

Asia: Asia VN/4219/2023

Lausuntopyyntö peruspankkipalveluja ja luottolaitoslainsäädäntöä koskevasta arviomuistiosta

1. Peruspankkipalvelut

Kommenttinne peruspankkipalveluita koskeviin arviomuistion havaintoihin ja toimenpide-ehdotuksiin (arviomuistion luku 2)? Voitte tässä yhteydessä tuoda esille myös arvioitanne eri toimenpidevaihtoehtojen vaikutuksista.

Kiinteistönvälittäjien hankaluudet asioida pankkien kanssa vaikuttavat suoraan yksityishenkilöihin, jotka ovat asuntokaupan osapuolena. Pankin myötävaikutusta tarvitaan valtaosassa asuntokaupoista. Näin ollen pankin toimintatavoilla voidaan merkittävästi vaikuttaa asuntokaupan sujuvuuteen.

Välittäjät asioivat pankkien kanssa useammassa eri vaiheessa välitystoimeksiannon suorittamisen aikana. Mikäli kaupan kohde on myyjän velan vakuutena, pyydetään pankilta jo toimeksiannon alkaessa mm. tietoja panttivastuista ja pantin vapautumisen edellytyksistä. Välittäjä asioi myös ostajan pankin kanssa ostajan ottaessa lainaa kauppahinnan maksua varten, jolloin välittäjä mm. toimittaa kaupantekoon tarvittavia asiakirjoja pankille. Itse kaupan tekeminen edellyttää myös useimmiten pankkien myötävaikutusta, tehtiin kauppa sitten sähköisessä kaupankäyntijärjestelmässä tai paikan päällä pankin konttorilla. Välittäjä ei itse näissä tilanteissa ole pankin varsinainen asiakas, vaan pankin asiakas on useimmiten omaa kotiaan myyvä tai sellaista ostava yksityishenkilö.

Suomen Kiinteistönvälittäjät ry:n huhtikuussa 2024 teettämän jäsenkyselyn perusteella välittäjät kohtaavat jatkuvasti suuria haasteita kaikissa edellä mainituissa vaiheissa. Nämä asuntokaupan sujuvaa hoitamista uhkaavat tekijät johtuvat pitkälti pankkitoimihenkilöiden huonosta tavoitettavuudesta, henkilökohtaisen ja ammattitaitoisen palvelun puuttumisesta sekä asiakaspalvelun hitaudesta:

- Kuten arviomuistiossakin on nostettu esiin, on henkilökohtaisen ja riittävän asiantuntevan palvelun tarve korostunut esimerkiksi asuntoluottojen myöntämisessä, sillä kyse on monimutkaisesta ja taloudellisesti merkittävästä finanssipalvelusta. Välittäjien mahdollisuudet tavoittaa asiaa hoitava henkilö pankissa ovat kuitenkin erittäin rajalliset. Asian hoitaminen sujuvasti ja nopeasti edellyttäisi lähes aina henkilökohtaista kontaktia, mutta toimivaa suoraa yhteydenpitokanavaa ei useimmiten ole. Oikean henkilön tavoittaminen pankissa saattaa olla lähes mahdotonta, ja vaatii kohtuuttoman kauan aikaa. Tavatonta ei ole sekään, että kaupantekoa joudutaan siirtämään, koska pankin kanssa asioiden selvittely on huonon tavoitettavuuden johdosta edelleen kesken.

- Pankeissa ohjataan yhä useammin välittäjätkin hoitamaan kaupantekoon liittyviä asioita pankkien sähköisissä järjestelmissä. Sähköinen asiointi ei palvele sujuvaa asuntokauppaa, vaan tarvetta olisi saada yhteys asiantuntevaan henkilöön, jonka kanssa kaupantekoon liittyviä järjestelyitä voidaan hoitaa. Sähköisessä asiointissa on myös törmätty tietoturva-haasteisiin; välittäjien tulisi voida lähettää asiakkaiden henkilötietoja sisältäviä dokumentteja sähköisesti ja tietosuojasääntely huomioiden, mutta pankkien järjestelmät eivät tätä välttämättä mahdollista.

- Ostajien lainaneuvottelut kestävät pitkään ja esim. kuolinpesäasiakkaiden osalta pankkien asiakirjatarkastus kestää usein kohtuuttoman kauan. Myös lainapäätösten saamista tulisi nopeuttaa nykyisestä. SKVL:n jäsenkyselyn perusteella yli 30 % jäsenten asiakkaista on kohdannut ongelmia sekä lainaneuvotteluajan että lopullisen lainapäätöksen saamiseksi.

