

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

第三十三次研訊的逐字紀錄本

日期： 2010年4月20日(星期二)

時間： 上午9時30分

地點： 立法會會議廳

出席委員

何鍾泰議員, SBS, S.B.St.J., JP (主席)

黃宜弘議員, GBS (副主席)

涂謹申議員

陳鑑林議員, SBS, JP

劉慧卿議員, JP

余若薇議員, SC, JP

林健鋒議員, SBS, JP

黃定光議員, BBS, JP

詹培忠議員

甘乃威議員, MH

李慧琼議員

陳茂波議員, MH, JP

陳健波議員, JP

梁美芬議員

梁家驩議員

葉偉明議員, MH

葉劉淑儀議員, GBS, JP

缺席委員

石禮謙議員, SBS, JP

湯家驊議員, SC

劉秀成議員, SBS, JP

證人

公開研訊

星展銀行(香港)有限公司
行政總裁
葉約德女士

星展銀行(香港)有限公司
董事總經理兼香港及中國內地零售銀行業務總監
王潔鳳女士

星展銀行(香港)有限公司
零售銀行業務零售投資及保險產品高級副總裁
莊希女士

Legislative Council

Subcommittee to Study Issues Arising from Lehman Brothers-related Minibonds and Structured Financial Products

Verbatim Transcript of the Thirty-third Hearing
held on Tuesday, 20 April 2010, at 9:30 am
in the Chamber of the Legislative Council Building

Members present

Ir Dr Hon Raymond HO Chung-tai, SBS, S.B.St.J., JP (Chairman)

Dr Hon Philip WONG Yu-hong, GBS (Deputy Chairman)

Hon James TO Kun-sun

Hon CHAN Kam-lam, SBS, JP

Hon Emily LAU Wai-hing, JP

Hon Audrey EU Yuet-mee, SC, JP

Hon Jeffrey LAM Kin-fung, SBS, JP

Hon WONG Ting-kwong, BBS, JP

Hon CHIM Pui-chung

Hon KAM Nai-wai, MH

Hon Starry LEE Wai-king

Hon Paul CHAN Mo-po, MH, JP

Hon CHAN Kin-por, JP

Dr Hon Priscilla LEUNG Mei-fun

Dr Hon LEUNG Ka-lau

Hon IP Wai-ming, MH

Hon Mrs Regina IP LAU Suk-yee, GBS, JP

Members absent

Hon Abraham SHEK Lai-him, SBS, JP

Hon Ronny TONG Ka-wah, SC

Prof Hon Patrick LAU Sau-shing, SBS, JP

Witnesses

Public hearing

Ms YIP Yok-tak, Amy
Chief Executive Officer,
DBS Bank (Hong Kong) Limited

Ms Linda WONG
Managing Director and Head of Consumer Banking,
Hong Kong & Mainland China,
DBS Bank (Hong Kong) Limited

Ms Janet Hey CHONG
Senior Vice President,
Consumer Investment & Insurance Products,
Consumer Banking,
DBS Bank (Hong Kong) Limited

主席：

早晨，歡迎各位出席"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"的第三十二次公開研訊。我們歡迎星展銀行(香港)有限公司(下稱"星展香港")的3位證人再次出席小組委員會的研訊，他們分別是行政總裁葉約德女士、董事總經理兼香港及中國內地零售銀行業務總監王潔鳳女士，以及零售銀行業務零售投資及保險產品高級副總裁莊希女士。

我請各位委員留意，整個研訊過程都必須有足夠法定人數，連主席在內共6位委員。此外，《立法會(權力及特權)條例》所賦予的特權，只適用於研訊的過程。小組委員會《工作方式及程序》第13(g)段訂明，所有議員，包括非小組委員會委員的議員，都應避免在研訊過程以外的場合發表與研訊有關的意見。《工作方式及程序》第23段亦訂明，委員不應披露任何有關小組委員會閉門會議上的內部討論或曾考慮的文件的資料。只有小組委員會主席或副主席才獲授權處理傳媒的查詢。

小組委員會曾商議在未來數月向銀行取證的暫定研訊安排。有關資料並無公開發布。但是，我留意到，相關的暫定研訊時間表竟然發布於一個團體的網站。我想提醒委員，有關委員會的重要決定，一定要以小組委員會的公布，或經由主席或副主席所公布的為準。如個別委員自行向第三方披露小組委員會內部商議的事項，不單會誤導公眾，尤其是有關的銀行及投資者，亦會損害小組委員會在擬定其本身程序及安排時的獨立性及公信力。

我想提醒旁聽研訊的公眾人士及傳媒，在研訊過程以外場合披露研訊中的證供，將不受《立法會(權力及特權)條例》所保障。如有需要，各位列席人士和傳媒應就他們的法律責任，徵詢法律意見。此外，我亦想提醒在公眾席上旁聽研訊的公眾人士，研訊進行時必須保持肅靜。根據《立法會議事規則》第87條，我有權請任何行為不檢或看來相當可能有不檢行為的公眾人士離開會場。

請各位委員留意，小組委員會的研訊程序須符合《工作方式及程序》第2段的原則，包括有關程序必須公平，而且須令人看得到是公平，尤其是對利益或名譽可能會被小組委員會的研訊程序影響的各方。

《工作方式及程序》第12及13段亦訂明，在公開研訊中，委員只應為確立與此次研訊有關的事實而提問。委員不應在公開研訊中發表意見或作出陳述，亦不應在研訊仍在進行時作出結論或歸咎責任。

我想再次指出，基於小組委員會的職權範圍，小組委員會的工作並非跟進個案或協助個別人士追討損失。因此，各位委員應避免在研訊中就個別個案的細節跟進，或要求證人就個別個案回應。委員在每次研訊中，均應只就指定範疇取證。我會決定某條問題是否屬於該次研訊的取證範疇，以及是否與小組委員會的職權範圍有關。

按照小組委員會在2010年4月13日會議上的決定，就着向星展銀行(香港)有限公司取證的研訊，委員應自行決定他們有沒有任何利益需要作出申報，以及以書面作出申報。

就此，陳茂波議員已申報，星展香港是他出任董事總經理及股東的會計師事務所的其中一間往來銀行，並按一般商業條款向該會計師事務所提供無抵押透支。此外，林健鋒議員亦申報，他擔任董事的其中一間公司，在星展香港設有公司戶口。

我現在宣布今天的研訊開始。

小組委員會將繼續就星展香港銷售與雷曼兄弟相關的信貸相聯債券(即Constellation Notes)引起的事宜向3位證人取證。小組委員會上次研訊時已就星展香港發售Constellation Notes前的預備工作向證人取證。倘若委員並無進一步跟進，便可開始關於"員工培訓"及"認識你的客戶"方面的取證。

葉女士、王女士和莊女士，小組委員會已同意由年利達律師事務所合夥人麥皓偉先生及律師李康南女士陪同你們出席研訊。請注意，麥先生和李女士不可向小組委員會發言。證人不得與陪同人士討論，亦不得接收該等人士的任何指示(無論是口頭或書面的)，但證人可向他的法律顧問尋求簡短意見。

由於葉女士、王女士和莊女士在之前出席研訊時已宣誓，所以今天你們會繼續在宣誓下作供。

我想提醒大家，各位委員將會有10分鐘時間向證人提問和讓證人回答。委員如想就某份小組委員會文件的內容向證人提

問，應指明該份文件的編號以及段落，以方便證人及其他委員參考該份文件。

此外，為了善用研訊時間，請委員的提問盡量精簡及具體，而證人亦須明確及切實回應問題。委員無須再三向證人追問同一問題。另一方面，證人亦不須重覆已講過的說話或大家已知悉的背景資料。無論證人或委員，須在主席示意後才可發言。

委員提問時，應清楚指明由哪一位證人作答。此外，我想提醒3位證人，你們在作答時不要互相討論，亦不得接收其他證人的任何提示。如果證人在回答問題之後，認為有需要由另一位證人作出補充的話，請證人先向我提出，然後我會決定是否讓另一位證人發言。同時，我請證人注意，證人應盡量在研訊中即時回答委員的提問，這樣才符合公開研訊的目的。如非必要，應盡量避免會後才提供書面答覆。

