

~~絕密~~

日期：2010年8月5日

蘇格蘭皇家銀行香港區執行總裁朱仁毅先生
有關於 2010年7月13日的小組委員會研訊
所引起的跟進事宜的
書面回應

致香港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

本書面回應以英文原本撰寫。而本中文譯本僅供參考之用。本書面回應的中英文版本如有任何歧義，概以英文原本為準。

概述

本人謹此提述小組委員會根據立法會（權力及特權）條例（第 382 章）於 2010 年 5 月 26 日向本人發出的傳票（「傳票」）及本人就回應傳票而於 2010 年 6 月 17 日作出的陳述書（「陳述書」）。本陳述補充本人的陳述書。

除另有定義外，本回應所用詞語應具有本人的陳述書所賦予的涵義。

有關要求提供額外資料的回應

- 1 F(RBS)3 第 1.2 段提及，ABN/RBS 曾銷售 19 隻雷曼兄弟 2.75 年期人民幣 Booster Himalaya 票據，而據朱仁毅先生在 2010 年 7 月 13 日研訊上所述，該票據由兩個組別組成。請告知小組委員會，ABN/RBS 售出的雷曼兄弟 2.75 年期人民幣 Booster Himalaya 票據(美元)(W37(C)第 5a 項文件所述者)的數目。
 - 1.1 本行於有關期間出售的 19 隻雷曼兄弟 2.75 年期人民幣 Booster Himalaya 票據中，其中 18 隻以美元計值，一隻以港元計值。
- 2 關於雷曼兄弟相關結構性金融產品的銷售，請說明：
 - (a) 所涉客戶曾要求 ABN/RBS 提供銷售過程的相關錄音紀錄及／或其他載有投訴人資料的相關書面紀錄的投訴個案數目；及
 - 2.1 就陳述書第 35 項所述的投訴而言，62 名客戶曾向本行提出查閱個人資料要求（各自為「私隱條例要求」）。當中涉及合共 66 個投訴個案及 124 個私隱條例要求。客戶數目較投訴個案少是由於部分客戶同時持有迷你債券及迷你債券以外的雷曼產品，因而重複計算。
 - (b) (a)項所述的個案當中，有關要求不獲 ABN/RBS 接納的個案數目。
 - 2.2 第 2.1 段所述的 124 個私隱條例要求中，本行履行了其中 113 個要求。本行並無接納其餘 11 個私隱條例要求的原因如下：
 - 2.2.1 其中四個個案並無足夠資料以供本行履行私隱條例要求；

2.2.2 其中六個個案所要求提供的特定資料並不存在；及

2.2.3 其一個個案的私隱條例要求並非以法例規定的方式提出。

3 關於透過私人配售渠道從 ABN/RBS 購買雷曼兄弟相關結構性金融產品的客戶，請說明：

(a) 所涉客戶聲稱未被告知該等雷曼兄弟相關結構性金融產品是以私人配售方式售予他們的投訴個案(如有的話)數目；及

3.1 就向本行提出有關透過私人配售出雷曼產品的 384 個投訴個案中，其中六個個案的客戶聲稱未被告知有關雷曼產品乃透過私人配售方式向其出售。少數其他個案涉及有關該等雷曼產品並無監管批文的較不具體指稱。

3.2 按本人日期為 2010 年 7 月 12 日的回應（「F(RBS)2」）中有關問題 5 的回應所述，於有關期間，私人配售為在香港分銷雷曼產品的認可渠道。本行的銷售程序當中並無要求向客戶特別就所有私人配售的規定作出特別提述。

3.3 然而，按 F(RBS)(2)問題 5(a)的回應所述，各客戶經理於接納客戶有關購買雷曼產品的申請前均須向客戶提供一切必要的文件。就以私人配售方式分銷的雷曼產品而言，有關文件包括條款表。條款表載有私人配售的主要特點，即條款表中列明其內容未經香港任何監管機構審閱，亦載列有關的私人配售的限制。

