

Opinnäytetyö (AMK)

Myyntityön koulutus, finanssipalvelut

2025

Katri Hagelberg

# Alaikäisten edunvalvonta pankkipalveluissa



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Tradenomi, finanssipalvelut

2025 | 52+2 sivua

Katri Hagelberg

## Alaikäisten edunvalvonta pankkipalveluissa

Tämä opinnäytetyö tehdään toimeksiantona finanssialan yritykselle X. Opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa finanssialan yrityksen X työntekijöiden kokemuksia alaikäisten edunvalvontaan liittyvästä asiakaspalvelusta ja holhustoimilain soveltamisesta. Lisäksi pyritään tunnistamaan mahdollisia kehitystarpeita sekä löytämään keinoja, joilla yritys X voi parantaa holhustoimilakiin liittyvää asiakasohjaustaan ja -tukeaan.

Työ toteutettiin teemahaastatteluna neljälle yrityksen X työntekijälle. Tutkimusmetodiksi valittiin teemahaastattelu, sillä aihetta ei ole tutkittu aiemmin. Teemahaastattelurunko koostui neljästä teemasta.

Tulosten perusteella työntekijöiden holhustoimilain tuntemus perustuu pankin omiin sisäisiin ohjeistuksiin, mutta sisäisissä koulutuksissa esiintyi puutteita. Vanhempien tiedoissa esiintyi suurta vaihtelevuutta ja näin myös tiedontarpeet vaihtelivat eri tilanteissa. Pankin digitaalinen kanava oli vanhempien tärkein tiedonlähde ja kehitystarpeita verkkosivujen kehittämiseksi löytyi.

Tuloksia voidaan käyttää suunnitellessa pankin asiakaspalvelua sujuvammaksi kehittämällä työntekijöille holhustoimeen liittyviä koulutuksia. Digitaalisten kanavien kehityksellä voidaan auttaa vanhempia hoitamaan lastensa asioita itsenäisemmin ja tehokkaammin.

Asiasanat:

Holhustoimilaki, edunvalvonta, edunvalvoja, vajaavaltainen, alaikäinen

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Bachelor on Business Administration

2025 | 52+2 pages

Katri Hagelberg

## Guardianship of Minors in Banking Services

This thesis was commissioned by financial services company X. The aim of the thesis is to survey the experiences of company X employees in customer service related to the guardianship of minors and the application of the Guardianship Act. It also aims to identify possible areas for improvement and find ways for company X to improve its customer guidance and support concerning the Guardianship Act.

The study was conducted using thematic interviews with four employees of financial services company X. A thematic interview was chosen as the research method since the topic has not been previously studied. The thematic interview framework consisted of four themes.

Based on the results, employees' knowledge of the Guardianship Act is based on the bank's internal guidelines, but that there were gaps in internal training. Parents knowledge varied significantly, leading to different information needs in different situations. The bank's digital channels were primary source of information for parents, and development needs were identified for improving the bank's website.

The results can be used to design a smoother customer service at the bank by developing training for staff on guardianship. The development of digital channels can help parents manage their children's financial matters more independently and efficiently.

Keywords:

Guardianship Services Act, guardianship, guardian, legally incompetent person, minor

# Sisältö

<b>1 Johdanto</b>	<b>6</b>
<b>2 Alaikäisen edunvalvonta</b>	<b>8</b>
2.1 Alaikäisen oikeustoimikelpoisuus	9
2.2 Vanhempi alaikäisen edunvalvojana	10
2.3 Vanhemman tehtävät edunvalvojana	13
2.4 Alaikäisen etu omaisuuden hoidossa	15
2.5 Alaikäisen omaisuuden säästäminen ja sijoittaminen	17
<b>3 Alaikäisen edunvalvonnan erityistilanteet</b>	<b>20</b>
<b>4 Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja tutkimusongelmat</b>	<b>26</b>
<b>5 Tutkimuksen empiirinen toteutus</b>	<b>27</b>
5.1 Teemahaastattelu	28
5.2 Aineiston hankinta ja haastattelujen suorittaminen	30
5.3 Aineiston käsittely ja analysointi	33
<b>6 Tutkimustulokset</b>	<b>36</b>
6.1 Työntekijöiden osaaminen ja koulutus alaikäisten edunvalvonnassa	36
6.2 Asiakasohjaus ja tiedon välittäminen alaikäisten edunvalvonnassa	41
<b>7 Johtopäätökset</b>	<b>48</b>
<b>Lähteet</b>	<b>50</b>

## Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelurunko

## Taulukot

Taulukko 1. Työntekijöiden osaaminen ja koulutus alaikäisten edunvalvonnassa.	36
Taulukko 2. Asiakasohjaus ja tiedon välittäminen alaikäisten edunvalvonnassa.	42

# 1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö tehdään toimeksiantona finanssialan yritys X:lle. Opinnäytetyön tavoitteena on kartoittaa finanssialan yritys X:n työntekijöiden kokemuksia alaikäisten edunvalvontaan liittyvästä asiakaspalvelusta ja holhustoimilain soveltamisesta. Lisäksi pyritään tunnistamaan mahdollisia kehitystarpeita sekä löytämään keinoja, joilla yritys X voi parantaa holhustoimilakiin liittyvää asiakasohjaustaan ja -tukeaan. Suuri osa suomalaisista toimii elämänsä aikana vajaavaltaisen lapsensa taloudellisena edunvalvojana ja alaikäisten lasten vanhemmista muodostuu Suomen suurin edunvalvojien ryhmä (Mikkilä 2023, 1). Suurin osa edunvalvojana toimivista vanhemmista toimii tehtävässään ilman rekisteröintiä holhousasioiden rekisteriin, ja vanhemmat toimivatkin lastensa edunvalvojina ilman selkeitä tietoja tai ohjeita siitä, mitkä ovat heidän holhustoimilain mukaiset edunvalvojan tehtävänsä. Vanhemmat eivät usein välttämättä edes ymmärrä toimivansa holhustoimilain mukaan päämiehensä eli lapsensa puolesta. (Mikkilä 2023, 112.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten yritys X:n työntekijät kokevat holhustoimilain sisällön ja sen merkityksen työssään, erityisesti alaikäisten edunvalvontaan liittyvissä tilanteissa. Lisäksi tutkitaan työntekijöiden arvioita vanhempien tietämyksestä holhustoimilain mukaisista oikeuksista ja velvollisuuksista sekä pankin roolista näiden tietojen välittämisessä.

Tutkimus toteutetaan laadullisena tutkimuksena ja aineisto kerätään teemahaastatteluilla. Haastateltavina ovat finanssialan yritys X:n työntekijät, joista neljä osallistuu tutkimukseen. Aineiston analyysi tehdään sisällönanalyysia käyttäen.

Opinnäytetyö on yritys X:lle ajankohtainen, sillä alaikäisten lasten asioita hoidetaan pankin asiakaspalvelussa päivittäin. Holhustoimilaki velvoittaa edunvalvoja hoitamaan lastensa taloudellisia asioita mahdollisimman vastuullisesti lapsen parasta etua ajatellen ja tästä syystä on myös yritys X:lle tärkeää, että heidän asiakkaansa ymmärtävät holhustoimilain puitteet ja

osaavat näin toimia mahdollisimman hyvin ja vastuullisesti edunvalvontatehtävässään.

Alaikäisille suunnattujen palveluiden ja sen neuvonnan kehittäminen on yritys X:lle hyödyllistä, sillä selkeä ja osaava neuvonta vähentää asiakastilanteisiin liittyviä epäselvyyksiä, joka tekee alaikäisten palveluprosessin sujuvammaksi. Myös asiakkaat, joilla on saatavilla mahdollisimman kattavat tiedot, voivat hoitaa alaikäisen pankkiasioita itsenäisemmin ja tehokkaammin. Mahdollisimman laadukkaat ja asiantuntevat palvelut myös parantavat asiakastytyvyyttä.

## 2 Alaikäisen edunvalvonta

Holhustoimilaissa säädetään edunvalvonnasta ja edunvalvonnan tarkoituksena on lähtökohtaisesti suojata ja valvoa ihmisiä taloudellisilta riskeiltä, kun ihminen ei itse kykene omasta taloudestaan huolta pitämään (Vanhatapio 2018, 7; Alanen 2019, 5; Mikkilä 2023, 120). Holhustoimilain 1.1 §:ssä määritellään lain tehtäväksi valvoa sellaisten henkilöiden etua ja oikeuksia, jotka eivät voi pitää huolta taloudellisista asioistaan vajaavaltaisuuden, sairauden, poissaolon tai muun syyn vuoksi ja pääperiaatteena holhustoimilaissa onkin päämiehen etu sekä hänen etujensa toteutuminen (Rantanen 2014, 28; Linnala 2015, 8; Vanhatapio 2018, 3; Alanen 2019, 5; Mikkilä 2023, 3).

Tarve edunvalvonnalle jakautuu kyvyttömyyteen ja välttämättömyyteen (Alanen 2019, 5). Kyvyttömyys hoitaa omaa taloudellista etuaan voi ilmetä toimimisena omien etujen vastaisesti, sitoutuneisuutena itselleen epäedullisiin oikeustoimiin tai alttiutena joutua taloudellisen hyväksikäytön kohteeksi (Mikkilä 2023, 102). Holhustoimilaissa korostuu edunvalvonnan hyvinvointivaltiollinen arvo sekä yhteiskunnallinen rooli suojata henkilöä, joka on kyvyiltään muita heikommassa asemassa (Alanen 2019, 13; Mikkilä 2023, 102). Vajaavaltainen on kuitenkin usein osittain kykenevä tekemään itseään koskevia taloudellisia päätöksiä sekä huolehtimaan omaisuudestaan. Edunvalvonnalla huolehditaan päämiehen yhdenvertaisuudesta koskien päämiehen taloudellisia asioita sekä oikeuksia verrattuna niihin täysivaltaisiin henkilöihin, jotka kykenevät pitämään itse huolta omista taloudellisista asioistaan. (Mikkilä 2023, 102.) Välttämättömyydellä tarkoitetaan sitä, että edunvalvonnan tarve täyttyy vain silloin, kun muut keinot eivät riitä. Kykenemättömyyden ja välttämättömyyden tulee molempien täytyä ennen kuin henkilö voidaan määrätä edunvalvontaan. (Alanen 2019, 7.)

Holhustoimilain 1 §:ssä tarkoitetut henkilöt voivat olla sekä täysi-ikäisiä että alaikäisiä henkilöitä. Holhustoimilaissa määritelty edunvalvonta koskee siis ikänsä puolesta niin alaikäisiä lapsia kuin muista syistä rajoittuneita täysi-ikäisiä henkilöitä. (Mikkilä 2023, 13, 102.) Kun edunvalvonnan päämies on alaikäinen lapsi, viranomaisvalvonta keskittyy puhtaasti taloudellisiin asioihin, kuten lapsen

varoihin ja varallisuuteen (Vanhatapio 2018, 3). Holhoustoimilaissa ei kuitenkaan määritellä tarkalleen, milloin laissa puhutaan alaikäisestä tai täysi-ikäisestä edunvalvonnan alla olevasta päämiehestä (Mikkilä 2023, 13).

Kun päämies on alaikäinen lapsi, otetaan holhoustoimilakia sovellettaessa käyttöön myös lapsenhuoltolaki (Linnala 2015, 8; Vanhatapio 2018, 23). Lapsen etua käsitellään lapsenhuoltolaissa lapsen huollon sekä huollon mukana tulevien velvollisuuksien kautta. Lapsenhuoltolain tarkoitus on varmistaa lapsen tasapainoinen kehitys sekä hyvinvointi, jossa huomioidaan lapsen yksilölliset tarpeet sekä toiveet. (Vanhatapio 2018, 23–24.) Myös elatuksesta annettu laki otetaan huomioon alaikäisen varallisuuden käytössä (Mikkilä 2023, 262–263).

## 2.1 Alaikäisen oikeustoimikelpoisuus

Suomessa on vuonna 1974 täysivaltaisuuden ikärajaksi asetettu 18 vuotta (Appel 2023, 18). Alle 18-vuotiaat lapset ovat lainsäädännön mukaan vajaavaltaisia ja näin ollen edunvalvonnan alaisia (Rantanen 2014, 27; Linnala 2015, 8; Vanhatapio 2018, 7; Mikkilä 2023, 102). Holhoustoimilaissa määritelty alaikäisen suojaamistarve liittyy nimenomaan henkilön ikään (Mikkilä 2023, 108). Alaikäisiä ei erikseen julisteta vajaavaltaisiksi, vaan vajaavaltaisuus tehdä eri oikeustoimia syntyy holhoustoimilain 2 §:n nojalla syntymän myötä (Linnala 2015, 9; Appel 2023, 17–18). Alaikäisen vajaavaltaisuuden kesto on yleensä ajallisesti etukäteen tiedossa, sillä edunvalvonta pääasiassa päättyy henkilön tullessa täysi-ikäiseksi (Mikkilä 2023, 103).

Oikeustoimikelpoisuuden rajoituksella suojataan alaikäistä taloudellisilta riskeiltä ja lapsi on haavoittuvaisessa asemassa hänestä huolta pitävään vanhempaan nähden (Appel 2023, 18, 63). Vajaavaltaisuus tarkoittaa merkittävää rajoittamista henkilön oikeustoimikelpoisuuteen ja holhoustoimilain 23.1 §:n mukaisesti vajaavaltaisella ei ole oikeutta vallita omaa omaisuuttaan, ei ole oikeutta tehdä sopimuksia eikä muita oikeustoimia, ellei holhoustoimilaissa toisin ole määrätty. Tällaisia poikkeuksia voivat olla esimerkiksi omalla työllä ansaittujen varojen käyttö ja merkitykseltään vähäisten sekä tavanomaisten oikeustoimien teko.

(Linnala 2015, 12; Appel 2023, 17–18; Mikkilä 2023, 136.) Tällaisilla poikkeuksilla halutaan turvata alaikäisellekin mahdollisuus toimia itsenäisesti tavanomaisissa tilanteissa sekä suoda tiettyä henkilökohtaista vapautta (Linnala 2015, 13; Appel 2023, 18).

Alaikäisen vajaavaltaisen henkilön tehdessä oikeustoimia arvioidaan toimia yksilöllisesti henkilön iän, kehittyneisyyden ja päätöksentekokyvyn kautta sekä kyseisen oikeustoimen hinta, laatu ja ehdot (Linnala 2015, 14; Vanhatapio 2018, 68; Appel 2023, 17–18). Alaikäisen itsemääräämisoikeus vaatii kykyä tehdä itsenäisiä, harkittuja päätöksiä sekä tekoja. Näiden tekojen suorittamiseksi tulee lapsella olla kognitiiviset taidot riittävällä tasolla. (Mikkilä 2023, 77.)

Alhainen ikä rajoittaa kelpoisuutta tehdä itsenäisiä päätöksiä ja tuolloin edunvalvojen toiminta alaikäisen puolesta korostuu (Mikkilä 2023, 77). Lapsella ei välttämättä ikänsä vuoksi ole ymmärrystä rahasta ja varallisuudesta tai kykyä arvioida tai millään tavalla kyseenalaistaa vanhempiensa toimintaa. Lapsi luottaa vilpittömästi vanhempiensa toimintaan hänen omaisuutensa suojaamiseksi. (Appel 2023, 63.)

