

~~絕密~~

日期：2010年6月17日

蘇格蘭皇家銀行香港區執行總裁朱仁毅先生的
陳述書

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

本陳述書以英文原本撰寫。而本中文譯本僅供參考之用。本陳述書的中英文版本如有任何歧義，概以英文原本為準。

~~絕密~~

目錄

章節	頁次
本陳述書所用詞彙	3
概述	5
特定事宜的回應	5
本行角色	5
本行出售的雷曼兄弟相關結構性金融產品	6
銷售審批的內部程序	10
產品盡職審查	15
產品風險評估	17
銷售文件及推廣材料	19
向前線銷售員工提供的培訓及指引	20
認識你的客戶	27
建議及招攬行為的合適性	32
產品銷售	36
處理投訴	49
監管及合規事宜	51

本陳述書所用詞彙

本行指蘇格蘭皇家銀行香港分行(The Royal Bank of Scotland N.V., Hong Kong Branch) (前稱荷蘭銀行香港分行) 的零售銀行業務。

銀行業條例指香港法例第 155 章銀行業條例。

分行業務經理指本行的分行業務經理。

分行指蘇格蘭皇家銀行香港分行 (前稱荷蘭銀行香港分行)。

業務監控單位指本行於 2007 年於本行業務管理部內設立的業務監控單位，負責管理及監控銷售過程中所涉及的風險。

CAAML 政策指分行的客戶接納及反洗黑錢政策。

《操守準則》指證監會頒佈的《證券及期貨事務監察委員會持牌人或註冊人操守準則》。

合規手冊指分行於 2004 年執行並於 2007 年更新的合規手冊。

CPT 指《持續培訓的指引》所載的「持續培訓」。

ELN 指股票掛鈎票據。

《適當人選的指引》指按證監會於 2006 年 9 月頒佈及所述的指引。

年長客戶指年齡為 65 歲以上的客戶。

《勝任能力的指引》指按證監會於 2003 年 3 月頒佈及所述的指引。

《持續培訓的指引》指按證監會於 2003 年 3 月頒佈及所述的指引。

港元指港元。

金管局指香港金融管理局。

香港指中華人民共和國香港特別行政區。

雷曼兄弟指一間雷曼兄弟的實體。

雷曼產品指雷曼兄弟相關的結構性金融產品。

迷你債券指由 Pacific International Finance Limited 發行，與雷曼兄弟相關的「迷你債券」。

個人投資分析指透過本行的投資戶口／服務申請表「個人投資風險承受分析」一節所進行的個人投資分析。

產品團隊指本行的財富管理產品團隊，主要負責進行產品篩選或盡職審查，以識別及取得可在香港向客戶分銷的產品。

有關人士指名列由金管局根據銀行業條例第 20 條備存的紀錄冊的個人。

有關期間指 2005 年 4 月起至 2008 年 9 月的期間。

客戶經理指本行的客戶經理。

證券及期貨條例指香港法例第 571 章證券及期貨條例。

證監會指證券及期貨事務監察委員會。

結構性產品手冊指本行的結構性產品銷售及經營手冊。

結構性產品的產品計劃指本行的結構性產品的產品計劃。

蘇格蘭皇家銀行
香港區執行總裁朱仁毅先生的
陳述書

概述

於有關期間，蘇格蘭皇家銀行香港分行(The Royal Bank of Scotland N.V., Hong Kong Branch) (前稱荷蘭銀行香港分行) 的客戶包括零售銀行業務及私人銀行業務的客戶。於本陳述書內有關政策、程序及事實的回應均乃與零售銀行業務有關。

特定事宜的回應

本行角色

1. 請提供以下各項資料：

(a) 荷蘭銀行何時開始成為雷曼兄弟(下稱"雷曼")相關結構性金融產品的分銷商？

1.1 本行於 2005 年 4 月 28 日成為雷曼產品分銷商。首隻分銷的產品為迷你債券(系列 19 PIF 5.5Y HKD Credit Note)。

(b) 荷蘭銀行何時開始成為 RBS 的一部分？這種轉變對 ABN/RBS 作為雷曼相關結構性金融產品分銷商的角色，以及對有關產品的銷售審批過程，有否實質影響？請加以解釋。

1.2 有關時間表如下：

1.2.1 2007 年 10 月 17 日，RFS Holdings B.V. (一間由三間金融機構共同擁有的公司，包括並由 The Royal Bank of Scotland Group plc 控制) 完成收購 ABN AMRO Holding N.V.。

1.2.2 2010 年 2 月 6 日，「ABN AMRO Bank N.V.」將其名稱更改為「The Royal Bank of Scotland N.V.」。該名稱更改於 2010 年 3 月 27 日在香港實施。

1.2.3 本行在香港的零售及商業銀行業務於 2010 年 3 月 20 日出售至澳

洲及紐西蘭銀行集團有限公司香港分行（「ANZ」）。

1.2.4 蘇格蘭皇家銀行承諾，將繼續處理客戶可能就本行之業務轉移至 ANZ 前期間就本行所提供的銀行服務涉及的任何事宜或投訴。本行已安排專責部門，並會確保能繼續有效地處理客戶的投訴或事宜。

1.3 於有關期間，本行的收購或其名稱的更改概非分銷雷曼產品的法律實體的變動。該等事件對本行於雷曼產品的角色或對產品審批和銷售過程並無任何重大影響。

本行出售的雷曼兄弟相關結構性金融產品

2 請以表列方式提供以下各項有關 ABN/RBS 在 2003 年 4 月至 2008 年 9 月期間分銷的投資產品的資料：

(a) 在 2003 年 4 月至 2008 年 9 月 15 日期間，ABN/RBS 售賣的雷曼相關結構性金融產品類別的清單，以及每一類別下的具體產品；

(b) 在 2003 年 4 月至 2008 年 9 月 15 日期間，ABN/RBS 每年售賣的雷曼相關結構性金融產品的數量及總值(以港元計)；

2.1 本行由 2005 年 4 月 28 日至 2008 年 5 月 30 日分銷雷曼產品。於該段期間，本行售出第 1 項的圖表所列示的產品。

2.2 下表顯示所涉及的投資戶口數目及由本行分銷的雷曼產品總面值。

年份	投資戶口數目／所分銷的雷曼產品總面值
2005	40／11,759,229 港元
2006	29／23,696,451 港元
2007	1,364／969,491,205 港元
2008	497／336,470,778 港元

- (c) **ABN/RBS 銷售由 Pacific International Finance Limited 發行的首個及最後一個系列的零售結構性票據(即迷你債券)(並分別提供上述首個及最後一個系列產品的銷售文件(例如章程等)及推廣材料的副本)；**
- 2.3 本行首個出售的迷你債券系列為系列 19。此系列的有關銷售文件及推廣材料的副本載於第 2 項。
- 2.4 本行最後一個出售的迷你債券系列為系列 35。此系列的有關銷售文件及推廣材料的副本載於第 3 項。
- (d) **除迷你債券外, ABN/RBS 銷售的首隻及最後一隻雷曼相關結構性金融產品(並請分別提供上述首隻及最後一隻產品的銷售文件(例如章程、計劃備忘錄、產品小冊子、條款表等)及推廣材料的副本)；**
- 2.5 本行分銷的首隻雷曼產品(迷你債券除外)是於 2007 年 10 月 4 日出售的 ELN 雷曼兄弟兩年期港元累計票據 S776 22OCT09 (07PLE776QU))。該 ELN 的票息支付及到期贖回金額與中國石油天然氣股份有限公司、中國交通建設股份有限公司及中國人壽保險股份有限公司的股價掛鉤。該 ELN 的票期為 2 年。有關銷售文件的副本載於第 4 項。該 ELN 並無推廣材料。
- 2.6 由本行分銷的最後一隻雷曼產品為於 2008 年 5 月 30 日出售的混合式掛鉤票據(如持至到期)為 100%保本(於 2011 年 3 月 22 日到期的 2.75 Year CNY Booster Himalaya Note (USD))。其票息支付是與人民幣表現及一籃子相關資產(包括 Berkshire Hathaway Inc 的股價、Rogers International Commodity Index - Excess Return 的商品指數及 PIMCO Total Return Bond Fund USD Ins ACC 的基金價格)掛鉤。該產品的票期為 2.75 年。有關銷售文件的副本載於第 5 項。該產品並無推廣材料。
- (e) **(d)項所述的首隻及最後一隻雷曼相關結構性金融產品在設計及結構上有否任何主要分別。若有, 請作一比較; 及**
- 2.7 第 2.5 及 2.6 段所述的首隻與最後一隻雷曼相關結構性金融產品的基本設計及結構並無重大差異, 惟第 2.6 段所述的產品除與股份掛鉤外, 亦與人民幣、商品指數及基金的表現掛鉤(因此稱為「混合式票據」)。如上

~~絕密~~

文所述，有關的產品特性則有所不同，主要與相關股份、票息付款及贖回安排有關。第 2.6 段所述的雷曼產品如持有至到期亦屬保本。

- (f) 截至 2008 年 9 月 15 日(雷曼倒閉)，ABN/RBS 分銷的未到期(i)迷你債券及(ii)其他雷曼相關結構性金融產品的總值(以港元計)。

- 2.8 截至 2008 年 9 月 15 日，經本行分銷的迷你債券及雷曼產品（迷你債券除外）的未到期總面值如下：

產品類型	總面值
迷你債券	213,950,889 港元
雷曼產品（迷你債券除外）	784,214,776 港元
合計	998,165,665 港元

- 3 根據實行於 2009 年 1 月 14 日向小組委員會提供的資料，以下系列的產品錄得最高銷售價值：

- (i) 迷你債券系列 35；
- (ii) 雷曼兄弟兩年期美元氣墊區間累計票據 S888 23NOV09 (07PLE888QU)；及
- (iii) 雷曼兄弟兩年期美元氣墊區間累計票據 S889 23NOV09 (07PLE889QU)。

- (a) 請填妥表 1 及表 2，並提供所述每隻產品的銷售文件及推廣材料的副本；及

- 3.1 謹請參閱於第 6 及 7 項提供的表 1 及表 2。該等產品的有關銷售文件的副本分別載於第 3、8 及 9 項。除迷你債券系列 35（於第 3 項提供有關副本）外，本行在銷售此等產品時並無使用任何推廣材料。該等材料均由有關發行人、安排人及／或推廣商提供。

(b) 請解釋雷曼兄弟兩年期美元氣墊區間累計票據 S888 23NOV09 (07PLE888QU)的結構及現金流量；及

3.2 按雷曼兄弟所提供的銷售文件所披露，此項產品為一項票期為 2 年，與 3 隻股份所組成的籃子（中國電信股份有限公司、中國石油天然氣股份有限公司及交通銀行股份有限公司）掛鈎的 ELN。此 ELN 的主要特性如下：

