

Produktové řízení FLEXI (VfM)

Určeno pro interní potřeby Kooperativy pojišťovny, a.s., Vienna Insurance Group



22. 10. 2026

Štěpán Minařík



Pro život, jaký je

Proč vůbec produktové řízení a Value for money?

- ▶ Pojišťovna má všechny informace
- ▶ Různé zájmy Pojišťovna / Poradce / Klient
- ▶ Historické kauzy – IŽP, CPI v Británii atd.
- ▶ Proces produktového řízení reálně spouští samoregulaci v rámci tvorby pojistného produktu

Přezkum produktu

1	CÍLOVÉ TRHY
2	PRAVIDELNÉ SLEDOVÁNÍ
3	VALUE FOR MONEY
4	STŘET ZÁJMU
5	RIZIKA

Jak jsme si rozdělili produkt na cílové trhy?



KoopZDRAVÍ - koncept služby

Jaká témata nás v rámci řízení primárně zajímají?



KoopZDRAVÍ - koncept služby

Value for money, co je klíčové?

- 1 ŠKODNÍ POMĚRY – PRO JEDNOTLIVÉ CT RŮZNÉ SCÉNÁŘE STOREN A DOBY TRVÁNÍ – FORECASTOVÝ PŘÍSTUP
- 2 VÝNOS INVESTICE – PRO JEDNOTLIVÉ CT RŮZNÉ SCÉNÁŘE A DOBY TRVÁNÍ
- 3 PŘÍMĚŘENOST POPLATKŮ
- 4 VÝŠE A ALOKACE NÁKLADŮ
- 5 STÍŽNOSTI / REKLAMACE / KLIENSKÁ ZKUŠENOST

KoopZDRAVÍ - koncept služby

Value for money, co je klíčové?

1

ŠKODNÍ POMĚRY – PRO JEDNOTLIVÉ CL RŮZNÉ SCÉNÁŘE STOREN A DOBY TRVÁNÍ – CHCEME ABY ŠKODNÍ POMĚR NEBYL ANI MALÝ ANI VELKÝ – FORECASTOVÝ PŘÍSTUP

Škodní procento												
Scénář bez stornování smluv												
Muži	Storno po 5 letech			Storno po 10 letech			Celá délka trvání smlouvy			Základní scénář		
Věk	(do 15 let)	<15-40)	<40+)	(do 15 let)	<15-40)	<40+)	(do 15 let)	<15-40)	<40+)	(do 15 let)	<15-40)	<40+)
<0-18)	52%	35%	22%	58%	41%	25%	63%	59%	51%	61%	54%	41%
<18-40)	41%	17%	13%	45%	20%	15%	46%	44%	47%	45%	37%	35%
<40-60)	30%	28%	22%	36%	34%	30%	40%	43%	42%	38%	40%	38%
<60+)	32%	32%	N/A	37%	37%	N/A	37%	38%	N/A	37%	37%	N/A
Ženy	(do 15 let)	<15-40)	<40+)	(do 15 let)	<15-40)	<40+)	(do 15 let)	<15-40)	<40+)	(do 15 let)	<15-40)	<40+)
<0-18)	57%	33%	21%	78%	41%	26%	92%	80%	45%	86%	69%	43%
<18-40)	99%	32%	26%	91%	35%	30%	93%	40%	41%	97%	39%	38%
<40-60)	24%	23%	25%	28%	27%	29%	31%	32%	36%	30%	31%	34%
<60+)	22%	22%	N/A	25%	25%	N/A	25%	26%	N/A	25%	26%	N/A

KoopZDRAVÍ - koncept služby

Value for money, co je klíčové?