## 2.2 Vanhempi alaikäisen edunvalvojana

Lapsen huollosta määrätään lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain 3 §:ssä. Sen mukaan lapsen huoltajina toimivat vanhemmat tai ne henkilöt, joille huolto on uskottu. (Linnala 2015, 9; Vanhatapio 2018, 7; Appel 2023, 15–16; Mikkilä 2023, 106.) Holhoustoimilain 4.1 § taas määrää, että huoltaja on lapsen edunvalvoja (Rantanen 2014, 27; Linnala 2015, 9; Nilosaari 2016, 27). Kuitenkin käytännössä suurin osa lasten huoltajista on lasten omia vanhempia ja vanhemmat myös vastaavat lapsen edusta ja edun varmistavasta toiminnasta (Vanhatapio 2018, 5–7, Appel 2023, 19). Joissakin tilanteissa vanhempi voi olla eri henkilö kuin lapsen huoltaja tai edunvalvoja (Vanhatapio 2018, 1; Appel 2023, 19).

Edunvalvontatehtävä lapsen synnyttäneellä alkaa holhoustoimilain 4.2 §:n mukaan samaan aikaan kuin huoltajan tehtävät alkavat heti lapsen syntymisen

myötä (Appel 2023, 19; Mikkilä 2023, 106). Avioliitossa myös toisen vanhemman edunvalvontatehtävä käynnistyy lapsen synnyttyä (Linnala 2015; 10). Muissa tapauksissa toisen vanhemman asema edunvalvojana alkaa vasta vanhemmuuden vahvistamisen ja mahdollisen huoltosopimuksen tekemisen jälkeen (Appel 2023, 19). Lapsen syntymän lisäksi edunvalvojan tehtävä voi alkaa viranomaisen tekemällä päätöksellä. Suomalaisista suurin osa toimiikin jossain vaiheessa elämänsä edunvalvojana joko lain määräyksen kautta tai edunvalvojan tehtävään määrättyä henkilöä. (Mikkilä 2023, 106).

Holhustoimesta annetun lain 4.2 §:n mukaan lapsen huoltaja toimii myös lapsen edunvalvojana (Rantanen 2014, 27; Nilosaari 2016; 27; Vanhatapio 2018, 1; Appel 2023, 19). Jos lapsella on useampia edunvalvojia, he yhdessä vastaavat edunvalvojan tehtävistä (Linnala 2015; 11). Suomalaisista valtaosa toimiikin edunvalvojana alaikäisen lapsensa vanhemman roolissa, ja alaikäisten vanhemmat muodostavat suurimman edunvalvojien ryhmän Suomessa (Mikkilä 2023, 1). Vaikka sanoja huoltajuus ja edunvalvonta käytetään eri lakien yhteydessä, ne käytännössä ovat synonyymejä toisilleen (Appel 2023, 18).

Alaikäisten edunvalvojat ovat osa suomalaista edunvalvontajärjestelmää, jonka tarkoituksena on turvata sellaisten henkilöiden taloudellisten asioiden etua sekä oikeuksia, jotka ovat muita heikommassa asemassa eivätkä itse kykene tekemään henkilöään koskevia päätöksiä. Digi- ja väestötietovirasto alkaa seuraamaan edunvalvojan toimintaa, jos edunvalvonta joudutaan merkitsemään holhousasioiden rekisteriin. Suurin osa edunvalvojavanhemmista suorittaa tehtävänsä ilman rekisteröintiä holhousasioiden rekisteriin, ja valtaosa vanhemmista toimii lastensa edunvalvojina ilman selkeitä tietoja tai ohjeita mitä edunvalvontatehtävään lain mukaan kuuluu. Päätösten tekeminen on usein sellaisten henkilöiden käsissä, jotka eivät kunnolla miellä toimivansa lain mukaan päämiehensä puolesta. (Mikkilä 2023, 1, 112.)

Holhustoimilain 6 §:n mukaan edunvalvojana ei voi toimia vajaavaltainen henkilö eli edunvalvojan tehtävän edellytykseksi riittää täysivaltaisuus. Tämän vuoksi alaikäisenä lapsen saanut henkilö ei voi toimia oman lapsensa edunvalvojana, mutta huoltajan roolissa vanhempi voi toimia alaikäisenäkin. Kun

alaikäisenä lapsen saanut täyttää 18 vuotta, voi hän toimia lapsensa edunvalvojana. (Linnala 2015, 9; Appel 2023, 19; Mikkilä 2023, 113.) Jos vanhempi julistetaan vajaavaltaiseksi, hän ei voi enää toimia lapsensa edunvalvojana vaan lapselle määrätään tuomioistuimessa edunvalvoja (Appel 2023, 19; Mikkilä 2023, 113).

Alaikäisen lapsen edunvalvojan sopivuus tehtäväänsä tulee arvioinnin kohteeksi vain poikkeuksellisesti ja yleensä jälkikäteen. Edunvalvojavanhemmalla voi itsellään olla suuriakin velkoja ulosotossa ja hän on voinut hoitaa omat taloudelliset asiansa huonosti, jolloin hänen sopivuutensa alaikäisen lapsensa edunvalvontatehtäviin arvioidaan. Arvioinnissa on haasteena, että missä laajuudessa ja millä hetkellä holhousviranomaisella tulisi olla velvollisuus ryhtyä selvittämään onko huoltaja sopiva edunvalvontatehtäväänsä. (Mikkilä 2023, 116.)

Edunvalvoja voidaan vapauttaa tehtävästään ja määrätä toinen henkilö alaikäisen uudeksi edunvalvojaksi, jos vanhempi osoittautuu kykenemättömäksi tai jollakin tavalla sopimattomaksi suorittamaan edunvalvontatehtäväänsä (Linnala 2015, 9; Appel 2023, 20). Edunvalvojana toimiva vanhempi ei holhousviranomaisen toimesta voi vapauttaa vanhempaa edunvalvojan tehtävistään edes vanhemman omasta pyynnöstä vaan vain tuomioistuin voi tämän päätöksen tehdä (Vanhatapio 2018, 10). Vain erityisestä syystä voi vanhemman edunvalvonta päättyä, mutta nämä erityiset syyt eivät ilmene lain esitöistä vaan on tuomioistuimen harkittavissa (Vanhatapio 2018, 10; Appel 2023, 20).

Alaikäisen edunvalvojana toimivan henkilön tehtävä on voimassa yhtä kauan kuin huoltajan tehtävä. Kun lapsi täyttää 18 vuotta ja hänestä näin tulee täysivaltainen, päättyy lapsenhuoltolain 3.2 §:n nojalla hänen huoltajansa tehtävät. Tämä on siis yleensä myös edunvalvojan tehtävien lakimääräinen päättymispäivä. (Mikkilä 2023, 117.)

### 2.3 Vanhemman tehtävät edunvalvojana

Holhustoimilain 29 §:ssä määrätään, että edunvalvojan tehtävä on edustaa päämiestä hänen omaisuuttaan ja taloudellisia asioitaan koskevissa oikeustoimissa ja vanhemmalla on holhustoimilain 29.1 §:n mukaan lakimääräisenä edunvalvojana yleinen kelpoisuus edustaa päämiestä eli lastaan näiden taloudellisten oikeustoimien tekemisessä (Alanen 2019, 12; Appel 2023, 21; Mikkilä 2023, 4). Lakimääräisen edunvalvojan tehtävä on hoitaa kaikkia päämiehensä taloudellisia asioita ja edunvalvojan edustusvalta on tällöin laajuudeltaan laajin mahdollinen (Linnala 2015, 8; Mikkilä 2023, 124, 130). Vajaavaltaisen alaikäisen koko omaisuus kuuluu näin edunvalvojansa määräysvallan alle, jolloin ainoastaan edunvalvojalla on oikeus päättää alaikäisen varallisuuden vallinnasta. Päämiehellä on ihmisoikeuksien nojalla kuitenkin mahdollisuus nauttia omasta omaisuudestaan. (Appel 2023, 21.)

Kun edunvalvoja toimii lakimääräisenä edunvalvojana, hän saa yleensä toimia parhaan kykynsä mukaan ilman viranomaisten valvontaa (Vanhatapio 2018, 7). Edunvalvojalla on tehtävässään erityinen huolellisuusvelvoite, joka edellyttää, että päämiehen oikeuksia valvotaan tarkasti ja huolellisesti (Alanen 2019, 17). Edunvalvojalla on myös oikeus saada alaikäistä koskevia tietoja (Nilosaari 2016, 55). Edunvalvojan tehtävää on pidettävä erityisenä luottamustehtävänä, joka saattaa olla työläs tehtävä edunvalvojan joutuessa selvittämään, mikä on hänen päämiehensä edun kannalta paras keino hoitaa taloudelliset oikeustoimet. Edunvalvojan tulee punnita mikä toimintatapa on paras päämiehen edun varmistamiseksi, kun päätöksessä otetaan huomioon alaikäisen itsemääräämisoikeus ja suojaamisen periaate. Päätökset voivat olla hyvin arkisia tai kauaskantoisiakin päätöksiä. (Mikkilä 2023, 4, 7, 189.)

Vaikka edunvalvonnan ensisijainen tarkoitus on taloudellisen edun valvonta, niin henkilöä koskevia asioita ei voida jättää ottamatta huomioon. Holhustoimilain 42 §:ssä määrätään, että edunvalvojan tehtävänä on pitää huolta päämiehen hoidosta ja huollosta. Tällä määräyksellä on korostunut merkitys henkilöiden kohdalla, jotka eivät ymmärrä henkilöään koskevia asioita. (Alanen 2019, 13.)

Vaikka edunvalvojan tehtävään kuuluu holhoustoimilain mukaan ensisijaisesti vain päätösvalta päämiehensä varallisuuden hoitoon niin edunvalvojan toimiessa myös huoltajana, kuuluu lapsenhuoltolain mukaan myös vastuu lapsen hyvästä huollosta vanhemmille (Mikkilä 2023, 139). Lapsenhuoltolain 1 §:n määräyksessä turvataan lapselle yksilöllinen ja tasapainoinen kehitys sekä hyvinvointi (Appel 2023, 15–16). Laissa vanhemmat saavat päätös- ja edustusvallan lapsen henkilöä koskeviin asioihin. Henkilöä koskevia asioita ovat esimerkiksi lapsen hoitoon liittyvät asiat sekä koulutuksesta ja harrastuksista huolehtiminen. (Appel 2023, 21; Mikkilä 2023, 139.) Alaikäisellä on tästä päätösvalasta huolimatta oikeus myös päättää tai vähintään osallistua henkilöään koskevien päätösten tekemiseen eri tilanteissa (Mikkilä 2023, 139).

Elatusvelvollisuus tulee vanhemman aseman myötä (Appel 2023, 21). Lapsen elatuksesta annetun lain 1 §:n määräyksen perusteella lapsella on oikeus riittävään elatukseen ja lapsen elatuslain 2 §:n mukaan taloudellinen vastuu alaikäisen elatuksesta on ensisijaisesti lapsen vanhemmilla (Vanhatapio 2018, 44; Appel 2023, 23). Elatusvastuu tarkoittaa vanhempien taloudellista suoritusta, jolla lapsen kasvusta, kehityksestä ja hyvinvoinnista huolehditaan. Lapsen tarpeet ovat yksilöllisiä sekä kehitystason mukaisia eikä elatuslaissa kerrotakaan tyhjentävästi mitä riittävän elatuksen edellyttämät arvot ja etuudet ovat. (Appel 2023, 23.) Elatusvastuu on vanhemmilla siihen asti, kunnes lapsi täyttää 18 vuotta ja tietyin edellytyksin esimerkiksi koulukustannusten muodossa vielä tämän jälkeenkin (Mikkilä 2023, 261).

Vanhemman tehtäviin kuuluu holhoustoimilain 43 §:ssä määrätty päämiehen kuulemisvelvoite (Linnala 2015, 23; Nilosaari 2016, 52; Vanhatapio 2018, 24). Myös lapsenhuoltolain 4.2 §:ssä on vastaavanlainen kuulemisvelvoite sekä YK:n lasten oikeuksien sopimuksen 12 artiklassa kehoitetaan ottamaan huomioon lapsen näkemykset iän, yksilöllisen kehitystasonsa, sekä käsiteltävän asian mukaisesti (Vanhatapio 2018, 71; Appel 2023, 17). Merkittävää kuulemisvelvoitteessa on se, että holhoustoimilain 43.2 §:n mukaan kuulemista ei tarvitse tehdä vain siinä tapauksessa, kun päämies ei ymmärrä kyseisen oikeustoimen merkitystä (Linnala 2015, 23; Nilosaari 2016, 52; Mikkilä 2023,

214). Tällaisessa tapauksessa päämieheltä ei kuulemisen yhteydessä saada sellaista tietoa, jota tarvittaisiin edunvalvojan lopullista päätöksentekoa varten (Mikkilä 2023, 214).

Kuulemisvelvollisuus velvoittaa vanhempia kuulemaan alaikäistä lastaan, mikäli lapsen ymmärrys asian suhteen on riittävällä tasolla. Kuulemiselle ei ole olemassa alaikäraja, joten kuulemisessa tulee ottaa yksilöllisesti huomioon, millaisesta asiasta on kysymys ja mikä on alaikäisen kyky ymmärtää käsiteltävää asiaa. (Nilosaari 2016, 53; Mikkilä 2023, 213–214.) Vaikka lapsen mielipide tulee kuulla, se ei tarkoita sitä, että päätösten tarvitsee olla lapsen mielipiteen mukaisia ja vanhemman päätösvalta säilyy lapsen mielipiteestä huolimatta. Lapsen oma tahto ei tarkoita samaa asia kuin lapsen etu. (Vanhatapio 2018, 72.)

Edunvalvonnan tarkoitus on tukea ja korvata alaikäisen puutteellista kompetenssia edunvalvojansa kompetenssilla. Kompetenssin tukemisella voidaan tarkoittaa holhoustoimessa useaa eri asiaa, esimerkiksi sitä, että alaikäinen voisi osallistua itse merkitykseltään vähäisten taloudellisten oikeustoimien suorittamiseen antamalla hänelle varoja käytettäväkseen tai alaikäistä kuulemalla osallistaa hänet omaa talouttaan koskevaan päätöksentekoon. Alaikäistä kuulemalla häntä voidaan edunvalvojansa avustuksella myös ohjata kohti parasta toimintatapaa eri tilanteissa. (Mikkilä 2023, 77–78.) Ihannetapauksessa lapsen osallistuminen omia asioitaan koskevaan päätöksentekoon kasvaa tasaisesti lapsen iän sekä kehitystason myötä (Vanhatapio 2018, 24). Näillä tavoilla edunvalvoja omaisuudenhoitoroolinsa ohella antaa tukensa alaikäisen toimintakyvylle ja ohjaa häntä kohti vastuullista oikeustoimikelpoisuutta (Mikkilä 2023, 103).

#### 2.4 Alaikäisen etu omaisuuden hoidossa

Omaisuudenturvasta säädetään Suomen perustuslain 15 §:ssä, jonka tarkoitus on suojata ihmisiä ja heidän varallisuuttaan. Perustuslain alainen omaisuudenturva ei ole riippuvainen henkilön iästä, sukupuolesta, kansallisuudesta tai yhteiskunnallisesta asemasta. Perustuslaissa säädetään

myös yhdenvertaisuudesta, jonka mukaan kaikki ihmiset ovat lain nojalla yhdenvertaisia ja tämä säädös koskee myös lapsia. (Appel 2023, 9.) Lapsen omaisuudensuojaan sisältyvät kaikki hänen nimissään oleva varallisuus sekä mahdolliset tulot (Vanhatapio 2018, 18).