在4月16日的研訊結束時，尚有6位委員輪候提問。我現在讀出他們的名字：余若薇議員、甘乃威議員、劉慧卿議員、涂謹申議員、葉劉淑儀議員和梁美芬議員。

葉約德女士，我現在先提出第一條問題。

葉女士，我想就上次的研訊跟進一個問題。星展香港的"新產品及服務審批程序"(即NPSP)，在W26(C)第2項文件的第2頁第2段指出，"The key determinant for NPSP clearance is if the activity (be it a new initiative, or a change to existing business) alters the risk profile of that business, entity or location."，似乎銀行所關注的只是銀行本身的風險，並沒有提及投資者需要承受的風險，而在第3頁第2.4段載列了審批新產品所需的一系列資料，當中亦無提及有需要分析對投資者構成的風險。請你解釋：《證監會持牌人或註冊人操守準則》(即Code of Conduct)當中所提出的、所規定的"在提供服務時，應顧及其客戶的最佳利益行事"，這份"新產品及服務審批程序"(即NPSP)如何能夠履行剛才讀出的《操守準則》的部分的規定來進行產品盡職審查(即due diligence)呢？

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy, Chief Executive Officer, DBS Bank (Hong Kong) Limited:

Mr Chairman, the NPSP is a product programme which focuses primarily on the product features and the applicability of the product features to the customers at the material time. The product programme is supplemented in the selling process in identifying the primary target customers, in identifying the match between the potential primary target customers and the product features in the selling instructions so on and so forth, we have very explicit instructions and guidelines following that. The product programme itself is two-levels. One is actually to approve an overall programme such as the Constellation programme. The specifics of the series within each programme are covered separately in a due diligence process unique to the series themselves and the selling guidelines are geared towards the selling process as well as having satisfied that the product is a suitable product.

主席：

葉女士，你剛才說在銷售指引那裏有提到關乎投資者風險的，但在最初的源頭，即最重要的部分(NPSP部分)的審批程序，即在審批產品時，你根本就沒有考慮過投資者風險方面這個因素，只考慮銀行方面、對你自己業務方面的風險，這是很清楚的，你當時那些部分的程序是完全沒有包括投資者風險那部分，是否這麼看呢，葉女士？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

That is not the case. Before a product or a class of products goes into the product programme, which examines and approves the launch of the product for distribution, the suitability for the overall investment base, the investment customers, is very much taken into consideration. And part of the product programme sign-offs as well as the parties involved in signing off and in the discussions in the product programme actually do include the front office in addition to the risk departments, the audit departments and the compliance departments. The relevant business units responsible, or will be responsible for the distribution of the product do actively engage in the discussion process, including whether the product is suitable for its customers.

主席：

或者這個部分的問題，請各位同事稍後可以繼續跟進，因為我還有其他問題想提出。

葉女士，證監會於2007年5月發出一份有關提供合理適當建議的《常見問題》，星展香港有沒有因為該份文件，那份《常見問題》的規定而更新這份於2003年7月發出的"新產品及服務審批程序"呢？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

The launches of our programmes follow the guidelines laid down by the regulators.

主席：

但是，葉女士，時間是有先後之差的，證監會在2007年5月發出一份FAQ(即《常見問題》)，你們在2003年便已發出你們的NPSP("新產品及服務審批程序")，這個是之前的、是4年前的。當你收到證監會07年發出的這份FAQ之後，你們有沒有更新你們自己原初03年那份文件呢？你仍未回應我的問題，葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Sorry, Mr Chairman. The NPSP product programme is subject to regular reviews and the reviews are conducted regularly in line with market conditions and with new regulatory guidelines. Since its inception in 2003 and the ongoing, continuous distribution of products, the NPSP had been regularly reviewed. It's also reviewed after the launch of the guidelines by the SFC in May 2007. I don't have the details pertaining to the specifics of the reviews, but we can revert to the committee with the details of the reviews that had taken place during the period under review.

主席：

是，請葉女士於會後書面提供後來已修訂的NPSP。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Yes.

主席：

接着我想問的是，星展香港的"投資產品部"(即IPG)用甚麼方法來確定投資者需要承受的風險呢？根據"投資產品部"(即IPG)的評估，投資於Constellation Notes時，投資者需要承受甚麼風險呢？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, the IPG is the department that works most closely between the arranger and the distributors. The IPG has regular meetings with Global Financial Markets, who is the arranger and who would introduce and show products to the IPG. The IPG screens them even prior to the due diligence process. They also actively engage in the due diligence process. The IPG receives input from the relevant business units, in this case, the Consumer Bank, on what is the market offering our customers at the time. The IPG, through GFM, also supplies the market conditions, and together they would conduct a screening exercise for the suitability of the product for the Consumer Bank customer base and which customer base it will be most suitable for. The IPG is also actively engaged in the product due diligence and the risk-rating of the product prior to its distribution.

主席：

或者請你再詳細些回應我問題的第2部分……

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Right.

主席：

葉女士，即是關於投資在 Constellation Notes 時，投資者需要承受甚麼風險呢？或者請你再詳細些回答這一點，葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Okay. Sorry, Mr Chairman. The IPG reviews distinctly the product features, the integrity of the product features, they also review the risk characteristics, the (*The buzzer sounded*) market volatility, the maturity of the notes, the credit-ratings of the reference entities in the Constellation Notes, the credit-ratings of the collateral, the credit-ratings of the counter-parties. It also reviews the quality of the counter-parties, the collateral as well as to the reference entities. It reviews whether the proposed coupon return is sufficient to meet the demands of the customers as well as whether they are in line with the risks to be taken by the customers during the holding period. They also look into the diversification aspects, the geographical spread and the ability of the investors to understand the product features as well as the reference entities so on and so forth.

主席：

同事可以跟進我剛才問的兩個問題。現在我根據上一次正在排隊的6位同事，請他們提問。首先，請余若薇議員。

余若薇議員：

謝謝主席。

早晨，葉女士。因為我有很多很多問題，所以希望可以短問短答。首先第一件事想你澄清的是，你的書面陳述書，第6.1段，上次也問過你的，便是銀行的主要銷售對象。這裏有寫(a)、(b)、(c)、(d)，我想你澄清，這(a)、(b)、(c)、(d)是否其實是指1類顧客，不過要包含這4個要求、這4點？還是有些人——即上次問你——說是4類顧客？我想你澄清，其實是否即是1類顧客，但要滿足這4點？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, they are primary target customers – would fulfill all four conditions.

主席：

余若薇議員。

余若薇議員：

沒錯了，我也是這樣理解，所以應該是1類顧客，滿足4個條件。那麼，第一點提到，有足夠的知識，即有關投資的經驗，何謂足夠？即星展銀行方面是否有一個定義？有沒有一條線，指明怎樣才符合這足夠知識或足夠經驗這方面？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, in the account opening process and in the account maintenance process, it is critical that our relationship managers understand our clients, so there are discussions in the account opening process as to the client's investment experience, what they've engaged in the past

主席：

余議員。

余若薇議員：

不用說多餘的東西，我只是問你，銀行有沒有一條線，即是說，譬如你要買過多少產品，或者你投資過多少年，或者你買過哪一類產品，你才叫做有足夠知識或者經驗，你銀行有沒有一個要求？我不需要你長篇大論跟我說員工和顧客傾談的事情。

主席：

葉女士，再提醒你，為了節省時間以及能夠多做一些我們提問的程序，希望你盡量聚焦地回應委員提出的問題。

Hon Audrey EU Yuet-mee:

Has the bank set the standard for sufficiency?

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, I was trying to explain the standards. Yes, we do have the standards.

余若薇議員：

是甚麼呢？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

They have to have sufficient investment experience which could include investing in a number of products, include

余若薇議員：

這是否即是沒有？

主席：

她仍然在回應你，余議員。你是否還要繼續回答？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

..... no, the products could be derivative-linked types of instruments, such as equity-linked notes, such as other structured products involving a derivative overlay over a deposit.

