



Pankin toimihenkilön työnkuva kiinteistö- & asunto-osakekaupoissa:

KVP- ja DIAS-järjestelmien tuomat muutokset

Veera Ylösmäki

Pankin toimihenkilön työnkuva
kiinteistö- & asunto-osakekaupoissa:
KVP- ja DIAS-järjestelmien tuomat muutokset

Veera Ylösmäki

Pankin toimihenkilön työnkuva kiinteistö- & asunto-osakekaupoissa: KVP- ja DIAS-järjestelmien tuomat muutoksetVuosi 2021 Sivumäärä 34

Yksi aikamme suurimmista muutosvoimista, digitalisaatio, näkyy erityisen voimakkaasti tällä hetkellä pankkien toiminnassa. Perinteiset toimintatavat ovat siirtymässä taka-alalle ja pankeilta vaaditaan paljon sopeutumiskykyä digitalisaation tuomien mahdollisuuksien ja haasteiden kohtaamiseen. Jo nyt suurin osa pankkiasioiden hoidosta tapahtuu sähköisten kanavien kautta.

Tämän opinnäytetyön aihe valikoitui edellä mainittujen seikkojen perusteella. Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Lounaismaan Osuuspankille ja työn tarkoituksena oli selvittää, millaisia muutoksia digitalisaation myötä käyttöön otetut sähköiset kaupankäyntialustat KVP ja DIAS ovat tuoneet pankkitoimihenkilöiden työnkuvaan. Lisäksi opinnäytetyössä selvitettiin, kuinka toimiviksi sähköiset kaupankäyntialustat koetaan ja miten korona on vaikuttanut kauppajärjestelmien sähköistymiseen. Opinnäytetyön keskeisin tavoite oli saada kannustettua pankin toimihenkilöitä ja kiinteistönvälittäjiä entistä enemmän sähköisten kaupankäyntialustojen käyttäjiksi.

Opinnäytetyön teoriaosuus jakautui kolmeen lukuun. Ensin kirjoitettiin yleisesti pankkitoiminnasta ja pankissa toteutettavista kiinteistö- ja asunto-osakekaupoista. Tämän jälkeen tarkasteltiin digitalisaatiota pankkitoiminnassa. Kolmannessa teorialuvussa käsiteltiin sähköistä kaupankäyntiä, KVP- ja DIAS-alustoja sekä koronapandemian vaikutuksia kaupankäynnin sähköistymiseen.

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin Google Forms -alustalla tehdyllä kyselylomakkeella, joka painottui DIAS-kauppoihin. Kysely sisälsi kolmetoista kysymystä, jotka koostuivat avoimista ja monivalintakysymyksistä. Tutkimuskohteena olivat OP Lounaismaan henkilörahoituksen myynnin palveluiden toimihenkilöt sekä OP Koti Lounaismaan kiinteistönvälittäjät. Kyselyyn saatiin vastauksia yhteensä 13 kappaletta. Tutkimustulosten perusteella asuntokauppojen toteuttaminen sähköisesti koetaan helpoksi, nopeaksi ja vaivattomaksi. DIAS-kauppaprosessin tuoreus kuitenkin aiheuttaa myös epävarmuutta, jonka tueksi kaivataan edelleen koulutusta ja opastusta. Epävarmuuden poistamiseksi pankin olisi hyvä järjestää toimihenkilöille ja kiinteistönvälittäjille DIAS-kaupan kertauskoulutus.

Asiasanat: pankin toimihenkilön työnkuva, kiinteistökauppa, asunto-osakekauppa, sähköinen kaupankäynti, digitaalisuus

Veera Ylösmäki

Job description of a bank employee in real estate & housing stock transactions: changes brought about by the KVP and DIAS systems

| | | | |
|------|------|-------|----|
| Year | 2021 | Pages | 34 |
|------|------|-------|----|

One of the greatest forces for change in our time, digitalisation, is particularly evident in the way banks operate today. Traditional practices are moving into the background and banks are required to adapt a lot to the opportunities and challenges of digitalisation. Already, most banking is handled through electronic channels.

The topic of this thesis was selected based on the above - mentioned factors. The thesis was commissioned by Lounaismaan Osuuspankki and the purpose of the thesis was to find out what changes the electronic trading systems KVP and DIAS introduced with digitalisation have brought to the job description of bank employees. In addition, the thesis investigated how e-commerce systems are perceived to work and how Corona virus has influenced the electrification of stores. The main goal of the thesis was to encourage more bank employees and real estate agents to use e-commerce platforms.

The theoretical part of the thesis was divided into three chapters. First, it was written about banking in general and real estate and housing stock transactions in the bank. This was followed by an examination of digitalisation in banking. The third chapter dealt with e-commerce, KVP and DIAS platforms, and the effects of the Corona pandemic on the electrification of trade.

The research of the thesis was carried out with a questionnaire made on the Google Forms platform, which focused on DIAS sales. The questionnaire contained thirteen questions consisting of open-ended and multiple-choice questions. The subject of the study was OP Lounaismaa's personnel finance sales staff and OP Home Lounaismaa's Real estate agents. A total of 13 responses to the survey were received. Based on the research results, the implementation of housing transactions electronically is perceived as easy, fast and effortless. However, the freshness of the DIAS trading process also creates uncertainty, which is still supported by training and guidance. To eliminate uncertainty, it would be a good idea for the bank to provide DIAS refresher training for employees and real estate agents.

Keywords: job description of bank employee, real estate transaction, housing stock transaction, e-commerce, digitalization

Sisällys

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Johdanto..... | 6 |
| 2 | Pankkitoiminta ja pankin toimihenkilön työ..... | 7 |
| 2.1 | Kiinteistökauppa | 7 |
| 2.2 | Asunto-osakekauppa | 10 |
| 2.3 | Pankin toimihenkilön työnkuva kiinteistö- ja asunto-osakekaupoissa | 11 |
| 3 | Digitalisaatio pankkitoiminnassa | 12 |
| 3.1 | Digitaalisten palveluiden sääntely | 13 |
| 3.2 | Digiajan asiakaskokemus ja kilpailu | 13 |
| 4 | Sähköinen kaupankäynti..... | 14 |
| 4.1 | KVP | 14 |
| 4.2 | DIAS | 16 |
| 4.3 | Koronan vaikutukset kaupankäynnin sähköistymiseen | 17 |
| 5 | Tutkimuksen toteutus | 18 |
| 5.1 | Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja tutkimusongelma | 18 |
| 5.2 | Tutkimusmenetelmä | 19 |
| 6 | Tulokset ja johtopäätökset | 19 |
| 7 | Kehitysehdotukset ja pohdinta | 26 |
| | Lähteet..... | 28 |
| | Kuviot | 30 |
| | Taulukot | 30 |
| | Liitteet | 30 |

1 Johdanto

Digitalisaatio on muokannut toimintatapojamme jo useiden vuosien ajan. Organisaatioiden toimintaa muokataan uusilla toimintatavoilla ja sähköisten palveluiden luomisella, joiden avulla yritystoiminnasta saadaan palvelualttiimpaa ja entistä tehokkaampaa. Digitalisaatio lisää yritysten kilpailukykyä luoden uusia palvelukanavia, joiden myötä koko toiminnasta tulee nopeampaa ja helpompaa. Yritysten lisäksi digitalisaatio näkyy myös yksityishenkilöiden arjessa. Teknologian kehityksen myötä suuri osa palveluista on siirretty verkkoon kaikkien saataville. Verkossa onnistuu kaikki aina papereiden allekirjoittamisesta muiden pankkiasioiden hoitoon.

Digitalisaation myötä myös finanssiala on kokenut suuria muutoksia. Uusia palveluita kehitetään jatkuvasti ja toimintatavat muuttuvat, jotta pystytään vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin parhain mahdollisin tavoin. Digitalisaatio tuo mukanaan loistavia mahdollisuuksia, jotka oikein hyödyntäen on mahdollista kääntää omaksi kilpailueduksi.

Tämän opinnäytetyön aiheena on pankin toimihenkilön työnkuva kiinteistö- ja asunto-osakekaupoissa. Työ on tutkimuksellinen kehittämistyö, jonka tuloksena halutaan saada aikaan muutoksia. Opinnäytetyö tehdään toimeksiantona Lounaismaan Osuuspankille. Tarkoituksena on selvittää, millaisia muutoksia sähköiset kaupankäyntijärjestelmät KVP ja DIAS ovat tuoneet pankkitoimihenkilöiden työnkuvaan. Lisäksi on tarkoitus selvittää, kuinka toimiviksi sähköiset kaupankäyntijärjestelmät koetaan ja mitä vaikutuksia korona on tuonut kauppojen sähköistymiseen. Opinnäytetyön keskeisin tavoite on saada kannustettua toimihenkilöitä ja kiinteistönvälittäjiä entistä enemmän sähköiseen kaupankäyntiin.

Opinnäytetyö koostuu teoria- ja tutkimusosuuksista. Teoriaosuudessa perehdytään pankkitoimintaan sekä kiinteistö- ja asunto-osakekauppaan, pankkitoimintaan vaikuttavaan digitalisaatioon sekä sähköiseen kaupankäyntiin. Lisäksi tarkastellaan pankin toimihenkilön työnkuvaa fyysisissä sekä sähköisissä kiinteistö- ja asunto-osakekaupoissa. Opinnäytetyön tutkimusosuuksissa tarkastellaan kyselylomakkeella saatuja tuloksia. Kyselytutkimuksen tulosten analysoinnissa käytetään sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Molempia hyödynnetään, jotta tuloksista saadaan mahdollisimman syvällisiä ja luotettavia. Tulosten ja johtopäätösten jälkeen siirrytään pohdintaan ja loppusanoihin.

2 Pankkitoiminta ja pankin toimihenkilön työ

Pankkitoiminta juontaa juurensa rahaa säilytettäväkseen ottaneiden kultaseppien ja rahanvaihtajien toiminnasta. Kun myöhemmin rahan talletus- ja vaihtotoimintaan kytkeytyi luotonanto, pankkitoiminnan keskeisimmät ainekset saivat alkunsa. Yksinkertaisesti pankkien keskeisin tehtävä on talletusten vastaanottaminen ja luottojen myöntäminen sekä henkilö- että yritysasiakkaille. Näiden lisäksi pankit tarjoavat maksuliikenne-, sijoitus- ja varallisuudenhoitopalveluita. Pankit toimivat myös aktiivisesti raha- ja pääomamarkkinoilla ostaen, myyden tai välittäen erilaisia rahoitusinstrumentteja, kuten rahastoja ja osakkeita. Lisäksi pankit hoitavat erilaisia lainopillisia toimeksiantoja kuten perunkirjoituksia, kiinteistö- tai asunto-osakekauppoja ja osituksia. (Finanssialalle 2021; Kontkanen 2011, 10-11).