3.2.1 潛在每兩個月支付利息 — 於 ELN 的期限內，投資者有權收取：

- (A) 就首個利息期收取 7.5%的固定票息；及
- (B) 視乎 3 隻相關股份於其後各個利息期的每日股價表現，就各個有關利息期收取潛在每兩個月支付的票息。

3.2.2 贖回機制 — 倘 3 隻相關股份的收市價各自於任何一個相隔兩個月的估值日達致其觸發水平，該 ELN 則按其 100%本金額，連同有關利息期的應計利息提早贖回。

3.2.3 非保本 — 此 ELN 的資本回報與相關股份的股價掛鈎。ELN 到期時，投資者有權：

- (A) 收取 100%的本金額，如：
 - (1) 3 隻相關股份於最後估值日的收市價各自相等於或高於其行使價；或
 - (2) 3 隻相關股份於 ELN 票期內的收市價各自從未低於其氣墊水平；或
- (B) 否則，收取截至最終估值日相關籃子內一個固定數目的最差表現股份，有關股份數目乃參考 ELN 的本金額及有關最差表現股份的行使價計算。

(c) 首個系列的產品與第(ii)及(iii)項所述的特定系列產品在產品結構及設計上有否任何主要分別。

3.3 本行分銷的首個有關產品系列（按第 2.5 段所述）與 3(ii)及(iii)段所述的系列並無重大的結構差異。然而，相關股份、行使價及票息率均有所不同，而首個產品系列並無氣墊機制。

銷售審批的內部程序

4 請說明：

- (a) 迷你債券最初是如何、何時及何人引入至 ABN/RBS？
- (b) 問題 2(d)所述的首隻雷曼相關非迷你債券結構性金融產品是如何、何時及何人引入至 ABN/RBS？
- (c) 貴行售賣的所有其他雷曼相關非迷你債券結構性金融產品是否均從同一來源引入；若否，請提供詳情。

4.1 本行有關雷曼產品的分銷一般乃因應客戶對某特定產品或產品特性表示興趣而展開，其後與雷曼兄弟、有關發行人、安排人或推廣商（如有不同）進行商討。產品團隊然後會根據問題 7 的回應中所述的盡職審查過程，對產品結構及交易對手進行評估。

5 **ABN/RBS 決定擔任雷曼相關結構性金融產品的分銷商/銷售商的考慮因素為何？貴行在何種程度上以需要增加非利息收入為考慮因素之一？**

5.1 在本行分銷雷曼產品期間，雷曼兄弟為在香港零售市場著名的結構性產品發行商。於 2008 年 7 月前，雷曼兄弟的穆迪評級為 A1（而於 2008 年 7 月則為 A2），而於 2008 年 6 月前，其獲標準普爾評為 A+（而於 2008 年 6 月則為 A）。在完成本行的常規內部審批程序後，雷曼兄弟於 2005 年獲批准為認可產品交易對手。

5.2 本行本身並無就分銷雷曼產品擁有特定的偏好，而分銷雷曼產品主要受本行向其客戶提供投資選擇的意欲及客戶需求所帶動。雷曼產品佔本行

在 2005 年至 2008 年期間分銷的所有結構性產品的百分比是相關總面值之 4.82%。

- 5.3 非利息收入的潛在增長僅為本行在考慮提呈發售如雷曼產品等結構性金融產品的多項因素之一。
- 6 在銷售模式方面，銀行可透過公開發售或"私人配售"向客戶發售金融產品。請說明：
- (a) ABN/RBS 銷售的(i)迷你債券及(ii)其他雷曼相關非迷你債券結構性金融產品分別採取的銷售模式；
 - (b) 該等銷售模式是否 ABN/RBS 自行選擇；若然，ABN/RBS 為何決定透過私人配售而不以公開發售方式銷售某些產品(例如 ABN/RBS 會否收取較高佣金)；及
 - (c) 倘若這不是 ABN/RBS 的決定，是哪一方作出有關選擇。
- 6.1 本行以公開發售方式分銷迷你債券，而迷你債券佔本行在 2005 年至 2008 年期間分銷的所有結構性產品面值的 0.77%。
- 6.2 本行以私人配售方式分銷所有雷曼產品（迷你債券除外），而其他雷曼產品佔本行在 2005 年至 2008 年期間分銷的所有結構性產品面值的 4.05%。各系列雷曼產品的私人配售方法包括下列兩款之一：
- 6.2.1 投資者以面額或代價不少於 500,000 港元購買有關雷曼產品；或
 - 6.2.2 向少於 50 名投資者提呈發售雷曼產品。
- 6.3 有關之分銷方式乃經考慮多項因素而作出的選擇。本行所考慮的因素包括客戶擬投資的金額、潛在投資者數目、客戶對某隻產品的偏好以及證監會是否已批准有關的特定產品等。
- 6.4 公開發售與私人配售的佣金比率分別不大。

7

請說明：

- (a) ABN/RBS 銷售的所有雷曼相關結構性金融產品(迷你債券及非迷你債券產品)是否均通過相同的審批過程。若否，請提供採取不同審批程序的原因，並說明不同產品/不同產品類型如何獲得審批；

7.1

本行出售的所有雷曼產品均遵守貫徹一致的產品盡職審查及審批程序，當中盡職審查主要涉及以下三個方面：

7.1.1 每隻雷曼產品均經由產品團隊審查。特別是，產品團隊已核實擬出售的雷曼產品是否與一項於結構性產品的產品計劃(第 10 項)所載的預先經批准資產類別相連。否則，產品團隊需依循該政策所載有關新類別申請程序的 10 個步驟，當中包括並涉及市場風險管理部及集團審計團隊。由於信貸掛鈎產品並非預先經批准的資產類別，故此在向客戶出售迷你債券前，需依循該步驟審批。

7.1.2 產品團隊亦需考慮擬定的交易對手(包括發行人)是否已符合結構性產品的產品計劃所載的條件。所有新交易對手均須獲香港財富管理業務主管及亞太區財富管理產品主管批准。雷曼兄弟於 2005 年至 2008 年間獲批准成為本行其中一間交易對手。

7.1.3 就每隻相關產品而言，產品團隊屆時需編製一份涵蓋主要產品特性、風險類別、分銷事宜及其他有關因素的產品計劃。此產品計劃需要與產品文件分發往本行多個部門以供審批，以確保有效監管盡職審查程序，以及確保獨立於日常業務的部門的意見投入。

7.2

與先前按第 7.1 段所述程序獲批准的產品具有大致相同產品結構的雷曼產品，須根據「計劃—結構性產品「相似組別」的批准」(第 11 項)所載的政策審閱及批准。

- (b) 若(a)項的答案為"是"，請以**流程圖**的形式說明該審批過程，並提供負責審批的人員的姓名及職位；
 - (c) 倘若該項批准是由 ABN/RBS 內某個委員會或部門作出，請提供該委員會或部門的詳細資料，包括其成員名單、職責範圍及應遵守的內部指引或實務守則；
- 7.3 第 7.1、7.2 及 11.1 段載述規管產品及交易對手盡職審查程序的主要政策，以及審批雷曼產品時所涉的本行主要人員。本行就分銷雷曼產品的產品審批及銷售過程以及載列所涉部門的流程圖隨附於**第 12 項**。
- (d) 倘若該項批准是由董事局作出，請提供董事局給予該項批准的會議日期；及
- 7.4 問題 7(a)至 7(c)的回應中所述的人員及部門負責雷曼產品審批。批准一項特定雷曼產品並非荷蘭銀行董事局的一項直接職能。
- (e) 請提供商議過程／作出決定的紀錄，說明為何下列產品獲准銷售：
 - (i) 問題 2(c)所述的首個系列迷你債券；
 - (ii) 問題 2(d)所述的首隻雷曼相關結構性金融產品；及
 - (iii) 問題 3 所述的 3 隻雷曼相關結構性金融產品。
- 7.5 此等產品乃根據第 7.1 及 7.2 段所述的程序獲批准。
- 7.5.1 就迷你債券系列 19 而言，請參閱**第 13 項**所提供的產品計劃；
 - 7.5.2 就問題 2(d)所述的雷曼產品而言，請參閱**第 14 項**所提供的產品計劃；
 - 7.5.3 就迷你債券系列 35 而言，根據**第 13 項**所提供有關迷你債券系列 19 的產品計劃獲批准為相似組別之產品；

- 7.5.4 就雷曼兄弟兩年期美元氣墊區間累計票據 S888 23NOV09 (07PLE888QU)；而言，根據雷曼兄弟兩年期美元氣墊區間累計票據 S779 (07PLE779QU)的產品計劃獲批准為相似組別之產品，請參閱第 15 項所提供的產品計劃；及
- 7.5.5 就雷曼兄弟兩年期美元氣墊區間累計票據 S889 23NOV09 (07PLE889QU)而言，根據雷曼兄弟兩年期美元氣墊區間累計票 S779 (07PLE779QU)的產品計劃獲批准為相似組別之產品，請參閱第 15 項所提供的產品計劃。
- 8 對於分為多個系列在市場上推出的雷曼相關結構性金融產品，ABN/RBS 在作出批准銷售該等產品的決定時，是就每個類別作出抑或按每個系列單獨作出，抑或兩者兼有？請加以說明。
- 8.1 各個系列的雷曼產品在售予客戶前均根據新產品程序（按第 7.1 段所述）或相似組別程序發行（按第 7.2 段所述）進行審查及審批。
- 9 ABN/RBS 決定銷售雷曼相關結構性金融產品時，有否決定應以哪些人士作為(i)迷你債券及(ii)其他雷曼相關產品的目標客戶？若有，請提供作出該項決定的原因及達致該項決定的討論過程的詳情。
- 9.1 按問題 44 及 45 的回應所述，就本行分銷的雷曼產品而言，概無特定目標客戶，但一般而言，已購買雷曼產品的客戶均為梵高理財客戶。該等客戶一般擁有較高的財富管理資產（通常超逾 1,000,000 港元）及顯示對結構性金融產品有較大需求。有關產品計劃內亦指出合資格客戶的廣義類別。
- 9.2 客戶在購買雷曼產品前，本行亦須填妥問題 33 至 41 的回應所述的認識你的客戶及適合度調查。
- 10 2008 年 6 月至 9 月中，據知雷曼的財政困難日益嚴重，當時 ABN/RBS 有否售賣任何雷曼相關結構性金融產品？若有，請解釋 ABN/RBS 為何

在該等報道出現後仍決定繼續售賣雷曼相關結構性金融產品。ABN／RBS 何時及為何決定停止售賣雷曼相關結構性金融產品？請說明有關決策過程，包括 ABN／RBS 內部作出該項決定的人士或機關。

