

HYVÄ ISÄNNÖINTITAPA

1. JOHDANTO

Hyvä isännöintitapa kuvaa niitä eettisiä sääntöjä, jotka jokaisen isännöitsijän on täytettävä toimiessaan isännöitsijän tehtävissä. Hyvää isännöintitapaa sovelletaan sekä asuin- että toimitilakiinteistöjen isännöintiin.

Isännöitsijän on valvottava, että hyvää isännöintitapaa noudattavat kaikki hänen vastuullaan työskentelevät ja häntä avustavat henkilöt.

2. TOIMINTA ISÄNNÖITSIJÄNÄ

2.1 Käyttäytyminen

Isännöitsijän on käyttäydyttävä rehellisesti ja asiallisesti. Isännöitsijän on vältettävä sellaista käyttäytymistä, joka on isännöitsijän ammatille haitaksi tai saattaa vahingoittaa ammattikunnan yleistä arvostusta.



2.2 Suhde kollegoihin

Isännöitsijän on edistettävä ammattikunnan hyviä keskinäisiä suhteita.

2.3 Riippumattomuus ja tasapuolisuus

Isännöitsijän on harjoitettava ammattiaan itsenäisesti ja asiakkaansa edun mukaisesti. Isännöitsijän on säilytettävä riippumaton asemansa asiakkaansa muihin sopimusosapuoliin. Isännöitsijän on tiedotettava asiakkaalleen omistussuhteista ja muista yhteyksistään asiakkaansa sopimusosapuoliin.

Mikäli isännöitsijä, hänen työnantajansa tai samassa omistuksessa oleva yhteisö harjoittaa muuta kuin isännöintiä ja myy näitä palveluja asiakkaalle, on isännöitsijän kiinnitettävä erityistä huomiota asiakkaansa edun valvomiseen.



Isännöitsijän on kohdeltava asiakkaitaan tasapuolisesti.

2.4 Tiedottaminen ja mainonta

Isännöitsijän on toiminnastaan tiedottaessaan tai sitä mainostaessaan meneteltävä asiallisesti ja totuudenmukaisesti. Tiedottaminen tai mainonta ei saa antaa virheellistä kuvaa isännöitsijän toiminnan laadusta ja laajuudesta.

2.5 Kilpaileva toiminta

Isännöitsijä ei saa työnantajansa luvatta tehdä toiselle isännöintiyhteisölle työtä tai itse harjoittaa isännöintiä, joka työsuhteessa noudatettavan hyvän tavan vastaisena kilpailutekona ilmeisesti vahingoittaa työnantajaa. Isännöitsijä ei esimerkiksi työsuhteensa kestäessä saa ryhtyä toimenpiteisiin isännöimiensä asiakaskiinteistöjen sopimusten siirtämiseksi itselleen, toiseen yritykseen tai uudelle työnantajalleen.

Isännöitsijöiden työsopimukseen voidaan sopia työsopimuslain tarkoittama kilpailukieltolauseke.

3. ISÄNNÖITSIJÄN TEHTÄVIEN SUORITTAMINEN

3.1 Suoritettavat tehtävät

Isännöitsijän on hoidettava asiakaskiinteistöjensä juokseva hallinto, lainsäädännössä toimitusjohtajalle ja isännöitsijälle määrätyt tehtävät sekä muut asiakkaan kanssa sovitut tehtävät.

Toimeksiannosta sovitaan kirjallisesti hyödyntäen alan yleisiä sopimusmalleja ja yleisiä sopimusehtoja. Toimeksiannossa on pyrittävä toiminnan tavoitteellisuuteen.

3.2 Noudatettavat säädökset, määräykset ja ohjeet

Isännöitsijän on noudatettava lakeja ja asetuksia sekä viranomaisten antamia määräyksiä. Isännöitsijän on valvottava, että myös asiakkaan muut sopimuskumppanit noudattavat lainsäädäntöä ja viranomaisten määräyksiä.



Isännöitsijän on noudatettava asiakasyhtiön yhtiöjärjestyksen määräyksiä, yhtiökokouksen ja hallituksen antamia ohjeita sekä asiakkaidensa muuten antamia ohjeita.

3.3 Isännöitsijän oikeudellinen asema

Isännöitsijän on tunnettava oikeutensa, velvollisuutensa ja vastuunsa asiakasyhtiönsä toimitusjohtajana. Isännöitsijä edustaa asiakasyhtiötä juoksevaan hallintoon kuuluvien tehtävien hoitamisessa ja tehtävissä, jotka ovat asiakasyhtiön hallituksen erikseen antamia.

Isännöitsijätoimistoissa isännöitsijän on ohjattava ja valvottava toimistohenkilökunnan työtä ja huolehdittava siitä, että henkilökunta noudattaa hyvää isännöintitapaa.

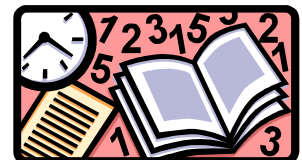
3.4 Asiantuntijoiden käyttäminen

Isännöitsijän on tarvittaessa käytettävä asiantuntijaa.

