

Hallituksen toimintakertomus vuodelta 2013

Katsaus menneeseen vuoteen

Veritas Eläkevakuutuksen sijoitukset tuottivat hyvin vuonna 2013, vaikka taloudessa oli epävarmuutta ja sijoitusilmapiiri levoton. Kokonaistulokseen vaikutti myönteisesti erityisesti osakemarkkinoiden hyvä kehitys viimeisen vuosineljänneksen aikana.

Talouden matalasuhdanne heijastui vakuutusliikkeeseen, kun asiakkaiden palkkasumat laskivat edelliseen vuoteen verrattuna, minkä seurauksena vakuutusmaksutulo aleni jonkin verran monen vuoden kasvun jälkeen. Myös luottotappiot kasvoivat vuonna 2013.

Veritas vahvisti asemaansa eläkevakuutusmarkkinoilla solmimalla yhteistyösopimuksen Handelsbanken Suomen kanssa. Yhteistyösopimus Pohjantähti Keskinäisen Vakuutusyhtiön kanssa uudistettiin kesällä ja tavoitteena on syventää yhteistyötä jakelussa.

Korkeatasoinen asiakaspalvelu on Veritaksen toiminnan perusta. Toimintavuoden aikana Veritaksessa on panostettu sekä verkkopalveluiden että korvauskäsittelyn IT-järjestelmän kehittämiseen. Henkilöstö on myös osallistunut kehitysohjelmaan työmotivaation kohottamiseksi ja työssä viihtymisen lisäämiseksi.

Alan kehitys

Professorit Nicholas Barr ja Keith Ambachtsheer julkaisivat vuoden alussa raportin suomalaisesta eläkejärjestelmästä. Barr ja Ambachtsheer pitivät Suomen järjestelmää hyvin toimivana, mutta kestävyden takaamiseksi järjestelmää on kehitettävä. Olisi kiinnitettävä enemmän huomiota työurien pidentämiseen, kustannuskehityksen hillitsemiseen ja sijoitusten tuottoon.

Myös ylijohtaja Jukka Pekkarinen on arvioinut eläkejärjestelmän kestävyttä raportissaan, joka annettiin syksyllä työmarkkinaosapuolille. Raportissa pohditaan nykyisen järjestelmän uudistamistarvetta ja siinä otetaan huomioon mm. eliniän piteneminen, työllisyystilanne, eläkeläisten toimeentulo ja julkisen talouden kestävyys. Eläkeuudistus, jonka on tarkoitus astua voimaan vuonna 2017, on vielä työmarkkinajärjestöjen valmisteltavana.

Sosiaali- ja terveysministeriö kehittää työeläkelaitosten hallintoa koskevaa lainsäädäntöä. Tavoitteena on tehdä eläkejärjestelmästä avoimempi ja vahvistaa sen uskottavuutta sekä harmonisoida hallintosäännöksiä soveltuvin osin muita vakuutusyhtiöitä koskevien Solvenssi II -direktiivin periaatteiden kanssa.

Ministeriön tarkoituksena on myös kehittää työeläkealan kilpailua. Keskustelut työhyvinvoinnin edistämiseen käytettävien varojen käytön tiukemmasta sääntelystä sekä mahdollisen yhtiökohtaisen hoitokustannusosan sisällyttämisestä vakuutusmaksuihin jatkuivat vuoden 2013 aikana. Työeläkelaitosten varavaraisuussäännösten uudistaminen meneillään Sosiaali- ja terveysministeriössä. Tarkoituksena on, että uudella mallilla voitaisiin mitata taloudellisia riskejä tarkemmin ja paremmin tukea eläkeyhtiöiden riskinhallintaa. Nykyisten suunnitelmien mukaan lakimuutos astuu voimaan vuoden 2016 alusta.

Työeläkealalla koettiin vuonna 2013 kahden alan yhtiön yhdistyminen, kun Keskinäinen Työeläkeyhtiö Fennia ja Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö LähiTapiola yhdistyivät ja perustivat yhdessä Keskinäisen Työeläkevakuutusyhtiö Elon, joka aloitti toimintansa 1.1.2014 alkaen.