- 10.1 本行於 2008 年 5 月 30 日後並無分銷任何雷曼產品。
- 10.2 本行一直就各交易對手持續進行盡職審查，以確保交易對手持續符合所有本行就有關交易對手的委任條件。於 2008 年 9 月前，雷曼兄弟持續符合本行所規定的交易對手評級。
- 10.3 就雷曼兄弟破產而言，本行已迅速於 2008 年 9 月 26 日向持有迷你債券的客戶發出函件及《常見問題》清單，並於 2008 年 10 月 3 日向雷曼產品（迷你債券除外）持有人刊發函件，以通知客戶有關情況（通告副本載於第 16 項）。本行亦於 2008 年 10 月 14 日另行刊發通知，讓客戶得悉事件的最新發展，並於 2008 年 9 月 30 日舉行客戶會議及於 2008 年 10 月對有關的關注及疑問作出進一步的書面回應（有關通告副本載於第 17 項）。

產品盡職審查

- 11 ABN／RBS 有否任何書面政策／內部指引訂明應如何進行產品盡職審查？若有，請提供相關文件；若否，原因為何。
 - 11.1 有關本行所分銷的雷曼產品的產品盡職審查所適用的主要政策為：
 - 11.1.1 結構性產品的產品計劃（第 10 項）；
 - 11.1.2 結構性產品手冊（第 18 項）；及
 - 11.1.3 一般投資銷售過程（第 19 項）。
 - 11.2 有關本行的盡職審查程序詳情，請參閱第 7.1 及 7.2 段的回應。

- 12 請說出負責擬備有關如何進行產品盡職審查的書面政策／內部指引的人士／部門的姓名／名稱。在擬備相關書面政策／內部指引時，曾否參考監管機構(例如香港金融管理局(下稱"金管局")及證券及期貨事務監察委員會(下稱"證監會"))的規定？有否把書面政策／內部指引的副本交予監管機構存案？
- 12.1 本行的各項政策及指引均考慮香港的監管架構。尤其是，合規手冊載列了廣泛產品類別的標準，並對該等監管規定作出具體參考。合規手冊由合規部編製，並於有關期間適時更新。第 20 項提供了合規手冊 2007 年版本的副本。
- 12.2 就第 11.1 段所述的特定政策而言，結構性產品的產品計劃及結構性產品手冊均由產品團隊編製，而一般投資銷售過程則由本行的業務管理部所編製。此等政策各自經由其他相關部門簽署確認。一般投資銷售過程均已參考了金管局及證監會的相關規定。
- 12.3 金管局在有關期間現場審查時可向本行查閱該等政策的副本。
- 13 ABN／RBS 在作出向客戶銷售某隻雷曼相關結構性金融產品的政策決定前，有否就該產品進行任何產品盡職審查？若否，請說明原因；若有，請提供資料，說明有關盡職審查如何進行，以及該項工作的結論。
- 13.1 請參閱問題 7 的回應中有關本行盡職審查程序的概覽。該等程序乃於向客戶出售雷曼產品前進行。
- 14 ABN／RBS 有否就所銷售的某隻雷曼相關結構性金融產品(例如 ELN、迷你債券)的每一系列進行產品盡職審查？若有，請提供資料，說明 ABN／RBS 如何進行該項工作，包括就該項工作成立的專責隊伍(如有的話)；若否，原因為何。

- 14.1 各個系列的雷曼產品在售予客戶前均根據新產品程序（按第 7.1 段所述）或相似組別程序發行（按第 7.2 段所述）進行審查及審批。
- 15 ABN/RBS 有否就所銷售的每隻雷曼相關結構性金融產品的性質、結構及風險，向發行人及／或其他獨立的資料來源作出任何查詢或索取任何資料？若否，請說明原因；若有，請以下述產品為例加以解釋：(i)問題 2(c)所述的首個及最後一個系列的迷你債券；(ii)問題 2(d)所述的首隻及最後一隻雷曼相關結構性金融產品；及(iii)問題 3 所述的 3 隻雷曼相關結構性金融產品。
- 15.1 按問題 7 的回應所述，本行在產品推出前已對發行人進行盡職審查，以確保其符合結構性產品的產品計劃所載條件。
- 15.2 作為雷曼產品的分銷商，本行亦已透過審閱由發行人、安排人及／或推廣商所提供的有關銷售文件，考慮產品的結構及主要特性。

產品風險評估

- 16 ABN/RBS 有否制訂任何關於產品風險評估的書面政策或指引？若有，請提供相關文件；若否，原因為何。
- 16.1 本行在產品風險評估方面訂有書面政策，有關政策載於結構性產品的產品計劃、結構性產品手冊及一般投資銷售過程。
- 17 ABN/RBS 有否就旗下銷售的每一系列(i)迷你債券及(ii)其他雷曼相關非迷你債券結構性金融產品進行風險評估？若有，請以表列方式列出 ABN/RBS 對(i)及(ii)項所述的每一系列產品的風險評級，並解釋 ABN/RBS 如何定出每個風險評級(包括在釐定有關評級時曾考慮的所有因素及準則)；若否，原因為何。
- 17.1 本行對每隻雷曼產品均分配一個風險評級。本行對雷曼產品分配風險評級時所考慮的因素包括其投資期、是否保本、相關資產及其複雜性。雷

曼產品各自的風險評級載於下表。

產品類型	風險評級
迷你債券	進取
Himalaya 票據	平衡
其他雷曼產品	進取

- 18 請解釋 ABN/RBS 就旗下銷售的雷曼相關結構性金融產品採納的風險評估級別。
- 18.1 本行採納三級制為其產品進行風險分類，有關風險類別分別定為「謹慎」、「平衡」或「進取」。除 Himalaya 票據外，所有雷曼產品均獲分配「進取」的最高風險評級。基於 Himalaya 票據若持有至到期（票期為 2.75 年）則屬保本，其獲分配「平衡」的評級。此舉反映本行在一般投資銷售過程中的風險分類模式，當中規定結構性產品須分類為「平衡」或「進取」，此乃由於有關產品的流通性較傳統投資為低，且包含衍生工具。
- 19 ABN/RBS 有否就旗下銷售的每隻雷曼相關結構性金融產品進行任何售後風險評估？若有，請提供詳情，包括有否通知客戶最新的評估結果？
- 19.1 根據本行的政策，並無必要就本行分銷的雷曼產品進行售後風險分類重估。
- 20 據悉，在 2008 年 6 月至 7 月期間，信貸評級機構（例如標準普爾、惠譽國際評級及穆迪）已調低雷曼的信貸評級，雷曼股價亦大幅下挫。ABN/RBS 有否評估雷曼的財政困難對 ABN/RBS 已出售的未到期雷曼相關結構性金融產品可能造成的影響？若有，請提供詳情；若否，原因為何。
- 20.1 按問題 10 的回應所述，本行於 2008 年 5 月 30 日後並無分銷雷曼產品。不論如何，由於當時雷曼兄弟仍獲標準普爾評為 A 級及獲穆迪評為 A2

級，仍然符合本行的發行人資格規定。

- 20.2 按一般原則，本行會就其交易對手持續進行盡職審查，以確保交易對手持續符合所有本行就有關交易對手的委任條件。有關盡職審查乃按年及在市場出現任何逆轉的情況時由產品團隊進行。有關本行就雷曼兄弟倒閉所採取的反應措施的其他詳情，請參閱問題 10 的回應。

銷售文件及推廣材料

- 21 ABN/RBS 有否參與擬備旗下銷售的雷曼相關結構性金融產品(例如問題 2(d)及問題 3(ii)及(iii)所述產品)的銷售文件及推廣材料？若有，請提供詳情。
- 21.1 相關銷售文件及迷你債券的推廣材料均由發行人、安排人或推廣商向本行提供，而客戶經理可透過本行的資訊系統取得有關資料(請參閱第 45.5 段)。
- 22 由於以私人配售方式發售的雷曼相關結構性金融產品的銷售文件及推廣材料無須獲得證監會認可，ABN/RBS 有否設立任何機制以供審核/審閱該等文件及材料的內容及鋪陳方式？若有，請提供詳情，並說明 ABN/RBS 曾否向發行人提出任何疑問/意見。若否，ABN/RBS 如何確保該等文件已全面披露產品資料(例如風險)？
- 22.1 雷曼產品僅會在按第 7.1 及 7.2 段所述，待本行完成進行日常批准及審閱過程後首次獲批准時，方能以私人配售方式出售。產品團隊審查：
- 22.1.1 產品結構；
- 22.1.2 交易對手；及
- 22.1.3 產品特性，包括相關的風險因素。

- 22.2 本行僅擔任雷曼產品的分銷商。本行就銷售雷曼產品時所採用的所有銷售文件均由發行人、安排人及／或推廣商編製，而有關的法律責任概由其承擔。然而，正如第 7.1 段所述的結構性產品手冊中有關產品審查過程的部分，本行均會審閱有關文件，並編製產品計劃，當中涵蓋主要產品特性、風險評級、分銷事宜及其他有關因素。
- 22.3 就本行以私人配售方式分銷的雷曼產品而言，本行並無提供任何推廣材料予客戶經理。

向前線銷售員工提供的培訓及指引

- 23 請說明貴行爲參與銷售雷曼相關結構性金融產品的員工作出的培訓安排，包括以下詳情：
- (a) 有關培訓屬一般性或具有產品針對性，抑或兩者兼具；
 - (b) 倘若只屬一般性，請提供有關培訓計劃的詳情；
 - (c) 倘若具有產品針對性，請提供就下列產品而設的培訓計劃的詳情：
 - (i) 問題 2(c)所述的首個及最後一個系列的迷你債券；
 - (ii) 問題 2(d)所述的首隻及最後一隻雷曼相關結構性金融產品；及
 - (iii) 問題 3 所述的 3 隻雷曼相關結構性金融產品。
 - (d) 倘若有關培訓同時具有一般性及產品針對性，請提供(b)及(c)項指明的所有詳情；及
 - (e) 倘若有關培訓安排曾有變更，請加以描述。
- 23.1 客戶經理均接受全面及特定有關產品的培訓，以確保其擁有必要的相關知識及技巧，以向客戶提供優質服務，以及符合其作爲有關人士的 CPT 規定要求。本行採取整體的方式以達致此目標。首先，本行的員工會於入職時及之後持續獲提供培訓，有關培訓包括銷售過程、投資適合度、

不當方式銷售及有關的法律及監管事宜。其次，本行亦會在有關客戶經理的正式培訓外輔以在職訓練及指導。

23.2 具體而言，本行的培訓涵蓋以下各項：

23.2.1 以下形式的一般培訓：

- (A) 課程及導修，課題包括本行的合規原則、反洗黑錢、銷售技巧、技術技巧及商業技巧等；
- (B) 有關各種手冊及程序的更新培訓；
- (C) 有關認識你的客戶、不當方式銷售及客戶的合適性的研討會（特定例子請參閱問題 37 的回應）；及
- (D) 定期進行小測以查核銷售員工對包括投資銷售過程的流程、一般投資銷售過程、個人投資分析及 CAAML 政策等認知；

