee kommunikoida seurannan tulokset ja havainnot. (Ratsula 2016, 140.)

Jatkuvalla seurannalla Ratsula (2016, 141) tarkoittaa käytännössä esimiesten tekemää päivittäistä johtamis- ja ohjaustyötä. Kun jatkuva seuranta on tehokasta, riittävän laajaa ja osa organisaation prosesseja, on erillisille arvioinneille vähemmän tarvetta. Organisaatorakenteen ollessa huolellisesti suunniteltu sisäistä valvontaa silmällä pitäen, auttaa se valvonnan toteutumisessa. Väärinkäytösten ehkäisyssä on esimerkiksi vaarallisten työtehtävien huomioimisella eli työtehtävien eriyttämisellä iso rooli. Valvontaa tehdään myös ulkoisesti saadun tiedon avulla, kuten asiakaskäyttäytymisen ja asiakasvalitusten huomioimisena ja mahdollisten ongelmien ennakoimisena. (Ratsula 2016, 141).

Erilliset arvionnit voivat kohdistua koko valvontajärjestelmään tai yksittäisiin valvontatoimiin, kuten prosesseihin tai niiden yksittäisten osien arviointiin. Koko valvontajärjestelmää arviointi koskettaa esimerkiksi silloin, kun organisaatiossa on meneillään merkittäviä koko toimintaa koskevia johtamis- tai strategiamuutoksia, suuri hankinta tai käyttöönotto tai merkittäviä muutoksia taloudellisen informaation tuottamisessa tai toiminnassa. (Ratsula 2016, 142–143.) Riippuen siitä, kuka arvionnin suorittaa ja kuinka objektiivista arviointi on, voidaan arvionnit luokitella tähän perustuen. Sisäinen tarkastus ja tilintarkastaja suorittavat sisäisen valvonnan tarkastusta osana työtään. Organisaatio itse puolestaan suorittaa itse- ja vertaisarviointeja ja jatkuvaa poikkeamien raportointia.

Suomen tilintarkastajat ry:n internetsivujen mukaan tilintarkastus on jokaiselta tilikaudelta erikseen tarkistettavaa yhteisöjen ja säätiöiden kirjanpidon, tilinpäätöksen ja hallinnon lakisäätteistä tarkistusta. Ratsula (2016, 161) kertoo, että tilintarkastajan tulee muodostaa käsitys organisaation sisäisen valvontajärjestelmän luotettavuudesta ja toimivuudesta ISA-standardien mukaisesti tilintarkastuksen kannalta rele-

vantista sisäisestä valvonnasta. Tilintarkastajan tekemän työn lisäksi myös sisäisen tarkastuksen suorittama arviointi on objektiivista ja riippumatonta. Sisäinen tarkastus tukeutuu myös ammattistandardeihin, ja sen suorittama arviointi ja tarkastustoiminta on usein pitkälle ennalta suunniteltua ja strukturoitua. Useimmiten ennalta valittujen tarkastuskohteiden lisäksi sisäinen tarkastus suorittaa niin sanottuja pistokokeita, eli yllätyskokeita, etenkin kun on herännyt väärinkäytösepäilyjä.

Sisäistä tarkastusta ja tilintarkastusta joustavampi arviointimenetelmä on vertaisarviointi. Siinä kontrollien arvioinnin suorittavat organisaation sisällä eri osastojen asiantuntijat tai sisäryhtiöiden edustajat. Tämän tyyppinen arviointi on vapaamuotoista ja onnistuakseen tarvitsee henkilöstön vahvaa sitoutumista ja kyseisen menetelmän osaamista. Vertaisarvioinnin hyötyinä ovat organisaatioiden sisällä tapahtuva toimintatapojen jakaminen, kehittäminen ja työssäoppiminen. (Ratsula 2016, 159–163.)

Itsearviointi puolestaan on huomattavasti subjektiivisempi arviointitapa, mutta oikein toteutettuna se voi olla osallisena organisaation riskienhallinnan ja sisäisen valvonnan kehittämisessä. Itsearviointi on yleisimmin toteutettavissa kyselynä tai työpajana. Itsearvioinnissa tietyn prosessin tai toiminnan vastuussa oleva taho itse arvioi kyseisen toiminnan sisäisen valvonnan toimintaa. (Ratsula 2016, 159–163.) Jatkuvan arvioinnin ja erillisten arviointien lisäksi organisaatioille on hyötyä myös jatkuvan poikkeamien raportoinnista. Kuka tahansa organisaation jäsenistä voi raportoida poikkeamista ja havaitsemistaan valvonnan puutteista. Näistä havainnoinneista hyötyvät omassa työssään sekä tilintarkastaja että sisäinen tarkastaja. (Ratsula 2016, 169–170.)

2.5 Roolit ja vastuut sisäisessä valvonnassa - kolme puolustuslinjaa

Aikaisemmin mainittu COSO-malli on sisäisen valvonnan tunnetuin viitekehys. COSO-mallista on kehitetty edelleen riskienhallintaan keskittyvä COSO-ERM-malli. IT-kontrolleja kehittää ja arvio puolestaan COBIT-malli. Ratsula (2016, 54) mainitsee Institute of Auditorsin (2013) kehittämän *Three lines of defense* eli kolmen puolustuslinjan mallin, jonka avulla voidaan tarkastella sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan rooleja ja vastuita (KUVIO 1). Kolmen puolustuslinjan mallin mukaan vastuu jaetaan kolmelle eri puolustuslinjalle, joista jokaisella on oma roolinsa ja tehtävänsä. Organisaation hallitus ja johto eivät varsinaisesti kuulu mihinkään näistä kolmesta linjasta, vaan ne ovat vastuussa kaikkien kolmen puolustuslinjan rakentamisesta.



KUVIO 1. Kolmen puolustuslinjan malli (mukaiillen Ratsula, 2016, 56)

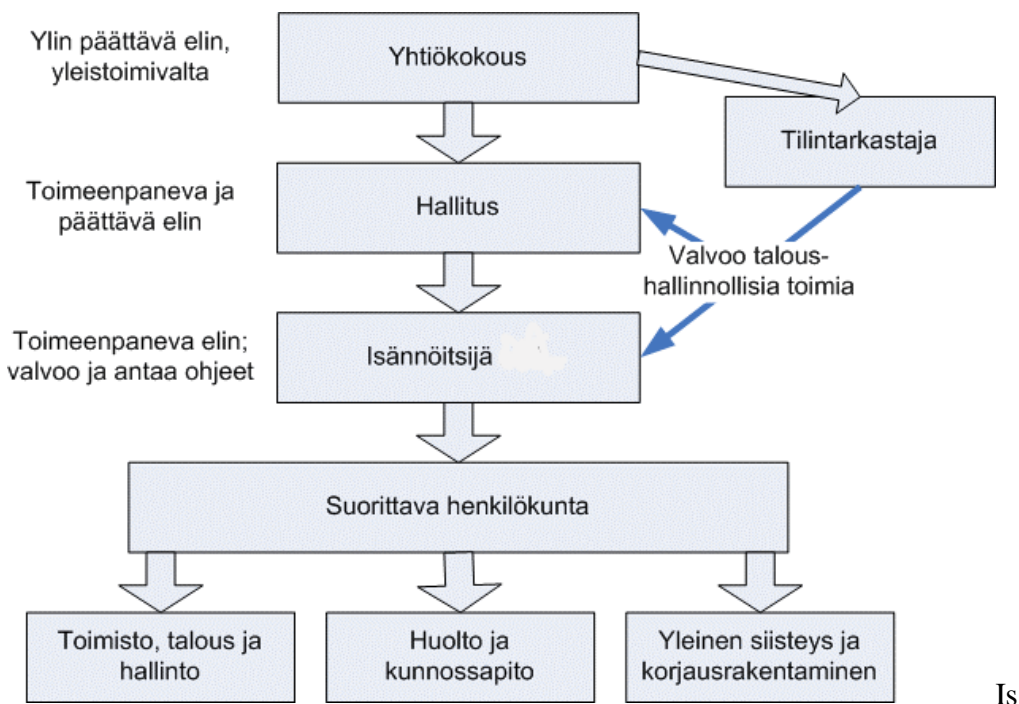
Ensimmäisessä puolustuslinjassa koko organisaatiolta edellytetään sisäisen valvonnan periaatteiden noudattamista. Yrityksen johto näyttää omalla esimerkillään mallia sisäisen valvonnan toimintatavoista käytännössä. Esimiesten vastuulla on kussakin organisaatioyksikössä viestiä omille alaisilleen johdon asettamat toimintatavat. Sisäisen valvonnan tärkeyden tulisi näkyä päivittäisessä toiminnassa ja esimiesten johtamisessa. Myös jokaisella työntekijällä on vastuu organisaation sisäisen valvonnan periaatteiden noudattamisesta ja epäkohtien tai poikkeamien esille tuonnista. Organisaation tulee varmistaa, että epäkohtien esille tuomiseen on järjestetty asianmukaiset kanavat ja ohjeistukset ja että ne ovat jokaisen työntekijän ulottuvilla. Myös esimiesten tulee pystyä käsittelemään ja viemään annettuja palautteita tarvittaessa ylöspäin organisaatiossa ylemmälle johdolle. (Ratsula 2016, 74–77.)