Tilinpäätös

Vakuutusliike

Veritas Eläkevakuutuksen yhteenlaskettu maksutulo supistui 1,2 prosenttia vuonna 2013. TyEL-maksutulo oli 1,4 prosenttia alempi kuin vuonna 2012, kun taas YEL-maksutulo nousi 0,7 prosenttia.

Maksutulo

Vuonna 2013 keskimääräinen TyEL-maksu oli 22,8 prosenttia palkkasummasta. Palkansaajan työeläkemaksu on ikäsidonainen. Alle 53-vuotiaiden palkasta se oli 5,15 prosenttia ja 53 vuotta täyttäneiden maksu oli 6,5 prosenttia.

Myös YEL-maksu on ikäsidonainen. YEL-maksu oli 22,5 prosenttia alle 53-vuotiaille ja 23,85 prosenttia 53 vuotta täyttäneille.

Sekä TyEL- että YEL-vakuutusmaksut pidettiin vuonna 2013 edellisen vuoden tasolla. Työeläkemaksun olisi pitänyt nousta keskimäärin 0,4 prosenttia 1.1.2013, mutta tasoitumäärän osittaiseksi purkamiseksi toteutettiin yhtä suuri vakuutusmaksun alennus.

Vuonna 2013 Veritaksen yhteenlaskettu maksutulo laski edelliseen vuoteen verrattuna. TyEL-maksutulo laski 1,4 (+8,2) prosenttia ja oli 395,3 (401,0) miljoonaa euroa. YEL-vakuutusmaksutulo oli 57,5 (57,1) miljoonaa euroa.

Edellä mainitusta maksutulosta 0,4 (0,5) miljoonaa euroa olivat peräisin TyEL-lisäeläkevakuutuksesta. Eduskunta on hyväksynyt lakimuutoksen, jonka mukaan lisäeläkejärjestelmä lakkautetaan vuoden 2016 lopussa. Lakimuutos astui voimaan 1.1.2014.

Maksusaataviin kohdistuvat luottotappiot kasvoivat ja olivat 5,9 (3,7) miljoonaa euroa.

Maksetut eläkkeet

Veritas maksoi vuonna 2013 eläkkeitä ja muita etuuksia yhteensä 436,4 (407,2) miljoonaa euroa. Määrään sisältyy käsittelykuluja yhteensä 4,0 (3,9) miljoonaa euroa työhyvinvointiin liittyviä kuluja 0,4 (0,5) miljoonaa euroa.

Lakisääteisiä TyEL-eläkkeitä maksettiin 378,2 (349,3) miljoonaa euroa ja YEL-eläkkeitä 53,8 (53,5) miljoonaa euroa.

Vastuuvelka

Veritas Eläkevakuutuksen yhteenlaskettu vastuuvelka oli 2 137,8 (2 058,8) miljoonaa euroa 31.12.2013. Vakuutusmaksuvastuun osuus oli 1 176,2 (1 148,9) miljoonaa euroa ja korvasvastuun osuus 961,6 (909,9) miljoonaa euroa.

Vastuuvelan korkoutusvaatimukset määräytyvät siten, että 10 prosenttia korkoutuksesta on sidottu työeläkevakuuttajien noteerattujen osakkeiden keskimääräiseen tuottoon. Jäljelle jäävän vastuuvelan korkoutus riippuu eläkelaitosten keskimääräisestä vakavaraisuudesta. Tämä vaatimus määräytyy niin, että 3 prosentin rahastokorkoon lisätään nk. täydennyskerroin.