Alaikäisen varallisuuden käytössä on otettava huomioon elatuksesta annettu laki. Elatuslain mukaan alaikäisen elatuksesta vastaavat vanhemmat kykynsä mukaisesti. Elatusvastuussa huomioidaan myös alaikäisen kyky vastata itse omasta elatuksestaan ja tulkinnanvaraista on, että voiko lapsen varoja käyttää hänen omaan elatukseensa ja missä määrin. Alaikäisen varoja voidaan käyttää hänen omaan elatukseensa, jos vanhempien elatuskyky on heikolla tasolla ja alaikäisellä itsellään on varallisuutta olemassa. (Linnala 2015, 22–23; Mikkilä 2023, 262–263.) Kuitenkaan ensisijaisesti lapsen omaa varallisuutta ei saa käyttää hänen omaan elatuksensa (Appel 2023, 63).

Alaikäisen varallisuutta käytettäessä ja käytön oikeellisuutta arvioitaessa tulisi painon olla lapsen yksilöllisessä elatustarpeessa (Vanhatapio 2018, 45). Euroopan ihmisoikeustuomioistuin on todennut alaikäisen tarpeiden ja edun olevan ensiarvoinen kaikissa päätöksissä, jotka alaikäistä koskevat. Vanhempien etu voi olla toissijainen alaikäisen etuun verrattuna, mutta alaikäisen etu kuitenkin toteutuu parhaiten siinä tapauksessa, että hänen perus- ja ihmisoikeutensa toteutuvat ilman että vanhempien oikeuksia perusteettomasti rajataan. (Vanhatapio 2018, 31; Appel 2023, 10.)

Alaikäisen varallisuus on ensikädessä tarkoitettu hänen omaan elatukseensa ja vasta sen jälkeen muuhun käyttöön (Vanhatapio 2018, 16). Oikeuskirjallisuudessa ei juurikaan käsitellä sitä, paljonko alaikäisen varoja voidaan käyttää elinkustannuksia laajempiin tarpeisiin. Vanhempien vastuulla on vapaaehtoisten perustarpeiden ylittävien tarpeiden arviointi. (Mikkilä 2023, 264.) Alaikäisen edunvalvonnassa erityistä on se, että perhetilanne ja perheen etu otetaan myös huomioon taloudellisia päätöksiä tehdessä (Alanen 2019, 17). Yksilöllinen perheen taloudellinen kokonaistilanne vaikuttaa esimerkiksi siihen kulutetaanko alaikäisen varoja vai säästetäänkö niitä. Säästäminen tulevaisuutta varten ei ole kuitenkaan lapsen elatuksessa pääasia. (Vanhatapio 2018, 35–36.)

Holhustoimilain 37 §:ssä säädetään, että päämiehen omaisuutta ja siitä saatavaa tuottoa on hoidettava niin, että sitä voidaan käyttää päämiehen hyväksi ja hänen omien tarpeidensa tyydytystä varten (Linnala 2015, 22; Vanhatapio 2018, 19; Mikkilä 2023, 4). Kyseinen pykälä turvaa päämiehen hyvinvoinnin ja tarpeiden tyydyttämisen eikä velvoita ensisijaisesti säilyttämään tai kartuttamaan omaisuutta. Toisaalta sillä ei haluta myöskään rajata päämiehen oikeutta nauttia omasta varallisuudestaan. (Vanhatapio 2018, 19; Mikkilä 2023, 192) Edunvalvojan tehtävä onkin tunnollisella toiminnalla huolehtia päämiehensä oikeuksista ja hänen parhaansa edistämisestä (Linnala 2015, 22; Mikkilä 2023, 186).

Edunvalvojan toimintaan pykälä omaisuuden hoidosta ja siitä saatavasta tuotosta jättää harkinnanvaraa, sillä säännökset ovat joustavia. Päämiehen kokemaa hyötyä omaisuuttaan koskevista päätöksistä ja millaiset tarpeet omaisuuden tulee täyttää, ovat tulkinnanvaraisia. (Mikkilä 2023, 4, 190.) Holhustoimilain 37 §:ssä oleva omaisuudenhoitovelvoite tuo mukanaan kuitenkin edunvalvojan toimintaan taloudellisen suunnitelmallisuuden kriteerin ja näin ollen sekä ajankohtaiset että tulevaisuudentarpeet tulee ottaa huomioon päätöksenteossa (Mikkilä 2023, 192–193). Tunnollinen ja huolellinen omaisuuden hoitaminen vaatii myös sen, että edunvalvoja etsii ja punnitsee eri vaihtoehtoja (Vanhatapio 2018, 6; Mikkilä 2023, 192). Alaikäisen edun toteutumisessa onkin pohjimmiltaan kyse eri intressien tasapainottamisesta yhteen parhaan mahdollisen tuloksen saavuttamiseksi ja näin toteutetaan myös alaikäisen etua (Alanen 2019, 14).

## 2.5 Alaikäisen omaisuuden säästäminen ja sijoittaminen

Säästämällä alaikäiselle varallisuutta, saa alaikäinen siitä hyödyn yleensä viimeistään täysi-ikäiseksi tullessaan. Ensisijaista on kuitenkin käyttää alaikäisen varallisuutta lapsen elatukseen eikä säästämistä voida pitää itsetarkoituksena ja alaikäisen tulee saada varallisuutensa käyttöön aina tarvittaessa. (Vanhatapio 2018, 34.) Alaikäisellä on oltava holhustoimilain 38.1 §:n mukaan henkilökohtaiseen käyttöön tarkoitettu omaisuus käytettävissään ja alaikäisen tulee saada kohtuullinen määrä käyttövaroja edunvalvojanhemmaltaan.

Säännös ei kuitenkaan määrittele käyttövarojen määrän arviointia, vaan kokonaistilanne on otettava huomioon käyttövarojen määrää arvioitaessa. (Alanen 2019, 31.) Alaikäisen varojen kulutus on luonnollisesti suhteutettava hänen varallisuuteensa, mutta kulutuksen suhteuttamisen tavoitteena ei ole kuitenkaan varallisuuden säästäminen ja kartuttaminen. (Vanhatapio 2018, 34; Alanen 2019, 32.)

Alaikäisen omaisuuden hoito ja sijoittaminen ovat toisistaan erillisiä toimia ja siksi on ensin määriteltävä, mitä alaikäisen omaisuutta voi sijoittamiseen käyttää. Holhustoimilain 39.1 §:ssä määritellään tarkemmin mikä osa omaisuudesta tulee turvata. Alaikäisen kohdalla on erityisen tärkeää huomioida edunvalvojan velvollisuus säilyttää alaikäisen lapsen asumiseen tai elinkeinon harjoittamiseen tarkoitettu omaisuus, jos alaikäinen tulee tarvitsemaan tätä omaisuutta vielä edunvalvonnan aikana tai sen jälkeen. Myös sellainen alaikäisen omaisuus tulee säilyttää, jolle on alaikäiselle erityistä henkilökohtaista arvoa, esimerkiksi perinnöksi saatu sukukalleus. Tällaista omaisuutta saa luovuttaa vain poikkeuksellisissa tilanteissa ja toimien on oltava alaikäisen etujen mukaisia. (Alanen 2019, 30–31.)

Holhustoimilain 39.2 §:n mukaan edunvalvojan tulee sijoittaa päämiehen sellainen omaisuus, jota ei käytetä hänen elatukseensa tai tarpeisiinsa (Vanhatapio 2018, 67; Alanen 2019, 33; Mikkilä 2023, 4). Omaisuus tulee sijoittaa niin, että omaisuuden säilymisestä on olemassa riittävä varmuus ja että sijoitetulle omaisuudelle saadaan kohtuullista tuottoa. Säännös siis määrää edunvalvojat sijoittamaan omaisuuden, jota ei päämiehen omaan elatukseen tai tarpeisiin tarvita eikä edunvalvojat voi sijoitusvelvollisuutta perusteetta sivuuttaa. (Alanen 2019, 33; Mikkilä 2023, 4, 276.) Sijoittamisessa tulee huomioida, että holhustoimilain 43.3 §:n päämiehen kuulemisvelvoite toteutuu (Mikkilä 2023, 258, 275).

Edunvalvoja käytännössä varmistaa holhustoimilain mukaan ensin, että päämiehen varat käytetään hänen omaan elatukseensa sekä tarpeisiinsa ja tämän jälkeen määrittelee, mikä on ylijäävää omaisuutta ja vasta jos varoja jää yli, velvoittaa holhustoimilaki sijoittamaan ylijäämäomaisuuden, joka ei ole

holhoustoimilain 39.1 §:n mukaista turvattua omaisuutta (Alanen 2019, 33; Mikkilä 2023, 258, 275). Ylijäämäomaisuuden sijoittaminen on myös lapsen edun mukaista, jos se ei estä nykyhetken tai lähitulevaisuuden tarpeiden täyttymistä (Vanhatapio 2018, 33–34).

Alaikäisen päämiehen sijoittamiseen soveltuvia varoja tulee sijoittaa erityistä varovaisuutta noudattaen, varsinkin jos sijoittamiseen sopivaa ylijäämäomaisuutta on vain vähän eikä tämän ylijäämäomaisuuden arvo ole laskemassa. Varovaisuutta on noudatettava, sillä monien sijoituskohteiden likvidointi tai suuret arvonmuutokset voivat olla esteenä sijoittamiselle tehden varallisuuden säilyttämisestä käyttötilillä alaikäisen edun mukaista. (Alanen 2019, 32–33.)

Oikeuskirjallisuudessa tuodaan esiin, että edunvalvojan passiivinen toiminta ei täytä holhoustoimilain 39.2 §:n asettamaa velvollisuutta. Tällainen tilanne syntyy, kun edunvalvoja ei tee alaikäisen ylijäämäomaisuudelle mitään edunvalvonnan aikana, varsinkin jos omaisuutta on paljon. Jos omaisuus on sijoitettu turvaavasti ja tuottavasti, on perusteltua toimia passiivisesti, mutta jos sijoitukset tekevät jatkuvaa tappiota, tulee edunvalvojan tutkia vaihtoehtoisia ratkaisuja. (Alanen 2019, 33.)

Riittävän varmoja ja kohtuullista tuottoa antavia sijoituskohteita ei erikseen luetella holhoustoimilaissa. Edunvalvojalle jääkin harkintavaltaa sen suhteen, mitä sijoitusmahdollisuuksia päämiehen varojen sijoittamisessa käytetään (Mikkilä 2023, 275–276). Oikeuskirjallisuudessa todetaan kuitenkin, että sijoituspäätökset on tehtävä tavalla, joka on taloudellisessa mielessä järkevää ja puolueettomasti perusteltavissa. Tämä tarkoittaa sitä, että mahdollisimman suuren tuoton saaminen ei ole sijoittamisen kriteerinä vaan painopiste on omaisuuden säilyttämisessä ja maltillisessa kasvussa. Turvaavuus on ensisijainen tavoite tuottavuuteen nähden. (Alanen 2019, 34.)

### 3 Alaikäisen edunvalvonnan erityistilanteet

Holhustoimilain keskeinen tavoite on, että edunvalvottavan omaisuutta hoidetaan hänen parhaan etunsa mukaisesti (Linnala 2015, 8; Vanhatapio 2018, 3; Alanen 2019, 5; Mikkilä 2023, 3). Pääasiassa vanhemmat pystyvät hoitamaan itse lastensa omaisuutta, mutta joidenkin merkittävien oikeustoimien tai eturistiriitojen kohdalla saatetaan kuitenkin tarvita holhousviranomaisen lupaa, jotta holhousviranomainen voi varmistaa lapsen parhaan edun toteutumisen (Linnala 2015, 20; Saari 2022, 1). Seuraavaksi käsitellään holhousviranomaista, sen tehtäviä sekä erilaisia erityistilanteita, jolloin holhousviranomaisen kannanottoa oikeustoimeen vaaditaan.

Holhustoimilaki määrittelee edunvalvojien tehtävien lisäksi myös holhousviranomaisen roolin ja tehtävät (Rantanen 2014, 9; Vanhatapio 2018, 19). Holhousviranomaisen tehtäviä hoitaa Digi- ja väestötietovirasto (DVV) ja Ahvenanmaan maakunnassa Ahvenanmaan valtionvirasto (Rantanen 2014, 9; Digi- ja väestötietovirasto 2025a, 1). Holhousviranomainen on vastuussa holhustoimesta ja edunvalvonnan valvonnasta (Rantanen 2014, 9; Vanhatapio 2018, 19). Holhousviranomaisella on keskeinen tehtävä turvata edunvalvottavan omaisuutta ja etua (Alanen 2019, 42). Holhousviranomainen käsittelee niin alaikäisten kuin täysi-ikäisten edunvalvontaan liittyviä asioita (Saari 2022, 16).

Holhustoimilain 34 §:ssä määritellään, että tiettyihin määriteltyihin oikeustoimiin edunvalvoja tarvitsee holhousviranomaisen luvan (Alanen 2019, 41). Digi- ja väestötietovirasto käsittelee monia edunvalvottavan päämiehen oikeuksia ja etua koskevia lupa-asioita ja lupa-asioiden valvonnassa olennaista on päämiehen edun toteutumisen valvominen (Saari 2022, 1). Lupamenettelyllä on mahdollista ennaltaehkäistä väärinkäytöstilanteita ja valvoa päämiehen edun toteutumista, sillä lupa oikeustoimeen on haettava aina ennen oikeustoimen toteuttamista (Alanen 2019, 42; Saari 2022, 21). Digi- ja väestötietovirasto myös ohjeistaa vanhempia alaikäisten omaisuuden hoitamisessa (Digi- ja väestötietovirasto 2024d).

Kun holhoustoimilain 65 §:n ja 66 §:n mukaiset viranomaisvalvonnan edellytykset täyttyvät, niin alaikäisen edunvalvonta merkitään valtakunnalliseen holhousasioiden rekisteriin (Vanhatapio 2018, 9). Alaikäisen edunvalvonta merkitään holhousasioiden rekisteriin esimerkiksi silloin, kun alaikäisestä tulee osakas kuolinpesään tai alaikäisen omaisuus kasvaa yli 20 000 euron arvoiseksi (Digi- ja väestötietovirasto 2025d).

Alaikäisen edunvalvonta merkitään holhousasioiden rekisteriin tietyissä tapauksissa. Merkintä tehdään esimerkiksi silloin kun alaikäisestä tulee kuolinpesän osakas, jolloin vanhemman tulee toimittaa jäljennös perukirjasta Digi- ja väestötietovirastoon kuukauden kuluessa perunkirjoituksesta. (Digi- ja väestötietovirasto 2025d.) Merkittävä osa holhousasioiden rekisteriin merkityistä lapsista on nimenomaan leskiperheitä, joissa lapsi on menettänyt toisen vanhempansa ja lapsi on näin ollen kuolinpesän osakas (Vanhatapio 2018, 9).

