

رویه تحلیل اطلاعات مشتریان حقیقی سیدگردانی

الف) مقدمه

پس از تکمیل فرم کسب اطلاعات و پرسشنامه ارزیابی تحمل ریسک مشتری توسط وی، تحلیل گر فرم‌های مذکور را بررسی کرده و در صورتی که مشتری قسمت‌هایی از فرم را تکمیل نکرده و یا به تمامی سوالات بند الف فرم کسب اطلاعات پاسخ نداده است با راهنمایی لازم از طرف تحلیل گر، از او خواسته می‌شود حتی الامکان به تمامی موارد پاسخ دهد. در مورد پرسشنامه، پاسخ به تمامی سوالات به غیر از سوال ۱۹ الزامی است زیرا عدم پاسخ به هر سوال باعث می‌شود مشتری عملاً از آن سوال 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. سوال ۱۹ یک سوال دو وجهی 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 می‌دهد و در میان گزینه‌ها نیز انتخاب نمودار با نوسان بیشتر روحیه ریسک‌پذیری مشتری را نشان می‌دهد، لذا سوال 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 پاسخ‌های مشتری را شناسایی کرده و پس از در میان گذاشتن آن با مشتری، اشکالات و تناقضات آن رفع می‌گردد.

در رویه جاری، تحلیل گر 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 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 دارائی‌ها و درصد مناسب سرمایه‌گذاری در آنها، برای مشتری انتخاب می‌کند. نتیجه تحلیل همراه با اهداف مشتری از سرمایه‌گذاری، میزان ریسک قابل

رویه تحلیل اطلاعات مشتریان حقیقی سیدگردانی

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 آنها 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 مشتری و تحلیل گر امضا می شود و ملاک انتخاب و مدیریت سبد 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 پاسخ های مشتری به سوالات چند گزینه ای و طبق جدول زیر، امتیاز مشتری از این قسمت را محاسبه می کند.

جدول (۱): امتیاز سوالات پرسشنامه ارزیابی توان مشتریان در تحمل ریسک

گزینه	الف	ب	ج	د	سوال
۱	۰	۱	۳	۵	۱
۲	۰	۱	۲	۳	۲
۳	-۱	۰	۲	۴	۳
۴	۰	۲	۴	۶	۴
۵	۲	۴			۵
۶	۵	۳	۱	۰	۶
۷	۴	۲	۰	-۲	۷
۸	۰	۱	۳	۵	۸

رویه تحلیل اطلاعات مشتریان حقیقی سیدگردانی

گزینه سوال	الف	ب	ج	د
۹	۵	۳	۱	۰
۱۰	۰	۱	۲	۳
۱۱	۴	۰		
۱۲	۰	۱	۳	
۱۳	۵	۳	۱	-۱
۱۴	۰	۲	۴	۶
۱۵	۵	۳	۱	۰
۱۶	۰	۲	۴	۶
۱۷	۵	۳	۱	۰
۱۸	۰	۲	۴	۶
۱۹	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 می‌شود.

جدول ۲: امتیاز مشتری از پرسشنامه ارزیابی تحمل ریسک

مجموع امتیاز مشتری از پرسشنامه	۰ تا ۱۸	۱۹ تا ۳۶	۳۷ تا ۵۴	۵۵ تا ۷۲	۷۳ تا ۹۰
توصیف مشتری از نظر ریسک پذیری	محافظة کار	تا حدودی محافظة 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 این 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

رویه تحلیل اطلاعات مشتریان حقیقی سیدگردانی

انجام شده نزد سیدگردان، 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 تامین مخارج معمول زندگی) و یا میزان وابستگی او به درآمد سبد 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، تامین 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 پائین 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 آنها و نیز درآمد و هزینه های آنها طبق جداول بند (۱) فرم کسب اطلاعات و همچنین میزان وابستگی مالی آنها به مشتری و یا مشارکت آنها در پرداخت هزینه های مشتری، امتیاز این قسمت را از ۲- تا ۲+ اعمال می نماید.

رویه تحلیل اطلاعات مشتریان حقیقی سبدگردانی

بطور مثال بدیهی است که تعداد زیاد فرزندان و وابستگی مالی آنها 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 آنها در تامین 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 آنها اهمیت دارد، مانند ارزیابی تحلیلی گر از وضعیت فعلی مشتری، عملکرد و واکنش مشتری در تجربیات قبلی سرمایه گذاری (جدول بند ۴ فرم کسب اطلاعات)، شناخت قبلی سبدگردان، 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 گریز تر باشد نمره او به ۳- نزدیک تر خواهد بود و برعکس.