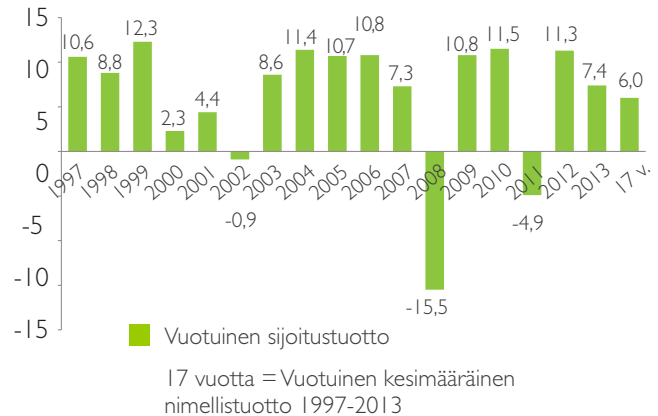
Vuonna 2013 osaketuottoon sidottu vaatimus oli 19,92 prosenttia ja täydennyskerroin 0,71 prosenttia ajalla 1.1–31.3.2013, 0,98 prosenttia ajalla 1.4–30.6.2013, 1,20 prosenttia ajalla 1.6–30.9.2013 ja 0,85 prosenttia viimeisen vuosineljänneksen aikana. Laskuperustekorko, jota käytetään mm. vakuutusmaksujen korkouttamiseen, oli 4,0 prosenttia vuoden 2013 ensimmäisellä puoliskolla ja 4,75 prosenttia ajalla 1.7–31.12.2013.

Sijoitusmarkkinat

Sidotun pääoman nettotuotto oli 7,4 (11,3) prosenttia vuonna 2013. Erityisesti osakemarkkinoiden myönteinen kehitys viimeisen vuosineljänneksen aikana vaikutti hyvään kokonaistuottoon. Noteerattujen osakesijoitusten tuotto oli 18,3 (15,4) prosenttia ja koko osakesalkun 16,7 (13,9) prosenttia.

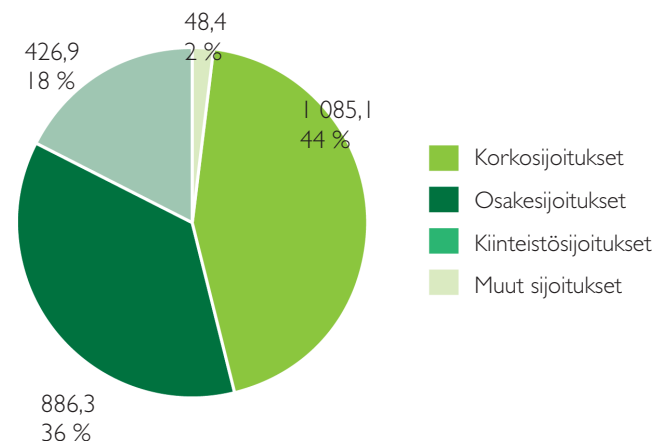
Nousevat korkomarkkinat vaikuttivat korkosalkun kehitykseen. Veritaksen korkosijoitusten tuotto oli 1,5 (11,7) prosenttia. Kiinteistösijoitusten tuotto oli suhteellisen hyvä, 5,9 (7,9) prosenttia.

Pitemmällä aikavälillä Veritaksen sijoitustuotto on ollut erittäin hyvä, vuosittainen keskimääräinen nimellistuotto on ollut 6,0 prosenttia (reaalituotto 4,1 prosenttia) vuodesta 1997. Viimeisten viiden vuoden aikana nimellinen keskituotto on ollut 7,0 prosenttia (reaalituotto 5,1 prosenttia).



Vuodenvaihteessa Veritaksen sijoitussalkun markkina-arvo oli 2 446,6 (2 275,0) miljoonaa euroa; tähän kuuluvat käteiset varat, talletukset ja sijoitustoiminnan saatavat ja velat.

Sijoitusjakauma, milj. €



Veritas allekirjoitti vuonna 2012 YK:n vastuullisen sijoittamisen periaatteet (UNPRI). Ensimmäinen vapaaehtoinen näiden periaatteiden mukainen raportointi tehdään keväällä 2014.

