

رویه تحلیل اطلاعات مشتریان سبگردانی مشتریان - حقیقی

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 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 حتی‌الامکان 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 «ریسک‌گریز» و یا «تا حدودی ریسک‌گریز» 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 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 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 دارایی‌ها و درصد مناسب سرمایه‌گذاری در آن چه، 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 دارایی‌های مناسب و درصد مناسب سرمایه‌گذاری در آن چه 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 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 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

د	ج	ب	الف	گزینه سوال
۵	۳	۱	۰	۱
۳	۲	۱	۰	۲
۴	۲	۰	-۱	۳
۶	۴	۲	۰	۴
		۴	۲	۵
۰	۱	۳	۵	۶
-۲	۰	۲	۴	۷
۵	۳	۱	۰	۸
۰	۱	۳	۵	۹
۳	۲	۱	۰	۱۰
		۰	۴	۱۱
	۳	۱	۰	۱۲
-۱	۱	۳	۵	۱۳
۶	۴	۲	۰	۱۴
۰	۱	۳	۵	۱۵
۶	۴	۲	۰	۱۶
۰	۱	۳	۵	۱۷
۶	۴	۲	۰	۱۸
۲	۳	۴	۶	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 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 ریسک‌پذیری	محافظه‌کار	تا حدودی محافظه‌کار	متعادل	تا حدودی ریسک‌پذیر	ریسک‌پذیر
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 سیدگردان، 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 برای زندگی او باشد (به طور مثال تامین مخارج معمول زندگی) و یا میزان وابستگی او به درآمد سید 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 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) 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

ب-۴) وضعیت افراد تحت تکفل

تحلیلگر در این قسمت با توجه به تعداد افراد تحت تکفل سرمایه‌گذار و شرایط سنی و شغلی آن‌چه و نیز درآمد و هزینه‌های آن‌چه طبق جداول بند (۱) فرم کسب اطلاعات و همچنین میزان وابستگی مالی آن‌چه به مشتری و یا مشارکت آن‌چه در پرداخت هزینه‌های مشتری، امتیاز این قسمت را از ۲- تا ۲+ اعمال می‌نماید. بطور مثال بدیهی است که تعداد زیاد فرزندان و وابستگی مالی آن‌چه به مشتری این امتیاز را به سمت ۲- سوق می‌دهد، و یا دارا بودن شغل و منبع درآمد برای افراد تحت تکفل و یا مشارکت آن‌چه در تامین هزینه‌های مشتری؛ این امتیاز را به سمت عدد ۲ سوق می‌دهد.



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 دارایی‌های مناسب برای سبد مشتری و درصد مناسب سرمایه‌گذاری در آن چه 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 سیدگردان، 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، 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، دارایی‌های مناسب و درصد سرمایه‌گذاری در هر دارایی را برای مشتری تعیین می‌کند.

جدول ۴: دارایی‌ها 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-	ریسک گریز	حداقل ۴۰٪ ارزش روز سبد با الگوی تنوع‌سازی شماره (۱)- الف	-	مابقی سبد با الگوی تنوع‌سازی شماره (۱)- ب و ج
بیش ۰/۵- تا ۰/۶۵+	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+	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 مشتری 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 کم‌ریسک برای این سرمایه‌گذار 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 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 کم‌بازده اما کم‌ریسک 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 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.

سیدگردان 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 دارایی‌های موجود در سبد تغییر نماید، به طوری که نصاب‌های تعیین شده بر اساس این بند نقض گردد، سیدگردان موظف نیست با فروش دارایی‌هایی که سهم آن‌چه 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، در خصوص مبالغ و زمان‌بندی برداشت‌های احتمالی، میزان نقدشوندگی اوراق بهاداری که باید سیدگردان 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.