ج) نحوه تعیین ترکیب مناسب سبد سرمایه گذاری مشتری

تحلیل گر با توجه به امتیاز نهایی مشتری طبق جدول صفحه بعد، دارائی های مناسب و درصد سرمایه گذاری در هر دارائی را برای مشتری تعیین می کند.

رویه تحلیل اطلاعات مشتریان حقیقی سیدگردانی

جدول ۴: دارائی ها و درصد سرمایه گذاری مناسب در سبد مشتری

امتیاز سرمایه گذار	وضعیت ریسک پذیری	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-	ریسک گریز	حداقل ۴۰٪ ارزش روز سبد با الگوی تنوع سازی شماره (۱)- الف	-	مابقی سبد با الگوی تنوع سازی شماره (۱)- ب و ج
بیش از ۰/۵- تا ۶/۵+	متعادل	حداقل ۱۵٪ ارزش روز سبد با الگوی تنوع سازی شماره (۲)- الف	حداکثر ۱۵٪ ارزش روز سبد	مابقی سبد با الگوی تنوع سازی شماره (۲)- ب و ج
بیش از ۶/۵ تا ۱۳/۵+	ریسک پذیر	حداکثر ۵۰٪ ارزش روز سبد	حداکثر ۴۰٪ ارزش روز سبد	مابقی سبد

توصیف تحلیل گر از میزان توان تحمل ریسک مشتری در سه طبقه و به شرح زیر صورت می گیرد:

مشتری ریسک گریز: به مشتری گفته می شود تحمل ریسک آن بسیار کم می باشد و بیشتر مایل به سرمایه گذاری در دارایی های کم ریسک است. بنابراین سرمایه گذاری در اوراق بهادار با درآمد ثابت و سهام کم ریسک برای این سرمایه گذار مناسب است.

مشتری با ریسک پذیری متعادل: مشتری متعادل نامیده می شود که میزان ریسک پذیری وی در حد معقول و نرمال باشد، او در سرمایه گذاری، ریسک هم می کند ولی حاضر به تحمل ریسک های 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 تعیین شده در این رویه، مجاز به سرمایه گذاری در اوراق مشتقه نیز می باشد. در ترکیب سبد اوراق بهادار این مشتری نسبت به مشتری ریسک گریز، سهام وزن بیشتری دارد.

مشتری ریسک پذیر: این مشتری حاضر است ریسک های بزرگی در سرمایه گذاری های خود داشته باشد، این مشتری کمتر علاقه به سرمایه گذاری های کم بازده اما کم ریسک دارد. بنابراین برای این مشتری سرمایه گذاری در سهام و اوراق مشتقه مناسب است.

الگوی تنوع سازی شماره (۱):



رویه تحلیل اطلاعات مشتریان حقیقی سبدگردانی

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 سپرده‌گذاری 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 سپرده‌گذاری 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.

رویه تحلیل اطلاعات مشتریان حقیقی سبدگردانی

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 زمان‌بندی برداشت‌های احتمالی، میزان نقدشوندگی اوراق بهاداری که باید سبدگردان برای مشتری سرمایه‌گذاری نماید، مشخص می‌شود. بدیهی است تحلیل‌گر هنگام انتخاب اوراق بهادار در چارچوب جدول فوق، اوراق بهادار مناسب برای مشتری را با توجه به مبلغ و زمان‌بندی وجوه مورد نیاز مشتری انتخاب کرده و سبد را به نحوی مدیریت می‌کند که حتی‌الامکان در زمان مقتضی امکان تامین نیازهای نقدینگی مشتری در طول مدت قرارداد فراهم گردد. لذا در زمانی که مشتری نیاز به نقدینگی دارد، در صورتی که میزان وجوه سرمایه‌گذاری شده در سپرده بانکی یا اوراق بهادار با درآمد ثابت برای تامین نقدینگی مورد نیاز او کافی نباشد، تحلیل‌گر برای تامین وجوه نقد مورد نیاز مشتری و به صورت مقطعی (حداکثر از ۱۰ روز قبل از زمانی که مشتری نیاز به برداشت وجه دارد) می‌تواند از درصدهای جدول فوق عدول کند و سیاست سرمایه‌گذاری خود را به سمت سرمایه‌گذاری در سپرده بانکی یا اوراق بهادار با درجه نقدینگی بالا سوق دهد. این مورد تنها تا حدی که نقدینگی مورد نظر مشتری تامین گردد مجاز می‌باشد.

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 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 می‌گیرد، در غیر این صورت نتیجه نهایی که تحلیل‌گر با توجه به امتیاز مشتری و جدول (۴) این رویه مشخص کرده است ملاک انتخاب و مدیریت سبد مشتری در شرکت قرار می‌گیرد.