

## رویه تحلیل اطلاعات مشتریان سبدگردانی

### الف) مقدمه

پس از تکمیل فرم کسب اطلاعات و پرسش‌نامه ارزیابی تحمل ریسک مشتری توسط وی، تحلیل‌گر فرم‌های مذکور را بررسی کرده و در صورتی که مشتری قسمتی از فرم را تکمیل نکرده و یا به تمامی سؤالات بند الف فرم کسب اطلاعات پاسخ نداده است با راهنمایی لازم از طرف تحلیل‌گر، از او خواسته می‌شود حتی‌الامکان به تمامی موارد پاسخ دهد. در مورد پرسش‌نامه، پاسخ به تمامی سؤالات به غیر از سؤال ۱۹ الزامی است زیرا عدم پاسخ به هر سؤال باعث می‌شود مشتری عملاً از آن سؤال امتیازی کسب نکند و امتیاز او مشابه امتیاز گزینه «ریسک‌گریز» و یا «تا حدودی ریسک‌گریز» لحاظ شود و در نتیجه امتیاز نهایی مشتری از پرسش‌نامه ارزیابی تحمل ریسک را مخدوش کند. سؤال ۱۹ یک سؤال دو وجهی است که صرف پاسخ دادن به آن نشان‌دهنده آشنایی مشتری و توانایی او در تحلیل نمودار است و حداقل امتیاز ۲ را به مشتری می‌دهد و در میان گزینه‌ها نیز انتخاب نمودار با نوسان بیشتر روحیه ریسک‌پذیری مشتری را نشان می‌دهد، لذا سؤال مذکور اختیاری است و تحلیل‌گر نباید توضیحی در مورد نمودارها به مشتری ارائه دهد. پس از تکمیل کامل فرم کسب اطلاعات و پرسش‌نامه توسط مشتری، تحلیل‌گر اشکالات و تناقضات احتمالی در پاسخ‌های مشتری را شناسایی کرده و پس از درمیان‌گذاشتن آن با مشتری، اشکالات و تناقضات آن رفع می‌گردد.

در رویه جاری، تحلیل‌گر با توجه به فرم کسب اطلاعات و پرسش‌نامه ارزیابی تحمل ریسک مشتری، طبق این رویه بابت هر یک از موارد زیر به شرحی که در ادامه آورده شده است، به مشتری امتیاز می‌دهد:

- ۱) ارزیابی تحمل ریسک مشتری
- ۲) اهداف و برنامه‌های سرمایه‌گذار
- ۳) سن سرمایه‌گذار
- ۴) وضعیت افراد تحت تکفل
- ۵) سایر موارد مورد نظر تحلیل‌گر

در نهایت تحلیل‌گر 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 دارائی‌ها و درصد مناسب سرمایه‌گذاری در آن‌ها، برای مشتری انتخاب می‌کند. نتیجه تحلیل همراه با اهداف مشتری از سرمایه‌گذاری، میزان ریسک قابل تحمل توسط مشتری، مبالغ برداشت وجوه مورد نیاز مشتری و زمان‌بندی مورد نظر وی و همچنین دارائی‌های مناسب و درصد مناسب سرمایه‌گذاری در آن‌ها در فرم ثبت نتیجه تحلیل اطلاعات مشتری نوشته شده و به مشتری ارائه می‌شود. در صورتی که مشتری نظری مغایر با نتیجه نهایی تحلیل‌گر داشته باشد و یا موارد یا محدودیت‌های خاصی مدنظر مشتری باشد، در ادامه فرم ثبت نتیجه تحلیل اطلاعات مشتری ذکر کرده و نتیجه نهایی طبق نظر مشتری اعمال می‌گردد. نتیجه نهایی توسط مشتری و تحلیل‌گر امضا می‌شود و ملاک انتخاب و مدیریت سبد مشتری در شرکت قرار می‌گیرد.

(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 چند گزینه‌ای 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	۵
۲	۰	۱	۲	۳	۳
۳	-۱	۰	۲	۴	۴
۴	۰	۲	۴	۶	۶
۵	۲	۴			
۶	۵	۳	۱	۰	۰
۷	۴	۲	۰	-۲	-۲
۸	۰	۱	۳	۵	۵
۹	۵	۳	۱	۰	۰
۱۰	۰	۱	۲	۳	۳
۱۱	۴	۰			
۱۲	۰	۱	۳		
۱۳	۵	۳	۱	-۱	-۱
۱۴	۰	۲	۴	۶	۶
۱۵	۵	۳	۱	۰	۰
۱۶	۰	۲	۴	۶	۶
۱۷	۵	۳	۱	۰	۰