主席：

余議員。

余若薇議員：

那很空泛啊！如果我作為員工，我便不懂得理解你剛才的答案。你有沒有文件指示員工，說明甚麼才叫做足夠的知識或經驗？你有沒有一個書面的指引，解釋何謂sufficient這個字？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, we do have definitions with respect to what would constitute a relevant experience, the relevant experience base.

主席：

余議員。

余若薇議員：

OK，或者你稍後補交那東西給我吧，因為我真的有很多問題想問。

我另外想你看看 W26(C)Item 26-Annex 3，有一個叫做 "Suggested Script"，就是你們星展銀行給你們的員工，依照這草稿說話的。你看看這個，這個草稿上方一開始便說 "Target Customers"，說了這4點，有4個我們叫bullet point，但我看來，這4點很容易被人誤會是4類顧客，但其實你剛才已解釋了，是1類顧客要符合4個條件，這裏會否有點誤導呢？會令員工混淆，以為顧客隨便符合其中一個條件便能賣給他呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

No, Mr Chairman, there would not have been misunderstandings because prior to the launch of the distribution, our staff are provided with a list of potential primary target customers and the list is extracted based principally on this four conditions.

主席：

余議員。

余若薇議員：

你那個list有否給我們？你剛才提及的那個list，有否給我們？我們的文件夾內有沒有？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

The list involves specific names.

主席：

余議員。

余若薇議員：

好的，或者我稍後才跟進這個問題，或者其他人可以跟進，但我想繼續看這份文件。你看第二格，即你的員工依照這裏說，你教員工怎樣說，"多謝小姐" 甚麼 "寶貴時間"這處。

你看看第二格最後一點，你說："購買呢隻信貸相聯可贖回債券就類似購買該相關銀行嘅債券咁"，這是否不準確呢？一個這樣的解釋，有何理由這些信貸相聯可贖回債券便等於好像買有關銀行的債券呢？你是否同意這個說法不準確呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, can I get referred to the specifics? Sorry, I don't mean to take up your time, but

余若薇議員：

這也是葉小姐你們銀行文件的一個很大的問題，因為大部分文件都是英文的，我不知道你的員工怎樣看，很難得才找到一份中文的。這是你給員工的指示，員工是應該依照這裏讀的。我一看，這個"購買呢隻信貸相聯可贖回債券就類似購買該相關銀行嘅債券咁"，這個解釋，你是否覺得不準確呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, first, all the documents are provided to our staff in both English and in Chinese to ensure that the staff have full understanding. This line refers to: This link is similar to purchasing the bond issued by the relevant bank. Now, in terms of credit rating, in terms of the fact that both instruments do pay interest, there is a similarity there that is accurate.

主席：

余議員。

余若薇議員：

你這樣說吧。接下去的一格就更驚人，因為客戶說："哦，原來好似債券一樣，咁係唔係保本㗎？" 接着員工便說："冇錯。" 這給人的感覺好像是保本的，這個說法是否也是很驚人呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Actually, the question – the two levels to this question, and the answer is prepared for the two levels of questions. First, the reference to "Yes, that is correct" is that "Yes, it is correct that you are purchasing a five-year interest-bearing instrument that will provide a coupon payment, so that is similar to purchasing a bond", so the answer is specifically in respect to the first part of the question.

主席：

余議員。

余若薇議員：

你把兩個放在一起，然後給前面的答案說"冇錯"，那便真的很容易讓人聽了以為是保本的。

接着你第5條問題，我也想跟進。因為第5條，員工說："若其中一間相關銀行發生信貸事件，計價代理(即星展銀行(香港)有限公司)會按照債券嘅發行章程同計劃章程，依照市場慣例計算出相應的市場價值，然後通知發行人(即 Constellation Investment)會用信貸贖回款額向客戶贖回債券。" 這給我的感覺是甚麼呢？這是星展銀行負責的，即當有信貸事件發生，星展銀行會結算，然後歸還客人，是否這個意思呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Okay, if I may respond to the questions sequentially. In the first instance of this question, the answer goes very specifically into the fact that the Note is not principal protected. So that is part of the answer to the question. The second one is in relation to the calculation methodology in an early redemption event and who will be the calculating agent. (*The buzzer sounded*) If I remember correctly from the prospectus, the calculating agent would have been DBS Group GFM

主席：

余議員，最後這條問題了。

余若薇議員：

這個是其中一個很大的投訴，葉女士，就是人們說，我相信星展，我去你那裏買東西，我以為這是你的產品，是你負責的。我看到在你這份叫作 **Suggested Script**、讓你的僱員解說的文件中，明明提到若有信貸事件發生，星展銀行會計算數目補回給你的。我看完這整份 **Suggested Script**，沒有任何部分告訴顧客會全數虧蝕，不會有金錢賠償的。我只看到，若有信貸事件，星展會計算數目退還給你。依照這份東西、這份稿解說，便會產生誤導，客人會以為，不要緊，我相信銀行，若發生甚麼事，銀行也會計算數目給我。你哪裏提到會全數虧蝕至甚麼也沒有，至一毛錢也沒有呢？這份稿內哪裏提到呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

The script is only part of the entire selling process. The marketing materials are very explicit in that there is no principal protection. The script also mentions that there is no principal protection, and the staff are also reminded

余若薇議員：

葉女士，我不是在說保本……

主席：

先讓她回答吧。這是最後一個問題。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

…… it may not ……

主席：

葉女士，請你自己回應問題，不要依賴旁邊其他證人的提示。你不斷在看她的提示，我已經說過是不可以的。你要自己回應問題。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, I am only referring to the page here. I am just referring to the page. There is no cueing, I can assure you, alright? So I'm sorry if that's been the impression. We are very explicit in reminding the salespeople to inform the customers that they do stand the risk of losing the entire principal in the event of an early redemption.

余若薇議員：

即我看完這整份稿，並沒有提到這點。

主席：

可否再排隊？余議員，12分半鐘，我想你要再排隊。

余若薇議員：

OK。

主席：

甘乃威議員。

甘乃威議員：

主席，在上次的聆訊和今天的聆訊，門外都有很多星展的客戶，即我們叫作苦主，他們都有信件想交給葉女士。我希望葉女士能夠直接收他們的信。他們請我向你轉達這個要求。

我想再問的問題是，我想問葉女士，星債 —— 他們叫"星債"，Constellation —— 這產品的抵押品是不是我們俗稱的CDO，即債務抵押債券呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

The collaterals are all triple-A rated. And, yes, part of the collateral or some of the collateral may be invested in CDOs. But none of them are invested in subprime CDOs.

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

我問題的意思是，你有多少個系列？我說的是與雷曼相關的那一撮系列，有多少隻與CDO有關？我不是在說有沒有次按。我說的是與CDO有直接關係，抵押品與CDO有關係的，所佔的比例有多少？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, as there were 32 series launched, we will need to come back to you with the specific answer to that question.

主席：

請你在會後提供這些資料。

甘議員。

甘乃威議員：

主席，我翻查過資料，是有相當多系列的。我不大明白為甚麼葉女士會不知道有關情況是怎樣。你既然來到這裏回答問題，就應該掌握準確的資料。我問的是，就抵押品而言，如果這些CDO是所謂"爆煲"的話，是不是等於你們的客戶、這些苦主全都不能取回他們的本金呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

The quality of the CDO is triple A-rated. The CDOs, the collateral provided ensures diversification of risk, and each instrument within the collateral is only a very, very small portion. Therefore this is part of the risk mitigation, that we, the arranger, took active part to ensure

甘乃威議員：

主席，我剛才的問題是.....

主席：

甘議員。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Right now, if I may also respond,

主席：

請繼續，請繼續。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

..... if I may also respond, the inherent risk in the CDO is actually not different from the risk of default in another interest-bearing instrument of similar credit rating. To date, other than the Lehman-related Constellation Notes that are under discussion right now, the collateral value of all our other notes have remained intact. In the calculation of the redemption value of the Lehman-related Constellation Notes, the cost was the first-to-default element on the credit default swap. It had nothing to do with the CDOs.