Huoltajan tulee ilmoittaa myös, jos alaikäisen omaisuuden arvo nousee yli 20 000 euron. Tällöin vanhemman tulee omatoimisesti toimittaa Digi- ja väestötietovirastoon luettelo tai muu selvitys alaikäisen omaisuudesta. Edunvalvonnalliseen tehtävään ei vaikuta se, missä muodossa alaikäisen omaisuus on tai mistä kyseinen omaisuus on peräisin. Huoltajan tulee rekisteröinnistä eteenpäin toimittaa myös vuosittainen tilintoimitus. Rekisteröinti voidaan myös poistaa, jos omaisuuden arvo on pysyvästi laskenut alle 15 000 euron ja omaisuuden lasku ei johdu huoltajasta johtuvista syistä. (Digi- ja väestötietovirasto 2025a, 1.)

Vanhemman toimintaa aletaan seuraamaan myös silloin, kun alaikäinen saa vakuutuskorvauksen, jonka arvo ylittää 1000 euroa ja korvaus annetaan muusta syystä kuin vakuutustapahtuman aiheuttamien kulujen tai omaisuusvahinkojen hyvittämisiksi. Myös silloin kun edunvalvoja tarvitsee luvan tai sijaisen, jonkin oikeustoimen toteuttamiseksi, aletaan seuraamaan alaikäisen omaisuuden hoitoa. (Digi- ja väestötietovirasto 2025d.)

Jos alaikäisen edunvalvonta merkitään holhousasioiden rekisteriin, tulee edunvalvojan laatia vuosittain vuositili alaikäisen lapsensa omaisuuden

hoitamisesta kolmen kuukauden kuluessa tilikauden päättymisestä. Vuositilin oheen tulee myös liittää tarpeelliset tositteet, jotta holhousviranomaisen voi tiedot tarkastaa. Tällainen tosite voi olla esimerkiksi kuitti jonkin kalliimman hankinnan ostosta. Vuositilissä selvitetään alaikäisen varat ja velat tilikauden alkaessa sekä päättyessä. Siitä tulee käydä myös ilmi erilaiset merkittävät muutokset ja alaikäisen saamat tulot. Myös edunvalvojan lapsensa puolesta tekemät merkittävät oikeustoimet tulee tuoda esiin. (Digi- ja väestötietovirasto 2025a, 2.)

Jos alaikäinen saa eläketuloja ja näitä tuloja käytetään hänen tavanomaiseen elatukseensa, ei tositteita tarvitse esittää. Tällöin kuitenkin vuositilissä tulee ilmoittaa, että eläketuloja on käytetty elinkustannusten kattamiseen. Holhousviranomaisen saattaa silti vaatia tarkempaa selvitystä varojen käytöstä, jos menot ovat poikkeuksellisen suuria. Joissakin tapauksissa edunvalvoja voidaan vapauttaa vuositilivelvollisuudesta tai määrätä seuranta-ajan pidemmäksi. Edunvalvojan tulee säilyttää tilivelvollisuuden aikana kertyneet asiakirjat kolmen vuoden ajan tehtävän päättymisen jälkeen. (Digi- ja väestötietovirasto 2025a, 2.)

Alaikäisen edunvalvonta yleensä päättyy, kun alaikäinen täyttää 18 vuotta (Mikkilä 2023, 103). Tästä hetkestä lähtien täysi-ikäiseksi tullessa on oikeus omaan omaisuuteensa. Edunvalvojan tulee tehdä vielä viimeinen päätöstili, joka päättyy alaikäisen täysi-ikäiseksi tuloon. Päätöstili ei eroa sisällöltään vuositilistä. Päätöstilin tekemiseen ei anneta vapautuksia eli kaikkien edunvalvojien tulee se holhousviranomaiselle toimittaa viipymättä. Lopulta holhousviranomaisen antaa tiedoksi tarkastetun päätöstilin täysi-ikäiselle itselleen. (Digi- ja väestötietovirasto 2025a, 3.)

Edunvalvojan esteellisyydestä säädetään holhustoimilain 32.2–3 §:ssä (Nilosaari 2016, 27). Huoltaja voi erilaisten eturistiriitatilanteiden vuoksi tarvita itselleen edunvalvojan sijaisen, jonka holhousviranomaisen tai tarvittaessa kärjäoikeus voivat määrätä (Nilosaari 2016, 27; Koponen 2020, 26; Digi- ja väestötietovirasto 2025a, 2). Sellainen oikeustoimi, joka on tehty jäävin edunvalvojan toimesta, ei sido päämiestä (Nilosaari 2016, 28). Erityisesti sellaisissa tilanteissa, joissa edunvalvoja on itse, hänen lapsensa, puolisonsa tai

joku, jota edunvalvoja edustaa, oikeustoimen toisena osapuolena, tarvitaan edunvalvojan sijaista. Tällainen tilanne tekee huoltajasta esteellisen toimimaan lapsen edunvalvojana. (Nilosaari 2016, 27; Digi- ja väestötietovirasto 2025c.) Jos toinen huoltajista on esteellinen, niin kumpikaan huoltajista ei voi toimia lapsensa edunvalvojana kyseisessä oikeustoimessa (Digi- ja väestötietovirasto 2025c). Sisarusten ollessa yhdessä kuolinpesän osakkaina, saa huoltaja toimia heidän edunvalvojanaan, jos sisarusten edut eivät ole ristiriidassa keskenään perinnönjakoon liittyvien vaatimusten tai muiden seikkojen vuoksi. (Digi- ja väestötietovirasto 2025a, 2).

Holhoustoimilain 11 §:ssä säädetään edunvalvojan sijaisesta (Nilosaari 2016, 28). Edunvalvojan sijaisena voi toimia yksityishenkilö tai yleinen edunvalvoja. Huoltaja voi ehdottaa itse sijaisekseen toista yksityishenkilöä, joka on esteetön toimimaan oikeustoimessa. (Digi- ja väestötietovirasto 2025c.) Yksityishenkilöllä tulee olla riittävän hyvä osaaminen toimimaan päämiehen edunvalvojana. Sijaisen on myös itse suostuttava kirjallisella suostumuksella tehtävään. (Nilosaari 2016, 29; Digi- ja väestötietovirasto 2025c.) Lopullisen päätöksen sijaisesta tekee kuitenkin Digi- ja väestötietovirasto (Digi- ja väestötietovirasto 2025c).

Digi- ja väestötietoviraston päätöksestä käy ilmi, mikä sijaisen tehtävä kyseisessä oikeustoimessa on ja edustaa päämiestänsä siinä tehtävässä, joka hänelle on osoitettu. Sijaisen tulee tunnollisesti toimia päämiehensä oikeuksista huolta pitäen ja hänen etuaan edistäen. Jos sijaisen tehtävään kuuluu myös päämiehensä omaisuuden hoitaminen, on hän velvollinen pitämään kirjaa päämiehensä varoista ja veloista sekä tilikauden tapahtumista. Jos taas sijainen on määrätty muuhun oikeustoimeen kuin omaisuuden hoitoon, tulee hänen pitää sellaista kirjanpitoa, että hän pystyy tekemään selonteon tekemistään toimenpiteistä tehtävänsä aikana. (Digi- ja väestötietovirasto 2025a, 2.) Sijaisen tehtävä päättyy, kun hän on suorittanut hänelle määrätyn tehtävän tai tehtävät. (Nilosaari 2016, 29; Digi- ja väestötietovirasto 2025a, 2.)

Holhousviranomaisen lupa saatetaan tarvita tärkeinä pidettäviin oikeustoimiin, jonka edunvalvoja on alaikäisen puolesta tekemässä (Rantanen 2014, 9; Digi- ja

väestötietovirasto 2025a, 3). Lupa voidaan myöntää, jos oikeustoimen toteutuminen on alaikäisen edun mukaista. Lupaa suositellaan hakemaan ennen oikeustoimen toteutusta, sillä ilman holhousviranomaisen lupaa, ei oikeustoimi sido alaikäistä. Lupia myönnetään kuitenkin myös jälkikäteen. (Digi- ja väestötietovirasto 2025a, 3.)

Lupa holhousviranomaiselta vaaditaan erilaisiin oikeustoimiin. Tällaisia oikeustoimia ovat esimerkiksi asunnon tai asumisoikeuden myyntiin tai ostoon sekä kiinteistön ostoon ja myyntiin liittyvät oikeustoimet. Vuokraamiseen liittyviin oikeustoimiin tarvitaan myös lupa, esimerkiksi kun alaikäiselle kuuluvaa kiinteää omaisuutta vuokrataan tai ollaan vuokraamassa asunto, jonka alaikäinen omistaa. Alaikäiselle kuuluvan metsän ja maa-aineksen myyntiin tarvitaan myös lupa, jos toimia ei ole hyväksytetty etukäteen omaisuudenhoitosuunnitelmassa. (Digi- ja väestötietovirasto 2025b.)

Vanhempi voi toimia alaikäisen lapsensa puolesta, jos hän ei ole itse kuolinpesässä osakkaana (Koponen 2020, 25). Kuolinpesän hoitamisessa vaaditaan holhousviranomaisen lupa, jos alaikäinen sekä huoltaja ovat molemmat osakkaana kuolinpesässä ja perinnönjaossa (Koponen 2020, 25; Digi- ja väestötietovirasto 2025b). Tällainen tilanne voi tulla vastaan esimerkiksi silloin kun alaikäisen lapsen toinen vanhempi menehtyy, jolloin syntyy ristiriidan mahdollisuus (Koponen 2020, 25–26). Ennen kuin kuolinpesän varoja aletaan jakamaan, tarvitaan siihen holhousviranomaisen lupa, paitsi jos käräjäoikeus on määrännyt kuolinpesälle perinnönjakajan (Koponen 2020, 26; Digi- ja väestötietovirasto 2025b). Jos edunvalvoja on alaikäisen puolesta kieltäytymässä perinnöstä tai testamentilla saatavasta omaisuudesta, tulee siihen hakea myös lupa. Tavanomaisimpiin toimenpiteisiin, kuten kuolinpesän laskujen maksamiseen, ei lupaa tarvita. Jos kuolinpesä jätetään toistaiseksi tai määräajaksi jakamatta yhteisen edun nimissä, niin sitä varten tarvitaan holhousviranomaisen lupa. (Digi- ja väestötietovirasto 2025b.)

Edunvalvoja tarvitsee holhousviranomaisen luvan, jos hän on antamassa rahalainaa alaikäisen puolesta. Myös alaikäiselle otettaessa lainaa tarvitaan lupa, lukuun ottamatta valtion takaamaa opintolainaa. Jos edunvalvoja on

panttaamassa alaikäisen omaisuutta, tulee siitäkin saada ensin lupa viranomaiselta. (Digi- ja väestötietovirasto 2025b.)

## 4 Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja tutkimusongelmat

Tutkimuksen tarkoitus on selvittää, miten finanssialan yritys X:n työntekijät kokevat holhustoimilain sisällön ja soveltamisen alaikäisten edunvalvontaan liittyvissä asiakaspalvelutilanteissa. Lisäksi selvitetään, miten työntekijät arvioivat vanhempien tietämystä holhustoimilain mukaisista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan sekä pankin roolia holhustoimilakiin liittyvien tietojen välittämisessä. Tutkimuksen tavoite on kartoittaa finanssialan yritys X:n työntekijöiden alaikäisen edunvalvontaa koskevia näkemyksiä, tunnistaa mahdollisia kehitystarpeita sekä auttaa löytämään keinoja, joilla yritys X voi parantaa alaikäisten edunvalvontaan liittyvää ohjaustaan.

Tutkimusongelmat:

1. Miten pankin työntekijät kokevat holhustoimilain sisällön ja soveltamisen alaikäisten edunvalvontaan liittyvissä asiakaspalvelutilanteissa sekä heidän kokemuksensa koulutuksesta ja kehitystarpeista?
2. Miten pankin työntekijät kokevat vanhempien tietämyksen ja ymmärryksen holhustoimilain mukaisista oikeuksista ja velvollisuuksista, sekä miten pankki voi tukea ja ohjata vanhempia holhustoimilain ymmärtämisessä?

## 5 Tutkimuksen empiirinen toteutus

Kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimuksella pyritään tarkastelemaan ihmisten välisiä ja sosiaalisia merkityksiä. Merkitykset tulevat esiin esimerkiksi ihmisten omina toimintoina, kokemuksina tai ajatuksina. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on selvittää ihmisten omia kuvauksia omista kokemuksistaan ja näiden kuvausten oletetaan kertovan ihmisille itselleen merkityksellisistä ja tärkeistä asioista. (Vilkkä 2021, 118.) Laadullinen tutkimus ei siis pyri etsimään totuuksia vaan ihmisten omia kokemuksia ja käsityksiä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 160; Vilkkä 2021, 118). Näistä kokemuksista ja käsityksistä voidaan tehdä tulkintoja ja ratkaista erilaisia tutkimusongelmia (Vilkkä 2021, 120). Kuitenkaan yleistyksiä ei laadullisella tutkimuksella ole tarkoitus tehdä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 86).

Laadullista tutkimusta voidaan toteuttaa useilla eri tavoilla ja yleensä silloin, kun halutaan tutkia esimerkiksi ihmisten omia kokemuksia, mielipiteitä tai asenteita, valitaan tutkimusmetodiksi haastattelu (Tuomi & Sarajärvi 2018, 83–84, Vilkkä 2021, 122; Hakala 2024, 115–116). Haastattelut voidaan jakaa kolmeen osaan, joissa haastattelu voi olla täysin strukturoimaton avoin syvähaastattelu, puolistrukturoitu teemahaastattelu tai täysin strukturoitu lomakehaastattelu (Hirsjärvi ym. 2009, 208; Tuomi & Sarajärvi 2018, 87; Vilkkä 2021, 125; Hakala 2024, 116). Näiden haastattelutyötyylien erot löytyvät haastattelun pohjana olevasta kyselystä ja siitä, miten tarkkaan haastattelu on strukturoitu ja kuinka muodollisesti haastattelu suoritetaan (Hirsjärvi ym. 2009, 208; Tuomi & Sarajärvi 2018, 87). Avoin strukturoimaton haastattelu muistuttaa eniten normaalia keskustelua, jossa kuitenkin pidetään tutkimusongelma mielessä ja haastattelija ohjaa keskustelua kohti päämäärää. Toisessa ääripäässä on täysin strukturoitu lomakehaastattelu, jossa kysymysten muoto sekä järjestys on jo etukäteen päätetty täysin. Puolistrukturoitu haastattelu on näiden kahden välissä, jolloin haastattelulle on luotu haastattelurunko, jolla aihe pysyy paremmin tutkimuksen teemassa ja mahdollistaa myös syventävien kysymysten esittämisen. (Hirsjärvi ym. 2009, 208; Hakala 2024, 116–117.)

## 5.1 Teemahaastattelu

Puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu tarkoittaa henkilökohtaista haastattelua, jossa haastatteliija esittää haastateltavalle tutkimuksen teeman mukaisia kysymyksiä suullisesti. Teemahaastattelu etenee etukäteen valittujen teemojen mukaisesti ja niihin liittyen on mahdollista kysyä tarkentavia tai syventäviä lisäkysymyksiä saatujen vastausten pohjalta. Teemahaastattelussa korostuu ihmisten omat tulkinnat eri aiheista eli heidän itse luomansa merkitykset eri asioille. Teemahaastattelussa pyritään saamaan teemasta tietoa niin runsaasti kuin mahdollista. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85–88.) Teemahaastattelu sopii sellaisten asioiden tutkimiseen, joista on vain vähän aiempaa tietoa tarjolla tai aiempaa tietoa ei ole ehkä lainkaan (Hirsjärvi ym. 2009, 205).

