



Osaamista  
ja oivallusta  
tulevaisuuden  
tekemiseen

Nina Törmälä

# Digitaalinen asuntokauppa (DIAS) – uusi tapa tehdä asuntokauppaa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

Lokakuu 2020

|  |   |
|--|---|
| Tekijä<br>Otsikko  | Nina Törmälä<br>Digitaalinen asuntokauppa (DIAS) – uusi tapa tehdä asuntokauppaa            |
| Sivumäärä<br>Aika  | 38 sivua<br>6 Lokakuu 2020  |
| Tutkinto   | Tradenomi   |
| Tutkinto-ohjelma   | Liiketalous   |
| Suuntautumisvaihtoehto   |   |
| Ohjaaja  | Lehtori Riikka Hiidenkari   |
| <p>Tämän työn tavoitteena oli selvittää, mikä on digitaalinen asuntokauppa ja millaisia muutoksia se on tuonut asuntokauppaprosessiin. Selvityksessä asiaa tarkasteltiin kiinteistönvälittäjän, myyjän ja ostajan näkökulmasta. Tämän lisäksi selvityksen kohteena oli digitaalisen asuntokaupan mukanaan tuomat hyödyt ja miten asiakkaat ovat ottaneet vastaan uuden tavan tehdä asuntokauppaa.</p> <p>Selvitys toteutettiin vertailevana tutkimuksena. Vertailun tarkoituksena oli selvittää, miten asunto-osakkeen perinteinen kauppaprosessi muuttuu verrattuna digitaalisesti tehtävään asunto-osakkeen kauppaan. Selvityksessä avattiin molempien kauppatapojen prosesseja sekä havainnollisesti kaaviolla että kirjoittamalla itse prosessi auki vaihe vaiheelta.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu neljästä selkeästä kokonaisuudesta: asunto-osakkeen kaupasta, digitaalisesta asuntokaupasta, tietosuojasta ja asiakaskokemuksesta, joka on jaettu perinteiseen ja digitaaliseen asiakaskokemukseen. Näiden kokonaisuuksien lisäksi selvityksen alussa käydään läpi yleistä tietoa vuoden 2020 asuntomarkkinoista. Lähdeaineistona käytettiin alan kirjallisuutta, sähköisiä lähteitä, verkkokirjoja ja lehtiartikkeleita. Finlexin lainsäädäntökokoelma oli myös yksi käytetyistä lähteistä.</p> <p>Selvityksen johtopäätöksien perusteella voidaan todeta digitaalisen asuntokaupan nopeutavan kaupantekoprosessia. Sähköisesti tehtävä kauppa myös helpottaa ja vapauttaa aikaa kaikille kaupan osapuolille. Digitaalinen asuntokauppa on myös turvallinen, koska prosessia pystytään seuraamaan koko ajan ja jokaisesta tehtävästä jää digitaalinen jälki. Asiakkaiden kokemukset palvelusta ovat olleet positiivisia ja erityisen tyytyväisiä ollaan palvelun vaivattomuuteen ja siihen, että kauppakirjan voi allekirjoittaa ajasta ja paikasta riippumatta.</p> |   |
| Avainsanat   | asunto-osakkeen kauppa, asuntokauppa, digitaalinen asuntokauppa, tietosuoja, asiakaskokemus |

|  |   |
|--|---|
| Author<br>Title  | Nina Törmälä<br>Digital Home Sale (DIAS) – A New Way to Make Home Sale                  |
| Number of Pages<br>Date  | 38 pages<br>6 October 2020  |
| Degree   | Bachelor of Business Administration   |
| Degree Programme   | Economics and Business Administration   |
| Specialisation option  |   |
| Instructor   | Riikka Hiidenkari, Senior Lecturer  |
| <p>The purpose of this study was to explore the digital home sale is and define the changes it has brought to the home sale process. The report looked into this topic from the perspective of the real estate agent, the seller and the buyer. In addition, the study focused on the benefits of digital home sales and investigated how the customers have adopted a new way of doing home sales.</p> <p>The study was conducted as a comparative study. The purpose on the comparison was to find out how the traditional trading process for a housing share changes compared to the digital housing share transaction. The study examined the processes of both trade methods illustratively with a diagram and by describing the process itself, step by step.</p> <p>The theoretical framework of the thesis consisted of four clear topics: housing-to-share trade, digital home sale, data protection, and customer experience, which is divided into traditional and digital customer experience. In addition to these topics, general information on the 2020 housing market was reviewed at the beginning of the study. The source material consisted of literature in the field, electronic sources, online books and journal articles. Finlex's body of legislation was also used as one of the sources.</p> <p>Based on the conclusions of the study, it can be stated that the digital home sale is accelerating the trading process. Electronic trading also facilitates and frees up time for all parties of the transaction. The digital home sale is also safe and secure because it can be tracked through the whole process and every task leaves a digital footprint. Customer's experiences of the service have been positive, and the customers are particularly pleased with the ease of the service and the fact that the sales agreement can be signed regardless of the time and the place.</p> |   |
| Keywords   | Housing stock trade, home sale, digital home sale, data protection, customer experience |

## Sisällys

|      |   |    |
|------|---|----|
| 1    | Johdanto  | 1  |
| 1.1  | Tavoite ja rajaus   | 2  |
| 1.2  | Selvityksen tyyppi  | 4  |
| 1.3  | Selvityksen vaiheet   | 4  |
| 2    | Yleistä asuntomarkkinatilanteesta                                   | 6  |
| 3    | Asunto-osakkeen kauppa  | 7  |
| 3.1  | Asuntokaupprosessi  | 9  |
| 3.2  | Kauppakirja   | 10 |
| 3.3  | Lunastuslauseke   | 10 |
| 3.4  | Osakekirjan siirtomerkinnät   | 11 |
| 3.5  | Kauppaan liittyvien maksujen suorittaminen                          | 11 |
| 3.6  | Varainsiirtovero  | 11 |
| 3.7  | Varainsiirtoveroilmoitus  | 12 |
| 3.8  | Välittäjän velvollisuudet kaupanteon jälkeen                        | 13 |
| 4    | DIAS – digitaalinen asuntokauppa                                    | 13 |
| 4.1  | DIAS-prosessi   | 15 |
| 4.2  | Digitaalisen asuntokaupan edellytykset                              | 16 |
| 4.3  | Autopaikkaosakkeen myyminen DIAS-palvelussa                         | 17 |
| 4.4  | DIAS-kauppakirja  | 17 |
| 4.5  | Kaupan käynnistäminen ja pankkien tarkastukset                      | 19 |
| 4.6  | Kauppakirjan allekirjoitukset                                       | 20 |
| 4.7  | Sähköinen allekirjoitus   | 21 |
| 4.8  | Kauppaan liittyvien maksujen hoitaminen                             | 22 |
| 4.9  | Varainsiirtoveroilmoitus DIASissa                                   | 23 |
| 4.10 | Omistajuuden muutokset  | 23 |
| 5    | DIAS-palvelun tietosuoja  | 24 |
| 5.1  | Tietosuojaseloste yritysasiakkaille ja sidosryhmille DIAS-alustalla | 24 |
| 5.2  | Henkilötietojen käsittely DIAS-palvelussa                           | 25 |
| 6    | Asiakaskokemus - perinteisestä digitaaliseen                        | 25 |
| 7    | Johtopäätökset  | 27 |

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 7.1 | Perinteisen ja digitaalisen asuntokaupan erot    | 28 |
| 7.2 | Digitaalisella asuntokaupalla saavutettavat edut | 29 |
| 7.3 | Asiakaskokemuksia digitaalisesta asuntokaupasta  | 31 |
| 8   | Päätäntö   | 32 |
| 8.1 | Selvityksen validiteetti ja reliabiliteetti      | 32 |
| 8.2 | Jatkoselvitysehdotuksia                          | 34 |
| 8.3 | Opinnäytetyön oma arviointi                      | 34 |
|     | Lähteet  | 36 |

## 1 Johdanto

Asunto-osakkeen kauppaan tuli muutoksia vuoden 2019 aikana, kun digitaalinen asunto-osakkeen kauppa mahdollistui ja palvelu käynnistyi kesällä 2019. Ajatus digitaalisesta asuntokaupasta syntyi lakimuutoksen myötä, joka mahdollistaa asunto-osakkeiden digitalisoinnin. Lait, jotka koskevat edellä mainittua muutosta ovat laki huoneistotietojärjestelmästä ja laki huoneistotietojärjestelmää koskevan lainsäädännön voimaantulosta. Nämä lait tulivat voimaan 1.1.2019. Lakimuutoksesta johtuen taloyhtiöiden osakelutellot tullaan siirtämään sähköiseen Huoneistotietojärjestelmään. Tätä järjestelmää ylläpitää Maanmittauslaitos ja siirtymäaika on annettu vuoden 2022 loppuun asti. (Osakehuoneistorekisteri 2020.)

Paperisten osakekirjojen siirto digitaaliseen muotoon tulee siis kestämään vielä muutamaa vuotta. Taloyhtiöiden osakekirjoista suurin osa on vielä paperisessa muodossa, joten siitä syystä digitaalinen asuntokauppa palvelee tässä vaiheessa perinteisillä osakekirjoilla tehtävää asuntokauppaa. Digitaalisen asuntokaupan myötä päästään automatisoimaan käsin tehtyjä työvaiheita sekä vaikuttamaan asuntokaupan läpimenoaikaan nopeuttavasti. (DIAS 2020.)

Opinnäytetyön lähtökohtana on tutkia, miten asunto-osakkeen kauppa on muuttunut digitaalisen asuntokaupprosessin käynnistymisen myötä. Digitaalisen asuntokaupan DIAS-järjestelmä on kuitenkin vielä suhteellisen uusi palvelu, joka on ollut käytössä nyt noin puolitoista vuotta. Ensimmäiset digitaaliset asuntokaupat on tehty kesäkuussa 2019 OP Koti Uusimaan toimesta.

Toimin itse kiinteistönvälittäjänä OP Kodissa ja tähän mennessä olen saanut olla mukana reilussa 70 perinteisessä asuntokaupassa ja lähes kymmenessä DIAS-kaupassa. Olen ollut aina kiinnostunut kaikista uusista sähköisistä ja digitaalisista palveluista ja sovelluksista. Alkusyksystä 2019 minulle tarjoutui tilaisuus tehdä Nurmijärven alueen ensimmäinen digitaalinen asuntokauppa ja siinä yhteydessä syntyi ajatus tehdä opinnäytetyöni jollain lailla aiheeseen liittyen.

## 1.1 Tavoite ja rajaus

Asuntokaupan tekeminen täysin etänä ja digitaalisesti on vielä suhteellisen uusi toimintamalli asuntomarkkinoilla. Palvelun uutuuden ja digitaalisuuden näkökulmasta on mielenkiintoista tutkia ja selvittää, mitä mahdollisia hyötyjä digitaalisella asuntokaupalla saavutetaan, onko se turvallista ja miten myyjät ja ostajat ovat ottaneet vastaan uuden palvelun. Palvelussa on vielä jonkun verran rajoitteita, jotka määrittävät sen, koska asuntokauppa on mahdollista tehdä DIAS-palvelun kautta, mutta näiden rajoitteiden poistamiseksi tehdään koko ajan kehitystyötä.

Työssä avataan perinteisen ja digitaalisen asuntokauppaprosessien kulkua sekä kerrotaan, mikä digitaalinen asuntokauppa itse asiassa on ja miten nämä kaksi prosessia toimivat. Selvityksen tavoitteena on vertailla näiden prosessien eroja eli mikä muuttuu digitaalisen asuntokaupan myötä. Selvityksen yhtenä oleellisena lähtökohtana on ollut selvittää, mitä etuja digitaalisella prosessilla mahdollisesti saavutetaan.

Digitaalisesti tehtävällä asuntokaupalla on myös vaikutuksia kiinteistönvälittäjään ja hänen tekemäänsä työhön, kuten myös myyjään ja ostajaan. Näistä havaituista vaikutuksista kerrotaan johtopäätöksissä. Selvityksen yhteydessä otetaan huomioon pankkeja, verottajaa ja isännöitsijää koskevia rajapintoja, mutta ei pureuduta niihin syvemmin, ainostaan siltä osin, kuinka ne näkyvät näiden prosessien rajapinnoissa.

DIAS-palvelun uutuuden vuoksi teoriapohjaista tietoa itse prosessista on suhteellisen vähän ja suppeasti saatavilla. Selvityksen teoria nojaa digitaalisen asuntokaupan osalta siksi paljolti DIAS-yhtiön tekemään DIAS-verkkosivustoon, siellä olevaan tukiportaaliin sekä DIAS-palvelusta kirjoitettuihin artikkeleihin. Perinteisestä asunto-osakkeen kaupasta löytyy hyvin teoriatietoa kirjoista ja erilaisista verkkojulkaisuista. Selvityksen johtopäätökset perustuvat osin myös henkilökohtaiseen kokemukseen asuntokauppojen läpiviennistä, koska molemmat prosessit ovat minulle tuttuja.

Digitaalisesta asuntokaupasta on tähän mennessä ehditty tekemään hyvin vähän tutkimuksia, mutta ainakin Hämeen ammattikorkeakoulusta löytyy yksi opinnäytetyö, joka liittyy digitaaliseen asuntokauppaan. Palvelun yleistyessä ja käyttäjäkokemusten lisääntyessä aihe alkaa varmasti kiinnostaa useampiakin ja aihetta on mahdollisuus tutkia useammastakin eri näkökulmasta. Näistä mahdollisista eri tutkimusvaihtoehdoista löytyy lisää kohdassa 8.2. Jatkoselvitysehdotuksia.

Jokaisella välitysliikkeellä on käytössään oma kiinteistönvälitysjärjestelmä. Näissä järjestelmissä saattaa esiintyä joitain eroja, miten DIAS-palvelu etenee ja millainen käyttöliittymä kiinteistönvälittäjälle näkyy. Koska itse pystyn tutkimaan digitaalista asuntokauppaa vain OP Kodin näkökulmasta, selvitys rajataan käsittämään vain OP Kodin käyttämää Kipinä-kiinteistönvälitysjärjestelmää ja sitä, miten DIAS-prosessi etenee Kipinässä.

Selvityksen toinen rajaus liittyy käytettyjen asuntojen kauppaan, jotka ovat tässä selvityksessä tutkimuksen kohteena. Uudiskohdekauppaa ei tässä selvityksessä käsitellä ollenkaan.

Keskeisimmät kysymykset, joihin tällä selvityksellä haetaan vastauksia ovat:

- Mitkä ovat perinteisen ja digitaalisen asuntokaupan erot?
- Mitkä ovat digitaalisella asuntokaupalla saavutettavat edut?
- Millaisia ovat asiakkaiden kokemukset digitaalisesta asuntokaupasta?