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，我剛才的問題是，當那些抵押品，即這些CDO，如果發生信貸事件，我們簡單叫作"爆煲"，那是不是同樣地，這些客戶、這些投資者、這些苦主將無法全數取回他們的本金？我想你確認一下，這是不是你們設計這產品的遊戲規則？你剛才提到first-to-default，那是關於CDS，OK？在上一層，我仍然明白。我現在說的是下一層，說的是你的抵押品。若抵押品出現這些所謂信貸事件或者"爆煲"，是不是這些投資者都會同樣地血本無歸呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, there is sufficient diversification in the investment of the collateral to safeguard against a complete wipe-out of the value of the collateral should one CDO or a number of CDOs default.

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，我現在說的情況是，這些CDO，這些抵押品是不是在"爆煲"的情況下會令投資者全數損失？我正在問的是，這個情況

是不是有機會出現？我希望證人你直接回答這個問題。你無需向我說，我已看過你全部資料，你的資料全都說你是AAA，我明白。我問的是，現在那個風險的情況怎樣？

主席：

葉女士，請你聚焦回應問題。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, in the event of a default of an issue in the underlying collateral, the investor may stand to lose some of the value, but there are also other countering measures to mitigate against that risk.

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，我再問，我希望證人直接回答問題，是否有機會……我跟大家說，現在大家都知道，精明債券有同樣的結構，出現同樣的情況，就是在CDO上出現問題。我想問的是，這種情況在Constellation的星債中，這些CDO是否同樣地因為CDO中的某些……你剛才所說的underlying securities出現問題，當然，計算方法根本沒有人知道，究竟最差的情況是否會令投資者全數損失他們的本金，我希望你直接回答這個問題。是否會有機會全數損失他的本金？希望你直接回答這個問題。

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, it is highly unlikely.

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

即是會有機會發生，反過來說，是否會有機會發生？如果是這樣的話，我想問你，在你們所有的產品資料中，包括這些單張，你們給我的單張，包括你們所有的章程，當中為何沒有披露有關的資料及有關的風險？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

The marketing material, including the prospectus, does outline very clearly the risk elements in the product. These would include the risk elements in the collateral as well.

甘乃威議員：

主席。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

我希望葉女士就你們的資料指出 —— 你既然提供了這麼多的資料 —— 我希望你指出，曾在哪份資料中提及這一點：有關抵押品的風險是會全數損失，會令投資者沒法取回分毫。在哪裏說過呢？

主席：

葉女士。

甘乃威議員：

你嘗試列舉是在哪一份你向我們提供的資料吧！你說來聽聽。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Okay, in the material submitted and may I use the material referred to by my colleague here. On the Constellation Notes, Series 71 and 74, in this material, on page

甘乃威議員 :

可否提供.....

主席 :

提供文件編號。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

..... on page 15, the third paragraph, the last paragraph, we refer specifically to the risk involved in collateral

甘乃威議員 :

主席，我聽不到她說的是哪一份資料，主席。甚麼編號？

主席 :

可否重複多說一遍，葉女士，是哪份文件的第15頁第3段？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

It should be part of this package, it should be part of the package, it's one of the yep

主席 :

你要說出文件的哪一項，或是哪一份附件的第15頁第3段，否則，我們不知道從哪裏找出文件的那部分。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

It's on page 15, the last paragraph.

甘乃威議員 :

甚麼編號的文件呢？

主席：

哪一份文件？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, would you prefer that we come back to you after the meeting with the specific document number?

甘乃威議員：

主席，這是相當重要的。

主席：

甘議員，是的。

甘乃威議員：

我只是想指出，這個CDO及CDS，它們在其宣傳品上有很大的分別，究竟在哪裏？

主席：

嗯，甘議員，其實剛才我和你都聽到，她回應你說"highly unlikely"，即"非常不可能會全數損失"，她是這樣回答你的，我提醒你一下。

甘乃威議員：

71，這個是.....

主席：

我們沒有這份文件，對嗎？

甘乃威議員：

我們沒有這份文件吧？

主席：

葉女士，我們沒有這份文件。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Oh, we will resubmit the document.

主席：

會後提供這份文件，或者在這個……甘議員，你先看……或者可以……

甘乃威議員：

主席，其實她已向我們提供相關的文件，因為我已閱畢她的所有文件，你可以refer to你的Item 26-Annex 1或Item 27-Annex 1 (計時器響起)，都是類似的資料。你可否解釋一下呢？譬如你說，W26(C) Item 27-Annex 1，你可否解釋一下，當中哪裏提及你的抵押品是甚麼呢？

主席：

葉女士。

(證人翻閱文件)

甘議員，在等候她處理此問題時，你先提出另一個問題，給她一點時間吧。

甘乃威議員：

好的，我回頭再問她。

主席：

回頭在第二輪再問吧。如果你有簡短的問題，我可以讓你提問，因為她用了一點時間找文件，你多問一個簡短的問題吧。這個問題，也許你在下一輪再問，她可能要找文件。你多問一個問題吧。

甘乃威議員：

那麼，我想跟進剛才余若薇議員提到的Item 26-Annex 3，在有關Suggested……提議的Script中，我想問當中哪一段提及抵押品的情況。我剛才說，你的單張並無提及，我想問你跟那些客

戶對話的……剛才余若薇議員問及的這份資料——中文那份——Item 26-Annex 3，有哪一段談及抵押品的風險呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, as there are a large number of documents that we probably need to go through to identify the response, can we ask that we look at it during the recess period or whatever……

主席：

可是，葉女士，甘議員剛才已清楚說明文件的編號和段落，亦即是剛才余議員提問時提及的同一個部分。如果每個問題都要留待中段休息時處理，所有人都沒法發問，我想，不可以准許此請求。(公眾席上傳出雜聲)

請公眾席的人士肅靜。

請公眾人士保持肅靜，如果不保持肅靜，我可能要請你離開會場。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Sorry, Mr Chairman, can my colleague supplement the response?

主席：

王女士。

星展銀行(香港)有限公司董事總經理兼香港及中國內地零售銀行業務總監王潔鳳女士：

主席，我想特別說說剛才提及的抵押品風險，我們其實submit的時候，立法會要求我們提供第一個series的銷售產品，如果我沒有記錯，我記憶所及，我們早期的series的抵押品全部都是……因為我們的風險披露就是抵押品是一個3A的抵押品，3A評級的抵押品，而我們早期的抵押品，如果我沒有記錯，記憶所及，全部都是存款或存款證，所以當時沒有特別披露一些抵押品……即在銷售文件中可能沒有特別提到，但其實我們有一

些training material，即我們的銷售培訓指引，說清楚抵押品的風險在哪裏，但3A的評級已說得很清楚，以及這個產品內有抵押品的風險，亦有指示出來。但是，由於我們呈交的是一些早期的series，而我記憶所及，那些是存款證的抵押品，所以可能沒有特別在銷售文件中highlight提供出來，但在我們的培訓中，我們剛才給大家看的FAQ是特別有提及的。

主席：

甘議員，就這點你有否跟進？只是就這點。

甘乃威議員：

主席，剛才談及有關這些資料，你談及抵押品的資料，我們一直看你提供給我們的資料，譬如你提及的34、35、36、37系列當中的，你給員工的培訓資料，也看不到有提及抵押品的資料。除非你告訴我.....你剛才給我這份說明series71至74有提及，你在"常見問題"中有提到會損失全部本金，在抵押品風險當中，這裏是有提及的，我看到這份是有的。可是，向我們提供的資料則沒有提及這回事，包括最後的series，所說的是81.....對了，81系列，你們也沒有談及這回事。我稍後在下一個問題再跟進提問，但我希望葉女士和王女士留意，你們曾經有一份資料給我們看，便是給職員參閱的"常見問題"，待會你自己可以看看，Item 28-Annex 3，82、83、84、85，這些是最新的series，當中也沒有提及押抵品的風險。你自己看看吧，是沒有這回事的。這份是最新的，你不要用這個藉口，說之前的抵押品沒有CDO，最新的series的第一頁是有CDO，但你都沒有提到，好像這份"常見問題"中說明抵押品"價值下降而損失全部投資金額"，你沒有提及這回事。

主席：

我相信，這個問題你可能要稍後再排隊跟進，或者由另一同事跟進，這問題可能需時較長，稍後再跟進好嗎？要到下一位了，劉慧卿議員。

劉慧卿議員：

多謝主席。主席，我想問一問，關於他們推銷那些東西時，有紀錄或無紀錄的問題。主席，我們看陳述書第18頁第33條問

題，是問銀行有沒有系統規定職員一定要將原因寫出來，即當職員介紹一些產品給客人時，他說是沒有的。為甚麼呢？主要是由於銀行並不是教人怎樣買東西，主席—— financial adviser——即不是教人的，所以，接着下來的兩段33.2和33.3段提及，他們的報告和內部指引也不需要的，因為你怎樣向人提供意見，教人買東西，那些才是需要的.....

