

(請注意：此文件僅為一份英文文件的中文譯文。此翻譯是在盡合理的努力確保其準確性的基礎上進行。因此，若中文譯文及英文版本有任何意義差歧，須以英文版本為準。)

~~嚴格保密~~

大新銀行有限公司董事總經理兼行政總裁黃漢興先生的陳述書

2010年10月15日

提交予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立法局小組委員會

目錄

定義的術語表

對小組委員會問題的回應

附錄表: 此回應附上的文件

定義的術語表

"本行"代表大新銀行有限公司

"分行業務管理部"代表零售銀行處的分行業務管理部

"Constellation 債券"代表由 Constellation Investment Limited 發行的結構性零售債券，Lehman Brothers Holdings Inc. 為其中一相連信貸主體

"金管局"代表香港金融管理局

"投資服務管理組"代表零售銀行處財富管理組內的投資服務管理組

"雷曼"用作於一般性形容雷曼兄弟集團內的實體

"迷債"代表若干由 Pacific International Finance Limited 發行，並由美國雷曼兄弟亞洲投資有限公司安排的信貸掛鈎票據

"精明債券"代表由 Victoria Peak International Finance Limited 發行的信貸掛鈎票據，Lehman Brothers Holdings Inc. 為其中一相連信貸主體

"產品發展及市場服務部"代表零售銀行處的產品發展及市場服務部

"私人配售票據"代表由 Lehman Brothers Treasury Co BV 發行與股票指數或股票掛鈎的票據

"神州基本票據"代表若干由 Atlantic International Finance Limited 發行及美國雷曼兄弟亞洲投資有限公司安排的基金掛鈎票據

"袖珍股票掛鈎票據"代表若干由 Pyxis Finance Limited 發行並由美國雷曼兄弟亞洲投資有限公司安排的股票掛鈎票據

"零售銀行處"代表本行的零售銀行處

"相關時段"代表由 2003 年 4 月至 2008 年 9 月 15 日的時段

"証監會"代表香港証券及期貨事務監察委員會

"SPARC 票據"代表由 SPARC Limited 發行的零售可贖回投資票據環球系列，Lehman Holdings Inc. 為其中一相連信貸主體

"財富管理組"代表零售銀行處的財富管理組

大新銀行有限公司董事總經理兼行政總裁黃漢興先生的陳述書

一般備註

在相關時段，雷曼相關結構性金融產品曾售予本行的零售銀行客戶及私人銀行客戶。此陳述書內的回應主要是有關售予本行零售銀行客戶的雷曼相關結構性金融產品的政策及程序和說明。

大新銀行的角色

1. 請提供以下各項資料：

(a) 大新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 本行在 2003 年 6 月首次成為雷曼相關結構性金融產品的分銷商。

(b) 大新銀行除了是雷曼相關結構性金融產品的銷售商／分銷商外，有否擔任由大新銀行銷售的任何或全部該等產品的唯一安排人或聯席安排人？請解釋，大新銀行作為該等產品的安排人的角色和責任及其與發行人的關係；

1.2 沒有。本行並沒有擔任任何雷曼相關結構性金融產品的安排人，本行只是分銷商之一。

(c) 大新銀行是否先向發行人購入雷曼相關結構性金融產品，然後進一步售予客戶？若然，請提供詳情；及

1.3 沒有。本行沒有買入雷曼相關結構性金融產品之後再轉售予客戶。

(d) 大新銀行有否參與旗下銷售的雷曼相關結構性金融產品的設計？

1.4 沒有。本行沒有參與雷曼相關結構性金融產品的設計。

大新銀行銷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大新銀行在 2003 年 4 月至 2008 年 9 月期間分銷的投資產品的資料：

(a) 2003 年 4 月至 2008 年 9 月 15 日期間，大新銀行售賣的不同類別雷曼相關結構性金融產品的清單；每一類別下的具體產品(例如大新銀行分銷的所有系列迷你債券、雷曼相關股票掛鈎票據等)；及表明該等具體產品是以公開發售抑或私人配售方式出售；

2.1 產品的詳情請見附件 2(a)。

(b) 2003 年 4 月至 2008 年 9 月 15 日期間，大新銀行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)；

2.2 請見附件2(b)的表格。

(c) 大新銀行銷售由 **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)(並請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 本行銷售的首個迷債系列為迷債系列 5，而最後一個銷售的迷債系列為迷債系列 36。附件 2(c)為相關的發售文件和市場推廣材料的副本。

(d) 大新銀行銷售的首隻及最後一隻雷曼相關非迷你債券結構性金融產品(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)；

2.4 本行銷售的首個雷曼相關非迷債結構性金融產品為袖珍股票掛鈎票據系列 2，而銷售的最後一個雷曼相關非迷債結構性金融產品是名為“雷曼兄弟 2 年期港幣指數紅利定息保本票據”(LMP0025)的私人配售票據。附件 2(d)為相關的發售文件和市場推廣材料的副本。

(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任何主要分別。若有，請作一比較；及

2.5

首個及最後一個雷曼相關結構性金融產品的主要分別	袖珍股票掛鈎票據系列 2	雷曼兄弟 2 年期港幣指數紅利定息保本票據
發行商	Pyxis Finance Limited	Lehman Brothers Treasury Co. B.V.
若持有至到期會否保本	否	會
根本特點	股票掛鈎； 票息及到期償還本金與滙豐控股有限公司的股價表現掛鈎	指數掛鈎； 紅利與恆生指數正面表現掛鈎

(f) 截至 2008 年 9 月 15 日(雷曼倒閉)，下述未到期產品的總值(以港元計)：(i) 迷你債券；(ii)以公開發售方式分銷的雷曼相關非迷你債券結構性金融產品；及(iii)以私人配售方式分銷的雷曼相關非迷你債券結構性金融產品。

2.6 附件 2(f)為截至 2008 年 9 月 15 日，本行分銷的迷債和其他雷曼相關非迷債結構性金融產品的未到期產品的總值(港元)。

3. 根據貴行於 2009 年 1 月 14 日向小組委員會提供的資料，以下系列的雷曼相關結構性金融產品錄得最高銷售價值：

(i) 迷你債券系列 36；

(ii) 雷曼兄弟 2 年期港元指數紅利定息保本票據 — 私人配售(LMP0017) — 迷

你保本票據；及

(iii) 24 months USD Quanto 27.00% p.a. Callable Accrual Note – 9628244。

(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；

3.1 表一及表二請見附件 3(a)(i)。有關的發售文件和市場推廣材料的副本，請見上述附件 2(c) (迷債系列 36)、附件 3(a)(ii)(LMP0017)和附件 3(a)(iii) (累計可贖回票據)。必須注意 24 個月美元年息 27.00% 累計可贖回票據 – 9628244 在相關時段只在本行的私人銀行部門要約發售和銷售。

(b) 請解釋(ii)及(iii)的特定產品系列的結構及現金流量；及

3.2 在 3(ii)中提到的私人配售票據由 Lehman Brothers Treasury Co BV 發行，而且 (如果持有至到期) 是保本的 (視乎 Lehman Brothers Treasury Co BV 的信貸風險)。雷曼兄弟控股公司是票據的保證人，負責保證本金的付還責任。該票據為 2 年期，提供固定最低利息及與恆生指數正面表現掛鈎的額外利息。投資者在 2 年間每季會收到固定的利息 (年息 3.8%) 及 100% 本金及如果恆生指數在到期日有正面表現，會再加上 0.1% 利息 (如果持有票據至到期日)。利息和本金的款項均視乎發行人風險。