Digitaalinen asuntokauppa on äärimmäisen innovatiivinen ja mielenkiintoinen toteutus, koska kyseessä on aivan uudenlainen tapa toteuttaa asuntokauppaa. Kuten jo aiemmin on todettu, olen saanut itse olla mukana lähes kymmenessä DIAS-kaupassa ja kokemukset ovat olleet positiivisia. Olen henkilökohtaisesti kokenut palvelun käytön todella yksinkertaisena ja helppona. Palvelu myös opastaa käyttäjänsä johdonmukaisesti läpi koko prosessin. Tämän lisäksi myös ostajilta ja myyjiltä saadut kommentit ovat olleet erittäin positiivisia.

Näihin edellä mainittuihin asioihin viitaten olettamani selvityksen lopputulemasta on, että digitaalinen asuntokauppa helpottaa asunto-osakkeen kauppaa. Voidaan olettaa, että digitaalinen prosessi nopeuttaa läpimenoaikaa, tekee siitä turvallisemman sekä antaa aikataulullisesti joustoa kaupan kaikille osapuolille. Selvitys antaa kuitenkin vastaukset näihin olettamiin, kun tutkitaan tarkemmin asuntokaupan prosesseja. Selvityksen pohjalta tutkitaan asuntokauppaa ja sen synnyttämiä tunteita myös asiakkaiden näkökulmasta.



## 1.2 Selvityksen tyyppi

Opinnäytetyöni on vertaileva selvitys. Selvitys perustuu jo olemassa olevaan tietoon. Vertailevan eli komparatiivisen metodin ajatuksena on tarkastella tutkimuksessa esiintyviä prosesseja, joilla on selvästi yhteys toisiinsa, mutta kuitenkin ne eroavat toisistaan toteuttamistavoiltaan. Selvitykseni perustuu reaali maailmaan ja on täysin konkreettiaan perustuva ns. empiirinen selvitys. Empiirinen selvitys jaetaan kolmeen eri alaryhmään toteavaan, ohjaavaan ja kehittävään. (Virtuaaliyliopisto 2020.)

Toteavan eli deskriptiivisen selvityksen tarkoituksena on kuvata ja selittää tutkittavan tapauksen eroja ja se vastaa yleisimmin kysymyksiin mitä ja mikä. Toteavan selvityksen pääperiaatteena on kerätä tutkittavasta aiheesta mahdollisimman objektiivista tietoa. Objektiivisuudella tarkoitetaan selvitystiedon kiistattomuutta eli käytännössä kaikki, jotka tutkivat samaa aihepiiriä, päätyvät samaan lopputulokseen. (Virtuaaliyliopisto 2020.)

Toteavassa tutkimuksessa kerätään ainoastaan tietoa tutkittavasta kohteesta eikä pyritä muuttamaan sitä miksikään muuksi. Omassa tutkimuksessa kuvaillaan prosesseja juuri sellaisina kuin ne ovat ja tehdään vertailua näiden kahden prosessin välillä. Lisäksi johdopäätöksissä kuvataan asiakkailta saatua palautetta prosessin hyvistä ja huonoista puolia, mutta näiden asiakasarvioiden pohjalta ei anneta prosesseihin eikä palvelun läpiviemiseen parannusehdotuksia. (Virtuaaliyliopisto 2020.)

## 1.3 Selvityksen vaiheet

Selvitys koostuu selkeistä kokonaisuuksista. Johdanto vei lukijan asuntokaupan uudistuksiin ja niihin syihin, miksi digitaalista asuntokauppaa on lähdetty kehittämään. Johdannossa kerrotaan myös tämän selvityksen taustoista, selvitystyyppistä ja tavoitteista. Sen lisäksi käydään läpi syitä siihen, miksi tätä selvitystä on ylipäätään lähdetty tekemään eli mistä syntyi idea ja kipinä.

Selvitykseni ensimmäisessä vaiheessa tehdään katsaus asuntokaupan näkyymiin vuoden 2020 osalta. Asuntokauppakatsaus antaa hyvän kuvan siitä, millaisissa haasteellisissa olosuhteissa asuntokauppaa tehtiin keväällä 2020. Seuraavaksi käydään läpi perinteistä asuntokaupprosessia ja kuvataan asuntokaupan eri vaiheet tarkemmalla tasolla.

Asuntokauppa on monitahoinen ja -vaiheinen prosessi, jonka aikana pitää ottaa huomioon valtavasti eri muuttujia. Näiden ensimmäisten kappaleiden jälkeen lukijalle pitäisi muodostua kuva siitä, millaiset tekijät ylipäätään vaikuttavat asuntokauppaan ja asuntomarkkinoihin sekä millaisista erilaisista vaiheista asunto-osakkeen kauppaan koostuu.

Seuraava kokonaisuus pureutuu digitaaliseen asuntokauppaan, DIASiin. DIAS on jo aiemmin todetusti vielä suhteellisen uusi palvelu, johon liittyy tiettyjä erityisvaatimuksia, jotta asunto-osakkeen kauppa pystytään viemään digitaalisesti prosessin läpi. Tekstissä on kuvattu digitaalisen asuntokaupan prosessi sekä prosessikaaviona että auki kirjoitettuna. Tällöin lukijan on helpompi ymmärtää, mistä digitaalisessa asuntokaupassa on kyse ja millaisia eri vaiheita siihen liittyy.

DIAS-prosessiin liittyy oleellisena osana myös pankit, Verohallinto ja taloyhtiöiden isännöitsijät ja isännöintitoimistot. Näiden tahojen osalta ei pureuduta syvemmin heidän tekemiinsä toimenpiteisiin asuntokaupan yhteydessä kuin niiltä osin, miten ne liittyvät asuntokaupprosessiin ja niiden merkitykseen asuntokaupan kokonaisuudessa.

Digitaaliseen asuntokauppaan liittyy oleellisena osana myös erilaiset sähköiset palvelut, henkilötietojen käsittely, tietojen siirtäminen digitaalisesti eri osapuolten kesken sekä sähköinen, vahva tunnistautuminen ja sähköinen allekirjoittaminen. Koska henkilötietojen käsittelyä sääntelee tarkasti tietosuojasetus, on tietosuojan näkökulmasta otettu kantaa digitaalisen asuntokaupan turvallisuuteen ja henkilötietojen käsittelyyn.

Asiakas ja asiakkaan kokema palvelukokemus on vahva ja merkittävä osa asuntokauppaa. Asiakaskokemuksen ja erityisesti digitaalisen asiakaskokemuksen teorian kautta syvennytään DIAS-kauppoja tehneiden asiakkaiden kokemuksiin. Tässä yhteydessä sivutaan myös perinteisellä tavalla tehtyä asuntokauppaa ja siihen millaisia asiakastuntemuksia ja -kokemuksia se asiakkaissa herättää.

Selvityksen johtopäätöksissä vastataan selvityksen perusteena oleviin tutkimuskysymyksiin. Vastauksissa hyödynnetään selvityksen pohjalta saatua teorian tietoja sekä omaehtoista kokemusta asuntokaupoista. Näiden kahden prosessin erot tuodaan esille taulukon avulla, johon on koottu merkittävimmät eroavaisuudet. Selvitys kootaan yhteen vielä päätäntäluvussa, jossa arvioidaan selvityksen validiteettia ja reliabiliteettia. Lopuksi kerrotaan vielä omakohtaisista kokemuksista liittyen opinnäytetyön kirjoittamiseen.

DIAS-palveluun liittyy useita rajapintoja, joihin voitaisiin laajentaa erilaisia syventäviä tutkimuksia. Asuntokauppa on selkeästi digitaalisuuden murroksessa ja lisää sähköisiä palveluita on tulossa useankin asuntopalveluihin liittyvän toimijan kehittämänä, mutta näistä mielenkiintoisista jatkoselvityskohteista kerrotaan tarkemmin selvityksen viimeisessä luvussa.

## 2 Yleistä asuntomarkkinatilanteesta

Asuntokauppa on pysynyt tasaisen vireänä vuodesta toiseen ja alkuvuoden 2020 aikana jopa kasvoi hieman. Suomen Kiinteistönvälittäjien tekemän tutkimuksen mukaan alkuvuonna 2020 kiinteistönvälittäjät vielä arvioivat osakehuoneistojen kysynnän kasvavan tai pysyvän vähintään ennallaan. Asuntomarkkinan kehitykseen vaikuttavat alueelliset erot ovat kasvaneet Suomessa merkittävästi viime vuosina. Asuntojen kysyntään, myyntiaikoihin ja -hintoihin vaikuttaa suuresti myös työpaikkojen keskittyminen suurempiin kaupunkeihin ja kuntiin. (SKVL 2020.)

Asunto-osakkeen kauppa mullistui kesän 2019 aikana, kun digitaalinen asunto-osakkeen kauppa käynnistyi. Digitaalisesti tehtyjen asuntokauppojen osuus on noussut tasaisesti syksyn 2019 ja alkuvuoden 2020 aikana. Tähän on vaikuttanut osaltaan myös pankkien panostus digitaaliseen asuntokauppaan ja DIAS-palvelu kattaakin jo 96 prosenttia koko Suomen asuntolainamarkkinasta. (Yle 2020.)

Vuosi 2020 toi mukanaan uuden yllättävän käänteen asuntomarkkinoille koronaviruksen myötä. Maaliskuussa 2020 asuntokauppa pysyi vielä hyvällä tasolla ja vanhojen asuntojen osalta kauppvoja tehtiin vielä 3 prosenttia enemmän verrattuna maaliskuuhun 2019. Koronan ajateltiin vaikuttavan asuntojen hintoihin laskevasti, varsinkin, jos on ns. pakkomyynti tilanteita työllisyystilanteen heikentymisen vuoksi. Toisaalta pankkien tekemillä nopeilla ratkaisuilla kuten muun muassa ilmaisilla lyhennysvapailta helpotettiin asuntovelallisten talouden hoitoa ja näiden toimenpiteiden toivottiin vaikuttavan vakauttavasti asuntojen hintoihin. (OP 2020.)

Maaliskuussa 2020 digitaalisia asuntokauppvoja tehtiin jopa 80 prosenttia enemmän helmikuuhun verrattuna. DIAS-kauppojen yhteenlaskettu arvo käsittääkin useilla kymmenillä miljoonilla euroilla tehtyjä asuntokauppvoja viikoittain. Asuntokauppa on selvästi murroksessa ja digitaalisten palveluiden osuus tulee jatkossakin kasvamaan entisestään.

(Yle 2020.) Koronan aiheuttaman poikkeustilanteen vuoksi DIAS-kauppojen määrät lähtivät valtavaan kasvuun ja kasvun etenemiselle ei näy loppua.

Kiinteistönvälitysalan Keskusliiton mukaan asuntokauppa romahti huhtikuun 2020 aikana noin 30 prosenttia verrattuna edelliseen vuoteen. Toukokuun aikana kauppaa tehtiin, mutta edelleen huomattavasti vähemmän kuin aiemmin vastaavana ajankohtana. Vasta kuukauden loppupuolella kysyntä alkoi jälleen viritä. Kesäkuun 2020 aikana asuntokauppa lähti jo selvästi nousuun ja myyntimäärät olivat hieman suurempi kuin aiempina vuosina. (KVKL 2020.)

Hypoteekkiyhdistyksen Q3 asuntomarkkinakatsauksessa elokuussa 2020 kerrotaan pääkaupunkiseudun selviävän koronan aiheuttamasta iskusta asuntomarkkinoille yllättävän hyvin. Suurimmat vaikutukset näkyvät maakuntakeskuksissa, joissa hintojen ennustetaan laskevan noin prosentin verran. Pääkaupunkiseudulla laskua ei vastaavasti ole näkyvissä, vaan hintojen odotetaan nousevan syksyn aikana noin prosentin verran ja vuonna 2021 kasvua odotetaan olevan jopa +2,5 prosenttia. (Hypo 2020.)

Kauppamäärät pääkaupunkiseudulla ovat laskeneet verrattuna edelliseen vuoteen, mutta odotettua käännöstä pois kaupungeista kehyskuntiin ei juurikaan ole tapahtunut. Voidaankin sanoa, että kaupungistuminen ainoastaan rauhoittui. Oman asunnon ostamisesta haaveileville tai jo asuntovelallisilla Hypon ennuste lupaa hyvää matalan korkotason jatkuvuuden takia. Korkojen nousua ei ole näkyvissä lähivuosina. Asuntomarkkinoita on tuettu myös Finanssivalvonnan toimesta nostamalla asuntolainojen lainakattoa 90 prosenttiin. Sillä odotetaan olevan myönteistä vaikutusta omistusasuntojen ostamishalukkuuteen. (Hypo 2020.)

### **3 Asunto-osakkeen kauppa**

Asunto-osakkeen kauppaa säädellään asuntokauppalailla. Asuntokauppalain ensimmäisessä luvussa 1 momentissa määritellään lain soveltamisesta asunto-osakkeiden hallintaan liittyvään kauppaan. Lain mukaisesti asunto-osakkeella tarkoitetaan asunto-osakeyhtiön osaketta, joka yksin tai yhdessä oikeuttaa asuinhuoneiston hallintaan. (Asuntokauppalaki 1994, 1 luku 3§ 1 momentti.)

Kun myyjän ja ostajan väliset tarjousneuvottelut on saatu päätökseen ja kaupan ehdoista on sovittu kirjallisella ostotarjouksella molempien osapuolten allekirjoituksin, sen jälkeen

asiaa etenee kiinteistönvälittäjän toimesta kaupantekoa kohti. Välittäjä laatii ostotarjouksen pohjalta kauppakirjaluonnoksen, jonka hän lähettää hyvissä ajoin ennen kaupantekoa myyjälle ja ostajalle luettavaksi. Saman aikaisesti kiinteistönvälittäjä varaa ajan ostajan pankista kaupantekotilaisuutta varten. (Osuuspankki 2020.) Aika varataan yleisesti soittamalla pankkien asiakaspalveluun tai ollaan yhteydessä pankkien kiinteistönvälittäjille antamiin sähköpostiosoitteisiin.

Kiinteistönvälittäjä lähettää kauppakirjan myyjän ja ostajan pankeille sekä tilaa osakekirjan kaupantekotilaisuuteen ostajan pankkiin. Asuntokauppa tehdään melkein poikkeuksetta ostajan pankissa, asuntolainaan liittyvien vakuuksien ja panttausten vuoksi. Osakekirjatilaus tehdään yleensä siinä vaiheessa, kun kauppa-aika on saatu sovittua ja useimmiten pitää olla myös valmiiksi nimettynä asuntokauppaa hoitava pankkivirkailija.

Välittäjän tehtävänä on myös varmistaa, että kaupantekoon liittyvät kaikki asiakirjat ovat ajan tasalla. Jos kohteesta on tehty kosteusmittaus tai kuntotarkastus, on raportin läpikäymiseen osapuolille varattava aikaa muutamasta päivästä viikkoon. Ostotarjouksen hyväksymisestä menee normaalisti 1–3 viikkoa kaupantekotilaisuuteen. Kaupantekotilaisuuteen kokoontuu myyjä, ostaja ja kiinteistönvälittäjä sekä pankin edustaja. (Nordea 2020.)