2

VÝNOS INVESTICE – PRO JEDNOTLIVÉ CL RŮZNÉ SCÉNÁŘE A DOBY TRVÁNÍ – ZDROJ KID

Míra výnosnosti				
Konzervativní klient	Storno/doba v letech			
	1	15	30	
Umiřený scénář	-21%	2%	3%	
Příznivý scénář	-16%	3%	4%	
Nepríznivý scénář	-25%	1%	2%	
Stresový scénář	-33%	-4%	-7%	
Změny				
Umiřený scénář	-21%	2%	3%	
Příznivý scénář	-12%	4%	4%	
Nepríznivý scénář	-30%	-1%	1%	
Stresový scénář	-43%	-7%	-9%	

Míra výnosnosti				
Vývážený klient	Storno/doba v letech			
	1	15	30	
Umiřený scénář	-20%	3%	4%	
Příznivý scénář	-9%	6%	6%	
Nepríznivý scénář	-30%	0%	2%	
Stresový scénář	-42%	-9%	-7%	
Změny				
Umiřený scénář	-21%	2%	3%	
Příznivý scénář	-5%	6%	6%	
Nepríznivý scénář	-34%	-2%	0%	
Stresový scénář	-48%	-11%	-9%	

Míra výnosnosti				
Dynamický klient	Storno/doba v letech			
	1	15	30	
Umiřený scénář	18%	5%	6%	
Příznivý scénář	3%	11%	10%	
Nepríznivý scénář	-36%	-1%	2%	
Stresový scénář	-56%	-13%	-12%	
Změny				
Umiřený scénář	-21%	3%	4%	
Příznivý scénář	3%	9%	8%	
Nepríznivý scénář	-39%	-3%	-1%	
Stresový scénář	-58%	-15%	-12%	

RIY - Dopad nákladů na roční výnos				
Konzervativní klient	Storno/doba v letech			
	1	15	30	
Umiřený scénář	24,6%	1,2%	0,3%	
Příznivý scénář	25,1%	1,2%	0,4%	
Nepríznivý scénář	23,6%	1,1%	0,3%	
Stresový scénář	22,8%	0,9%	0,2%	
Změny				
Umiřený scénář	24,6%	1,2%	0,3%	
Příznivý scénář	25,8%	1,2%	0,4%	
Nepríznivý scénář	23,1%	1,1%	0,3%	
Stresový scénář	21,4%	0,8%	0,2%	

RIY - Dopad nákladů na roční výnos				
Vývážený klient	Storno/doba v letech			
	1	15	30	
Umiřený scénář	24,6%	1,2%	0,4%	
Příznivý scénář	26,3%	1,3%	0,4%	
Nepríznivý scénář	23,1%	1,1%	0,3%	
Stresový scénář	21,3%	0,8%	0,2%	
Změny				
Umiřený scénář	24,6%	1,2%	0,3%	
Příznivý scénář	26,7%	1,3%	0,4%	
Nepríznivý scénář	22,5%	1,0%	0,3%	
Stresový scénář	20,3%	0,7%	0,1%	

RIY - Dopad nákladů na roční výnos				
Dynamický klient	Storno/doba v letech			
	1	15	30	
Umiřený scénář	24,6%	1,3%	0,4%	
Příznivý scénář	27,8%	1,4%	0,5%	
Nepríznivý scénář	22,1%	1,1%	0,3%	
Stresový scénář	18,7%	0,5%	0,1%	
Změny				
Umiřený scénář	24,6%	1,2%	0,4%	
Příznivý scénář	27,9%	1,4%	0,5%	
Nepríznivý scénář	21,7%	1,0%	0,3%	
Stresový scénář	18,4%	0,5%	0,1%	

Odkupné vs. zaplacené pojistné				
Konzervativní klient	Storno/doba v letech			
	1	15	30	
Umiřený scénář	-5 274	73 819	520 016	
Příznivý scénář	-3 995	164 965	1 138 841	
Nepríznivý scénář	-9 326	25 834	261 373	
Stresový scénář	-7 970	-74 485	-138 477	
Změny				
Umiřený scénář	-5 371	57 526	393 611	
Příznivý scénář	-2 949	179 109	865 014	
Nepríznivý scénář	-7 420	-20 405	191 586	
Stresový scénář	-10 178	-147 250	-338 000	