گزینه	الف	ب	ج	د
سؤال	۰	۲	۴	۶
۱۸	۶	۴	۳	۲

سپس با توجه به امتیاز کسب شده توسط مشتری از پرسشنامه، 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	۱۸ تا ۰	۳۶ تا ۱۹	۵۴ تا ۳۷	۷۲ تا ۵۵	۹۰ تا ۷۳
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 برنامه های مشتری

اهداف و برنامه های مشتری از این سرمایه گذاری 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 سرمایه گذاری انجام شده نزد سببگردان، 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 می گیرد. بر این اساس هر چه هدف سرمایه گذاری مشتری دستیابی به موارد ضروری تر برای زندگی او باشد (به طور مثال تأمین مخارج معمول زندگی) و یا میزان وابستگی او به درآمد سبب بیشتر باشد؛ این مسئله امتیاز وی از این قسمت را به سمت ۳- سوق می دهد. ولی اگر هدف سرمایه گذار از سرمایه گذاری خود، تأمین نیازهای ضروری نباشد (به طور مثال مسافرت تفریحی) و وضعیت درآمد و بدهی و برنامه های مشتری به نحوی باشد که میزان وابستگی او را به درآمد این سرمایه گذاری 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 می کند.

### ب-۳) سن سرمایه گذار

امتیاز این قسمت بر این اساس تدوین شده است که هر چه سن مشتری پایین تر باشد میزان ریسک پذیری او بیشتر است لذا سن کمتر از ۳۵ سال را به عنوان بالاترین درجه ریسک پذیری قرار داده و هر چه سن مشتری بالاتر باشد میزان ریسک پذیری او کمتر فرض می شود، تا جایی که برای سن بالاتر از ۷۵ سال کمترین میزان ریسک پذیری در نظر گرفته می شود. بنابراین امتیاز مشتری بر اساس سن وی و طبق جدول زیر تعیین و در فرم تحلیل نوشته می شود.

جدول ۳: امتیاز بندی سنی مشتری

سن سرمایه گذار	کمتر از ۳۵	۳۵ تا ۴۵	۴۵ تا ۵۵	۵۵ تا ۶۵	۶۵ تا ۷۵	۷۵ به بالا
امتیاز	۱.۵	۱	۰.۵	صفر	-۰.۵	-۱

### ب-۴) وضعیت افراد تحت تکفل

تحلیل گر در این قسمت با توجه به تعداد افراد تحت تکفل سرمایه گذار و شرایط سنی و شغلی آن ها و نیز درآمد و هزینه های آن ها طبق جداول بند (۱) فرم کسب اطلاعات و همچنین میزان وابستگی مالی آن ها به مشتری و یا مشارکت آن ها در پرداخت هزینه های مشتری، امتیاز این قسمت را از ۲- تا ۲+ اعمال می نماید. بطور مثال بدیهی است که تعداد زیاد فرزندان و وابستگی مالی آن ها به مشتری این امتیاز را به سمت ۲- سوق می دهد، و یا دارا بودن شغل و منبع درآمد برای افراد تحت تکفل و یا مشارکت آن ها در تأمین هزینه های مشتری؛ این امتیاز را به سمت عدد ۲ سوق می دهد.

### ب-۵) سایر موارد مورد نظر تحلیل گر

در این قسمت تحلیل گر 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 تحلیل گر برای تعیین دارائیهای مناسب برای سبد مشتری و درصد مناسب سرمایه گذاری در آن ها اهمیت دارد، مانند ارزیابی تحلیل گر از وضعیت فعلی مشتری، عملکرد و واکنش مشتری در تجربیات قبلی سرمایه گذاری (جدول بند ۴ فرم کسب اطلاعات)، شناخت قبلی سبدهای، افق زمانی مورد نظر مشتری برای رسیدن به برنامه های مختلف و مصاحبه حضوری با وی از ۳- تا ۰+ امتیاز به مشتری اختصاص می دهد. بدیهی است هر چه از نظر تحلیل گر، مشتری با توجه به مواردی که در این بند گفته شد، ریسک گریزتر باشد نمره او به ۳- نزدیک تر خواهد بود و برعکس.