Toisessa puolustuslinjassa tuetaan ensimmäistä puolustuslinjaa sisäisessä valvonnassa ja varmistetaan, että riskienhallinta ja valvontatoimenpiteet ovat tehokkaita. Toiseen puolustuslinjaan kuuluvat riskienhallinta, compliance-toiminto ja organisaation tukitoimet, kuten henkilöstöhallinto, turvallisuus, laatu ja taloushallinto. Toinen puolustuslinja on erikoistunut johonkin osa-alueeseen, joka tukee organisaation riskienhallintaa ja sisäistä valvontaa. Toisessa puolustuslinjassa saattaa tehtäviin kuulua myös johtamisen tehtäviä, ja he usein raportoivat hallitukselle ja tarkastusvaliokunnalle organisaation sisäisen valvonnan tilasta ja mahdollisista riskeistä. (Ratsula 2016, 78–85.)

Kolmannessa puolustuslinjassa ei osallistuta ohjaus- tai johtamistoimintoihin, vaan siinä tuotetaan ylimmälle johdolle tietoa ensimmäisen ja toisen puolustuslinjan toiminnan yhdenmukaisuudesta johdon tavoitteiden ja odotusten mukaisesti. Kolmas puolustuslinja raportoi ensisijaisesti organisaation hallitukselle tai sitä vastaavalle elimelle. Kolmas puolustuslinja on organisatorisesti riippumaton ja objektiivinen ja koostuu enimmäkseen sisäisestä tarkastuksesta. Sisäisen tarkastuksen lisäksi tilintarkastus on osa kolmatta linjaa. Tilintarkastuksen ja sisäisen tarkastuksen tulisikin toimia yhteistyössä, jotta samojen tavoitteiden eteen tehty työ olisi mahdollisimman tehokasta. Kolmannen puolustuslinjan toiminta eroaa toisen puolustuslinjan toiminnasta siinä, että kolmas linja on puhtaasti varmistusta tuottava linja. (Ratsula 2016, 85–94.)

3 ASUNTO-OSAKEYHTIÖIDEN SISÄINEN VALVONTA

Asunto-osakeyhtiö on osakeyhtiö, jonka asunto-osakeyhtiölaissa nimetty tarkoitus on yhtiöjärjestyksen mukaisesti omistaa ja hallita rakennusta tai sen osaa, jossa olevista huoneistoista vähintään puolet on osakkeenomistajien hallinnassa olevia asuinhuoneistoja yhtiön yhtiöjärjestyksen mukaisesti (Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599, 1:2). Suomen Isännöintiliiton (2020a) mukaan asunto-osakeyhtiöiden toiminta Suomessa perustuu asunto-osakeyhtiölakiin ja asunto-osakeyhtiöiden omaan yhtiöjärjestykseen. Yhtiöjärjestys on taloyhtiön sisäinen laki, jossa määritellään yhtiötä koskevia sääntöjä. Asunto-osakeyhtiöiden hallinto koostuu yleensä kolmen toimielimen yhteistyöstä. Nämä toimielimet ovat yhtiön hallitus, yhtiökokous ja isännöitsijä (KUVIO 2). Asunto-osakeyhtiöissä eli tuttavallisemmin taloyhtiöissä ylin päätävä on yhtiökokouksella. (Hupli 2016, 6–7.) Yhtiöön johtoon viitattaessa asunto-osakeyhtiölaissa tarkoitetaan yhtiön hallitusta ja isännöitsijää. Näistä kahdesta ainoastaan hallitus on lain mukaan pakollinen toimielin. (Arjasmaa & Kaivanto, 2010, 33.)



KUVIO 2. Asunto-osakeyhtiön organisaatiokaavio (mukaillen Isännöintitoimisto Kiinteistöjuridia 2019)

Eri maissa on omistusasuminen useamman asunnon yhteisöissä järjestetty eri lailla. Suomessa on käytössä osakeyhtiömuotoinen asunto-osakeyhtiö-malli, joka on kansainvälisesti harvinainen ja poikkeuksellinen. Alun perin Suomeen perustettiin 1800–1900-lukujen vaihteessa osakeyhtiöitä, jotka oli tarkoitettu kiinteistöjen omistamiseen. Vuonna 1926 säädettiin ensimmäinen asunto-osakeyhtiölaki, joka on sen jälkeen kumottu kahdesti. Asunto-osakeyhtiölaki kumottiin uudella lailla vuonna 1991 ja vuonna 2010. Kokonaan uusittu asunto-osakeyhtiölaki (1599/2009) tuli voimaan 1.7.2010, ja se on siis kolmas voimassa oleva asunto-osakeyhtiölaki. Uusimpaan lakiin sisältyvät kaikki asunto-osakeyhtiöitä koskevat säädökset. Asunto-osakeyhtiössä osakkeenomistajat omistavat yhtiön osakkeita, joista heille annetaan erillinen osakekirja. Osakekirjaa käytännössä käytetään vakuutena asunto-osaketta hankittaessa. Yhtiön kiinteistön tai rakennuksen omistaa yhtiö itse, ja osakkeenomistajat omistavat vain osakkeen tai osakkeita, jotka antavat heille oikeuden hallinnoida osakkeiden osoittamaa tilaa. (Isännöinnin käsikirja 2011, 67.)

3.1 Asunto-osakeyhtiön hallitus

Asunto-osakeyhtiöllä tulee aina olla asunto-osakeyhtiölain mukaan hallitus. Laissa säädetään, että hallituksen tärkeimmät tehtävät ovat yhtiön hallinnosta huolehtiminen ja kiinteistön ja rakennusten pidon asianmukainen huolehtiminen. Hallituksen vastuulla on myös yhtiön kirjanpidon ja varainhoidon valvonnan asianmukainen huolehtiminen. (Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599, 7 :1–2.) Hallituksen tärkeimmäksi tehtäväksi Hupli (2016, 8) nimeää yhtiön hallinnosta huolehtimisen.

Hallituksen jäsenet valitaan yhtiökokouksessa. Yleensä jäsenet valitaan vuodeksi kerrallaan. Mikäli yhtiöjärjestyksessä ei muuta ole määrätty, tulee hallitukseen valita kolmesta viiteen jäsentä. Hallitus valitsee keskuudestaan puheenjohtajan, jos hallituksessa on useita jäseniä. (Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599, 7 :8–9.) Arjasmaa ja Kaivanto (2010, 38) lisäävät, että lain mukaan tulee valita ainakin yksi varajäsen, mikäli hallituksessa on yksi tai kaksi jäsentä.

Asunto-osakeyhtiöiden hallitustyö eroaa erityisesti tavallisen osakeyhtiön hallitustyöskentelystä. Asunto-osakeyhtiöt ovat voittoa tavoittelemattomia, ne eivät harjoita liiketoimintaa eivätkä ne pyri laajentamaan toimintaansa. (Erma, Rasila & Virtanen 2019, 101.) Taloyhtiöiden hallitustyö tulee kuitenkin ottaa vakavuudella, sillä hallitusten jäsenten hoitamat yhtiöt edustavat monien suomalaisten isointa omaisuutta, eli asuntoa. Suomessa on taloyhtiöiden hallitusten jäseniä Erman ym. (2019, 101) mukaan noin 300 000. Hallituksen valitut jäsenet ovat yleensä yhtiön osakkeenomistajia. Yhä enemmän yleistyy

kuitenkin tapa, että vähintään yksi tai useampi jäsen on niin sanottu asiantuntijajäsen, eli yhtiön ulkopuolinen jäsen. Yhtiön ulkopuolisille maksetaan yleensä hallitustyöstä palkkio. Osakkeenomistajajäsenille ei usein makseta mitään, tai heille maksetaan yhtiön oman käytännön tai yhtiökokouksessa sovitun mukainen palkkio. (Erma ym. 2019, 101.)

Arjasmaa ja Kaivanto (2010, 40) korostavat, että hallitukseen tulisi valita sellaisia henkilöitä, jotka ovat tehtävästä kiinnostuneita. Näin hallituksen toiminta ei jäisi pelkästään puheenjohtajan ja mahdollisen isännöitsijän varaan. Koska hallituksen jäsenen vahingonkorvausvastuu on ankara, ei hallituksen jäsen saa siitä vapautusta vetoamalla tietämättömyyteen. Hallituksen jäseniltä ei vaadita varsinaisia pätevyysvaatimuksia. Laki asettaa kuitenkin selkeät kelpoisuusvaatimukset. Hallituksen jäsen ei voi olla oikeushenkilö, vaan hänen tulee olla fyysinen henkilö, joka on täysi-ikäinen. Hallituksen jäsenen toimintakelpoisuutta ei ole rajoitettu määräämällä edunvalvoja, hän ei voi olla konkurssissa tai liiketoimintakiellossa. Lisäksi laissa määrätään, että vähintään yhdellä hallituksen jäsenellä tulee olla asuinpaikka Euroopan talousalueella, ellei tästä ole rekisteriviranomainen myöntänyt poikkeuslupaa. (Arjasmaa & Kaivanto 2010, 43–44.)

3.1.1 Hallituksen tehtävät

Hallituksen tehtäviin kuuluu muun muassa yhtiökokouksen koolle kutsuminen ja päätösehdotusten valmistelu yhtiökokouksessa käsiteltäville asioille. Hallituksen tulee esittää yhtiökokoukselle laatimansa kunnossapitotarveselvitys, joka kattaa seuraavien viiden vuoden aikana esiintyvät yhtiön merkittävät kunnossapitotarpeet. Hallituksen tulee myös esittää yhtiökokoukselle yhtiössä suoritettut remontit viime vuosina. Osakkaiden kysymyksiin vastaaminen ja yhtiökokousten päätösten täytäntöönpano ovat osa hallituksen tehtävistä. (Hupli 2016, 8–11.)