在 3(iii)中提到的 24 個月美元年息 27 厘累計可贖回票據 - 9628244 是由 Bear Stearns Global Asset Holdings, Ltd. 發行的非保本的股票掛鈎票據。票據的表現與 3 隻股票掛鈎，分別為摩根大通公司、雷曼兄弟控股公司和美林證券公司。票據的利息和在到期日的贖回金額會視乎投資期間內表現最差的股票。在 24 個月的投資期內，投資者最多可得到年息 27 厘的利息，取決於表現最差的股票的收市價是否低於每一個交易日的行使價。如果持有票據至到期日，在到期日，如果表現最差的股票的收市價等同或高於行使價，票據會以全數本金額現金贖回。但如果表現最差的股票的收市價低於行使價，票據會以股票按照行使價贖回。股票贖回及利息分派和本金均視乎發行人風險。

(c) 就(ii)及(iii)的兩隻產品而言，其首個系列與上述特定系列在產品結構及設計上有否任何主要分別。

3.3 在 3(ii)中提到由本行銷售予零售客戶的私人配售票據與 LMP0010 (即第一個系列) 在產品結構和設計方面沒有重大差異。不過，產品的特點有所差異，例如利息派付。

3.4 在相關時段本行只會提供一隻由 Bear Stearns Global Asset Holdings, Ltd 發行的累計可贖回票據系列。

銷售審批的內部程序

4. 關於雷曼相關結構性金融產品的發售要約，請說明：

(a) 迷你債券最初是如何及何時引入至大新銀行；

- 4.1 新鴻基投資服務有限公司於 2003 年 6 月首次向本行推薦迷債系列 5。
- (b) 迷你債券是由何人／哪一方引入至大新銀行；
- 4.2 新鴻基投資服務有限公司的產品小組向本行推薦迷債。
- (c) 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及何時引入至大新銀行；
- 4.3 工商東亞融資有限公司於 2003 年 6 月向本行推薦袖珍股票掛鈎票據系列 2。
- (d) 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由何人／哪一方引入至大新銀行；及
- 4.4 工商東亞融資有限公司的產品小組向本行推薦袖珍股票掛鈎票據系列 2。
- (e) 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。
- 4.5 否。其他雷曼相關非迷債結構性金融產品是由不同的公司向本行推薦。
- 私人配售票據由美國雷曼兄弟亞洲投資有限公司推薦。
 - 神州基本票據由新鴻基投資服務有限公司推薦。
 - Constellation 債券由星展銀行有限公司推薦。
 - 精明債券由工商東亞融資有限公司推薦。
 - SPARC 票據由瑞銀證券亞洲有限公司推薦。
5. 大新銀行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 作為一家銀行，我們的目標是為客戶提供多元化的銀行服務，以回應他們有更多的投資選擇的需求。我們致力確保客戶可以得到他們想要的選擇，而且提供的服務 / 產品廣泛，以助如在客戶希望的情況下，經本行分散他/她的投資。
- 因此，銷售雷曼相關結構性金融產品符合這個目標。這不是主要為了增加非利息收入。本行對雷曼相關結構性金融產品沒有偏好。事實上，在相關時段，本行提供一眾其他結構性投資產品，讓零售銀行客戶選擇。另外也應注意到，其他本港的零售銀行當時亦普遍提供及要約發售雷曼相關結構性金融產品。
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，採用何種銷售模式是由大新銀行抑或任何另一方(例如發行人)決定；以及作出該項決定的原因。

6.1 本行沒有決定雷曼相關結構性金融產品的銷售模式。本行理解一般由發行商或安排行決定通過「公開發售」或「私人配售」來要約發售投資產品。

7. 關於審批過程，請說明：

- (a) 大新銀行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；
- (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) 倘若該項批准是由大新銀行內的一個或多個委員會或部門作出，請提供有關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；
- (d) 請提供有關下列產品的銷售審批的商議過程／決定的紀錄：
 - (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非迷你債券結構性金融產品；及
 - (iii) 問題 3 所述的 3 隻雷曼相關結構性金融產品；及

7.1 附件 7(b)(i)的流程圖，描述了本行有關雷曼相關結構性金融產品的批核過程（緊接 2008 年 9 月之前）。涉及 7.1 至 7.11 批核過程的本行主要職員的名字和職位，請參閱附件 7(b)(ii)。

為簡便說明，我們將在下文概述本行的產品批核程序。在相關時段，我們有不斷的改進和發展，加強產品批核程序。

產品來源及接納

7.2 本行的產品來源及接納過程主要涉及兩個層面的評估：產品類型和個別產品。

7.3 產品發展及市場服務部負責找尋新的產品類型和個別產品的設計和特點以符合銀行的業務策略及滿足客戶的需求。在新產品類型 / 產品被初步評為可行後，產品發展及市場服務部負責根據本行對新產品類型和產品的政策，啟動產品的批核程序和獲得必需的高級管理人員的批核。

產品類別評估

7.4 根據本行"有關產品政策和批核的風險政策手冊"的政策，新產品類型必須通過高級管理層使用產品批核計劃("PAP")批准。有關產品政策和批核的風險政策手冊（第 9 章）見附件 7(c)(i)。

7.5 基於產品類別評估，產品發展及市場服務部將編寫 PAP。PAP 會列出包括產品特點資料和風險管理等。如新產品類別與已獲本行批核的產品有不同的風險狀況分析，以及/或者在執行時會需要顯著改變本行現有程序或風險狀況，產品發展及市

場服務部需填寫長 PAP 表格。但如果新產品類別與已獲批核的產品沒有顯著分別，則使用短 PAP 表格。這兩種形式的表格需要經過相同的批核程序，只是長表格包含更詳細的資料。

7.6 在 PAP 提交予高級管理層批核前，產品發展及市場服務部和相關部門會開會，以確保(i)相關部門提出的意見獲考慮和處理；(ii)從多方面評估任何新產品的開發計劃，以使本行的相關部門了解計劃的內在風險；以及(iii)有適當的系統以支持分銷該產品。產品類型批核表格是本行在分銷特定產品類別下的個別投資產品之前的批核框架。

7.7 有關雷曼相關結構性金融產品的 PAPs 請見附件 7(c)(ii)。

個別產品評估

7.8 屬於經批核的產品類別的個別投資產品會經本行額外的評估和考慮。本行零售銀行處的一般做法是銷售的結構性金融產品的產品發行人的信貸評級須達標準普爾或穆迪的 A 級或以上。

7.9 在 2007 年，產品的評估過程經多方面強化。在 2007 年 1 月後銷售的投資產品，投資服務管理組會對獲證監會認可零售分銷的個別投資產品評估其接納水平（"產品接納評分"），包括涉及評估產品的主要風險特質，例如發行人的信用及投資產品的基礎主體。附件 7(c)(iii)是載於本行的「投資產品之接納評分系統」的用戶手冊。

7.10 2007 年 10 月後銷售的投資產品，投資服務管理組會參照附件 7(c)(iv)的「風險評估表」評估產品的風險水平。個別投資產品的風險級別被分為 1 級到 4 級（4 為最高風險）。請參考問題 18 的答案有關銀行的風險評估程序。

7.11 自 2007 年 10 月，批核任何產品證券商的標準和批核程序載於「盡職審查政策 — 投資產品」（附件 7(c)(v)）。基本上，在盡職審查政策下，本行會根據以下標準來評估證券商，包括證券商在監管機構的註冊狀況、外部信貸評級、證券商的專業知識和市場經驗，以及預期證券商可提供的支援服務。