23.2.2 以「定製」的產品培訓方式提供個別產品培訓，或在適當時與包括發行人（或其他人士）安排簡介環節，以確保前線銷售員工理解有關產品的特性、機制以及合資格購買產品的客戶。結構性產品的銷售員工亦定期獲安排培訓，以加深其了解產品特性。具體而言，下列各項產品均獲安排培訓：

- (A) 本行分銷的首個系列迷你債券（系列 19）（第 21 項已提供有關簡介的副本）；
- (B) 本行分銷的最後一個系列迷你債券（系列 35）（第 22 項已提供有關簡介的副本）；
- (C) 按第 2.5 段所述由本行分銷的首隻其他雷曼產品（第 23 項已提供有關簡介的副本）；
- (D) 按第 2.6 段所述由本行分銷的最後一隻其他雷曼產品

~~絕密~~

(第 24 項已提供有關簡介的副本)；及

(E) 問題 3 所述的三項雷曼相關結構性金融產品 (第 22 項已提供有關迷你債券系列 35 簡介資料的副本, 而第 23 項已提供有關第 3(ii)及(iii)段所述 ELN 的簡介資料的副本)；及

23.2.3 由客戶經理主管及駐守本行各分行的指定財富組合顧問負責的在職訓練及指導。有關訓練及指導每日早上於分行開門營業前, 以簡介會形式, 或按特定基準進行。

23.3 本行於有關期間已改善並加強員工培訓。例如, 本行於 2007 年推出「黃金培訓」措施, 以鼓勵員工參加其他網上自學課程及更新課程, 並按其本身學習速度學習。

24 發行人或 ABN/RBS 或任何另一方有否就 ABN/RBS 所銷售的每隻雷曼相關結構性金融產品, 為前線銷售員工舉行產品簡介會及/或提供培訓材料? 若有, 請提供詳情; 若否, 原因為何。

24.1 在推出具備新結構的雷曼產品前, 本行安排合適的產品培訓 (包括安排有關發行人、安排人及/或推廣商進行個別產品簡介), 並按問題 23 的回應所述, 輔以其他培訓、實際指引及支援。

25 ABN/RBS 在推出旗下分銷的每一系列(i)迷你債券及(ii)其他雷曼相關結構性金融產品前, 有否就每一系列產品為前線銷售員工提供進一步培訓? 若有, 請提供詳情; 若否, 原因為何。

25.1 請參閱問題 23 及 24 的回應。

- 26 ABN/RBS 有否強制前線銷售員工須事先參加產品簡介會及/或培訓，然後才可向客戶銷售某隻雷曼相關結構性金融產品？若否，原因為何。
- 26.1 本行所有銷售員工均須參加由產品團隊或外界產品供應商所舉行的產品培訓。特別是，一般投資銷售過程及結構性產品的產品計劃規定須在進行銷售或推廣活動前為銷售員工安排產品培訓及簡介會（尤與具有特定特性的新推出產品有關），並規定產品經理、分行經理及/或財富組合顧問須編製及存檔出席記錄。倘員工未能參加若干簡介會，員工本身有責任安排，出席其他分行舉辦的類似簡介會或其後補辦的簡介會。
- 26.2 前線銷售員工亦須符合作為有關人士的 CPT 規定，以及參加定期舉辦的內部簡介會，包括按問題 23 的回應所述於分行開門營業前由客戶經理主管進行的每日簡介會。
- 27 ABN/RBS 有否制訂任何程序，事先評估前線銷售員工對某隻雷曼相關結構性金融產品的認識，然後才准許他們向客戶銷售該產品？若有，請提供詳情；若否，原因為何。
- 27.1 各分行的財富組合顧問會與客戶經理緊密合作，以向客戶經理介紹產品、協助客戶經理及提供持續訓練。此舉能加強客戶經理對產品的認知，並有助本行識別到有需要舉辦的任何其他簡介會或培訓。
- 28 ABN/RBS 有否接獲屬下銷售員工就他們在雷曼相關結構性金融產品銷售方面所獲得的培訓反映的任何意見？若有，請提供詳情。
- 28.1 客戶經理有機會在本行分行每日舉行的互動簡介會上提出有關分銷雷曼產品的問題及各注意事項。客戶經理主管確保能即時或及早解決該等問題及關注事項，並在有需要時轉介至相關的內部團隊作進一步跟進。
- 29 ABN/RBS 有否就銷售(i)迷你債券及(ii)其他雷曼相關結構性金融產品方面的招攬程序向屬下前線銷售員工提供銷售講稿？若有，請提供講稿

的副本。

- 29.1 本行並無就由其分銷的雷曼產品發出任何特定產品的銷售講稿。按問題 30 的回應所述，本行員工在分銷雷曼產品時均須遵守本行的政策及程序。作為適合度調查的部分程序（按問題 33 的回應所述），本行員工須告知客戶與雷曼產品相關的主要風險，並與客戶確認其了解產品。
- 30 請提供 ABN/RBS 為協助參與銷售雷曼相關結構性金融產品的員工遵守《證券及期貨事務監察委員會持牌人或註冊人操守準則》（下稱“《操守準則》”）而擬備的操作指引、手冊、內部備忘錄、指示或任何其他文件的副本。若該等指引、手冊、備忘錄、指示及文件是針對特定產品而制訂，請就以下每隻產品提供相關文件：
- (a) 問題 2(c)所述的首個及最後一個系列的迷你債券；
 - (b) 問題 2(d)所述的首隻及最後一隻雷曼相關結構性金融產品；及
 - (c) 問題 3 所述的 3 隻雷曼相關結構性金融產品。
- 30.1 除了問題 23 及 37 的回應所述的培訓、支援及指導外，本行亦編製了運作指引及手冊，以協助員工遵守其監管責任，包括《操守準則》。
- 30.2 本行向分銷雷曼產品的員工提供以下主要政策：
- 30.2.1 合規手冊（第 20 項），當中載有廣泛產品類別的標準，並對監管規定作出具體參考；
 - 30.2.2 一般投資銷售過程（第 19 項）；

- 30.2.3 結構性產品手冊 (第 18 項)；
 - 30.2.4 CAAML 政策 (第 25 項)；
 - 30.2.5 專業投資者處理程序 (第 26 項)；
 - 30.2.6 於 2007 年實施的年長客戶處理程序 (第 27 項) (一般投資銷售過程先前亦載有關於該等客戶的政策及指引 (按第 28 項所提供有關政策的 2004 年版本所示))；及
 - 30.2.7 員工手冊 (第 29 項) 清楚訂明全體員工均須遵守一切法律、行業實務守則及內部政策及程序，並載述如何查找法律及合規政策 (及其他事宜)。
- 30.3 根據結構性產品手冊，產品團隊須向前線銷售員工派發有關產品文件、適合度調查及其他文件。請參閱問題 2 及 3 的回應所述的產品文件、問題 33 的回應所述的適合度調查樣本以及問題 23 的回應所述的產品相關培訓材料。
- 31 **ABN/RBS 有否制訂任何政策/程序，確保屬下銷售員工符合證監會發出的《適當人選的指引》、《勝任能力的指引》及《持續培訓的指引》？若有，請提供該等政策/程序的詳情；若否，原因為何。**
- 31.1 所有分銷雷曼產品的客戶經理須向金管局註冊為有關人士，並符合《勝任能力的指引》的勝任規定，以及屬《適當人選的指引》所列的適當人選，並承諾進行《持續培訓的指引》所列的 CPT。
 - 31.2 合規部會通知客戶經理其 CPT 要求以及查核客戶經理有關該等規定的合規情況。
 - 31.3 本行擁有一系列既定政策及程序以提高員工對有關要求及其重要性的認識。合規手冊描述了本行的合規方式及一般原則。特別是，其要求：

- 31.3.1 所有員工須持有牌照方可為本行進行任何受規管活動(合規部負責就每名僱員的工作範疇決定所需要的牌照類型)；
 - 31.3.2 有關人士須維持為適當人選、留意彼等目前及過往的財務狀況、教育或其他資格或經驗、勝任能力、真誠及公正地履行彼等職能的能力，以及彼等的整體聲譽、性格、財政的穩健及可靠程度，並通知本行有關人士之個人資料的任何變動；及
 - 31.3.3 有關人士須符合彼等的 CPT 要求，提供適合的培訓課題並要求彼等存置培訓記錄。
- 31.4 除了合規手冊外，員工分銷雷曼產品時亦須遵守一般投資銷售過程，有關過程文件：
- 31.4.1 當中載列了成為有關人士的資格要求，包括學術資格、認可的行業資格及本地監管架構的考試；
 - 31.4.2 當中規定了所有從事受規管活動的員工均須向金管局註冊；
 - 31.4.3 由 2008 年 1 月起，載述了有關人士可能不再屬適當人選的情況，並要求有關人士在出現任何該等情況時向其主管、合規部或本行的人力資源部匯報；及
 - 31.4.4 要求有關人士遵守《持續培訓的指引》。
- 31.5 按問題 23 及 37 的回應所述，本行亦已採取全面的方式培訓及指導其員工，並於整段有關期間作出適當培訓，以協助有關人士符合有關 CPT 要求。

- 31.6 請同時參閱問題 51 有關本行就確保其前線員工遵守有關產品分銷的規管責任的一般措施的回應。
- 32 ABN/RBS 有否要求法律/合規小組參與審核相關培訓材料，以確保符合所有相關法律及監管規定？若有，有否在該等材料中發現任何虛假/不確/誤導的資料？若否，請說明原因。
- 32.1 本行的合規部參與審閱有關培訓材料，以及第 7.1 段所述的一般產品審查及審批過程。在有關材料中，概無識別任何錯誤、不確或誤導的資料。

認識你的客戶

- 33 ABN/RBS 有否制訂任何政策/程序，確保屬下前線銷售員工有為客戶進行風險狀況分析程序，以評估客戶的風險接受程度？若有，請提供詳情；若否，原因為何。
- 33.1 本行於有關期間擁有以下認識你的客戶及有關適合度的守則，以確保本行及其員工了解客戶的情況及投資狀況，當中包括客戶的風險承受度：
- 33.1.1 客戶經理須遵守以下有關認識你的客戶的主要政策及程序：
- (A) CAAML 政策，當中載述及補充了本行以反洗黑錢的角度對有關認識你的客戶的監察。客戶經理須填寫反洗黑錢相關的風險評估表格（第 30 項），該表格審查客戶的背景、商業活動、產品及服務需要，以及客戶資金的來源及性質。有關評估由客戶經理或客戶聯絡人根據一般投資銷售過程進行，並由該名人士的上級加簽；
 - (B) 載於投資戶口/服務申請表（第 31 項）的個人投資分析，由客戶經理與客戶進行，作為開立戶口程序的部分。有關分析包括有關客戶風險承受度、投資目標及能力等方面的