Vakavaraisuus ja kokonaistulos

Veritas Eläkevakuutuksen kokonaistulos oli 52,1 (149,9) miljoonaa euroa. Kokonaistulokseen sisältyy sijoitustoiminnan tulos 57,2 (142,1) miljoonaa euroa, vakuutustoiminnan tulos -6,8 (6,0) miljoonaa euroa ja hoitokustannustulos 1,6 (1,8) miljoonaa euroa.

Myös yhtiön vakavaraisuus vahvistui vuonna 2013. Vuoden 2013 alussa voimaan astuneiden uusien vakavaraisuusään-
nosten perusteella yhtiön vakavaraisuuspääoma muodostuu aikaisemmasta toimintapääomasta ja tasoitusmäärästä. Uusien määräysten ansiosta yhtiön vakavaraisuus vahvistui jonkin verran vuoden 2013 alussa. Vakavaraisuuspääoma nousi vuoden 2013 lopussa 541,1 (498,6) miljoonaan euroon.

Vakavaraisuuspääoma on laskettu vuoden 2012 lopussa vuonna 2013 voimassa olleiden määräysten mukaan. Vakavaraisuusaste nousi 27,6 prosenttiin (24,1), kun taas vakavaraisuusaste Laski 2,1 (2,4) prosenttiin. Vakavaraisuusaste heikkeni ensi sijassa siksi, että vakavaraisuusraja nousi 13,2 prosenttiin (10,1).

Asiakashyvityksiin siirrettiin 5,6 (4,8) miljoonaa euroa, mikä vastaa 0,3 prosenttia vakuutettujen palkkasummasta.

Liikekulut ja hoitokustannussuhde

Veritas Eläkevakuutuksen keskeisenä tavoitteena on riittävä kustannustehokkuus. Asiakkaat hyötyvät tehokkaasta kulusuhhteesta, kun puolet ylijäämästä jaetaan asiakkaille asiakashyvityksinä.

Liikekulut, jotka katetaan vakuutusmaksun hoitokustannusosalla, nousivat 2,1 prosentilla 16,7 (16,4) miljoonaa euroon. Hoitokustannustulo kasvoi 0,8 prosentilla 18,3 (18,2) miljoonaa euroon.

Liikekulut olivat 91,0 (89,9) prosenttia maksutulon hoitokustannusosuuksista.

Konserni

Konsernin muodostivat vuoden 2013 lopussa emoyhtiö Veritas Eläkevakuutus ja 33 sen kokonaan omistamaa ja 3 osittain omistamaa kotimaista asunto- ja kiinteistöyhtiötä. Vuoden aikana yhtiö hankki omistukseensa yhden uuden tytäryhtiön ja myi kaksi tytäryhtiötä.

Asiakkaat

TyEL- ja YEL-vakuutetut

Vuoden 2013 lopussa Veritas Eläkevakuutus vakuutti 53 339 (54 331) työntekijää ja TyEL-vakuutuksia oli yhteensä 6 791 (6 991). Vakuutettu TyEL-palkkasumma laski 1,1 prosentilla 1 601,1 (1 618,4) miljoonaa euroon.

YEL-vakuutettujen lukumäärä laski 3,7 prosentilla 10 870:een (11 290), kun taas keskimääräinen työtulo kasvoi 5,0 prosentilla. Vakuutetun YEL-työtulon määrä nousi siten 252,1 (249,4) miljoonaa euroon.

Veritaksella on Försäkringsaktiebolaget Pensions-Alandian kanssa rinnakkaisvakuutus sopimus, jonka mukaan se vastaa puolesta Pensions-Alandian myöntämistä TyEL- ja YEL-vakuutuksista. Pensions-Alandian koko vakuutuskanta oli arvion mukaan 10 790 (10 784) TyEL-vakuutettua ja 1 286 (1 302) YEL-yrittäjää vuoden 2013 lopussa.

Veritas on uudistanut vuonna 2013 TyEL- ja YEL-asiakkaidensa verkkopalvelun. Palvelu otettiin käyttöön helmikuussa 2014.