Hallituksella on useita yhtiön talouteen liittyviä tehtäviä, kuten talousarvion laatiminen ja myös tilinpäätöksen, välitilinpäätöksen ja toimintakertomuksen käsittely ja dokumenttien allekirjoitus yhdessä mahdollisen isännöitsijän kanssa. Hallituksen tulee joko itse huolehtia tai varmistaa, että sen valitsema isännöintiyritys huolehtii yhtiön kulu- ja vastikeseurannasta ja puuttuu mahdollisiin maksujen laiminlyönteihin ajoissa. Yhtiön korjaushankkeisiin liittyvän rahoituksen kilpailutus kuuluu myös osana hallituksen talouteen liittyviä tehtäviä. (Hupli 2016, 8–11.)

Hallituksella on useita yhtiön tekniikkaan, yllä- ja kunnossapitoon ja remonteihin liittyviä tehtäviä. Näihin kuuluvat muun muassa kunnossapitotöitä ja korjaushankkeita koskevien urakoiden käsittely, osakkaiden remonttien koordinointi ja remonttirekisterin laadinnasta ja ylläpidosta huolehtiminen, erilaisten kiinteistönpitoon liittyvien tutkimusten, kuntoarvion ja pitkän tähtäimen korjaussuunnitelman teettäminen ja niistä päättäminen ja veden, sähkön ja lämmitysenergian ja vastaavien kulutusseuranta. Asumisen ja taloyhtiön arkeen liittyviä tehtäviä hallituksella ovat talkoiden ja asukastilaisuuksien järjestäminen ja järjestyssääntöjen, autopaikkojen jakoperusteiden ja vastaavien asioiden saattaminen yhtiökokouksen päätettäväksi. Lisäksi viestintäperiaatteiden vahvistaminen, mahdollisten asukaskyselyiden teettämisestä huolehtiminen ja tarvittavien turvallisuustilaisuuksien järjestäminen ovat hallituksen vastuulla. (Hupli 2016, 8–11.)

Osakkeenomistajuuteen liittyviä hallituksen tehtäviä ovat esimerkiksi osakeluettelon pitäminen, osakkekirjojen ja väliaikaistodistusten hankkiminen ja allekirjoitus ja taloyhtiöissä, joissa on lunastuslauseke, osakkeiden lunastuksen koordinointi. Muita mahdollisia toimia, joita hallituksella on, ovat huoneiston haltuunoton koordinointi, taloyhtiön edustaminen viranomaisasioissa ja taloyhtiön strategian ja toimintasuunnitelman laatiminen ja hyväksyttäminen yhtiökokouksella. (Hupli 2016, 8–11.)

Yllä mainittuja tehtäviä hallitus usein siirtää isännöitsijälle tai isännöintiyritykselle hoidettaviksi, mikäli yhtiölle sellainen on valittu. Isännöinnistä päättäminen ja ammattitaitoisen isännöinnin valinta on yksi hallituksen tärkeistä tehtävistä. Parhaimmillaan yhteistyö hallituksen ja isännöinnin välillä perustuu luottamukseen ja isännöinti ja hallitus tukevat toisiaan toimissaan. Hallituksella on kuitenkin vastuu valvoa isännöinnin toimia ja pitää huoli siitä, että isännöintisopimuksessa sovitut tehtävät tulevat hoidetuksi ajallaan. Hallituksen tulee valvoa, että yhtiökokousten päätökset tulevat pantua täytäntöön viivytyksettä. Hallituksella on myös muusta lainsäädännöstä liittyviä velvoitteita ja tehtäviä, joita sen tulee taloyhtiön puolesta hoitaa. Käytännössä näistä tehtävistä, kuten tilaajavastuulain velvoitteiden täyttämisestä, rakentamisen tiedonantovelvollisuudesta verohallinnolle, pelastussuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä, turvallisuuskoordinaattorin nimeämisestä rakennushankkeissa ja asbestiin liittyvistä velvoitteista hallitus voi sopia isännöintisopimuksessa isännöitsijän hoitavan. (Hupli 2016, 11–19.)

Hallituksen tulee aina pitää pöytäkirjoja kokouksistaan. Puheenjohtajan tulee allekirjoittaa ne ja vähintään yksi hallituksen jäsen tai isännöitsijä, mikäli hän on osallistunut kokoukseen. Pöytäkirjasta tulee käydä ilmi kokouksessa tehdyt päätökset. Pöytäkirjat tulee numeroida juoksevasti, ja ne tulee säilyttää luotettavalla tavalla. Säilytysvelvollisuus koskee myös vanhoja pöytäkirjoja. Hallituksen pöytäkirjat eivät ole julkisia. (Isännöinnin käsikirja 2011, 113–114.)

3.1.2 Hallituksen vastuu

Hallituksen jäsenillä on tehtäviensä lisäksi myös vastuita. Hallituksen jäsenet ovat sekä vahingonkorvausvastuullisia että rikosoikeudellisesti vastuussa. Vahingonkorvausvastuuseen hallituksen jäsen voi joutua asunto-osakeyhtiölain tai vahingonkorvauslain perusteella. Mikäli hallituksen jäsen toimii tehtävässään huolimattomasti, laiminlyö tehtäviään tai rikkoo sopimusta aiheuttaen vahinkoa yhtiölle, osakkaalle tai kolmannelle osapuolelle, joutuu se vahingonkorvausvastuuseen. Vahingonkorvausvastuuseen joutuessaan hallituksen jäsenen on täytynyt toimia huolimattomasti ja aiheuttaa tehtävässään vahinkoa. Teko tai laiminlyönti voi olla tahallinen tai tahaton, ja se voi ilmetä huolimattomuutena tai tehtävän suorittamatta jättämisenä kokonaan. Hallituksen jäsenet voivat joutua vastaamaan toiminnastaan yhteisvastuullisesti, mikäli ovat aiheuttaneet vahingon yhdessä. (Hupli 2016, 20–27.) Hallituksen jokaisen jäsenen vastuu ja tuottamus arvioidaan erikseen, minkä seurauksena osa jäsenistä saattaa joutua vahingonkorvausvastuuseen osasta vahinkoa tai kokonaan. Vastuuta arvioidaan riippuen siitä, miten hallituksen jäsen on osallistunut laiminlyöntiin, päätösten tekemiseen ja niiden täytäntöönpanoon. (Vahtera 2017, 121–122.)

Esimerkkinä tilanteista, joissa taloyhtiön johto on tuomittu vahingonkorvauksiin Hupli (2016, 26) nimeää muun muassa sen, kun isännöitsijän toimia ja rahavarojen käyttöä ei ole valvottu, yhtiökokouksia on jäänyt pitämättä, tilintarkastuksia suorittamatta, tilinpäätöksiä vahvistamatta, lainanlyhennyksiä maksamatta ja konkurssisaatavia valvomatta. Rikosoikeudelliseen vastuuseen taloyhtiön hallituksen jäsen voi joutua Huplin (2016, 27) teoksessaan nimeämässään esimerkeissä silloin, kun jäsen on syyllistynyt taloyhtiön varojen kavallukseen, kuolemantuottamukseen ohikulkijan kuollessa taloyhtiön katolta tippuvaan jäälohkareeseen tai syyllistymällä kotirauhan rikkomiseen. Rikosoikeudellisen rangaistusvastuun edellytyksenä on tahallisuus tai tuottamus. (Hupli 2016, 20–27.)

3.2 Isännöitsijän rooli asunto-osakeyhtiössä

Isännöitsijän tehtävää voidaan verrata osakeyhtiön toimitusjohtajan rooliin ja tehtäviin. Isännöitsijä johtaa asunto-osakeyhtiön hallintoa ja huolehtii siitä, että rakennuksia ylläpidetään ja kunnostetaan hallituksen päätösten mukaisesti. Isännöitsijä voi myös huolehtia osasta hallituksen vastuulle kuuluvista tehtävistä isännöintisopimuksen mukaisesti. (Erma ym. 2019, 103.) Realia Isännöinti (2020a) viittaa verk-

kosivuillaan isännöitsijään hallituksen oikeana kätenä ja taloyhtiöiden operatiivisena johtajana. Yhtiökokous voi päättää tai yhtiöjärjestys määrätä, että taloyhtiöllä tulee olla isännöitsijä. Mikäli yhtiöllä ei ole isännöitsijää valittuna, päätyy hallituksen vastuulle hoitaa isännöitsijän tehtävät. Isännöitsijäksi voidaan valita myös isännöintiyhteisö, eli isännöintiyritys. Isännöintiyrityksessä tulee olla nimettynä työntekijä, joka on kunkin yhtiön päävastuullinen isännöitsijä. (Hupli 2017, 43.)

Isännöintiliiton nettisivujen mukaan Suomessa työskentelee päätoimisia isännöitsijöitä noin 2500. Isännöintialalla työskentelevistä 30 % on naisia. Noin 50 000 asunto-osakeyhtiötä ostaa isännöintipalveluita. Muun muassa olemassa olevien asuinrakennusten vanheneminen ja niiden kasvava peruskorjaustarve edesauttavat isännöinnin merkityksen ja tärkeyden kasvua. Tulevaisuudessa isännöinniltä edellytetään ja odotetaan enemmän asiakaspalvelua, viestintää ja asiantuntemusta talousasioissa, ja lisäksi digitaalisuus tuo oman haasteensa isännöinnin uudistumisessa. Rakennukset ja niissä asuva väestö vanhenevat, ja isännöinnin tulee ottaa huomioon yhä iäkkäämpien ja huonokuntoisempien kotona asuminen. (Isännöintiliitto 2020b, Isännöintiliitto 2020c.)