主席：

這個不是應該屬於下一場嗎？劉議員。

劉慧卿議員：

是嗎？主席。

主席：

是的。

劉慧卿議員：

我們今次是問到.....我以為我們今次問問題是問到第35段，對嗎？

主席：

是"培訓"之上的部分，是的。這是"培訓"的部分，即20至34段.....

劉慧卿議員：

主席，或者你講講給我聽，我們今次問問題是去到陳述書.....

主席：

綠色紙那部分，那份文件有的。

劉慧卿議員：

陳述書第幾段？

主席：

有一頁寫明第二場，很清楚的。

劉慧卿議員：

我看到.....我以為是去到第35段。

主席：

(e)至(h)，第35段剛好超出這個範圍。

劉慧卿議員：

第35段是超出了.....

主席：

你看看綠色紙第2頁。

劉慧卿議員：

.....但我現在問的是第33段，都超出了嗎？

主席：

33.....你.....

劉慧卿議員：

你先前給我看的是去到第35段的，如果你常常變，我也很難搞。

主席：

沒有變過，綠色這一份從沒有變過。看你怎樣問下去，請你繼續問吧。

劉慧卿議員：

不，我是按你的.....

主席：

今天的那個，其實我在開場時已讀了，今天主要是關於銷售員工的能力水平要求，很清楚的；培訓安排……

劉慧卿議員：

(h)那部分嘛，主席。看不看到(h)？

主席：

是，(h)那部分可以，不是35段，這裏是34.1至34.5段……

劉慧卿議員：

33段可以嘛？我現在只是說33段。

主席：

行，好的。

劉慧卿議員：

第33段是說，如果你是教人怎樣做事情，你便要記錄，因為他們不是教人，所以不用記錄，這點正確吧？葉女士。

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Our staff in the Consumer Bank are not licensed to provide advice. We act purely as an agent, so the records kept would be in relation to the work done as an agent, not as an adviser.

主席：

劉議員。

劉慧卿議員：

主席，其實我們最有興趣的是，如果有紀錄，甚至有錄音錄下當時說過甚麼，便不用口和鼻拗。主席，如果我們想看一看

W26(C), Item 5, 這亦是一份講稿, 是給你的員工, 當他們賣東西時, 但不是賣給任何人的, 只適用於客戶, 已主動表示對這些有興趣, 你才會給他。這即是假設這些客戶已經知悉, 他便會說: "多謝你前來, 現在有一個投資良機, 你知否現在有這隻新產品推出?" 於是便說出它的所有優點, 然後就說: "這是與8間國際著名企業掛鈎的, 這些全部都是實力雄厚的國際大機構, 而且名字是廣為熟識的。如果你購買的話, 便會鎖定現時的高息, 為你帶來合理的回報。" 主席, 這些算是甚麼呢? 這當然不是教他, 這是推動他、鼓勵他, 對嗎? 你是建議員工這樣做的。你會覺得如果客戶聽到你這樣吹噓, 是否會覺得這是好東西? 有時是視乎那條線怎樣劃, 主席。而你們這樣賣給他, 卻又沒有紀錄, 這真是問題大了。你自己覺得這樣的講稿, 你們這樣教員工去告訴客戶是很恰當嗎?

主席 :

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, in addition to the training and guidelines and the sales process, we do have in place processes for assessing the performance of the sales staff when they are selling the product to the customer as to whether they adhere to the processes as they are laid down. These include an internal control and assurance group conducts independent inspections of the sales process. Since 2004, we have in place a mystery shopper programme that reviews – a third party independent review of the sales process. The other department, the Compliance Department, are also involved in assessing the adherence to the selling guidelines. In addition, any deviations from the product mismatch, in other words, if a client purchased a product that is above his or her risk category, these are documented, deviation approvals are obtained. We review this on a monthly process.

主席 :

劉議員。

劉慧卿議員 :

主席, 我亦很耐心讓她說完她要說的話, 但她沒有回答我的問題。我問她在自己的講稿中, 寫下來讓員工這樣說是否恰當

呢？即是給別人的印象便是去吹、去捧，去叫別人買，說這是很雄厚的、很出名的。是否很恰當呢？

還有，在這份文件第11段中，主席，它還說："喂，現在有一個推廣優惠啲，你買滿10萬元，便可以攤到100元百佳禮券啲！"這是否你們銀行第一次使用的？抑或這其實是很常用的方法，即是你把全部每樣東西都給我，作為一個普通人的印象，便是你老是在推廣它，你覺得別人得到的印象是否正確呢？你們銀行是否應該這樣做的呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, the bank did not engage in product pushing. The bulk of the purchasers of the Constellation Notes were from the primary target list. In addition, the supermarket coupons were market practice at the time. We did not provide any sales incentives other than an encouragement on a one-month deposit rate that was provided to purchasers of the Constellation Notes.

主席：

劉議員。

劉慧卿議員：

主席，葉女士提到的mystery shopper，即是神秘.....類似"放蛇"吧。如果我們看回她的文件第42.3段——主席，你又會說已經超出了的——但因為她在(d)部分提到，她說在2006年他們是做過這些的，發現超過九成的銷售員工都沒有甚麼問題，即有一些是有問題的了，對嗎？如果不是，應該是100%沒有問題吧？那麼你們發現了那些有問題的，是甚麼問題呢？你不可以在這裏告訴我，超過九成就沒有問題。那麼，你們是否發現到有問題呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, most of the scores from the mystery shopping exercise were in the nineties percentile. Where we discovered deviations, we actually went from the mystery shopping – we actually went back and rectified. Where we thought there might be issues, we actually approached the customers and tried to rectify the situation if it needed to be done.

主席：

劉議員。

劉慧卿議員：

主席，這裏並沒有告訴我們那些事情，是否可以再提供一些資料？還要回去與客戶傾談和再處理嗎？那麼這真是一個很負責任的做法，但現在不知道為甚麼無緣無故又會有2 700多個投訴了。

主席：

劉議員，我也讓你問完這條問題，亦讓她回答完畢。事實上那些全部是下一場的。

劉慧卿議員：

好的，好的，謝謝。

主席：

OK，葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

I am sorry, what was the question?

主席：

請再提出你的問題，劉議員。

劉慧卿議員：

葉女士說如果她在這個情況下或從其他安排發現到有問題，甚至會找回那個客戶去告訴他。那我們便想取得那些資料(計

時器響起)，有多少宗是你們真的有說過及處理過，而該客人亦很滿意的，有這些資料嗎？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

We do have the information and we will revert in writing.

主席：

涂謹申議員。

涂謹申議員：

主席，我想問葉女士有關她陳述書1.3段，當中說Constellation，即那間公司的董事，是獨立於星展香港或它的附屬公司或聯營公司的。我想問Constellation的董事是否獨立於新加坡星展呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

I would have to confirm that. I'm sorry I don't have the answer right now.