Perinteisesti pankkitoiminta on jaettu kahteen lohkoon: vähittäispankkitoimintaan ja tukkupankkitoimintaan. Tänä päivänä vähittäis- ja tukkupankkitoiminnan välinen ero ei ole yhtä selkeä kuin aiemmin, sillä rahoitusmarkkinat kehittyvät jatkuvasti. Vähittäispankkitoiminta tarkoittaa yleisesti kotitalouksien ja suhteellisen pienten yritysten maksupalvelu-, luotto-, talletus- ja säilytystarpeiden hoitamista. Vähittäispankkitoiminnalla on hyvin keskeinen merkitys pankkien toimintaa ajatellen ja se onkin olennaisesti monipuolistunut. Tyypillisintä tukkupankkitoimintaa puolestaan on kaupankäynti sekä ulkomaisilla että kotimaisilla raha- ja arvopaperimarkkinoilla. Tukkupankkitoimintaan lukeutuu esimerkiksi pankkien väliset lyhytaikaisten rahoitusvaateiden markkinat, sekä kansainvälisiltä rahoitusmarkkinoilta kotimaisten yritysten käytettäväksi hankittava valuuttamääräinen rahoitus. Lisäksi investointipankkitoiminnan nimellä tunnettu pankkien arvopapereiden liikkeeseenlaskuun, arvopaperikauppaan ja yrityskauppojen rahoitukseen liittyvä toiminta lukeutuu tukkupankkitoimintaan. (Finanssialalle 2021; Kontkanen 2011, 10-11).

2.1 Kiinteistökauppa

Kiinteistönmuodostamislain (554/1995) mukaan kiinteistö on itsenäinen rekisteriyksikkö, joka voi olla tila tai tontti. Lisäksi kiinteistörekisterilaisissa (392/1985) on määritelty kohteet, jotka tulee merkitä kiinteistörekisteriin kiinteistöinä. Tällaisia ovat esimerkiksi yhteiset alueet, valtion metsät ja suojelualueet, erilliset vesijätöt sekä yleiset vedet. Jokainen kiinteistö on yksilöity kiinteistörekisteriin kiinteistötunnuksella, joka voi olla esimerkiksi 33-444-55-6, jossa ensimmäinen luku ilmoittaa kunnan, toinen kylän tai kaupunginosan, kolmas korttelin ja neljäs kiinteistön oman numeron. Kiinteistö käsittää kaiken siihen kuuluvan alueen, joka voi olla esimerkiksi asuintalon lisäksi maa- tai vesialuetta. Lisäksi kiinteistö käsittää siihen kuuluvat osuudet yhteisistä alueista, yhteiset ja yksityiset erityiset etuudet sekä kiinteistölle kuuluvat rasiteoikeudet. Kiinteistön omistusoikeus voi kohdistua myös kiinteistön määräosaan tai määräalaan eli murto-osaan kiinteistöstä tai rajoiltaan määrättyyn alueeseen. (Kasso 2014, 4-5.)

Keskeisin kiinteistön kauppaa koskeva säädös on maakaari (540/1995), joka sisältää säännökset kiinteistön luovutuksesta, osapuolten vastuusta, kiinteistöpanntioikeudesta sekä kirjaamisesta. Maakaaren (540/1995) lisäksi kiinteistön kauppaan liittyy myös useita muita säädöksiä, kuten kuntien etuosto-oikeutta säätelevä etuostolaki (608/1977), oikeustoimilain (228/1929) säännökset sopimuksen pätevydestä ja kohtuullistamisesta sekä korkolaki (633/1982). Merkittävin ero kiinteistö- ja asunto-osakekaupan välillä on kiinteistökaupan määrämuotoisuus. Kiinteistön kaupasta ei voida sopia pätevästi suullisesti vaan määrämuotovaatimukseen kuuluu kirjallinen dokumentointi ja kauppakirjan vahvistaminen. (Kasso 2014, 183-199; MML 2021).

Kiinteistöjen omistusoikeutta, rasituksia ja rasitteita koskeva rekisteröintijärjestelmä on julkinen, minkä vuoksi kiinteistöön liittyvien tietojen saaminen on melko helppoa. Ennen kiinteistökauppaa ostajan on syytä käydä tutustumassa myyntikohteeseen ja selvittää kiinteistön rajat sekä mahdollisen rakennuksen kunto. Lisäksi aina on tarkistettava lainhuuto- ja rasitustodistus, jotka voi pyytää myyjältä tai mahdolliselta kiinteistönvälittäjältä tai ostaa Maanmittauslaitoksen asiointipalvelusta. Lainhuutotodistuksesta ilmenee rekisteriyksiön omistusoikeus, viimeksi myönnetty lainhuuto ja vireillä oleva lainhuutohakemus. Näin ostaja voi varmistua myyjän lainvoimaisuudesta. Rasitustodistuksesta puolestaan käy ilmi kiinteistöön kohdistuvat rasitukset ja oikeudet. (Kasso 2014, 183; MML 2021). Kaikkiin kiinteistöihin ei kuitenkaan kohdistu rasituksia ja näin ollen todistuksessa on maininta: ”Lainhuuto- ja kiinnitysrekisterin mukaan omaisuuteen ei kohdistu rekisteriin merkittäviä rasituksia tai rajoituksia, eikä uusia asioita ole vireillä” (MML 2021). Perinteisesti kiinteistökauppaa varten sovitaan fyysinen kaupantekopaikka ja aika, mikä on usein ostajan pankin konttori. Tänä päivänä kiinteistön kauppa on mahdollista tehdä myös sähköisesti. Sähköisestä kiinteistökaupasta ja sen tuomista muutoksista kerrotaan pääluvussa 4 ja sen alaluvussa 4.1. Alla olevassa kuviossa 1 on esitelty perinteisten kiinteistökauppojen vaiheet.



Kuvio 1: Kiinteistökaupan vaiheet (MML 2021).

Kun kiinteistön myynnistä on päätetty, tehdään usein myyntitoimeksianto kiinteistönvälittäjälle, joka hoitaa kiinteistön esittelyt, kauppakirjan laadinnan ym. vaadittavat toimenpiteet. Esittelyistä poikineet ostotarjoukset hyväksytään, hylätään tai tehdään vastatarjous myyjän toimesta. Hyväksytyt ostotarjoukset eivät kuitenkaan velvoita kumpaakaan osapuolta tekemään kauppaa, ellei kaupasta ole sovittu määrämuotoisella esisopimuksella. Ennen esisopimuksen tekoa on kuitenkin hyvä harkita, milloin sitä todella tarvitaan. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi tonttikaupassa, jossa rakennusluvut edellyttäisivät poikkeuspäätöstä. Esisopimus voisi tässä tapauksessa sisällyttää maininnan siitä, että mikäli tietyt kriteerit täyttävä rakennuslupa kiinteistölle myönnetään, kauppa voidaan toteuttaa tiettyyn aikaan mennessä, mutta mikäli esisopimuksessa mainitut ehdot eivät täyty, kauppaa ei tehdä. Esisopimukseen on siis syytä merkitä kohtuullinen voimassaoloaika, mutta mikäli voimassaoloaikaa ei ole merkitty, on maakaaren (540/1995) 2 luvun 7 §:ssä säädetty sen olevan voimassa 5 vuotta sopimuksen tekopäivämäärästä. (Kasso 2014, 209-213; MML 2021).

Tämän jälkeen siirrytään kuviossa 1 kuvattuun vaiheeseen 3, kauppapäivän sopimiseen ja kauppakirjan laatimiseen. Perinteisten kiinteistökauppojen kauppatilaisuudessa ovat mukana myyjä(t) ja ostaja(t), mahdollinen kiinteistönvälittäjä, kaupanvahvistaja ja pankin

toimihenkilö. Usein kauppakirjan laatii kiinteistönvälittäjä tai kaupanvahvistaja, mutta se on mahdollista tehdä myös itse. Kauppatilaisuudessa kauppakirja ja kaupan ehdot luetaan vielä läpi ja kauppakirja allekirjoitetaan. Maanmittauslaitoksen määräämän julkisen kaupanvahvistajan tehtävä on tarkistaa allekirjoittajien henkilöllisyys sekä se, että kauppakirja on laadittu maakaaren (540/1995) 2 luvun 1§:ssä tarkoitetulla tavalla. Lisäksi kaupanvahvistaja tarkastaa kiinteistöä koskevat tiedot lainhuuto-, kiinnitys- sekä kiinteistörekisteristä. Kauppakirjan loppuun lisätään kaupanvahvistajan todistus, jonka kaupanvahvistaja allekirjoittaa. Todistuksesta on käytävä ilmi luovutusasiakirjan päiväys, allekirjoittaneiden henkilöiden nimet ja läsnäolo, henkilöllisyyden toteaminen ja se, että kauppakirja on laadittu maakaaren (540/1995) 2 luvun 1§:ssä säädetyssä määrämuodossa. (Kasso 2014, 204-205.)

Kauppatilaisuuden jälkeen ostajan on huolehdittava vielä varainsiirtoveroilmoituksen tekemisestä ja lainhuudon hakemisesta. Lainhuudon hakemisen hoitaa ostajan puolesta yleensä kaupanvahvistaja tai pankki. Omistusoikeuden rekisteröinti eli lainhuudon hakeminen on tehtävä kuuden kuukauden kuluessa kauppakirjan allekirjoittamisesta. Lainhuudon hakemisen edellytyksenä on Verohallinnolle annettu varainsiirtoveroilmoitus ja maksettu varainsiirtovero pois lukien ensiasunnon ostajat. Kiinteistökaupassa varainsiirtoveron määrä on 4 % kauppahinnasta. (MML 2021.)

2.2 Asunto-osakekauppa

Asunto-osakkeella tarkoitetaan asunto-osakeyhtiön osaketta, joka yksin tai yhdessä muiden osakkeiden kanssa oikeuttaa hallitsemaan asuinhuoneistoa. Asunto-osakekauppaan sovelletaan asuntokauppalakia (843/1994) sekä yleistä sopimussääntöä. Asuntokauppalaki (843/1994) säätelee osapuolten oikeuksista ja velvollisuuksista toisiaan kohtaan. (Kasso 2014, 197-199; KKV 2014).

Kun kaupan kohteena on osuus asunto-osakeyhtiöstä, pitää myyntitilanteessa hankkia viimeiset tiedot taloyhtiön taloudellisesta tilanteesta. Ostajalle pitää toimittaa isännöitsijäntodistus korjaustarveselvityksineen, asunto-osakeyhtiön yhtiöjärjestys ja viimeisimmän yhtiökokouksen pöytäkirja sekä yhtiökokouksessa käsitellyt taloudelliset asiakirjat kuten tase, tilinpäätös ja taloussuunnitelma. Usein asunto-osakekauppojen mahdolliset riitatilanteet syntyvät siitä, kun ostaja ei ole ollut tietoinen tulossa olevista peruskorjauksista, kuten katto- tai hissiremonteista. Tämän vuoksi asunto-osakkeen kauppaa tehdessä on tärkeä muistaa kertoa ostajalle riittävän selkeästi jo päätetyistä tai suunnitelluista remonteista taloyhtiössä, asuntoa koskevista vioista ja puutteista sekä asuinalueen kaavoitustilanteesta. (Kasso 2014, 200-204; KKV 2014).