Eläkkeet ja muut etuudet

Vuoden aikana Veritas myönsi 2 506 (2 517) uutta eläkettä.

	2013	2012
Vanhuseläkkeitä	1 785	1 819
Työkyvyttömyyseläkkeitä	411	398
Osa-aikaeläkkeitä	86	79
Perhe-eläkkeitä	224	221

Veritas maksoi eläkkeitä yhteensä 28 424 (27 581) henkilölle. Vanhuuseläkkeitä oli 21 109 (19 968), työkyvyttömyyseläkkeitä 3 926 (4 184), osa-aikaeläkkeitä 337 (330), työttömyyseläkkeitä 1 (23) ja perhe-eläkkeitä 3 051 (3 011).

Veritas uudistaa korvauskäsittelyn IT-järjestelmäänsä vuosina 2012–2015. Uudistushanke toteutetaan yhteistyössä Keskinäinen Työeläkevakuutusyhtiö Varman ja Keskinäinen Työeläkevakuutusyhtiö Fennian (2014 alkaen Keskinäinen Työeläkevakuutusyhtiö ELO) kanssa. Keskinäinen Työeläkevakuutusyhtiö Ilmarinen on myös liittynyt hankkeeseen kesällä 2013.

Työhyvinvointi

Veritas tarjoaa kaikille asiakkailleen työkaluja, tukea ja neuvontaa työhyvinvointiin liittyvissä kysymyksissä.

Vuonna 2013 oli käynnissä kaikkiaan 118 Avanti-työterveys-hanketta. Elintapakartoitukseen osallistui 57 yrittäjää. Veritas järjesti myös 11 avointa ja 53 asiakas kohtaista työhyvinvointikurssia, joiden osanottajat saivat Työturvallisuuslaitoksen Työhyvinvointikortin.

Henkilöstö

Yhtiöllä oli keskimäärin 138 (137) koko-aikaista työntekijää. Vuoden aikana uusia työntekijöitä tuli 11, ja kuusi työsuhdetta päättyi. Eläkkeelle ei siirtynyt kukaan vuonna 2013. Kaikista työntekijöistä äidinkielenään puhuu suomea 59 ja ruotsia 41 prosenttia, ja henkilökunnan enemmistö, 77 prosenttia, oli naisia.

Veritaksen koko henkilöstö on osallistunut vuonna 2013 kehitysohjelmaan, jonka tarkoituksena on kehittää työssä viihtymistä ja kohentaa henkilöstön työhyvinvointia ja siten myös tuottavuutta. Erityistä huomiota on kiinnitetty sisäisen yhteistyön sujuvuuteen ja prosessien hiomiseen.

Vuosittaisessa henkilöstötutkimuksessa, joka tehtiin keväällä 2013, työtyytyväisyys ja henkilöstön sitoutuminen olivat edelleen erittäin korkealla tasolla.

Veritas Eläkevakuutuksella on koko henkilöstön kattava kannustejärjestelmä. Sen avulla selkiytetään strategisten tavoitteiden ja yksittäisen työntekijän työpanoksen suhdetta toisiinsa. Joulukuussa 2013 tehtiin tarkistuksia ja ehtoja ja kannustejärjestelmän mittareita muutettiin vuodelle 2014. Kannustejärjestelmän perus- ja maksimitasot on kuitenkin säilytetty edellisten vuosien tasolla.

Hallinto

Yhtiöhallinto

Veritaksen hallinto ja johto perustuu työeläkeyhtiöiden, vakuutusyhtiöiden ja osakeyhtiöiden hallintoa koskevaan lainsäädäntöön sekä yhtiön yhtiöjärjestykseen.

Lisäksi Veritas noudattaa soveltuvin osin suomalaista listayhtiöiden hallinnointikoodia, jota hallinnoi Arvopaperimarkkinayhdistys ry. Koska yhtiö on listaamaton osakeyhtiö ja koska työeläkelainsäädäntö asettaa omat vaatimuksensa toimintaperiaatteille, Veritas poikkeaa eräin osin hallintokoodin suosituksista.