問題。有關答案有助將客戶的風險承受度，按每條問題所得積分，分類為「進取」、「平衡」或「謹慎」。客戶在填妥表格後須簽署及確認其答案；及

- (C) 客戶聲明書（於個人投資分析內作出），其要求客戶聲明（若其透過於「第 1 格」加上別號），則彼等僅會按個人投資分析對產品進行投資，或（若其透過於「第 2 格」加上別號），則其希望投資於相關風險與有關分析並不符的產品，並確認若干產品的風險可能較其風險承受程度為高。

33.1.2 擬購買雷曼產品的客戶須在客戶經理指引下填妥一份指定產品的適合度調查，以助確定產品本身是否適合有關客戶。該適合度調查附於指定產品的申請表格內，根據一般投資銷售過程，適合度調查為有關過程的必要部分。第 32 項提供有關樣本。適合度調查載有一系列問題，以詢問客戶：

- (A) 曾否因相關的銷售限制而被限制購買某種產品；
- (B) 是否理解產品結構；
- (C) 有否準備在產品期限內（有關期限在表格內註明）一直持有產品，並是否了解產品未必有二手市場；
- (D) 是否擁有投資各類產品的經驗，其中包括股票、債券、互惠基金、結構性產品及衍生工具等；及
- (E) 是否具備合適的風險／損失承受程度，並明白有關產品的主要風險（有關概述載於調查問卷中）。有關風險一般包括投資風險、信用風險、流通量風險、提早放棄風險、

匯率風險、利益衝突、對沖活動風險、提早終止風險、資本保障、新興市場及取消風險等。

更重要是，調查載有客戶的確認書，當中註明（其中包括）客戶：

- (F) 已收取並審閱以其屬意語言刊發的有關銷售文件，且明白有關內容；
- (G) 對是否投資於產品已作出獨立且知情的決定；
- (H) 有能力理解及評估投資於該產品的相關風險；
- (I) 已收取、閱讀、理解並接納有關風險；及
- (J) 已獲邀提出問題及按其意願已徵求獨立意見。

33.1.3 作為一項監控措施，分行業務經理須檢查每份適合度調查，以查閱客戶的風險承受度，是否與產品相關的風險水平相符、客戶是否產品的合適對象，以及客戶有否填妥並簽署有關適合度調查。結構性產品手冊規定分行業務經理須拒絕接納任何未有填妥的申請，並交回客戶經理作進一步處理。分行業務經理須於所有具「正面」結果（即客戶被列為適合作投資規劃）的適合度調查上簡簽。倘客戶對某類產品而言並不「適合作投資規劃」，則分行業務經理需要在結構性產品的申請表上簽註「不成功」，以作核實並存檔。

33.2 本行於整段有關期間採取了額外措施以確保遵守該等守則。謹請參閱問題 34 至 52 有關與認識你的客戶、適合度調查及銷售過程相關的其他主要守則的回應。

- 34 根據 ABN/RBS 的規定，員工只需在客戶開立投資帳戶時進行一次風險狀況分析程序，抑或需定期持續進行該項程序？若需持續進行，ABN/RBS 如何確保每位員工均遵守此規定？
- 34.1 本行持續定期進行風險狀況分析。
- 34.2 具體而言，個人投資風險承受分析有效期為 12 個月。該 12 個月期間屆滿後，客戶經理須根據一般投資銷售過程與客戶聯絡，並在客戶購買任何其他產品前再進行個人投資風險承受分析。此慣例透過在 2006 年 12 月執行為客戶經理而設的電腦系統而進一步提升。該系統可在個人投資風險承受分析到期前 5 日通知客戶經理，並存有客戶在作出投資指令前是否具有有效的個人投資風險承受分析的記錄。倘客戶認為其風險狀況應當有所改變，亦可進行個人投資風險承受分析（請參問題 41 的回應）。
- 34.3 有關本行監察及審閱過程（其中包括文件審閱及內部審核）的其他詳情，載於問題 52 的回應。
- 35 **ABN/RBS 有否設立內部機制，定期覆檢風險狀況評估問卷及評分制度？若有，請提供詳情；若否，原因為何。**
- 35.1 本行有關客戶風險狀況評估的機制為個人投資分析（及相關的評分制度），有關機制於有關期間經本行的地區團隊定期檢討。
- 36 **ABN/RBS 除要求屬下銷售員工擬備風險狀況評估問卷外，有否要求他們評估客戶的特定需要及個人情況？若否，請說明原因。**
- 36.1 客戶經理須考慮在客戶盡職審查過程中收集的客戶資料，確保向客戶進行的任何招攬行為在所有情況下均屬合理。作為評估認識你的客戶以及適合度的程序的一部分，客戶經理須評估客戶是否明白產品的性質及風

險，並擁有足夠的資產淨值承受風險及承擔買賣產品的潛在損失。該等過程將輔以第 36.2 及 36.3 段所述有關年長的客戶及專業投資者的特別守則。

- 36.2 本行於整段有關期間具備關於年長客戶的特定政策及指引。較早版本的一般投資銷售過程（**第 28 項**）載有關於年長客戶在開立投資戶口前須取得財富組合顧問／分行業務經理及財富管理主管批准的規定。隨著於 2007 年 11 月實施一項名為「年長客戶的處理程序」（**第 27 項**）的獨立政策，該等政策及指引得以進一步加強。基於年長客戶相對較短的投資期限以及一般的風險承受度普遍較為謹慎，該文件載列客戶經理在與年長客戶進行交易時須遵守的額外監控措施。有關程序要求銷售員工填妥「年長客戶的合規清單」。該清單要求員工提醒客戶在銷售過程中可選擇邀請家庭成員或親友一同列席。本行自 2008 年 1 月起採用載於一般投資銷售過程中關於視障及文盲客戶的特定政策。
- 36.3 本行已實施專業投資者處理程序（**第 26 項**），當中載列本行與符合專業投資者條件並同意被視為專業投資者的客戶進行交易的政策。有關程序規定，若客戶在被視為證券及期貨條例及《操守準則》所指的專業投資者時，須採取以下措施：
- 36.3.1 客戶須提供足夠的資產證明；
- 36.3.2 本行向客戶提供書面解釋，說明本行如何界定專業投資者、獲界定為專業投資者的後果及風險，以及就部分或全部產品或市場撤回被視為專業投資者的權利；
- 36.3.3 客戶簽署聲明書，表示其同意被視為專業投資者，並確認其已閱讀及明白本行有關被視為專業投資者的風險及後果，以及撤回被視為專業投資者的權利的解釋；

- 36.3.4 分行業務經理須核實資產證明及聲明書屬妥當；
- 36.3.5 本行的業務支援主管、銷售渠道支援主管及業務管理主管屆時會審批有關申請；
- 36.3.6 本行系統須更新客戶的記錄；及
- 36.3.7 客戶的專業投資者狀況須每年檢討，而當客戶不再符合專業投資者的條件時，客戶經理須向客戶採取適當的跟進措施。

建議及招攬行為的合適性

- 37 ABN/RBS 有否提醒銷售員工注意證監會於 2007 年 5 月就投資顧問為客戶提供合理適當建議的責任所發出的《常見問題》？有否向他們簡介《常見問題》？
 - 37.1 本行確認有關部門均獲妥為通知所有監管規定，且亦已實施有關監管規定。請參閱問題 63 的回應。
 - 37.2 尤其是，在證監會公佈《常見問題》後，本行已就合適性評估採取以下措施：
 - 37.2.1 本行向從事分銷雷曼產品的銷售員工進行培訓，其中包括：
 - (A) 2007 年 9 月的「投資建議的合適性」；及
 - (B) 於 2008 年 6 月：
 - (1) 「關於銷售程序、專業投資者及跨境活動的培訓」；及
 - (2) 「一般投資銷售過程」。

有關材料的副本載於第 33 項。
 - 37.2.2 本行亦於 2007 年 11 月檢討並改善其於一般投資銷售過程中與合

適性相關的政策，以處理該《常見問題》中所提供的指引的實際影響。

- 38 ABN/RBS 有否制訂任何內部監控措施，確保員工就雷曼相關結構性金融產品作出的投資建議及招攬行為合理適當？若有，請提供詳情；若否，原因為何。
- 38.1 按問題 7、33 及 41（包括其他）的回應所述，本行於有關期間擁有規管產品盡職審查、風險狀況、風險配對及合適性評估的政策及程序，並且具備相關的持續培訓及實務指引（按問題 23 及 37 的回應所述）。
- 38.2 以下為本行就加強其守則的實際應用所採取的其他措施。有關其他的合規監控，請參閱問題 52 的回應。
- 38.2.1 本行的結構性產品手冊規定從事分銷雷曼產品的員工須遵守的詳細程序，包括規定客戶經理在接納客戶指示前須完成以下各個步驟：
- (A) 確保其已進行有效的個人投資分析（另請參閱問題 33 及 34 的回應）
 - (B) 通知客戶有關投資有關產品的主要相關風險；
 - (C) 向客戶轉交一切必要文件，並邀請客戶閱讀及確認其了解有關文件；及
 - (D) 按第 33.1 段及問題 52 的回應所述，安排客戶完成並簽署關於有關產品的適合度調查（其後由分行業務經理及業務監控單位核實）。
- 38.2.2 本行亦就每隻雷曼產品的結構設立適合度調查。按第 33.1.2 段所述，調查載有與產品相關的主要風險，亦為申請購買每隻產品時

必須進行的步驟。除客戶聲明書外，適合度調查要求客戶經理聲明，其已向客戶提供及解釋必要的銷售文件及適合度調查，並已邀請客戶閱讀、提問及按其意願徵求獨立意見。

- 39 **ABN/RBS 有否設立任何制度，規定銷售員工必須以文件記錄向客戶作出某項建議的理據？若有，請提供詳情；若否，原因為何。**
- 39.1 按問題 33 的回應所詳述，本行招攬的準則建基於個人投資分析及結構性產品申請表格（其中載有有關的適合度調查）。客戶經理須向客戶提供個人投資分析及結構性產品申請表格，並向客戶作出說明，而客戶須簽署有關文件。請同時參閱問題 41 的回應。
- 39.2 一般投資銷售過程規定客戶經理不得提供酌情諮詢服務。客戶經理僅獲准根據客戶的個人投資分析而向客戶介紹產品。
- 40 **ABN/RBS 有否制訂任何措施，以確定客戶是否充分知悉屬下銷售員工所推介的雷曼相關結構性金融產品的性質和風險？若有，請提供詳情；若否，原因為何。**
- 40.1 本行已有政策及程序知會客戶有關雷曼產品的性質及風險，其中包括進行個人投資分析及特定產品適合度調查、提供所有有關的產品的文件、遵守風險不符程序，以及通知客戶涉及的主要風險。請參閱問題 33 至 38 及問題 41 的回應。
- 40.2 結構性產品手冊規定客戶經理須於接納有關訂購表格前再行確認價格、金額、結算日及其他資料。尤其是，客戶經理須提醒客戶於有關條款表印列的風險披露聲明，以及列於適合度調查的產品風險。客戶經理須評估客戶是否明白產品涉及包括市場風險及信貸風險等風險。

