

4.3.5.3 A Kvalitetsforbedrende service – Segment overblik

Borbjerg Sparekasse har valgt at kategorisere kunderne på baggrund af de forventede tredjepartsbetalinger.

Kundesegmenteringen sker efter proportionalitet efter tredjepartsbetalinger.

Borbjerg Sparekasse har valgt at foretage inddelingen i segmenter en gang årligt (foretages i 1. kvartal). Sker der handler med rådgivning i løbet af året kan segmenteringen løbende tilrettes.

Nedenstående skema viser Borbjerg Sparekasses kundesegmentering:

Kundesegmenteringen

Segmenter	1	2	3
Tredjepartsbetaling	0 – 1.999 kr.	2.000 – 4.999 kr.	5.000 – 30.000 kr.

Borbjerg Sparekasse har fastsat et loft på kr. 30.000 i tredjepartsbetaling (provision). Tredjepartsbetalingen (provisionen) kan ikke udgøre mere end kr. 30.000. Kunden skal i disse tilfælde have tilbageført overskydende beløb til sin konto.

Fælles for alle Borbjerg Sparekasses kunder tilbydes ca. årligt investeringsaften, som ikke anses som værende kvalitetsforbedrende service. Mødet anses som værende et tilbud til kunderne.

Segment 1; Tredjepartsbetaling

1. Kunden skal have adgang til netbank.
2. Kunden har mulighed for møde med kunderådgiver i sparekassen.
3. Der fremsendes kvartalsvis brev om udviklingen på kundens investeringer.
4. Kunden modtager årligt brev i netbank/post med årlige investeringsomkostninger,
 1. af dette brev fremgår endvidere kundens segmentering.
 2. af dette brev fremgår desuden, at oplysninger omkring segmentering og provisionssatser (Sparinvest og BankInvest) kan findes på Borbjerg Sparekasses hjemmeside.

Segment 2; Tredjepartsbetaling

1. Kunden skal have adgang til netbank.
2. Kunden har mulighed for årligt investeringsmøde med kunderådgiver/ investeringsrådgiver omkring sine investeringer.
3. Der fremsendes kvartalsvis brev om udviklingen på kundens investeringer.
4. Kunden modtager årligt brev i netbank/post med årlige investeringsomkostninger,
 1. af dette brev fremgår endvidere kundens segmentering.
 2. af dette brev fremgår desuden at oplysninger omkring segmentering og provisionssatser (Sparinvest og BankInvest) kan findes på Borbjerg Sparekasses hjemmeside.

Segment 3; Tredjepartsbetaling

1. Kunden skal have adgang til netbank
2. Kunden inviteres til webinar-møder når der er mulighed for det. Flere gange i løbet af et år.
3. Kunden tilbydes halvårligt investeringsmøde med kunderådgiver/ investeringsrådgiver omkring sine investeringer.
4. Der fremsendes kvartalsvis brev om udviklingen på kundens investeringer.
5. Kunden tilbydes et møde i Borbjerg Sparekasse med investeringsrådgiver fra samarbejdende investeringsforening.
6. Kunden modtager årligt brev i netbank/post med årlige investeringsomkostninger,
 1. af dette brev fremgår endvidere kundens segmentering.
 2. af dette brev fremgår desuden, at oplysninger omkring segmentering og provisionssatser (Sparinvest og BankInvest) kan findes på Borbjerg Sparekasses hjemmeside.