Teemahaastattelun etu onkin, että siinä voi edetä haastateltavaa myötäillen ja säädellä haastattelun etenemistä saatujen vastausten perusteella (Hirsjärvi ym. 2009, 205). Teemahaastattelussa voidaan myös varsinaisten sanojen lisäksi kirjoittaa muistiin se, miten asia haastattelussa ilmaistaan, jolloin tutkija voi käyttää harkintaansa asian tulkinnassa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 86). Teemahaastattelun etuna on myös se, että haastateltavat voivat tulkita käsiteltävää teemaa tai esitettäviä kysymyksiä eri tavoin ja puolistrukturoidussa teemahaastattelussa on mahdollista toistaa kysymyksiä tai korjata väärinkäsityksiä, jos haastateltava esimerkiksi ymmärsi kysymyksen väärin (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85; Vilkka 2021, 127). Teemahaastattelututkimuksen suurin etu onkin juuri sen joustavuus haastatteluja suoritettaessa (Hirsjärvi ym. 2009, 204).

Haastatteluista sovitaan henkilökohtaisesti, joten haastateltaviksi on mahdollisuus valita henkilöitä, joilla tiedetään olevan tietoa ja kokemusta tutkittavaan teemaan liittyen. Kun haastateltavalta on saatu lupa tutkimukseen, hän harvoin enää sen jälkeen kieltäytyy haastattelusta tai kieltää käyttämästä haastatteluaineistoaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 86.)

Teemahaastattelu on vuorovaikutteinen tilanne, jossa haittana voi olla esimerkiksi se, että haastateltava ei välttämättä haastattelutilanteessa muista

kertoa kaikkea tai hän ei halua kertoa kaikkea (Hakala 2024, 117). Haastateltava voi myös kokea, että hänen odotetaan vastaavan kysymyksiin tietyllä tavalla ja sanoo vastauksensa sen perusteella (Hirsjärvi ym. 2009, 206). Haastattelussa voi myös tutkija vaikuttaa lopputulokseen keskusteluun osallistumisellaan, esimerkiksi erilaisilla kommenteilla, eleillä, rohkaisemalla tai jopa tukahduttamalla haastateltavan puhetta. Haastattelu vaatii siis tutkijalta vuorovaikutustaitoja, tilannetaajua ja kykyä säilyttää ulkopuolinen rooli. (Hakala 2024, 117.)

Haastattelun onnistumisen kannalta on myös tärkeää, että tutkija onnistuu luomaan luottamuksen tunteen haastateltavalle. Ilman luottamuksen tunnetta haastateltava voi jättää asioita kertomatta, varsinkin jos haastattelun teema on herkkä tai muulla tavalla raskas. Haasteita voi tulla myös siinä, jos haastateltava on pidättyväinen vastauksissaan tai hänen vastauksensa ovat lyhyitä sellaisessa tilanteessa, kun tutkija on toivonut saavansa paljon aineistoa. (Hakala 2024, 18.) Haastattelija pitää haastattelun aikana huolta siitä, että haastateltava pysyy tutkimusongelmien mukaisissa teemoissa (Vilka 2021, 126).

Tutkimukseen valittavan tutkimusmetodin valinnan tulee pohjata tutkimuksen tavoitteisiin ja lähestymiskulmaan (Hirsjärvi ym. 2009, 205; Vilka 2021, 135). Tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi valittiin teemahaastattelu, sillä se mahdollistaa monipuolisemman ja syvällisemmän aineiston keräämisen haastateltavilta kuin esimerkiksi suljettu lomakekysely. Tutkimuksen aihe, pankin työntekijöiden henkilökohtaiset kokemukset holhoustoimilakiin liittyen, on uusi ja aiemmin tutkimaton, jolloin teemahaastattelu on sopiva tutkimusmenetelmä. Teemahaastattelun avulla voidaan syventyä yksityiskohtaisemmin haastateltavien omiin kokemuksiin ja näkemyksiin.

Teemahaastattelun joustavuus antaa haastateltaville mahdollisuuden kertoa vapaasti omista kokemuksistaan, ja haastatteluissa voidaan painottaa eri teemoja haastateltavien yksilöllisten näkemysten mukaisesti. Tämä mahdollistaa tarkemman perehtymisen osa-alueisiin, joita haastateltavat itse pitävät tärkeinä. Lisäksi tutkija voi esittää tarkentavia ja syventäviä kysymyksiä, joiden avulla voidaan tarkentaa epäselvyyksiä ja syventää vastauksia entisestään.

Koska haastateltavien joukko on pieni, laadullinen menetelmä on erityisen sopiva, sillä se tuottaa monipuolisempia tuloksia ja johtopäätöksiä. Teemahaastattelurunko (Liite 1) helpottaa myös tutkijaa varmistamaan, että kaikki tärkeät teemat käsitellään jokaisessa haastattelussa. Tämä on erityisen hyödyllistä, koska teemahaastattelututkimus on tutkijalle ensimmäinen laatuun.

## 5.2 Aineiston hankinta ja haastattelujen suorittaminen

Haastatteluissa on aluksi selvitettävä haastateltavien taustatietoja. Taustatietoja selvittämällä pystytään tulkitsemaan, millaista kokemus- ja käsitystaustaa vasten haastateltava käsittelee tutkimuksen teemoja. Taustatietojen kyselyssä on olennaista pohtia, millaisista taustatiedoista on tutkimukselle hyötyä, sillä kaikki taustatiedot eivät tuo tutkimukselle lisäarvoa. Taustatiedot tulee valita määriteltyjen tutkimusongelmien perusteella, jolloin esimerkiksi koulutus- ja perhetaustojen selvittämisestä voi olla tutkimukselle hyötyä. (Vilkka 2021, 131–132.)

Haastattelun taustakysymysten suunnittelu aloitettiin pohtimalla, millaisia taustatietoja haastateltavista on hyvä tietää tutkimusongelmien perusteella. Valituiksi taustatiedoiksi valittiin koulutustausta ja lisätietona haluttiin erikseen selvittää, onko koulutustausta pitänyt sisällään jonkinlaista juridista koulutusta tai onko haastateltavilla holhoustoimilakiin liittyvää erityisosaamista. Lisäksi kysyttiin työnimikettä ja työskentelyaikaa nykyisessä yksikössä, sekä sitä onko haastateltava itse vanhemman asemassa.

Tutkimushaastattelussa tulee olla oma juonensa, jotta haastateltavat pysyvät paremmin motivoituneina ja haastattelu etenee haastateltavan odotusten mukaisesti (Vilkka 2021, 134). Taustatiedoista päättämisen jälkeen pohdittiin teemahaastattelurungon sisältöä. Ensin valittiin teemat kysymyksille tutkimusongelmien perusteella. Teemoja tutkimushaastattelussa on neljä, jotka ovat pankin työntekijän omat kokemukset holhoustoimilaista, vanhempien tietoisuuden tason arviointi, käytännön asiakaspalvelutilanteet ja vanhempien lisätiedon tarve. Tämän jälkeen pohdittiin sopivia syventäviä apukysymyksiä,

joilla saadaan mahdollisimman kattavia vastauksia tutkimusongelmiin. Kysymyksissä ja kysymysten järjestyksessä pyrittiin pohtimaan mahdollisimman loogista järjestystä, jotta haastattelu etenisi mahdollisimman luontevasti.

Kun tutkimukselle valitaan haastateltavia, on muistettava tutkimuksen tarkoitus (Vilkkä 2021, 136). Tutkimusongelman perusteella voidaan valita haastateltavat heidän tutkimuksen teemoihin liittyvän asiantuntemuksensa kautta (Kananen 2017, 126; Vilkkä 2021, 136). Haastateltavilla on oltava omakohtaista kokemusta tutkimuksen teemoista (Vilkkä 2021, 136). Laadullisessa tutkimuksessa yksi peruskysymyksistä on, kuinka monta haastateltavaa tutkimukseen tarvitaan. Laadullisessa tutkimuksessa kuitenkin haastateltavien määrää ratkaisevampaa on haastatteluaineiston laatu ja siitä saatavien tulkintojen syvällisyys. (Kananen 2017, 126.)

Tutkimuksen kohderyhmänä toimivat finanssialan yritys X:n työntekijät. Haastateltaviksi valittiin neljä työntekijää, joiden tärkeimpinä valintakriteereinä olivat heidän asiantuntijuutensa finanssialalta sekä kokemuksensa alaikäisten asioiden hoitamisesta. Jokainen heistä myös auttaa uusia työntekijöitä, kun heille tulee haastavia tilanteita vastaan. Valitsemalla henkilöitä hieman erilaisista taustoista ja työtehtävistä pyrittiin varmistamaan tutkimukseen kattavampia ja monipuolisempia vastauksia. Henkilöt työskentelevät pankin eri palvelualueilla: kaksi heistä työskentelee neuvontapalveluissa, yksi henkilö myynnin palveluissa sekä yksi henkilö sijoituspalveluissa. Jokaiseen haastateltavaan otettiin henkilökohtaisesti yhteyttä joko keskustelemalla asiasta kasvotusten tai Microsoft Teams -sovelluksen välityksellä. Kaikki tutkimukseen valitut henkilöt suostuivat osallistumaan haastatteluun.

Haastattelussa tulee varmistaa, että haastateltava tietää mikä on tutkimuksen tarkoitus ja haastateltavalle voi antaa tietoja tutkimuksesta ennen haastattelun alkua (Vilkkä 2021, 133–134). Koska tämän tutkimuksen aihe voi olla haastava ilman valmistautumista, jokaiselle haastateltavalle lähetettiin etukäteen tutustuttavaksi sähköpostilla tutkimuksen tarkoitus, tavoite, tutkimusongelmat sekä teemahaastattelurunko. Näin haluttiin varmistaa, että jokaisella oli mahdollisuus valmistautua haastatteluun haluamallaan tavalla. Lisäksi

haastateltaville annettiin mahdollisuus ottaa yhteyttä tutkijaan ennen haastattelua, mikäli heillä oli kysyttävää tutkimukseen liittyen.

Haastattelujen suunnitteluun ja käytännöntoteutukseen liittyy useita asioita, jotka tulee ottaa huomioon, kuten haastattelun ajankohta, paikka ja haastatteluvälineistö (Hirsjärvi ym. 2009, 210). Haastattelujen suorittaminen verkossa on helppo tapa suorittaa haastattelut. Verkkohaastattelun etuna on sen joustavuus, sillä verkon kautta pidettävässä haastattelussa ei tutkijan ja haastateltavan tarvitse olla fyysisesti samassa tilassa ja tämä helpottaa haastatteluajankohdan sopimista. Verkon kautta pidettävään haastatteluun saa myös automaattisen tallennuksen. (Kananen 2017, 114–115.) Haastattelutilanteen teknistä toteutusta voi myös harjoitella etukäteen (Vilkkä 2021, 133).

Haastattelut suoritettiin helmikuussa 2025 yhden viikon aikana Microsoft Teams -sovellusta käyttäen kello 8–16 välisenä aikana. Teamsin automaattisia tallennus- ja litterointiominaisuuksia hyödynnettiin haastattelujen aikana. Ennen ensimmäistä varsinaista haastattelua tutkija testasi Teamsin litterointiominaisuutta varmistaakseen sen toimivuuden suomen kielen puheen kirjoittamisessa. Testin perusteella todettiin, että litterointi oli pääosin hyvin kirjoitettua, mutta ei täysin täydellistä kaikkine äänneineen. Siksi litteroitu teksti vaatii tutkijan käsittelyä ennen analyysin aloittamista.

Haastattelut etenivät kaikilla haastateltavilla samassa järjestyksessä tutkimuksen teemojen mukaisesti. Haastattelujen aikana havaittiin, että vastauksissa saattoi esiintyä toistoa, jos kysymyksiä esittää teemahaastattelurungon mukaisessa järjestyksessä. Tämän vuoksi kaikkia apukysymyksiä ei aina käyty läpi, tai niitä muotoiltiin hieman eri tavoin vastausten kattavuuden perusteella. Haastattelun lopuksi jokaiselle haastateltavalle annettiin mahdollisuus kertoa vielä aiheeseen liittyviä ajatuksiaan. Tutkija suoritti haastattelut omassa kodissaan ilman häiriötekijöitä, kun taas haastateltavat olivat työpaikallaan. Osa heistä oli avotiloissa, joissa taustamelu ja muiden työntekijöiden läsnäolo saattoivat häiritä keskittymistä ja vaikuttaa vastauksiin, vaikka avotiloissa työskentelyyn olikin totuttu.

### 5.3 Aineiston käsittely ja analysointi

Nauhoitettu haastattelumateriaali tulee muuttaa tekstimuotoiseksi litteroimalla materiaali analysointia varten (Vilkkä 2021, 137). Aineiston litterointiin ei ole olemassa yhtä selkeää ohjetta, joten se jättää tutkijalle omaa harkinnanvaraa (Hirsjärvi ym. 2009, 222). Litteroinnissa haastatteluaineisto kirjoitetaan sanatarkasti ylös ja eikä tutkija saa puhetta muuttaa tai muokata (Kananen 2017, 134; Vilkkä 2021, 138). Litterointi on hidasta ja tutkija tekee päätöksen siitä, mitä kaikkea hän litteroi. Sanatarkkoja lauseita käytetään sitaatteina tuloksia analysoitaessa. Sanatarkasti tehty litterointi on perusteellisin litteroinnin taso, jolloin kaikki äännähdyksetkin kirjoitetaan ylös. (Kananen 2017, 134.) Litterointipalveluja käytetään yhä useammin, sillä se vapauttaa tutkijan aikaa muihin tutkimuksen osa-alueisiin. Tutkimuksessa tulee kertoa miten ja kuinka tarkasti litterointi on suoritettu (Kananen 2017, 135; Vilkkä 2021, 138, 142). Litterointia aloitettaessa tulee myös tutkijalle olla selvää, millaista analyysia kirjallisesta materiaalista aiotaan tehdä (Hirsjärvi ym. 2009, 222).

Haastatteluaineiston hankinnan jälkeen tallennettiin Teams-sovelluksen kirjoittama litterointiaineisto tutkijan tietokoneen muistiin ja automaattisen litteroinnin tuloksia päästiin katsomaan. Teamsin kirjoittama teksti oli melko hyvää, mutta ei täydellistä ja vaati siksi korjauksia. Automaattinen litterointi ei tunnistanut esimerkiksi kaikkia äännteitä, murretta tai naurua, joten haastatteluaineistoa kuunneltiin uudelleen ja korjaukset tehtiin tekstiin. Näin haluttiin myös oikolukemisella varmistaa, ettei kirjallisessa tutkimusaineistossa olisi automaattisesta litteroinnista johtuvia virheitä. Samalla kun korjauksia tehtiin, aloitettiin myös tulosten analysointi.

Laadullisen tutkimuksen yksi analyysimenetelmä on aineistolähtöinen sisällönanalyysi (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103). Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä muodostetaan teoreettinen kokonaisuus ilman ennalta määriteltyjä teemoja, luokkia tai kategorioita (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108; Puusa & Juuti 2020, 143). Aineistolähtöinen sisällönanalyysimenetelmä perustuukin haastatteluaineistosta esiin nousevien ilmiöiden tunnistamiseen, jäsentelyyn ja

käsitteellistämiseen. Analyysin laatu on tutkijan omien kykyjen varassa, kun hän tulkitsee haastatteluaineistossa esiin nousseita ilmiöitä. (Kananen 2017, 136, 144; Puusa & Juuti 2020, 143.)