(e) 倘若該項批准是由董事會作出，請提供董事會給予該項批准的會議日期。

7.12 董事會沒有，也沒有需要，批核任何產品。

8. 對於分為多個系列推出的雷曼相關結構性金融產品，大新銀行在批准該等產品銷售時，是就每個產品類別抑或按每個系列單獨作出批准，抑或兩者兼有？請加以說明。

8.1 如上述 7.1 -7.12 所述，本行為產品類別進行批核。經批核的產品類型下的個別投資產品（每個系列）會因應不斷變化的市場做法和監管要求而有額外的評估和考慮。

9. 大新銀行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下述產品的目標客戶：(i)迷你債券；(ii)透過公開發售方式出售的雷曼相關非迷你債券結構性金融產品；及(iii)透過私人配售方式出售的雷曼相關非迷你債券結構性金融產品？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 本行致力為零售銀行客戶提供多元化的銀行服務，包括存款和貸款、人壽保險、按揭貸款、信用卡及多種不同的投資產品。分銷個別投資產品（包括雷曼相關結構性金融產品）時沒有採用特定的銷售策略。投資產品會銷售予表示有興趣投資這些產品及有投資需要的客戶。

10. 鑒於雷曼在 2008 年面對日益嚴重的財政困難，請說明：

(a) 大新銀行在 2008 年 6 月至 9 月中有否繼續售賣任何雷曼相關結構性金融產品。若有，請解釋大新銀行為何決定繼續售賣有關的雷曼相關結構性金融產品；及

10.1 本行在 2008 年 6 月至 8 月有銷售雷曼相關結構性金融產品。作為銀行，我們的目標是為零售客戶提供多元化的銀行服務和產品。這是分銷這些產品予客戶的主要原因。雖然在 2008 年中，市場上有各種關於雷曼的傳言，但 3 家有名的信貸評級機構仍然維持其 A 級的信貸評級（標準普爾：「A」；惠譽：「A+」；穆迪：「A2」）。

(b) 大新銀行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，包括大新銀行內部作出該項決定的人士或機關。

10.2 本行在投資服務管理組意識到標準普爾在 2008 年 9 月 10 日或左右對雷曼發出負面觀察警告之後，停止要約發售雷曼相關結構性金融產品。

11. 關於雷曼相關結構性金融產品的提早贖回，請說明：

(a) 在 2008 年 9 月雷曼倒閉之前，投資者要求提早贖回迷你債券的個案總數，以及成功提早贖回的個案數目；

(b) 就上述(a)項所述成功提早贖回迷你債券的個案而言，每項提早贖回行動是在何年／何月作出，以及每宗交易的離場價佔原來投資金額的百分比；

(c) 在 2008 年 9 月雷曼倒閉之前，投資者要求提早贖回雷曼相關非迷你債券結構性金融產品的個案總數，以及成功提早贖回的個案數目；

(d) 就上述(c)項所述成功提早贖回雷曼相關非迷你債券結構性金融產品的個案而言，每項提早贖回行動是在何年／何月作出，以及每宗交易的離場價佔原來投資金額的百分比；及

(e) 有否任何個案是涉及無法處理提早贖回的要求；若有，請提供有關個案數目及說明原因。

11.2 請參照附件 11。

產品盡職審查

12. 大新銀行有否任何書面政策／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。

- 12.1 請參照上述 7.1 - 7.12 段。
13. 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？
- 13.1 上述 7.1 - 7.12 段提到的程序是根據金管局和證監會對本行的監管要求而施行及不斷地強化這些措施。負責 7.1 - 7.12 段提到的文件的部門詳情，請參考附件 13。
- 13.2 上述 13.1 段提到的文件會在監管當局要求下提供，但是在相關時段內，沒有任何監管要求需要向監管當局提供存檔。
14. 大新銀行在作出分銷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，說明如何進行該項盡職審查。
- 14.1 請參照上述 7.1 - 7.12 段。
15. 大新銀行有否就所銷售的某隻雷曼相關結構性金融產品(例如迷你債券、股票掛鉤票據)的每一系列進行產品盡職審查？若有，請提供資料，說明大新銀行如何進行該項審查，包括就該項工作成立的專責隊伍(如有的話)；若否，原因為何。
- 15.1 請參照上述 7.1 - 7.12 段。
16. 大新銀行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非迷你債券結構性金融產品；及(iii)問題 3 所述的 3 隻雷曼相關結構性金融產品。
- 16.1 有。本行就銷售的投資產品在有需要時會向發行商/安排行/協調經銷商查詢及獲取有關產品特點及風險的相關資料。本行對所有投資產品採用相同的做法，包括問題 16 提到的產品。

產品風險評估

17. 大新銀行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。
- 17.1 有，產品風險評估的施行，是產品批核過程的一部分。請參考上述 7.1 至 7.12 段。
18. 大新銀行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，請以表列方式列出大新銀行對(i)及(ii)項所述的每一系列產品的風險評級，並解釋大新銀行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。

- 18.1 本行設有一個風險評估表，將投資產品的產品風險分類為四級：「1」級(保守)、「2」級(平衡)、「3」級(增長)、「4」級(進取)。第「4」級風險級別為最高風險的級別。
- 18.2 風險級別的釐定，會考慮到多個因素包括投資產品類型。
- 18.3 採用了風險評估表的分類，本行將銷售的雷曼相關結構性金融產品的風險級別列作如下：-

產品	風險級別
迷債系列 34	3
迷債系列 35	4
迷債系列 36	4
私人配售票據 LMP0006 (保本票據)	1
私人配售票據 LMP0007 (股票掛鈎票據)	4
私人配售票據 LMP0008 to LMP0023 and LMP0025 (保本票據)	2

解說:-

- 18.4 迷債系列 34、35 和 36 (銷售的最後一系列迷債)的風險級別列於上表。「信貸掛鈎票據」的風險級別最初被列為「3」級，但由 2008 年 1 月開始改為「4」級。
- 18.5 私人配售票據 LMP0007 號因為是與股票掛鈎、不保本的票據，所以風險級別是較高風險的第「4」級。LMP0006 的級別是「1」級，因為雷曼當時的長期信貸評級為「A+」，並且是保本的產品。私人配售票據其他系列(即 LMP0008 至 LMP0023 及 LMP0025)的風險級別均列為「2」級(平衡)。
- 18.6 在發展出風險評估表之前，分銷的雷曼相關結構性金融產品並沒有量化的風險分類。本行有一個專責小組負責評估投資產品的風險及在培訓期間向銷售人員解釋。作為銷售過程的一部分，銷售人員需要向客戶解釋產品的特質和風險，令他們可以自行作出投資決定。
19. 請解釋大新銀行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。
- 19.1 請參考上述 18.1 至 18.6 段。
20. 鑒於在 2008 年 6 月/7 月，雷曼的財政狀況不斷惡化，信貸評級下調，雷曼股價亦告下挫，
- (a) 大新銀行有否評估雷曼的財政困難對該行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 本行的做法是持續監察發行人的信貸評級，以符合本行零售銀行處的一般做法，銷售的結構性產品的產品發行人的信貸評級應須達標準普爾或穆迪的「A」級或以上。在相關時段，雷曼的信貸評級維持在「A」級或以上。

(b) 大新銀行有否修訂任何雷曼相關結構性金融產品的風險評級？若有，請提供詳情；若否，原因為何；及

20.2 請參考上述 18.4 至 18.5 段，並請注意本行當時的做法是不會在銷售投資產品後修訂其風險級別。

(c) 大新銀行有否就其採取的(b)項行動(如有的話)通知已購買有關的雷曼相關結構性金融產品的客戶

20.3 請參考上述 20.2 段。

銷售文件及推廣材料

21. 大新銀行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 所述的產品)的銷售文件及推廣材料？若有，請提供詳情。