- 40.3 該等政策及程序獲問題 52 的回應所述的本行的文件審查、內部審核及其他機制所支持。
- 41 **ABN/RBS 有否制訂任何內部監控措施，以識別哪些交易出現產品風險評級與客戶風險狀況錯配的情況？若有，請提供詳情；若否，原因為何。**
- 41.1 根據一般投資銷售過程，若客戶有意購買被評為高於其個人投資分析（規定須經客戶簽署）上所顯示的客戶風險承受度風險評級的雷曼產品，客戶經理須採取若干措施。具體而言，客戶經理將視乎情況而採取以下其中一項方式。
- 41.1.1 倘出現風險不符情況及客戶在「第 1 格」加上剔號（按第 33.1 段所述），則客戶經理不得向其出售該產品，除非客戶願意再進行一次全面的個人投資分析，且風險承受度的結果相等於或高於該產品的風險評級。
- 41.1.2 倘客戶在「第 2 格」加上剔號（按第 33.1 段所述），且具有單一級別的偏差（例如客戶經評估的風險承受度為「平衡」，而產品的評級為「進取」），則客戶可在毋須通過額外批准的情況下購買該雷曼產品，惟客戶經理須提醒客戶有關不符情況，並詢問客戶是否願意再次進行重新風險評估分析。
- 41.1.3 倘客戶在「第 2 格」加上剔號，且具有兩個級別的偏差（例如客戶經評估的風險承受度為「謹慎」，而有關產品的評級為「進取」），則客戶經理須填寫「兩個級別風險偏差審批表格」，訂明客戶經理已：
- (A) 向客戶徹底解釋有關的雷曼產品並不適合其購買；
 - (B) 再次確認客戶有意在不理會個人投資分析的結果的情況

下進行認購；及

(C) 記錄出現偏差的任何額外理由。

除了問題 33 的回應所述有關一般合適性的監管守則外，本行的管理高層亦須對出現任何涉及兩個級別偏差的情況進行審批。

產品銷售

- 42 實行參與銷售雷曼相關結構性金融產品的所有前線員工是否均已參加並通過證監會持牌代表的相關資格考試？若否，ABN/RBS 在揀選從事上述產品銷售的前線員工時，有否設定任何資格條件(例如年資、職級、經驗、教育程度及曾修讀的培訓課程)？
- 42.1 所有分銷雷曼產品的客戶經理須向金管局註冊為有關人士，並符合所有相關的勝任規定（包括證監會所規定者）。合規手冊及一般投資銷售過程特別要求所有為本行進行任何受規管活動的員工須持有牌照。其他詳情，請參閱問題 31 的回應。
- 43 銷售雷曼相關結構性金融產品的工作是否全部均由在金管局註冊為"有關人士"的員工進行？
- 43.1 雷曼產品只能通過由有關人士向本行客戶分銷。合規手冊及一般投資銷售過程要求所有員工須持有牌照方可為本行進行任何受規管活動。
- 44 請描述 ABN/RBS 就迷你債券採取的銷售策略，當中應包括下列詳情：
- (a) 按年齡、教育程度、淨資產及與 ABN/RBS 的關係劃分的目標客戶羣組；
- 44.1 就迷你債券而言，概無特定的目標客戶，但一般而言購買迷你債券的客戶均為梵高理財客戶。該等客戶一般擁有較高的財富管理資產（通常超逾 1,000,000 港元）及顯示對結構性金融產品有較大需求。客戶購買迷你

債券前，客戶經理須完成問題 33 至 41 的回應所述的認識你的客戶及適合度調查等程序。尤其是，本行會利用個人投資分析、風險偏差守則及適合度調查的結果來確定產品是否可售予相關客戶。

(b) 用以鎖定目標羣組中的個別客戶的資料來源；

44.2 一般投資銷售過程規定從事分銷迷你債券的銀行員工不得主動招攬新客戶。相反，客戶經理會就客戶對某類產品表示興趣作出回應，或聯絡先前曾對某類產品表示興趣的現有客戶。

(c) ABN/RBS 在特定時期為每間分行及每名涉及該等銷售活動的各級員工設定的量化銷售目標(如有的話)；

44.3 每名客戶經理的表現按三項主要標準（即收益、客戶增長及所管理資產的增長）衡量。每名客戶經理因應各自的職級而有不同的表現目標。能否取得有關獎勵須視乎員工有否妥為遵守相關監管規定而定。迷你債券或其他特定的雷曼產品並無設立特定產品獎勵計劃。請同時參閱問題 44(e)的回應，當中載述本行員工的獎勵計劃。

(d) ABN/RBS 在宣傳或推廣材料中強調的迷你債券特點；

44.4 迷你債券的特點載於發行人、安排人及／或推廣商編製的銷售文件及推廣材料之中。客戶經理在進行第 33.1 段所述的適合度調查時須向客戶交付必要的文件，並強調有關迷你債券的主要風險。

44.5 就迷你債券的推廣材料而言，由發行人、安排人及／或推廣商所提供有關迷你債券系列 19 的廣告中披露了以下特點，以供參考（見第 2 項的單張）：

44.5.1 其為與七間著名金融機構的信貸表現相聯；

- 44.5.2 年息高達 5.75%，並附有載有每半年支付利息情況的圖表：
- (A) 第一至第四年，美元系列之年息為 4.75%，而港元系列之年息為 4.15%；及
 - (B) 第五年至到期，美元系列之年息為 5.75%，而港元系列之年息為 5.15%；
- 44.5.3 該迷你債券並不保本，並附有補充附註，指如發生信貸事件，信貸事件贖回款額將會低於，甚至大幅低於，投資的本金；
- 44.5.4 該迷你債券可於 2006 年 5 月 26 日當日或之後的利息支付日由發行人選擇贖回；及
- 44.5.5 於單張末的免責聲明下，披露了投資者的追索僅限於獲得有關證券的兌現金額以及掉期安排項下 Pacific International Finance Limited 應得的終止付款（如有）。
- (e) 下述獎勵計劃的詳情：
- (i) 按所銷售的迷你債券金額為員工提供的獎勵計劃；
 - (ii) 按所購買的迷你債券金額為投資者提供的獎勵計劃；及
- (f) 若上述獎勵計劃已隨時間而改變，請按時間順序提供有關計劃在每個階段的詳情；
- 44.6 於有關期間，本行為員工設有年度獎勵計劃，但並無就某一類產品（有別於其他特定類型產品銷售）的銷售數目而設立任何員工獎勵計劃。
- 44.7 本行為前線銷售員工而設的員工獎勵計劃的獎勵乃按收益、客戶增長及所管理的資產增長三個主要標準釐定。每名員工因應各自的職級而有不同的表現目標。員工在妥善遵守適當的監管規定後方有權收取獎勵。由 2006 年起，員工於季末須由各自的分行經理或客戶經理主管以記分卡形

式就其表現質素作出檢討，以評估員工在合規、業務、服務質素及銷售手法記錄等各方面的表現。

- (g) 在迷你債券的銷售方面負責整體人手調配策略的人員(姓名及職位)；
- (h) 在迷你債券的推廣或宣傳方面負責整體監督的人員(姓名及職位)；及
- (i) 負責確保銷售達標的人員(姓名及職位)。

44.8 本行零售銀行業務主管負責各項該等事宜。於有關期間，於 2006 年底
前，該主管為 Maripi Jalandoni，而由 2007 年 1 月起則為梁靜宜。

45 請描述 ABN/RBS 如何銷售迷你債券以外的其他雷曼相關結構性金融
產品，包括下列詳細資料：

- (a) ABN/RBS 如何物色目標客戶(以問題 2(d)所述的首隻及最後一隻雷曼
相關結構性金融產品及問題 3(ii)及(iii)所述的兩隻雷曼相關結構性金融
產品為例，按年齡、教育程度、淨資產及與 ABN/RBS 的關係，說明每
隻產品的目標銷售客戶)；

45.1 有關非迷你債券的雷曼產品概無特定的目標客戶，但一般而言購買此等
產品的客戶為梵高理財客戶。該等客戶為一般擁有較高的財富管理資產
及顯示對結構性金融產品有較大需求。請同時參閱問題 9 及 45(f)的回
應，當中概述投資前的主要強制性程序。

- (b) 把某些客戶界定為專業投資者所依據的準則，以及有關客戶是否知悉他
們被如此歸類；

45.2 本行採納與證券及期貨條例以及相關規定及規例一致的準則來界定客戶
為專業投資者，並要求客戶簽署聲明書，以確認其同意有關分類。有關
其他詳情，請參閱第 36.3 段。

- (c) **ABN/RBS 如何接觸目標客戶(例如電話造訪、書面邀請或親身探訪)；**
- 45.3 本行利用多種方式與客戶通訊，而一般投資銷售過程（包括其他政策）提供了有關特定通訊的指引。例如，客戶經理不得就投資產品主動招攬新客戶或於活動中就開立投資戶口或投資產品的宣傳推廣而接觸客戶。銷售程序亦透過培訓而獲加強。請參閱問題 37 的回應所述的培訓以作參考。
- (d) **進行私人配售前的準備工作，例如製備甚麼推廣材料及如何訓練員工；**
- 45.4 進行所有內部的產品審批後及在推出新產品結構前，本行的產品團隊或發行人、安排人及／或推廣商的代表會為員工安排適當的產品培訓及內報簡介會。有關其他詳情，請參閱問題 23 及 37 的回應。
- 45.5 產品的文件亦會上載至本行客戶經理有權登入的中央儲存資訊系統，而客戶在適當情況下亦可查閱有關文件。本行並無就銷售有關產品使用任何推廣材料。
- (e) **ABN/RBS 就雷曼相關結構性金融產品使用的相關宣傳或推廣材料中強調的產品特點；**
- 45.6 發行人、安排人及／或推廣商並無就向客戶分銷雷曼產品（迷你債券除外）而向本行提供任何推廣或宣傳材料。
- 45.7 該等雷曼產品的特性載於由發行人、安排人及／或推廣商編製的銷售文件。在進行第 33.1 段所述的適合度調查時，客戶經理須向客戶交付必要的文件，並強調有關產品的主要風險。
- (f) **一次成功銷售的典型過程(由初次接觸目標客戶至完成所有相關交易)；**
- 45.8 客戶經理僅在依循一般投資銷售過程及為客戶完成一切必要的認識你的客戶及合適性程序後，方可向客戶進行銷售。有關程序包括完成問題 33

