

日期：二零一零年四月二十六日

就立法會小組委員會於二零一零年  
四月二十日的來函的回應文件  
(中文譯本)

致立法會研究雷曼兄弟相關迷你債券及  
結構性金融產品所引起的事宜小組委員會

在本回應文件內所使用以粗體表示的字詞，除另加註明外，在本文內應具一如星展銀行(香港)有限公司行政總裁葉約德女士於 2010 年 3 月 26 日的書面陳詞 (“該陳詞”)中所給予的涵義。

- 1 It is noted that the NPSP of DBSHK was issued in July 2003. Please advise whether the NPSP was reviewed and updated in the light of the guidance provided by the Suitability FAQ issued by SFC in May 2007. If yes, please provide relevant document(s) that recorded such a review and a copy of the updated version of NPSP.**
  - 1.1 當適當建議常見問題被發出後，本行向各業務及支援部門發出電郵，以確保他們知悉最新的監管規定(見該陳詞第 31 段)。**
  - 1.2 此外，零售銀行業務部對本行銷售投資產品的內部政策及程序作出了全面檢討。星展香港認為目前的銷售程序符合適當建議常見問題中所訂定的要求。本行按此項檢討對新產品及服務審批程序政策作考慮，但認為無需修改該政策。**
- 2 It is stated in paragraph 6.1 of W26(C) that one of the requirements of the primary target customers is “possessed sufficient knowledge and experience in trading securities and securities derivative instruments”. Please advise whether DBSHK has any written guidelines on “sufficiency” of knowledge and experience for reference of sales staff. If yes, please provide the relevant document(s).**
  - 2.1 銷售員需進行詳細的客戶合適評估。透過開戶程序及最少每年填寫一次的投資風險評估問卷，銷售員可適當地了解客戶的財政狀況及投資經驗。藉著此過程，銷售員可評估客戶實際上是否擁有「充足的知識及經驗」。見該陳詞第 30 段。**
  - 2.2 有關須進行客戶合適評估，特別是遵從「認識你的客戶」的要求的規定，均已闡述於多份內部政策及誠信培訓資料內。例如，請參閱零售銀行業務部員工大會的資料摘錄(該陳詞第 9 項的附件)、票據營運手冊 DBS4P 第 16 頁(該陳詞第 20 項的附件)，以及零售銀行內部監控及合規手冊第 25 頁(附件 1 第 1 項)。**
- 3 Please advise on the series of Lehman Brother-related CLN Notes the collaterals of which comprised collateralized debt obligations (CDO).**
  - 3.1 系列 34-37、43-46、55-58、59-62、63-66、67-70、71-74 及 78-81。**
- 4 Please provide the following documentation, if any:**
  - (a) marketing materials (e.g. product flyers) of the relevant series of LB-related CLN Notes that contained a warning that investors might incur a total loss of their principal in the event of a default of one or few of the underlying collaterals; and**
- 4.1 所有涉及雷曼相關信貸相聯債券的市場推廣文件均清楚披露客戶可能損失所有或絕大部分投資本金的風險，或最少載有關於產品非保本性質的陳述。該等文件經過證監會審核，當中包括發行章程、單張、海報及平面廣告。一套有關係列 34 的推廣文件已隨該陳詞提交(該陳詞第 30 項的附件)。另外，現附上有關信息披露的簡易參考指南以供參考，請參閱附件 1 第 2 項。**
- 4.2 特別就抵押品風險而言，例子可見系列 34 的發行章程(該陳詞第 27 項(第 37 頁))，以及系列 34 的常見問題。該常見問題載於附件 1 第 3 項。**

(只備英文本)

Item 30  
Annex 2  
W26(C)

- (b) the suggested scripts of the relevant series of LB-related CLN Notes provided to sales staff that contained a warning that investors might suffer a **total loss of their principal in case a credit event occurred in respect of one of the reference entities.**

4.3 所有就雷曼相關信貸相聯債券編製的建議銷售講稿均指明信貸相聯債券並不保本，即客戶可能會損失其所有投資金額(例如，請參閱系列 34 的建議銷售講稿第 2 頁，載於該陳詞第 27 項的附件)。