Analysointiprosessissa on kolme vaihetta. Ensin haastatteluaineisto pelkistetään eli aineistosta poistetaan epäolennaiset kohdat, jotka eivät vastaa asetettuihin tutkimusongelmiin. Toiseksi ryhmitellään pelkistetty aineisto samansisältöisiin kategorioihin ja nimetään luodut kategoriat. Tässä vaiheessa tutkija tulkintojensa mukaan päättää, mitkä ilmaisut kuuluvat mihinkin kategorioihin ja on siksi kriittinen vaihe aineistonanalyysissä. Kategorioita yhdistellään, kunnes niistä muodostuu pääkategoriat. Kolmanneksi muodostetaan teoreettiset käsitteet, joiden kautta saadaan tutkimusongelmiin vastaukset. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 114–115.)

Tutkimusaineisto säätelee aineistolähtöistä analyysia, jolloin teoreettiset käsitteet toimivat vasta analyysivaiheen tukena. Näin varmistetaan, että tutkimus perustuu aineistolähtöiseen analyysiin eikä valmiisiin teoreettisiin malleihin. Aineistolähtöisessä analyysissä on tavoitteena tuottaa uutta ymmärrystä tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä. (Kananen 2017, 136, 141; Tuomi & Sarajärvi 2018, 127; Vilkkä 2021, 164.)

Litteroinnin korjauksia tehtäessä alettiin suorittamaan ensimmäistä analyysin vaihetta eli aineistosta etsittiin pelkistettyjä ilmauksia tutkimusongelmien mukaisesti, jolloin materiaalista karsiutui pois sellaiset osat, joilla ei ole tutkimukselle arvoa. Tämän jälkeen pelkistettyjä ilmauksia ryhmiteltiin sisältöjensä mukaisesti kategorioihin. Tämän jälkeen alettiin muodostamaan yläluokituksia niiden muodostamien ryhmien perusteella. Lopuksi yhdistävänä pääteemana toimivat tutkimuksen tavoitteiden ja tutkimusongelmien mukaiset teemat. Tutkimuksen tuloksissa kerrotaan luokittelujen perusteella saadut tulokset. Tutkimuksen luotettavuuden parantamiseksi käytettiin haastateltavilta suoria lainauksia tutkimustulosten esittämisen yhteydessä.

Tieteellisessä tutkimuksessa työ tehdään hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti. Hyvän tieteellisen käytännön mukaan tutkimukseen valitut

tutkimusmenetelmät, kuten aineistonkeruu-, analyysi- ja arviointimenetelmät, ovat eettisesti kestäviä ja tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia. Tutkimusta tehdessä tulee myös noudattaa rehellisyyttä, huolellista työtettä sekä objektiivisuutta koko tutkimusprosessin ajan. (Kananen 2017, 189.) Tässä tutkimuksessa on pyritty ottamaan tutkimuseettiset tekijät huomioon läpi tutkimuksen. Tutkimusta varten on toimeksiantajalta saatu tutkimuslupa. Tutkimukseen liittyvät valinnat ja prosessit on perusteltu. Tutkimukseen osallistuminen on ollut täysin vapaaehtoista ja jokainen haastateltava on saanut tietoonsa tutkimuksen tiedot ennen haastatteluja. Kaikilla oli myös mahdollisuus ottaa yhteyttä tutkijaan ennen haastattelua. Haastatteluaineistot on huolellisesti tallennettu, eikä niitä pääse ulkopuoliset tarkastelemaan. Litterointi tehtiin erityistä huolellisuutta noudattaen, jotta tulokset ja tuloksissa esitetyt lainaukset olisivat mahdollisimman luotettavat. Haastateltavia ei myöskään pysty tuloksista tunnistamaan, joten haastateltavien anonymiteetti on säilynyt. Tutkimuksessa käytettyihin lähteisiin kiinnitettiin myös erityistä huomiota, jotta tutkimuksen teoriapohja olisi mahdollisimman luotettava.

## 6 Tutkimustulokset

### 6.1 Työntekijöiden osaaminen ja koulutus alaikäisten edunvalvonnassa

Haastattelun ensimmäinen keskusteluteema ”Pankin työntekijän oma kokemus” vastasi ensimmäiseen tutkimusongelmaan tuoden esille, miten pankin työntekijät kokevat holhoustoimilain sisällön ja sen soveltamisen alaikäisten edunvalvontaan liittyvissä asiakaspalvelutilanteissa sekä heidän kokemuksensa pankin tarjoamasta koulutuksesta ja mahdollisista koulutuksen kehitystarpeista.

Aineiston analyysin jälkeen ensimmäisen osion pelkistetyt ilmaukset muodostivat kuusi alateemaa, jotka taas muodostivat kolme yläteemaa ”Työntekijöiden nykyinen lain tuntemus ja soveltaminen”, ”Työntekijöiden kokemukset holhoustoimilakiin liittyvästä koulutuksesta” ja ”Koulutuksen kehitystarpeet” joiden yhteiseksi pääteemaksi annettiin ”Työntekijöiden osaaminen ja koulutus alaikäisten edunvalvonnassa” (Taulukko 1).

Taulukko 1. Työntekijöiden osaaminen ja koulutus alaikäisten edunvalvonnassa.

Pääteema	Yläteema	Alateema	Pelkistetyt ilmaukset
Työntekijöiden osaaminen ja koulutus alaikäisten edunvalvonnassa	Työntekijöiden nykyinen lain tuntemus ja soveltaminen	Holhoustoimilain tunteminen työssä	Laki ja pankin ohjeet
			Kokemukset lain tuntemisesta ja muuttuvasta sääntelystä
		Holhoustoimilain soveltaminen työssä	Kokemukset lain soveltamisesta

(jatkuu)

Taulukko 1 (jatkuu).

	Työntekijöiden kokemukset holhoustoimilakiin liittyvästä koulutuksesta	Nykyiset tiedonsaantimenetelmät	Yhteinen tarjonta
			Tiimikohtainen tarjonta
			Taustatuki
		Riittämätön koulutustarjonta	Koulutuksen puute ja epäselvyydet koulutustarjonnassa
Koulutuskanavien kehitys	Koulutuskanavien kehitys	Perehdytyksen merkitys	Kattava perehdytys
		Verkkokurssit	
		Intrasivut	
		Teams- ja läsnäolokoulutukset	

Ensimmäisessä yläteemassa työntekijät kuvailivat holhoustoimilakiin liittyvää tuntemustaan ja tietämystään sekä kokemustaan lain soveltamisen osaamisesta. Kenelläkään haastateltavista ei ole taustallaan juridista koulutusta tai erityistietämystä holhoustoimilakiin liittyvästä. Kolme haastateltavaa kertoi, että vaikka he eivät ole holhoustoimilain lakitekstiä koskaan käyneet lukemassa, niin tästä huolimatta työntekijät kokivat tuntevansa lakia kohtalaisen hyvin. Tämä kokemus perustui siihen, että pankin sisäisessä intrassa on oma tarkka ohjeistuksensa alaikäisten asiointin parissa toimimiseen ja kolme haastateltavaa nostikin esiin, että alaikäisen asiointin ohjeistus ja toimintamallit perustuvat holhoustoimilakiin ja muuhun tiukkaan sääntelyyn. Kaksi haastateltavaa nosti esille, että vaikka he tietävät ohjeistuksen perustuvan muun muassa holhoustoimilakiin, niin he eivät osaa erotella ohjeistuksesta, että mikä on itse lakitekstiä ja mikä pankin omaa ohjeistusta. Yksi haastateltava myös kertoi, että aina ei tule ajatelluksi, että

ohjeiden taustalla on olemassa lakeja. Ohjeistus koettiin hyvin tärkeäksi, jossa on paljon muuttuvia osia, jotka tulee osata ottaa huomioon.

*”Enemmän niinkun perehdyn niihin pankin ohjeisiin. Varmasti siellä osittain on sitä lakipykälää myöskin, mutta tota, koska tietty ohjeet tulee sen mukaan, mutta itse tavallaan holhous- niinkun toimilakiin, niin en osaa eroitella mikä sieltä on niinku sitä lakia ja mikä on tavallaan meidän ohjeistusta.”* (Henkilö 1)

*”En sitä holhous-toimilakii itsessään oo niin paljon luku, mutta toki sit intran ohjeistahan sitä, se on niinkun nois toimintamalleissa, muissa on sitten kuitenkin sitä holhous-toimilakii tietty jouduttu miettimään.”* (Henkilö 3)

*”Ei tämmösii juttuja edes niinkun oikeesti edes ajattele et niinkun sielläkin on joku kunnan laki oikeesti taustalla miksi näin asioita hoidetaan.”* (Henkilö 4)

Vaikka haastateltavista kolme on työskennellyt finanssialalla vuosikymmenen tai useampiakin vuosikymmeniä, jokainen haastateltava joutuu ohjeistuksia käymään uudelleen läpi hyvin vaihtelevin väliajoin. Väliajat riippuvat siitä millaisia työtehtäviä tulee vastaan. Monet tehtävät ovat jo hyvin hallittuja perustehtäviä, mutta mitä enemmän on muuttuvia osia, niin sitä tarkemmin ohjeistuksiin täytyy palata. Holhous-toimilaki koettiin isoksi kokonaisuudeksi, joten senkin puolesta varmistelua ohjeiden sisällöstä joudutaan tekemään ja muutosten vuoksi halutaan myös varmistua, että toimitaan uusimpien ohjeistusten perusteella. Varsinkin aluksi uusien tilanteiden yhteydessä jouduttiin ohjeistuksiin tutustumaan useammin, mutta oman osaamisen kehittyessä tarve ohjeiden lukemiselle harveni, kun alkoi esiintyä toistoja tilanteissa.

*”Varmaankin keskimäärin viikoittain niitä tulee, ei välttämättä ihan joka viikko, mut sit joskus saattaa tulla useampiakin. Ehkä keskimäärin viikoittain kuitenkin.”* (Henkilö 3)

*”Nyt taas ei oo pitkään aikaan tullut mittään kun on jo tietty niinku osaaminen siellä taustalla, niin niin tota, alkuun tuli enemmän.”* (Henkilö 4)

*”Varmistelen kyllä useasti, että mites se ohje nyt tällä hetkellä menikään.”* (Henkilö 1)

Holhous-toimilain soveltamisen osaaminen koettiin hyvin eri tavoin. Yksi haastateltavista koki, että työntekijöillä ei pankin tiukkojen ohjeistusten vuoksi ole omaa sovellusvaraa joko lainkaan tai omaa sovellusvaraa on vain vähäisesti.

Toinen näkökulma soveltamiseen oli, että holhoustoimilakia osataan soveltaa hyvin ja yksi haastateltava korostikin, että holhoustoimilakia tulee osata soveltaa hyvin.

*"Hirveästi sovellusvaraa meillä ei oo tai soveltamisvaraa meillä ei oo, et kyl siinä on aika tiukat ne, tiukat ne, mitä tota saadaan hyväksyä ja mitä tarvitaan."* (Henkilö 1)

*"Sääntely on aika tiukkaa, et et tota, hyvin se pitääkin niinku osata soveltaa."* (Henkilö 4)

Toinen yläteema käsitteli työntekijöiden kokemuksia holhoustoimilakiin liittyvästä pankin tarjoamasta koulutuksesta. Työntekijöiden kokemusten mukaan nykyiset tiedonsaantimenetelmät liittyen holhoustoimilakiin jakautuivat analysoidessa kolmeen ryhmään. Ensimmäinen ryhmä on koko pankin yhteinen tarjonta, johon sisältyi pankin sisäiset intrasivut. Intrasivuilla julkaistaan ohjeistusten lisäksi uutisia sekä kahdesti kuukaudessa päivittäistallenteet, joista saa aina tuoreimmat tiedot muutoksista. Oman aktiivisuuden roolia painotettiin muutosten mukana pysymisessä. Muutoksia tapahtuu usein ja yksi haastateltavista kertoikin, että on tärkeää olla itse tarkkana erilaisista muutoksista, jotta pysyy muutoksen mukana.

*"Päivittäistallenteis tulee jonkin verran niit asioit käsiteltyy ja sit mitä tulee intran kautta uutisii vastaa."* (Henkilö 3)

*"Informaatio muuttuu, tulee uusia lakeja ja sääntelyitä ja se et se informaatiokulku, niin tosi paljon se on niinku myös omasta aktiivisuudesta kiinni."* (Henkilö 4)

Toinen ryhmä on tiimikohtainen tarjonta, josta nousi esille tiimien omat viikkopalaverit, jolloin toisista tiimeistä tullaan pitämään lyhyitä koulutuksia. Kolmas tärkeäksi koettu ryhmä on taustatuki, jolloin erilaisissa hankalissa tilanteissa ja kysymyksissä on mahdollista saada henkilökohtaista taustatukea muilta kokeneemmilta työntekijöiltä. Sijotuspuolen haastateltava korosti vielä erikseen, että heillä on sääntelyasioihin perehtynyt henkilö, jonka puoleen voi aina kääntyä alaikäisten sijoitusasioissa.

*”Ei suoranaist koulutusta, mutta et on palavereissa, jos pyydetään, niin tulee lakipuolen henkilöitä sit niitä opastamaan.” (Henkilö 2)*

*”Meil on hyvä tuki myös tässä, et et, saadaan sit apuja tämmösissä tilanteissa, jos tulee jotain semmosta tenkkapoota.” (Henkilö 4)*

Työntekijöiden vastauksista tuli myös esille pankin puutteellinen koulutustarjonta liittyen holhoustoimilakiin. Työntekijät joko toivat esiin, että holhoustoimilakiin liittyvää koulutusta ei ole laisinkaan tarjolla tai sitten heille oli epäselvää, onko jonkinlaista koulutusta ylipäätään tarjolla ja millaista sisältöä niissä mahdollisesti on.

*”No ei meil ny oikeestaan mitään koulutust mun mielestä tähän edes oo, et korkeintaan jotain verkkokurssien sisältöi, mut ei niitäkään mun mielestä ihan hirveesti, hirveesti oo, et aika vähästä on pankin tarjonta.” (Henkilö 3)*

Kolmas yläteema käsitteli, millaisia kehitystarpeita holhoustoimilain koulutukseen liittyy. Aiemmin tuloksissa nousi jo esille, miten varsinkin aluksi uudet työntekijät joutuvat usein perehtymään pankin ohjeistuksiin alaikäisten asiointin suhteen ja tästä nostettiin esille kehitystarpeeksi alkuperehdytyksen tärkeys. Alkuperehdytystä toivottiin kaikille uusille työntekijöille, varsinkin sellaisille työntekijöille, jotka ovat uusia finanssialalla eikä heillä ole vielä kertynyt kokemusta alaikäisten asiointin hoitamisesta.