Kaupantekotilaisuudessa myyjä ja ostaja allekirjoittavat kauppakirjan ja välittäjä tekee omistajuuden muutokseen liittyvät siirtomerkinnät osakekirjaan, jonka myyjä kuittaa allekirjoituksin sekä nimen selvennöksellä. Pankki puolestaan maksaa kauppahinnan, välityspalkkion ja ostajalle kohdistuvat kaupan varainsiirtoverot, jos ostaja on varainsiirtoverovelvollinen. Kaikkineen kaupantekotilaisuuteen pitää varata aikaa noin puolesta tunnista tuntiin. (Huoneistokeskus 2018.)

Kaupantekotilaisuus järjestetään yleisimmin keskellä työpäivää pankkien aukioloaikana. Tämä tarkoittaa useimmiten myyjän ja ostajan kannalta sitä, että osapuolet joutunut lähtemään kaupantekoon työajalla. Tämä vaatii normaalisti töiden järjestelyitä, välillä jopa vapaapäiviä, jos kaupantekotilaisuus pidetään kaukana omasta työ- tai asuinpaikasta.

Kaupantekotilaisuuden jälkeen kiinteistönvälittäjä lähettää varainsiirtoveroilmoituksen sähköisesti Verohallinnolle. Varainsiirtoverosta ja ilmoituksen lähettämisestä lisää kohdassa 3.6 sekä 3.7. Välittäjän tehtävänä on ilmoittaa asunto-osakeyhtiön isännöitsijälle

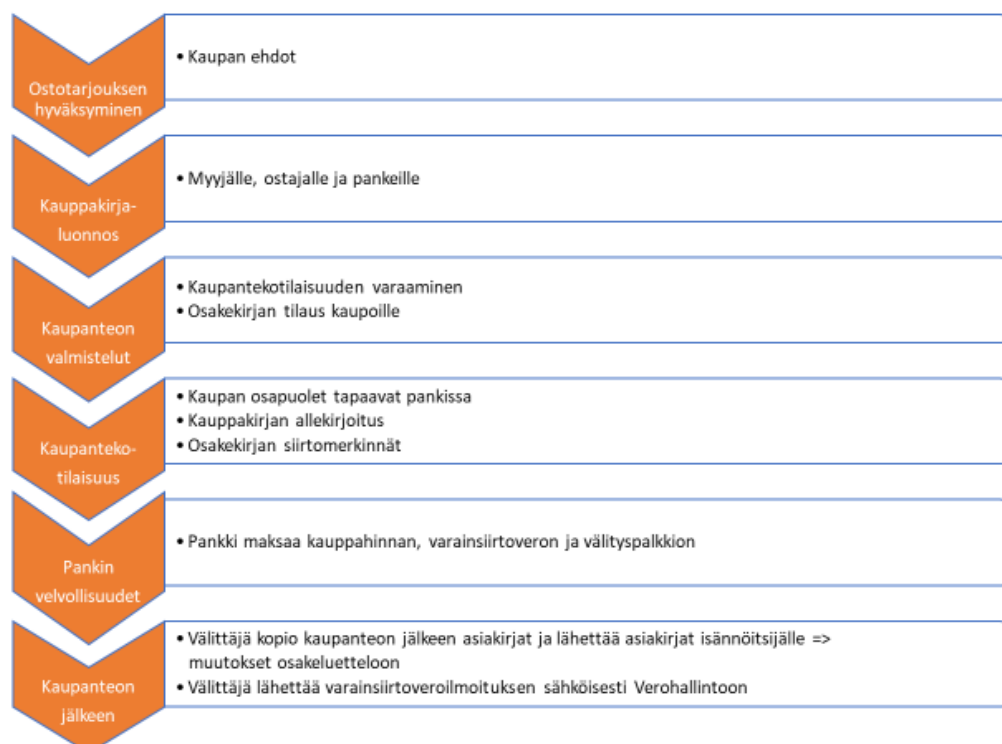
tehdystä kaupasta ja omistajuuden muutoksesta. Näistä kiinteistönvälittäjälle kuuluvista velvoitteista tarkemmin luvussa 3.8.

### 3.1 Asuntokauppaprosessi

Asuntokauppaprosessi ei ole juurikaan muuttunut vuosien saatossa. Perinteisessä asuntokaupassa ei ole mitään rajoitteita tai edellytyksiä kaupan tekemisen suhteen, kuten digitaalisessa asuntokaupassa. Itse kaupan valmistelu ja läpikäynti vaatii enemmän fyysisiä työvaiheita kuin digitaalinen asuntokauppa.

Toki kiinteistönvälittäjän pitää kiinnittää erityistä huomiota kaupantekoon, jos toisena osapuolena on kuolinpesä, edunvalvottava tai edunvalvontavaltuudella tehtävä kauppa. Näihin tapauksiin liittyy aina maistraatti tai vähintäänkin maistraatin leimalla hyväksytty asiakirja tai asiakirjoja, mutta ammattitaitoinen kiinteistönvälittäjä osaa olla avuksi myös näissä tapauksissa.

Oheisessa kuviossa 1 on kuvattu, mitä vaiheita perinteiseen asuntokauppaan kuuluu. Seuraavissa luvuissa on kerrottu tarkemmin näistä vaiheista ja mitä ne pitävät sisällään.



Kuvio 1. Asuntokauppaprosessi.

### 3.2 Kauppakirja

Kiinteistönvälittäjä laatii hyväksytyyn ostotarjouksen pohjalta kauppakirjan. Kauppakirjaan viedään kaikki ne asiat, joista on sovittu ostotarjousta neuvoteltaessa. Kauppakirjassa pitää näkyä yhteisesti sovitut kaupan ehdot, muun muassa:

- ◇ myyjän ja ostajan tiedot henkilötunnuksineen
- ◇ asunto-osakeyhtiön nimi ja osoite
- ◇ myytävien osakkeiden numerot ja määrä
- ◇ myytävän osakkeen yksilöivä tunniste yhtiössä eli huoneiston numero
- ◇ tiedot myytävästä osakkeesta, huoneistoselitelmä ja pinta-ala
- ◇ kauppahinta (eriteltynä myyntihinta ja mahdollinen lainaosuus) sekä maksuehdot
- ◇ osakekirjojen luovuttamisajankohta
- ◇ omistus- ja hallintaoikeuden siirtymishetki ja milloin osakkeeseen kohdistuvat maksut siirtyvät ostajan vastuulle
- ◇ varainsiirtoveron maksaminen ja ilmoitusvelvollisuus

Kauppakirjaan on hyvä kirjata, jos osakkeessa on jotain erityistä, joka kannattaa erikseen maininta kauppakirjassa, esimerkiksi taloyhtiön päätetyt lähiaikoina toteutettavat remontit, asunto-osakkeen hallinta on kuulunut kuolinpesälle tai ollut vuokrattavana. Näiden lisäksi pitää olla listattuna kaikki ne asiakirjat, jotka ostaja on saanut haltuunsa ostotarjouksen tekemisen yhteydessä. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014.)

### 3.3 Lunastuslauseke

Kaupantekoa voi rajoittaa myös asunto-osakeyhtiössä käytössä oleva lunastuslauseke. Lunastuslausekkeella voidaan määrätä osakkeenomistajan, yhtiön tai jonkun muun henkilön oikeudesta lunastaa osake, kun omistusoikeus on siirtymässä uudelle omistajalle muulta kuin asunto-osakeyhtiöltä. Lunastuslausekkeessa on myös määrättävä, kenellä kaikilla on oikeus osakkeen lunastamiseen. (Asunto-osakeyhtiölaki 2009, 2 luku 5 § 1 momentti.)

Pahimmillaan yhtiöjärjestyksessä mainittu lunastuslauseke saattaa johtaa siihen, että ostaja menettää oikeuden ostamiinsa osakkeisiin, kun lunastaja haluaa lunastaa kyseenomaiset osakkeet itselleen ostajan sopimalla kauppahinnalla. Tässä tapauksessa ostajalle palautuu jo maksettu kauppahinta sekä maksetut varainsiirtoverot, jos asiakas ei

ole ollut ensiasunnon ostaja. Aikaa prosessiin kuitenkin kuluu muutamasta viikosta, jopa muutama kuukauteen. (Alinen 2017.)

### 3.4 Osakekirjan siirtomerkinnät

Osakekirja luovutetaan Asuntokauppalain 6 luvun 4 pykälän mukaisesti kaupantekotilaisuudessa, jos koko kauppahinta maksetaan kerralla. Osakekirja luovutetaan ostajalle asianmukaisilla siirtomerkinnöillä varustettuna, kun kauppahinta on maksettu. Merkintä tehdään sille varattuun kohtaan osakekirjassa, yleensä osakekirjan sisäsivulle. (Nevala & Palo & Sirén & Haulos 2010,191.)

Siirtomerkinnät osakekirjaan tekee kiinteistönvälittäjä. Siirtomerkinnöistä pitää käydä ilmi selvästi kenelle siirto tehdään, paikkakunta ja päivämäärä sekä siirtäjän allekirjoitus nimenselvennyksineen. Jos ostaja on tarvinnut asunto-osakkeen ostoa varten asuntolainaa, ottaa pankki osakekirjan haltuunsa ja antaa siitä kopion kiinteistönvälittäjälle ja ostajalle.

Jos ostaja ei vastaavasti tarvitse asuntolainaa asunto-osakkeen ostoa varten, niin ostaja saa osakekirjan haltuunsa kaupantekotilaisuudessa. Myös tässä tapauksessa pankkivirkailija ottaa osakekirjasta kopion, jonka kiinteistönvälittäjä toimittaa kaupanteon jälkeen taloyhtiön isännöitsijälle. Tämän ja muiden tarvittavien dokumenttien pohjalta isännöitsijä kirjaa uuden omistajan osakasluetteloon.

### 3.5 Kauppaan liittyvien maksujen suorittaminen

Kun kauppakirja on allekirjoitettu, pankin toimesta hoidetaan kauppahinnan maksu myyjälle. Pankki hoitaa kauppahinnan maksamisen lisäksi myös kiinteistönvälittäjän välityspalkkion sekä kaupan varainsiirtoveron. Lisää varainsiirtoveron maksamisesta seuraa luvussa. Maksujen jälkeen kaikki kaupan osapuolet saavat kuitit maksetuista suorituksista. (Nordea 2020.)

### 3.6 Varainsiirtovero

Asunto-osake määritellään arvopaperiksi, josta on suoritettava varainsiirtoverolain 17 § mukaisesti varainsiirtovero. Asuntokaupan yhteydessä osakkeen luovutuksesta on an-



nettava ilmoitus Verohallinnolle. Asunto-osakkeen varainsiirtoveron määrä on 2 prosenttia velattomasta kauppahinnasta. Velaton kauppahinta koostuu asunto-osakkeen myyntihinnasta ja mahdollisen yhtiölainaosuudesta. (Vero 2020.)

Varainsiirtoverovelvollisia ovat kaikki muut paitsi ensiasunnon ostaja. Ensiasunnon ostajan osalta pitää täytyä Varainsiirtoverolain 2 luvun 11 momentin mukaiset kohdat:

- ◇ ostaja käyttää hankittua asuntoa vakituksena kotinaan ja on lunastanut sen hallintaan oikeuttavista osakkeista vähintään puolet
- ◇ ei ole aiemmin omistanut vähintään puolta asuinrakennuksesta tai asunto-osakkeen hallintaan oikeuttavista osakkeista
- ◇ on ennen kauppakirjan allekirjoittamishetkellä 18–39-vuotias
- ◇ muuttaa asuntoon kaupanteosta kahden kuukauden sisällä

(Varainsiirtoverolaki 1996, 2 luku 11 §.) Autopaikkaosakkeen osalta varainsiirtovero on maksettava aina. Verovelvollinen on myös ensiasunnon ostaja, vaikka muutoin ensiasunnon varainsiirtoverovapauden edellytykset täytyisivät.

Varainsiirtovero on maksettava Varainsiirtoverolain 3 luvun 21 § kolmannen momentin mukaisesti luovutus sopimuksen tekemisen yhteydessä, kun luovutus tapahtuu kiinteistönvälittäjän avulla. DIAS-kaupassa kiinteistönvälittäjä lähettää verottajalle sähköisesti varainsiirtoveroilmoituksen kaupan syntymisen jälkeen. Tästä lisää seuraavassa luvussa.

### 3.7 Varainsiirtoveroilmoitus

Varainsiirtoveron ilmoittamisen käytäntö muuttui marraskuussa 2019. Muutoksen jälkeen jokainen verovelvollinen sai oman henkilökohtaisen varainsiirtoveron viitenumeron, jota käytetään aina veron maksamiseen. Varainsiirtoveroilmoitus tehdään muutoksen jälkeen sähköisesti ja ilmoitus tehdään aina ainoastaan oman varainsiirtoveron osalta eli samalla ilmoituksella ei voi hoitaa useamman luovutuksensaajan varainsiirtoveroilmoitusta. (Vero 2019.)

Eduskunnan vahvistaman (12.1.2018) lakipaketin mukaan 1.11.2019 tai sen jälkeen tehtävien asunto-osakkeiden kauppojen osalta, kiinteistönvälittäjän on tehtävä varainsiirto-

veroilmoitus sähköisesti. Myös ilmoitusvelvollisuuden sanktiointiin tehtiin muutoksia. Jatkossa ilmoitusvelvollinen on vastuussa varainsiirtoveroilmoituksen tekemisestä määräajassa. Laiminlyönnit johtavat mahdollisiin myöhästymismaksuihin ja veronkorotuksiin, joista vastaa kiinteistönvälittäjä. (Vero 2019.)

Asunto-osakkeen kaupassa, joka on hoidettu kiinteistönvälittäjän toimesta, varainsiirtoveroilmoituksen hoitaminen on välittäjän vastuulla. Varainsiirtoveroilmoitus on tehtävä viipymättä kaupantekotilaisuuden jälkeen sähköisesti Verohallinnolle. Kun Verohallinnolta on saatu vastaanottokuittaus varainsiirtoveroilmoituksesta, välittäjä tulostaa sen ja toimittaa ostajalle tiedoksi. (Vero 2020.)

