

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

سوال	گزینه	الف	ب	ج	د
۱	۰	۱	۳	۵	
۲	۰	۱	۲	۳	
۳	-۱	۰	۲	۴	
۴	۰	۲	۴	۶	
۵	۲	۴	۳		
۶	۱	۳	۵		
۷	۱	۲	۳	۴	
۸	۳	۱			
۹	۵	۳	۱	۰	
۱۰	۱	۲	۴	۵	
۱۱	۰	۲	۴	۶	
۱۲	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 ۱: امتیاز مشتری از پرسشنامه ارزیابی تحمل ریسک

مجموع امتیاز مشتری از پرسشنامه	۱۱ تا ۰	۲۱ تا ۱۲	۳۲ تا ۲۲	۴۳ تا ۳۳	۵۴ تا ۴۴
توصیف مشتری از نظر ریسک پذیری	محافظه‌کار	تا حدودی محافظه‌کار	متعادل	تا حدودی ریسک‌پذیر	ریسک‌پذیر
امتیاز مشتری	۱	۳	۵	۷	۹

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 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.

سایر موارد مورد نظر تحلیل‌گر

در این قسمت تحلیل‌گر با توجه به سایر مواردی که ممکن است در موارد 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 مشاور، 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.

جدول ۲: امتیاز نهایی مشتری

وضعیت ریسک‌پذیری	امتیاز سرمایه‌گذار
ریسک‌گریز	۸- تا ۰/۵-
متعادل	بیش از ۰/۵- تا ۶/۵+
ریسک‌پذیر	بیش از ۶/۵ تا ۱۳/۵+

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

جدول ۴: دارائی ها و درصد سرمایه گذاری 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 می گیرد:

مشتری ریسک گریز: به مشتری گفته می شود تحمل ریسک آن بسیار کم می باشد و بیشتر مایل به سرمایه گذاری در دارائی 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 مشاور، تا سقف تعیین شده در این رویه، مجاز به سرمایه گذاری در اوراق مشتقه نیز می باشد. 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 سپرده‌گذاری در بانک شامل محدودیتی از این نوع نمی‌باشد.

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 سپرده‌گذاری در بانک شامل محدودیتی از این نوع نمی‌باشد.

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.

مشاور باید در هنگام ارائه مشاوره به مشتری در زمینه مدیریت پرتفوی، ترکیب مناسب پرتفوی را که به شرح بند فوق تعیین شده است، رعایت کند.

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 مشاوره لازم بداند، نظر خود را در فرم تحلیل نوشته و نظر نهایی او ملاک مشاوره قرار می‌گیرد، در غیر این صورت نتیجه نهایی که تحلیل‌گر با توجه به امتیاز مشتری و جدول (۴) این رویه مشخص کرده است ملاک مشاوره به مشتری در شرکت قرار می‌گیرد.