21.1 沒有，本行沒有參與發售文件和市場推廣材料的預備工作。

22. 大新銀行有否設立任何機制，以審核／審閱推廣材料與銷售文件(例如章程)的內容及鋪陳方式？若有，請提供詳情，並說明大新銀行曾否向發行人提出任何疑問／意見。若否，大新銀行如何確保該等材料並無包含對產品資料的失實陳述，且已充分披露風險？

22.1 在分銷投資產品前，財富管理組會研究相關的發售文件和市場推廣材料，並在有需要時與發行人/安排行/市場代理跟進澄清。

向前線銷售員工提供的培訓及指引

23. 請說明貴行為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；

23.1 本行為銷售人員提供一般性及具有產品針對性的培訓。

(b) 倘若只屬一般性，請提供有關培訓計劃的詳情；

23.2 本行要求銷售人員(i)在入職時接受強制性培訓；及(ii)參與定期會議／培訓課程。

(i) 新入職員工的投資產品培訓

23.3 所有新入職員工均需接受新入職員工培訓。

23.4 新入職員工培訓分為兩部分，總共為期 3 至 4 星期，當中 4 天為專為投資產品而設的培訓。

- 23.5 培訓人員通常會利用特定的投資產品（例如當其時推出的產品）作為例子來說明教材，以及以相關的市場推廣材料作為參考。
- 23.6 新入職的員工同時需要參與銷售投資產品的相關培訓，培訓內容涵括相關的程序及指引，其中特別是有關於《財富管理系統之分行營運說明書》、《投資產品合適性審查的基本指引》、《債券／票據服務之分行營運指引》及《風險評估表》的討論。
- 23.7 銷售人員亦會接受銷售過程的「注意事項」訓練，例如認識你的客戶、向客戶清楚解釋、確保客戶明白投資產品特點、向客戶解釋投資服務申請書上的風險披露聲明，以及向客戶提供相關的發售文件及市場推廣材料等。
- 23.8 本行同時要求銷售人員參與關於監管責任及《證券及期貨條例》相關的合規事項的培訓班。其中特別是討論銷售人員在證監會的《操守準則》下的責任（這些責任亦涵括在本行的合規指引中）及一些假設案例。此外法律及合規部門亦不時提供關於合規的進修培訓，內容包括銷售過程的事項。
- (ii) 區域會議
- 23.9 每月舉行的區域會議亦為銷售人員提供特定產品訓練。會議一般為時 1 至 1.5 小時，各個區域的銷售人員通常以小組形式出席。會議會包括提供特定的產品培訓，內容包括新投資產品、產品特點、商業條款、風險及一般市場動態。
- (iii) 銷售人員／客戶關係經理／分行經理會議
- 23.10 除了區域會議，本行亦要求相關員工出席以上月會，會議會討論包括新產品以及本行程序或守則的發展。
- 23.11 本行會不時邀請相關投資產品的安排行／發行商／協調交易商的代表出席以上會議，提供相關產品的培訓。
- 23.12 分行經理通常會於每日早上和分行員工舉行簡報會，檢討、重溫及討論相關項目，例如推出的產品（包括投資產品）及相關的業務及營運事宜等。
- 23.13 除了上述的培訓課程，本行亦不時會為員工舉辦非正式及特別的分享班（投資分享班），以加強員工的產品及銷售過程知識。
- (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非迷你債券結構性金融產品；及
- (iii) 問題 3 所述的 3 隻雷曼相關結構性金融產品。
- 23.14 請參照 23.9 至 23.13 段。

- 23.15 在推出新產品時，銷售人員會收到由投資服務管理組發出描述產品特點的資料。就某些產品，發行商／安排行／協調交易商預備的培訓材料亦會提供予銷售人員。員工應參閱上述資料及相關的發售文件和市場推廣材料，以便理解產品。本行亦鼓勵銷售人員有問題時聯絡投資服務管理組。
- 23.16 迷債系列 5 的特定產品培訓由新鴻基金集團在 2003 年 6 月進行。
- 23.17 迷債系列 36 的培訓在 2008 年 4 月進行。
- 23.18 工商東亞（協調交易商）在 2003 年 7 月提供袖珍系列 2 的培訓。
- 23.19 就 LMP0017 及 0025，2008 年 7 月及 8 月曾進行了私人配售票據的培訓。
- (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
- 23.20 請參照上述 23.1 至 23.19 段。
- (e) 倘若有關培訓安排曾有變更，請加以描述。
- 23.21 培訓安排並未曾有任何重大變化，但培訓內容在多年間一直演變以適應產品的發展及本行銷售程序的改進。
24. 產品發行人、大新銀行或任何另一方有否就大新銀行所銷售的每隻雷曼相關結構性金融產品(例如迷你債券、Constellation 債券及股票掛鈎票據等)，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 請參照上述 23.1 至 23.19 段。
25. 大新銀行分銷的每一系列(i)迷你債券及(ii)其他雷曼相關結構性金融產品在推出市場前，大新銀行有否就上述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 請參照上述 23.1 至 23.19 段。
- 26 大新銀行的前線銷售員工是否須強制參加產品簡介會及／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，請說明原因。
- 26.1 是。如問題 23 的回答說明，銷售人員必須參加相關培訓及會議。
27. 大新銀行有否制訂任何程序，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 請參照下列 28.1 段。
28. 請說明／提供：

- (a) 大新銀行有否在前線銷售員工完成培訓後對他們進行小測及測驗，然後才准許他們銷售雷曼相關結構性金融產品；及
- 28.1 所有相關人士必須每年參加最少 5 小時的持續專業培訓。爲了完善有關程序，在相關時段內，本行爲新入職員工推行了《投資知識入門測試》("IKEA")，作爲其在金管局註冊的其中一個要求。
- (b) 上述小測及測驗的試卷樣本，並說明分別要求的及格分數。
- 28.2 IKEA 測試樣本請參照附件 28(b)。IKEA 合格分數爲 80 分。
29. 大新銀行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。
- 29.1 上述 23.1 至 23.19 段提及的培訓課程及會議以互動形式進行，期間有持續的討論及意見交換。如銷售人員就有關任何產品銷售有任何事情或問題亦可直接聯絡投資服務管理組及/或財富管理組。
30. 大新銀行有否就(i)迷你債券及(ii)其他雷曼相關結構性金融產品的銷售工作向屬下前線銷售員工提供任何銷售講稿？若有，請提供講稿的副本。若否，原因爲何。
- 30.1 沒有。本行並沒有向銷售人員提供任何有關迷債及其他雷曼相關結構性金融產品的銷售講稿。本行預期銷售人員應向客戶解釋結構性金融產品的特點及風險，以及爲客戶提供相關資料，使客戶能自行作出投資決定。一如回答上述問題 23 的說明，在定期舉行的培訓班及會議中，會與銷售人員討論銷售技巧及程序。
31. 請提供大新銀行爲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，請就下列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非迷你債券結構性金融產品；及
- (c) 問題 3 所述的 3 隻雷曼相關結構性金融產品。
- 31.1 主要的相關指引及工作手冊請參照附件 31(i)、31(ii)、31(iii)及 31(iv)。
- (i) 債券／票據服務之分行營運指引
- (ii) 財富管理系統之分行營運指引("分行營運指引")
- (iii) 投資產品合適性審查的基本指引("合適性審查指引")
- (iv) 受規管活動的合規指引("合規指引")
- 31.2 這些指引適用於所有銷售人員，所有員工必須遵守。以上指引是依據銀行的監管責任而制訂及執行。