*”Alkuperehdytykseen tulis panostaa tosi hyvin, varsinkin kun niinku alalle tulee, niin ei välttämät oo kokemusta vielä just alaikästen kanssa vaikka toimimisesta, niin mä en ees itse asiassa tiedä, et onks meil nyt tällä hetkellä mitään semmosia kunnan verkkokursseja, vaikka siihen, niin tota, jotain meillä on, mut onks se tarpeeks sitte kattavaa ja syvällistä, niin sitä en, en kyllä sit osaa sanoa.” (Henkilö 4)*

*”Ainakin näil kaikille uusille, ketkä tulee tänne meille töihin, niin olisi hyvä, että heil käytäis läpi näitä.” (Henkilö 2)*

Haastateltavien vastauksissa oli kolmenlaisia koulutuskanavien kehitysideoita. Yleisimmäksi kehityskohteeksi nousi esiin riittämättömän koulutustarjonnan myötä erityisesti verkkokurssit, jossa toivottiin alaikäisten asiointiin liittyvää

verkkokurssia. Verkkokursseissa hyväksi koettiin myös se, että aina on olemassa paikka, josta ajantasaista tietoa löytää ja verkkokursseihin voi aina palata.

*”Ne verkkokurssit olis varmaan ainakin semmoisii mitä olisi hyvä ehkä tähän asiaan liittyen, ni se olisi ehkä semmonen myös mist pystyis tavallaan palaamaan.”* (Henkilö 3)

Toinen kehityksenkohde on intrasivujen ohjeistukset, joissa oli hieman eroavaisuuksia, miten haastateltavat kokivat ohjeistukset. Yhden mielestä intrasivut ovat hyvät, mutta yksi haastateltava taas vertasi alaikäisen asioinnin ohjetta kuolinpesien hoitamisen ohjeeseen, jossa kaikki tarpeellinen tieto on kerätty yhteen ohjeeseen kattavasti. Hän koki, että alaikäisen asioinnin ohje voisi olla yhtenäisempi, sillä nyt tieto on hajallaan useammassa eri ohjeessa ja tämä aiheuttaa haasteita löytää oikea tieto mahdollisimman tehokkaasti. Viimeiseksi tästä yläteemasta nostettiin vielä esille kiinnostus niin Teamsin välityksellä pidettäviin koulutuksiin kuin läsnäolokoulutuksiin.

*”Meil on tosi hyvät niinkun ohjesivustot tuolla meidän sisäsessä intrassa.”* (Henkilö 4)

*”Siel on paljon kyl, siis on niitten alaikästen hoitamiseen liittyen on se, mutta et ois ehkä viel selkeempi se, et tota, niitä ku tuntuu, et niitä on niin mones eri ohjees, et sit sielt alaikästen sivult, hyppää tänne ohjeeseen ja mene tänne ohjeeseen, et olis sit semmonen yks sivu, mihin koottais kaikki selkeesti, niin se ois ehkä mun toive tänne niinku työpaikalle.”* (Henkilö 3)

*”Vois toisaalta olla myös ihan niinku joku tämmönen Teams-painotteinen koulutus tai jos ei, jo-jos ei jopa ihan niinku läsnäolokoulutus.”* (Henkilö 3)

## 6.2 Asiakasohjaus ja tiedon välittäminen alaikäisten edunvalvonnassa

Haastattelun teemat ”Vanhempien tietoisuuden taso” ja ”Käytännön tilanteet” vastasivat toiseen tutkimusongelmaan, jossa haluttiin selvittää pankin työntekijöiden kokemuksia vanhempien tietämyksestä holhoustoimilain mukaisista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Viimeisellä keskusteluteemalla

”Lisätiedon tarve” haettiin vastauksia siihen, miten pankki voi tukea ja ohjata vanhempia holhoustoimilain ymmärtämisessä.

Tutkimusongelmaan saatiin pelkistettyjen ilmausten jälkeen kahdeksan alateemaa, jotka muodostivat kolme yläteemaa ”Vanhempien nykyinen tietämys”, ”Nykyinen asiakasneuvonta ja ohjeistaminen pankissa” ja ”Asiakasviestinnän kehitystarpeet”. Yhteiseksi pääteemaksi kaikille yläteemoille annettiin ”Asiakasohjaus ja tiedon välittäminen alaikäisten edunvalvonnassa” (Taulukko 2).

Taulukko 2. Asiakasohjaus ja tiedon välittäminen alaikäisten edunvalvonnassa.

Pääteema	Yläteema	Alateema	Pelkistetyt ilmaukset	
Asiakasohjaus ja tiedon välittäminen alaikäisten edunvalvonnassa	Vanhempien nykyinen tietämys	Tietämyksen ja ymmärryksen taso	Vaihteleva tietämys	
		Haasteet ja väärinkäsitykset	Yleisimmät väärinkäsitykset	
	Nykyinen asiakasneuvonta ja ohjeistaminen pankissa	Asiakaspalvelijoiden nykyinen ohjaus	Ohjeistusten tavat ja ajankohdat	Vakiintunut toimintamalli
			Digipalveluiden sisällön epäselvyys	Epäselvyys verkkosivujen sisällöstä
		Asiakasneuvonnan ymmärrettävyys	Annettujen ohjeiden vaihteleva ymmärrys	

(jatkuu)

Taulukko 2 (jatkuu).

	Asiakasviestinnän kehitystarpeet	Vanhempien toiveet tiedosta	Annettavan tiedon laatu
		Digipalveluiden kehitys	Verkkosivujen kehitys
			Asiakkaille suunnatut tiedotteet
		Asiakasviestinnän muu kehittäminen	Proaktiivinen toiminta

Ensimmäisessä yläteemassa kuvaillaan pankin työntekijöiden arvioita vanhempien holhustoimilakiin liittyvästä tietämyksestä ja tuntemuksesta. Vanhempien tietämys ja tuntemus koettiin hyvin vaihtelevaksi. Monet vanhemmat joko ovat hyvin tietoisia oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan edunvalvojana tai sitten heidän tietämyksensä olivat heikolla tasolla. Kuitenkin keskimäärin vanhempien tietämyksen koettiin olevan hyvällä tasolla ja vanhemmat aika hyvin tietävät millaisia holhustoimilain mukaisia velvollisuuksia ja oikeuksia heillä on. Vastauksista pystyi tulkitsemaan, että erilaisissa perhemuodoissa ja -tilanteissa esiintyy tietämyksessä eroja. Erityisesti totaaliyksinhuoltajat ja ydinperheet yleensä ovat hyvin tietoisia oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Erilaisia tietämyksen haasteita esiintyy erityisesti erotilanteissa.

*”Jos nyt on ihan tämmönen ydinperhe, niin kyl he nyt yleensä niinku tietää.”* (Henkilö 1)

*”Joko ihmiset on mun mielest tosi tietosii, et mitä saa ja miten kuuluu ja mitä voi tehdä tai sit ne ei tiedä yhtään mistään mitään.”* (Henkilö 3)

*”No kyllähän ne aika hyvin tietää.”* (Henkilö 1)

Erilaisia yleisempiä väärinkäsityksiä esiintyy työntekijöiden erilaisista tehtävänkuvista riippumatta. Kaikki haastateltavat toivat esille, miten molemmilta vanhemmilta vaadittavat suostumukset ja valtakirjat ovat yksi yleisimmistä väärinkäsityksenkohteista. Vanhemmat usein uskovat, että he pystyvät hoitamaan alaikäisen asioita yksin ilman toisen huoltajan suostumusta ja valtakirjaa. Varsinkin erotilanteissa suostumusten ja valtakirjojen vaatimus aiheuttaa haastavia tilanteita, kun aina vanhemmilla ei välttämättä itselläkään ole

oikeaa tietoa siitä, ovatko he yksinhuoltajia vai eivät ja, millaisia toimia he huollonjakosopimuksen kanssa saavat tehdä. Vanhemmat eivät välttämättä ole keskenään puheväleissä, jolloin alaikäisen asioiden hoitaminen hankaloituu.

*”Yleinen käsitys on vanhemmilla, et jollei he oo aikaisemmin tehny, että he voi yksin päättää kaikesta, ettei tarvita sitä toista puolisoa.”* (Henkilö 2)

*”Varmaan ehkä eniten just tää, et onks yksinhuoltaja vai yhteishuoltajuus vanhemmilla ja sit ehkä se, et jos on, on tota, yhteishuoltajuus ni sit tietty se, et onks jotain huollonjakosopimuksii tehty.”* (Henkilö 3)

Eroja tietämyksessä esiintyy myös siinä, millaisten pankkipalveluiden parissa toimitaan. Haastateltavista kaksi toi esille, että päivittäispankkipalveluissa vanhemmilla on yleensä parempi tietämys holhoustoimilain vaatimuksista kuin kuolinpesien tai sijoitusten hoitamisesta. Kuolinpesissä ja sijoittamisessa haasteeksi nousee, kun tarvitaankin asian hoitamiseksi Digi- ja väestötietoviraston lupia. Sijoittamisessa haaste on myös siinä, mikä on vanhemman oma sijoitustausta. Jos vanhempi ei ymmärrä sijoittamisesta mitään, niin tuolloin hän ei todennäköisesti tiedä myöskään oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan asiassa. Kokeneet sijoittajavanhemmat taas saattavat haluta tehdä sellasia sijoituksia, joita he itselleenkin tekevät ja voivat hämmentyä, kun alaikäisen puolesta sijoittamista ilman viranomaisen lupaa on rajoitettu.

*”Päivittäispuolen asiois ollaan ehkä enemmän tietosii, et mitä saa tehdä.”* (Henkilö 3)

*”Jotkut sijoitustuotteethan vaatii esimerkiks Digi- ja väestövirastokeskuksesta niinku luvan, että semmosia sijoituksia saa tehdä, niin se on tietty ehkä semmonen mitä kokeneemmat vanhemmat sijoittajina ei sit ehkä tiedä.”* (Henkilö 4)

*”He kuvittelee, et he pystyy minkälaisii sijoituksii vaan alaikäsen nimissä tekemään, mikä ei ei pidä paikkaansa.”* (Henkilö 2)

Haasteeksi nousee myös, kun nuoresta tulee täysi-ikäinen ja näin ollen oikeustoimikelpoinen, niin vanhempien lainmukaiset valtuudet hoitaa nuoren asioita päättyy. Tämä tulee useille vanhemmille yllätyksenä.

*”Yleensä tulee sit ehkä shokkina se, et kun se loppuukin sitten siinä kohtaa ne valtuudet ja kaikki, kun sitte lapsi täyttää 18 vuotta.”* (Henkilö 4)

Toinen yläteema käsitteli nykyistä holhoustoimilakiin liittyvää asiakasneuvontaa ja ohjeistamista pankissa. Nykyiset asiakaspalvelijoiden ohjeistusten tavat ovat erilaiset suullisesti ja kirjallisesti annetut ohjeet, joita annetaan pankin ohjeiden

näkökulmasta. Neuvonnassa pyritään myös ohjeistamaan, jos asia vaatii muiden viranomaisten puoleen kääntymistä. Ohjeistusta vanhemmille annetaan, kun he asioivat konttorilla ilman ajanvarausta, etukäteen kontaktoiden ennen heille varattua aikaa tai tarpeen mukaan, jos he verkon kautta laittavat pankkiin viestiä. Asiakaspalvelijoiden ohjeiden antamisen toimintamallit ovat vakiintuneet, eikä uusia kehitysideoita asiakaspalvelijoiden vanhemmille antamaan neuvontaan tullut erilaisista tehtävänkuvista huolimatta.

*”Kyllähän me täällä ohjeistetaan aina vanhempia tai ainakin ite aina ku alaikäisiä tulee, niin tota, aina heidät kontaktoidaan ja tavallaan neuvotaan, että mitä tarvitaan ja mitä pitää olla mukana ja mitä täytyy ottaa huomioon”.* (Henkilö 1)

*”Ihan silloin kun he asioi täällä tai varaavat aikoja pankkiin et tulevat niin silloin pystytään jo kertomaan ennen tapaamista.”* (Henkilö 2)

*”Ni en osaa sanoa, et miten me pystyttäis muuten paremmin muuta kun sit opastamalla puhelimitse ja se ja sielt verkosta.”* (Henkilö 2)

*”No mä en oikeastaan tiä muuta.”* (Henkilö 1)

Vaikka holhoustoimilakiin liittyvään asiakaspalvelijoiden antamaan neuvontaan ei annettu kehitysideoita, nousi vastauksista kuitenkin esiin asiakasneuvojen pieni epäselvyys siitä, mitä kaikkea pankin verkkosivut pitävät sisällään alaikäisen asiointiin liittyen, vaikka verkkosivuja pidettiin yhtenä tärkeimmistä vanhempien tiedonlähteistä.

*”Sit varmaan oiskos meidän verkkosivuillakin jotain just alaikäsen asiointiin liittyen.”* (Henkilö 2)

*”Kyllä se aika selkeesti siellä mun mielestä varmaan nyt kyllä jo on.”* (Henkilö 1)

Asiakasneuvojen vanhemmille antaman holhoustoimilakiin liittyvän ohjauksen koettiin onnistuvan vaihtelevasti. Pääsääntöisesti vanhempien koettiin olevan fiksuja ja ymmärtävän saamansa ohjeet hyvin, mutta on myös vanhempia, jotka eivät ymmärrä ohjeita. Kolme haastateltavista koki, että jos ohjauksessa esiin tuodut asiat eivät etene vanhempien odotusten mukaisesti, niin se aiheuttaa vanhemmille harmituksen tunnetta ja joskus jopa haluttomuutta ymmärtää heidän saamiaan ohjeita. Tällaisessa tilanteessa korostuu asiakasneuvojan kyky perustella, miksi näin toimitaan mahdollisimman hyvin ja tuodaan esille, että nämä toimet on luotu, jotta pystytään toimimaan lapsen parhaan edun mukaisesti eikä vanhempien kiusaksi.

*"Osa ymmärtää hyvinkin ja osa sit taas ei, mut ihan suurempi aika hyvin kummiskin sitten."* (Henkilö 2)

*"Pääsääntöisesti ymmärtävät, mutta sitten on tapauksia missä ei ymmärretä elikkä molempia, molempia vanhempia löytyy, mutta mun mielest pääsääntöisesti ihan ookoosti, mutta tavallaan välillä niitä harmituksia sitten tulee kun homma ei sitten hoidukaan sillä tavalla kun olivat kuvitelleet."* (Henkilö 1)

*"Riippuu varmaan hyvin, hyvin paljon niist vanhemmist, et ymmärtääks ne sen, sen ja haluaako ehkä ymmärtää, et välil varsinki se tuntuu, et niinku kuolinpesäasiois niinku ei edes haluta ymmärtää sitä ja tuntuu et niinku asiakas ajattelee, et miks me tehdään tää näin hankalaksi, vaikka se on vaan niinku sen lapsen edun mukasta hoitaa se asian niinku se kuuluu hoitaa."* (Henkilö 3)

Viimeinen yläteema käsittelee pankin asiakasviestinnän kehitystarpeita liittyen holhoustoimilain viestintään. Ensimmäiseksi aiheesta nousi esiin, että pankin verkkosivuilla ohjeiden tulisi olla vanhempia varten mahdollisimman selkeät, yksinkertaiset ja käytännönläheiset. Lakipykälää verkkosivuille ei kuitenkaan suositeltu ja asiat tulisikin ihmisläheisesti asiakkaan kielellä ilmaista. Yksi haastateltava nosti kuitenkin esille vielä, että selkeistä ohjeista huolimatta on mahdollisuus sille olemassa, että kaikki vanhemmat eivät silti halua ymmärtää ohjeita.

