



رویه تحلیل اطلاعات مشتریان حقوقی سبدگردانی

الف) مقدمه

پس از تکمیل فرم کسب اطلاعات و پرسشنامه ارزیابی تحمل ریسک مشتری توسط شخص حقوقی (از این پس مشتری نامیده می‌شود)، تحلیل‌گر 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 تحلیل‌گر، از او خواسته می‌شود حتی الامکان به تمامی موارد پاسخ دهد. در مورد پرسشنامه، پاسخ به تمامی سوالات به غیر از سوال ۱۲ الزامی است زیرا عدم پاسخ به هر سوال باعث می‌شود مشتری عملاً از آن سوال 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. سوال ۱۲ 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 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 در میان گذاشتن 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 مشتری
۳. نسب مدت زمان فعالیت مشتری در بازار سرمایه به مدت زمان تاسیس
۴. وضعیت شرکت‌های زیر مجموعه
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 و جوه 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 مد نظر مشتری باشد، در ادامه فرم ثبت نتیجه تحلیل اطلاعات مشتری ذکر کرده و نتیجه نهایی طبق نظر مشتری اعمال می‌گردد. نتیجه نهایی توسط نماینده مشتری و تحلیل‌گر امضا می‌شود و ملاک انتخاب و مدیریت پرتفوی سرمایه‌گذاری مشتری در شرکت قرار می‌گیرد.

ب) نحوه محاسبه امتیاز مشتری

امتیاز مشتری بر اساس پنج معیار توسط تحلیل‌گر به شرح زیر انجام می‌پذیرد:

ب-۱) ارزیابی توان تحمل ریسک مشتری

تحلیل‌گر به عنوان مسئول ارزیابی اطلاعات مشتریان، در خصوص میزان توان مشتری برای تحمل ریسک با توجه به پاسخ‌های مشتری به سوالات چند گزینه‌ای و طبق جدول زیر، امتیاز مشتری از این قسمت را محاسبه می‌کند.

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	۳	۴	۵
۶	۱	۳	۵	۵	۶
۷	۰	۱	۲	۳	۷
۸	۴	۰		۴	۸
۹	۵	۳	۱	۵	۹
۱۰	۰	۲	۴	۶	۱۰



گزینه	الف	ب	ج	د
سوال	۰	۲	۴	۶
	۶	۴	۳	۶

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 ۱۱	۱۲ تا ۲۱	۲۲ تا ۳۲	۳۳ تا ۴۳	۴۴ تا ۵۷
توصیف مشتری از نظر ریسک‌پذیری	محافظة کار	تا حدودی محافظه کار	متعادل	تا حدودی ریسک‌پذیر	ریسک‌پذیر
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 تحلیل‌گر 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 تحلیل‌گر 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 تاسیس

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

نسبت مدت زمان فعالیت	بالای ۵۱٪	۴۱٪ تا ۵۰٪	۳۱٪ تا ۴۰٪	۲۱٪ تا ۳۰٪	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 جدول 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 موردنظر 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 مدیر سبد، 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- نزدیک‌تر خواهد بود و برعکس.



ج) نحوه تعیین ترکیب مناسب پرتفوی پیشنهادی برای سرمایه گذاری به مشتری

تحلیل گر 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 پرتفوی سرمایه گذاری 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 پرتفوی با الگوی تنوع سازی شماره (۱) - الف	-	مابقی پرتفوی با الگوی تنوع سازی شماره (۱) - ب و ج
بیش از ۰/۵- تا ۶/۵+	متعادل	حداقل ۱۵٪ ارزش روز پرتفوی با الگوی تنوع سازی شماره (۲) - الف	حداکثر ۱۵٪ ارزش روز پرتفوی	مابقی پرتفوی با الگوی تنوع سازی شماره (۲) - ب و ج
بیش از ۶/۵ تا ۱۳/۵+	ریسک پذیر	حداکثر ۵۰٪ ارزش روز پرتفوی	حداکثر ۴۰٪ ارزش روز پرتفوی	مابقی پرتفوی

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

مشتری ریسک گریز: به مشتری 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 سرمایه گذار مناسب است.

مشتری با ریسک پذیری متعادل: مشتری 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 تعیین شده در این رویه، مجاز به سرمایه‌گذاری در اوراق مشتقه نیز می‌باشد. در ترکیب پرتفوی اوراق بهادار این مشتری نسبت به مشتری ریسک گریز، سهام وزن بیشتری دارد.



مشتری ریسک پذیر: 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 نمی باشد.

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 نمی باشد.

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.

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، سبذگردان موظف نیست با فروش دارائی‌هایی که سهم آنها در سبذ بیش از حدنصاب‌های مقرر شده است، اقدام به اصلاح ترکیب سبذ 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 سبذگردان 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 سبذ را به نحوی مدیریت می‌کند 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 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 سبذ خود لازم بدانند، نظر خود را در فرم تحلیل نوشته و نظر نهایی او ملاک انتخاب و مدیریت سبذ 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 سبذ مشتری در شرکت قرار می‌گیرد.