- Kohteen vakuusarvoa määrittäessään pankit saattavat antaa paljon painoarvoa kohteesta laaditulle kuntotarkastukselle. Pankin puolesta kuntotarkastusraporttiin perehtyvällä henkilöllä ei kuitenkaan aina ole riittävää asiantuntemusta arvioida kuntotarkastuksen havaintojen merkitystä kohteen arvon kannalta. Tästä usein seuraa se, että vakuusarvo arvioidaan pankissa virheellisesti (ammattitaitoisen välittäjän arviosta poikkeavasti), mikä vaikeuttaa (tai jopa estää) ostajan mahdollisuuksia saada kohteen ostamiseen lainaa.

- Pankkitoimihenkilöiden asiantuntemus asuntokaupasta ja sen yksityiskohdista on usein puutteellista. Pankeissa ei aina ole esimerkiksi ymmärretty tarvetta toimittaa osakekirja kaupantekotilaisuuteen taikka saada asianmukainen, pantin vapauttamiseen liittyvä sitoumus jo ennen kaupantekoa.

Pankit ovat enenevässä määrin viime vuosina karsineet henkilökohtaista palvelua ja mahdollisuuksia asioida konttorilla. Asuntokaupan kannalta tämä ilmenee mm. seuraavina hankaluuksina:

- Pankit ohjaavat hyvin painokkaasti asiakkaita tekemään asunto- ja kiinteistökauppaa sähköisissä kaupantekojärjestelmissä sen sijaan, että kauppaa tulisi tehdä konttorille. Sähköinen kaupanteko voi toki usein olla myös kaupan osapuolten ja välittäjän kannalta joustava vaihtoehto. Pankkien toiminta sähköisessä kaupantekoprosessissa on kuitenkin usein hidasta, eivätkä ennalta

annetut aikataulut pidä. Pitkiäkin viiveitä tulee, mikä hankaloittaa ns. asuntokauppaketjujen määräajoissa pysymistä (tilanne, jossa useampi kauppa on toisistaan riippuvainen).

- Kaikkia kauppoja ei niiden erityispiirteistä johtuen ole mahdollista tehdä sähköisessä kaupankäyntijärjestelmässä. Myöskään kaikki asiakkaat eivät voi tai halua tehdä kauppaa sähköisesti. Kuluttaja-asiakkailla tulisivin näkemyksemme mukaan aina olla mahdollisuus tehdä kauppaa myös muutoin kuin sähköisten järjestelmien kautta. Kaupan tekeminen pankin konttorilla tulisi aina olla vaihtoehto. Perinteisen kaupantekotavan valitsemisen ei tulisi myöskään johtaa kohtuuttomiin viiveisiin kaupantekoajan järjestymisessä taikka ylimääräisiin kustannuksiin. Aikoja kaupantekotilaisuuden järjestämiseen pankissa ei kuitenkaan helposti saada, ja vapaita aikoja saatetaan joskus joutua odottamaan pitkäänkin. Em. kyselyn mukaan jopa 40 % välittäjistä kokee ongelmalliseksi kaupantekoajan saamisen pankin konttoriin.

- Kaikki ostajat eivät tarvitse lainaa kauppahinnan maksamiseen. Pankkien palveluaittius rahansiirtojen suhteen on näissä tilanteissa usein haastavaa. Pankit eivät esimerkiksi ole suostuneet tekemään rahansiirtoja konttorilla, ellei tähän ole erikseen varattu aikaa. Tilanteissa, joissa ostaja ei ota pankista lainaa kauppahinnan maksuun, on kaupantekoajan saaminen pankkiin ollut tavanomaistakin vaikeampaa.

Lopuksi haluamme vielä nostaa esiin, että pankkien asiakkailtaan perimät kustannukset asuntokauppaan liittyen ovat kohonneet kohtuuttomasti. Maksuja peritään kaupan tekemisestä (konttorilla tai sähköisesti), omistusoikeuden rekisteröintiä ja panttausmerkintöjä koskevien hakemusten tekemisestä ja joissain tapauksissa jopa kaupantekoon liittyvien asiakirjojen tarkistamisesta (esim. kuolinpesän asiakirjat). Ottaen huomioon, ettei asiakkaalla usein ole vaihtoehtoa huolehtia näistä toimenpiteistä itse (pankki esim. edellyttää, että se huolehtii ostajan puolesta lainhuudon hakemisen), on näiden – usein melko suurten – kustannusten periminen asiakkailta kohtuutonta.

2. Käteisen saatavuus ja käytettävyys

Kommenttinne käteisen saatavuutta ja käytettävyyttä koskeviin arviomuistion havaintoihin ja toimenpide-ehdotuksiin (arviomuistion luku 3)?

