

رویه تحلیل اطلاعات مشتریان سبدگردانی - حقوقی

الف) مقدمه

پس از تکمیل فرم کسب اطلاعات و پرسشنامه ارزیابی تحمل ریسک مشتری توسط شخص حقوقی (از این پس مشتری نامیده می شود)، تحلیل گر فرم های مذکور را بررسی کرده و در صورتی که مشتری قسمت هایی از فرم را تکمیل نکرده و یا به تمامی سؤالات بند الف فرم کسب اطلاعات پاسخ نداده است با راهنمایی لازم از طرف تحلیل گر، از او خواسته می شود حتی الامکان به تمامی موارد پاسخ دهد. در مورد پرسشنامه، پاسخ به تمامی سؤالات به غیر از سؤال ۱۲ الزامی است زیرا عدم پاسخ به هر سؤال باعث می شود مشتری عملاً از آن سؤال امتیازی کسب نکند و امتیاز او مشابه امتیاز گزینه «ریسک گریز» و یا «تا حدودی ریسک گریز» لحاظ شود و در نتیجه امتیاز نهایی مشتری از پرسشنامه ارزیابی تحمل ریسک را مخدوش کند. سؤال ۱۲ یک سؤال دووجهی است که صرف پاسخ دادن به آن نشان دهنده آشنایی مشتری و توانایی او در تحلیل نمودار است و حداقل امتیاز ۲ را به مشتری می دهد و در میان گزینه ها نیز انتخاب نمودار با نوسان بیشتر روحیه ریسک پذیری مشتری را نشان می دهد، لذا سؤال مذکور اختیاری است و تحلیل گر نباید توضیحی در مورد نمودارها به مشتری ارائه دهد. پس از تکمیل کامل فرم کسب اطلاعات و پرسشنامه توسط مشتری، تحلیل گر اشکالات و تناقضات احتمالی در پاسخ های مشتری را شناسایی کرده و پس از درمیان گذاشتن آن با مشتری، اشکالات و تناقضات آن رفع می گردد. در رویه جاری، تحلیل گر با توجه به فرم کسب اطلاعات و پرسشنامه ارزیابی تحمل ریسک مشتری، طبق این رویه بابت هریک از موارد زیر به شرحی که در ادامه آورده شده است، به مشتری امتیاز می دهد:

- ۱) ارزیابی تحمل ریسک مشتری
- ۲) اهداف و برنامه های مشتری
- ۳) نسب مدت زمان فعالیت مشتری در بازار سرمایه به مدت زمان تأسیس
- ۴) وضعیت شرکت های زیرمجموعه
- ۵) سایر موارد مورد نظر تحلیل گر

در نهایت تحلیل گر با جمع نمرات کسب شده از ۵ مورد فوق، امتیاز کل مشتری را محاسبه کرده و بر اساس امتیاز کل مشتری یکی از سه طبقه جدول شماره (۴) این رویه را برای دارائی ها و درصد مناسب سرمایه گذاری در آن ها، برای مشتری انتخاب می کند. نتیجه تحلیل همراه با اهداف مشتری از سرمایه گذاری، میزان ریسک قابل تحمل توسط مشتری، مبالغ برداشت وجوه مورد نیاز مشتری و زمان بندی مورد نظر وی و همچنین دارائی های مناسب و درصد مناسب سرمایه گذاری در آن ها در فرم ثبت نتیجه تحلیل اطلاعات مشتری نوشته شده و به مشتری ارائه می شود. در صورتی که مشتری نظری مغایر با نتیجه نهایی تحلیل گر داشته باشد و یا موارد یا محدودیت های خاصی مد نظر مشتری باشد، در ادامه فرم ثبت نتیجه تحلیل اطلاعات مشتری ذکر کرده و نتیجه نهایی طبق نظر مشتری اعمال می گردد. نتیجه نهایی توسط نماینده مشتری و تحلیل گر امضا می شود و ملاک انتخاب و مدیریت پرتفوی سرمایه گذاری مشتری در شرکت قرار می گیرد.

(ب) نحوه محاسبه امتیاز مشتری

امتیاز مشتری بر اساس پنج معیار توسط تحلیل گر به شرح زیر انجام می پذیرد:

ب-۱) ارزیابی توان تحمل ریسک مشتری

تحلیل گر به عنوان مسئول ارزیابی اطلاعات مشتریان، در خصوص میزان توان مشتری برای تحمل ریسک با توجه به پاسخهای مشتری به سؤالات چندگزینه‌ای و طبق جدول زیر، امتیاز مشتری از این قسمت را محاسبه می کند.