### 3.8 Välittäjän velvollisuudet kaupanteon jälkeen

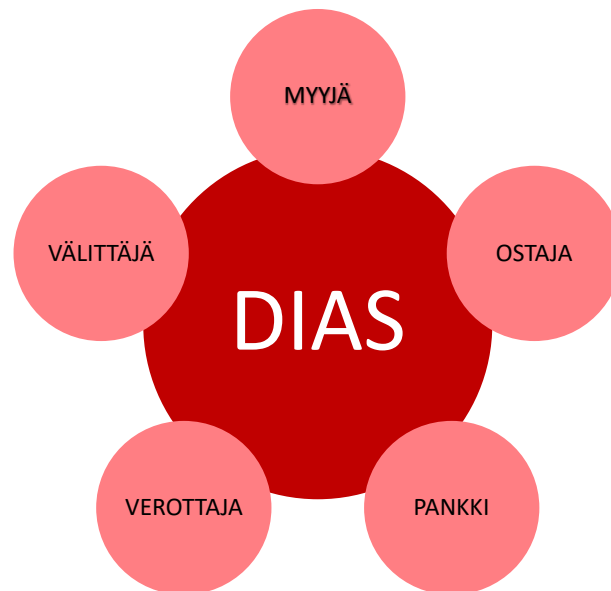
Kaupantekotilaisuuden jälkeen kiinteistönvälittäjän velvollisuutena on toimittaa tarvittavat dokumentit isännöitsijälle sekä Verohallinnolle. Isännöitsijä tarvitsee kaupan asiakirjat merkitäkseen uuden omistajan osakasluetteloon. Kiinteistönvälittäjän tulee toimittaa isännöitsijälle vähintään kopio, mielellään yksi alkuperäinen, allekirjoitettu kauppakirja, kopio osakekirjasta, josta löytyy asianmukainen siirtomerkintä, kuitti varainsiirtoveron maksusta sekä varainsiirtoveron ilmoitusosa. (Nevala ym. 2010, 115.)

## 4 DIAS – digitaalinen asuntokauppa

Digitaalinen asuntokauppa palveluna on käynnistynyt vuoden 2019 aikana ja sen teknistä alustaa varten on perustettu marraskuussa 2018 yhteisyritys nimeltä DIAS Oy. Digitaalisen kaupanteon teknisenä alustana toimii DIAS-järjestelmä. Yrityksessä oli ensivaiheessa mukana Aktia, Danske Bank, Osuuspankki ja S-Pankki. Pankkien lisäksi yrityksen omistajina toimivat Alma Talent Oy sekä teknologiayritys Tomorrow Tech. Alma Talent Oy on ostanut DIAS Oy:stä viiden prosentin osuuden, koska haluaa olla aktiivisesti mukana kehittämässä tulevaisuuden asuntopalveluita. (DIAS 2020.)

Tänä päivänä DIAS-järjestelmässä ovat mukana Aktia, Danske Bank, Osuuspankki, Säästöpankkiryhmä, POP-pankkiryhmä, Handelsbanken, Nordea, Suomen Hypoteekkiyhdistys sekä useampia rakennusliikkeitä. DIAS-pankit kattavat jo 96% kaikesta asuntolainakannasta. Nykyään DIAS-palvelu on käytettävissä useimmilla kiinteistönvälittäjillä, koska mukaan ovat lähteneet myös Alma Media ja Sanoma, joiden kiinteistönvälitysjärjestelmät ovat yleisimmin käytettyjä välitysjärjestelmiä. (DIAS 2020.)

Digitaalisen asuntokaupan palvelua voi kuvata hyvin virtuaalisena asuntokauppapöytänä, jossa kaikki kaupan osapuolet kokoontuvat hoitamaan oman osuutena kauppaan liittyvissä vaiheissa täysin sähköisesti. Alla oleva kuvio 2 osoittaa, mitkä kaikki tahot osallistuvat asuntokauppaan.



Kuvio 2. Virtuaalinen asuntokauppapöytä.

Välittäjä valmistelee kaupantekoon liittyvät asiat kuntoon ennen DIASin käynnistämistä. Tämä käsittää muun muassa ostotarjouksen ehdoista sopimisen ja ostotarjouksen hyväksynnän ja kauppakirjaluonnoksen kirjoittamisen. Ensimmäisessä vaiheessa on tärkeintä varmistaa kaupan soveltuvuus DIASiin. (DIAS 2020.)

Ennen kaupan tekemistä ostaja ja myyjä sopivat omien pankkiensa kanssa asunnon rahoittamiseen liittyvät asiat kuntoon. Kun rahoituspäätökset ovat kunnossa, välittäjä lähettää kaupan osapuolille kauppakirjaluonnoksen luettavaksi. Kun myyjä ja ostaja ovat hyväksyneet kauppakirjan, tämän jälkeen digitaalinen kauppa voidaan käynnistää.

Pankit tekevät digitaalisen asuntokauppaprosessin käynnistämisen jälkeen omat tarkastuksensa kauppaan liittyen. Pankki ei enää tässä vaiheessa tarkasta kauppakirjan sisältöä, vaan haluaa varmistaa kaupan edellytysten täyttymisen pantinhaltijan ja asuntolainoituksen tarjoajan roolista. Ensin tarkastuksen tekee myyjän pankki ja tämän jälkeen kaupan edellytykset tarkastaa ostajan pankki. Tavoitteena on päästä käynnistämään allekirjoitusvaihe viiden pankkipäivän kuluessa kaupan käynnistämisestä. (DIAS 2020.)

Pankin tarkastusten ja hyväksynnän jälkeen välittäjä pääsee käynnistämään kauppakirjan allekirjoitusvaiheen. Kiinteistönvälittäjä saa tiedon kaupan etenemisestä allekirjoitusvaiheeseen omaan välitysjärjestelmäänsä. Allekirjoitusvaiheessa myyjä ja ostaja käyvät allekirjoittamassa kauppakirjat omilla verkkopalvelutunnuksillaan turvallisesti verkkopankissa. (DIAS 2020.)

Allekirjoitusten jälkeen pankit hoitavat kauppaan liittyvän rahaliikenteen ja verojen maksamisen sekä tekee tarvittavat siirtomerkinnät osakekirjaan. Näiden toimenpiteiden jälkeen välittäjä hoitaa omat velvollisuutensa, toimittaa ostajalla tarvittavat dokumentit maksetuista varainsiirtoveroista ja välittää isännöitsijälle kaikki omistajuuden muutokseen liittyvät asiakirjat. (DIAS 2020.)

Digitaalisen asuntokaupan prosessi vaatii kuitenkin välittäjältä kaupantekoon liittyvää kokonaisuuden hallintaa. Ennen kaupanteon käynnistämistä välittäjän on selvitettävä asunto-osakkeen sopivuus digitaaliseen asuntokauppaan. Tällä hetkellä digitaalisessa kaupanteossa on vielä joitakin rajoitteita ja tietyt kriteerit pitää täytyä, jotta kauppa voidaan suorittaa DIAS-palvelussa. Näistä DIAS-kaupan edellytyksistä tarkemmin luvussa 4.2. (DIAS 2020.)

Palvelua kehitetään jatkuvasti. Syksyn 2019 jälkeen ja kesällä 2020 on jo ehtinyt tulla muutoksia DIAS-järjestelmään ja prosessin kulkuun. Tämän on aiheuttanut muun muassa Verohallinnon muutostyö, jossa varainsiirtoveron käsittely muuttui verovelvollisten henkilökohtaisten viitenumeroiden lisäyksen vuoksi sekä varainsiirtoveroilmoituksen tekemiseen sähköisesti. Tästä muun muassa lisää kohdassa 4.9. Kesän 2020 palveluun tulleet muutokset koskevat pankkien tarkastusten aikarajoja ja tavoitteena on saada jokainen asuntokauppa prosessin läpi viidessä arkipäivässä. (DIAS 2020.)

#### 4.1 DIAS-prosessi

Alla olevassa kuviossa 3 on havainnollistettu DIAS-prosessi. Tässä kappaleessa kerrotaan tarkemmin, miten prosessi etenee vaihe vaiheelta ja mitä nämä vaiheet pitävät sisällään.

# Kaupan vaiheet DIAS-alustalla



Kuvio 3. DIAS-prosessi (DIAS 2020).

## 4.2 Digitaalisen asuntokaupan edellytykset

Digitaalisessa asuntokaupassa on vielä muutamia rajoittavia ehtoja, jotka pitää ottaa huomioon ennen kuin voidaan varmistua siitä, onnistuuko kaupan tekeminen DIAS-kauppana. Tällä hetkellä voimassa olevia rajoituksia kaupan osalta ovat seuraavat seikat:

- ◇ ostaja tarvitsee asuntolainaa asunto-osakkeen ostoa varten
- ◇ kaikilla myyjä osapuolilla täytyy olla sama pankki, jolla on valmiudet DIAS-kauppaan
- ◇ kaikilla ostajilla täytyy olla sama pankki, jolla on valmiudet DIAS-kauppaan
- ◇ osakekirja myyjän pankin hallussa ja siirtyy vakuudeksi ostajan pankkiin
- ◇ ostajien rahoitus tulee pankista
- ◇ koko kauppasumma maksetaan kerralla
- ◇ myyjien ja ostajien pitää olla yksityishenkilöitä (yritysten ja kuolinpesien tekemien asunto-osakkeiden kauppa ei vielä tässä vaiheessa ole mahdollinen)
- ◇ kauppa täytyy hoitaa yhdellä kauppakirjalla
- ◇ taloyhtiön osakeluettelo ei saa olla sähköinen eikä se saa siirtyä Huoneistotietojärjestelmään kaupan aikana

Rajoitukset yritysten ja kuolinpesien osalta johtuvat siitä, että jokaisen myyjän ja ostajan pitää olla oikeustoimikelpoinen yksityinen henkilö, jolla on hallussaan henkilökohtaiset

verkkopankkitunnukset. Nämä edellä mainitut vaateet liittyvät palvelussa käytettävään tietosuojaan ja henkilöllisyyden todentamiseen. (DIAS 2020.)

#### 4.3 Autopaikkaosakkeen myyminen DIAS-palvelussa

Myös autopaikkaosakkeen osalta on muutamia rajoittavia tekijöitä, jotka pitää huomioida ennen kaupantekoa. Autopaikkaosake on mahdollista ottaa osaksi DIAS-kauppaa, jos kyseisen kiinteistönvälitysyhtiön oma järjestelmä tukee tätä mahdollisuutta. Monissa välitysjärjestelmissä autopaikan kauppa suoritetaan omana toimeksiantonaan ja näin ollen myös omana kauppana. (DIAS-opas.)

OP Kodin Kipinä-järjestelmässä tätä rajoitetta ei ole, vaan autopaikkaosakkeen kaupan voi hoitaa DIASissa, jos se tehdään samalla kauppakirjalla kuin asunto-osakkeen kauppa ja sen kauppahinta sisältyy myyntihintaan. DIAS-palvelussa ja Kipinä-järjestelmässä on eriteltynä oma osakesarja autopaikkaosakkeelle. Tässä yhteydessä välittäjän on oltava erittäin tarkka ja huolellinen, koska osakesarjojen numeroiden täytyy täsmätä ja varainsiirtoveroilmoitus täytyy tarkastaa huolellisesti osakesarjan osalta.

Jos myyjällä tai ostajalla ei ole autopaikkaosakkeen myyntiin/ostoon tarvetta rahoitukselle, on siinä tapauksessa tarkastettava etukäteen pankilta, soveltuuko kauppa tehtäväksi DIASina. DIAS-kaupassa lunastuslausekkeella varustetusta osakkeesta on mahdollisuus tehdä kauppa, mikäli kauppahinta maksetaan yhdessä erässä. (DIAS-opas.)

#### 4.4 DIAS-kauppakirja

DIAS-prosessiin lähtevä kauppakirja pitää olla muotoilultaan hieman poikkeava ns. normaalista asunto-osakkeen kauppakirjasta. Digitaalisen asuntokaupan kauppakirjassa ei saa olla viitteitä kaupantekotilaisuuteen ja kauppakirjassa on hyvä korostaa, että kauppakirja allekirjoitetaan digitaalisesti. Erikseen pitää olla huomioituna kauppahinnan ja välityspalkkion maksu, omistusoikeuden siirtyminen, osakekirjaan tehtävien siirtomerkintöjen valtuutus myyjäosapuolelta sekä varainsiirtoveron maksamisen valtuutukset ostajalta. (DIAS 2020.)

Jokaisella välitysliikkeellä on omat, valmiit kauppakirjapohjat, joiden pohjalta kauppakirja laaditaan. Ohessa on kuitenkin muutamia DIAS-palveluun kirjattuja esimerkkejä siitä, miten kauppakirjassa suositellaan huomioitavaksi digitaalisesti tehtävä kauppa. Nämä

ovat apuna ja helpottavat ymmärtämään kaupantekoprosessia ja sen taustaa, jos jossain vaiheessa kaupan tekemisen jälkeen joudutaan palaamaan tehtyyn kauppaan. (DIAS 2020.)

Maksuehtoihin täytyy kirjata mainita koko kauppahinnan maksamisesta yhdessä erässä kauppakirjan allekirjoituksen jälkeen. Kuten aiemmin DIAS-kaupan edellytyksissä mainittiin, maksuehtoinen kauppa ei ole mahdollinen digitaalisessa asuntokaupassa tässä vaiheessa. (DIAS 2020.)

Omistusoikeuden siirtyminen kirjataan kauppakirjalla aina kauppahinnan maksamisen yhteyteen eli esimerkkinä voi olla ”Omistusoikeus kaupan kohteeseen siirtyy, kun koko kauppahinta on maksettu” (DIAS 2020). Myyjän velvollisuudesta luovuttaa osakekirja sovittuna ajankohtana on mainittu Asuntokauppalain 6 luvussa 4§ ja DIAS-kaupassa osakekirjan luovutus voidaan ilmaista esimerkiksi seuraavalla tavalla: ”Osakekirja luovutetaan siirtomerkinnällä varustettuna ostajan pankille kauppakirjan allekirjoitusten jälkeen allekirjoitusprosessissa annettujen valtuutusten jälkeen” (DIAS 2020).

Varainsiirtoveron maksamisesta osakkeen kaupassa on säädetty Varainsiirtoverolain 3 luvussa 21 §, joka velvoittaa varainsiirtoveron maksamiseen osakkeen kaupan yhteydessä. Tästä syystä kauppakirjaan on hyvä lisätä maininta veron maksamisesta erikseen esimerkiksi seuraavalla tavalla: ”Tästä kaupasta menevästä varainsiirtoverosta (veron määrä euroissa) euroa vastaa ostaja. Veron maksaa ostajan pankki tämän kauppakirjan allekirjoitusprosessissa antamin valtuuksin” (DIAS 2020).

Jos ostaja on ensiasunnon ostaja, myös DIAS-kauppakirjaan tulee kirjata tästä maininta. Asian voi kirjoittaa kauppakirjaan seuraavasti: ”Ostaja on oman ilmoituksensa mukaan varainsiirtoverolain 25§ tarkoittama ensiasunnon ostaja. Ostaja vastaa varainsiirtoverosta, elleivät verovapauden edellytykset täyty”.

Kauppakirjan allekirjoittamiseen ja hyväksymiseen on myös hyvä kiinnittää huomiota, koska kauppakirjaa ei allekirjoiteta kaupantekotilaisuudessa. Kauppakirjan allekirjoituskohtaan voidaan kirjata seuraavaa:

”Myyjä ja ostaja ovat sekä velvolliset suorittamaan tähän kauppakirjaan perustuvat maksusitoumuksensa ja muut velvoitteensa, että oikeutetut saamaan tähän kauppakirjaan perustuvat oikeudet vain edellyttäen, että aikaisemmin erääntynyt velvoite on suoritettu.