3.5 Tehtävien suoritustapa

3.5.1 Ripeys ja huolellisuus

Tehtävien suunnittelussa ja päätösten täytäntöönpanossa isännöitsijän on oltava huolellinen ja pantava päätökset täytäntöön ilman aiheetonta viivytystä.



3.5.2 Toimitilat ja työvälineet

Isännöitsijällä on oltava kiinteä toimipaikka, josta hän harjoittaa ammatiaan. Isännöitsijän toimitilojen ja teknisten työvälineiden on oltava asialliset ja isännöintitoimintaan soveltuvat.

3.5.3 Asiakkaalle tiedottaminen ja raportointi

Isännöitsijän on tiedotettava asiakkaalleen toiminnallisesti tai taloudellisesti merkittävistä isännöintiin liittyvistä asioista. Tiedottamisesta ja raportoinnista on sovittava isännöintisopimuksessa.



Isännöitsijän on ilman aiheetonta viivytystä vastattava saamiinsa kirjeisiin ja tiedusteluihin. Isännöitsijän on huolehdittava siitä, että kiinteistön käyttäjille tiedotetaan järkevästä ja taloudellisesta kiinteistön käytöstä.

3.5.4 Taloudellisuus

Isännöitsijän on otettava toiminnassaan huomioon asiakaskiinteistöjensä elinkaariedullisuus.

3.5.5 Asiakkaan varojen ja arvopapereiden säilyttäminen

Isännöitsijän on pidettävä haltuunsa uskotut asiakkaan varat erillään muiden asiakkaiden varoista. Isännöitsijän on pyydettäessä annettava tilityslaskelma varojen käytöstä asiakkaalle. Asiakkaan varoja ja arvopapereita on säilytettävä huolellisesti ja turvallisesti.

3.5.6 Asiakirjojen säilyttäminen

Isännöitsijän on säilytettävä asiakkaansa lukuun asiakirjat huolellisesti ja vähintään laissa säädetyn ajan. Asiakirjojen hävittämisestä sovitaan etukäteen asiakkaan kanssa.



3.5.7 Suhtautuminen asiakaskiinteistön käyttäjiin

Isännöitsijän on tehtävissään suhtauduttava oma-aloitteisesti ja palveluhenkisesti asiakkaisiinsa. Hänen on perehdyttävä hoitamaansa kiinteistöön ja ylläpidettävä vuorovaikutusta kiinteistönkäyttäjien kanssa.

3.5.8 Isännöinnin vaihtuminen

Isännöinnin vaihtumisen yhteydessä luovutetaan viivytyksettä asiakkaan asiapaperit ja laaditaan vähintään maksuperusteinen välitilinpäätös. Jos isännöintisopimus päättyy tilikauden vaihtuessa, laaditaan tilinpäätös. Tilinpäätöksen laatiminen kuuluu isännöintipalkkioon, jollei muuta ole sovittu.

4. PALKKIO

Palkkion on oltava kohtuullinen ja oikeassa suhteessa tehtävän laajuuteen ja laatuun. Palkkio on kohtuullinen, kun sen perusteella isännöitsijä voi asianmukaisesti suoriutua kaikista sopimuksen mukaisista tehtävistä. Palkkiosta ja sen tarkistusmenettelystä sovitaan etukäteen.



5. VAITIOLOVELVOLLISUUS

Isännöitsijä ei saa ilmaista ulkopuolisille asioita ja tietoja, jotka on saatu isännöintitehtäviä suoritettaessa, ellei laki siihen velvoita tai asiakas anna siihen lupaa. Annetuista tiedoista on kerrottava asiakkaalle.

Isännöitsijä ei saa käyttää tietoja omaksi edukseen eikä ulkopuolisten hyödyksi tai vahingoksi. Työsuhteessa oleva isännöitsijä on vaitiolovelvollinen liike- ja ammattisalaisuuksista työsopimuslain mukaisesti.

6. AMMATTIT Aidon Ylläpitäminen ja Kehittäminen

6.1 Alan tutkimus- ja julkaisutoiminnan seuraaminen

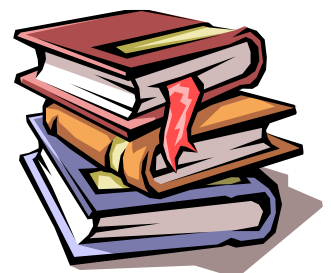
Isännöitsijän on ylläpitääkseen ja kehittääkseen ammatillisia ja yhteiskunnallisia tietojaan ja osaamistaan seurattava alan tutkimus- ja julkaisutoimintaa.

6.2 Osallistuminen alan koulutukseen

Isännöitsijän on osallistuttava alan koulutukseen ammattitaitonsa ja osaamisensa ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi.

6.3 Osallistuminen alan järjestötoimintaan

Isännöitsijän tulisi osallistua alan järjestöjen toimintaan seuratakseen alan muutosta ja vaikuttaakseen isännöinnin kehittämiseen.



7. TIEDOTTAMINEN HYVÄSTÄ ISÄNNÖINTITAVASTA

Isännöitsijän on liitettävä hyvää isännöintitapaa koskevat ohjeet asiakkaidensa kanssa tekemiin sopimuksiin. Isännöitsijän on tiedotettava hyvästä isännöintitavasta henkilökunnalleen ja asiakkailleen.