جدول (۱): امتیاز سؤالات پرسش نامه ارزیابی توان مشتریان در تحمل ریسک

سؤال	گزینه	الف	ب	ج	د
۱	۰	۱	۳	۵	
۲	۰	۱	۲	۳	
۳	-۱	۰	۲	۴	
۴	۰	۲	۴	۶	
۵	۲	۴	۳	۴	
۶	۱	۳	۵	۵	
۷	۰	۱	۲	۳	
۸	۴	۰		۴	
۹	۵	۳	۱	۵	
۱۰	۰	۲	۴	۶	
۱۱	۰	۲	۴	۶	
۱۲	۶	۴	۳	۶	

سپس با توجه به امتیاز کسب شده توسط مشتری از پرسش نامه، امتیاز مشتری از این قسمت مطابق ردیف ۲ جدول زیر مشخص شده و در فرم ثبت نتیجه تحلیل اطلاعات مشتریان آورده می شود.

جدول ۲: امتیاز مشتری از پرسشنامه ارزیابی تحمل ریسک

مجموع امتیاز مشتری از پرسشنامه	۰ تا ۱۱	۱۲ تا ۲۱	۲۲ تا ۳۲	۳۳ تا ۴۳	۴۴ تا ۵۷
توصیف مشتری از نظر ریسک پذیری	محافظه کار	تا حدودی محافظه کار	متعادل	تا حدودی ریسک پذیر	ریسک پذیر
امتیاز مشتری	۱	۳	۵	۷	۹

ب-۲) اهداف و برنامه‌های مشتری

اهداف و برنامه‌های مشتری از سرمایه‌گذاری با توجه به بندهای ۲ و ۳ قسمت الف فرم کسب اطلاعات مشتری و همچنین با توجه به وضعیت درآمد و بدهی مشتری و میزان وابستگی وی به درآمد سرمایه‌گذاری انجام شده، که در جداول بندهای ۱ و ۶ فرم کسب اطلاعات از او استعلام شده، مشخص شده و امتیاز مناسب طبق نظر تحلیل گر به مشتری تعلق می‌گیرد. بر این اساس هر چه هدف سرمایه‌گذاری مشتری دستیابی به موارد ضروری‌تر در بهبود وضعیت مالی شرکت باشد (به طور مثال تامین مخارج معمول شرکت) و یا میزان وابستگی او به درآمد سرمایه‌گذاری بیشتر باشد؛ این مسئله امتیاز وی از این قسمت را به سمت ۳- سوق می‌دهد. ولی اگر هدف سرمایه‌گذار از سرمایه‌گذاری خود، تامین نیازهای ضروری نباشد و وضعیت درآمد و بدهی و برنامه‌های مشتری به نحوی باشد که میزان وابستگی او را به درآمد این سرمایه‌گذاری کاهش دهد، امتیاز وی از این قسمت صفر و یا ۱ خواهد بود.

لذا در این بخش تحلیل گر با توجه به نکات فوق نمرات ۳- تا ۱+ را به مشتری اختصاص داده و امتیاز وی را در فرم تحلیل وارد می‌کند.

ب-۳) نسبت مدت زمان فعالیت شخص حقوقی در بازار سرمایه به مدت زمان تأسیس

امتیاز این قسمت بر این اساس تدوین شده است که هر چه این نسبت پائین‌تر باشد میزان ریسک‌پذیری شرکت بیشتر است لذا نسبت‌های کمتر از ۲۰ درصد را به عنوان پایین‌ترین درجه ریسک‌پذیری قرار داده و هرچه این نسبت بالاتر باشد میزان ریسک‌پذیری او بیشتر فرض می‌شود، تا جایی که برای مدت بالاتر از ۵۰ درصد بیشترین میزان ریسک‌پذیری در نظر گرفته می‌شود. بنابراین امتیاز مشتری بر اساس این نسبت و طبق جدول زیر تعیین و در فرم تحلیل نوشته می‌شود.