Tämän kauppakirjan hyväksymme allekirjoituksillamme ja sitoudumme sitä noudattamaan. Tämä kauppakirja on laadittu ja allekirjoitettu digitaalisesti. Allekirjoitetut kauppakirjat toimitetaan kummallekin kaupan osapuolelle, taloyhtiön isännöitsijälle ja kaupan välittäjänä toimineelle kiinteistönvälitysliikkeelle” (DIAS 2020).

Kun välittäjä on saanut kauppakirja valmiiksi, hän lähettää sen molemmille osapuolille luettavaksi. Kauppakirjan lukemiseen osapuolille on varattava aikaa noin 1–3 päivää. Kun välittäjä on saanut myyjältä ja ostajalta kuittauksen, että kauppakirja on hyväksytty, hän pääsee käynnistämään DIAS-kaupan.

#### 4.5 Kaupan käynnistäminen ja pankkien tarkastukset

Kiinteistönvälittäjällä on tässä vaiheessa valmis kauppakirja ja hän pääsee käynnistämään DIAS-prosessin liittämällä omaan välitysjärjestelmäänsä kauppakirjan ja vaadittavat liitetiedostot. Liitetiedostot, jotka tarvitaan osaksi DIASia on vähintään isännöitsijäntodistus, joka useissa tapauksissa on toimitettu jo hyvissä ajoin etukäteen ostajan pankille tiedoksi. (DIAS 2020.) Kaupan käynnistämisen jälkeen kiinteistönvälittäjän saa tiedon kaupan käynnistymisestä omaan sähköpostiinsa, jossa ilmoitetaan, että kauppa on lähetetty DIASiin pankkien valmisteltavaksi.

Myyjän ja ostajan pankit saavat tiedon käynnistetystä DIAS-kaupasta heti kiinteistönvälittäjän tekemän käynnistyksen jälkeen. Myyjän ja ostajan pankit tekevät omat tarkastuksensa kauppaan. Myyjän pankki toimittaa ostajan pankille siirtositoumuksen osakekirjan siirtämisestä kaupanteon jälkeen. Ostajan pankki vastaavasti selvittää, että rahoitusjärjestelyt ovat kunnossa ostajan osalta. (DIAS 2020.)

Heinäkuun 2020 alussa DIAS-toimintamalliin on tullut muutoksia ja nykyään ei enää anneta aikatauluarvioita kaupan valmistumisesta palveluun pankkien toimesta. Tämän muutoksen jälkeen DIAS-kaupan läpimenon tavoiteaikataulu on viisi pankkipäivää. Mikäli jostain syystä kaupan valmisteluun menee pidempi aika kuin viisi pankkipäivää, DIAS ilmoittaa siitä kiinteistönvälittäjälle käyttöliittymän kautta. (DIAS 2020.)

Myyjän pankilla on velvoite kuitata tarkastus suoritetuksi viimeistään neljän pankkipäivän kuluessa kaupan aloittamisesta. Kun myyjän pankki on suorittanut kuittauksen, ostajan pankki suorittaa oman kuittauksensa viiden pankkipäivän kuluessa kaupan käynnistämi-

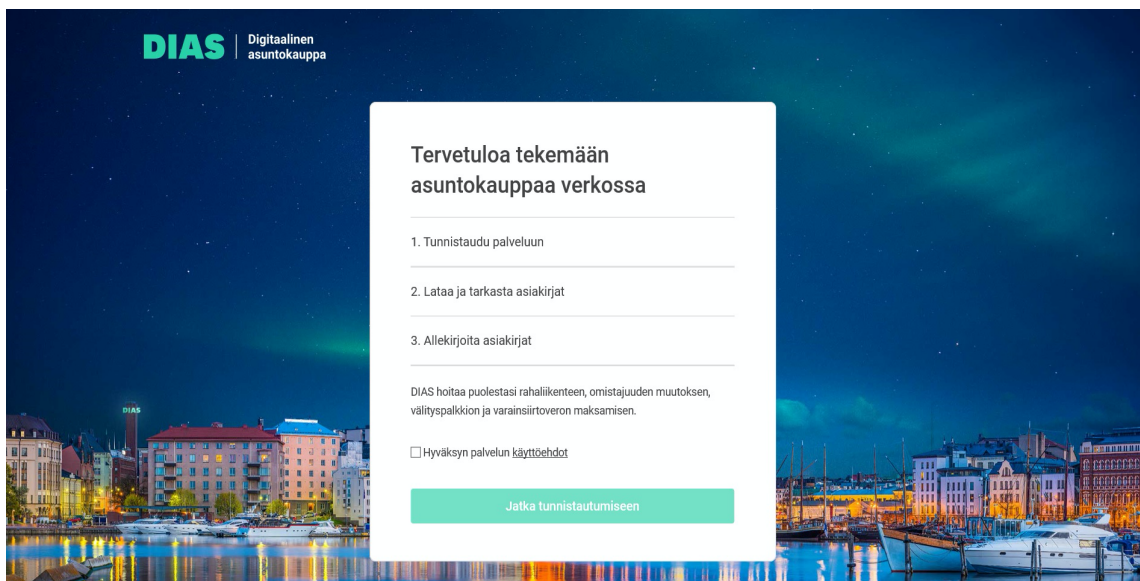


sestä. Kun myyjän ja ostajan pankeilta on saatu hyväksyntä kaupalle, DIAS-käyttöliittymä ilmoittaa kiinteistönvälittäjälle, että kauppa on valmiina allekirjoitusvaiheeseen. (DIAS 2020.)

#### 4.6 Kauppakirjan allekirjoitukset

Kiinteistönvälittäjä pääsee käynnistämään allekirjoitusvaiheen välittömästi pankeilta tulleen valmistumiskuittauksen jälkeen. Allekirjoituskutsut lähtevät välittömästi osapuolille heidän ilmoittamaansa sähköpostiosoitteeseen palvelun toimesta. (DIAS 2020.)

Tässä yhteydessä kiinteistönvälittäjän on hyvä olla yhteydessä kaupan molempiin osapuoliin ja ilmoittaa kaupan etenemisestä allekirjoitusvaiheeseen. Näin ollen kaupan osapuolet osaavat tarkkailla sähköpostejaan, koska myyjän ja ostajan pitää käydä allekirjoittamassa kauppakirja 24 tunnin sisällä vaiheen käynnistämisestä. Muussa tapauksessa kauppa peruuntuu ja prosessi joudutaan aloittamaan alusta.



Kuvio 4. DIAS-palvelu, allekirjoitusvaiheen tunnistautuminen (DIAS 2020).

Allekirjoitusvaiheessa palvelu ohjaa käyttäjän osoitteeseen [sign.dias.fi](https://sign.dias.fi). Edellä oleva kuvio neljä näyttää asiakkaalle avautuvan sivunäkymän. Tässä ensimmäisessä näkyvässä asiakas hyväksyy palvelun käyttöehdot, jonka jälkeen hän pääsee valitsemaan oman verkkopankkinsa ja tunnistautumaan palveluun vahvasti omilla pankkitunnuksillaan. Alla olevassa kuviossa viisi ovat kuvakkeina kaikki ne pankit, jotka ovat mukana DIAS-palvelussa.



Kuvio 5. DIAS-palvelu, tunnistautuminen (DIAS 2020).

Kauppakirjan allekirjoitus hoidetaan sähköisellä allekirjoituksella. Allekirjoitusvaiheessa myyjä ja ostaja antavat pankille valtuutuksen maksujen hoitamiseen ja osakekirjan siirtämiseen. Maksuilla tarkoitetaan tässä yhteydessä kauppasumman siirtämistä, varainsiirtoverojen ja välityspalkkion maksamista. (DIAS-opas.) Omistajuuden muutos on sidottu kauppakirjan allekirjoitus päivämäärään.

#### 4.7 Sähköinen allekirjoitus

Tänä päivänä verkkopalveluita tarjoavia yrityksiä on valtavasti ja niiden käyttäjille on äärimmäisen tärkeää, että tarjottava palvelu on luotettava ja turvallinen. Asiointi on siirtynyt entistä enemmän verkkoon ja näille verkkopalveluille on asetettu luotettavuusvaatimuksia. Näistä luotettavuusvaatimuksista on säädetty EU:ssa eIDAS-asetuksella (EU) 910/2014. Suomessa sähköisiä luottamuspalveluita valvova taho on Liikenne- ja viestintäviraston alainen Traficom Kyberturvallisuuskeskus. (Traficom 2020.)

Aiemmin EU-asetukset koskivat vain sähköistä allekirjoitusta. Tänä päivänä asetus on laajentunut koskemaan myös muun muassa sähköisiä leimoja, sähköisiä aikaleimoja ja verkkosivustojen todentamista. (Traficom 2020.) Nämä liittyvät oleellisesti DIAS-palvelussa käytettävään sähköiseen allekirjoittamiseen ja tietojen välittämiseen.

Vahva sähköinen tunnistautuminen on mahdollista erilaisilla varmenteilla. Tänä päivänä käytössä olevia sähköisen tunnistautumisen välineitä ovat sähköinen henkilökortti, Tupa-pankkivarmenne, mobiilivarmenne ja näiden lisäksi vielä Katso-tunniste, jota voidaan käyttää mm. Lähi-Tapiolan, DNAn ja Fennian verkkopalveluissa. (Varanka & Mä-kikangas & Hyypiä & Jalonen & Samppala 2017, 36.)

Sähköinen tunnistautuminen on tänä päivänä turvallista ja se mahdollistaa erilaisten asiakirjojen allekirjoittamisen ajasta ja paikasta riippumatta. Eduskunta on säätänyt lain sähköisistä allekirjoituksista vuonna 2009, joka perustana on ollut muun muassa sähköisen asioinnin tietosuojan ja tietoturvan edistäminen. Vahva tunnistautuminen perustuu allekirjoittavan henkilön yksilöimiseen ja tunnistamiseen. Sähköisen varmenteen avulla todetaan asiakkaan henkilöllisyys ja varmistetaan tietojen salaaminen. (Varanka ym. 2017, 36.)

#### 4.8 Kauppaan liittyvien maksujen hoitaminen

Kun myyjä ja ostaja ovat allekirjoittaneet kauppakirjan, tieto välittyy pankeille, jotta ne voivat hoitaa kauppaan liittyvät maksuveloitteet omalta osaltaan. Ensin ostajan pankki suorittaa kauppahinnan maksun myyjän pankille sekä hoitaa mahdolliset varainsiirtoverojen maksut Verohallinnolle, jos asiakas on varainsiirtoverovelvollinen. (DIAS 2020.)

Kun myytävän osakkeen kauppahinnan maksu näkyy myyjän pankissa, pankki hoitaa myyjän kanssa sopimansa veloitteen kauppahinnasta pois. Yleensä nämä veloitteet tarkoittavat jäljellä olevaa asuntolainaa tms. Myyjälle maksettavasta kauppahinnasta vähennetään myös välityspalkkiolasku, joka on toimitettu myyjän pankille automaattisesti DIASin käynnistämisen yhteydessä. Loppu kauppahinta siirretään myyjän pankkitilille. (DIAS 2020.)

Kauppaan liittyvät maksut suoritetaan saman päivän aikana, jos ostajan pankista hoidetaan kauppahinnan maksu ennen kello 14. Tämä edellyttää sen, että kauppakirja on allekirjoitettu myyjän ja ostajan toimesta ennen kello 14. Tämän kellonajan jälkeen ostajan pankin toimesta siirretyt maksut suoritetaan viimeistään seuraavana pankkipäivänä. (DIAS 2020.)

#### 4.9 Varainsiirtoveroilmoitus DIASissa

Kiinteistönvälittäjien vastuulla on jatkossakin varmistua siitä, että varainsiirtovero on maksettu ennen ilmoituksen lähettämistä. Kuten kohdassa 4.3. Autopaikkaosakkeen myyminen DIAS-kaupan yhteydessä on mainittu, välittäjän on oltava huolellinen ja tarkastettava, että jokainen osakesarja on syötetty Kipinä-kiinteistönvälitysjärjestelmään omana tietorivinä.

OP Kodilla käytössä olevaan Kipinä-kiinteistönvälitysjärjestelmään syötetään ensin kaupan tiedot, jossa on eriteltynä kauppahinta sekä erillisellä osakesarjalla ostettavien tilojen osuus kauppahinnasta. Nämä tilat voivat olla esimerkiksi autotalli, autokatos tai varasto. Näistä tiloista varainsiirtovero suoritetaan aina ostajan varainsiirtoverostatuksesta huolimatta.

Tämän jälkeen ostajan tiedoissa täydennetään mahdolliset lisätiedot muun muassa tieto, onko asiakas ensiasunnon ostaja. Tarvittavien tietojen syöttämisen jälkeen, välittäjä käynnistää tilisiirron muodostamisen. DIAS-kaupoissa tilisiirto siirtyy automaattisesti välitysjärjestelmään tallennettaviin asiakirjoihin.

Kaupanteon jälkeen, kun pankki on maksanut ostajien osalta varainsiirtoveron, DIAS rajapinta saa tiedon suoritetuista maksuista ja lähettää varainsiirtoveroilmoituksen automaattisesti verottajalle. Verohallinnolta tulee ilmoitus varainsiirtoveron maksusta, jonka välittäjä tulostaa ja lähettää asiakkaalle sähköisesti.

#### 4.10 Omistajuuden muutokset

Asunto-osakeyhtiölain toisen luvun 13 § mukaisesti osakehuoneistorekisteriin kirjattuun osakeluetteloon on viipymättä kirjattava tehdyt muutokset. Osakeluetteloon voi tehdä omistusoikeuden siirtymistä koskevan ilmoituksen vasta, kun varainsiirtovero on maksettu ja suorituksesta on annettu kirjallinen selvitys, joka on päivätty. DIAS-kaupassa myyjä valtuuttaa allekirjoitusvaiheessa oman pankkinsa tekemään siirtomerkinnän osakekirjaan. (Asunto-osakeyhtiölaki 2009, 2 luku 13 §.)

Pankin tehtävänä on siirtomerkinnän tekemisen jälkeen skannata osakekirja DIASiin ja ostajan pankille. Pankilla on tähän aikaa kolme vuorokautta edellisen vaiheen eli kaupan liittyvien maksujen suorittamisen jälkeen. (DIAS 2020.) Kaikki dokumentit siirtyvät automaattisesti DIASista Kipinä-kiinteistönvälitysjärjestelmään.

Kaupan viimeisenä vaiheena on asiakirjojen lähettäminen taloyhtiön isännöitsijälle. Lähettävät asiakirjat ovat allekirjoitettu kauppakirja, siirtomerkinnöin varustettu osakekirja, kuitti maksetusta varainsiirtoverosta sekä varainsiirtoveroilmoitus. Näiden tietojen pohjalta isännöitsijä voi vakuuttua siitä, että uusi omistaja todenmukaisesti omistaa huoneiston hallintaan oikeuttavat osakkeet. (Hyvä välitystapa 2019, 53.)