及 41 的回應所述的個人投資分析、適合度調查及風險配對程序。

- 45.9 客戶經理須就所有雷曼產品（迷你債券除外）遵守結構性產品手冊中「私人配售銷售及運作過程」所概述的特定程序。該等特定程序加強了透過個人投資分析識別客戶風險承受度，以及完成適合度調查的需要，並載列有關私人配售的銷售及其他守則。
- 45.10 概括而言，客戶經理須遵守結構性產品手冊下的下列銷售過程：
- 45.10.1 核實本行系統及手冊所記錄的產品風險級別，並遵守一般投資銷售過程的客戶風險配對程序；
- 45.10.2 就有關雷曼產品完成適合度調查及相關的步驟，包括：
- (A) 向客戶解釋問題；
 - (B) 通知客戶有關產品的主要相關風險。倘特定產品並不適合客戶，則需填寫客戶經理聲明書；
 - (C) 向客戶交付一切必要文件；
 - (D) 客戶確認明白有關產品；及
 - (E) 客戶簽署表格。否則，銷售將為不完整，並不得接納任何交易訂單（參見問題 33 的回應）。
- 45.10.3 填妥結構性產品申請表格；
- 45.10.4 重新確定價格、金額、結算日及其他資料；
- 45.10.5 提醒客戶於有關條款表印列的風險披露聲明，以及列於適合度調查的產品風險（參見第 40.2 段）；及

- 45.10.6 於有關交易訂單上蓋上時戳、於本行內部系統輸入有關資料，並提交客戶已簽署的結構性產品申請表格，連同其他相關文件（如適合度調查）供分行業務經理根據結構性產品手冊進行核實。
- 45.11 一旦成功發出交易訂單，結構性產品手冊規定客戶由落單日期至有關產品的指定結算日期間須預留資金，而有關資料被記錄於本行的內部系統。
- (g) 如何籌辦這類私人配售活動(例如由銀行分行、銷售團隊或指定人員負責)：
- 45.12 私人配售涉及產品團隊、分行員工（包括客戶經理及財富組合顧問）及其他相關支援部門。結構性產品手冊中「私人配售銷售及運作過程」一節中載述了各項雷曼產品的私人配售須遵守的步驟及所獲分配的有關職責。
- 45.13 產品團隊進行適當的產品盡職審查（按第 7.1 及 7.2 段所述）後，結構性產品手冊規定：
- 45.13.1 產品團隊須將產品資料及私人配售的規定輸入本行的內部記錄系統；
- 45.13.2 分行員工（包括客戶經理）須確保已遵守私人配售規定，包括：
- (A) 通知客戶最低代價／面額為 500,000 港元；或
- (B) 存置內部記錄以遵守「50 名受要約人」的限額；及
- 45.13.3 客戶經理須依循問題 45(f)的回應所概述的銷售程序，並連同其他部門處理一切必要的記錄及其他相關程序。

- (h) 如何監察這類私人配售活動(例如在不同層面由小組組長或分行經理或部門主管或指定人員負責)：
- 45.14 按問題 45(g)的回應所述，產品團隊、分行員工及多個其他支援部門均有參與結構性產品手冊（及其他相關政策（如一般投資銷售過程））所載的私人配售過程。
- 45.15 除了一般監察該等職能外，本行透過其內部記錄系統監察私人配售。該系統載有由產品團隊提供的私人配售準則以及在處理每宗訂單前由客戶經理提供的客戶資料及訂單詳情。
- 45.16 就涉及通過「50名受要約人」的途徑進行的私人配售而言，結構性產品手冊亦規定財富組合顧問及客戶經理主管須記錄相關的銷售文件，而產品團隊最後將綜合及審閱所有分行的記錄表，以查核有否遵守「50名受要約人」限額的限制。
- 45.17 為進一步監管，分行業務經理須檢查限額，並將有關文件內的所有客戶及產品資料與由客戶經理輸入本行內部記錄系統的資料對照核實。
- 45.18 請同時參閱問題 52 有關本行所進行的一般監察措施（包括審查文件及內部審核）的回應。
- (i) 在雷曼相關結構性金融產品的銷售方面負責整體人手調配策略的人員(姓名及職位)；
- (j) 在雷曼相關結構性金融產品的宣傳或推廣方面負責整體監督的人員(姓名及職位)；
- (k) 負責確保銷售達標的人員(姓名及職位)；
- 45.19 本行零售銀行業務主管負責各項該等事宜。於有關期間，於 2006 年底，該主管為 Maripi Jalandoni，而由 2007 年 1 月起則為梁靜宜。

- (l) **ABN/RBS 如何確保整個銷售過程均遵守適用的法規；**
- 45.20 銷售過程的每個階段均受政策及程序所規管，而有關政策及程序已適當地反映相關法律及法規，並輔以問題 52 的回應所述的內部監控及措施。
- 45.21 按問題 23、31、37、42 及 51 的回應所述，所有分銷雷曼產品的客戶經理須註冊為有關人士，並遵守有關責任。本行提供各類培訓及在職指導以確保遵守銷售相關的守則。
- (m) **就每宗成功及不成功的交易作出甚麼紀錄；**
- 45.22 所有涉及雷曼產品的交易須有適當的文件，包括有效的個人投資分析、一份填妥的適合度調查、結構性產品申請表格以及必要的銷售文件。有關此等文件的其他詳情，請參閱問題 33 及 45(f)的回應。在銷售過程的任何階段，交易均有可能基於多項可能原因而不獲繼續進行。本行會存置客戶記錄以作為保存記錄政策的一部分，有關記錄包括合規手冊、一般投資銷售過程及結構性產品手冊所訂明者。
- (n) **ABN/RBS 在特定時期為每間分行及每名涉及該等銷售活動的各級員工設定的量化銷售目標(如有的話)；**
- (o) **下述獎勵計劃的詳情：**
- (i) 按所銷售的雷曼相關結構性金融產品金額為員工提供的獎勵計劃；及
- (ii) 按所購買的雷曼相關結構性金融產品金額為投資者提供的獎勵計劃；
- (p) **若上述獎勵計劃已隨時間而改變，請按時間順序提供有關計劃在每個階段的詳情；及**
- (q) **有否就售予專業投資者的雷曼相關結構性金融產品或認購金額達 50 萬港元或以上的單一交易設立不同的獎勵計劃。**

- 45.23 請參閱第 44.6 及 44.7 段，相關回應適用於所有雷曼產品。
- 46 請以問題 2(d)所述的首個及最後一個系列的雷曼相關結構性金融產品及問題 3(ii)及(iii)所述的兩隻雷曼相關結構性金融產品為例，說明 ABN/RBS 就雷曼相關結構性金融產品採取的銷售策略。
- 46.1 問題 44 及 45 的回應中所述的政策、過程及策略亦適用於此等產品。
- 47 請以圖表方式列出參與銷售雷曼相關結構性金融產品的員工的組織架構(包括所有銷售團隊或單位及員工數目)。倘若組織架構已隨時間而改變，請就以下每個階段提供一個圖表：
- (a) 銷售問題 2(c)所述的首個及最後一個系列迷你債券的期間；
 - (b) 銷售問題 2(d)所述的首隻及最後一隻雷曼相關結構性金融產品的期間；及
 - (c) 銷售問題 3 所述的 3 隻雷曼相關結構性金融產品的期間。
- 47.1 請參閱第 34 項的組織架構圖。
- 48 除證監會認可的章程及廣告宣傳材料外，ABN/RBS 有否為銷售迷你債券向客戶提供其他推廣材料，例如海報、推廣信件及單張？若有，請提供詳情及有關材料的副本。
- 48.1 本行並無向客戶經理提供任何其他有關銷售迷你債券的推廣材料，以供其派發予客戶。
- 49 除銷售文件及推廣材料外，ABN/RBS 有否為銷售其他雷曼相關非迷你債券結構性金融產品向客戶提供任何其他材料，例如海報、推廣信件及單張？若有，請提供詳情及有關材料的副本。
- 49.1 本行並無向客戶經理提供任何其他有關銷售雷曼產品（迷你債券除外）的推廣材料，以供派發予客戶。

~~絕密~~

- 50 ABN/RBS 曾否發現某隻雷曼相關結構性金融產品的廣告宣傳材料載有任何虛假/不確/誤導的資料，而該等資料與該產品的銷售文件所載的資料不符？
- 50.1 除卻由有關發行人、安排人及/或推廣商向本行提供有關迷你債券的廣告宣傳材料外，本行並無向客戶經理提供任何其他有關雷曼產品的推廣材料，以供派發予客戶。本行並無發現迷你債券的廣告宣傳材料載有任何虛假、不確或誤導的資料。
- 51 請說明：
- (a) 銷售員工在銷售(i)迷你債券及(ii)其他雷曼相關結構性金融產品時是否可以提供投資意見，抑或只可提供投資資料；
- (b) 當產品以公開發售或私人配售方式發售時，(a)項所述的做法會否不同；及
- (c) 銀行有否任何關於(a)項所述做法的書面指引/手冊及培訓材料；若有，請提供該文件的副本。
- 51.1 分銷雷曼產品的客戶經理持有第一類受規管活動的牌照。客戶經理不得提供任何投資諮詢服務，惟根據其牌照條款所允許的附帶準則除外。
- 51.2 按問題 31 的回應所述，合規手冊及一般投資銷售過程各自清楚列明，員工僅獲准從事有關所持適當牌照的受規管活動。一般投資銷售過程規定，員工不得向客戶提供酌情諮詢服務，而所有投資指示僅可在客戶自行作出決定後方會執行。此規定適用於所有以任何的銷售途徑銷售的雷曼產品。
- 51.3 除一般投資銷售過程及合規手冊外，於培訓時亦會提醒員工需要取得合適的資格。
- 52 ABN/RBS 有否制訂任何監督或管理措施，確保前線銷售員工在銷售過程中依循《操守準則》及相關手冊/指引(如有的話)所訂的適當程序？若