جدول ۳: امتیاز بندی مدت فعالیت مشتری بازار سرمایه

مدت فعالیت	بالای ۵۱٪	۴۱٪ تا	۳۱٪ تا	۲۱٪ تا	۱۱٪ تا ۲۰٪	کمتر از ۱۰٪
امتیاز	۱.۵	۱	۰.۵	صفر	-۰.۵	-۱

ب-۴) وضعیت شرکت‌های زیر مجموعه

تحلیل‌گر در این قسمت با توجه به تعداد شرکت‌های زیر مجموعه سرمایه‌گذار و مدت فعالیت و موضوع فعالیت آن‌ها و نیز درآمد و هزینه‌های آن‌ها طبق جداول بند (۱) فرم کسب اطلاعات و همچنین میزان وابستگی مالی آن‌ها به مشتری و یا مشارکت آن‌ها در پرداخت هزینه‌های مشتری، امتیاز این قسمت را از ۲- تا ۲+ اعمال می‌نماید.

ب-۵) سایر موارد مورد نظر تحلیل‌گر

در این قسمت تحلیل‌گر با توجه به سایر مواردی که ممکن است در ۴ مورد قبل لحاظ نشده باشد و یا نیاز به تعدیل داشته باشد و از نظر تحلیل‌گر برای تعیین دارائیهای مناسب برای پرتفوی سرمایه‌گذاری مشتری و درصد مناسب سرمایه‌گذاری در آن‌ها اهمیت دارد، مانند ارزیابی تحلیل‌گر از وضعیت فعلی مشتری، عملکرد و واکنش مشتری در تجربیات قبلی سرمایه‌گذاری (جدول بند ۴ فرم کسب اطلاعات)، شناخت قبلی مشاور، افق زمانی مورد نظر مشتری برای رسیدن به برنامه‌های مختلف و مصاحبه حضوری با وی از ۳- تا ۰+ امتیاز به مشتری اختصاص می‌دهد. بدیهی است هر چه از نظر تحلیل‌گر، مشتری با توجه به مواردی که در این بند گفته شد، ریسک‌گریزتر باشد نمره او به ۳- نزدیک تر خواهد بود و برعکس.

ج) نحوه تعیین ترکیب مناسب پرتفوی پیشنهادی برای سرمایه‌گذاری به مشتری

تحلیل‌گر با توجه به امتیاز نهایی مشتری طبق جدول صفحه بعد، دارائیهای مناسب و درصد سرمایه‌گذاری در هر دارائی را برای مشتری تعیین می‌کند.

جدول ۴: دارائیهای و درصد سرمایه‌گذاری مناسب در پرتفوی سرمایه‌گذاری مشتری

امتیاز سرمایه‌گذار	وضعیت ریسک‌پذیری	سپرده بانکی یا اوراق بهادار با درآمد ثابت (اوراق مشارکت، صکوک، گواهی سپرده بانکی و...)	اوراق مشتقه قابل معامله در بورس و فرابورس (طبق مجوز سازمان)	سهام قابل معامله در بورس و فرابورس
۸- تا ۰/۵-	ریسک‌گریز	حداقل ۴۰٪ ارزش روز پرتفوی با الگوی تنوع‌سازی شماره (۱)- الف	-	مابقی پرتفوی با الگوی تنوع‌سازی شماره (۱)- ب و ج
بیش از ۰/۵- تا ۶/۵+	متعادل	حداقل ۱۵٪ ارزش روز پرتفوی با الگوی تنوع‌سازی شماره (۲)- الف	حداکثر ۱۵٪ ارزش روز پرتفوی	مابقی پرتفوی با الگوی تنوع‌سازی شماره (۲)- ب و ج
بیش از ۶/۵ تا ۱۳/۵+	ریسک‌پذیر	حداکثر ۵۰٪ ارزش روز پرتفوی	حداکثر ۴۰٪ ارزش روز پرتفوی	مابقی پرتفوی

توصیف تحلیل‌گر از میزان توان تحمل ریسک مشتری در سه طبقه و به شرح زیر صورت می‌گیرد:

مشتری ریسک‌گریز: به مشتری‌ای گفته می‌شود تحمل ریسک آن بسیار کم می‌باشد و بیشتر مایل به سرمایه‌گذاری در دارایی‌های کم ریسک است. بنابراین سرمایه‌گذاری در اوراق بهادار با درآمد ثابت و سهام کم ریسک برای این سرمایه‌گذار مناسب است.