主席：

我相信你要回應這個問題。我不相信你在這個情況下不可回答這問題，也許請涂議員再提出一次這條問題，再提出這條問題，清楚地提出這問題。

涂謹申議員：

主席，因為星展香港是作為distributor，即分銷商。它是做了due diligence的，即審核評估、審慎審核，所以，不論是葉小姐或她旁邊的兩位，都應該很熟悉和比我們更熟悉。她既然賣給客人，便應該很熟悉當中的運作。所以，我現在就問葉小姐，

究竟Constellation的director、那些董事，是否獨立於星展新加坡呢？這是她應該可以回答的，因為是她賣的，是她賣給人家的，對嗎？

主席：

所以我認為葉女士是應該回應這問題，無須在會後提供資料。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Chairman, I'm going through one of the prospectuses right now to identify the names of the directors.

主席：

好，可以。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

The directors are not affiliated with DBSSG.

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，我是不相信的，不過我稍後才再發問。1.2段.....

主席：

你不要作出評論，涂議員。你無須作評論，你可以繼續問問題，但你自己不需要作出判斷。

涂謹申議員：

在1.2段中，你說首先由新加坡星展.....每個系列來說，它是買了所有發行的，即我簡稱為星債或Constellation Notes的，是由發行人.....然後，香港星展作為發行人，便向新加坡星展買了。買多少呢？便是看看有多少位客人和訂單，它們便會向新加坡星展買相同的數量，這是第1.2段。

主席，我想問，你說盡職審查(due diligence)，當香港星展賣一些由別間公司發行的notes或債務票據等時，與它進行盡職審查去審核、去售賣它"阿媽"，即新加坡星展發行的一些票據或安排的一些票據時，有沒有不同標準的盡職審查呢？我這樣問，希望你明白到，因為如果香港星展譬如賣德銀推出的產品，與你賣新加坡星展的產品時，似乎新加坡星展就是你"阿媽"了。當客戶向你購買時，你會否有一個獨立、特殊的程序，去審核你"阿媽"賣給你的東西，或是由你的控股公司賣給你的一些債務工具，讓你考慮是否適合賣給客戶呢？有沒有這樣的程序呢？在這份陳述書中我就看不到有，你可否告訴我們呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Chairman, the due diligence process would be the same, whether the products were originally, within DBS Sing. or from a third party in the marketplace. However, in the case of the consumer bank, Hong Kong, with respect to the credit-linked notes, we distributed only credit-linked notes arranged by DBS Group.

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，第4.2段提到發行這些產品及銷售，是有很多部門參與所謂的盡職審查(due diligence)的，在這些部門當中，是否亦有新加坡星展人員參與呢？

主席：

葉女士。

涂謹申議員：

抑或是一個都沒有呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, there would have been participants from Singapore DBS.

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，葉小姐可否告訴我們，如果新加坡星展，包括高層人員及多個部門的人員都有份作出盡職審查，審核他們自己推出的產品，你是否覺得這樣是有獨立性及公平呢？要記住，現在我們說的是——Goldman Sachs正被美國證監會控告，說的也是利益衝突——即是新加坡星展與香港星展一齊參與審核新加坡星展賣給香港星展、再賣給香港客戶的產品，你覺得是否有問題，抑或沒有問題呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, there was no conflict of interests involved in the due diligence process.

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

自己審核自己的產品都沒有利益衝突，那麼你的標準是甚麼？我見到她旁邊的同事好像想回答，主席。我感到真的很奇怪，自己審核自己的產品都沒有問題，那甚麼才叫利益衝突呢？

主席：

如果葉女士要請其他證人回應問題，或協助回應問題，我在開始時已說過，要得到我同意才可以，否則便要自己回應問題了。葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, I will answer the question and see if my colleagues have any supplement, is that all right with you?

Chairman:

Yes.

Ms YIP Yok-tak, Amy:

In the due diligence process, and in reviewing the integrity of a product and the acceptability of a product, there are many, many departments involved, so that would include compliance, audit, credit, operations as well. Within each of these departments, where there may be potential conflict of interests, we have in place safeguards against potential conflict of interests, and at this point if you'll allow me, maybe my colleague, Ms Wong, can supplement the answer.

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

主席，其實，我只是想提出一個例子。最近我們在這個產品盡職審查之中，我們的產品部提供了很多不同產品。我有紀錄，我們最近在2010年，因為我在職，當中我們篩選出超過70個產品，原因可能有不同的因素，第一，是市場的需要，看到產品的適合性與我們客戶羣的配合，這些一直以來，在多年來，我看到一些紀錄，或與同事的交流裏，這裏一直有這種文化，以及我們工作是有這些規矩的。所以，剛才涂議員所說的事，我相信並不存在。

主席：

嗯，涂議員。

涂謹申議員：

我想問王小姐，最近在2010年有否篩選過，認為一些星展新加坡的產品是不適合銷售呢？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

可能剛才說得不清楚，我剛才說的70個產品都是星展新加坡的產品。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

有多少是不適合銷售呢？

王潔鳳女士：

70幾個我們沒有要。

涂謹申議員：

70幾個不適合銷售？OK。

王潔鳳女士：

沒有要。

涂謹申議員：

那麼，即你就用2010年有星展新加坡的產品是星展香港認為不適合銷售，便認為當時.....之前數年，星展香港審查新加坡星展的產品，即使有新加坡星展很高層的職員參與，都沒有利益衝突的問題。是否這樣呢？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

我認為是。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，我只是想提醒——美國證監——希望它記錄……留意這方面的產品，如果有美國公民受損的話，美國證監可能應該“出手”。

主席：

OK。接着是葉劉淑儀議員……她剛剛走開。梁美芬議員。

梁美芬議員：

主席，我想給葉女士一個機會，我追問上次有幾個問題，即你回去……第一個是，你們在內部，即當時……在第14.2段……就是…… under-subscription ……

主席：

甚麼第14.2段，是不是……

梁美芬議員：

W26(C)，statement內的第14.2段。上次提到你們決定不銷售是因為風險問題，抑或是賣得不足夠？我希望你何以清楚答覆我，我提出短問題，你清楚簡短回答便可以。

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Sure. In the series that were not sold under the Constellation, series 38, series 75 to 77 were not distributed because they were not shown to Hong Kong. Series 54 was an equity-linked note, which was withdrawn due to

under-subscription. I am also aware that in series 75 to 77, there was one name in the reference basket, which would not have been familiar to Hong Kong investors, so that was not shown to us in Hong Kong.

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

那麼我可不可以問，剛才你說有一個是申請不足夠，另一個你認為香港的投資者可能不熟悉，這兩個是否算是你認為在風險上有些問題而不繼續銷售呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

With respect to the name that would not have been familiar to Hong Kong investors, that is in line with our product due diligence where we select products which would be familiar to our investors in Hong Kong.

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

其實這一個也反映到你們是有一個篩選的。

跟進第11.5段，上次我亦是追問這個問題，就是因為在你們的一些推銷廣告裏，我認為放入了兩種互相矛盾的資料。因此，我想知道你們內部究竟有沒有不同的意見；一種是，的確在第一頁有寫上“本債券並不保本”，但另外接着說，“本債券認購期有限，請立即聯絡分銷商，投資機會不可失”，諸如此類，加上又提過百佳禮券這類，似乎是吸引“師奶”或者經常到百佳的人。所以，你們內部在爭論的時候，真是一個不同意見都沒有——將這些資料同時放在同一單張之中。有沒有？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

It was market practice at the time, to provide supermarket coupons, and as I said the last time, it's unlikely that our investors would make a purchasing decision based purely on a gift coupon. With reference to the dates, it is also market practice to bring to the attention of potential investors when they will not be able to subscribe anymore, like the end of the launch period, and this is a description of the launch period.

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

我想問銷售期到何時，以及你們在保障——從保障那些可能會買的投資者方面，有甚麼關係呢？還是純粹你們想推銷更多……在銷售期之後便沒有呢？即當中有甚麼關係，有甚麼原因呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, after the launch period, the investors would not be able to subscribe.

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

我知道，因為你們叫他立即做，即可能是有一個期限的，究竟你定出來的這個期限，與保障消費者那方面有沒有任何關係？還是純粹與你們銷售那方面有關？這個銷售期為何會是這樣定出來的？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

It is a product feature. The launch period was the period during which we would, as we could, ascertain investing interest and also have a final indication of the total amount of note sold so that we can engage in the next stage of the arranger process which would be the investment of the collateral, so on and so forth.