## 5 DIAS-palvelun tietosuojaja

Henkilötietojen käsittelyä koskeva yleissäädos on tietosuojasetus (TSA). Ennen tietosuojasetusta käytössä on ollut henkilötietodirektiivi, jonka tarkoituksena on ollut lisätä yksityisyyden suojaa nimenomaan verkkoympäristössä ja toisaalta auttaa digitaalitalouden kasvua. Yhtenäisellä lainsäädännöllä on pyritty myös vahvistamaan ihmisten luottamusta verkkopalveluita kohtaan. Tietosuojasetuksessa säädetään henkilötietojen keräämistä, tallentamista, käyttämisestä, luovuttamisesta, siirrosta ja muusta käsittelystä. (Korpisaari & Pitkänen & Warma-Lehtinen 2018, 34-38.)

DIAS-palvelussa asuntokauppaan osallistuvat tahot ovat kiinteistönvälittäjä, myyjä, ostaja, myyjän ja ostajan pankit sekä verottaja. Jokaisella näillä taholla on oma rekisteri henkilötietojen käsittelylle, joka määrittelee heidän vastuunsa henkilötietojen luottamuksellisesta käsittelystä. (DIAS 2020.)

### 5.1 Tietosuojaseloste yritysasiakkaille ja sidosryhmille DIAS-alustalla

DIAS-palvelussa on erillinen tietosuojaseloste yritysasiakkaiden, sidosryhmien ja verkkosivuston kävijöiden henkilötietojen suojaamisesta. Tietosuojaselosteessa kerrotaan tarkasti, miten edellä mainittujen ryhmien henkilötietoja käsitellään palvelussa. Yritysten edustajien tiedoista käsitellään perustietoja, markkinointitietoja sekä yhteydenpitoon liittyviä tietoja. Henkilötietoja käsitellään pääsääntöisesti vain Euroopassa. (DIAS 2020.)

Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on asiakassuhteinen luominen ja ylläpitäminen, digitaalisen asuntokaupan tuotteiden suunnittelu ja kehittäminen, viestintä sekä erilaiset

tyytyväisyys- ja markkinatutkimukset. Tärkeänä yksityiskohtana voisi vielä mainita väärinkäytösten, petosten ja rikosten havainnointi, estäminen ja selvittäminen. Tietojen käsittelyn oikeusperusteeksi DIAS perustelee asiakassuhteiden ylläpidon sekä näille ta-  
hoille kohdennetun markkinoinnin. (DIAS 2020.)

## 5.2 Henkilötietojen käsittely DIAS-palvelussa

DIAS-palvelussa käsitellään asiakkaiden, ostajien ja myyjien, henkilötietoja sign.dias.fi -sivustolla. Digitaalisen asuntokaupan aikana lähetettäviä ja käsiteltäviä henkilötietoja ovat kauppaan tekevien osapuolten nimet, osoitteet, henkilötunnukset sekä maksutiedot. Näiden tietojen lisäksi palvelussa käsitellään pankkiyhteystietoja sekä rajapintoja viran-  
omaistahoihin kuten muun muassa Verohallintoon. (DIAS 2020.)

Henkilötietoja käytetään asuntokaupprosessin läpiviemiseksi sekä lakisääteisten vel-  
voitteiden täyttämiseksi. Henkilötietojen siirtäminen ja luovuttaminen on kirjattu tietosuo-  
jaselosteeseen ja tietoja siirretään vain siinä tapauksessa, että se on tarpeellista proses-  
sin kannalta. Tällaisia tilanteita voi olla seuraavat:

- ◇ asuntokauppaan liittyvät tahot
- ◇ valtuutetut palvelun tarjoajat
- ◇ oikeudellisiin tai tietoturvaan liittyvät syyt

Henkilötietoja säilytetään lain edellyttämän ajan tai jonkun muun lain edellyttämän syy-  
ajan esimerkiksi kirjanpitovelvollisuuden tai mahdollisten vaateiden käsittelyn vuoksi. Jo-  
kaisella DIAS-palvelua käyttävällä taholla on oikeus saada tieto itsestään kerätyistä tie-  
doista, vaatia niiden korjaamista tai poistamista. Asiakkailla on myös muutamia muita  
oikeuksia liittyen henkilötietojen käsittelyyn, oikeus vastustaa tietojen käsittelyä johonkin  
erityistilanteeseen liittyvällä perusteella, rajoittaa tietojen käsittelyä sekä oikeutta oikeuk-  
sien käyttämiseen. Asiakas saa myös siirtää omat tietonsa jollekin toiselle rekisterinpitä-  
jälle niin halutessaan. (DIAS 2020.)

## 6 Asiakaskokemus - perinteisestä digitaaliseen

Ihan ensimmäiseksi on syytä määritellä, mitä on asiakaskokemus ja miten se käsitetään.  
Asiakaskokemukselle on useampia määritelmiä, mutta Janne Löytänen ja Katleena Kor-  
tesuon mukaan se on:

”Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa” (Löytänä & Korteso 2011, 11).

Asiakaskokemuksen muodostumiseen vaikuttavat useat seikat muun muassa yrityksen brändi, asiakkaan aiemmat kokemukset, yrityksen nettisivut, yrityksestä kirjoitetut artikkelit sekä sosiaalisen median keskustelut. Yritys ei myöskään voi hallita asiakaskokemusta täysin pelkästään ulkoisten tekijöiden avulla. (Löytänä, Janne & Korteso, Katleena 2011.)

Hyvän asiakaskokemuksen peruspilareita ovat tehokkuus, helppous ja tunne. Tehokkuudella tarkoitetaan asiakaskokemuksen näkökulmasta prosessien toimivuutta eli järjestelmä toimii juuri niin kuin pitää ilman häiriötekijöitä. Asioiden hoitaminen sujuvasti, nopeasti ja yksinkertaisesti luo asiakkaalle kokemuksen helppoudesta. Käytännössä tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakas saa asiansa hoidettua kerralla kuntoon. (Korkiakoski 2019, 50.)

Asiakaskokemuksen merkityksellisin osa-alue on tunne, jonka osuus asiakaskokemuksesta on jopa kaksi kolmasosaa. Asiakkaan kokema tunne on se asia, joka jää päällimmäisenä hänen mieleensä. Se voi olla positiivinen, neutraali tai negatiivinen. Positiiviseen asiakaskokemukseen liittyy tunne siitä, että asiakkaasta oltiin kiinnostuneita, häntä kuunneltiin ja huomioitiin ja jos mahdollista, hän sai jotain enemmän kuin hän osaisi odottaa. (Korkiakoski 2019, 51.)

OP ryhmässä asiakaskokemuksen johtaminen on yksi keskeisimmistä strategisista painopisteistä vuodelle 2020. OP Kodit ovat OP ryhmän itsenäisiä tytäryhtiöitä, jotka noudattavat emoyhtiön strategiaa kaikessa toiminnassaan. Ylivertaisen asiakaskokemuksen tuottaminen on jokaisen työntekijän vastuulla myös silloin, kun palveluita siirretään digitaaliseen muotoon. Tällöin korostuu entistä enemmän jokaisen osa-alueen saumaton toimivuus asiakkaan suuntaan. (Osuuspankki 2019.)

Digitalisaation kehittyminen ja erilaiset käytettävissä olevat teknologiat mahdollistavat yrityksille tilaisuuden erottautumiseen kilpailevista yrityksistä. Digitalisuuden myötä asiakaskokemuksen kehittämisen tärkeimmät osa-alueet ovat asiakkaille palvelun nopeus, mahdollisuus personointiin ja palvelun käyttäjäystävällisyys. Näitä osa-alueita varten pitää olla rakennettuna hyvä ja toimiva teknologiaympäristö. (Gerdt, Belinda & Eskelinen Sanna 2018, 56.)

Asiakaskokemuksen johtaminen on jatkuvaa kehittämistä, sillä tänä päivänä asiakkaiden odotukset muuttuvat huimaa vauhtia. Asiakkaiden odotuksiin vaikuttaa myös muiden käyttäjien kokemukset, joita hän sitten peilaa itse saamaansa palveluun. Asiakas odottaa myös tietoa olevan hyvin saatavilla ja käytettävissä olevan tiedon läpinäkyvyyttä. Teknologian kehittymisellä on myös vaikutusta asiakkaiden odotuksiin ja yritykset joutuvat panostamaan entistä enemmän uusiin teknologioihin ja verkkopalveluihin nopealla tahdilla. (Gerdt ym. 2018, 71.)

Kaikki toimivat asiakassuhteet perustuvat luottamukseen. Luottamus on se tekijä, joka sitouttaa asiakkaat yritykseen. Luottamus edellyttää yritykseltä palvelun saatavuutta, tasaista laatua sekä toimivaa teknologiaa. Tänä päivänä verkkopalveluiden toimintavarmuuden odotetaan olevan huikealla 99 prosentin tasolla eli tarkoittaa sitä, että järjestelmien toimivuudessa ei saa olla poikkeamia lähtökohtaisesti ollenkaan. (Gerdt ym. 2018, 74.)

Digitalisaation avulla yritykset voivat muuttaa liiketoimintaansa entistä enemmän asiakaslähtoisemmäksi. Digitalisaation kehityksellä on vaikutusta myös yrityksen työntekijöiden. Työtehtävät helpottuvat ja yksinkertaistuvat. Uusien teknologioiden käyttö mahdollistaa myös uudenlaisten ja mielenkiintoisten työvälineiden käytön. Asiakkaille nämä muutokset eivät välttämättä näy suurina muutoksina, vaan ne tekevät heidän asioinnistaan helppoa, sujuvaa ja yksinkertaista, joka vaikuttaa asiakaskokemukseen positiivisesti. (Gerdt ym. 2018, 234.)

Digitaalinen asuntokauppa on hyvä esimerkki uuden teknologian hyödyntämisestä ja asuntokaupprosessin tehostamisesta. Tämän palvelun myötä mahdolliset virheet on pystytty minimoimaan ja prosessin turvallisuus on taattu, koska sitä pystytään seuraamaan vaihe vaiheelta. Jokaisesta prosessin aikana tehtävästä suorituksesta ja klikkauksesta jää sähköinen jälki järjestelmään. Palvelu on kehitetty helpottamaan asiakkaan asiointia ja toki se tarjoaa myös kiinteistönvälittäjälle uuden tavan hoitaa monivaiheinen asuntokauppa vähemmällä työvaiheilla, turvallisemmin ja nopeammin.

## **7 Johtopäätökset**

Tässä luvussa vastataan selvityksen alussa esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Selvityksen tavoitteena oli avata ja havainnollistaa molempien asuntokaupprosessien kulkua vaihe vaiheelta sekä verrata näiden prosessien merkittävimpiä eroja. Selvityksen aikana



otettiin kantaa myös digitaalisen asuntokaupan hyötyihin, tietoturvaan sekä asiakkaiden kokemuksiin palvelusta, jonka aikana ei tavata kaupan osapuolia lainkaan.

### 7.1 Perinteisen ja digitaalisen asuntokaupan erot

Tämän selvityksen ensimmäisenä tavoitteena oli selvittää, mikä muuttuu, kun verrataan perinteistä asuntokauppaa digitaalisesti tehtävään asuntokauppaan. Kerron myös, miten asuntokaupan läpivieminen muuttuu käytännössä myyjän, ostajan ja kiinteistönvälittäjän näkökulmasta.

Merkittävimmät erot näiden kahden prosessin välillä liittyy itse fyysiseen kauppatapahtumaan ja asiakirjoihin liittyviin merkintöihin. Kuviossa kuusi on kerrottu tiivistetysti näiden kahden kauppatapahtuman keskeisimmät erot.

| Perinteinen asuntokauppa   | Digitaalinen asuntokauppa DIAS  |
|--|---|
| Kaupanteon valmistelut, aikavaraus pankkiin, osakekirjan tilaus, aikataulujen yhteensovittaminen | Välittäjä käynnistää kaupan omasta välitysjärjestelmästä                  |
| Kaupantekotilaisuus pankissa, kaupan osapuolet paikalla  | Kauppakirjan allekirjoitus digitaalisesti 24h aikana, ei paikkaan sidottu |
| Välittäjä tekee siirtomerkinnät osakekirjaan   | Pankki tekee osakekirjojen siirtomerkinnät                                |

Kuvio 6. Asuntokaupprosessien keskeisimmät erot.

Perinteisessä asuntokaupassa kiinteistönvälittäjän, myyjän ja ostajan täytyy tavata toisensa pankissa kaupantekotilaisuudessa, johon kiinteistönvälittäjä on varannut hyvissä ajoin sekä ajan että paikan. Tämä vaatii kaikilta osapuolilta aikojen yhteensovittamista ja yleensä erityisjärjestelyitä, jotta he pääsevät kaupantekotilaisuuteen. Kaupantekotilaisuudet ovat yleensä keskellä päivää pankkien aukioloaikojen puitteissa.

DIAS-kaupassa vastaavasti kiinteistönvälittäjän käynnistämän kaupan jälkeen, myyjä ja ostaja saavat omiin sähköposteihinsa ilmoituksen, koska kauppakirja on valmiina allekir-

joitettavaksi. Kaupan käynnistämiseen allekirjoitusvaiheeseen menee noin viisi pankkipäivää, jos osapuolten rahoitusasiat ovat kunnossa ennen kaupan käynnistämistä. Kauppakirja täytyy allekirjoittaa 24 tunnin sisällä allekirjoitusvaiheen käynnistämiseen. Näin kaupan osapuolille jää vuorokausi aikaa hoitaa allekirjoitukset itselleen sopivaan aikaan esimerkiksi illalla kotona rauhassa oman työpisteen äärellä tai kotisohvalla mobiililaitteella.

Suurimmat haasteet digitaalisessa asuntokaupassa ovat vielä sen asettamat rajoitukset muun muassa kuolinpesien osalta, yritysten ja sähköisen osakekirjan osalta. Näiden rajoitusten poistamiseksi tehdään koko ajan kehitystyötä ja varmasti lähitulevaisuudessa nämäkin DIAS-kauppaa rajoittavat tekijät saadaan mukaan palveluun.

Asiakirjojen ja omistajuuden muutoksiin liittyvät merkinnät ovat myös erilaiset kuin perinteisessä asuntokaupassa. Perinteisessä kauppamuodossa kiinteistönvälittäjä on tehnyt osakekirjaan siirtomerkinnät myyjältä ostajan nimiin, jonka myyjä sitten kaupanteon yhteydessä kuittaa allekirjoituksellaan. Digitaalisessa asuntokaupassa myyjä vastaavasti valtuuttaa pankin tekemään siirtomerkinnän omasta puolestaan.