- 31.3 本行預期所有在金管局註冊為相關人士的銷售人員，應根據金管局及證監會的要求，不時遵守適用的指引及監管責任。請參照下列 40.1 段。
32. 大新銀行有否制訂任何政策／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。
- 32.1 有。請參照附件 31(iv)的合規指引。所有銷售人員均為金管局註冊的相關人士。因此他們需要遵守金管局及證監會不時發出的適用指引及監管責任。
33. 大新銀行有否要求法律／合規小組參與審核產品培訓材料(包括由發行人提供的該等材料)？若否，請說明原因。若有，大新銀行有否在某隻雷曼相關結構性金融產品的培訓材料中發現任何與該產品的銷售文件所載資料不符的虛假／不確／誤導的資料？
- 33.1 由於投資服務管理組擁有必要的專門產品知識，該部門主要負責審閱培訓材料。本行的法律及合規部門會在過程中參與，就投資服務管理組在審閱培訓材料時辨出特定的法律及合規事項提出建議。本行並沒有在任何雷曼相關結構性金融產品的培訓材料中發現與產品發售文件不符的任何虛假、不正確或誤導的資料。

認識你的客戶

34. 大新銀行有否制訂任何政策／程序，確保屬下前線銷售員工有為客戶進行風險狀況分析，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。
- 34.1 有。本行在相關時段訂有政策及程序，要求前線員工為客戶進行風險狀況分析。主要載於《分行營運手冊》（見附 31 (ii)）。
- 34.2 根據《分行營運手冊》，若客戶對本行的財富管理服務有興趣，相關員工必須先覆查客戶於本行的財富管理系統的風險評估記錄，以及在下列情況下作出風險評估：
- (i) 客戶之前未曾根據財富管理系統做過風險評估；
 - (ii) 客戶在財富管理系統的風險評估記錄已過期（即超過 1 年）；及
 - (iii) 客戶要求更新風險評估記錄。
- 34.3 客戶的風險評估以完成風險評估問卷的形式進行。
35. 根據大新銀行的規定，員工是否只須在客戶開立投資帳戶時為他們進行一次風險狀況分析，抑或須定期持續進行該項分析？若須持續進行，大新銀行如何確保每名員工均遵守此規定？
- 35.1 本行要求客戶在本行購買投資產品之前的 1 年內完成風險狀況分析／評估。若現有的風險評估已為期超過 1 年，客戶在獲准購買投資產品前則須更新風險評估方可購買投資產品。

- 35.2 本行要求分行副經理需要核實風險狀況分析的有效性。
36. 請提供在進行風險狀況分析時使用的問卷樣本，並解釋該問卷的計分方法。
- 36.1 風險評估的問卷樣本副本見附件 36。
- 根據客戶提供的答案，系統會將客戶分類為 4 個風險承受等級，分別為 1—保守、2—平衡、3—增長及 4—進取。
37. 大新銀行有否設立內部機制，定期覆檢風險狀況評估問卷及計分制度？若有，請提供詳情；若否，原因為何。
- 37.1 本行不時檢討及更新客戶分析及合適性審查的內部程序。
38. 大新銀行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。
- 38.1 有。銷售人員在向客戶介紹不同投資產品時，需要理解客戶個別需要及個人環境。特別是在下列兩種情況下需要作出額外的合適性審查，分別為：(1)弱勢客戶群及(2)客戶所投資的產品與其投資經驗／風險狀況分析、集中性及流動資金需求不符。
39. 大新銀行向容易受損客戶(例如長者、文盲客戶等)銷售雷曼相關結構性金融產品時所採取的措施(如有的話)為何？
- 39.1 本行有相應的額外措施，包括要求(i)額外的見證人、(ii)交易需要經由主管進一步批核及(iii)簽署《投資產品說明記錄》。

建議及招攬行為的合適性

40. 大新銀行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》？
- 40.1 有。本行有特別提醒所有業務合規代表及所有銷售人員注意《常見問題》。
41. 大新銀行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。
- 41.1 銷售人員是不容許向客戶提供建議及投資顧問服務。在相關時段內，本行有內部監控確保客戶所購買的投資產品的合適性。相關的指引及手冊請參照附件 31(iii)。
- 41.2 大體上，需要作出風險評估，詳細內容載於分行營運手冊中。合適性審查指引進一步要求對下列的客戶需要作出額外的合適性審查：
- (i) 弱勢客戶群（65 歲以上、視力受損或文盲）及；
 - (ii) 希望投資於與其投資經驗／風險狀況分析不符，或投資產品與客戶的流動資

金需求及承諾期／合約期不匹配。

- 41.3 除此之外，銀行亦預期銷售人員應遵守金管局及證監會不時制訂適用的指引及責任。請參照合規指引（見附件 31(iv)）。
42. 大新銀行有否設立任何制度，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。
- 42.1 銷售人員是不容許向客戶提供建議及／或投資顧問服務。銷售人員需要和客戶一同完成一些文件，這些文件亦為本行保留對於投資產品銷售的部分記錄。文件包括客戶的風險狀況分析及合適性審查記錄。但一般來說，銷售人員並沒有個別記錄與客戶間的討論。
43. 大新銀行有否制訂任何措施，以確定客戶是否充分知悉貴行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。
- 43.1 銷售人員是不容許向客戶提供建議或投資顧問服務。然而，本行有制訂一些內部程序需要員工在銷售投資產品時遵守。本行預期員工應向客戶解釋雷曼相關結構性金融產品的特點和風險，並向客戶提供相關資料，使客戶能自行作出投資決定。銷售人員亦需作出合適性審查（包括為特定客戶群作出額外合適性審查），令客戶清楚所購買產品的性質及風險。客戶簽署交易所需的文件，確認他們同意購買及確認理解。
44. 大新銀行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。
- 44.1 有。自風險評估表實施後，本行有內部機制核實及確保在風險不匹配的交易中，客戶有填妥相關文件。
45. 客戶的風險承受程度如與其屬意的雷曼相關結構性金融產品的風險評級不相符，可否購買該等產品？若可，請提供詳情，包括須否取得任何特別批准。
- 45.1 可以。如客戶的風險承受能力與投資產品的風險評級不符，銷售人員將需要作出額外的解說，而客戶則需要簽署一份《投資產品風險聲明》，確認完全了解及認知到其有意認購的產品的風險水平，高於由客戶的風險評估問卷所得出的風險承受水平，以及相關的影響。
- 45.2 若投資產品的風險水平與客戶風險評級間的不匹配多於兩級的話，交易將不會被獲准，例如風險評級為「1」（保守）的客戶不能購買風險水平為「4」（進取）的投資產品。

產品銷售

46. 貴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，大新銀行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)？

46.1 是，所有銷售人員均是在金管局註冊的相關人士。

47. 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"(即"RI")的員工進行？

47.1 是，所有雷曼相關結構性金融產品的銷售全部經由在金管局註冊的相關人士進行。

48. 請於隨附的表 3 及表 4 提供有關資料。

48.1 請見附件 48。

49. 請描述大新銀行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、淨資產及與大新銀行的關係劃分的目標客戶群；

49.1 作為銀行，本行致力為零售銀行客戶提供多元化的銀行服務。我們提供了眾多不同的投資產品，予那些向我們表達有興趣投資金融產品及有投資需要的客戶例如傳統存款以外其他能夠賺取利息的投資產品。本行並沒有就銷售迷債設定特別的目標客戶群。

(b) 用以鎖定目標群中的個別客戶的資料來源；

49.2 請參考 49.1 段。

(c) 大新銀行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)；

49.3 本行沒有就銷售雷曼迷債設下特定的量化銷售目標。

(d) 大新銀行的宣傳或推廣材料中強調迷你債券所具有的特點；

49.4 本行沒有製作任何迷債的推廣或宣傳材料。所有的推廣或宣傳資料均由相關的發行商或推廣代理提供。主要特點包括產品的條款和特徵，以及投資雷曼迷債所包含的風險因素。