-

3. Asiakkaansuoja- ja menettelytapasääntely: hyvä pankkitapa ja sopimusehtosääntely

Kommenttinne hyvää pankkitapaa ja sopimusehtosääntelyä koskeviin arviomuistion havaintoihin ja toimenpide-ehdotuksiin (arviomuistion luku 4)? Voitte tässä yhteydessä tuoda esille myös arvioitanne eri toimenpidevaihtoehtojen vaikutuksista.

Tältä osin viittaamme alla kohdassa 4 lausuttuun.

4. Luottolaitosten toimintaa ja riskienhallintaa koskeva sääntely

Kommenttinne luottolaitosten toimintaa ja riskienhallintaa koskeviin arviomuistion havaintoihin ja toimenpide-ehdotuksiin (arviomuistion luku 5)? Voitte tässä yhteydessä tuoda esille myös arvioitanne eri toimenpidevaihtoehtojen vaikutuksista.

Luottolaitostoinnasta annetun lain 15:3 §:n mukaan sopimusehtoa on pidettävä kohtuuttomana aina, jos luottolaitoksen toiminnan ulkopuolisten hyödykkeiden hankkiminen tai käyttö asiakkaan kannalta kokonaisuutena arvioiden asiattomasti vaikuttaa luoton saamiseen, sopimuksen voimassaoloon tai muihin sopimuksen ehtoihin taikka jos asiakkaan oikeutta ryhtyä sopimussuhteeseen muun elinkeinonharjoittajan kanssa rajoitetaan. Finanssivalvonta on tähän lainkohtaan perustuen todennut mm. että luottolaitos ei saa edellyttää, että asiakas antaa osto- tai myyntitoimeksiannon tietylle kiinteistönvälittäjälle.

Nykyinen säännös ei sisällöltään ole sellaisenaan ongelmallinen, mutta ongelmia aiheutuu merkittävästi siitä, että lainkohtaa ei noudateta riittävästi. Välittäjät raportoivat toistuvasti ja jatkuvasti asiakkaiden kohtaamista tilanteista, joissa pankki on edellyttänyt sen oman välittäjän käyttämistä luoton saamisen edellytyksenä. Näin on saatettu todeta suoraan, tai asiakkaan on annettu näin vähintäänkin ymmärtää. Kyse voi olla siitä, että luoton saamiseksi asunto tulisi antaa pankin oman välittäjän välitettäväksi, tai sitten esim. siitä, että kohteesta annettavan arviolausunnon laatijan tulee olla pankin oma välittäjä.

Finanssivalvonta on vuosien saatossa useaan kertaan muistuttanut pankkeja em. lainkohdan noudattamisesta. Tästä huolimatta muutosta parempaan ei ole tapahtunut. SKVL:n em. jäsenkyselyn mukaan paikkakunnasta riippuen edelleenkin noin 30-50 % asiakkaista kohtaa näitä tilanteita omassa pankissaan. Pankkien lainvastainen toiminta johtaa liian usein tilanteeseen, jossa asiakkaalla ei ole tosiasiallista mahdollisuutta vapaasti valita sitä elinkeinonharjoittajaa, jonka kanssa se haluaa välitystoimeksiannon solmia. Katsomme, että asiantilan korjaamiseksi ja asiakkaiden valinnanvapauden turvaamiseksi tulisi lakia muuttaa siten, ettei pankeilla olisi mahdollisuutta harjoittaa välitystoimintaa, ja ettei pankeilla olisi mahdollisuutta omistaa osaksikaan välitysvälikkeitä eikä välitysvälikkeiden emoyhtiöitä.

5. Talletuspankkien yhteenliittymät

Kommenttinne talletuspankkien yhteenliittymälainsäädäntöä koskeviin arviomuistion havaintoihin ja toimenpide-ehdotuksiin (arviomuistion luku 6)? Voitte tässä yhteydessä tuoda esille myös arvioitanne eri toimenpidevaihtoehtojen vaikutuksista.

-

6. Luottolaitosten yhteisölait

Kommenttinne luottolaitosten yhteisölainsäädäntöä koskeviin arviomuistion havaintoihin ja toimenpide-ehdotuksiin (arviomuistion luku 7)? Voitte tässä yhteydessä tuoda esille myös arvioitanne eri toimenpidevaihtoehtojen vaikutuksista.

-

7. Muut havainnot ja huomiot

Voitte tässä yhteydessä tuoda esille muita kuin edellä mainittuihin teemoihin liittyviä havaintoja ja huomioita arviomuistioon liittyen.

-

Aho Tiina
Suomen Kiinteistönvälittäjät ry