Kuten kiinteistökaupassa, myös asunto-osakekaupassa asunnon myynti lähtee liikkeelle välittäjälle tehtävästä myyntitoimeksiannosta tai itse tehdystä myynti-ilmoituksesta. Tämän jälkeen myytävällä asunnolla järjestetään esittelyjä. Ostotarjous voi olla suullinen tai

kirjallinen, mutta välittäjille asunnon ostotarjous tehdään aina kirjallisesti. Myyjä voi hyväksyä tai hylätä ostotarjouksen tai tehdä siitä ostajaehdokkaille vastatarjouksen. Myyjän ei ole kuitenkaan missään vaiheessa pakko asuntoa myydä, vaikka olisikin hyväksynyt ostotarjouksen. Hyväksytystä ostotarjouksesta vetäytymisestä saattaa kuitenkin seurata ennalta sovittu sopimussakko. Hyväksytyn ostotarjouksen jälkeen kauppakirja kauppooja varten on syytä tehdä aina kirjallisesti myös asunto-osakekaupassa. Kauppakirjassa tulee näkyä kaikki sovitut kauppaehdot, kuten tiedot myyjästä ja ostajasta, asunto-osakeyhtiön nimi ja osoite, osakkeiden numerot ja määrä sekä huoneiston numero, hinta ja maksuehdot sekä mahdollinen yhtiölainausuus, osakekirjojen luovuttamisajankohta, omistus- ja hallintaoikeuden siirtymisajankohdat, maininta varainsiirtoverosta sekä asunnon mahdolliset virheet ja tulevat remontit. Varainsiirtoverosta vastaa aina ostaja ja asunto-osakekaupoissa varainsiirtoveron määrä on 2 % velattomasta kauppahinnasta. Mikäli myytävän asunto-osakkeen osakekirja on vielä paperisessa muodossa, myös se on oltava fyysisesti mukana kauppatilaisuudessa, jotta siihen voidaan tehdä siirtomerkintä. Myös asunto-osakkeen kauppa on kuitenkin mahdollista tehdä sähköisesti. Sähköisestä asunto-osakekaupasta ja sen tuomista muutoksista kerrotaan pääluvussa 4 ja sen alaluvussa 4.2. (Kasso 2014, 200-210; KKV 2014).

2.3 Pankin toimihenkilön työnkuva kiinteistö- ja asunto-osakekaupoissa

Usein kiinteistön tai asunto-osakkeen kauppaan liittyy rahoitus, jonka vuoksi kaupat järjestetään yleensä ostajan pankissa. Ennen kaupantekohetkeä rahoitusneuvottelija on neuvotellut ostajan kanssa lainan ja hoitanut lainapaperit allekirjoitettavaksi. Lounaismaan Osuuspankissa lainapaperit allekirjoitetaan pääsääntöisesti sähköisesti OP:n omassa allekirjoituspalvelussa. Tästä eteenpäin kaupan hoidosta vastaa henkilörahoituksen myynnin palveluissa työskentelevä toimihenkilö. Hän tarkistaa, että lainapaperit on allekirjoitettu ennen kauppatilaisuutta, kirjaa allekirjoitukset järjestelmään sekä avaa lainan.

Perinteiseen kauppatilaisuuteen kokoontuu yleensä myyjä, ostaja, kiinteistönvälittäjä ja pankin toimihenkilö. Kauppatilaisuus alkaa kauppakirja lukemisella ja sen allekirjoittamisella. Ennen allekirjoittamista pankin toimihenkilö tarkistaa osapuolten henkilöllisyyden. Sekä kiinteistö että asunto-osakekaupassa kauppakirjoja allekirjoitetaan neljä samansanaista kappaletta. Kiinteistökaupan allekirjoitetuista kauppakirjoista yksi jää myyjälle, yksi ostajalle, yksi kiinteistönvälittäjälle ja yksi kaupanvahvistajalle. Asunto-osakkeen kaupassa kauppakirjat jakautuvat samalla tavalla pois lukien kaupanvahvistajan kappale, joka toimitetaan isännöitsijälle. Pankille allekirjoitetusta kauppakirjasta riittää kopio, jonka pankkitoimihenkilö arkistoi sähköisesti kaupan teon jälkeen.

Kauppakirjan allekirjoitusten jälkeen pankkitoimihenkilö nostaa lainan ja maksaa kauppahinnan ennalta ohjeistetulle tilille. Kiinteistökaupassa kauppahinta siirretään usein myyjän pankin siirtositoumuksessa ilmoittamalle asiakasvaratilille mahdollisten panttikirjojen siirtoa ja

lainan loppuun maksua varten. Asunto-osakekaupassa kauppahinnan maksun jälkeen välittäjä tekee siirtomerkinnot osakekirjaan, minkä jälkeen osakekirja luovutetaan myyjältä ostajalle. Osakekirja jää usein ostajan pankille lainan vakuudeksi ja pankkitoimihenkilö hoitaa sen lähettämisen kaupan teon jälkeen eteenpäin.

Tämän jälkeen sekä kiinteistön että asunto-osakkeen kauppaan liittyviä velvollisuuksia ovat mahdollinen välittäjänpalkkio, josta vastaa myyjä ja varainsiirtoveroilmoituksen tekeminen ja maksaminen, mistä vastaa ostaja. Asunto-osakkeen kaupassa välittäjä on usein luonnostellut varainsiirtoveroilmoituksen valmiiksi ja tuo kaupantekotilaisuuteen mukanaan maksutiedot, joiden mukaan pankin toimihenkilö suorittaa maksun ostajan tililtä. Kiinteistön kaupassa pankin toimihenkilö opastaa ostajia tekemään varainsiirtoveroilmoituksen ja usein se myös maksetaan samassa hetkessä, jos veron määrä on esimerkiksi sisällytetty nostettuun lainaan. Kauppatilaisuus ja jälkityöt vievät pankkitoimihenkilön aikaa yleensä noin yhden tunnin.

3 Digitalisaatio pankkitoiminnassa

Teknologiakehitys on mullistanut maailmaa ainakin viimeisen kahdenkymmenen vuoden ajan. Yhä useampi toimiala on kokenut digitalisoitumisen osana liiketoimintaansa, tavalla tai toisella. Myös pankkialalla digitalisaatio on kiihtynyt viime vuosina ja sama kehitys vain jatkuu. Muutos on väistämätön ja se perustuu täysin asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden muuttumiseen. Pankkien on pystyttävä vastaamaan digitalisaation tuomiin haasteisiin tulevien vuosien ajan, koska koko muu yhteiskunta digitalisoituu ja kuluttajat siirtyvät yhä enemmän käyttämään sähköisiä- ja mobiilipalveluita, myös finanssialalla digitalisaatio väistämättä etenee. (Ruokonen 2016, 7-8; Euro ja talous 2019; Finanssiala 2019).

Digitalisaatiota pankkitoiminnassa ja finanssialan murrosta on kuitenkin tarkasteltava ennen kaikkea mahdollisuutena. Toiminnan jatkuva haastaminen, innovointi ja uusien ratkaisujen löytäminen asioiden tehokkaampaan tekemiseen on tärkeää. Digitaalisia palveluita kehittäessä pankkien on tunnistettava laajan kohderyhmänsä eri elämänvaiheiden tuomat tarpeet ja toiveet ja kohdata jokainen asiakas hänen omista lähtökohdistaan. Yksi pankin tärkeimmistä tehtävistä on muistettava myös digimurroksen keskellä: helpon, turvallisen ja saatavilla olevan palvelun tarjoaminen. Vaikka toimintaympäristö muuttuu, tavoite pysyy ja yhteyden säilyttäminen asiakkaaseen on entistä tärkeämpää. Pankkien on pidettävä huoli siitä, ettei henkilökohtaisen palvelun ja digitalisaation välille kuitenkaan muodostu vastakkainasettelua, sillä asiakkaat haluavat molempia. Kun yhtälö on tasapainossa, henkilökohtainen, kasvokkain saatu palvelu vahvistuu entisestään. (Finanssiala 2019.)

On hyvä muistaa, että finanssiala toimii luottamusbisneksessä. Pankkialalla toimiminen edellyttää toimijoilta ja kuluttajilta keskinäistä luottamusta, johon ovat vaikuttaneet

finanssivalvonta, toimijoiden vakavaraisuus- ja menettelytapavaatimukset. Kuitenkin valitettavaa on, että myös digitalisaatioon liittyy kyberriskejä ja esimerkiksi tietomurrot ovat finanssialalla yleistyneet. Rikollisuus on siirtymässä kuluttajien ja toimijoiden mukana verkkoon. Panostusta tietoturvallisuuteen vaaditaan kaikilta toimijoilta, yrityksiltä ja kuluttajilta. Etenkin pankkien nimissä on tänä päivänä liikkeellä erilaisia huijausviestejä ja soittoja. Myös nettiin on luotu aidon tuntuisia verkkopankkisivustoja, jotka todellisuudessa kalastelevat asiakkaan pankkitunnuksia ja näin tunnukset, ja mahdollisesti myös asiakkaan varat joutuvat väärin käsiin. (Finanssialalle 2021.)

3.1 Digitaalisten palveluiden sääntely

Tänä päivänä monet yhteiskunnalliset toiminnot ja palvelut toimivat tietojärjestelmien varassa. Digitaalisten palveluiden, kuten verkkosivustojen ja mobiilisovellusten avulla, voidaan hoitaa lähes kaikki asiakkaiden palvelutarpeet. Tietoverkkoon muodostuu digitaalisten palveluiden palveluverkostoja ja -alustoja. Tällaisia ovat muun muassa luvussa 4 käsitellyt sähköiset kaupankäyntialustat KVP ja DIAS. (Voutilainen 2020, 15-16.)

Digitaalisten palveluiden sääntelyllä halutaan turvata digitaalisten palveluiden käyttäjien kuluttajansuoja, oikeusturva ja tietosuoja. Lisäksi sääntelyn on tarkoitus varmistaa käyttäjien oikeuksien toteutuminen tietoyhteiskunnassa ja digitalisaatiossa erityisesti turvaamalla perusoikeudet. Digitaalisiin palveluihin kohdistuu merkittävä määrä EU-oikeudellista sääntelyä, sillä Euroopan unionilla on digitaaliset sisämarkkinat. Sääntelystä esimerkkeinä Euroopan unionin yleinen tietosuoja-asetus (2016/679), sähköisen viestinnän tietosuojadirektiivi (2002/58/EY), sähköisen kaupankäynnin direktiivi (2000/31/EY), digipalvelusopimusdirektiivi (2019/770) sekä välityspalveluasetus (2019/1150). Sääntelyä kuitenkin kehitetään koko ajan, sillä digitaalisiin palvelualustoihin kohdistuu samanaikaisesti paljon hajanaista sääntelyä muun muassa yleisestä kilpailu- ja kuluttajansuojasääntelystä. (Voutilainen 2020, 15-18.)