(e) 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)；

49.5 如 49.1 段所述，本行沒有就迷債設定目標客戶群。銷售人員在銷售迷債時必須遵循 34.1 至 34.3 段及 41.1 至 41.3 段提到的步驟。概括來說，銷售過程包括了解客戶的需要、完成相關的客戶風險狀況分析及合適性審查程序、向客戶解釋產品的條款、特徵及風險，以及完成交易必需的文件。

(f) 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；

- 49.6 本行沒有特別針對迷債制訂銷售目標或獎勵計劃。在相關時段內，銷售人員會依據他們的整體表現獲取獎勵。
- (ii) 按所購買的迷你債券金額為投資者提供的獎勵計劃；及
- 49.7 購買雷曼迷債獲得的特別禮品均由安排商提供。本行沒有特別為針對迷債制訂獎勵計劃。
- (g) 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；
- 49.8 請參考上述 49.6 段。
- (h) 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)；
- 49.9 本行沒有為銷售迷債制訂員工調配策略。分行管理部門的主管負責分行網絡管理，管理範圍包括所有銀行產品銷售及為客戶提供服務的員工調配的整體策略。
- (i) 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)；
- 49.10 作為分銷商，本行沒有參與預備迷債的推廣和宣傳材料。
- (j) 負責確保銷售達標的人員(姓名及職位)；
- 49.11 分行管理部門的主管負責確保所有零售銀行產品的銷售額達標。
- (k) 大新銀行如何確保整個銷售過程均遵守適用的法規；及
- 49.12 本行一直嚴格確保法律及監管規定的合規，並要求員工在任何時候都要合規。
- 為確保銷售過程符合相關法律及監管要求，本行執行了以下措施：
- 上述 31.1 至 31.3 段提到的有關監管銷售過程的政策和程序；
 - 上述 23.1 至 23.19 段提到的向銷售人員提供的培訓；
 - 下列 58.1 至 58.2 段提到的監管和管理措施。
- (l) 就每宗成功及不成功的交易作出甚麼紀錄。
- 49.13 迷債的銷售記錄通常包括投資服務申請書、申購指示及(如適用)投資產品風險聲明和投資產品說明記錄。成功的交易亦會顯示於客戶的月結單內。本行的做法是不會保留不成功的交易的記錄。
50. 請描述大新銀行如何以私人配售方式銷售雷曼相關結構性金融產品，包括下列詳情：
- (a) 大新銀行如何物色目標客戶(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、淨資產及與大新銀行的關係，說明每隻產品的目標銷售客戶)；

50.1 作為銀行，本行致力為零售銀行客戶提供多元化的銀行服務。我們提供了眾多不同的投資產品，予那些向我們表達有興趣投資金融產品及有投資需要的客戶例如傳統存款以外其他能夠賺取利息的投資產品。本行並沒有就通過私人配售形式銷售雷曼相關結構性金融產品（即私人配售票據）而設定特別的目標客戶群。

(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；

50.2 本行沒有將任何零售銀行客戶劃定為專業投資者。

(c) 大新銀行如何接觸目標客戶(例如電話造訪、書面邀請或親身探訪)；

50.3 如 50.1 段所述，本行沒有為銷售私人配售票據設定特別的目標客戶群。

(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；

50.4 本行沒有預備分銷私人配售票據的任何推廣材料。銷售人員通常在銷售過程中使用並向客戶提供由發行商預備並提供給銀行的參考條款及條件。

本行針對這些產品向銷售人員提供培訓(包括一般性及特定的培訓)。請見上述 23.1 至 23.19 段。

(e) 大新銀行使用的相關宣傳或推廣材料中強調雷曼相關結構性金融產品所具有的特點；

50.5 在由安排商預備並提供予銀行的產品參考條款及條件中有強調並列出私人配售票據的特徵，其中的主要特徵包括產品的條款、特徵，以及投資私人配售票據所包含的風險。

(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)；

50.6 如上述 50.1 段所述，本行沒有就私人配售票據設定特別的目標客戶群。銷售人員在銷售私人配售票據時必須遵循 34.1 至 34.3 段及 41.1 至 41.3 段的步驟。概括來說，銷售過程包括了解客戶的需求、完成相關的客戶風險狀況分析及合適性審查程序、向客戶解釋產品的條款、特徵及風險，以及完成交易必需的文件。

(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)；

50.7 分行經理、分行管理部門及投資服務管理組會參與組織和監察私人配售票據的銷售。尤其是，涉及根據《公司條例》(第 32 章)獲豁免向不超過 50 個零售銀行客戶通過私人配售形式要約發售的私人配售票據（“迷你私人配售票據”），投資服務管理組會保留一份要約記錄，以保證要約數目不超過 50 個。指示性條款文件亦會於銷售人員如果表明有客戶對這些產品有興趣且希望將這些產品介紹給客戶後提供給銷售人員（並會留有記錄）。銷售人員之後會向投資服務管理組匯報成功的交易，投資服務管理組會檢核文件並存檔。

- (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)；

50.8 請見上述 50.7 段。

- (i) 大新銀行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)；
- (j) 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；
- (k) 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；
- (l) 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；
- (m) 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)；
- (n) 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)；
- (o) 負責確保銷售達標的人員(姓名及職位)；
- (p) 大新銀行如何確保整個銷售過程均遵守適用的法規；及

50.9 問題 50(i)-(p)的回答請參考上述 49.3 及 49.6 至 49.12 段。

- (q) 就每宗成功及不成功的交易作出甚麼紀錄。

50.10 私人配售票據的銷售記錄通常包括投資服務申請書、申購指示、私人配售票據一承諾書及(如適用)投資產品風險聲明和投資產品說明記錄。

如果銷售通過「50 要約發售規則」私人配售進行，則會有記錄不成功的交易。

51. 關於透過私人配售渠道從大新銀行購買雷曼相關結構性金融產品的客戶，請說明這些客戶有否被告知該等雷曼相關結構性金融產品是以私人配售方式售予他們。

51.1 有。銷售人員必須解釋清楚，而客戶則必須在購入私人配售票據時填寫一份「私人配售票據一承諾書」，並確認他們明白發行人並無編裝有關於發售票據的發售文件或章程，且並無亦不會根據《公司條例》(第 32 章)有關發行人或票據的章程送呈公司註冊處登記。這份文件屬於客戶購入私人配售票據的記錄之一。

52. 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；

52.1 請見附件 52(a)的組織架構圖。

(b) 銷售問題 2(d)所述的首隻及最後一隻雷曼相關非迷你債券結構性金融產品的期間；及

52.2 請參考附件 52(b)。

(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。

52.3 請參考附件 52(c)。

53. 除證監會認可的章程及廣告宣傳材料外，大新銀行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。

53.1 就迷債而言，本行只使用並向客戶提供經證監會認可、由安排商提供的發售文件和推廣材料。

54. 除銷售文件及推廣材料外，大新銀行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。

54.1 就其他雷曼相關非迷債產品，本行只使用並向客戶提供由發行商/安排行/協調經銷商提供的發售文件、合約條款文件及/或市場推廣材料。

55. 請提供下列文件的樣本：

(a) 須由客戶簽署的雷曼相關迷你債券認購表格；及

55.1 請見附件 55(a)的相關認購表格樣本。

(b) 須由客戶簽署的雷曼相關非迷你債券結構性金融產品認購表格。

55.2 請見附件 55(b)的相關認購表格樣本。

56. 關於大新銀行的銷售員工向客戶解釋雷曼相關結構性金融產品所用的時間，請說明：

(a) 大新銀行有否就銷售員工向客戶解釋雷曼相關結構性金融產品的性質及風險的過程設定最起碼時限。若有，請提供詳情；若否，原因為何；

56.1 由於每個客戶的知識水平和經驗不同，本行沒有就解釋產品設定任何最低時間要求。遵循一般的規定，員工必須在交易之前用上足夠的時間，向客戶解釋雷曼相關結構性金融產品的性質和風險。