3.2.1 Isännöitsijän tehtävät

Isännöitsijän tehtävänä on hoitaa yhtiön päivittäistä hallintoa. Isännöitsijän vastuulla on huolehtia, että yhtiön kirjanpito on lainmukainen. Arjasmaa ja Kaivanto (2010, 49–50) lisäävät, että isännöitsijän yleisenä tehtävänä on järjestää yhtiön varainhoito luotettavalla tavalla. Isännöintitoimistossa voidaan hoitaa yhtiön taloushallinto ja kirjanpito, tai isännöinti voi ostaa palvelun kirjanpitotoimistolta. Isännöitsijän tehtäviin kuuluu yhtiön kiinteistön ja rakennusten pidosta huolehtiminen. Isännöitsijän tehtäviin kuuluu myös yhtiön edustaminen isännöintiin liittyvissä asioissa. (Arjasmaa & Kaivanto 2010, 49–50.)

Hallitus valitsee isännöitsijän ja myös antaa ohjeet ja määräykset tehtävien hoidosta. Isännöintisopimuksen tulee olla kirjallisesti laadittuna, ja siinä nimetään kuukausiveloitukseen kuuluvat tehtävät. Sopimuksessa nimetään myös erillisveloituksena isännöitsijälle kuuluvia tehtäviä. Isännöitsijä puolestaan antaa hallituksen jäsenille heidän tarvitsemansa tiedot tehtäviensä hoitamiseen. (Viiala & Rantanen 2015, 43–45.) Yksi isännöitsijän keskeisimmistä tehtävistä on isännöitsijäntodistuksen laatiminen. Asunto-osakeyhtiölaissa säädetään sen sisällöstä. Todistus laaditaan usein pankkia varten tai asunto-osaketta myydessä, jolloin todistukseen lisätään liitteitä. (Isännöinnin käsikirja 2011, 120.)

Kiinteistöalan Kustannus Oy (2019) on laatinut asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelon, jossa on mahdollisimman tarkka tehtäväkuvaus isännöinnin tehtävistä. Taloyhtiöiden hallituksen vastuulle jää

arvioida, minkälaisia palvelutarpeita omalla taloyhtiöllä isännöinnin suhteen on. Tehtäväluettelossa isännöinnin tehtävät jaetaan hallinnollisiin, kiinteistön taloushallintoon ja ylläpitoon ja korjaamiseen liittyviin tehtäviin. (Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelo 2019.) Isännöinnin käsikirjassa (2011, 31–37) hallinnollisiin tehtäviin kuuluvat kokoukset, kiinteistön sopimusasiat, turvallisuus- ja vakuusasiat, kiinteistön työntekijöiden työsuhteasioiden hoitaminen ja esimiestehtävät, ilmoitusvelvollisuudet esimerkiksi verottajalle ja kaupparekisteriin ja muut hallinnolliset tehtävät. Kiinteistön taloushallinnollisiin tehtäviin kuuluvat talous-, vero- ja toimintasuunnittelu, rahaliikenne ja kirjanpito ja tilinpäätös. Kiinteistön teknisen ja toiminnallisen kunnon ylläpitämiseen liittyviä tehtäviä ovat kiinteistön ja rakennusten ylläpito, kiinteistön tehtävien järjestäminen, ylläpitotaso ja huoltokirjat ja yhtiön korjaus- ja perusparannushankkeet. (Isännöinnin käsikirja 2011, 31–37.)

3.2.2 Isännöitsijän vastuu

Mikäli isännöitsijä työssään rikkoo huolellisuusvelvoitetta, joka isännöitsijälle on asetettu, tai toimii muuten huolimattomasti, on isännöitsijän korvattava aiheuttamansa vahinko. Isännöitsijä on korvausvelvollinen myös, jos hän rikkoo tahallaan asunto-osakeyhtiölakia tai yhtiöjärjestystä tai on huolimattomuudellaan aiheuttanut yhtiölle, osakkaalle tai muulle henkilölle vahinkoa. Mikäli kyseessä on isännöintiyhteisö, vastaavat päävastuullinen isännöitsijä ja yhteisö siitä yhdessä. Hallitus voi päättää rangaistavaan tekoon perustuvan korvauskanteen nostamisesta, ja yhtiökokous päättää korvauskanteesta isännöitsijää tai yhteisöä kohtaan. (Viiala & Rantanen 2015, 46.) Realia Isännöinti (2020b) kertoo verkkosivuillaan isännöitsijän vastuulle kuuluvan taloyhtiöiden juoksevan hallinnon hoitamisen. Isännöinti-toimiston vastuulle kuuluu myös varmistaa se, että koko henkilöstö on tietoinen ja sisäistää isännöinnin eettiset ohjeet ja on sitoutunut noudattamaan niitä. (Realia Isännöinti 2020b.)

Asunto-osakeyhtiölain mukaan isännöitsijän ja hallituksen vastuu on sama, vaikka hallituksessa usein on niin sanottuja maallikoita jäsenenä. Vastuun suuruus voidaan tuomioistuimessa määritellä ammatti-isännöitsijälle korkeammaksi kuin hallituksen jäsenen. Tilintarkastaja tai toiminnantarkastaja esittää kantansa vastuuvapauden myöntämisestä yhtiön johdolle. Mikäli yhtiökokous sen hyväksyy ja myöntää johdolle vastuuvapauden, ei tämän jälkeen yhtiöllä ole oikeutta vaatia johdolta vahingonkorvausta. (Isännöinnin käsikirja 2011, 133.)

3.3 Yhtiökokous

Asunto-osakeyhtiöiden yhtiökokouksesta määrätään asunto-osakeyhtiölaissa. Yhtiökokous voi olla varsinainen tai ylimääräinen. Suurimmassa osassa taloyhtiöitä varsinaisia yhtiökokouksia tilikaudella on yksi, joissakin saattaa olla myös kaksi. Varsinainen yhtiökokous tulee pitää kuuden kuukauden sisällä tilikauden päättymisestä. Käytännössä useimmissa yhtiöissä yhtiökokous tulee pitää kesäkuun loppuun mennessä. Yhtiökokous on taloyhtiön päättävä elin, eli sillä on ylin päätäntävalta yhtiössä (Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599, 6:7). Yhtiökokouksessa päätösvaltaansa käyttävät yhtiön osakkaat. Jokaisella osakkaalla on asunto-osakeyhtiölain nojalla oikeus osallistua kokoukseen (Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599, 6:7). Mikäli yhtiöjärjestyksessä ei muuta määrätä, tehdään päätökset yleensä enemmistöpäätöksinä. Yhtiökokous valitsee muun muassa hallituksen jäsenet ja vahvistaa yhtiön tilinpäätöksen ja talousarvion. (Hupli 2016, 46.) Yhtiökokouksessa päätöksiä tehdään kokouskutsun mukaan käsiteltävistä asioista. Kokouskutsu tulee lähettää aikaisintaan kaksi kuukautta ennen, mutta kuitenkin viimeistään kaksi viikkoa ennen yhtiökokousta. Hallituksen on järkevää oman vastuunsa takia viedä yhtiökokouksen päätettäväksi poikkeukselliset asiat silloin, kun se ei ole varma oman toimivaltansa riittävydestä asian päättämiseksi. (Isännöinnin käsikirja 2011, 97, 104.) Yhtiökokouksista tulee pitää pöytäkirjaa, johon merkitään päätökset ja mahdollisen äänestyksen tulos. Vastuu pöytäkirjan laatimisesta on yhtiökokouksen puheenjohtajalla. Pöytäkirjan on oltava kaikkien osakkaiden nähtävänä viimeistään neljä viikkoa kokouksen jälkeen isännöitsijän tai hallituksen puheenjohtajan luona. (Pynnönen 2013, 14–15.)

Isännöintiliitto (2020d) neuvoo osakkaita osallistumaan yhtiökokoukseen, sillä siellä päätetään taloyhtiötä ja osakkaita koskevista asioista. Yhtiökokouksessa saa tietoa siitä, miten osakkaiden omaa omaisuutta hoidetaan. Lisäksi se on osakkaan tärkein oman omaisuutensa vaikuttamiskanava. Kokouksessa voi päästä myös vaikuttamaan omiin asumiskustannuksiin, sillä siellä käsitellään vastikkeiden, vesimaksujen ja muiden maksujen suuruudesta. Siellä käsitellään myös yhtiön kiinteistön kuntoon vaikuttavia asioita ja tehdään niistä päätöksiä, joilla on vaikutusta asuntojen arvon eli osakkaiden omaisuuden arvon kehittymiseen. Isännöintiliiton (2020d) mukaan osakkaiden lisäksi yhtiökokoukseen voivat osallistua hallituksen jäsenet, isännöitsijä ja joissakin tapauksessa yli viiden asunnon yhtiöissä vuokralainen, mikäli kokouksessa käsitellään merkittävästi hänen kotinsa tai yhteisten tilojen käyttöön vaikuttavia asioita.

3.4 Tilintarkastajan rooli

Tilintarkastuksen tehtävä on Elorannan (2018, 202–205) mukaan varmistaa, että yhtiön hallituksen yhtiökokoukselle esittämä tilinpäätös ja muut asiat ovat paikkansa pitäviä, ja yhtiön hallintoa on lainmukaisesti hoidettu. Tilintarkastus on osakeyhtiön hallituksen ohella itsenäinen toimielin, jolla on valvontatehtäviä. Hyvin hoidetussa yhtiössä sisäinen tarkastus ja tilintarkastus täydentävät ja auttavat toisiaan, vaikka ovatkin itsenäisiä toimijoita. (Eloranta 2018, 202–205.)

Asunto-osakeyhtiön hallinnon tärkeässä roolissa ovat myös tilintarkastajat. Tilintarkastajat toimivat osakkeenomistajien luottamusmiehinä tarkastaen yhtiön hallinnon ja tilinpidon. Tilintarkastajat raportoivat yhtiökokoukselle. Tilintarkastajan roolissa voidaan lakiin vetoamalla puuttua isännöitsijän ja hallituksen toimiin myös yhtiökokousten välisenä aikana. Tilintarkastuslaki (1141/2015) määrittelee asunto-osakeyhtiön tilintarkastusta koskevat säännökset. Asunto-osakeyhtiölaissa säädetään ainoastaan tilintarkastajan valinnasta ja toimikaudesta, varatilintarkastajasta, ja yhtiön velvollisuudesta valita tilintarkastaja. (Arjasmaa & Kaivanto 2010, 36.)