3.2 Digiajan asiakaskokemus ja kilpailu

Asiakaskokemus muodostuu asiakkaan ja yrityksen välisistä kontakteista, sekä kontaktien herättämistä reaktioista ja tunteista. Digiajan asiakaskokemus voidaan nähdä jopa trendinä, josta kaikki yritykset haluavat osansa, sillä ainutlaatuinen asiakaskokemus toimii brändin vahvistajana ja auttaa erottumaan kilpailijoista. Erityisesti teknologia on tuonut mukanaan keinoja, joilla yritykset pystyvät hoitamaan ja johtamaan asiakkuuksiaan paremmin, mutta samaan aikaan verkkokaupat ja kauppaketjujen kansainvälistyminen tarjoaa asiakkaille entistä enemmän valinnanvaraa, resursseja ja tietoa päätöksentekoon. Yritysten parhaana kilpailuetuna voidaan siis tänä päivänä nähdä kyky luoda asiakaskokemuksia. Parhaan asiakaskokemuksen neljä tärkeintä seikkaa ovat palvelun nopeus, personointi, käyttäjäystävällisyys ja teknologiaympäristö. Palveluiden odotetaan olevan koko ajan saatavilla ja asiakas olettaa saavansa tilaamansa tuotteen tai palvelun heti reaaliajassa. Edelleen asiakkaat kuitenkin

arvostavat henkilökohtaista palvelua, vaikka fyysiset kohtaamiset ovat digitalisaation myötä vähentyneet. Käyttäjystävällisyys näkyy tuotteiden ja logistiikan lisäksi digitaalisten palveluiden helppokäyttöisyytenä. Ilman laadukasta teknologiaa digiajan asiakaskokemuksen kehittäminen on melko turhaa. (Gerdt & Eskelinen 2018, 54-55.)

Fakta on se, että sähköisessä muodossa olevan tiedon, osaamisen ja näkemysten tehokkaampi hyödyntäminen nousee jatkossa yrityksille entistä suuremmaksi kilpailuvaltiksi. Kilpailua ei voida enää sitoa maantieteellisesti tietyille alueille, sillä kuluttaja voi hankkia haluamansa tuotteen tai palvelun käytännössä, kuinka läheltä tai kaukaa tahansa. Digitalisaatio on siis muokannut yritysten kilpailukentän ja lähes jokainen ala kilpailee tällä hetkellä globaaleilla markkinoilla. Globaaliin kilpailukenttään vaikuttaa asiakkaiden vaatimusten kasvu, saatavilla olevien vaihtoehtojen lisääntyminen, ekosysteemin vallan vaikutukset sekä toimintaketjun automatisaatio ja läpinäkyvyys. (Gerdt & Eskelinen 2018, 54-55.)

4 Sähköinen kaupankäynti

Sähköisen kaupankäynnin määritelmä on sovittu kansainvälisesti ja määritelmän mukaan sähköisellä kaupankäynnillä tarkoitetaan elektroniikkaverkon kautta suoritettuja tavaroiden ja palvelujen tilauksia. Toimitus- tai maksutavalla ei ole määritelmän kannalta merkitystä. Sähköisesti suoritettujen ostojen maksun voi hoitaa heti ostotapahtuman yhteydessä esimerkiksi pankin verkkopalvelulla, luottokortilla tai myöhemmin lähetettävän laskun perusteella. Sähköinen kaupankäynti mahdollistaa tuotteiden tai palveluiden tilaamisen helposti myös ulkomailta. Ostettu tavara tai palvelu voidaan saada käyttöön välittömästi tai myöhemmin esimerkiksi postilähetyksenä. (Tilastokeskus 2018.)

Digitalisaation myötä pankit ovat kehittäneet toimintaansa monin tavoin ja jopa sille tasolle, että myös kiinteistö- ja asunto-osakekaupat on mahdollista tehdä sähköisesti. Sähköistä kaupankäyntiä varten on luotu KVP- ja DIAS-alustat, joita pankit, kiinteistönvälittäjät ja kuluttajat voivat hyödyntää. Aiemmassa pääluvussa 2 ja sen alaluvuissa 2.1, 2.2, 2.3 kerrottiin pankissa hoidettavista kiinteistö- ja asunto-osakekaupoista. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää sähköisten kaupankäyntialustojen tuomat muutokset pankin toimihenkilön työnkuvaan, joten seuraavissa kappaleissa kerrotaan KVP- ja DIAS-alustoista, sekä niiden toimintatavoista ja mukanaan tuomista muutoksista.

4.1 KVP

KVP eli Kiinteistövaihdannan palvelu on kaikille avoin Maanmittauslaitoksen tarjoama selainpohjainen verkkopalvelu, jossa voi myydä, lahjoittaa, vaihtaa tai luovuttaa oman kiinteistön ilman kaupanvahvistajaa. Lisäksi KVP:ssa voi luovuttaa vuokraoikeuden, hakea kiinnityksiä tai sähköisen panttikirjan siirtoa, mikäli esimerkiksi kiinteistön lainanantaja muuttuu. Myös

kiinteistönvälittäjän tai pankin valtuuttaminen kiinteistökaupan tekemiseen asiakkaan puolesta onnistuu Kiinteistövaihdannan palvelussa. Kiinteistövaihdannan palvelu on käytettävissä joka päivä klo 00:15-23:15, mikä mahdollistaa kiinteistökaupankäynnin ajasta tai paikasta riippumatta. Lisäksi KVP tarjoaa kiinteistönvaihdannan ammattilaisille (esim. kiinteistönvälittäjät, kunnat ja pankit) rajapintoihin perustuvaa luonnostelupalvelua joustavampaan ja monipuolisempaan käyttöön. (MML 2021.)

Kiinteistövaihdannan palvelun käyttöön vaaditaan suomalainen henkilötunnus. Lisäksi henkilön on oltava täysi-ikäinen ja oikeustoimikelpoinen. Palveluun kirjaututaan suomi.fi -tunnistautumisen kautta pankkitunnuksilla, mobiilivarmenteella tai Digi- ja väestötietoviraston myöntämällä sähköisellä henkilökortilla. (MML 2021.) Alla olevaan vertailutaulukkoon 1 on koottu fyysisesti paikan päällä hoidettavien (kirjallinen kauppakirja) ja sähköisesti hoidettavien (sähköinen kauppakirja) kiinteistökauppojen ominaisuuksia.

| Kirjallinen kauppakirja (konttori) | Sähköinen kauppakirja (KVP) |
|---|---|
| Tarvitaan kaupanvahvistaja | Ei tarvita kaupanvahvistajaa |
| Sidottu paikkaan ja aikaan | Voi allekirjoittaa missä ja milloin vain |
| Lainhuuto haettava erikseen | Lainhuuto vireille automaattisesti |
| Luonnoksen katselmointi sähköpostin/postin varassa | Luonnoksen katselmointi turvallista palvelussa |
| Tarkistukset kaupanvahvistajan vastuulla, ei aina pääsyä kaikkiin rekistereihin | Rekisteritarkastukset reaaliaikaisena eri rekistereistä |
| Maksut: kaupanvahvistaja 120 € + lainhuuto 132 € | Maksu: 185 € |

Taulukko 1: Kiinteistövaihdannan palvelun hyödyt kaupanteossa (MML 2021).

Vertailutaulukosta näkee, että KVP-alustalla toteutettavat kiinteistökaupat etenevät joustavammin ajasta tai paikasta riippumatta kuin fyysisesti konttorilla toteutettavat kaupat. Lisäksi lainhuudon hakeminen ja rekisteritarkastukset hoituvat automaattisesti järjestelmän kautta, eikä kenenkään tarvitse muistaa tehdä tarvittavia toimenpiteitä. Fyysisesti konttorilla hoidettavissa kaupoissa usein kaupanvahvistajan tehtäviin kuuluu lainhuudon hakeminen.

Taulukosta huomataan myös KVP-alustalla toteutetun kiinteistökaupan kulujen olevan alhaisemmat kuin fyysisesti konttorilla hoidettavissa kaupoissa. KVP-alustalla toteutetussa kiinteistökaupassa pankin toimihenkilöllä ei ole roolia, ellei pankkia ole valtuutettu, vaan kaupan osapuolet hoitavat kiinteistökaupan keskenään.

4.2 DIAS

DIAS on lyhenne sanoista digitaalinen asuntokauppa. Lyhenne on vakiintunut järjestelmän nimeksi ja palvelusta puhuttaessa käytetään termiä DIAS. DIAS on Suomessa kehitetty asunto-osakekaupan digitaalinen alusta, jossa ovat laajasti mukana kaikki asuntokaupan toimijat kuten kiinteistönvälittäjät, rakennuttajat ja pankit. DIAS siis mahdollistaa asunto-osakekaupan tekemisen digitaalisesti, vaikka osakekirja olisi paperinen. DIAS on varsin uusi alusta ja ensimmäiset asuntokaupat järjestelmässä tehtiin kesäkuussa 2019. Alkuvaiheessa digitaalista asuntokauppaa käydään vain asunnoilla, joilla on paperiset osakekirjat, sillä valtaosa asunto-osakeista on vielä paperisia ja tämän vuoksi myös DIAS aloitti kaupankäynnin paperisilla osakekirjoilla. Tulevaisuudessa myös uusien digitaalisten asunto-osakkeiden kaupasta tulee mahdollista DIAS-alustalla. (DIAS 2021.)

Toisin, kuin KVP-järjestelmässä toteutettavassa kaupassa, DIAS-kaupassa on mukana kaupan osapuolien lisäksi pankin toimihenkilö sekä välittäjä. DIAS-alustalla suoritettava kauppa alkaa tuttuun tapaan välittäjän saamalla myyntitoimeksiannolla. Välittäjä kerää toimeksiantoon esitietoja ja käynnistää myynnin. Toimeksiannon edetessä välittäjä järjestää asuntoesittelyjä ja ottaa vastaan tarjouksia sekä antaa lisätietoja kohteesta. Hyväksytyn tarjouksen jälkeen välittäjä luonnostelee kauppakirjan ja käy kauppakirjaluonnoksen läpi myyjän ja ostajan kanssa. Tämän jälkeen, kun kaupan ehdoista on sovittu, välittäjä käynnistää digitaalisen asuntokaupan DIAS-alustalla. (DIAS 2021.) Alla oleva kuvio 2 auttaa havainnollistamaan DIAS-kaupan vaiheet.



Kuvio 2: Kaupan vaiheet DIAS-alustalla (DIAS 2021).