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

葉女士，我始終都想問，為何要定這個銷售期？因為你那份單張是寫"立即去接觸分銷商"，好像不買就沒有了，這些是消費者的心態。我是從保障消費者的心態及保障消費者的角度來看，為何要有這個期限，因為你始終不是答得很清楚。

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

It is a closed-end note. In other words, it is not like an open-ended unit trust where an investor can invest any time. These were definite series by series launches so that to engage in the proper arrangement and the investment of the collateral as well as the first arrangements regarding the first-to-default basket, so on and so forth. We needed a certain timeframe for us to be able to operate the note, or for the arranger to be able to operate the note. This is market practice, and it is not a gimmick to hurry potential investors into the decision-making process.

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

葉女士，因為剛才你清楚說過，其實銷售可以是無限期的，即是訂定這個銷售期，主要是讓你們安排不同階段的一些資金處理。這樣理解對不對呢？因為你說過，其實是可以分階段、是無限期的，其實他們仍然可以去購買的。所以，其實主要是你們銀行在內部處理這一類投資產品的時候需要這個銷售期，與消費者或投資者的關係不是這麼大。可不可以這樣理解呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

No, I did not say that this could have been. I said that this was different from unit trust which was open-ended. This is a closed-end note.

梁美芬議員：

OK。

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

我想我讓其他同事，如果他有興趣跟進便跟進這個。但是，上次你回答我的就是.....我仍是問你，你說得好清楚，這一份銷售單張只是"available through our trained staff"，即在受過訓練的員工那裏才可以拿到的。其實，我上次的問題就是，你如何發放這些單張，那個政策是怎樣的？是否擺放在各分行，人們路過便可拿到，還是郵寄給你的.....你剛才說都是相熟的客戶，或是特別提到在第6項的那4類客戶。你如何確保你是給了target group，而不是給了一些不適合的人，好像促銷一般，他可能是看了某些字，便去買了這些產品。因為據我們的瞭解，有人花了十多萬元購買這類產品。你們的政策是如何決定的呢？給trained staff是甚麼意思呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, I need to rectify my statement from the last time. What I referred to was "it was part of the sales kit". However, the marketing brochures were also available at all our branches. They were not mailed.

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

所以，就是說，你的對象其實可以是所有路過的，可能打算開戶口的，可能是未必適合這4類的，都有機會接觸到這些銷售的資料。是不是呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

That is not the intention.

梁美芬議員：

沒錯，我……

主席：

等等，讓她答。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

We displayed the material in the branches so that our customers could have access to the marketing material without having to go to one of our sales representatives who may be busy at the time.

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

因為你有很清楚的銷售對象，而這一類是一些很複雜的結構性產品(計時器響起)。所以，這個在政策、決策上，你們內部的情況如何，她都未曾回答我，給她機會回答下去。內部有沒有分歧？上次追問過的。

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

If I may answer the question, I think the question is, we did not have any sales targets on any products to our frontline staff.

主席：

OK，好了。其實你剛才的問題橫跨了兩部分，而我都讓你問，因為你牽涉到的銷售策略是下一場的。不過，你跨了兩部分，我都讓你問了這個問題，OK？

現在差5分鐘便到11時，我在此宣布，小組委員會休息至11時15分。我為何提早5分鐘休息呢？因為我是給大家或證人有多一點時間、多幾分鐘時間去找找剛才我們需要找的那些文件，或準備好文件在下一節可以較直接、清楚回應我們的問題。

請各位準時在11時15分返回這個會議廳，以便委員會有足夠法定人數繼續進行研訊。在休息期間，請證人不要與其他人士討論她的證供。

(研訊於上午10時55分暫停)

(研訊於上午11時16分恢復進行)

主席：

我現在宣布繼續進行我們的研訊。葉約德女士、王潔鳳女士，莊希女士，你們現在是繼續在宣誓下作供。提問的委員輪到葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

多謝主席。

我想先問葉女士一個事實性的問題，就是大家都知道現在美國證監會民事起訴高盛證券，說它賣了一些合成債務抵押證券——synthetic CDOs。但那些是給客人的，而其實這些synthetic CDOs，就是所謂designed to fail，即明知它會倒下的。那個設計者，一間對沖基金，透過高盛賣了給客人之後就去short它，即賣空它，即是希望它倒下來賺錢。我想問一下星展銀行，你們知不知道你們賣的星債，有沒有抵押品是這類合成CDO，即其實是designed to fail的，有沒有呢？

主席：

葉劉淑儀議員，你想問哪一位證人？

葉劉淑儀議員：

葉女士，最高級那位。

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman. I can confirm that we do not have any of these similar products in our collateral.

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

多謝。我看過很多星展銀行的資料，我發覺星展銀行很重視做老人生意。它很多文件，包括這個W26(C) Item 24內，這是一個特別的指引，說那些Golden Age Customers，黃金年齡的客戶，即是長者，超過65歲的那些，有兩層，第一層是65至74歲，第二層是75歲以上。另外，如果看回W26(C) Item 9-Annex 1，也看到星展銀行亦有一些指引是提及長者的，當中甚至留意到

老人理財陷阱。然後另一頁就說長者投資前應諮詢家人等等。我想問一下，星展銀行葉女士可不可以答一答，你們這些星債是不是有一個政策是專賣給長者，因為他們有積蓄？如果是有的話，你們賣的星債有多少百分比是賣給長者呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

No, not at all's. The GAA or the Golden Age Guidelines were put in place principally to ensure that if we had investors, customers in that age gap – in those age categories who were interested in purchasing, those were the additional care and due diligence in the selling process we have to engage in.

In terms of the percentage sales of the Constellation Notes to those aged above 65, the number is approximately – if you don't mind, I refer to my work notes, so that I'll have the right number the number is just under 9%, just around 9%-10%, just under 10%.

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

超過65歲的大概百分之九。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Yes, yes.

葉劉淑儀議員：

百分之九也不少啊，對嗎？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Umm umm.

葉劉淑儀議員：

這些產品.....我還未到這年紀，但都會很快了(眾笑).....我都覺得頗難瞭解，你說你的政策並非專門針對長者，是否即是說，你們有很多長者客戶自動來找你們買這些產品？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

These products at the time, the market and ourselves produced products that were targeted at investors who were looking for an interest return higher than what they would get from the deposit base. And in view of the interest rate environment at the time, there were some of our customers who needed the interest income to supplement their living standards. Actually 9% to 10% is of age over 65, is not high relative to the demographics of our customer base. We did take care to ensure that we followed the GAA Addendum in selling these transactions to the customers.

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

葉女士，可否再稍為說清楚，你是如何接觸這些長者呢？你有"夥計"，有沒有"夥計"打電話叫他們來買？還是怎樣呢？因為這些產品都頗複雜，對嗎？那些長者如何得知呢？你如何推銷呢？對嗎？你說他們需要多些利息收入來補貼他的入息，那麼是如何接觸、如何找他們呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, our selling guidelines strictly prohibit our sales staff to actively solicit customers, or potential customers from outside the primary target definition.

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

甚麼叫做primary target？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

The primary target would be the four points where they would have: the customers would be, one, experienced investors, two, have AUMs in excess of 200,000 Hong Kong [dollars] to invest; those who could take the additional risk in order to receive a return in interest that was higher than the prevailing deposit rate; and also the customers who already had an investment account with DBS.

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

主席，這些primary target其實很多長者都"中"，你說要有20萬，很多人都有20萬，對嗎？但是，譬如我翻看你們的那些指引，W26(C) Item 27-Annex 2，你們自己的內部指引也說明，你們的target customer目標顧客就是有足夠知識和經驗來買賣證券、IF or 證券衍生產品；同時，他們願意投資3至5年，以及他們願意承受較高風險，因為它有較高回報嘛，風險一定較高，你紙上完全寫得很對。你們賣給長者時，有否問清楚有多少位長者買過衍生金融產品呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, we do not call the old aged customers to solicit them to invest in products such as credit linked notes of this nature. I don't have the exact number, but to my recollection, there is a very high percentage of investors and customers who are aged 65, who are rather active investors and experienced investors.