Taloyhtiön koko ja yhtiöjärjestys määrittelevät, valitaanko taloyhtiöön tilintarkastaja tai toiminnantarkastaja. Mikäli taloyhtiön rakennuksessa tai rakennuksissa on vähintään 30 osakashallinnassa olevaa huoneistoa, yhtiöjärjestyksessä niin määrätään tai osakasvähemmistö sitä vaatii, tulee taloyhtiöön valita tilintarkastaja. Tilintarkastajaksi voidaan valita KHT- tai HT-tilintarkastaja tai tilintarkastusyhteisö. Tilintarkastaja valitaan yhtiökokouksessa. Pienemmissä kuin 30:n osakashallinnassa olevien huoneistojen yhtiöissä tulee valita toiminnantarkastaja. Toiminnantarkastaja valitaan myös yhtiökokouksessa. Toiminnantarkastajaksi voidaan valita maallikko, eli tehtävään ei ole pätevyysvaatimuksia. (Hupli 2016, 44–45.)

4 ASUNTO-OSAKEYHTIÖIDEN SISÄINEN VALVONTA ISÄNNÖINNIN NÄKÖKULMASTA

Isännöinnin Auktorisointi ISA ry perustettiin vuonna 1987 Isännöintiliiton ja Kiinteistöliiton toimesta. Isännöinnin Auktorisointi ISA ry eli ISA auktorisoi isännöitsijöitä ja isännöintiyrityksiä ja valvoo niiden toimintaa. ISA:n tehtävänä on kehittää ja ylläpitää isännöinnin auktorisointijärjestelmää. Tehtäviin kuuluu myös edistää ammattimaista isännöintiä ja sen kehittymistä ja rakennusten ja kiinteistöjen kauaskantoista ylläpitoa. Suomessa 195 isännöintiyritystä ja isännöintitoimipaikkaa kuuluu ISA-yhteisöön. ISA-auktorisoitujen joukossa on useilla paikkakunnalla toimivia isompia isännöintiyrityksiä ja pienempiä paikallisia isännöintiyrityksiä. (Isännöinnin Auktorisointi ISA ry 2020a.)

4.1 Auktorisointikriteerit

Tietyt kriteerit täyttäessään isännöitsijät ja isännöintiyritykset voivat hakea auktorisointia yrityksellensä ISA:n verkkosivujen kautta. ISA ry:n (2020b) mukaan kriteerit, jotka ISA-yrityksen tulee täyttää ovat

1. noudattaa isännöinnin eettisiä ohjeita
2. sitoutuu ISA:n valvontamenettelyyn
3. auditoidaan säännöllisesti
4. noudattaa yhtenäisiä toimintatapoja koko yrityksessä/ryhmässä ja osoittaa tämän dokumentoimalla toimintatapansa.

Yrityksen toimintatapoja tarkistaa ulkopuolinen auditoija. Toimintatapojen tulee sisältää yrityksen systemaattista kehittämistä. Yrityksen tulee mitata henkilökunnan ja asiakkaiden suositteluindeksejä ja seurata ja analysoida niitä suunnitelmallisesti ja tarvittaessa kehittää toimintatapoja. Yrityksellä tulee olla ISA-yhteyshenkilö, joka osallistuu vuosittain ISA-kehitystoimintaan. Kaikilla yrityksen isännöitsijöillä tulee olla isännöinnin ammattitutkinto tai erityisammattitutkinto. Viestinnän tulee isännöintiyrityksessä olla suunnitelmallista, ja siellä tulee olla selvillä, kenelle ja miten yrityksen palveluista, ISA-auktorisoinnista ja yrityksen hallituksen, omistajien ja työntekijöiden sidonnaisuudesta viestitään. ISA-auktorisointi edellyttää myös, että isännöintiyritys on määritellyt dokumentoidut prosessit asiakasyhtiöiden hoitamiseen ja ne perehdytetään henkilökunnalle. Esimerkiksi uuden asiakkaan vastaanottamisesta ja

luovuttamisesta tulee olla luotuna prosessi. Lisäksi prosessit tulee olla dokumentoituina asiakasyhtiöiden omaisuuden, talouden, hallinnon ja hankintojen hoitamisesta, asukas- ja osakaspalveluista ja mahdollisten reklamaatioiden käsittelystä. Yrityksen tulee myös tunnistaa ja dokumentoida tietyt toimintatapansa, jotka on henkilökunnalle perehdytetty. Näitä toimintatapoja ovat muun muassa palvelulupaus ja palveluiden sisältö, joita yrityksessä tarjotaan, johtamiskäytännöt, kuten kehityskeskustelut, palkitsemiskäytännöt ja strategia. Työnantajan vastuuseen liittyvät toimintatapojen, kuten perehdytyksen, osaamisen kehittämisen ja työhyvinvoinnin tulee olla dokumentoituna. Lisäksi yritykseen itseensä ja sen asiakkaisiin liittyvät ympäristövastuasiat ja riskit, kuten vastuuvakuutus ja ammattimainen tilintarkastus ja niihin liittyvät toimintatavat tulee olla dokumentoituna ja henkilöstön tiedossa. Yllä mainitut kriteerit kertovat vastuullisesta isännöinnistä ja isännöintiyritysten vastuunkannosta asiakkaidensa ja henkilökuntansa suhteen. Kriteerit ovat ISA:n hallituksen hyväksymiä toukokuussa 2018. (Isännöinnin Auktorisointi ISA ry 2020b.)

Mikäli yritys haluaa säilyttää auktorisoinnin, tulee sen tehdä toimenpiteitä säännöllisesti. Yksi esimerkki on joka kolmas vuosi suoritettava auditointi eli toiminnan arviointi yritykselle DNV GL Business Assurance Finland Oy:n auditoijan toimesta. Auditointi tuottaa tietoa auditoitavalle yritykselle itsellensä sen toiminnan tasosta ja keittymismahdollisuuksista. Auditointi yhdessä sen tuottamien raporttien ja arviointien kanssa tarjoaa tärkeää tietoa myös ISA-yhdistykselle koko isännöintialan tasosta, tilasta ja kehittymismahdollisuuksista. DNV GL-auditointi auttaa yritystä eteenpäin, mikäli sillä on tavoitteena ISO-laatuja järjestelmä. ISA:n auktorisoimalla isännöintiyrityksellä on tunnuksena auktorisoinnista ISA-tunnus, jota se on oikeutettu käyttämään. (Isännöinnin Auktorisointi ISA ry 2020c.)

4.2 Valvontamenettely

ISA valvoo auktorisoimiaan isännöitsijöitä ja isännöintiyrityksiä. Isännöintiyrityksiä valvotaan kolmen vuoden välein auditoinnin ja valvontamenettelyn kautta. Isännöitsijöitä ISA valvoo kolmen ja kuuden vuoden välein raporteilla, uusintatenteilla ja valvontamenettelyllä. ISA-tunnuksen omaavat isännöitsijät ja isännöintiyritykset ovat sitoutuneet noudattamaan isännöinnin eettisiä ohjeita eli hyvää isännöintitapaa. Mikäli isännöinti toimii eettisten ohjeiden vastaisesti, voidaan isännöitsijästä tai isännöintiyrityksestä tehdä kantelu ISA ry:lle. Kantelun voi tehdä isännöinnin kohde eli kiinteistö- tai asunto-osakeyrityksen hallitus tai tilintarkastaja, ja sen voi tehdä korkeintaan kolme vuotta vanhasta tapahtumasta. ISA ry:n hallitus on valinnut auktorisointitoimikunnan, joka päättää ja toimeenpanee sopivat valvontatoimet. ISA ry voi myös itse aloittaa tarvittaessa valvontamenettelyn omasta aloitteestaan, kun se on esimerkiksi

saanut tietoonsa asian tiedotusvälineiden tai muun tahon kautta. (Isännöinnin Auktorisointi ISA ry 2020d.)

Kantelun voi tehdä sähköisesti, ja siinä tulee olla selkeästi ilmaistuna ne toimenpiteet, joihin isännöinti on syylistynyt tai, joita se on laiminlyönyt. Kanteluun tulee liittää pöytäkirja hallituksen kokouksesta, jossa ilmaistaan kantelun tekemisestä päätös. Liitteeksi tulee myös lisätä isännöintisopimuksen kopio tai kopio enintään kuusi kuukautta sitten irtisanotusta isännöintisopimuksesta. Kanteluprosessi etenee siten, että kantelu liitteineen lähetetään kantelun kohteelle, jolloin sillä on mahdollisuus antaa tapahtuneelle vastine. Tämän jälkeen lähetetään vastine kantelun tekijälle ja mahdollistetaan lisävastineen antamisen. Tämän jälkeen asiasta tekee päätöksen auktorisointitoimikunta. Toimikunta toimittaa päätöksen ISA ry:n hallitukselle, joka tiedottaa käsittelynsä jälkeen molempia osapuolia. Kantelun tekijä tai kohde voi tehdä päätöksestä oikaisupyynnön ISA ry:n hallitukselle, mikäli kokee päätöksen vääräksi. ISA ry:n verkkosivuilla on nähtävillä kanteluratkaisut anonymisoituna vuodesta 2018 lähtien. (Isännöinnin Auktorisointi ISA ry 2020d.)