*"Selkeät ohjeet, mitkä ei jätä niinku tulkinnanvaraa, niin mun mielest se nyt ainakin. Itse vanhempana toivon, että, että saa selkeät, selkeät ohjeet."* (Henkilö 1)

*"Käytännönläheist niinku ohjausta, et et, ei tavallaan piilotella minkään lakitekstien taakse, että koska laissa näin ja näin sanotaan."* (Henkilö 3)

Tärkeimmäksi tiedonjakokanavaksi kerrottiin pankin omat verkkosivut, sillä suurin osa vanhemmista käyttää sähköisiä palveluita. Verkkoon erityisesti toivottiin alaikäisen asioinnin sivut, jossa olisi mahdollisimman selkeästi saatavana ohjeita vanhemmille eri tilanteet huomioon ottaen. Muutamia esiin nostettuja asioita tällaisista tilanteista ovat esimerkiksi, milloin tarvitaan molempien vanhempien suostumukset, milloin vanhempi voi toimia yksin ja milloin nuori voi itsenäisesti asioida pankissa. Verkkosivujen toivottiin ohjaavan vanhempia automaattisesti eteenpäin oikeaan kanavaan, jos esimerkiksi valtakirjoja tarvitaan. Yksi haastateltava vielä kertoi, että toivoisi verkkosivujen hakutuloksista löytyvän helpommin haun kohteena olevat asiat, koska nyt hakutulosten kautta tietoa joutuu hakemalla hakemaan.

*"Verkkokanavaan, koska sieltä moni sitä tietoa varmaan sitte ensisijaisesti vanhempana hakee."* (Henkilö 1)

*"Siel vois olla ihan kans selkeet ohjeet kaikennäköisiä esimerkiksi just alaikäisten palveluihin."* (Henkilö 2)

*"Jos vaikka valtakirjan sieltä tekee, niin tavallaan se ohjaa suoraan sitten oikeisiin kanaviin."* (Henkilö 1)

*"Ne löytyis haku-hakutuloksista myös helposti eikä niin, et niitä joutuu hakemalla hakemaan."* (Henkilö 3)

Yksi haastateltava vielä antoi kehitysideaksi pankin automaattiset ajot, joiden kautta pystytään lähettämään vanhemmille erilaisia infopaketteja, miten eri ikäisten lasten asioita hoidetaan ja millaisia mahdollisuuksia heillä on. Uusien alaikäisten asiakkuuksien kohdalla ehdotettiin lähettäväksi vastaavanlaisen starttipaketin, jossa kerrotaan esimerkiksi perusasioita palveluista ja miten niitä käytetään alaikäisen iän mukaisesti. Tällaisiin startti- ja infopaketteihin voivat vanhemmat myös palata, kun sopiva hetki palveluiden käytölle tulee. Sama haastateltava vielä pohti proaktiivisen toiminnan merkitystä, josta hän mainitsi erilaiset kampanjat ja muut tilaisuudet olla mahdollisimman paljon esillä. Olemalla aktiivisesti läsnä asiakkaille, voidaan olla myös helpommin lähestyttäviä.

*"Onhan meilläkin paljon noit automaattisia ajoja, et et tota, lähteeks vaiks 15 vuotta täyttäneelle niinkun lapsen vanhemmille jonkinlainen tietopaketti."* (Henkilö 4)

*"Ehkä vois ollakin sellanen oikeesti semmonen starttipaketti."* (Henkilö 4)

*"Koitetaan pitää se kynnyks niinku matalana, et meilt uskaltaa tulla kysymään asioista."* (Henkilö 4)

## 7 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa toimeksiantona finanssialan yritys X:lle heidän työntekijöidensä kokemuksia alaikäisten edunvalvontaan liittyvästä asiakaspalvelusta sekä heidän kokemuksiaan holhustoimilain tuntemisesta ja soveltamisesta. Lisäksi pyrittiin tunnistamaan mahdollisia kehitystarpeita sekä löytämään keinoja, joilla yritys X voi parantaa holhustoimilakiin liittyvä asiakasohjaustaan ja -tukeaan. Tarkoituksena oli selvittää, miten finanssialan yritys X:n työntekijät kokevat holhustoimilain sisällön ja sen merkityksen työssään alaikäisten edunvalvontaan liittyvissä asiakaspalvelutilanteissa. Lisäksi tarkoituksena oli tutkia työntekijöiden arvioita vanhempien tietämyksestä holhustoimilain mukaisista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan sekä pankin roolia näiden tietojen välittämisessä.

Työ toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja aineisto kerättiin teemahaastatteluilla. Haastateltavina olivat finanssialan yritys X:n työntekijät, joista neljä osallistui tutkimukseen. Aineiston analyysi tehtiin sisällönanalyysiä käyttäen.

Tutkimustulokset osoittavat, että pankin työntekijöiden holhustoimilain tuntemus perustuu pankin sisäisiin ohjeistuksiin, ei varsinaiseen lakitekstiin. Asiakasneuvontaa annetaan sisäisten ohjeistusten perusteella ja työntekijöiden antaman asiakasneuvonnan rooli on suuri, sillä vanhempien oikeanlainen ohjaus on tärkeää, jotta asiat etenevät pankissa oikein. Intran sisäisissä ohjeissa koettiin hajanaisuutta, jolloin oikean tiedonsaanti on hidasta. Tuloksista myös selvisi, että pankin työntekijöiden alaikäisten edunvalvontaan liittyvä koulutus on puutteellista. Varsinkin kattavaa alkuperehdytystä ja verkkokursseja pidetään tärkeinä kehittämisen kohteina työntekijöiden osaamisen kannalta. Työntekijät kokivat myös, että vanhempien alaikäisten edunvalvonnan tietämys on vaihtelevaa ja pankin digitaaliset palvelut ovat tärkein tiedonlähde asiakkaille, joka korosti tarvetta selkeille ja käytännönläheisille verkkosivuille, joista kävisi ilmi, miten vanhempien tulisi toimia eri tilanteissa. Myös automaattisiin ajoihin

tulisi panostaa, jolloin vanhemmat saisivat tilanteeseensa sopivaa ajantasaista tietoa alaikäisten edunvalvontaan liittyen.

Haastavaa työssä oli rakentaa sellainen teemahaastattelurunko, jonka perusteella vastataan mahdollisimman hyvin tutkimuksen tavoitteisiin ja tutkimusongelmiin. Kysymysten järjestäminen teemojen mukaan sekä kysymysasettelujen pohdinta olivat haastavia. Haastatteluissa oli havaittavissa, että teemahaastattelurunko ei ollut täydellinen, vaan vastauksissa alkoi esiintymään toistoa. Tästä syystä kaikkia kysymyksiä ei välttämättä esitetty jokaiselle haastateltavalle tai kysymyksiä hieman muotoiltiin eri tavoin.

Työn luotettavuutta parantaa se, että haastateltavat tekevät töitä eri työtehtävissä, jolloin yhtenäiset tulokset tukevat toisiaan yli yksikkörajojen. Vaikka laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä yleistettävyyteen vaan ilmiöiden ymmärtämiseen, niin joitakin osia saaduista tuloksista voidaan siis kevyesti yleistää. Tutkija pyrki olemaan mahdollisimman objektiivinen ja olemaan vaikuttamatta vastausten sisältöön, jolloin tutkijan omat kokemukset tai oletukset eivät esiintyisi tutkimustuloksissa.

Tutkimuksen tuloksista tuli esiin tarve henkilöstön koulutuksen kehittämiseksi holhoustoimilakiin liittyen alaikäisten osalta. Saaduista tuloksista voidaan hyötyä, kun uusia työntekijöille suunnattuja koulutuksia suunnitellaan ja toteutetaan. Työntekijöiden vanhemmille antama asiakasneuvonta on suuressa roolissa ja koulutusta kehittämällä voidaan tehdä asiakasneuvonnasta sujuvampaa. Pankin asiakkaille suunnattuja digitaalisia palveluita ja ohjausta kehittämällä voidaan myös auttaa asiakkaita ymmärtämään paremmin omat holhoustoimilain mukaiset oikeutensa ja velvollisuutensa ja näin myös toimimaan itsenäisemmin ja tehokkaammin.

Jatkotutkimusideana vanhemmilta voitaisiin tutkia, miten he kokevat nykyiset digitaaliset palvelut ja niiden sisällöt ja pyrkiä selvittämään vanhempien näkökulmasta, millaisia puutteita digitaalisissa palveluissa tällä hetkellä on ja miten niitä voitaisiin parantaa.

## Lähteet

Alanen, H. 2019. Holhoustoimesta annetun lain 39.2 §:n mukainen edunvalvojan sijoittamisvelvollisuus ja siihen liittyvät ongelmakohdat. Pro gradu -tutkielma. Oikeustieteellinen tiedekunta. Perhe- ja jäämistöoikeus. Helsinki: Helsingin yliopisto. Viitattu 10.1.2025. <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/21b9c3c9-710f-41d7-a9a3-25b8b87ab361/content>

Appel, A. 2023. Lapsen varojen kavallus vanhemman toimiessa edunvalvojana. Pro gradu -tutkielma. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden laitos. Oikeustieteiden laitos. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 17.4.2024. [https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/29592/urn\\_nbn\\_fi\\_uef-20230329.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/29592/urn_nbn_fi_uef-20230329.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Digi- ja väestötietovirasto. 2025a. Alaikäisen omaisuuden hoitaminen ja huoltajan tehtävät edunvalvojana. Viitattu 13.1.2025. <https://dvv.fi/documents/16079645/21339859/Alaik%C3%A4isen+omaisuuden+hoito-ohjeet.pdf/833707bf-1ca0-6374-8f1d-0401b7f0badb/Alaik%C3%A4isen+omaisuuden+hoito-ohjeet.pdf/Alaik%C3%A4isen+omaisuuden+hoito-ohjeet.pdf?t=1610696539772>

Digi- ja väestötietovirasto. 2025b. Edunvalvoja tarvitsee luvan. Viitattu 19.1.2025. <https://dvv.fi/milloin-edunvalvoja-tarvitsee-luvan->

Digi- ja väestötietovirasto 2025c. Edunvalvoja tarvitsee sijaisen. Viitattu 13.1.2025. <https://dvv.fi/milloin-edunvalvoja-tarvitsee-sijaisen->

Digi- ja väestötietovirasto 2025d. Milloin alamme seurata alaikäisen omaisuuden hoitoa? Viitattu 13.1.2025. <https://dvv.fi/milloin-alamme-seurata-alaikaisen-omaisuuden-hoitoa>

Hakala, J. 2024. Laadullisen tutkimuksen ABC: Menetelmäopas opinnäytteen tekijälle. Tallinna: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Tampere: Suomen yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Koponen, J. 2020. Kuolinpesän osakkaan opas. 16., uudistettu painos. Turenki: Hansaprint Direct Oy.

Linnala, H. 2015. Lapsen edunvalvonta. Opinnäytetyö. Liiketalouden koulutusohjelma. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Viitattu 15.1.2025. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/95218/Linnala\\_Henna.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/95218/Linnala_Henna.pdf?sequence=1)

Mikkilä, T. 2023. Päämiehen etu edunvalvojan päätöksenteossa. Suomalaisen lakimiesyhdistyksen julkaisuja - A-sarja N:o 349. Väitöskirja. Oikeustieteellinen tiedekunta. Helsinki: Helsingin yliopisto. Saatavilla <https://edition.fi/lakimiesyhdistys/catalog/view/675/632/2147-1>

Nilosaari, E. 2016. Lapselle määrättävän edunvalvojan asema lastensuojelulain mukaan. Maisteritutkielma. Oikeustieteiden tiedekunta. Lapsioikeus. Lapin yliopisto. Viitattu 15.1.2025. <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/62678/Nilosaari.Elisa.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Rantanen, M. 2014. Kuulemisperiaatteen toteutuminen edunvalvojan määräämisen yhteydessä. Pro gradu-tutkielma. Oikeustieteiden tiedekunta. Persoonallisuus oikeus. Lapin yliopisto. Viitattu 15.1.2025. <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/60255/Rantanen.Mikko.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Saari, M. 2022. Asuntosijoittaminen alaikäisen päämiehen edun ja holhoustoimilain lupamenettelyn näkökulmasta. Pro gradu -tutkielma. Oikeustieteiden tiedekunta. Edunvalvontaoikeus. Lapin yliopisto. Viitattu 13.1.2025. [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/65060/Saari\\_Miia-Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/65060/Saari_Miia-Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vanhatapio, S. 2018. Lapsen etu holhoustoimen edunvalvontajärjestelmässä. Maisteritutkielma. Oikeustieteiden tiedekunta. Lapsioikeus. Lapin yliopisto. Viitattu 25.3.2024. <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63409/Vanhatapio.Saara.pdf?sequence=1>

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5., uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

## Teemahaastattelurunko

### TAUSTATIEDOT:

- koulutustausta, onko jonkinlaista juridista koulutusta
- ammatti / työnimike
- työskentelyaika yrityksessä X
- holhustoimilakiin liittyvä erityisosaaminen
- oletko itse vanhemman asemas

### JOHDATUS AIHEESEEN / PANKIN TYÖNTEKIJÄN OMA KOKEMUS

- Oletko joutunut perehtymään holhustoimilakiin työssäsi?
  - o Kuinka usein näitä tilanteita tulee vastaan?
- Miten hyvin kokemuksesi mukaan tunnet holhustoimilain sisällön alaikäisten edunvalvonnan osalta?
  - o Miten hyvin osaat soveltaa holhustoimilakia työssäsi alaikäisten edunvalvontaan liittyen?
    - Mitkä osa-alueet holhustoimilaista ovat kokemuksesi mukaan tärkeitä työsi näkökulmasta alaikäisten edunvalvonnan osalta?
- Millaisia kokemuksia sinulla on pankin tarjoamasta koulutuksesta holhustoimilain soveltamiseen alaikäisten edunvalvonnan osalta ja millaisia kehityskohteita siinä voisi olla?
- Ohjeistusten muuttuessa jatkuvasti, miten koet pysyväsi holhustoimilakiin liittyvien muutosten perässä?

### VANHEMPIEN TIETOISUUDEN TASO

- Kuinka hyvin vanhemmat tuntevat holhustoimilain mukaiset oikeutensa ja velvollisuutensa?
  - o Mitkä asiat vanhemmat yleensä tuntevat hyvin holhustoimilaista?
  - o Millaisia väärinkäsityksiä tai puutteita esiintyy vanhempien tietämyksessä?

## KÄYTÄNNÖN TILANTEET

- Kuinka usein ja millaisten tilanteiden yhteydessä olet havainnut, että vanhemmat eivät tunne holhustoimilain mukaisia oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan?
  - o Ovatko jotkin tilanteet tyypillisempiä kuin toiset?
- Miten pankissa osataan / pystytään puuttumaan tilanteisiin, joissa vanhemmat eivät tunne holhustoimilakia riittävästi?
  - o Onko pankilla riittävästi keinoja / onko osaamista puuttua / miten pystytään tunnistamaan tilanteeseen, jos vanhempien toiminta on lapsen edun vastaista?
- Miten pankissa eri tilanteissa tarjotaan vanhemmille ohjausta ja tietoa holhustoimilaista?

## LISÄTIEDON TARVE

- Millaista tietoa vanhemmat toivovat pankilta saavansa, jotta he ymmärtäisivät holhustoimilain oikeudet ja velvollisuudet paremmin?
- Miten pankin tiedottamista voitaisiin parantaa holhustoimilain osalta asiakkaille päin?
- Miten tietoa holhustoimilaista voisi pankissa antaa?