有，請提供詳情；若否，原因為何。

- 52.1 除其他事項外，《操守準則》規定本行：
- 52.1.1 採取一切合理步驟，以確立其每名客戶的真實和全部身份，每名客戶的財務狀況、投資經驗及投資目標；
 - 52.1.2 確保其對每名客戶所進行的招攬行為，在所有情況下都是合理的；
 - 52.1.3 就衍生產品而言，確保其客戶明白產品的性質和風險，並有足夠的淨資產來承擔因買賣該產品而可能招致的風險和損失；及
 - 52.1.4 遵守有關與專業投資者進行交易的一切適用程序。
- 52.2 本行的政策及程序反映了該等原則，其中包括一般投資銷售過程、CAAML 政策、合規手冊、結構性產品手冊及專業投資者處理程序，以及開立戶口及特定產品文件，其中包括個人投資分析及適合度調查。有關詳情，請參閱問題 30、33、36、38 及 41 的回應。
- 52.3 本行於整段有關期間採取多項監督及管理措施，以確保員工遵守《操守準則》、其他監管規定及本行的內部合規守則，並於有關期間定期作出跟進。尤其是，除了本行為因應金管局的審查所採取的措施外，本行亦已採取下列措施。
- 52.3.1 分行業務經理負責就每宗已簽署交易審查由客戶經理編製的文件（例如投資戶口申請表、開立新投資戶口檢查清單、個人投資分析及適合度調查等）。此項措施於 2007 年 9 月獲進一步加強，由業務監控單位每月進行抽查，以確保有關開戶表格經已填妥及

~~絕密~~

經審閱，以及確保已遵守風險偏差的程序（按問題 41 的回應所述）。

- 52.3.2 自 2005 年 4 月以來，業務監控單位會抽樣審閱新客戶檔案，其中包括檢查戶口文件有否恰當及／或徹底填妥。相關報告詳列出現不符的地方，以及所需的改正措施。
- 52.3.3 本行的集團審計團隊定期作出檢討，而其所識別的任何發現，須由管理層根據本行的內部審核架構盡快採取跟進行動。
- 52.3.4 於有關期間，本行曾進行自行評估，以評估其有否遵守主要監管規定，包括《操守準則》、銀行營運守則、適用於證監會持牌人或註冊人的管理、監督及內部監控指引及其他相關規定（包括適準、存置記錄、員工 CPT 及報告、以及其他規定）。
- 52.4 該等措施透過為客戶經理舉辦有關合適性守則的培訓（按問題 37 的回應所述）及持續的在職訓練及指導（包括每日簡介會（按問題 23 的回應所述））作補充。有關在職訓練及指導涵蓋有關銷售過程及執行風險評估程序時面對的問題。
- 53 在現行監管制度下，不論金融產品以何種方式發售（例如透過私人配售或公開發售），中介人進行銷售時均須遵守《操守準則》。ABN/RBS 如何確保屬下銷售員工在銷售雷曼相關結構性金融產品時知悉本身的責任並遵守《操守準則》（包括《常見問題》）的規定？
- 53.1 按問題 31、37、38 及 52 的回應所述，本行已有既定的政策及程序確保員工遵守包括《操守準則》及《常見問題》等的監管規定。

處理投訴

- 54 雷曼於 2008 年 9 月中倒閉前，ABN/RBS 有否接獲任何指稱不當銷售雷曼相關結構性金融產品的投訴？若有，請提供詳情，包括個案數目和所涉及的特定系列。
- 54.1 按表 3（第 35 項）所顯示，在雷曼兄弟於 2008 年 9 月中倒閉前，本行並無接獲任何有關雷曼產品的投訴。
- 55 請提供曾向 ABN/RBS 購買(i)迷你債券及(ii)其他雷曼相關結構性金融產品並因雷曼倒閉而受影響的客戶人數。
- 55.1 於雷曼兄弟倒閉時，有 291 名客戶擁有未到期的迷你債券，而擁有未到期雷曼產品（迷你債券除外）的客戶則有 871 名。
- 56 請於隨附的表 3 提供有關資料。
- 56.1 請參閱第 35 項所提供的表 3。
- 57 據悉，ABN/RBS 是在 2009 年 7 月就迷你債券的回購與金管局及證監會簽訂協議的其中一家分銷銀行。請就以下各項提供進一步資料：
- (a) 表 3 第(2)(d)項所述仍未解決的迷你債券相關投訴當中，目前在(i)調解中、(ii)仲裁中、(iii)協商中及(iv)已被拒絕的投訴的分項數字；及
- (b) 解決這些尚待處理的投訴個案的預計時間。
- 57.1 所有關於經本行分銷之迷你債券而尚未解決的投訴個案，正根據本行的投訴處理程序進行審查。本行正持續有效及公平地處理該等未解決的投訴個案。本行有關程序的其他資料，請參閱問題 59 的回應。
- 58 關於涉及雷曼相關非迷你債券結構性金融產品的投訴，請就以下各項提供進一步資料：
- (a) 表 3 第(2)(d)項所述仍未解決的投訴當中，目前在(i)調解中、(ii)仲裁中、

絕密

(iii) 協商中及(iv)已被拒絕的投訴的分項數字；

- (b) 解決這些尚待處理的投訴個案的預計時間；
- (c) 會否達致類似迷你債券回購計劃的大規模和解。若會，請提供詳情；若否，原因為何；及
- (d) ABN/RBS 有否/會否就旗下銷售的某一類雷曼相關結構性金融產品或該產品的某一系列達致大規模和解。若然，請提供詳情；若否，原因為何。

58.1 所有經本行分銷的雷曼產品而尚未解決的投訴個案正根據本行的投訴處理程序進行審查。本行已審閱絕大部分雷曼產品相關投訴個案，並已通知客戶本行的有關決定。本行正持續有效及公平地處理該等未解決的投訴個案。

58.2 本行就所有經本行分銷的雷曼產品而尚待處理的投訴個案而採取的處理手法為根據問題 59 的回應所載的程序評估每個個案的特性及客戶的情況。因此，本行並不認為作出大規模和解為適當。

59 請說明：

- (a) 對於曾向 ABN/RBS 購買投資產品的客戶所作出的投訴，ABN/RBS 有否制訂任何有關處理及調查投訴的書面政策/程序？
- (b) 若有，請提供有關政策/程序的副本，以及有關 ABN/RBS 對涉及旗下銷售的雷曼相關結構性金融產品的投訴的處理及調查程序的流程圖；
- (c) 有關政策/程序須否獲監管機構(例如金管局)批准？若否，有否把有關政策/程序的副本交予監管機構存案？
- (d) 在 16 家銀行與金管局及證監會簽訂的迷你債券回購協議下為解決有關迷你債券銷售的投訴而須設立的加強投訴處理程序的詳情；及
- (e) 上文(d)項所述的加強投訴處理程序是否亦適用於解決其他涉及

雷曼相關非迷你債券結構性金融產品銷售的投訴。

- 59.1 本行已就關於所有雷曼產品相關的投訴實施一項優化投訴處理程序。本行的投訴處理程序載於第 36 項（包括流程圖）。
- 59.2 有關程序涉及：
- 59.2.1 本行的客戶關係團隊與客戶初步接觸並持續保持聯絡，包括在最初接收投訴、處理過程中間的回覆或回應有關查詢（如有），以及通知客戶有關本行的最終決定。此團隊亦負責記錄投訴以及其他投訴相關的行政職能；
- 59.2.2 本行會就客戶提出的事宜以及本行所獲的其他事實（包括開立戶口及銷售相關文件）進行調查；及
- 59.2.3 經由獨立於前線銷售團隊的本行管理高層組成的審批小組全面審閱相關支持文件。
- 59.3 本行已於 2009 年 8 月及 9 月知會金管局有關本行的優化投訴處理程序的主要特性。
- 60 **ABN/RBS 就雷曼相關結構性金融產品投資者提出的投訴進行內部調查期間，有否發現任何有關該等產品的銷售並證明屬實的違規個案？若有，請提供該等個案的數目及主要資料。**
- 60.1 在每個個案中，達成和解決定需要仔細考慮多項因素，其中包括因與本行的內部程序出現偏差而導致客戶於雷曼產品的投資或會有重大影響，以及客戶的個人情況。

監管及合規事宜

- 61 據悉，金管局自 2000 年開始採取在可能範圍內每年與本地銀行董事局舉行一次審慎監管會議的做法。請說明：

~~絕密~~

- (a) 在 2000 年至 2008 年 9 月期間，金管局與 ABN/RBS 舉行的該等審慎監管會議的次數；
- (b) 這些會議的日期(請註明年份/月份)，以及金管局是與 ABN/RBS 董事局抑或任何委員會舉行這些會議；及
- (c) 在這些審慎監管會議上，金管局曾否就提高銀行非利息收入表達關注或提出建議？請加以說明。

61.1 本行與金管局於有關期間曾舉行審慎監管會議。就本行所知，金管局於該等會議期間並無就提高本行的非利息收入表達任何關注或提出建議。

62 雷曼於 2008 年 9 月倒閉前，金管局在進行現場及非現場審查的過程中，有否就 ABN/RBS 所經銷的結構性金融產品(例如雷曼相關產品)的銷售，向 ABN/RBS 表達對以下範疇的關注：

- (a) 產品盡職審查；
- (b) 向員工提供的培訓及指引；
- (c) 處理客戶；
- (d) 關於客戶的資料；
- (e) 建議及招攬行為的合適性；及
- (f) 銷售過程的監督。

若有，請加以說明。

62.1 金管局於有關期間定期對本行的受規管活動進行現場審查。該等審查後，金管局已作出觀察並提議改善措施，本行已作審慎考慮並視乎情況予以執行該等改善措施。本行內部將金管局的審查結果列作審核要點，並由本行的集團審計團隊負責持續更新、檢討及核實。

62.2 例如，金管局的兩項相關發現建議本行：

62.2.1 在評估客戶資產淨值時，提供額外類別作為開立戶口程序的部分。就此，本行就開立投資戶口表格作出評估及修訂作為相關回

應，於表格加入額外類別；及

- 62.2.2 檢討個人投資分析調查。就此，本行檢討了有關問題，就評估風險而收集的資料加強其清晰度。
- 62.3 總體而言，有關審查結果顯示金管局大致上滿意本行的管理系統及監控措施，以及本行的銷售手法。
- 63 據悉，金管局不時向所有註冊機構發出建議及通告(例如 2005 年 3 月 1 日就"證券及期貨事務監察委員會關於持牌投資顧問的售賣手法的報告(報告)"發出的通告及 2006 年 3 月 3 日就"零售財富管理業務"發出的通告)。ABN/RBS 有否制訂任何安排，以留意及/或跟進金管局提出的監管關注？若有，請提供詳情；若否，原因為何。
- 63.1 本行採取措施以確保本行的有關部門已獲妥為通知所有監管規定，且亦已實施有關監管規定。
- 63.2 本行的管理高層共同(特別是合規部)負責監察主要過程、政策及程序，以確保本行遵守相關法律、法規及標準，並實施充份及恰當的合規監控措施。
- 63.3 合規部主要負責通知相關部門有關新的監管規定。該部門亦參與評估本行現有政策及程序可能需要改善的地方，並協定合適的執行計劃。