Kun DIAS-kauppa on käynnistetty välittäjän toimesta ja kaikki tarvittavat tiedot ja liitteet, kuten isännöitsijäntodistus, on lähetetty kaupan mukana, siirrytään vaiheeseen 3. Tässä vaiheessa pankin toimihenkilö valmistelee ja tarkastaa kaupan. Yksittäisen kaupan valmisteluun

kuluva aika on asiakas- ja pankkikohtainen, sillä siihen voi vaikuttaa hyvin moni asia, kuten esimerkiksi myyjän lainojen uudelleenjärjestelyt tai ostajan keskeneräinen lainaneuvottelu. Lähtökohtaisesti kaupan DIASiin lähettämisen jälkeen kauppa on valmis allekirjoitettavaksi noin viiden pankkipäivän kuluttua. Kun pankin toimihenkilö on tarkastanut kaupan edellytykset pantinhaltijan ja rahoituksen tarjoajan näkökulmasta, välittäjä käynnistää allekirjoitusvaiheen. Myyjälle ja ostajalle lähetetään sähköpostitse kutsu kauppakirjan allekirjoittamiseen ja heillä on 24 tuntia aikaa käydä allekirjoittamassa kauppa. Allekirjoitus ja tunnistautuminen tapahtuu verkkopankkitunnuksilla. Kauppakirjan allekirjoittamisen lisäksi myyjä ja ostaja antavat allekirjoituksillaan tarvittavat valtuutukset pankeille maksujen ja siirtomerkintöjen hoitamista varten. Allekirjoitusten jälkeen siirrytään kuvion 2 vaiheeseen 5; kauppa on syntynyt. Tässä vaiheessa jatkuu pankin toimihenkilön työt ja hän hoitaa kauppahinnan, välityspalkkion ja varainsiirtoveron maksamisen sekä tekee osakekirjaan siirtomerkinnän. Usein osakekirja jää pankille ostajan lainojen vakuudeksi, mutta muussa tapauksessa ostaja saisi sen nyt nousta itselleen pankin konttorista. Viimeisessä DIAS-kaupan vaiheessa välittäjä hoitaa vielä varainsiirtoveroilmoituksen sekä lähettää kaupan dokumentit sähköisesti isännöitsijälle. (DIAS 2021.)

Paljon on myös puhututtanut uuden DIAS-alustan turvallisuus. Olen kuullut välittäjiltä etenkin vanhempien asiakkaiden kommentteja siitä, ettei digitaalisiin järjestelmiin voi luottaa näin suurissa asioissa, ja että he miltei vaativat perinteisen kauppatilaisuuden järjestämistä konttorilla. Epäröintiin varmasti vaikuttaa esimerkiksi oman tietoteknisen osaamisen heikkous tai puuttuminen kokonaan. DIAS-asuntokaupan kerrotaan kuitenkin olevan jopa perinteistä asuntokauppaa turvallisempi. Tiedon, maksujen ja panttien siirtyminen voidaan taata oikeille tahoille paremmin, sillä kaikesta jää aukoton digitaalinen jälki, joka ehkäisee huijausmahdollisuudet. Lisäksi tietoturvaan liittyy myös se, että DIAS on hajautettu järjestelmä, joka mahdollistaa tietojen rajaamisen vain tietyille kaupan osapuolille. Kaupan osapuolet pääsevät siis käsiksi vain heille kuuluvaan tietoon. (DIAS 2021.)

DIAS-kaupan kulut eivät välity niin suoraan kaupan osapuolille kuin KVP-järjestelmässä toteutettavassa kaupassa. Kiinteistövälitysjärjestelmät, rakennuttajat ja pankit ovat DIASin suoria asiakkaita ja DIAS tekee sopimukset näiden tahojen kanssa. Jokainen toimija siis määrittelee itse, kuinka tarjoavat alustan asiakkailleen ja miten hinnoittelevat sen. (DIAS 2021.) DIASin etu on pääpiirteittäin kuitenkin sama, kuin KVP:n: ”Kun kaupat eivät ole sidottuna pankin aikatauluihin, kauppajen läpimenoaika lyhenee (DIAS 2021).”

4.3 Koronan vaikutukset kaupankäynnin sähköistymiseen

”Korona ei synnyttänyt digitalisaatiota, mutta se potkaisi jo käynnissä olevaan muutokseen äkisti lisää vauhtia ja teki näkyvämmäksi kehityksen suuntaa”, kirjoittavat Korpiola & Poutanen (2021). Joulukuussa 2019 uusi COVID-19, tutummin koronavirus iski maailman polvilleen.

Koronapandemia on eräänlainen katkos ajassa, joka laittaa ihmiset arvioimaan omaa elämäänsä suhteessa aikaan ennen ja jälkeen koronan. Se on testannut niin yksilöiden, yhteisöjen kuin kansakuntienkin resilienssiä. Koronapandemia on muokannut ja tulee muokkaamaan edelleen kokonaisen sukupolven kokemusta maailmasta, sekä määrittelemään uudelleen monia elämänalueita. Arki mullistui suurella osalla ihmisistä ympäri maailmaa ja kalenterit menivät uusiksi. Etäelämä alkoi haastaa ja uusi digitaalisempi arki oli omaksuttava nopeasti. (Korpiola & Poutanen 2021, 9-12.)

Koronan suoria vaikutuksia kiinteistö- ja asunto-osakekauppojen sähköistymiseen ei ole tutkittu, mutta voidaan kuitenkin sanoa koronan kiihdyttäneen muutosta. Samaan aikaan kun koronapandemia eristää ihmisiä koteihinsa, elämä jatkuu, ja monelle tuleekin tarve hankkia uusi koti tai myydä nykyinen. Pankit ovat vastanneet pandemian aiheuttamiin vaatimuksiin ja ottaneet kaupankäynnissä käyttöön uusia sähköisiä tapoja hyvinkin nopeasti. Sähköisten kiinteistö- ja asuntokauppojen toteuttamisen lisäksi myös välittäjien hoitamat asuntoesittelyt onnistuvat digitaalisesti.

5 Tutkimuksen toteutus

Osa opinnäytetyöstä toteutettiin kyselytutkimuksena. Kysely tehtiin Google Forms työkalulla ja kysely sisälsi 13 kysymystä. Kysymyksistä viidessä oli monivalintavastausvaihtoehdot, kuudessa skaalatut vastausvaihtoehdot asteikolla 1-5 ja kahteen sai vastata avoimesti omin sanoin. Kyselylomake on työn liitteenä 1. Kysely painottui DIAS-järjestelmässä toteutettaviin kauppoihin, sillä DIAS on hyvin tuore järjestelmä. Kysely lähetettiin Lounaismaan Osuuspankin henkilörahoituksen myynnin palvelujen toimihenkilöille sekä OP Koti Lounaismaan kiinteistönvälittäjille. KVP:n tuomia muutoksia tutkittiin teoriaan ja omaan kokemukseen pohjautuen, sillä se on ollut käytössä jo pidemmän aikaa.

5.1 Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja tutkimusongelma

Tutkimuksen tarkoitus oli selvittää, millaisia muutoksia sähköiset kaupankäyntijärjestelmät KVP ja DIAS ovat tuoneet pankkitoimihenkilöiden työnkuvaan. Lisäksi tarkoituksena oli selvittää, kuinka toimiviksi sähköiset kaupankäyntijärjestelmät koetaan ja mitä vaikutuksia koronapandemia on tuonut kauppojen sähköistymiseen. Opinnäytetyön keskeisin tavoite on saada kannustettua pankin toimihenkilöitä ja kiinteistönvälittäjiä entistä enemmän sähköiseen kaupankäyntiin, ja tämän vuoksi DIAS-kauppaan painottuva kysely sisälsi myös avoimen kysymyksen: ”Mikä / Mitkä tekijät lisääisivät innostustasi DIAS-kaupankäyntiin?” ja skaalatun kysymyksen: ”Kuinka hyödyllisenä pidät DIAS-kaupan kertauskoulutusta oman työsi kannalta?”.

5.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusten aineiston keruussa sekä tulosten analysoinnissa ja tulkinassa hyödynnetään aina tutkimusmenetelmää, joka voi olla kvantitatiivinen eli määrällinen tai kvalitatiivinen eli laadullinen. Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen eivät kuitenkaan ole toistensa vastakohtia, vaan ne itse asiassa täydentävät toisiaan. (Vilka 2015, 93; 117.) Tämän opinnäytetyön kyselytutkimuksen analysoinnissa käytetään molempia menetelmiä, jotta saadaan mahdollisimman syvä ja luotettava tutkimustulos.

Kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää käytetään, kun halutaan kuvata tutkimustuloksia tilastollisesti eri kaavioiden tai taulukkojen avulla. Määrällisellä tutkimuksella siis kerätään faktoja ja lukuja, ja tiedot ovat jäsenneltyjä. Määrällistä tutkimusmenetelmää käytettäessä tyypillisin aineistonkeruumenetelmä on kyselylomake, jonka kysymykset voivat olla monivalintakysymyksiä, avoimia kysymyksiä tai sekamuotoisia kysymyksiä. Tämän opinnäytetyön kysely on standardoitu eli vakioitu, mikä tarkoittaa sitä, että kaikilta kyselyyn vastanneilta kysytään sama asia täsmälleen samalla tavalla. Standardoitujen kysymysten ansiosta vastauksista saadaan vertailukelpoisia. (Vilka 2015, 94; 106-107.)

Kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää käytetään silloin, kun halutaan kerätä tietoja, jotka kuvailevat aihetta mittaamisen sijaan. Tällaisia kuvailevia tietoja ovat esimerkiksi vastaajien mielipiteet ja näkökulmat. Laadullinen tutkimus ei ole yhtä jäsennelty kuin määrällinen, vaan se pyrkii tutkimaan käsiteltävää aihetta syvällisemmin. Tyypillisin aineistonkeruumenetelmä laadulliseen tutkimukseen on haastattelu. (Vilka 2015, 122-123.)

Tämän opinnäytetyön kyselytutkimuksen tuloksia analysoidessa on siis käytetty sekä määrällistä että laadullista tutkimusmenetelmää. Kyselytutkimus itsessään on kvantitatiivinen eli määrällinen. Se sisältää kuitenkin kaksi avointa kysymystä, joiden vastauksia on analysoitu laadullisen tutkimusmenetelmän avulla.

6 Tulokset ja johtopäätökset

Tässä kappaleessa perehdytään tutkimuksen tuloksiin ja niiden pohjalta tehtyihin johtopäätöksiin sekä arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta. Kysely lähetettiin kymmenelle pankin toimihenkilölle ja kymmenelle kiinteistönvälittäjälle. Vastauksia kyselyyn saatiin 13 eli vastausprosentti oli noin 65 %. Lomakkeen kaksi ensimmäistä kysymystä olivat pakollisia, sillä alussa haluttiin karsia pois vastaajat, jotka eivät ole DIAS-kauppaa tehneet. Näin tutkimuksen luotettavuus ei kärsi epävalideista vastauksista.

