



شرکت سبد گردان هپها
با نظارت رسمی از سازمان
بورس و اوراق بهادار

رویه تحلیل اطلاعات مشتریان (حقیقی) سبدگردان

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 سؤالات 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 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 «ریسک گریز» و یا «تا حدودی ریسک گریز» 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 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



شرکت سبد گردان هبها
با نظارت رسمی از سازمان
بورس و اوراق بهادار

رویه تحلیل اطلاعات مشتریان (حقیقی) سبدگردان

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 دارایی‌ها 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 دارایی‌های 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 تحلیل گر 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 تحلیل گر 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 می‌پذیرد:

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 می‌کند.

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

گزینه	الف	ب	ج	د	سؤال
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		۵
۶	۵	۳	۱	۰	۶



شرکت سید گداز میهن
با حضور رسمی از سازمان
بورس و اوراق بهادار

رویه تحلیل اطلاعات مشتریان (حقیقی) سبدگردان

سؤال	گزینه	الف	ب	ج	د
۷	۴	۲	۰	-۲	
۸	۱	۳	۵		
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 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 محافظه کار	متعادل	تا حدودی ریسک پذیر	ریسک پذیر
امتیاز مشتری	۱	۳	۵	۷	۹



شرکت سبک گردان هبنا
با نظارت رسمی از سازمان
بورس و اوراق بهادار

رویه تحلیل اطلاعات مشتریان (حقیقی) سبک گردان

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 سبک گردان، 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 (به‌طور مثال تأمین مخارج معمول زندگی) و یا میزان وابستگی او به درآمد سبک بیشتر باشد، این مسأله امتیاز وی از این قسمت را به سمت ۳- سوق می‌دهد. ولی اگر هدف سرمایه‌گذار از سرمایه‌گذاری خود، تأمین نیازهای ضروری نباشد (به‌طور مثال مسافرت تفریحی) و وضعیت درآمد و بدهی و برنامه‌های مشتری به‌نحوی 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 به‌عنوان بالاترین درجه ریسک‌پذیری قرار داده و هرچه 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 طبق جدول زیر تعیین و در فرم تحلیل نوشته می‌شود.

جدول ۳: امتیازبندی 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



شرکت سبد گردان هیوا
با نظارت رسمی از سازمان
بورس و اوراق بهادار

رویه تحلیل اطلاعات مشتریان (حقیقی) سبدگردان

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 هزینه‌های آنها طبق جداول 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.

به‌طور مثال بدیهی است که تعداد زیاد فرزندان و وابستگی مالی آنها 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 آنها در تأمین هزینه‌های مشتری، این امتیاز را به سمت عدد ۲ سوق می‌دهد.

ب-۵) سایر موارد موردنظر 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 دارایی‌های مناسب برای سبد مشتری و درصد مناسب سرمایه گذاری در آنها اهمیت دارد (مواردی مانند ارزیابی تحلیلی گر از وضعیت فعلی مشتری، عملکرد و واکنش مشتری در تجربیات قبلی سرمایه گذاری مطابق جدول بند ۴ فرم کسب اطلاعات، شناخت قبلی سبدگردان، 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 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.



شرکت سبد گردان هپها
با نظارت رسمی از سازمان
بورس و اوراق بهادار

رویه تحلیل اطلاعات مشتریان (حقیقی) سبدگردان

ج) نحوه تعیین ترکیب مناسب سبد سرمایه گذاری مشتری

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

جدول ۴: دارایی 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 ای گفته می شود که 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 ای 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



شرکت سبد گردان هیوا
با نظارت رسمی از سازمان
بورس و اوراق بهادار

رویه تحلیل اطلاعات مشتریان (حقیقی) سبدگردان

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 علاقه کمتری 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:

الف) حداکثر ۱۵٪ ارزش روز سبد 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 سبد در یک سهم سرمایه گذاری می شود. در صورتی که ۵٪ ارزش روز سبد کمتر از ۱۰ میلیون ریال باشد، می توان تا ۱۰ میلیون ریال از ارزش روز سبد را در یک سهم سرمایه گذاری نمود.

ج) حداکثر ۲۰٪ ارزش روز سبد در یک صنعت سرمایه گذاری شود. در صورتی که ۲۰٪ ارزش روز سبد کمتر از ۵۰ میلیون ریال باشد، می توان تا ۵۰ میلیون ریال از ارزش روز سبد را در یک صنعت سرمایه گذاری نمود.



شرکت سبذ گردان هبها
با نظور رسمی از سازمان
بورس و اوراق بهادار

رویه تحلیل اطلاعات مشتریان (حقیقی) سبذ گردان

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.

سبذ گردان باید در هنگام مدیریت سبذ مشتری، ترکیب مناسب سبذ را که به شرح بند فوق تعیین شده است، رعایت کند. توضیح این که در صورتی که در اثر تغییر ارزش روز سبذ، نسبت انواع دارایی های موجود در سبذ تغییر نماید، به طوری که نصاب های تعیین شده بر اساس این بند نقض گردد، سبذ گردان موظف نیست با فروش دارایی هایی که سهم آنها در سبذ بیش از حد نصاب های 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، در خصوص مبالغ و زمان بندی برداشت های احتمالی، میزان نقدشوندگی اوراق بهاداری که باید سبذ گردان 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 سبذ را به نحوی مدیریت می کند که حتی الامکان در زمان مقتضی امکان تأمین نیازهای نقدینگی مشتری در طول مدت قرارداد فراهم گردد.



شرکت سبد گردان میها
با نظارت رسمی از سازمان
بورس و اوراق بهادار

رویه تحلیل اطلاعات مشتریان (حقیقی) سبدگردان

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 نقدشوندگی بالا سوق دهد. این مورد تنها تا حدی که نقدینگی مورد نظر مشتری تأمین گردد مجاز می باشد.

(د) به رؤیت مشتری رساندن نتایج تحلیل

تحلیل گر موظف است نتایج تحلیل خود را در «فرم ثبت نتیجه تحلیل اطلاعات مشتریان» درج نموده و به رؤیت 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.