### ج) نحوه تعیین ترکیب مناسب سبد سرمایه‌گذاری 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: دارائی‌ها و درصد سرمایه‌گذاری مناسب در سبد 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 سبد با الگوی تنوع‌سازی شماره (۱) - الف	-	مابقی سبد با الگوی تنوع‌سازی شماره (۱) - ب و ج
بیش از ۰/۵ - تا +۶/۵	متعادل	حداقل ۱۵٪ ارزش روز سبد با الگوی تنوع‌سازی شماره (۲) - الف	حداکثر ۱۵٪ ارزش روز سبد	مابقی سبد با الگوی تنوع‌سازی شماره (۲) - ب و ج
بیش از ۶/۵ تا +۱۳/۵	ریسک‌پذیر	حداکثر ۵۰٪ ارزش روز سبد	حداکثر ۴۰٪ ارزش روز سبد	مابقی سبد

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 دارائی‌های 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 مدیر سبد، تا سقف تعیین‌شده در این رویه، مجاز به سرمایه‌گذاری در اوراق مشتقه نیز می‌باشد. در ترکیب سبد 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 سبد 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 سبد در یک سهم سرمایه‌گذاری می‌شود. در صورتی که ۵٪ ارزش روز سبد کمتر از ۱۰ میلیون ریال باشد، می‌توان تا ۱۰ میلیون ریال از ارزش روز سبد را در یک سهم سرمایه‌گذاری نمود.

**ج)** حداکثر ۲۰٪ ارزش روز سبد در یک صنعت سرمایه‌گذاری شود. در صورتی که ۲۰٪ ارزش روز سبد کمتر از ۵۰ میلیون ریال باشد، می‌توان تا ۵۰ میلیون ریال از ارزش روز سبد 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 سبد 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 سبد در یک سهم سرمایه‌گذاری می‌شود. در صورتی که ۱۰٪ ارزش روز سبد کمتر از ۱۰ میلیون ریال باشد، می‌توان تا ۱۰ میلیون ریال از ارزش روز سبد را در یک سهم سرمایه‌گذاری نمود.

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

سبدگردان باید در هنگام مدیریت سبد مشتری، ترکیب مناسب سبد را که به شرح بند فوق تعیین شده است، رعایت کند. توضیح اینکه در صورتی که در اثر تغییر ارزش روز سبد، نسبت انواع دارائی‌های موجود در سبد تغییر نماید، به طوری که نصاب‌های تعیین شده بر اساس این بند نقض گردد، سبدگردان موظف نیست با فروش دارائی‌هایی که سهم آن‌ها در سبد بیش از حدنصاب‌های مقرر شده است، اقدام به اصلاح ترکیب سبد نماید؛ بلکه باید در خریدهای بعدی، ترکیب موضوع این ماده را رعایت کند.

لازم به ذکر است با توجه به بند ۷ فرم کسب اطلاعات، درخصوص مبالغ و زمان بندی برداشت های احتمالی، میزان نقدشوندگی اوراق بهاداری که باید سبگردان برای مشتری سرمایه گذاری نماید، مشخص می شود. بدیهی است تحلیل گر هنگام انتخاب اوراق بهادار در چارچوب جدول فوق، اوراق بهادار مناسب برای مشتری را با توجه به مبلغ و زمان بندی وجوه مورد نیاز مشتری انتخاب کرده و سبد را به نحوی مدیریت می کند که حتی الامکان در زمان مقتضی امکان تأمین نیازهای نقدینگی مشتری در طول مدت قرارداد فراهم گردد. لذا در زمانی که مشتری نیاز به نقدینگی دارد، در صورتی که میزان وجوه سرمایه گذاری شده در سپرده بانکی یا اوراق بهادار با درآمد ثابت برای تأمین نقدینگی مورد نیاز او کافی نباشد، تحلیل گر برای تأمین وجوه نقد مورد نیاز مشتری و به صورت مقطعی (حداکثر از ۱۰ روز قبل از زمانی که مشتری نیاز به برداشت وجه دارد) می تواند از درصدهای جدول فوق عدول کند و سیاست سرمایه گذاری خود را به سمت سرمایه گذاری در سپرده بانکی یا اوراق بهادار با درجه نقدینگی بالا سوق دهد. این مورد تنها تا حدی که نقدینگی مورد نظر مشتری تأمین گردد مجاز می باشد.

#### د) به رویت مشتری رساندن نتایج تحلیل

تحلیل گر 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 تحلیل گر داشته باشد و یا ذکر موارد دیگری را برای انتخاب و مدیریت سبد خود لازم بداند، نظر خود را در فرم تحلیل نوشته و نظر نهایی او ملاک انتخاب و مدیریت سبد مشتری در شرکت قرار می گیرد، در غیر این صورت نتیجه نهایی که تحلیل گر با توجه به امتیاز مشتری و جدول (۴) این رویه مشخص کرده است ملاک انتخاب و مدیریت سبد مشتری در شرکت قرار می گیرد.