Hallitus

Hallitus on vastuussa siitä, että Veritas Eläkevakuutusta johdetaan ammattimaisesti ja hyvän hallinnointitavan periaatteiden mukaan samoin kuin siitä, että toiminta on asianmukaisesti järjestetty.

Veritaksen hallituksen kokoonpano toimikaudella 1.1–31.12.2013 oli:

Kaj-Gustaf Bergh, toimitusjohtaja (Elinkeinoelämän keskusliitto EK)
Stig-Erik Herrgård, toimitusjohtaja
Eivor Huldén, yksikönjohtaja
Markus Jussila, toimitusjohtaja
Olli Koski, pääekonomisti (SAK)
Hannu Louhi, konserniinjohtaja (Elinkeinoelämän keskusliitto EK)
Anders Nordman, toimitusjohtaja
Lotta Savinko, edunvalvontajohtaja (AKAVA)
Ralf Sund, pääekonomisti (STTK) (varapuheenjohtaja)
Kjell Sundström, toimitusjohtaja (puheenjohtaja)
Peter Wetterstein, professori
Johan Åström, asiantuntija (Elinkeinoelämän keskusliitto EK)

Varajäseninä toimivat elinkeinopoliittinen asiantuntija Piia Alvesalo, (Elinkeinoelämän keskusliitto EK), toimitusjohtaja Stefan Mutanen ja ekonomi Joonas Rahkola (SAK).

Kjell Sundström valittiin tammikuussa uudelleen hallituksen puheenjohtajaksi ja Ralf Sund varapuheenjohtajaksi. Hallitus kokoontui 11 kertaa vuonna 2013. Yhtiön hallintoneuvoston puheenjohtajalla on oikeus osallistua hallituksen kokouksiin, ja toimitusjohtaja Peter Boström käytti oikeuttaan 4 kertaa. Myös yhtiön toimitusjohtajalla on oikeus osallistua hallituksen kokouksiin. Master of Law, jur.kand. Jan-Erik Stenman on toiminut Veritaksen toimitusjohtajana vuodesta 2004. Yhtiölakimies, jur.kand. Kaisa Forsström on toiminut toimitusjohtajan sijaisena vuodesta 2012.

Hallituksella oli vuonna 2013 kolme valmistettavaa valiokuntaa. Nimitys- ja palkitsemisvaliokuntakunta valmistelevalle nimityksiä ja palkkausasioita hallituksen käsiteltäväksi. Tarkastusvaliokunta

käsittelee yhtiön taloudelliseen tilanteeseen ja talouden raportointiin sekä sisäiseen tarkastukseen liittyviä asioita. Sijoitus- ja riskivaliokunta osallistuu sijoitus ja riskinhallintasuunnitelmien valmisteluun.

Valiokuntien kokoonpano vuonna 2013:

Sijoitus- ja riskivaliokunta

Kjell Sundström
Olli Koski
Kaj-Gustaf Bergh

Nimitys- ja palkitsemisvaliokunta sekä tarkastusvaliokunta

Kjell Sundström
Ralf Sund
Johan Åström

Sijoitus- ja riskivaliokunta kokoontui viisi kertaa vuonna 2013, tarkastusvaliokunta viisi kertaa ja nimitys- ja palkitsemisvaliokunta kolme kertaa.

Hallintoneuvosto

Veritaksen hallintoneuvosto kokoontuu kaksi kertaa vuodessa. Hallintoneuvoston tehtäviin kuuluu valita yhtiön hallitus ja valvoa yhtiön hallintoa, josta hallitus ja yhtiön toimitusjohtaja vastaavat. Toimitusjohtaja Peter Boström toimi hallintoneuvoston puheenjohtajana ja työvoimapolitiittinen asiantuntija Leila Kurki (STTK) varapuheenjohtajana.