Myös varainsiirtoveron maksamisen todentaminen kaupanteon yhteydessä on kuulunut ja kuuluu edelleen kiinteistönvälittäjän hoidettaviin velvollisuuksiin. Digitaalisen asuntokaupan myötä pankki hoitaa verojen maksamisen ja lähettää kuitin maksetusta verosta kiinteistönvälittäjän kiinteistönvälitysjärjestelmään. DIAS-palvelu lähettää automaattisesti tiedon maksetusta verosta Verohallintoon. Verohallinnolta tulee ilmoitus maksetusta varainsiirtoverosta kiinteistönvälitysjärjestelmään, josta välittäjä lähettää ilmoituksen ostajalle tiedoksi.

## 7.2 Digitaalisella asuntokaupalla saavutettavat edut

Toisena selvityskysymyksenä oli selvittää digitaalisen asuntokaupan tarjoamat merkittävimmät hyödyt. Digitaalisen asuntokaupan läpimenoprosessi on nopeampi verrattuna perinteiseen tapaan, joka taas vapauttaa aikaa enemmän itse myyntityöhön. Myös kaupan osapuolten kesken sovittava kaupantekoaika on huomattavasti helpompaa, koska se ei vaadi fyysistä läsnäoloa keneltäkään.

DIAS-prosessi on myös turvallinen. Kiinteistönvälittäjän ei tarvitse huolehtia osakekirjan tilaamisesta ja varmistaa sen perille saapumista ostajan pankkiin, vaan välittäjällä on

koko ajan reaaliaikainen tieto siitä, miten prosessi etenee ja jokaisesta DIAS-palvelussa tehtävästä toimenpiteestä jää digitaalinen jälki, joten huijauksen mahdollisuus on käytännössä olematon digitaalisessa asuntokaupassa.

DIAS-kaupassa voidaan turvata kaikkien tietojen ja maksujen kohdistuminen oikeille tahoille. Asiakkaat voivat luottaa siihen, että kaikki toimenpiteet hoituvat asiakkaiden kannalta täysin sähköisesti ja turvallisesti. Turvallisuutta takaa myös se, että DIAS-järjestelmä on hajautettu ja käyttäjät pääsevät käsiksi vain hänelle tarkoitettuun materiaaliin. (DIAS 2020.)

Asiakkaiden osalta tämä vaikuttaa positiivisesti myös kauppatapahtumaan. Kaupanteko saadaan vietyä läpi nopeamassa ajassa ja ei tarvitse jännittää useita viikkoja, tuleeko kauppvoja vaiko ei, kun kaupanteko voidaan käynnistää pian hyväksytyin ostotarjouksen allekirjoittamisen jälkeen. Digitaalinen asuntokauppa mahdollistaa myös asiakkaille vapauden kauppakirjan allekirjoittamiseen missä ja milloin se heille parhaiten sopii. Digitaalisia asuntokauppoja on tehty jo esimerkiksi ulkomailta käsin ja myös lentokoneesta.

Kuten jo aiemmin kirjoitin, asuntokauppaa tehtäessä on hyvä ottaa huomioon asiakkaat ja heidän tarpeensa. Vaikka suurimmalta osalta asiakkaista on saatu positiivista palautetta palvelusta, on olemassa myös ihmisiä, joille tietotekniikka ei välttämättä ole niin tuttua, sujuvaa ja jokapäiväistä. Tästä syystä kiinteistönvälittäjä voi tilanteen mukaan hoitaa kaupan allekirjoitusvaiheen vaikkapa asiakkaan kanssa yhdessä, jos asiakas kokee saavansa tästä turvaa ja apua. Varsinkaan, jos hänellä ei ole lähipiirissä ihmisiä, jotka voivat olla mukana tukena prosessissa.

Vaikka mikään ei estä tekemässä kauppaa myös perinteisellä tavalla, digitaalisuus asuntokaupassa on tullut jäädäkseen. Pankit pyrkivät voimakkaasti ohjaamaan asuntokauppoja verkkoon helpottaakseen ja vapauttaakseen omalta osaltaan henkilökunnan resursseja muuhun tekemiseen. Myös digitaalisen kaupankäynnin osaaminen pyritään keskittämään pankeissa tietyille osastolle ja ihmiselle. Osa pankeista on myös alkanut veloittaa asiakkailtaan maksun, jos kauppa tehdään perinteisenä, fyysisenä asuntokauppana.

Vaikka digitaalisella ja perinteisellä tavalla tehdyssä asuntokaupassa on muutamia eroja ja digitaalisuudessa selkeitä hyötyjäkin muun muassa turvallisuusnäkökulmasta katsottuna merkittävin yhteinen asia molempien kauppatapojen osalta on edelleen asiakas.

Asiakaskokemusta ei pidä unohtaa ja tärkeää on pitää kirkkana mielessä asuntokaupan merkityksellisyys sen osapuolille. Siitä lisää seuraavassa luvussa.

### 7.3 Asiakaskokemuksia digitaalisesta asuntokaupasta

Tähän mennessä olen päässyt olemaan itse mukana useammassa digitaalisen asunto-osakkeen kaupassa. Ensimmäisen DIAS-kauppani tein lokakuussa 2019. Se oli ensimmäinen Nurmijärven alueella tehty digitaalinen asuntokauppa, joten pääsin pioneerina kokeilemaan uutta palvelua ja sen toimivuutta.

Olen lähettänyt jokaisen tehdyn digitaalisen asuntokaupan jälkeen omille asiakkaileni sähköpostilla onnitteluviestin kaupan johdosta, puhelinoiton lisäksi. Siinä samassa yhteydessä olen pyytänyt lyhyesti heiltä kokemuksia tehdystä DIAS-kaupasta. Kaikki saamani palautteet siis perustuvat asiakkaideni henkilökohtaisiin kokemuksiin ja virallisia kyselyitä tai selvitystuloksia asiakaskokemuksista ei selvitykseni tueksi ole.

Kaikkineen saamani palaute on ollut äärimmäisen hyvää ja positiivista. Asiakkaat ovat pitäneet myös siitä, ettei tarvitse kesken työpäivän lähteä pankkiin asuntokaupoille, vaan sen voi hoitaa illalla kotisohvalta. Silloin on aikaa lukea rauhassa läpi vielä mahdollisesti kauppakirja, tehdä valtuutukset pankeille (rasti ruutuun) ja allekirjoittaa kauppakirja. Kommentit ovat olleet sujuvaa, yksinkertaista, nopeaa ja vaivatonta.

Asiakkaat, joiden kanssa olen tehnyt DIAS-kaupat, ovat jo aiemminkin tehneet asuntokauppoja, vaikkakin perinteisessä muodossaan. He kokivat, että tilanne ei enää ole niin jännittävä kuin esimerkiksi ensiasuntoa ostettaessa. Kiinteistönvälittäjän onkin hyvä puntaroida jokainen valmisteilla oleva digitaalinen asuntokauppa sekä siihen osallistuvan myyjän ja ostajan tilanne aina erikseen.

Digitaalisessa asuntokaupassa myyjän ja ostajan kohtaaminen saattaa jäädä kokonaan pois ja siksi kauppatapahtuma voidaan kokea asiakaskokemuksen näkökulmasta kylmäksi. Asuntokauppaan liittyvä tilanteen arvokkuus ja merkityksellisyys vähenee, jonka vuoksi kiinteistönvälittäjän on mietittävä, millaisilla toimenpiteillä tästä kaupasta saisi digitaalisuudesta huolimatta asiakkaille ikimuistoisien ja merkittävien.

Vaihtoehtoina voisi olla tilaisuuden järjestämisen vaikkapa toimistolla työajan jälkeen, jossa molemmat osapuolet tapaavat, allekirjoittavat kauppakirjan tietokoneella tai mobiililaitteella ja kaupanteon kunniaksi kiinteistönvälittäjä voi järjestää kahvitilaisuuden. Vastaavasti kiinteistönvälittäjä voi kaupanteon jälkeen kutsua osapuolet vaikkapa kahvilaan, jossa tavataan, vaihdetaan puhelinnumeroita ja sovitaan vielä tarkemmin esimerkiksi vapautumiseen liittyvistä asioista.

Positiiviseen asiakaskokemuksen jättämiseen asiakkaalle kiinteistönvälittäjällä on monia ratkaisuja kuten edellä on tullut todettua. Kaupantekoon liittyvistä asioista ja käytänteistä kannattaa keskustella myös kaupan osapuolten kesken ja kysyä heidän toiveitaan kaupanteon suhteen. Nämä ovat äärimmäisen tärkeitä ja merkityksellisiä asioita kaupan osapuolille ja he arvostavat sitä, että kokevat tulevansa kuulluiksi ja myös heidän toiveitaan otetaan huomioon.

Omasta kokemuksestani suosittelen kiinnittämään näihin asioihin todella paljon huomiota ja nimenomaan asiakaskokemuksen näkökulmasta. Nämä ovat juuri niitä asioita, jotka vaikuttavat siihen, millaisen muistijäljen asiakkaalle haluaa itsestään jättää. Omasta puolestani olen ollut tyytyväinen kaikkiin tekemiini digitaalisiin asuntokauppoihin ja jos kaupan edellytykset antavat myöden, tulen tekemään myös tulevaisuudessa kaikki asunto-osakkeen kauppani DIAS-palvelussa.

## 8 Päätäntö

### 8.1 Selvityksen validiteetti ja reliabiliteetti

Selvityksiä ja tutkimuksia tehtäessä niiden luotettavuutta pitää pystyä mittaamaan ja arvioimaan ja näissä yhteyksissä puhutaan tavallisesti tutkimuksen validiteetista ja reliabiliteetista. Tutkimuksen validiteetin eli pätevyyden perusteella voidaan tulkita, miten paikkansa pitävästi tutkimusmenetelmä kykenee mittaamaan juuri sitä, mitä sen on pitääkin mitata. Validiteetti jaetaan vielä kahteen eri näkökulmaan, sisäiseen ja ulkoiseen validiteettiin. (Hiltunen 2009.)

Sisäisellä validiteetilla viitataan tutkimuksen teoreettiseen käsitteistöön ja miten hyvin mittaustulokset vastaavat esitettyjä käsitteitä. Ulkoinen validiteetti vastaavasti tarkoittaa tutkimuksen ulkopuolisten tutkijoiden pääsemistä samaan tutkimustulokseen kuin alkuperäisen tutkimuksen tekijä. (Haltia & Nieminen 2013, 5.)

Selvityksen validiteetti on riittävä, koska vertailevan selvityksen tulokset vastaavat selvityksen alussa esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Selvityksen validiteettia olisi voitu kenties parantaa ja syventää kysely- ja/tai haastattelututkimuksella. Kyselyssä olisi voitu selvittää perinteisen ja digitaalisen asuntokauppaprosessin eroja laajemmin usean kiinteistönvälittäjän kokemusten perusteella. Haastattelututkimuksella olisi voitu saada täsmällisempiä kokemuksia asiakkaiden mielipiteistä, ajatuksista ja tunteista digitaalisesta asuntokaupasta. Toki uskon vastausten pysyvät suhteellisen samankaltaisina kuin mitä tässä selvityksessä on tullut esille.

Reliabiliteetilla eli luotettavuudella tarkoitetaan tutkimuksen toistettavuutta luotettavasti niin, että sama lopputulos syntyy uudestaan ja uudestaan, samankaltaisella mittaustavalla. Tutkimuksen mittaustulokset eivät siis voi olla sattumanvaraisia. (Hiltunen 2009.) Molemmassa asuntokauppa tavoissa reliabiliteettia voidaan tarkastella tutkimalla ja havainnollistamalla prosessin pysyvyyttä ja palvelun läpimenoa samankaltaisena kerrasta toiseen.

Selvityksessä käytetyn aineiston pohjalta uusintaselvitys johtaa todennäköisesti samankaltaiseen lopputulokseen perinteisen ja digitaalisen asuntokauppaprosessien eroja vertailtaessa. Tämä johtuu siitä, että perinteisestä asuntokauppaa on toteutettu samalla tavalla vuosikymmenet ja prosessiin ei ole tullut juurikaan muutoksia lukuun ottamatta varainsiirtoveron käsittelyä. Perinteistä asuntokaupan prosessia ei voi muuttaa. Asiat on tehtävä tietystä järjestyksessä, jotta kaupanteko etenee kohti asuntokauppa tilaisuutta. Myös henkilökohtainen läsnäolo kaupan osapuolilta vaaditaan eikä kauppaa voida hoitaa etäyhteyksien avulla.

Digitaalinen asuntokauppa taas vastaavasti on täysin automatisoitu tekninen kokonaisuus, joka etenee loogisesti läpi koko asuntokauppaprosessin. Digitaalista asuntokauppaa ei voida tehdä millään muulla tavalla kuin käymällä prosessi läpi vaihe vaiheelta. Lisäksi DIAS-palvelusta saatujen positiivisten käyttäjäkokemusten pohjalta voidaan yhtyä selvityksessä todettuihin johtopäätöksiin, jotka tukevat vallalla olevaa käsitystä digitaalisen asuntokaupan helppoudesta, vaivattomuudesta sekä palvelun turvallisuudesta. Näiden perustelujen pohjalta selvityksen reliabiliteetti on hyvällä tasolla.

## 8.2 Jatkoselvitysehdotuksia

DIAS-prosessissa on paljon erilaisia rajapintoja, joita olisi mielenkiintoista tutkia jatkossa. Digitaalisten asuntopalveluiden kehitys jatkuu koko ajan ja jo nyt on paljon erilaisia palveluita ja järjestelmiä, jotka ovat työn alla. Asuntokauppaan liittyviä tulevaisuuden hankkeita ovat muun muassa sähköinen osakekirja, sähköinen huoneistotietojärjestelmä ja sitä kautta Maanmittauslaitoksen tarjoama rajapinta isännöintitoimistoihin.

Sähköinen huoneistotietojärjestelmä on otettu käyttöön vuonna 2019. Huoneistotietojärjestelmän ylläpidosta vastaa Maanmittauslaitos. Järjestelmän tarkoituksena on koota yhteen asuinhuoneistoja ja autopaikkoja koskevat tiedot, omistussuhteet sekä panttaukset ja mahdolliset rajoitukset. Jatkossa enää paperisia osakekirjoja ei paineta, vaan ne tullessaan korvaamaan sähköisillä omistajamerkinnoilla. Sähköinen omistajamerkintä kelpaa jatkossa myös lainan vakuudeksi. (Huoneistotietojärjestelmä 2020.)

Uuteen huoneistotietojärjestelmään liittyy valtavasti erilaisia kokonaisuuksia, joista voisi hyvin tehdä kohdistettuja tutkimuksia. Tutkia voisi kokonaisuutena huoneistotietojärjestelmää, mitä vaikutuksia sillä on asunto-osakkeen kauppaan, mihin hankkeella on pyritty, mitä vaikutuksia sillä on taloyhtiöön, osakkeenomistajaan jne. Hankkeeseen liittyy myös uutta lainsäädäntöä kuten laki huoneistotietojärjestelmästä sekä laki huoneistotietojärjestelmää koskevan lainsäädännön voimaantulosta, jotka ovat olennainen osa kokonaisuutta.