(b) (a)項所述的投訴個案當中，銷售過程有錄音的個案數目。

3.4 問題 3(a)的回應所述的六個個案中，其中四個有就雷曼產品的銷售過程的部分內容錄音。

4 據 W37(C)第 44.7 段所載，為前線銷售員工而設的員工獎勵計劃的獎勵是按收益、客戶增長及所管理的資產增長 3 個主要標準釐定。請說明：

(a) 這 3 個主要標準在員工獎勵計劃中各佔的比重；及

4.1 按陳述書第 44.7 段所述，於有關期間，各員工均會因應各自的職級及職

責而有不同的表現目標。客戶經理需符合其於三個主要標準（即收益、客戶增長及所管理資產的增長）的目標，以符合資格取得獎勵。上述標準各佔三分之一比重。

(b) "妥善遵守適用的監管規定"是否佔有任何比重；若然，請提供詳情；若否，原因為何；及

4.2 客戶經理能否取得獎勵須視乎其有否妥善遵守適用的監管規定及內部指引而定。換言之，妥善遵守適用的監管規定及內部指引是能否取得獎勵的先決條件，而並無遵守適用的監管規定及內部指引則或會成為衡量獎勵的折減因素（如視為適用）。在極端情況下，有關獎勵或會被全數扣起。

(c) (a)及(b)項所述的每項標準各佔的比重是否每年須予檢討；若然，請提供詳情。

4.3 本行於有關期間每年檢討其獎勵計劃，並會持續進行檢討，以確保其符合本行的業務需要及遵守一切適用的監管規定。問題 4(a)所述各個標準的相關比重並無因有關檢討而出現任何變動。於 2006 年，透過引入陳述書第 44.7 段及下文問題 5 的回應所述的記分卡，本行遵守監管規定的方法得以加強。

5 據悉，由 2006 年起，銀行員工於季末須接受以記分卡形式進行的表現質素檢討，以評估其在合規、業務、服務質素及銷售手法記錄等各方面的表現(W37(C)第 44.7 段)。請說明／提供：

(a) 此記分卡的樣本；

5.1 謹請參閱第 1 項，當中提供了記分卡的樣本。此顯示本行所採納的銷售監控的模式，以測試員工表現。尤其是，此評估範疇包括有否遵守本行指引、認識你的客戶及其他開戶程序、銷售及受規管活動、合規、操作及服務標準，以確保維持高水平的合規及操作標準。

(b) 季末檢討所採用的記分卡上 4 個不同的評估範疇各佔的比重；及

5.2 記分卡上涉及以分數作評估的三個部分（即「認識你的客戶或開戶」、「銷售／受規管活動」及「合規／操作／服務標準」）所獲分配的比重於

有關期間不時變更。此乃由於各個部分的標準隨時間不斷演變，以符合本行的業務需要及監管規定。各個部分內的標準如出現任何變動均可能會影響該部分的比重，此乃由於各個標準均獲分配一定分數，而有關獲分配的分數反映本行衡量若未能符合有關標準時本行可能承受的風險。

- 5.3 就記分卡的另一部分（即「遵守本行指引」）而言，未能符合當中任何標準會被視作嚴重違規行為，而視乎其性質及嚴重性，或會被視為嚴重失當行為，因而需解僱有關僱員。
- (c) 記分卡上 4 個不同的評估範疇各佔的比重是否每年須予檢討；若然，請提供詳情。
- 5.4 謹請參閱本行有關問題 4(a)的回應，當中概述了本行於有關期間定期檢討員工的獎勵計劃的情況。因應本行進行的檢討過程，本行引入了問題 5(b)的回應所述的方法。按第 5.2 段所述，於有關期間，由於每年或持續進行檢討的過程中均會對記分卡作出變動，故此記分卡上涉及以分數作評估的三個部分所獲分配的比重各有不同。