Hallintoneuvoston vaalivaliokunta valmistelevalle nimitys- ja palkitsemisasiota hallintoneuvostolle ja yhtiökokoukselle. Valiokunnan jäseninä olivat puheenjohtaja Peter Boström, varapuheenjohtaja Leila Kurki ja asiantuntija Johan Åström.

Omat osakkeet

Veritas ei ostanut vuoden aikana yhtään omaa osakettaan. Yhtiöllä oli vuoden 2013 lopussa hallussaan yksi oma osake.

Sisäinen valvonta, riskienhallinta ja sisäinen tarkastus

Veritas Eläkevakuutuksen tavoitteena on koko organisaation kuuluminen hyvän sisäisen valvonnan piiriin. Hyvän sisäisen valvonnan avulla hallitus, johto ja työntekijät voivat riittävällä varmuudella varmistaa, että toiminta on tehokasta ja tarkoituksenmukaista, että taloudellinen raportointi on luotettava ja että lakeja ja asetuksia sekä sisäisiä sääntöjä noudatetaan.

Veritas Eläkevakuutuksen riskienhallinta perustuu hallituksen vuosittain hyväksymään riskienhallintasuunnitelmaan.

Riskienhallintasuunnitelma käsittää yhtiön koko toiminnan. Hallitus vahvistaa vuosittaisessa sijoitussuunnitelmassa sijoitus-toiminnan periaatteet ja kehukset.

Riskienhallintaa esitellään laajemmin tilinpäätöksen liitetietojen riskienhallintaosiossa.

Sisäisen tarkastuksen päätehtävänä on turvata yhtiön riskienhallinta-, valvonta-, ja hallintoprosessien tehokkuus ja varmistaa, että ne toimivat asetettujen tavoitteiden ja sovittujen toimintatapojen mukaisesti. Hallitus vahvistaa vuosittain sisäisen tarkastuksen vuosisuunnitelman.

Tulevaisuudennäkymät

Vahvaakin järjestelmää on jatkuvasti kehitettävä, jotta sen kestävyys voidaan varmistaa.

Työmarkkinaosapuolet valmistelevat tänä vuonna eläkeuudistusta, jonka on määrä astua voimaan vuonna 2017. Erityistä huomiota kiinnitetään järjestelmän sopeuttamiseen yhä pitelevään elinikään.

Myös selvitystyö alan kilpailuedellytysten kehittämisen parissa jatkuu. Uusien sääntöjen valmistelu työhyvinvoinnin edistämiseen käytettävistä varoista jatkuu vuonna 2014 samalla, kun jatketaan keskustelua sellaisen järjestelmän toimintaedellytyksistä, joiden mukaan yhtiöt voisivat itse osittain hinnoitella vakuutusmaksuihinsa yhtiökohtaisten hoitokustannusosuuksien osuuden. Ehdotus uudeksi työeläkeyhtiöiden vakavaraisuussäännöksi valmistuu suunnitelmien mukaan vuoden 2014 aikana ja astuu voimaan vuoden 2016 alussa. Työeläkeyhtiöiden hallintosäännön uudistustyö jatkuu myös vuonna 2014.

Vuodesta 2014 tulee sijoitusmarkkinoilla vuotta 2013 haastavampi. Euroopan inflaatioennusteet viittaavat siihen, että Euroopan keskuspankki vahvistaa elvytystoimiaan, kun taas Kiinan keskushallinnon odotetaan ryhtyvän toimiin hillitäkseen orastavaa luottokuplaa. Mahdolliset markkinahäiriöt saattavat johtaa nopeisiin reaktioihin erityisesti USA:ssa, jossa sijoittajat ovat käyttäneet lainarahaa.

Työeläkevakuutusalan edessä olevista suurista muutoksista huolimatta Veritaksella on oma roolinsa markkinatoimijoiden joukossa. Hajautetun järjestelmän rikkaus on, että se tarjoaa asiakkaille mahdollisuuden valita omiin tarpeisiin parhaiten vastaava palveluntarjoaja.