Kaikkineen hanke on äärimmäisen mielenkiintoinen ja siitä on saatavissa kohtuullisen hyvin ajantasaista tietoa, koska hanke on juuri tällä hetkellä käynnissä. Kehitystyössä ovat olleet mukana patentti- ja rekisterihallitus, Verohallinto, Digi- ja väestötietovirasto. (Huoneistotietojärjestelmä 2020.)

## 8.3 Opinnäytetyön oma arviointi

Tämä opinnäyte antaa lukijallaan hyvän yleiskuvan siitä, miten asuntokauppa etenee tarjousvaiheesta kaupantekotilaisuuteen. Lukijoiden joukossa on varmasti paljon niitä, joille asuntokauppojen tekeminen on jo tuttua, mutta toisaalta joukossa on varmasti myös niitä, jotka haaveilevat ensiasunnon ostamisesta. Tämän luettuaan osaa varmasti jo miettiä etukäteen asuntoa etsittäessä, kumpi kaupantekotapa on itselle mieluisampi ja ottaa asia puheeksi hyvissä ajoin kiinteistönvälittäjän kanssa.

On sitten edessä perinteinen tai digitaalinen asunto-osakkeen kauppa, yksi tärkeimpiä asioita, mihin kannattaa panostaa, on luotettavan ja ammattitaitoisen kiinteistönvälittäjän käyttäminen. Hän osaa auttaa ja kertoa prosessin etenemisestä ja pitää kaupan osapuolet koko ajan tietoisina asian kulusta. Välillä asuntokauppaan liittyy yllättäviä asioita, joten siinä vaiheessa on hyvä, että tukena on luotettava välittäjä.

Olen käyttänyt työssäni laajalti erilaisia lähteitä, kirjallisia ja sähköisiä. Kirjallisten lähteiden pieneen määrään on vaikuttanut kirjastojen sulkeutuminen koronan vuoksi, mutta onneksi tänä päivänä on hyvin saatavissa myös e-kirjoja. Hieman haasteelliseksi lähteiden käyttäminen tuli DIAS-palvelun osalta, koska kyseessä on niin uusi ja tuore palvelu, siitä ei ole paljoakaan kirjallisuutta saatavissa. Suurin osa julkaisuista on erilaisia haastatteluja sekä lyhyitä informatiivisia artikkeleita.

Opinnäytetyön tekeminen on ollut haastavaa, mutta samalla mielenkiintoista. Välillä on tullut hetkiä, kun tuntui, ettei kirjoittaminen etene mihinkään ja tuli kyseenalaistettua koko aihepiiriä. Pieni tauko kirjoittamisesta auttoi taas jatkamaan ja yhtäkkiä huomasinkin, että paljon uusia ajatuksia ja ideoita viedä työtä eteenpäin on syntynyt vähän kuin itsestään.

Itselle on ollut äärimmäisen tärkeää ja valaisevaa huomata, miten pieni osa kokonaisuutta on ollut itse tekstin kirjoittaminen. Työn kokonaisuuden hahmottaminen, tietojen hakeminen ja lukeminen, asiaan perehtyminen sekä fokuksen pitäminen tarkasti työssä vie valtavasti aikaa ja on se suurin ja isoin osa opinnäytetyön tekemistä.

Teoreettisen viitekehyksen hahmottaminen ja tutustuminen erilaisiin tutkimusmenetelmiin on ollut todella mielenkiintoista ja avartavaa. Opinnäytetyön kirjoittamisen aikana olen oppinut paljon uutta ja taidot tiedon etsimiseen ja hakemiseen on kasvanut. Myös oman ajattelun työstäminen on kehittynyt ja osaan jatkossa ehkä paremmin etsiä juuri oikeanlaista tietoa oikeaan tarpeeseen. Aion käyttää oppimiani taitoja jatkossa työelämässä ja ehkäpä vielä uusien opintojen parissa.



## Lähteet

Alinen, Henri 2017. Lunastuslauseke asunto-osakkeen kaupassa. <https://www.kiinteistolakimies.fi/b/lunastuslauseke-asunto-osakkeen-kaupassa>. Luettu 7.7.2020.

Asuntokauppa – vinkkejä ensiasunnon ostajalle. Osuuspankki. <https://www.op.fi/henkiloasiakkaat/teemat/asuminen/ensiasunnon-ostajan-opas/ensiasunnon-osto>. Luettu 19.7.2020.

Asuntokauppalaki 23.9.1994/843. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940843> - L1P4.

Asuntokauppatilaisuuden kulku pähkinänkuoressa 2020. Nordea. <https://www.nordea.fi/henkiloasiakkaat/sinun-elamasi/muuttamassa/asuntokauppa.html>. Luettu 22.7.2020.

Asuntomarkkinakatsaus 2020/Q2. OP:n ekonomistit. [https://www.op.fi/documents/20556/28168687/Asuntomarkkinakatsaus\\_2020\\_Q2/5c221087-8691-8f8c-b94c-2647842981a5](https://www.op.fi/documents/20556/28168687/Asuntomarkkinakatsaus_2020_Q2/5c221087-8691-8f8c-b94c-2647842981a5). Luettu 12.8.2020.

Asuntomarkkinat toipumassa nopealla sykkeellä koronan jäljiltä. KVKL 10.7.2020. <https://kvkl.fi/asuntomarkkinat-toipumassa-koronan-jaljilta/>. Luettu 17.8.2020.

Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091599?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=asunto-osakeyhtiolaki>. Luettu 7.7.2020.

Asunto-osakkeen kaupat digitaalisesti omalta sohvalta? Nyt se on mahdollista Suomessa, 2019. <https://op.media/asuminen/oma-koti/asunto-osakkeen-kaupat-digitaalisesti-omalta-sohvalta-nyt-se-on-mahdollista-suomessa-846d1bfdffea46c3b18ff864b1ead485>. Luettu 7.4.2020.

Brotherus, Juhana 2020. Hypon asuntomarkkinakatsaus Q3/2020. Hypoteekkiyhdistys. [http://www.hypo.fi/wp-content/uploads/2020/08/Hypo\\_Asuntomarkkinakatsaus\\_elo-kuu2020.pdf](http://www.hypo.fi/wp-content/uploads/2020/08/Hypo_Asuntomarkkinakatsaus_elo-kuu2020.pdf). Luettu 3.9.2020.

DIAS – Asuntokauppa on nyt digitaalista 2020. <https://DIAS.fi>. Luettu 6.4.2020.

DIAS jatkaa asuntokaupan mullistamista 2020. <https://DIAS.fi/tiedote-22-1-2020.html>. Luettu 12.4.2020.

Empiirisen selvityksen suunnittelu. Virtuaaliyliopisto. [http://www.uiah.fi/virtu/materiaalit/tuotetiede/html\\_files/110\\_selvityshank.html](http://www.uiah.fi/virtu/materiaalit/tuotetiede/html_files/110_selvityshank.html). Luettu 22.7.2020.

Gerdt, Belinda & Eskelinen, Sanna 2018. Digiajan asiakaskokemus. Alma Talent, Helsinki. <https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.metropo->

lia.fi/teos/DAEBDXDTEB#/kohta:Luku((20)4(((20)Oppia((20)kansainv((e4)lisilt((e4)((20)huipuilta(:4.4((20)Pankkitoiminta(:Puh-taalta((20)p((f6)yd((e4)lt((e4)((20)rakennettu((20)digitaalinen((20)pankki/piste:t2. Luettu 26.7.2020.

Hiltunen, Leena 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Jyväskylän yliopisto. [Http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius\\_ja\\_reliabiliteetti\\_handout.pdf](http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti_handout.pdf). Luettu 18.8.2020.

Hyvä välitystapa. 2019. Kiinteistönvälitysalan keskusliitto. [Https://kvkl.fi](https://kvkl.fi). Luettu 8.4.2020.

Kaupan vaiheet ja käsittelyajat 9.7.2020. DIAS Asiakaspalvelu. [Https://asiakaspalvelu.DIAS.fi/hc/fi/articles/360013665139-Kaupan-vaiheet-ja-kasittelyajat](https://asiakaspalvelu.DIAS.fi/hc/fi/articles/360013665139-Kaupan-vaiheet-ja-kasittelyajat). Luettu 9.7.2020.

Kaupanteko helpottuu niin myyjälle kuin ostajalle 2020. [Https://DIAS.fi/ostajalle-ja-myyjalle.html](https://DIAS.fi/ostajalle-ja-myyjalle.html). Luettu 12.4.2020.

Kauppakirjan muotoilut 2020. DIAS. [Https://asiakaspalvelu.DIAS.fi/hc/fi/articles/360013665199-Kauppakirjan-muotoilut](https://asiakaspalvelu.DIAS.fi/hc/fi/articles/360013665199-Kauppakirjan-muotoilut). Luettu 12.7.2020.

Kiinteistönvälittäjän varainsiirtoveroilmoitus 2020. Vero. [Https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/asuminen/varainsiirtovero/ilmoitusohjeet/kiinteistonvalittajat/](https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/asuminen/varainsiirtovero/ilmoitusohjeet/kiinteistonvalittajat/). Luettu 22.7.2020.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014. Osakehuoneiston myyminen. [Https://www.kkv.fi/Tieto-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/asuntokauppa/osakehuoneiston-myyminen/](https://www.kkv.fi/Tieto-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/asuntokauppa/osakehuoneiston-myyminen/). Luettu 7.7.2020.

Koli, Annika 2019. Asunto-osakkeiden digitalisointi on alkanut. DIAS. [Https://DIAS.fi/digitalisointi-on-alkanut.html](https://DIAS.fi/digitalisointi-on-alkanut.html). Luettu 2.9.2020.

Korkiakoski, Kari 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus. Alma Talent, Helsinki. [Https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/BAG-BGXDTEB#/kohta:5\(\(20\)Yhteen veto/piste:t1](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/BAG-BGXDTEB#/kohta:5((20)Yhteen veto/piste:t1). Luettu 26.7.2020.

Korpisaari, Päivi & Pitkänen, Olli & Warma-Lehtinen, Eija 2018. Uusi tietosuojalainsäädäntö. Alma Talent, Helsinki. [Https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/BAXBXATHBBED#/kohta:\(\(20\)Uusi\(\(20\)tietosuoja-lains\(\(e4\)\(\(e4\)d\(\(e4\)nt\(\(f6\)/piste:tLB](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/BAXBXATHBBED#/kohta:((20)Uusi((20)tietosuoja-lains((e4)((e4)d((e4)nt((f6)/piste:tLB). Luettu 12.7.2020.

Löytänä, Janne & Korteso, Katleena 2011. Asiakaskokemus- palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Talentum, Helsinki. [Https://www.ellibslibrary.com/reader/9789521416866/preview](https://www.ellibslibrary.com/reader/9789521416866/preview). Luettu 26.7.2020.

Nevala, Tapio & Palo, Marianne & Siren, Mauri & Haulos, Sakari 2018. Kiinteistönvälittäjän käsikirja. Helsinki.

Näin asunnon osto etenee. 2018. Huoneistokeskus. [Https://www.huoneistokeskus.fi/ideoita-asumiseen/nain-asunnon-osto-etenee-0](https://www.huoneistokeskus.fi/ideoita-asumiseen/nain-asunnon-osto-etenee-0). Luettu 8.7.2020.

Näin teet tarjouksen asunto-osakkeesta. 2020. Nordea. <https://www.nordea.fi/henkioloasiakkaat/sinun-elamasi/koti/ensimmaisen-kodin-ostaminen/asuntokaupat.html>. Luettu 22.7.2020.

Palvelun tietosuojaseloste 2020. DIAS. <https://DIAS.fi/allekirjoituspalvelu/tietosuojaseloste.html>. Luettu 11.7.2020.

Roininen, Petri 2018. Asunto, elämäsi tärkein sijoitus. Alma Talent, Helsinki.

Salonen, Kaisa 2019. Varainsiirtoveroilmoittamiseen tulevat muutokset vuonna 2019. Vero. <https://www.vero.fi/contentassets/afe7f589f1e0439894292caf0fe74c03/23.9.2019-varainsiirtoverotuksen-muutoksia.pdf>. Luettu 9.7.2020.

Strategia. Osuuspankki. <https://www.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta/op-lyhyesti/strategia>. Luettu 23.7.2020.

Suomen Kiinteistönvälittäjien SKVL:n markkinaennuste alkuvuodelle 2020. SKVL. <https://skvl.fi/suomen-kiinteistonvalittajien-skvl:n-markkinaennuste-alkuvuodelle-2020-2/>. Luettu 12.8.2020.

Svahn, Nina 2020. Asuntokaupat voi sinetöidä vaikka kotisohvalla kalsarit jalassa – koronakevät on liki kaksinkertaistanut digitaalisen kaupanteon. <https://yle.fi/uutiset/3-11317558>. Luettu 17.8.2020.

Sähköinen allekirjoitus ja muut iDAS-palvelut 2020. Traficom. <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/toimintamme/saantely-ja-valvonta/sahkoinen-allekirjoitus-ja-muut-eidas-palvelut>. Luettu 12.7.2020.

Taustatietoa. Huoneistotietojärjestelmä. <https://osakehuoneistorekisteri.fi/taustatietoa>. Luettu 2.9.2020.

Tervetuloa tekemään digitaalista asuntokauppaa 2020. <https://DIAS.fi/downloads/DIAS-opas.pdf>. Luettu 12.4.2020.

Tietosuojaseloste 2020. DIAS. <https://DIAS.fi/tietosuojaseloste.html>. Luettu 26.7.2020.

Toteava tutkimus. Virtuaaliyliopisto. [http://www.uiah.fi/virtu/materiaalit/tuotetiede/html\\_files/140\\_totea.html](http://www.uiah.fi/virtu/materiaalit/tuotetiede/html_files/140_totea.html). Luettu 22.7.2020.

Varanka, Pirjo & Mäkikangas, Petri & Hyypiä, Mervi & Jalonen, Sonja & Samppala, Anne, 2017. Digitalous, opas sähköisen taloushallinnon käyttöönottajille. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja. Suomen Yliopistopaino, Tampere.

Varainsiirtovero arvopapereiden luovutuksessa. 2020. Vero. Päivitetty 10.6.2020. <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/79871/varainsiirtovero-arvopapereiden-luovutuksessa2/>. Luettu 8.7.2020.

Varainsiirtoverolaki 29.11.1996/931. Finlex. Varainsiirtoverolaki 29.11.1996/931. Finlex. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19960931#L3P25>. Luettu 8.7.2020.

Voinko tehdä DIAS-kaupan, jos kyseessä on kuolinpesä? 2020. DIAS. <https://asiakaspalvelu.DIAS.fi/hc/fi/articles/360015013000-Voinko-tehdä-DIAS-kaupan-jos-kyseessa-on-kuolinpesa>. Luettu 11.8.2020.