- (b) 大新銀行曾否估計，如要充分解釋該等產品的性質及風險，最少需時多久；若然，請提供估計所需的時間；及

56.2 沒有做過此類估計。

- (c) 大新銀行曾否查核或搜集資料，以瞭解銷售員工在銷售過程中向客戶解釋雷曼相關結構性金融產品的性質及風險，一般需時多久；若然，請提供經查核或搜集所得的資料。

56.3 沒有收集過此類數據。

57. 請說明，在雷曼相關結構性金融產品的銷售過程中：

- (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；

57.1 銷售人員不可以提供投資顧問服務。

- (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

57.2 不會，銷售方法保持不變。

- (c) 銀行有否就(a)項所述的做法發出任何書面指引／手冊及培訓材料；若有，請提供該文件的副本。

57.3 有，請見合規指引（附件 31(iv)）。

58. 大新銀行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。

58.1 有。首先，如 31.1 至 31.3 段提到，本行有政策和程序指導銷售程序須符合相關的法律和監管規例。上述 23.1 至 23.19 段亦有提到，本行有向銷售人員提供一般性及具有產品針對性的培訓。銷售人員在向客戶銷售投資產品時必須遵循這些政策和程序。

58.2 員工的監督和管理主要是通過每天的交流和分行管理層對前綫銷售人員的指引。除了高級的員工每天的監督，本行還採取了以下措施來跟進員工在銷售過程中是否合規：

- (1) 審查每一項投資產品的交易記錄，跟進銷售人員是否在銷售投資產品時遵循本行制訂的相關政策和程序；
- (2) 分行管理部門會定期到訪分行，抽查分行保管的銷售記錄的完整性及質量，以及銷售人員的服務質量；
- (3) 每間分行每個季度必須自我評估合規事項，包括各項表格/文件的完整性、準確性和電話指令指示等；

- (4) 法律和合規部門會進行分行合規檢討，從監管合規角度出發，確保分行人員的銷售手法和程序經過獨立的監督查核；
- (5) 內部稽核部門在不同的時候會就投資產品的銷售程序進行不同層面的稽核。

上述的制衡有獨立的監控功能，監察銷售人員在投資產品的銷售過程中的合規性及表現。

59. 請說明：

- (a) 2003年4月至2008年9月期間，大新銀行負責內部審計的部門曾否就投資產品(特別是雷曼相關結構性金融產品)的銷售過程進行任何審計；及
- (b) 若(a)項的答案為肯定，請提供相關審計報告的副本。

59.1 有，附件 59 為本行內部稽核部門在相關時段準備的內部稽核報告的摘要副本。

60. 請說明：

- (a) 2003年4月至2008年9月期間，大新銀行負責合規事務的部門曾否就投資產品(特別是雷曼相關結構性金融產品)的銷售過程進行任何合規檢討；及
- (b) 若(a)項的答案為肯定，請提供相關檢討報告的副本。

60.1 有，附件 60(b)為本行的法律及合規部門在相關時段準備的合規檢討報告的樣本副本。

61. 請說明：

- (a) 2003年4月至2008年9月期間，大新銀行曾否就投資產品(特別是雷曼相關結構性金融產品)的銷售進行獨立的神秘顧客調查；及
- (b) 若(a)項的答案為肯定，請提供相關檢討報告的副本。

61.1 有，請見附件 61(b)。

62. 大新銀行如何評核銷售員工的工作表現？所評核的是哪些主要範疇的工作表現(例如收入、客戶增長)？請解釋評核員工工作表現的各個主要範疇所佔的比重，並提供在進行該等評核時採用的相關計分卡／工作表現評核表(如有的話)。

62.1 一般而言，員工的表現是建基於幾個因素來評估的：(a)工作因素、(b)個人因素、(c)合規因素、(d)團隊管理及(e)服務質素。各因素沒有特別的比重分布。附件 62 為表現評估報告樣本。

63. 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》。大新銀行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？

63.1 請見上述 58.1 至 58.2 段。

處理投訴

64. 請說明：

- (a) 對於曾向大新銀行購買投資產品的客戶所作出的投訴，大新銀行有否制訂任何有關處理及調查該等投訴的書面政策／程序？
- (b) 若有，請提供有關政策／程序的副本，以及有關大新銀行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；

64.1 在雷曼倒閉後，為應付雷曼相關投訴個案，本行修訂了當時的一般客戶投訴處理程序，訂明於「雷曼兄弟客戶投訴處理指引」。附件 64(a)(ii)是「雷曼兄弟客戶投訴處理指引」的副本，附件 64(b)是本行在處理有關雷曼相關結構性金融產品投訴的流程圖。

64.2 隨著於 2009 年 7 月 22 日，證監會、金管局及 16 間分銷銀行之間就迷債回購達成協議，本行再度加強處理客戶投訴程序。加強的處理程序已訂明於「客戶對投資產品的投訴處理加強版指引」，附件 64(a)(iii)是「客戶對投資產品的投訴處理加強版指引」副本，訂明銀行在處理投資產品(包括但不限於雷曼相關結構性金融產品)相關投訴時實行的程序。請參閱「客戶對投資產品的投訴處理加強版指引」的附件 1 內，訂明處理投資產品銷售手法投訴個案的流程表。

- (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？

64.3 「客戶對投資產品的投訴處理加強版指引」需要得到金管局的認可。「雷曼兄弟客戶投訴處理指引」毋須監管機構認可，但會在監管機構的要求下提供。

- (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

64.4 大體上，指引提供： -

- (i) 當收到有關投資產品銷售手法的投訴時，應將個案交由檔案開啓及綜合管理組跟進/存檔。
- (ii) 客戶投訴聯繫小組應向投訴者發出確認書，並由客戶接見小組與投訴者/證人進行會面，及詳細記錄會面內容。
- (iii) 文件記錄小組應收集所有文件、電話記錄(如有)、銷售人員聲明(如有)、從有關分行或部門取得的相關投訴證物及證據。

- (iv) 投訴調查小組應審閱全部由銀行內部取得及投訴者提供的文件及證據來作出評估，包括客戶合適性、客戶指控、任何文件缺漏或不完整、任何銷售過程的缺失，以及適用的監管指引的合規性。完成「投資產品投訴調查報告」作為初步決議後，應將報告交予監察層面的其他員工審閱。
- (v) 審查小組應審閱及確認，或給予其他裁決建議以總結報告，亦有可能需要上呈報告予高級管理層以獲取進一步指引。
- (vi) 高級管理層應為上呈的投訴報告作出最後裁決及指示。
- (vii) 調查結果應通知投訴者。如果被接納，客戶投訴聯繫小組應以書面回覆投訴者；若不被接納，投訴者可向本行遞交新的指控及相關文件再作審閱，本行將根據任何新的指控及證明文件為投訴個案再次展開調查及審閱程序。
- (viii) 若投訴者不接受最終的審閱結果，本行將建議他/她根據現有的監管制度下可採取的下一步行動。
- (ix) 若有需要，本行會與投訴者進行和解會議。
- (e) 上文(d)項所述的加強投訴處理程序是否亦適用於解決涉及其他雷曼相關非迷你債券結構性金融產品銷售的投訴。