Kantelun seurauksena voi ISA ry antaa isännöintiyritykselle tai isännöitsijälle huomautuksen tai varoituksen. Auktorisointi voidaan väliaikaisesti poistaa tai auktorisointi perua kokonaan, mikäli yhdistys katsoo kantelun aiheelliseksi. Isännöitsijä tai isännöintiyritys voi saada huomautuksen, mikäli on toiminut hyvän isännöintitavan vastaisesti. Varoituksen se voi saada, mikäli hyvän isännöintitavan vastainen toiminta on ollut olennaista. Mikäli kyseistä toimintaa toistetaan tai jatketaan, voi siitä seurata auktorisoinnin peruminen. Mikäli ISA ry katsoo, että varoituksen antaminen ei ole riittävä seuraamus, koska hyvän isännöintitavan vastainen toiminta oli niin olennaista, voidaan auktorisointi poistaa väliaikaisesti. Väliaikainen auktorisoinnin poisto kestää toimikunnan päättämän ajan, enimmillään se voi kestää 24 kuukautta. Auktorisoinnin peruutus seuraa, mikäli siihen seurannut toiminta ei ole loppunut varoituksesta tai väliaikaisesta poistosta huolimatta tai kun kyseessä on sellainen moitittava toiminta, johon auktorisoinnin peruutus on aiheellinen. (Isännöinnin Auktorisointi ISA ry 2020d.)

4.3 Hyvä isännöintitapa — Isännöinnin eettiset ohjeet

Suomen Isännöintiliitto ry, Isännöinnin Auktorisointi ISA ry ja Suomen Kiinteistöliitto ry ovat yhdessä hyväksyneet eettiset ohjeet koko isännöintialan noudatettavaksi. Niiden tarkoituksena on turvata riittävän korkea taso isännöintitehtävien hoitamisessa, alan arvostuksen kehittyminen ja osaamisen kasvaminen kiinteistönpidossa. Isännöintiyritykset, jotka ovat ISA-auktorisoituja tai Isännöintiliiton jäseniä,

ovat sitoutuneet noudattamaan isännöinnin eettisiä ohjeita ja ohjeisiin liittyviä valvonta- ja kurinpitomenetelmiä. Yrityksen tunnistaa Isännöintiliiton jäsenyritystunnuksesta tai ISA-tunnuksesta. Auktorisoitujen isännöintiyritysten ja isännöitsijöiden ja Isännöintiliiton jäsenyritysten tulee huolehtia siitä, että heidän työntekijänsä tuntevat isännöinnin eettiset ohjeet. Myös taloyhtiöille suositellaan ohjeiden tunteamista. Isännöitsijä tai isännöintiyritys, joka noudattaa hyvää isännöintitapaa, toimii seuraavien ohjeiden mukaisesti (Isännöinnin Auktorisointi ISA ry 2020e, Isännöintiliitto 2020e):

- toimii huolellisesti ja tilaajan edun mukaisesti
- kertoo palveluistaan ja hinnoitteluperusteistaan selkeästi
- toimii avoimesti tilaajan hankinnoissa ja käyttää kumppaniverkostoa tilaajan eduksi
- toimii tasapuolisesti
- edistää avoimuutta ja suhtautuu viestintään myönteisesti
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta luottamuksellisen tiedon suhteen, eikä käytä väärin saamiaan tietoja
- huolehtii parhaansa mukaan siitä, että tilaaja tuntee isännöinnin eettiset ohjeet
- ottaa vastaan vain omien kykyjen ja resurssien mukaisia toimeksiantoja
- tiedostaa vastuunsa, velvollisuutensa ja vaikutusmahdollisuutensa
- tuntee toimialansa lainsäädännön ja normit
- huolehtii ammattitaitonsa ylläpitämisestä ja kehittämisestä
- ylläpitää ja kehittää isännöinnin arvostusta
- kunnioittaa isännöintialan muita toimijoita ja kilpailee rehellisesti
- sitoutuu harmaan talouden torjuntaan
- edistää tehokasta energian ja materiaalien käyttöä.

4.4 Taloyhtiön hyvä hallintotapa

Taloyhtiön hyvä hallintotapa -suositus 2016 on kirjallinen suositus tai ohje, joka on suunnattu kaikille taloyhtiöille ja niissä toimiville. Suosituksen ovat laatineet yhteistyössä oikeusministeriön kanssa Isännöintiliitto, Suomen Kiinteistöliitto ja Kiinteistöalan hallitusammattilaiset Akha ry. Tämä suositus perustuu asunto-osakeyhtiölakiin (1599/2009), ja siinä on selitetty lakia ja määräyksiä tarkemmin ja täydennetty niitä. Suosituksissa kerrotaan, miten lain vaatimuksia olisi käytännössä hyvä hoitaa. Suosituksen tarkoituksena on myös antaa valmiita malleja viestintään ja hallinnolle. Suosituksella pyritään lisäämään taloyhtiöiden avointa ja suunnitelmallista toimintaa ja lisäämään yhteisten asioiden kiinnosta-

vuutta sekä asukkaiden ja osakkaiden yleistä asumisviihtyisyyttä. Kirjassa esitellään yhteensä 63 suositusta, jotka liittyvät yhtiökokoukseen, hallituksen ja isännöinnin toimiin, riskienhallintaan ja riitojen ratkaisuun, tilin- ja toiminnantarkastukseen, viestintään ja osakkaan oikeuksiin ja velvollisuuksiin. Suosituksessa mainitaan, että hyvät ja vakiintuneet käytännöt lisäävät taloyhtiön osakkaiden ja johdon välistä luottamusta ja lisäävät osakkaiden tietoa asumisolosta ja niiden kustannuksista jo ennalta. (Kiinteistöliitto, Isännöintiliitto, Kiinteistöalan hallitusammattilaiset AKHA ry & oikeusministeriö 2016.)

Taloyhtiön hyvä hallintotapa -suositus 2016 on hyödyllinen, koska monet asunto-osakkeenomistajat ja asunto-osakeyhtiöiden hallitusten jäsenet ovat maallikoita. Lisäksi monelle oman asunnon omistaminen on tärkeää, ja se on monien suurin sijoitus, jonka he elämässään tekevät. Siitäkin syystä asunto-osakeyhtiöstä oikein huolehtiminen on tärkeässä asemassa. Hyvän hallintotavan mukaisesti osakkaita kohdellaan tasapuolisesti, heitä kannustetaan osallistumaan yhtiökokouksiin ja yhteisten asioiden hoitamiseen ja heidän oikeuksiaan suojellaan. Hyvään hallintotapaan kuuluu myös taloustietojen raportointi oikea-aikaisesti ja johdon valvonta- ja ohjaustehtävät. Hyvää hallintotapaa tulisi käsitellä asunto-osakeyhtiöiden yhtiökokouksessa, jotta sen sisältö tuotaisiin paremmin kaikkien osakkeenomistajien tietoisuuteen. (Taloyhtiö.net 2017.)

4.5 Toimialan tutkinnot

Isännöintialalla ei ole varsinaista perustutkintoa. Erilaisia polkuja isännöitsijäksi on olemassa useita. Useimmilla isännöitsijöillä on Isännöintiliiton mukaan kaupallinen, tekninen tai hallinnollinen koulutus. Isännöintialalle etenkin aikuisille suunnattuja näyttötutkintoja ovat Isännöinnin ammattitutkinnot ja Isännöinnin erikoisammattitutkinnot, jotka suoritetaan työn ohessa. Vähintään kolmen vuoden työkokemuksen alalta ja projektiosaamista omaava ja isännöinnin ammattitutkinnon suorittanut voi hakea Auktorisoitu isännöitsijä -pätevyyttä Isännöinnin Auktorisointi ISA ry:ltä suorittamalla tentin. Kiinteistöalan koulutussäätiö Kiinko järjestää koulutuksia, joiden tavoitteena on lisätä valmiutta toimia ammatti-isännöitsijän tehtävissä ja vahvistaa vaativien ammatti-isännöitsijän tehtävien hoitamista ja johtamis- ja yhteistyötaitoja. Nämä ovat Isännöitsijän koulutus ja tutkinto (ITS) ja Johtavan ammatti-isännöitsijän koulutus ja tutkinto (AIT). (Isännöintiliitto 2020f.)

4.6 EU:n tietosuoja-asetus

Kaikissa EU-maissa alettiin soveltaa uutta henkilötietojen käsittelyä sääntelevää lakia keväällä 2018. Tämä laki on Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679 luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä ja näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta ja direktiivin 95/46/EY kumoamisesta (yleinen tietosuoja-asetus). Lakiin viitataan myös lyhenteellä GDPR, joka tulee sanoista General Data Protection Regulation. (Tietosuojavaltuutetun toimisto.) EU:n tietosuoja-asetus koskettaa kaikkia henkilötietojen käsittelyä, ja siten se koskettaa Suomessa taloyhtiöiden henkilötietojen käsittelyä. Taloyhtiöissä ja isännöintitoimistoissa henkilötietojen käsittely kuuluu normaaliin työnkuvaan ja toimintaan. Vastuu osakkaiden ja asukkaiden henkilötietojen turvallisesta käsittelystä taloyhtiöissä on sen hallituksella ja isännöinnillä. Hallitusten jäsenten ja isännöinnin tulee olla tietoisia käsittelemistään henkilötiedoista ja siitä, että niiden käsittely vastaa tietosuoja-asetuksen vaatimuksia. Käytännössä henkilötietoja tarvitaan muun muassa asukas- ja osakasluetteloiden pitämiseen. (Kiinteistöliitto 2020.) Myös Pohjanmaan Kiinteistöyhdistys ry (2019) neuvoo verkkosivuillaan taloyhtiöitä EU:n tietosuoja-asetuksen huomioinnista henkilötietoja käsitellessään. Taloyhtiöiden tulee tiedostaa, mitkä henkilötiedot ja miten ne ovat toiminnalle tarpeellisia, ja niiden tulee kiinnittää erityistä huomiota henkilötietojen asianmukaiseen käsittelyyn. (Pohjanmaan Kiinteistöyhdistys ry 2019.)