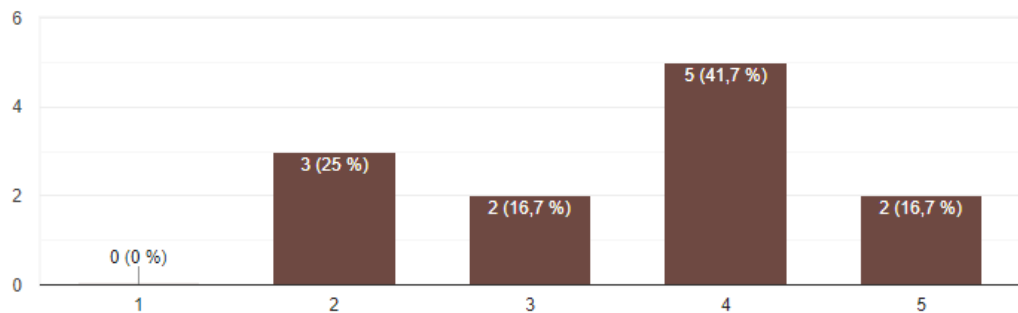
Ensimmäisessä kysymyksessä kartoitettiin, kuinka moni vastaajista on pankin toimihenkilö ja kuinka moni kiinteistönvälittäjä. Vastaajista 46,2 % oli pankin toimihenkilöitä ja 53,8 %

kiinteistönvälittäjiä. Toisessa kysymyksessä selvitettiin, onko vastaaja tehnyt asunto-osakekauppoja DIAS-alustalla vai ei. Vastaajista 92,3 % on tehnyt DIAS-kauppaa ja 7,7 % ei. Mikäli vastasi tähän kysymykseen ”en”, kysely päättyi. Kyselylomakkeen seuraavat kysymykset painottuivat DIAS-alustaan, joten henkilön, joka ei ole DIAS-kauppaa käynyt, olisi ollut turha vastata loppukysymyksiin. Turhat, keksityt vastaukset olisivat horjuttaneet tutkimuksen luotettavuutta.

Kolmannessa kysymyksessä kartoitettiin vastaajien kokemusta DIAS-kaupoista. Alla olevasta kuviosta 3 huomataan, että kokemus on skaalautunut hyvin laajasti asteikolla 1 (erittäin vähän) - 5 (erittäin paljon).

Kuinka paljon sinulla on kokemusta DIAS-kaupoista?

12 vastausta



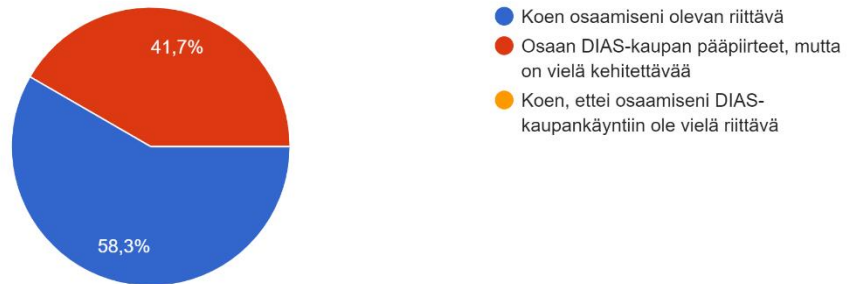
Kuvio 3: Kokemus DIAS-kaupoista.

Suurin osa vastaajista oli valinnut vaihtoehdon 4, joka tarkoittaa, että heillä on kokemusta DIAS-kaupoista paljon. Toiseksi suurin vastausprosentti oli vaihtoehdolla 2, eli kokemus on vähäistä. Muutama vastaaja kuitenkin valitsi myös vaihtoehdon 5 ja kokee kokemusta olevan DIAS-kaupasta jo erittäin paljon. Vastausten laajan hajonnan varmasti selittää DIAS-alustan tuoreus. Osa on ehtinyt hyödyntämään sitä jo enemmän, osa vähemmän.

Neljännessä kysymyksessä kartoitettiin vastaajien osaamista DIAS-kaupankäyntiin. Alla olevasta kuviosta 4 nähdään vastausten jakauma.

Koetko osaamisesi olevan riittävä DIAS-kaupankäyntiin?

12 vastausta



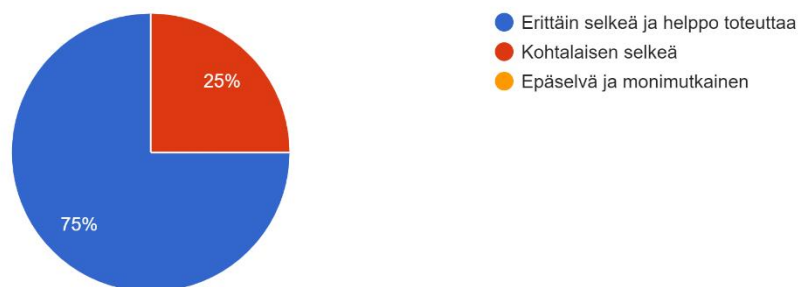
Kuvio 4: DIAS-osaaminen.

Vastaajista 58,3 % eli yli puolet kokee, että osaaminen DIAS-kaupankäyntiin on jo riittävällä tasolla. Loput vastaajat kokevat osaavansa DIAS-kaupan pääpiirteet, mutta kokevat kuitenkin, että on vielä kehitettävää. Positiivisena voidaan pitää sitä, ettei ketään vastaajista ole valinnut vaihtoehtoa ”Koen, ettei osaamisesi DIAS-kaupankäyntiin ole vielä riittävä”. OP Lounaismaan ja OP Koti Lounaismaan toiminta näkyy tässä erittäin vastuullisena siten, ettei kukaan ammattilaisista ole tehnyt DIAS-kauppaa riittämättömällä osaamisella.

Viides kysymys liittyi DIAS-kaupan selkeyteen. Alla olevassa kuviossa 5 on esitelty vastausten jakauma.

DIAS-kauppaprosessi on mielestäni:

12 vastausta



Kuvio 5: DIAS-kaupan selkeys.

Vastaajista 75 % on sitä mieltä, että DIAS-kauppaprosessi on erittäin selkeä ja helppo toteuttaa. 25 % vastaajista kokee DIAS-kauppaprosessin kohtalaisen selkeäksi, mikä varmasti johtuu osakseen myös vähäisestä kokemuksesta. Yleisellä tasolla voidaan kuitenkin todeta DIAS-

kauppaprosessin olevan selkeä, sillä kukaan ei ole valinnut vastausvaihtoehtoa ”Epäselvä ja monimutkainen”.

Kuudennessa kysymyksessä kartoitettiin DIAS-kauppaan kuluva aikaa.

Perinteisiin kauppoihin verrattuna DIAS-kaupat ovat:
12 vastausta



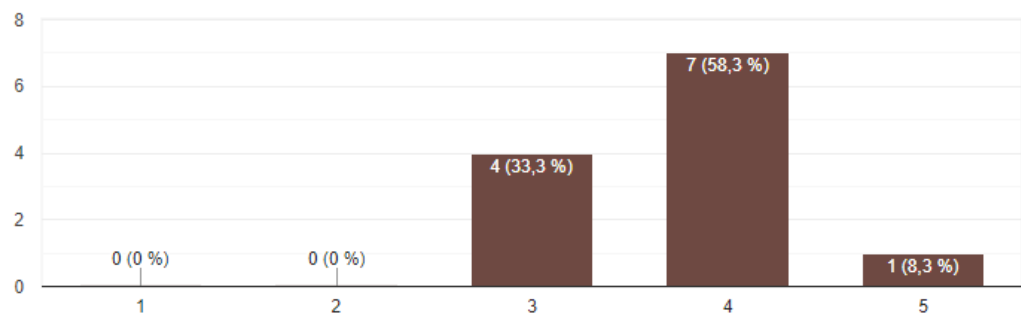
Kuvio 6: DIAS-kauppaan kuluva aika.

Yllä olevassa kuviossa 6 on esitelty vastausten jakauma kysymyksessä 6. Vastajat olivat yksimielisiä ja 100 % vastaajista oli sitä mieltä, että DIAS-kaupat säästävät aikaa. Tämä, jos mikä, kannustaa varmasti kaikkia hyödyntämään DIAS-alustaa entisestään. Uskon, että niin pankin toimihenkilöille kuin kiinteistönvälittäjillekin extra aika muiden töiden hoitamista varten tulee tarpeeseen.

Seitsemäs ja kahdeksas kysymys liittyi asiakkaiden vastaanottoon, kun heille ehdotettiin kaupantekoa DIAS-alustalla. Seitsemännen kysymyksen vastaukset on esitetty alla olevassa kuviossa 7.

Miten asiakkaat ottavat vastaan ehdotuksesi DIAS-järjestelmässä toteutettavasta kaupasta?

12 vastausta



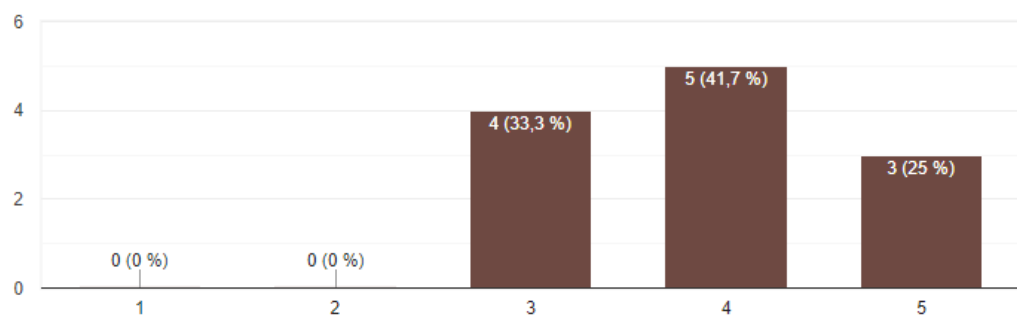
Kuvio 7: Asiakkaiden suhtautuminen DIAS-kauppaan.

Kuviosta huomataan vastausten jakautuneen välille 3-5 asteikolla 1 (kielteisesti) - 5 (myönteisesti). Kielteisiä vastaanottoja DIAS-kauppa ei ole saanut, mikä on positiivista. Vastaanotot ovat olleet pääsääntöisesti myönteisiä tai neutraaleja. Kahdeksanteen kysymykseen vastaajat saivat vastata avoimesti, mitkä tekijät ovat vaikuttaneet asiakkaan myönteiseen / neutraaliin / kielteiseen kokemukseen DIAS-kaupoista. Vastauksissa toistui muutama asia, joiden on huomattu vaikuttavan asiakkaiden kokemukseen. Myönteiseen suhtautumiseen on ehdottomasti vaikuttanut helppous, ajansäästö ja se, ettei tarvitse matkustella pitkien välimatkojen päästä pankkiin tai muuhun sovittuun tilaan tekemään kauppaa. Epäröiden suhtautuvat ovat vastaajien mukaan pääsääntöisesti iäkkäämpiä. Heidän epävarmaan suhtautumiseensa on kerrottu vaikuttavan kokemattomuus ja luottamattomuus internetiä kohtaan, sekä epävarmuus siitä, voidaanko näin iso asia, kuin asunnon myynti tai osto hoitaa kokonaan digitaalisesti allekirjoittamatta fyysisesti mitään. Tästä voidaan päätellä, että OP Lounaismaan ja OP Koti Lounaismaan toimijat ovat ammattitaidollaan kannustaneet epävarmempia asiakkaita DIAS-kauppaan, opastaneet tarvittaessa ja ansainneet asiakkaiden luottamuksen isojen asioiden äärellä.