Odkupné vs. zaplacené pojistné				
Vývážený klient	Storno/doba v letech			
	1	15	30	
Umiřený scénář	-4 994	120 856	834 955	
Příznivý scénář	-1 947	343 016	2 361 322	
Nepríznivý scénář	-7 474	6 596	259 566	
Stresový scénář	-10 920	-141 211	-301 193	
Změny				
Umiřený scénář	-5 274	72 824	498 338	
Příznivý scénář	-1 340	287 642	1 566 953	
Nepríznivý scénář	-8 404	-45 194	29 663	
Stresový scénář	-12 042	-188 371	-430 622	

Odkupné vs. zaplacené pojistné				
Dynamický klient	Storno/doba v letech			
	1	15	30	
Umiřený scénář	-4 622	183 572	1 254 873	
Příznivý scénář	-769	560 424	3 961 162	
Nepríznivý scénář	-9 004	-19 264	230 465	
Stresový scénář	-14 869	-230 181	-518 148	
Změny				
Umiřený scénář	-5 144	93 221	609 973	
Příznivý scénář	-764	432 352	2 368 139	
Nepríznivý scénář	-9 754	-78 922	-73 234	
Stresový scénář	-14 528	-243 200	-554 117	

KoopZDRAVÍ - koncept služby

Value for money, co je klíčové?

3

PŘÍMĚŘENOST POPLATKŮ

- ▶ Investiční část
- ▶ Vstupní poplatky a náklady fondů
- ▶ Srovnání s trhem
- ▶ Důležité je aby vyšla výnosnost pro klienta

KoopZDRAVÍ - koncept služby

Value for money, co je klíčové?

4

VÝŠE A ALOKACE NÁKLADŮ

- ▶ Podobně jako u škodních poměrů využíváme best estimate forecast
- ▶ Koukáme se na smlouvy s očekávanými storny a se storny v 5, 10 letech a bez storna
- ▶ Cashflow v letech s diskontem a bez diskontu
- ▶ Důležité je aby vyšla výhodnost pro klienta

KoopZDRAVÍ - koncept služby

Value for money, co je klíčové?

5

STÍŽNOSTI / REKLAMACE / KLIENTSKÁ ZKUŠENOST

- ▶ Procházíme všechny reklamace / stížnosti
- ▶ AI nástroj a hledá opakované příběhy
- ▶ Zajímají nás především neoprávněné reklamace

KoopZDRAVÍ - koncept služby

Střet zájmu

Klíčem je nemotivovat poradce provizně proti zájmu klienta

1

JEDEN PRODUKT – JEDNO ŘEŠENÍ. MÍT PODOBNÉ PRODUKTY ZA RŮZNÉ PROVIZE TĚŽKO UDRŽITELNÉ

2

BĚŽNÉ / MIMOŘÁDNÉ POJIŠTNÉ NA INVESTIČNÍ ČÁST

3

NAVÁZÁNÍ BONUSOVÝCH ODMĚN NA KVALITU

KoopZDRAVÍ - koncept služby

Rizika

Zaznamenáváme si z každé interakce produktového řízení rizika, která vníme

1 NOVÉ RIZIKO SE ZAZNAMENÁ VČETNĚ ŘEŠENÍ

2 SPRÁVA STÁVAJÍCÍCH RIZIK

3 NA NIC SE NEZAPOMENE

KoopZDRAVÍ - koncept služby

Co nám chybí? Benchmarky

Kde se chceme posouvat dál?

1 JAKÝ MÁ BÝT MINIMÁLNĚ ŠKOŮÁK A PROČ?

2 JAKÉ SMÍ BÝT MAXIMÁLNÍ NÁKLADY A PROČ?

3 JAKÁ MŮŽE BÝT ODMĚNA ZÍSKATELI A PROČ?

4 JAKÉ MAJÍ BÝT MINIMÁLNÍ VÝNOSY INVESTICE A PROČ?

KoopZDRAVÍ - koncept služby