4.7 Haastattelun tulokset

Tutkimuksen tueksi on teetetty teemahaastattelu, jossa on haastateltu isännöintiyrityksen yksikönpäällikköä. Haastattelu toteutettiin Covid-19-epidemian aiheuttaman poikkeustilan takia sähköpostilla (LIITE 1). Haastateltavalla toimistolla työskentelee seitsemän isännöitsijää ja kolme kiinteistösihteeriä. Toimiston henkilökunta oli vastannut kysymyksiin yhteisesti. Toimisto on osa valtakunnallista isännöintiyhtymää, joka toimii noin 40 paikkakunnalla. Haastattelun teemana oli taloyhtiöiden sisäinen valvonta isännöinnin näkökulmasta.

Haastattelun tuloksista selvisi, että kyseinen toimisto kuuluu ISA-auktorisoituihin isännöintitoimistoihin. Toimistoa on auditoitu, ja viimeksi ulkoinen auditointi on suoritettu vuonna 2016. Toimiston seitsemästä isännöitsijästä kuudella on yksi tai useampi isännöintialan koulutus tai tutkinto (ITS, IAT, AIT, IEAT). Haastattelussa kysyttiin, miten vuonna 2018 voimaantullut EU:n tietosuoja-asetus vaikutti isännöintitoimiston toimintaan. Haastateltavassa toimistossa GDPR-tietosuojaseloste tuli tehdä toimiston jokaiselle asiakkaalle. Seloste asetettiin toimistossa näkyville asiointipalvelussa, ja sen lisäksi toimistolla

kiinnitettiin erityistä huomiota siihen, mitä siellä on näkyvillä. Toimistolla pyritään tulostamaan mahdollisimman vähän asiakkaiden tietoja sisältävää materiaalia paperille.

Haastattelussa kysyttiin, miten isännöinnin eettisiä ohjeita toteutetaan toimistolla käytännössä. Siihen vastattiin, että toimistolla pyritään antamaan asiakkaille selkeät sopimukset, neuvottelemaan kumppaniverkosto koko valtakunnan kattavaksi. Ohjelmistojen ja sähköisten palvelujen avulla toiminnasta on saatu avointa. Työntekijöitä koulutetaan, jotta he voivat vastata ammatillisesti muuttuvan ympäristön haasteisiin.

Toimistoa pyydettiin nimeämään käytännön toimenpiteitä, joita isännöinnissä tehdään taloyhtiöiden sisäisen valvonnan eteen. Toimistolta vastattiin, että isännöitsijä katsoo muun muassa taloyhtiön taloustilanteen viikoittain läpi. Valvonnalla pyritään ehkäisemään muun muassa vastikevelkojen kertyminen ja tarkkailemaan taloyhtiöiden maksuvalmiutta. Isännöitsijän lisäksi sisäistä taloudellista valvontaa tekevät myös kirjanpitäjä ja kiinteistösihteeri. Sisäinen valvonta koettiin haastateltavalla toimistolla tärkeäksi, koska sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan avulla voidaan varmistaa muun muassa tuloksellinen ja hyvä hallintotapa. Ellei sisäistä valvontaa suoritettaisi, olisi riski esimerkiksi väärinkäytöksiin paljon suurempi. Sisäinen valvonta antaa hyvän pohjan johtamiselle, toiminnan suunnittelulle ja uhkien ja mahdollisuuksien tunnistamiseen.

5 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia asunto-osakeyhtiöiden sisäistä valvontaa. Sisäinen valvonta on tärkeää kaikissa yrityksissä, ja sillä pyritään estämään väärinkäytöksiä. Asunto-osakeyhtiöissä eli taloyhtiöissä sisäisen valvonnan kannalta keskeisintä on sen hallinto, joka koostuu yleensä kolmen toimielimen yhteistyöstä. Nämä toimielimet ovat yhtiön hallitus, isännöitsijä ja yhtiökokous. Ylin päätäntävalta on yhtiökokouksella, eli kaikilla taloyhtiön osakkailla yhteisesti ja mahdollisissa ristiriitatilanteissa enemmistöpäätöksellä. Siitä syystä onkin tärkeää osakkaiden osallistua oman omaisuutensa hoitoon esimerkiksi osallistumalla yhtiökokoukseen, jossa päätetään tärkeistä omaisuutta koskevista asioista.

Sisäisen valvonnan avulla voivat taloyhtiöt hallita niille tyypillisiä riskejä, jotka liittyvät yhtiön varojen ja kiinteistöjen ja rakennusten ylläpitämiseen. Suomessa taloyhtiöiden toiminta perustuu asunto-osakeyhtiölakiin ja taloyhtiöiden omaan yhtiöjärjestykseen. Laissa määrätään, että taloyhtiöllä tulee olla hallitus. Useimmiten hallituksessa eli taloyhtiön johdossa on maallikoita ilman aikaisempaa kokemusta yrityksen johtamisesta. Yksi hallituksen tehtävistä onkin, yhtiön siihen päätyessä, valita sille sopiva isännöitsijä tai isännöintiyritys hoitamaan taloyhtiön hallinnollisia asioita.

Isännöinnin tärkeimmät tehtävät ovat hoitaa taloyhtiöiden hallintoa, järjestää varainhoito luotettavalla tavalla ja huolehtia kiinteistöjen ja rakennusten ylläpidosta. Taloyhtiöiden suurimmat riskit liittyvät mielestäni yllä mainittuihin, ja tavoitteena taloyhtiöiden sisäisellä valvonnalla on pyrkiä estämään varojen väärinkäytökset ja rakennusten ja kiinteistöjen laiminlyönti. Työssä tuotiin esille erilaisia keinoja, joita isännöinnillä on käytössään, joilla taloyhtiöiden sisäistä valvontaa edistetään. Tutkimuksen tuloksena selvisi, että Isännöinnin Auktorisointi ISA ry auktorisoi isännöintiyrityksiä tietyin kriteerein ja valvoo niiden toimintaa muun muassa auditoimalla yrityksiä. Yhdistyksen tehtävänä on kehittää ja ylläpitää auktorisointijärjestelmää, edistää ammattimaista isännöintiä ja sen kehittymistä ja edistää rakennusten ja kiinteistöjen kauaskantoista ylläpitoa. Isännöintialla on erilaisia tutkintoja, ammattitutkintoja ja koulutuksia, ja pohjakoulutuksena on useimmiten kaupallinen, tekninen tai hallinnollinen ala. Hallituksen jäsenenä isännöintiyritystä tai isännöitsijää valitessa kiinnittäisinkin huomioita yrityksen mahdolliseen auktorisointiin ja isännöitsijän ammattitaitoon. Asuntoyhtiöitä sitoo EU:n tietosuoja-asetus, jota hallitus ja isännöitsijä ovat velvollisia noudattamaan käsitellessään henkilötietoja.

Isännöintialalla on laadittu isännöinnin eettiset ohjeet eri isännöintiliittojen ja yhdistysten yhteistyössä. Isännöinnin eettisten ohjeiden eli hyvän isännöintitavan tarkoituksena on turvata riittävän korkea taso isännöintitehtävien hoitamisessa, alan arvostuksen kehittyminen ja osaamisen kasvaminen kiinteistönpidossa. ISA-auktorisoidut ja Isännöintiliiton jäsenyritykset ovat sitoutuneet noudattamaan isännöinnin eettisiä ohjeita ja ohjeisiin liittyviä valvonta- ja kurinpitomenetelmiä. Tutkimuksissa selvisi myös, että isännöitsijästä tai isännöintiyrityksestä voidaan tehdä kantelu ISA ry:lle, mikäli isännöinti toimii eettisten sääntöjen vastaisesti. Kantelun seurauksena ISA ry voi antaa isännöintiyritykselle tai isännöitsijälle huomautuksen tai varoituksen, auktorisointi voidaan väliaikaisesti poistaa tai perua kokonaan. Isännöintiliiton jäsenyritykset ja ISA-auktorisoidut isännöintiyritykset ovat siis velvoitettuja noudattamaan isännöinnin eettisiä ohjeita ja laatukriteereitä, ja niiden toimintaa valvotaan ja auditoidaan. Suomen Kiinteistöliitto suosittelee auktorisoidun isännöitsijän valitsemista.

Suoritetun haastattelun tuloksena selvisi, että haastateltavalla toimistolla noudatetaan isännöinnin eettisiä ohjeita, toimisto kuuluu ISA-auktorisoiuihin isännöintiyrityksiin, henkilökunnan koulutusta arvioidaan ja toimistoa auditoidaan ja valvotaan säännöllisesti. Haastattelussa tuli myös esille, että sisäinen valvonta koetaan tärkeäksi, ja sen avulla varmistetaan tuloksellinen ja hyvä hallintotapa. Toimistosta korostettiin, että avoin toiminta ja viestintä ja selkeät asiakassopimukset ovat tärkeitä. Taloyhtiöiden talouden valvonta yhteistyössä eri henkilöiden kanssa toimistolla vähentää riskiä väärinkäytöksiin. Tässä opinnäytetyössä on haastateltu yhtä toimistoa, ja vastauksista kävi ilmi, että haastateltavan toimiston toimintatavat ovat yhtenevät aikaisemmin esitettyjen hyvän isännöintitavan periaatteiden kanssa. Kuten haastateltavalta toimistolta todettiin, sisäinen valvonta on isännöinnissä tärkeää, koska se antaa hyvän pohjan johtamiselle, toiminnan suunnittelulle ja uhkien ja mahdollisuuksien tunnistamiselle.