Yhdeksännellä ja kymmenennellä kysymyksellä on haluttu selvittää, kuinka riittävästi OP Lounaismaan ja OP Koti Lounaismaan sisäisistä lähteistä löytyy tietoa DIAS-kauppaan liittyen, johon tukeutua, sekä kuinka riittävänä saatua opastusta pidetään. Alla olevassa kuviossa 8 on kuvattu yhdeksännen kysymyksen vastausten jakauma.

Kuinka hyvin koet saaneesi sisäisistä lähteistä tietoa DIAS-kauppoihin liittyen?

12 vastausta



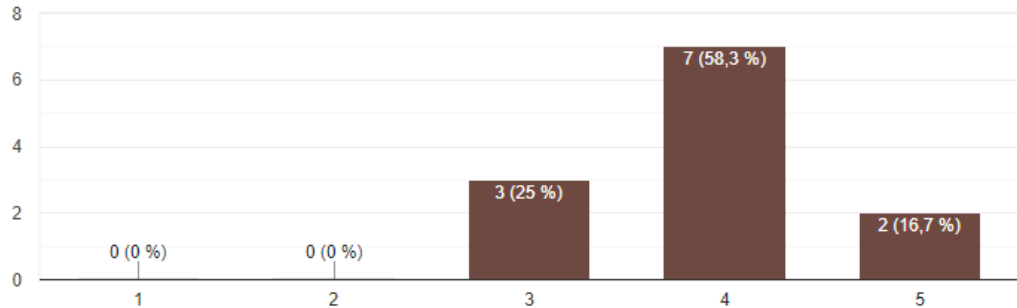
Kuvio 8: DIAS-kauppaa tukevien sisäisten lähteiden kattavuus.

Vastaukset ovat jakautuneet melko tasaisesti välille 3-5 asteikolla 1 (erittäin huonosti) - 5 (erittäin hyvin). Eniten vastauksia on saanut kohta 4, joka tulkitaan siten, että sisäisistä lähteistä löytyy melko hyvin tietoa DIAS-kaupankäyntiin liittyen. Toiseksi suurin vastausprosentti 33,3 % on ollut vaihtoehdolla 3. Asteikon keskellä oleva vaihtoehto 3 tulkitaan neutraalina ja tässä tapauksessa ehkäpä jopa ”en osaa sanoa” vastauksena. Sisäisten lähteiden saatavuutta olisi järkevä korostaa ja tiedottaa lisää DIAS-kaupan parissa toimiville. Vastaajista 3 on

löytänyt tietoa sisäisistä lähteistä erittäin hyvin. Kymmenennen kysymyksen: ”Kuinka riittävänä pidät DIAS-kaupankäyntiin saamaasi opastusta?”, vastausjakauma on esitelty alla olevassa kuviossa 9.

Kuinka riittävänä pidät DIAS-kaupankäyntiin saamaasi opastusta?

12 vastausta



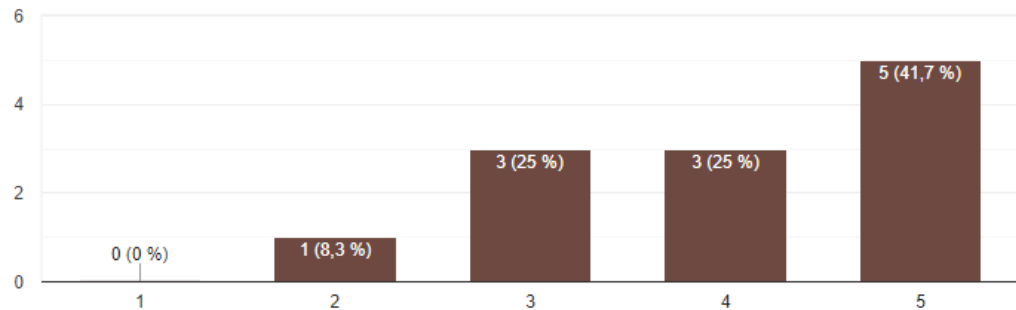
Kuvio 9: DIAS-kaupankäyntiin saadun opastuksen riittävyys.

Suurimman vastausprosentin 58,3 % on saanut vaihtoehto 4 asteikolla 1 (riittämätön) - 5 (riittävä). Tämä vaihtoehto 4 tulkitaan tällä asteikolla melko riittäväksi eli voidaan katsoa opastuksen suunnalle löytyvän vielä myös kehitettävää. OP Lounaismaan ja OP Koti Lounaismaan vastuullista toimintaa korostaa jälleen positiivisesti se, ettei kukaan vastaajista ole kokenut opastuksen olevan riittämätöntä.

Kyselyllä haluttiin myös kartoittaa pankin toimihenkilöiden ja kiinteistönvälittäjien halukkuutta DIAS-kaupan kertauskoulutusta kohtaan. Yhdestoista kysymys oli siis puhtaasti: ”Kuinka hyödyllisenä pidät DIAS-kaupan kertauskoulutusta oman työsi kannalta?”. Vastausten jakauma asteikolla 1 (tarpeeton) - 5 (erittäin hyödyllinen) on kuvattu alla olevassa kuviossa 10.

Kuinka hyödyllisenä pidät DIAS-kaupan kertauskoulutusta oman työsi kannalta?

12 vastausta



Kuvio 10: DIAS-kaupan kertauskoulutuksen hyödyllisyys.

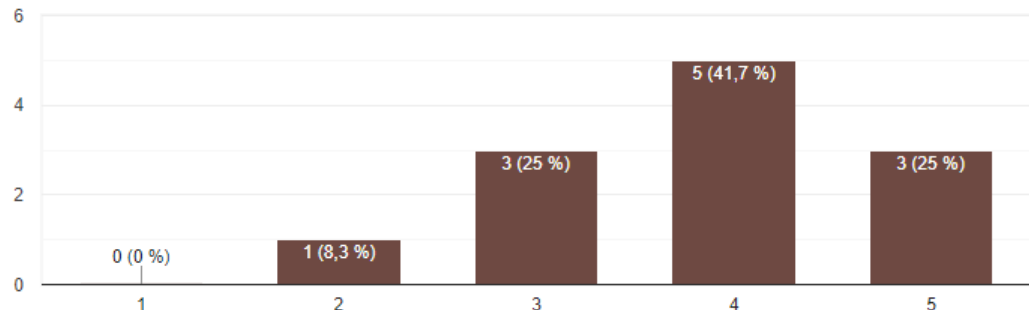
Suurimman vastausprosentin 41,7 % on saanut vaihtoehto 5 eli kertauskoulutuksen järjestäminen koetaan erittäin hyödylliseksi. Kukaan vastaajista ei pidä kertauskoulutuksen järjestämisestä tarpeettomana, joten tällaisen järjestäminen voisi olla OP Lounaismaan ja OP Koti Lounaismaan työntekijöiden kannalta järkevää ja palkitsevaa. Uskon kertauskoulutuksen myös kannustavan pankin toimihenkilöitä ja kiinteistöväittäjiä entisestään DIAS-alustan käyttöön.

Tulkitut väitteet kertauskoulutuksen hyödyllisyydestä voidaan todeta päteviksi kahdennentoista kysymyksen vastausten perusteella. Kahdestoista kysymys oli: ”Mikä/Mitkä tekijät lisäisivät innostustasi DIAS-kaupankäyntiin?”. Kysymykseen vastattiin avoimesti ja vastauksissa toistui kertauskoulutuksen järjestäminen, kokemuksen kartuttaminen sekä asiakkaiden tietoisuuden lisääminen DIAS-kaupasta. Lisäksi DIAS-kaupankäynnin innokkuutta lisäisi mahdollisuus käydä kauppaa myös sähköisillä osakekirjoilla. Tätä ollaan onneksi kehittämässä parhaillaan DIAS:n toimesta. Innostukseen koettiin myös vaikuttavan DIAS-alustan helppous ja kauppojen nopeutuminen DIAS:n avulla.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää myös koronan mahdolliset vaikutukset kauppojen sähköistymiseen ja kyselyn viimeinen kysymys liittyi tähän. Alla olevasta kuvioista 11 nähdään vastausten jakauma asteikolla 1 (ei ole vaikuttanut) - 5 (on vaikuttanut huomattavasti).

Oletko huomannut koronan vaikuttaneen DIAS-kauppojen yleistymiseen?

12 vastausta



Kuvio 11: Koronan vaikutukset DIAS-kaupan yleistymiseen.

Vastauksista voidaan päätellä, että korona on joissain määrin vauhdittanut sähköistä asunto-kauppaa. Korona mainittiin tämän kysymyksen lisäksi myös kahdeksannen kysymyksen vastauksissa, kun kysyttiin mitkä tekijät ovat vaikuttaneet asiakkaiden myönteiseen/neutraaliin/kielteiseen kokemukseen DIAS-kaupoista. Avoimeen vastaukseen oli kirjoitettu näin: ”Myönteiseen suhtautumiseen ehdottomasti vaikuttanut korona. Asiakkaiden ei tarvitse tulla pankkiin/muuhun tilaan ventovieraiden seuraan ja pelätä mahdollista altistumista. Kaupantekeo on helpompi sopia, kun ei tarvitse varmistaa kaikkien osapuolien paikalle pääsyä tiettyyn ajankohtaan.”

7 Kehitysehdotukset ja pohdinta

Digitalisaation vuoksi pankkiala joutuu kehittämään liiketoimintaansa jatkuvasti. Digitalisaatio ohjaa kuluttajia päivä päivältä vahvemmin sähköisten- ja mobiilipalveluiden käyttöön, jonka vuoksi kuluttajat ovat oppineet arvostamaan asioiden helppoa ja sujuvaa hoitamista sähköisten kanavien kautta. Pankkien on pystyttävä vastaamaan kysyntään asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden mukaisesti ja kehitettävä palveluitaan niiden perusteella. Yksi esimerkki pankkipalveluiden sähköistymisestä on kiinteistö- ja asunto-osakekauppojen mahdollistaminen sähköisten alustojen kautta. KVP ja DIAS on luotu vastaamaan asiakkaiden tarvetta hoitaa kiinteistö- tai asunto-osakekaupat ajasta tai paikasta riippumatta.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisia muutoksia digitalisaation myötä käyttöön otetut sähköiset kaupankäyntialustat KVP ja DIAS ovat tuoneet pankkitoimihenkilöiden työkuvaan. Lisäksi selvitettiin, kuinka toimiviksi sähköiset kaupankäyntialustat koetaan ja onko koronapandemia vaikuttanut kauppojen sähköistymiseen. Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin Google Forms -alustalla tehdystä kyselylomakkeella ja kysely painottui DIAS-

kauppoihin. Google Forms -ohjelma oli helppokäyttöinen ja selkeä. Monivalintakysymysten muotoilussa piti huolehtia siitä, ettei vastausvaihtoehdot ohjaa vastaajaa mihinkään suuntaan, vaan että vastaus on puhtaasti lähtöisin vastaajan omasta kokemuksesta.

