

رویه تحلیل اطلاعات مشتریان حقیقی سبدگردانی

الف) مقدمه

پس از تکمیل فرم کسب اطلاعات و پرسشنامه ارزیابی تحمل ریسک مشتری توسط وی، تحلیل گر فرم های مذکور را بررسی کرده و در صورتی که مشتری قسمت هایی 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 می شود 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 می شود 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 می دهد و در میان گزینه ها نیز انتخاب نمودار با نوسان بیشتر روحیه ریسک پذیری مشتری را نشان می دهد، 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 پاسخ های مشتری را شناسایی کرده و پس از در میان 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 هر یک 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 سرمایه گذار
- (۳) سن سرمایه گذار
- (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 دارائی ها و درصد مناسب سرمایه گذاری

رویه تحلیل مشتریان سبدگردانی

در آنها، 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 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	۰	۱	۳	۵
۱	۰	۱	۲	۳
۲	-۱	۰	۲	۴



تاریخ :
 شماره :
 پیوست :

گزینه	الف	ب	ج	د
سوال	۰	۲	۴	۶
۴	۲	۴		
۵	۵	۳	۱	۰
۶	۴	۲	۰	-۲
۷	۰	۱	۳	۵
۸	۵	۳	۱	۰
۹	۰	۱	۲	۳
۱۰	۴	۰		
۱۱	۰	۱	۳	
۱۲	۵	۳	۱	-۱
۱۳	۰	۲	۴	۶
۱۴	۵	۳	۱	۰
۱۵	۰	۲	۴	۶
۱۶	۵	۳	۱	۰
۱۷	۰	۲	۴	۶
۱۸	۶	۴	۳	۲
۱۹				

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	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

۳



www.jamejamam.ir



Jaamejam.am@gmail.com



۰۲۱-۸۸۸۸۲۷۱۰
 ۰۲۱-۸۸۸۷۲۲۶۷
 fax: ۰۲۱-۸۸۸۷۲۲۶۹



تهران، خ نوزدهم گاندی،
 پلاک ۲۳، طبقه ۳ واحد ۹

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 انجام شده نزد سبدگردان، 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

رویه تحلیل مشتریان سبدگردانی

دستیابی به موارد ضروری‌تر 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 می‌دهد. ولی اگر هدف سرمایه‌گذار از سرمایه‌گذاری خود، تامین نیازهای ضروری نباشد (به‌طور مثال مسافرت تفریحی) 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) سن سرمایه‌گذار

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

جدول ۳: امتیاز بندی سنی مشتری

سن سرمایه‌گذار	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

۴



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. 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 موردنظر تحلیل گر

رویه تحلیل مشتریان سبذگردانی

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 سبذ 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 سبذگردان، 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 سبذ 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 مشتریان سبدگردانی

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):

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

۶



www.jamejam.ir



Jaamejam.am@gmail.com



۰۲۱-۸۸۸۸۲۷۱۰
 ۰۲۱-۸۸۸۷۲۲۶۷
 fax: ۰۲۱-۸۸۸۷۲۲۶۹



تهران، خ نوزدهم گاندی،
 پلاک ۲۳، طبقه ۳ واحد ۹

تاریخ :
شماره :
پیوست :

رویه تحلیل مشتریان سبذگردانی

الف) حداکثر ۱۵٪ ارزش روز سبذ را می توان در یک اوراق مشارکت شرکتی سرمایه گذاری نمود.
سرمایه گذاری در اوراق بهادار دولتی و سپرده گذاری در بانک شامل محدودیتی از این نوع نمی باشد.
ب) حداکثر ۵٪ ارزش روز سبذ در یک سهم سرمایه گذاری می شود. در صورتی که ۵٪ ارزش روز سبذ کمتر از ۱۰ میلیون ریال باشد، می توان تا ۱۰ میلیون ریال از ارزش روز سبذ را در یک سهم سرمایه گذاری نمود.
ج) حداکثر ۲۰٪ ارزش روز سبذ در یک صنعت سرمایه گذاری شود. در صورتی که ۲۰٪ ارزش روز سبذ کمتر از ۵۰ میلیون ریال باشد، می توان تا ۵۰ میلیون ریال از ارزش روز سبذ را در یک صنعت سرمایه گذاری نمود.

الگوی تنوع سازی شماره (۲):

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

الف) حداکثر ۱۵٪ ارزش روز سبذ را می توان در یک اوراق مشارکت شرکتی سرمایه گذاری نمود.
سرمایه گذاری در اوراق بهادار دولتی و سپرده گذاری در بانک شامل محدودیتی از این نوع نمی باشد.

ب) حداکثر ۱۰٪ ارزش روز سبذ در یک سهم سرمایه گذاری می شود. در صورتی که ۱۰٪ ارزش روز سبذ کمتر از ۱۰ میلیون ریال باشد، می توان تا ۱۰ میلیون ریال از ارزش روز سبذ را در یک سهم سرمایه گذاری نمود.

ج) حداکثر ۳۰٪ ارزش روز سبذ در یک صنعت سرمایه گذاری شود. در صورتی که ۳۰٪ ارزش روز سبذ کمتر از ۵۰ میلیون ریال باشد، می توان تا ۵۰ میلیون ریال از ارزش روز سبذ را در یک صنعت سرمایه گذاری نمود.

سبذگردان باید در هنگام مدیریت سبذ مشتری، ترکیب مناسب سبذ را که به شرح بند فوق تعیین شده است، رعایت کند. توضیح اینکه در صورتی که در اثر تغییر ارزش روز سبذ، نسبت انواع دارائی های موجود در سبذ تغییر نماید، به طوری که نصاب های تعیین شده بر اساس این بند نقض گردد، سبذگردان موظف نیست با فروش

۷



www.jamejamam.ir



Jaamejam.am@gmail.com



۰۲۱-۸۸۸۸۲۷۱۰
۰۲۱-۸۸۸۷۲۲۶۷
fax: ۰۲۱-۸۸۸۷۲۲۶۹



تهران، خ نوزدهم گاندی،
پلاک ۲۳، طبقه ۳ واحد ۹

دارائی هایی که سهم آنها در سبد بیش از حدنصاب های مقرر شده است، اقدام به اصلاح ترکیب سبد نماید؛ بلکه باید در خریدهای بعدی، ترکیب موضوع این ماده را رعایت کند.

رویه تحلیل مشتریان سبدگردانی

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 سبدگردان 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 تامین 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 تامین نقدینگی مورد نیاز او کافی نباشد، تحلیل گر 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) 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 تامین 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.



www.jamejamam.ir



Jaamejam.am@gmail.com



۰۲۱-۸۸۸۸۲۷۱۰
۰۲۱-۸۸۸۷۲۲۶۷
fax: ۰۲۱-۸۸۸۷۲۲۶۹



تهران، خ نوزدهم گاندی،
پلاک ۲۳، طبقه ۳ واحد ۹