Tämä opinnäytetyö valmistui sille asetun aikataulutavoitteen mukaisesti. Opinnäytetyöprosessia hidasti hieman Covid-19-epidemian aiheuttama poikkeustila. Poikkeustilan takia aineiston lainaaminen Kokkolan kaupungin kirjastosta viivästyi. Työskentelyrauhaa oli ajoittain haastavaa löytää kaikkien perheenjäsenten työskennellessä ja opiskellessa kotona samanaikaisesti. Olen kuitenkin tyytyväinen opinnäytetyöni lopputulokseen ja olen oppinut prosessin aikana paljon. Opinnäytetyön lukemisesta voi hyötyä kuka tahansa isännöintialalla työskentelevä, asunto-osakeyhtiön osakas tai asunto-osakeyhtiön hallituksen jäsen. Itse opin, kuinka isoa kirjoitusprosessia suunnitellaan, työskentään ja hallitaan. Opinnäytetyön kirjoittaminen opetti myös ajankäytönhallintaa. Isännöintialan työkokemukseni tueksi opin uutta, tärkeää ja mielenkiintoista tietoa asunto-osakeyhtiöistä ja niiden isännöinnistä.

LÄHTEET

Ahokas, N. 2012. Yrityksen sisäinen valvonta. Jyväskylä: Edita Publishing Oy.

Arjasmaa, P. & Kaivanto, K. 2010. Toimiva hallitus. Taloyhtiön hallituksen käsikirja. 5., uudistettu painos. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Asunto-osakeyhtiölaki. 22.12.2009/1599. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091599#V17>. Viitattu 4.5.2020.

Asunto-osakeyhtiön Isännöintitehtäväluettelo. 2019. 16., uudistettu painos. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Eloranta, J. 2018. Hallitus johdon tukena. Helsinki: Alma Talent.

Erma, J., Rasila, T. & Virtanen, O. 2019. Hyvä hallitustyö. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari / Helsingin Kamari Oy

Hupli, J. 2016. Hallituksen tehtävät ja vastuut. 2. painos. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Isännöinnin Auktorisointi ISA ry. 2020a. ISA-yhdistys. Saatavissa: <https://www.isayhdistys.fi/isa-yhdistys/>. Viitattu 19.5.2020.

Isännöinnin Auktorisointi ISA ry. 2020b. Auktorisoinnin kriteerit yrityksille. Saatavissa: <https://www.isayhdistys.fi/isannointiyrityksille/auktorisointikriteerit-yritykselle/>. Viitattu 19.5.2020.

Isännöinnin Auktorisointi ry. 2020c. Säilytä auktorisointi. Saatavissa: <https://www.isayhdistys.fi/isannointiyrityksille/sailyta-auktorisointi/>. Viitattu 19.5.2020.

Isännöinnin Auktorisointi ISA ry. 2020d. Valvontamenettely. Saatavissa: <https://www.isayhdistys.fi/taloyhtiaille/valvontamenettely/>. Viitattu 19.5.2020.

Isännöinnin Auktorisointi ISA ry. 2020e. Hyvä isännöintitapa. Saatavissa: <https://www.isayhdistys.fi/taloyhtiaille/hyva-isannointitapa/>. Viitattu 18.5.2020.

Isännöinnin käsikirja. 2011. 15., uudistettu painos. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Isännöintiliitto. 2020a. Asunto-osakeyhtiölaki ja yhtiöjärjestys. Saatavissa: <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/asuminen-taloyhtiössä/asunto-osakeyhtiölaki-ja-yhtiöjärjestys/>. Viitattu 2.5.2020.

Isännöintiliitto. 2020b. Mitä on isännöinti. Saatavissa: <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/>. Viitattu 11.5.2020.

Isännöintiliitto. 2020c. Isännöinnin tulevaisuus. Saatavissa: <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/isannoinnin-tulevaisuus/>. Viitattu 11.5.2020.

Isännöintiliitto. 2020d. Yhtiökokous taloyhtiöissä. Saatavissa: <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/asuminen-taloyhtiössä/yhtiökokous/>. Viitattu 5.5.2020.

Isännöintiliitto. 2020e. Isännöinnin eettiset ohjeet. Saatavissa: <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/nain-ostat-isannointia/hae-isannointia/isannoinnin-eettiset-ohjeet/>. Viitattu 18.5.2020.

Isännöintiliitto. 2020f. Isännöinnin koulutukset ja tutkinnot. Saatavissa: <https://www.isannointiliitto.fi/palvelut-ammattilaisille/isannointirekry/isannointialan-koulutukset-ja-tutkinnot/>. Viitattu 20.5.2020.

Isännöintitoimisto Kiinteistöjuridia. 2019. Asunto- ja kiinteistöosakeyhtiön organisaatiokaavio ja isännöitsijän tehtävistä. Saatavissa: <https://kiinteistojuridia.fi/palvelu/isannointi/>. Viitattu 18.5.2020.

Keskuskauppakamari. 2016. Päivitetty asialuettelo hyvän hallinnoinnin kehittämiseksi listaamattomissa yrityksissä. Saatavissa: <https://kauppakamari.fi/2016/04/07/paivitetty-asialuettelo-hyvan-hallinnoinnin-kehittamiseksi-listaamattomissa-yrityksissa/>. Viitattu 27.4.2020.

Kiinteistöliitto, Isännöintiliitto, Kiinteistöalan hallitusammattilaiset AKHA ry & oikeusministeriö. 2016. Taloyhtiön hyvä hallintotapa -suositus 2016. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus Oy. Saatavissa: https://www.kiinteistolehti.fi/wp-content/uploads/sites/9/2017/05/Taloyhtion_hyva_hallintotapa_2016-08-30T15-58-3834828.pdf. Viitattu 20.5.2020.

Kiinteistöliitto. 2020. EU:n tietosuoja-asetus taloyhtiöissä. Saatavissa: <https://www.kiinteistoliitto.fi/palvelut/tietosuoja/>. Viitattu 21.5.2020.

Koivu, E., Ranta-Aho, M. & Vuoti, H. 2010. Väärinkäytösriskit hallintaan. Tallinna: Tietosanoma Oy.

Osakeyhtiölaki. 21.7.2006/624. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060624>. Viitattu 27.4.2020.

Patentti- ja rekisterihallitus. 2020. Yritysten lukumäärät rekisterissä. Saatavissa: <https://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri/yritystenlkm/lkm.html>. Viitattu 24.5.2020.

Pohjanmaan kiinteistöyhdistys ry. 2019. EU:n tietosuoja-asetus taloyhtiöissä. Saatavissa: <https://www.pohjanmaankiinteistoyhdistys.fi/uutiset/eun-tietosuoja-asetus-taloyhtiöissä/>. Viitattu 21.5.2020.

Pynnönen, K. 2013. Osakkaan yhtiökokousopas. 2. painos. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Ratsula, N. 2016. Yrityksen sisäinen valvonta. 2., uudistettu painos. Kerava: Edita Publishing Oy.

Realia Isännöinti. 2020a. Isännöinnin ja asunto-osakeyhtiömaailman ABC. Saatavissa: <https://www.realiaisannointi.fi/taloyhtiöille/isannoinnin-abc>. Viitattu 20.5.2020.

Realia Isännöinti. 2020b. Mitä hyvä isännöinti pitää sisällään. Saatavissa: <https://www.realiaisannointi.fi/miksi-valita-meidat/mita-hyva-isannointi-pitaa-sisallaan>. Viitattu 21.5.2020.

Suomen tilintarkastajat ry. Mitä tilintarkastus on? Saatavissa: <https://www.suomentilintarkastajat.fi/tilintarkastus/mita-tilintarkastus-on>. Viitattu 26.4.2020.

Taloyhtiö.net. 2017. Taloyhtiön strategia ja hyvä hallintotapa. Suomen Kiinteistölehti. Saatavissa: <https://www.kiinteistolehti.fi/taloyhtion-strategia-ja-hyva-hallintotapa/>. Viitattu 20.5.2020.

Tietosuojavaltuutetun toimisto. EU:n tietosuoja-asetus. Saatavissa: <https://tietosuoja.fi/gdpr>. Viitattu 21.5.2020.

Tilastokeskus. 2018. Kerrostaloasumisen suosio kasvaa. Saatavissa: https://www.stat.fi/til/asas/2017/asas_2017_2018-05-17_tie_001_fi.html. Viitattu 24.5.2020.

Tilintarkastuslaki. 18.9.2015/1141. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20151141>. Viitattu 22.5.2020.

Vahtera, V. 2017. Vahingonkorvaus asunto-osakeyhtiössä. Helsinki: Kauppakamari.

Viiala, H. & Rantanen, R. 2015. Näin toimii asunto-osakeyhtiö. 5. painos. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

1. Miten 2018 voimaantullut EU:n tietosuoja-asetus vaikutti isännöintitoimistonne toimintaan?
2. Kuuluuko isännöintitoimistonne ISA:n auktorisoituihin isännöintiyrityksiin?
3. Onko toimistoanne auditoitu/milloin viimeksi se on auditoitu?
4. Onko toimistonne isännöitsijöillä isännöintialan ammattitutkintoja?
5. Miten isännöinnin eettisiä ohjeita toteutetaan käytännössä toimistollanne?
6. Mitä käytännön toimenpiteitä isännöinnissä tehdään taloyhtiöiden sisäinen valvonnan eteen?
7. Koetaanko taloyhtiöiden sisäinen valvonta tärkeäksi isännöintitoimistossanne ja miksi?