4.4 正如在該陳詞第 17.4 段所解釋以及在附件 1 第 2 項所說明，除了建議銷售講稿外，銷售輔助材料內的銷售工具、有關推出產品的電郵及常見問題等，均載有明確的警告提示，表示投資者可能會損失其所有投資本金。系列 34 的銷售工具及有關推出產品的電郵已載於該陳詞第 27 項的附件。用以分銷系列 34 的常見問題載於附件 1 第 3 項。

5 **As stated in paragraph 42.3 of W26(C), an annual mystery shopper exercise was performed since 2004. Please provide:**

- (a) the findings of the mystery shopper exercise in 2004 and 2005; and

5.1 在 2004 年的神秘顧客式檢測中，被查核的銷售員所獲得的平均分數為 63%。銷售員就投資產品的資料提供全面解釋方面所取得的比率為 91%。是項檢測識別出的不足之處是關於若干員工在完成或解釋投資風險評估問卷(此問卷於進行上述檢測前數個月編製)方面的表現。

5.2 在 2005 年的神秘顧客式檢測中，被查核的銷售員所獲得的平均分數為 87%。銷售員在使用投資風險評估問卷以進行客戶合適評估方面有顯著的改善。此外，銷售員向客戶解釋產品時，解釋內容的質素亦有進一步提升。然而，檢測亦發現少數與訂明的銷售程序有偏差的情況。有關神秘顧客式檢測的其他資料，本行將另行按閣下於 2010 年 4 月 26 日致王潔鳳女士的函件中的第 2 項要求提供。

- (b) the relevant documents showing the rectification and follow-up actions taken by DBSHK to address the irregularities identified in the annual mystery shopper exercise.

5.3 有見及上述神秘顧客式檢測的結果，有關部門提醒銷售員關於完全遵守內部及外部指引的重要性。正如下文所說明，我們改善了內部政策，並為員工編製了額外的營運手冊及指引：

- (i) 在 2005 年 3 月編制了零售銀行內部監控及合規手冊(見附件 1 第 1 項)；
- (ii) 自 2006 年 3 月起，銷售員均需出席每季的零售銀行員工大會，期間零售銀行業務部總監會傳達有關銷售程序的規定的重要信息(見該陳詞第 9 項的附件)；
- (iii) 於 2005 年 6 月公布了闡述調查及紀律處分程序的全新政策文件(見附件 1 第 4 項)。 (只備英文本)

6 **It is noted that when the CLN Notes were first distributed in September 2003, all sales staff were required to attend one of the training sessions on the CLN Notes conducted by the Global Financial Group (GFM) and complete a quiz after attending the training sessions (paragraph 17.2 of W26(C)).**

- (a) Please advise whether training sessions were conducted by GFM when a new series of the CLN Notes was launched; if yes, please provide the details, including copies of the training materials, if any.

6.1 正如在該陳詞第 12 段所解釋，環球金融市場部就各系列的信貸相聯債券為星展香港提供培訓。特別是環球金融市場部的代表提供了各系列的信貸相聯債券的詳細資料，並於每週及每月例會上向產品盡職審查小組解釋相關系列的任何全新特點及風險。此外，環球金融市場部亦編製一套銷售工具，當中包含相關系列的特點與風險的說明，以協助銷售員。另外，環球金融市場部亦有份出席投資服務經理的會議及互動簡報會，以支持為銷售員提供的持續培訓。銷售工具材料樣本載於該陳詞第 26 至 28 項的附件。

(b) In respect of the post-training quiz, please provide:

(i) the passing score of the quiz;

6.2 70%

(ii) the percentage of sales staff having passed the quiz; and

6.3 99.24%

(iii) a specimen copy of the quiz.

6.4 請參閱附件 1 第 5 項。

(只備英文本)

7 Out of the complaints received after the collapse of Lehman Brothers (i.e. complaints from 2,775 customer accounts as mentioned in paragraph 44.2 of W26(C)), how many of them related to transactions in which the customer's risk tolerance level did not match with the risk level of the product?

7.1 無。

8 It is noted that additional approval from senior staff would be required if a customer intended to invest in a product with a risk level above his/her risk tolerance level. Had the internal controls of DBSHK identified any case in which it was confirmed that the products were not suitable for the customers and the additional approval should not have been given for the transaction?

8.1 正如在上文第 7.1 段所述，在 2,775 個客戶戶口中，並沒有任何交易涉及客戶的風險承受能力與產品的風險水平不相符的情況。