مشتری با ریسک‌پذیری متعادل: مشتری‌ای متعادل نامیده می‌شود که میزان ریسک‌پذیری وی در حد معقول و نرمال باشد، او در سرمایه‌گذاری، ریسک هم می‌کند ولی حاضر به تحمل ریسک‌های بزرگ نیست. برای این مشتری ترکیب مناسبی از اوراق بهادار با درآمد ثابت و سهام مناسب است که در صورت تشخیص مشاور، تا سقف تعیین‌شده در این رویه، مجاز به سرمایه‌گذاری در اوراق مشتقه نیز می‌باشد. در ترکیب پرتفوی اوراق بهادار این مشتری نسبت به مشتری ریسک‌گریز، سهام وزن بیشتری دارد.

مشتری ریسک‌پذیر: این مشتری حاضر است ریسک‌های بزرگی در سرمایه‌گذاری‌های خود داشته باشد، این مشتری کمتر علاقه به سرمایه‌گذاری‌های کم بازده اما کم ریسک دارد. بنابراین برای این مشتری سرمایه‌گذاری در سهام و اوراق مشتقه مناسب است.

الگوی تنوع‌سازی شماره (۱):

در این الگو در هنگام خرید اوراق بهادار شرایط زیر باید رعایت گردد.

(الف) حداکثر ۱۵٪ ارزش روز پرتفوی را می‌توان در یک اوراق مشارکت شرکتی سرمایه‌گذاری نمود. سرمایه‌گذاری در اوراق بهادار دولتی و سپرده گذاری در بانک شامل محدودیتی از این نوع نمی‌باشد.

(ب) حداکثر ۵٪ ارزش روز پرتفوی در یک سهم سرمایه‌گذاری می‌شود. در صورتی که ۵٪ ارزش روز پرتفوی کمتر از ۱۰ میلیون ریال باشد، می‌توان تا ۱۰ میلیون ریال از ارزش روز پرتفوی را در یک سهم سرمایه‌گذاری نمود.

(ج) حداکثر ۲۰٪ ارزش روز پرتفوی در یک صنعت سرمایه‌گذاری شود. در صورتی که ۲۰٪ ارزش روز پرتفوی کمتر از ۵۰ میلیون ریال باشد، می‌توان تا ۵۰ میلیون ریال از ارزش روز پرتفوی را در یک صنعت سرمایه‌گذاری نمود.

الگوی تنوع‌سازی شماره (۲):

در این الگو در هنگام خرید اوراق بهادار شرایط زیر باید رعایت گردد.

(الف) حداکثر ۱۵٪ ارزش روز پرتفوی را می‌توان در یک اوراق مشارکت شرکتی سرمایه‌گذاری نمود. سرمایه‌گذاری در اوراق بهادار دولتی و سپرده گذاری در بانک شامل محدودیتی از این نوع نمی‌باشد.

(ب) حداکثر ۱۰٪ ارزش روز پرتفوی در یک سهم سرمایه‌گذاری می‌شود. در صورتی که ۱۰٪ ارزش روز پرتفوی کمتر از ۱۰ میلیون ریال باشد، می‌توان تا ۱۰ میلیون ریال از ارزش روز پرتفوی را در یک سهم سرمایه‌گذاری نمود.

(ج) حداکثر ۳۰٪ ارزش روز پرتفوی در یک صنعت سرمایه‌گذاری شود. در صورتی که ۳۰٪ ارزش روز پرتفوی کمتر از ۵۰ میلیون ریال باشد، می‌توان تا ۵۰ میلیون ریال از ارزش روز پرتفوی را در یک صنعت سرمایه‌گذاری نمود.

مشاور باید در هنگام ارائه مشاوره به مشتری در زمینه مدیریت پرتفوی، ترکیب مناسب پرتفوی را که به شرح بند فوق تعیین شده است، رعایت کند.

د) به رویت مشتری رساندن نتایج تحلیل

تحلیل‌گر موظف است نتایج تحلیل خود را در "فرم ثبت نتیجه تحلیل اطلاعات مشتریان" درج نموده و به رویت مشتری برساند. در صورتی که مشتری نظری مغایر با تحلیل‌گر داشته باشد و یا ذکر موارد دیگری را برای مشاوره لازم بداند، نظر خود را در فرم تحلیل نوشته و نظر نهایی او ملاک مشاوره قرار می‌گیرد، در غیر این صورت نتیجه نهایی که تحلیل‌گر با توجه به امتیاز مشتری و جدول (۴) این رویه مشخص کرده است ملاک مشاوره به مشتری در شرکت قرار می‌گیرد.