Kyselyn vastausprosentti oli 65 %, jota voidaan pitää kohtalaisen korkeana ja tästä päätellen kyselytutkimusta onnistuneena. Vastauksia voidaan pitää luotettavina, sillä kaikilla vastaajilla oli kokemusta DIAS-kaupoista. Tutkimustulosten yhteenvetona voidaan todeta, että asunto-kauppojen toteuttamista sähköisesti pidetään helppona, nopeana ja vaivattomana, niin pankin toimihenkilöiden ja kiinteistönvälittäjien kuin asiakkaidenkin jakamien kokemusten mukaan. DIAS-alusta on suhteellisen uusi ja se näkyy joissain määrin vielä käyttäjien epävarmuutena.

Sähköisen asuntokaupan lisäksi on tärkeä lisätä myös sähköisesti toteutettavien kiinteistökauppojen määrää. Kiinteistökauppojen toteuttaminen sähköisesti onnistuu KVP-alustalla. KVP on käyttäjille jo tutumpi, sillä se on ollut käytössä pidempään. Tämän vuoksi opinnäytetyön kyselytutkimuksessa ei keskitytty sen käyttöön tai toimivuuteen vaan KVP-alustan tuomia muutoksia tutkittiin teoriaan ja omaan kokemukseen pohjautuen.

Pankin toimihenkilöt ja kiinteistönvälittäjät ovat joissain määrin vielä epävarmoja DIASin käyttämisessä. Tähän pankin kannattaisi vastata esimerkiksi järjestämällä kertauskoulutusta tai muita kannustimia DIAS-alustan käyttöön, jotta sen käyttöastetta saataisiin nostettua entisestään. Lisäksi sisäisten lähteiden saatavuutta olisi järkevä korostaa ja tiedottaa lisää DIAS-kaupan parissa toimiville, jotta apu löytyisi mahdollisimman nopeasti haasteellisissa tilanteissa.

Koko opinnäytetyöprosessi oli osaltani erittäin sujuva ja itsenäinen. Onnistuin suunnittelemaan itselleni sopivan ja realistisen aikataulun, jota noudattamalla työ eteni toivotussa ajassa. Myös itse valittu, mielenkiintoinen aihe ja sen ajankohtaisuus lisäsivät työskentelyintoa. Kyselyn tekeminen Google Forms -työkalulla onnistui hyvin ja sainkin vastaajilta positiivista palautetta kyselyn selkeydestä ja ytimekkyyydestä. Yhteistyökumppanin näkökulmasta opinnäytetyöstä nousi yksi selkeä kehityskohde eli DIAS-kaupan kertauskoulutuksen järjestäminen. Kertauskoulutus on hyvä järjestää myös yhteistyökumppanin mielestä. Lisäksi opinnäytetyö sai kiitosta selkeydestä ja kiinteistö- ja asunto-osakekauppaprosessin selkeästä kuvauksesta. Opinnäytetyöprosessi oli mielestäni kokonaisuutena hyvin onnistunut ja työn tulokset ovat kattavat ja hyödylliset, joiden avulla yhteistyökumppani saa kehitettyä toimintaansa.

Lähteet

Painetut

Gerdt, B. & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus, oppia kansainvälisiltä huipuilta. Helsinki: Alma Talent.

Kasso, M. 2014. Asunto- ja kiinteistöosakkeen kauppa ja omistaminen. 2., uudistettu painos. Viro: Print Best.

Kasso, M. 2014. Kiinteistön kauppa ja omistaminen. 2., uudistettu painos. Viro: Print Best.

Kontkanen, E. 2011. Pankkitoiminnan käsikirja. 3. uudistettu painos. Jyväskylä: Bookwell.

Korpioja, L. & Poutanen, P. 2021. Korona ja digitaalinen riskiyhteiskunta.

Ruokonen, M. 2016. Biteistä bisnestä! Digitaalisen liiketoiminnan käsikirja. Saarijärvi: Offset.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Voutilainen, T. 2020. Digitaalisten palvelujen sääntely. Liettua: Balto Print.

Sähköiset

Asuntokauppalaki 843/1994. Viitattu 3.11.2021.

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940843>

DIAS, Digitaalinen asuntokauppa 2021. Viitattu 21.10.2021.

<https://dias.fi/ostajalle-ja-myyjalle.html>

Etuostolaki 608/1977. Viitattu 4.11.2021.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770608>

Euro & Talous. Koskinen, K. & Manninen, O. 2019. Digitalisaation vaikutus pankkien kannattavuuteen. Viitattu 9.11.2021.

<https://www.eurojatalous.fi/fi/2019/2/digitalisaation-vaikutus-pankkien-kannattavuuteen/>

Finanssiala. Arkilahti, N. 2019. Voiko pankki olla yhtä aikaa digitaalinen ja tavoitettavissa? Viitattu 9.11.2021.

<https://www.finanssiala.fi/kolumni/voiko-pankki-olla-yhta-aikaa-digitaalinen-ja-tavoitettavissa/>

Finanssialalle 2021. Digitalisaatiosta finanssialalla. Viitattu 9.11.2021.

<https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/innovaatiot/digitalisaatiosta-finanssialalla.html>

Finanssialalle 2021. Pankkitoiminta. Pankkien tehtävät. Viitattu 21.10.2021

<https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/finanssialalla-toiminen/finanssimarkkinoiden-toimijat/pankkien-tehtavat.html>

Kiinteistönmuodostamislaki 554/1995. Viitattu 4.11.2021.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950554>

Kiinteistörekisterilaki 392/1985. Viitattu 4.11.2021.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1985/19850392>

KKV 2014. Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Asuntokauppa. Viitattu 3.11.2021.

<https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Ostaminen-myyminen-ja-sopimukset/asuntokauppa/osakehuoneiston-myyminen/>

Korkolaki 633/1982. Viitattu 4.11.2021.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820633>

Laki varallisuus oikeudellisista oikeustoimista 228/1929. Viitattu 4.11.2021.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1929/19290228>

Maakaari 540/1995. Viitattu 4.11.2021.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950540>

MML 2021. Maanmittauslaitos. Kiinteistöt ja kiinteistökauppa. Viitattu 4.11.2021.

<https://www.maanmittauslaitos.fi/kiinteistot/kiinteistot-ja-kiinteistokauppa/ostajan-muistilista>

MML 2021. Maanmittauslaitos. Kiinteistövaihdannan palvelu. Viitattu 14.10.2021

<https://www.maanmittauslaitos.fi/asioi-verkossa/kiinteistovaihdannan-palvelu>

MML 2021. Maanmittauslaitos. Lainhuutotodistus. Viitattu 4.11.2021.

<https://www.maanmittauslaitos.fi/kiinteistot/asiantuntevalle-kayttajalle/kiinteistotiedot-ja-niiden-hankinta/rekisteriotteiden-0>

MML 2021. Maanmittauslaitos. Rasiustodistus. Viitattu 4.11.2021.

<https://www.maanmittauslaitos.fi/kiinteistot/asiantuntevalle-kayttajalle/kiinteistotiedot-ja-niiden-hankinta/rekisteriotteiden-10>

Tilastokeskus 2018. Tietotekniikan käyttö yrityksissä. Sähköinen kauppa. Viitattu 15.11.2021.
https://www.tilastokeskus.fi/til/icte/2018/icte_2018_2018-11-30_kat_004_fi.html

Kuviot

| | |
|--|----|
| Kuvio 1: Kiinteistökaupan vaiheet (MML 2021). | 9 |
| Kuvio 2: Kaupan vaiheet DIAS-alustalla (DIAS 2021). | 16 |
| Kuvio 3: Kokemus DIAS-kaupoista. | 20 |
| Kuvio 4: DIAS-osaaminen. | 21 |
| Kuvio 5: DIAS-kaupan selkeys. | 21 |
| Kuvio 6: DIAS-kauppaan kuluva aika. | 22 |
| Kuvio 7: Asiakkaiden suhtautuminen DIAS-kauppaan. | 22 |
| Kuvio 8: DIAS-kauppaa tukevien sisäisten lähteiden kattavuus. | 23 |
| Kuvio 9: DIAS-kaupankäyntiin saadun opastuksen riittävyys. | 24 |
| Kuvio 10: DIAS-kaupan kertauskoulutuksen hyödyllisyys. | 25 |
| Kuvio 11: Koronan vaikutukset DIAS-kaupan yleistymiseen. | 26 |

Taulukot

| | |
|---|----|
| Taulukko 1: Kiinteistövähdannan palvelun hyödyt kaupanteossa (MML 2021). | 15 |
|---|----|

Liitteet

| | |
|-----------------------------|----|
| Liite 1: Kyselylomake. | 31 |
|-----------------------------|----|

Liite 1: Kyselylomake.

DIAS-kaupat

Kyselyn tavoitteena on selvittää, millaisia kokemuksia pankin toimihenkilöillä ja kiinteistönvälittäjillä on DIAS-kaupoista, sekä millaisia vaikutuksia DIAS-järjestelmällä on ollut pankkitoimihenkilöiden ja kiinteistönvälittäjien työkuvaan.

Työskentelen *

pankin toimihenkilönä

kiinteistönvälittäjänä

Oletko tehnyt asunto-osakekauppoja DIAS-järjestelmässä? *

Kyllä

En

Mikäli vastasit edelliseen kysymykseen "en", kysely päättyy osaltasi tähän. Voit siirtyä lähettämään vastauksesi. Kiitos ajastasi!

Kuvaus (valinnainen)

⋮
Kuinka paljon sinulla on kokemusta DIAS-kaupoista?

Erittäin vähän 1 2 3 4 5 Erittäin paljon

Koetko osaamisesi olevan riittävä DIAS-kaupankäyntiin?

- Koen osaamisesi olevan riittävä
- Osaan DIAS-kaupan pääpiirteet, mutta on vielä kehitettävää
- Koen, ettei osaamisesi DIAS-kaupankäyntiin ole vielä riittävä

DIAS-kauppaprosessi on mielestäni:

- Erittäin selkeä ja helppo toteuttaa
- Kohtalaisen selkeä
- Epäselvä ja monimutkainen

Mikä / Mitkä tekijät lisäisivät innostustasi DIAS-kaupankäyntiin?

Pitkä vastausteksti

Oletko huomannut koronan vaikuttaneen DIAS-kauppojen yleistymiseen?

Ei ole vaikuttanut 1 2 3 4 5 On vaikuttanut huomattavasti