64.5 是。指引亦適用於解決有關銷售其他雷曼相關非迷債結構性金融產品的投訴。

65. 雷曼於 2008 年 9 月中倒閉前，大新銀行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。

65.1 沒有。2008 年 9 月中以前，本行沒有收到客戶任何指稱涉及不當銷售雷曼相關結構性金融產品的投訴。

66. 請提供曾向大新銀行購買(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並因雷曼倒閉而受影響的客戶人數。

66.1 曾購買 (i) 迷債及 (ii) 雷曼相關非迷債結構性金融產品並因雷曼倒閉而受影響的客戶數目分別為 2,401 及 1,054 (共同持有人作一名客戶計算)。

67. 請於隨附的表 5 提供有關資料。

67.1 請參閱附表 67。

68. 據悉，大新銀行是在 2009 年 7 月就回購迷你債券與金管局及證監會簽訂協議的分銷銀行之一。請就以下各項提供進一步資料：

- (a) 表 5 第(2)(d)項所述仍未解決的迷你債券相關投訴當中，屬下述情況的投訴

個案的分項數字：(i)調解中；(ii)仲裁中；(iii)大新銀行與有關投資者正進行磋商；及(iv)已遭拒絕；

68.1 截至 2010 年 10 月 7 日，以客戶人數計算，我們尚有 26 個未解決的迷債投訴，本行正在與所有有關個案的客戶商議中。

(b) 解決這些尚待處理的投訴個案的預計時間；及

68.2 本行一直主動與餘下的投訴者保持聯絡，並繼續盡力嘗試解決問題。若事件不能通過持續討論得到解決，我們將考慮向投訴者建議調解。

(c) 大新銀行有否跟進受託人的工作進展及取回相關抵押品的預計時間。若有，請提供詳情；若否，原因為何。

68.3 作為香港銀行公會雷曼事件專責小組的成員，我們通過專責小組與受託人密切跟進，並得知收回抵押品的時間表尚待確定。

69. 據悉，大新銀行是在 2009 年 12 月就回購若干雷曼相關保本票據與金管局及證監會達成解決方案的分銷銀行之一。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 5 第(2)(d)項所述仍未解決的投訴當中，屬下述情況的投訴個案的分項數字：(i)調解中；(ii)仲裁中；(iii)大新銀行與有關投資者正進行磋商；及(iv)已遭拒絕；

69.1 截至 2010 年 10 月 7 日，以客戶人數計算，我們尚有 15 個未解決的雷曼相關非迷債結構性金融產品的投訴，本行正在與所有有關個案的客戶商議中。

(b) 解決這些尚待處理的投訴個案的預計時間；

69.2 本行一直主動與餘下的投訴者保持聯絡，並繼續盡力嘗試解決問題。若事件不能通過持續討論得到解決，我們將考慮向投訴者建議調解。

(c) 會否就所有其他雷曼相關結構性金融產品達致類似迷你債券及保本票據回購計劃的大規模和解。若會，請提供詳情；若否，原因為何；及

69.3 沒有。本行仍然盡力嘗試通過加強投訴處理程序解決每個投訴個案。

(d) 大新銀行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類似若干雷曼相關保本票據回購計劃的大規模和解。若然，請提供詳情；若否，原因為何。

69.4 沒有。本行仍然盡力嘗試通過加強投訴處理程序解決每個投訴個案。

70. 大新銀行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。

70.1 在接獲的投訴中，有個別可能與內部程序不一致的案例，但本行並沒有發現任何

證明屬實的違規個案。

71. 關於透過私人配售渠道從大新銀行購買雷曼相關結構性金融產品的客戶，請說明：

(a) 涉及客戶聲稱未被告知該等雷曼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

71.1 我們只知有個別案例提出這方面的指控。

(b) (a)項所述的投訴個案當中，銷售過程有錄音的個案數目。

71.2 在金管局於 2009 年 1 月 9 日發出通函前，本行當時的做法並沒有要求需在銷售過程錄音。

72. 據悉，金管局於 2008 年 11 月推出雷曼相關產品爭議調解及仲裁計劃，對象為曾提出投訴而個案已由金管局轉介證監會的投資者。請告知小組委員會以下事項：

(a) 大新銀行在甚麼情況下會同意參與上述調解或仲裁；

72.1 本行認為以下情況是適合以調解方式處理：(i)監管機構鼓勵調解；(ii)客戶提出要求；或(iii)本行認為通過調解可達成協議。

(b) 已安排與客戶進行調解的個案的最新數目(如有的話)；

(c) 透過調解達成和解的個案數目，以及所涉及的投資者數目及金額(以港元計)；

(d) (c)項所述的和解個案的分項數字，和解金額以佔投資金額的百分比顯示；

72.2 請參照附上的附件 72 調解表格。

(e) 調解不成功的原因；

72.3 主要是雙方未能在調解的指定時間內達成協議。

(f) 已安排與客戶進行仲裁的個案的最新數目；

72.4 本行沒有轉介任何個案作仲裁。

(g) 透過仲裁解決的個案數目，以及所涉及的投資者數目及金額(以港元計)；及

72.5 請參閱第 72.4 段。

(h) (g)項所述的和解個案的分項數字，和解金額以佔投資金額的百分比顯示。

72.6 請參閱第 72.4 段。

73. 請告知小組委員會以下事項：

(a) 曾在大新銀行參與銷售迷你債券及雷曼相關非迷你債券結構性金融產品並於 2008 年 9 月 15 日後離職的員工數目；

73.1 這些前職員共有 58 名。

(b) (a)項所述的離職員工當中，

(i) 涉及迷你債券投訴個案的員工數目；

73.2 這些前職員共有 43 名。

(ii) 該等迷你債券投訴個案的數目；

73.3 以交易數目而言，這些投訴共有 571 宗。

(iii) 涉及非迷你債券產品投訴個案的員工數目；

73.4 這些前職員合共 48 人。

(iv) 該等非迷你債券產品投訴個案的數目；及

73.5 以交易數目而言，這些投訴個案合共 258 宗。

(c) (b)項所述的投訴個案當中，大新銀行未能聯絡到已離職的負責員工的個案數目。

73.6 根據處理雷曼相關投訴的程序，一般並不需要聯絡前職員。

監管及合規事宜

74. 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：

(a) 2000 年至 2008 年 9 月期間，金管局與大新銀行舉行了多少次該等審慎監管會議；

74.1 由 2000 年至 2008 年 9 月，金管局分別與本行的董事局開了三次會，以及與屬董事局層次的審核委員會開了一次會議。

(b) 這些會議的日期(請註明年份／月份)，以及金管局是與大新銀行的董事會抑或其轄下任何委員會舉行這些會議；及

74.2 金管局與本行的董事局的會議日期為：

2001 年 8 月 7 日

2003 年 3 月 3 日

2007 年 8 月 27 日

金管局與本行的審核委員會的會議日期為：
2006年2月8日

(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。

74.3 在這些審慎監管會議上，金管局並未特別關注或建議本行應提升非利息收入。

75. 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，有否就大新銀行所經銷的結構性金融產品(例如雷曼相關產品)的銷售，向大新銀行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。

75.1 金管局曾提出意見，即其建議主要是協助本行不斷提升產品盡職審查和合適性評估程序方面。本行作出的相關增強和修訂措施，已於上述回應中作出解釋。

76. 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)。大新銀行有否制訂任何安排，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。

76.1 一般而言，我們的法律及合規部會負責通知各相關部門有關新的監管要求，並在當有需要提升現有程序時提出建議。