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

主席，你說他是活躍投資者，那要看你投資甚麼了。香港人買股票，很多人都買的，但如果你說security derivative instrument 證券衍生工具則是另一回事了，因為貴銀行直至08年3月都是把這些產品列為第2級，第2級是任何買過股票的人都可以買，是否即是一直到08年3月，你們都是有把這些星債賣給那些可能沒有買過衍生工具的客人呢？(計時器響起)

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

In our selling to the golden aged customers, our sales staff adhere to the rules of pertaining to their investment guidelines, investment experience, their financial needs and their risk tolerance. I do not preclude that there were incidences where the Note may have been sold, that the Note was sold to those who did not fit this category, and where we found such deviations, we have taken measures to rectify and to compensate.

主席：

各位同事，今天第一輪排隊的還有兩位，就是李慧琼議員和陳健波議員。李議員先。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, Mr Chairman.

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

May I take the time to respond very quickly to the earlier question with respect to the documents and the content of the documents pertaining to the collateral and the risk and the health warnings around the collateral? Because we've found the documents.

主席：

可以，是，可以。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Thank you, Mr Chairman. In document W26(C), Item 28-3, which is the Q&A for the sales of Constellation Notes Series 82 to 85. If I may bring our attention to page 2 of the FAQ, the response to the question 8, point (iv), relates specifically to the risk of the collateral where it states very clearly that – if I may read this out in Chinese: "如果作為債券抵押的資產(於發行日期獲信貸評級機構評為AAA信貸評級的證券，其中可以包括債券及結構性投資產品)本身發生信貸事件或提早贖回事件，客戶可能會因為抵押品提早到期而且價值下降而損失全部投資金額。" So this is clearly stated in this, which is part of the sales kit. With respect to similar disclosures for the launch of Constellation 34, which is among the documents submitted as requested, the FAQ that was used for 34 was the same one used for 33, which has similar characteristics, the two issues having similar characteristics. We don't have a copy of the relevant sales kit with us right now, but we are bringing one right now to LegCo. And with respect to Series 1, which was the first Constellation Note, there were no CDOs in the collateral. Thank you, Mr Chairman.

主席：

各位同事一會可以跟進剛才葉女士所提供的資料。請李慧琼議員。

李慧琼議員：

主席，我想問證人的是，她的陳述書第14.5段，是關於她們評核她們credit-linked products CLN Notes的風險的，她說會考

慮幾個因素，其中一個是credit quality。而(a)段結尾提到："Given that the reference entities of the CLN Notes were all of high quality investment grade at the time of issue, DBSHK considered that the product risk of the CLN Notes would be similar to the risk of a conventional corporate bond of investment grade."。我的理解是，因為他們被評級為A，所以連DBS香港也認為這些CLN Notes的產品風險是等於傳統公司債券的風險。我想問證人，到現在金融海嘯發生之後那麼久了，其實很多投資者都跟我們說，他們聽到一些銷售人員跟他們說，買這些產品便等於買公司債券，你覺得這個評核有否誤導投資者呢？

主席：

你想問哪一位證人，李議員？

李慧琼議員：

我想問葉女士。

主席：

是，葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Thank you, Mr Chairman. With respect to the credit rating, the credit rating ascribes a rating based on a probability of default of the issuer. Therefore a bond that has been rated triple-A would have a similar probability of default to another triple-A rated interest-bearing instrument, and therefore in rating the relative credit risk of the CLN Notes with the rest of the marketplace, it is in line to say that the credit risk is similar.

主席：

李議員。

李慧琼議員：

主席，那我理解了，即是說到現時為止，葉女士都認為你們這個銀行的評述是合理的。那麼，我也想問一問，其實你自己也是在銀行.....我看你的履歷，你也是在銀行工作了很久，那如果有一個投資者，你跟他說，他承受的風險是等於買公司債券。

那麼，是否等於你剛才所說，其實是.....你剛才回答我們，那個"爆煲"風險，A-rated CLN Notes是等於傳統公司債券，即等於是一樣的，你覺得這對於投資者來說是否有誤導呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

No, I do not consider that misleading.

主席：

李議員。

李慧琼議員：

好，那麼我又再談談.....你還是不同意是誤導的，那麼，我想瞭解一下，以你的理解，對於一個投資者，他購買傳統公司債券所面對的風險是甚麼呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

It's still principally – when we're looking at credit risk, it's principally the probability of default.

主席：

李議員。

李慧琼議員：

主席，以我的理解，若然一個投資者購買傳統公司的債券，他是有可能會取不回本金的，但只是當那間公司、那個corporate清盤時會可能取不回。但是，CLN Notes來說，他拿不回錢的機會是遠遠高於某一間企業——你所說的8間相連企業的其中一間，"爆煲"之後，其實它絕對有可能拿不回錢的。你覺得CLN Notes的風險是否真的等於傳統公司債券呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

If the question is whether we felt that the probability of default is similar to an equivalent rating, my answer is yes.

主席：

李議員。

李慧琼議員：

但是我想問問，你們Constellation產品裏的信貸掛鉤產品，其實是跟數十間或百間公司的信貸情況掛鉤的，是不是呢？在此情況下，即是這數十間或其中一間公司，或者其中你們的抵押品一變差，那麼這些CLN的持有人其實也有可能受到影響，但是，跟買傳統公司債券是有很大的不同的，你是否同意這一點是有分別的？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

The difference being that there would be more reference entities rather than just one corporate issuer. That is correct.

主席：

李議員。

李慧琼議員：

我想問，金融海嘯發生後，又或者當你接獲那麼多投訴後，你們公司還有沒有售賣這些信貸掛鉤產品？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

We stopped – we suspended the sales of CLN Notes similar to this in September 2007.

主席：

李議員。

李慧琼議員：

即是說自從2007年後，到現時為止也沒有再售賣了？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

That's correct.

主席：

李議員。

李慧琼議員：

有很多投訴都是關於這方面的，我看到你們給你們同事的那個對話內容，W26(C) Item 5和其他script都有同一句，即例如W26(C) Item 5第13段的回應，你們提到，首先正如之前所說，就是"客戶要承受的相關機購發行人和掉期對手的信貸風險，客戶面對的信貸風險類似貸款，又或者購買一般債券，如果任何一相關機構發生信貸事件，客戶之投資可能會蒙受損失。"其中一句很重要的，就是"客戶面對的信貸風險類似貸款，又或者購買一般債券"，為何你會覺得買一個被你評為——這個我沒有理解錯，W26(C)就是CLN——即你評為風險是2級的，是跟貸款或購買一般債券的風險一樣？一般債券，你剛才說過，為何跟貸款的風險都是一樣的呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

This is an explanation of comparability. When we look at the credit risk rating, therefore, the probability of default of the Constellation Notes, the majority of them, of the reference entities, were single-A rated or better, which is above investment grade. The collateral was triple-A rated at the time of inception, both – all these were at the time of inception. So relative to a corporate bond of a similar rating, they were of comparable credit risk.

主席：

李議員。

李慧琼議員：

主席，不知葉女士是否覺得這一句是誤導消費者的呢？因為你剛才談來談去，就是說你的抵押品，或者其他相關掛鈎的票據是rated AAA，但你這裏說，購買的風險就好像一般債券一樣，你其實在說的是兩件事。

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

I am sorry, I am reading the sentence now, sorry. This is an accurate description of what would happen in the event of a default, what may happen in the event of a default.

主席：

李議員。

李慧琼議員：

即是到現在為止，你們仍然認為這樣的描述是準確的，沒有誤導消費者？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

I do not believe that is misleading.

李慧琼議員：

主席，我輪候下一輪。

主席：

即是說，葉女士，你即是認為購買這一類的信貸風險是類似——剛才李議員問得很清楚——類似貸款或購買一般債券，你的答案是同意的(計時器響起)，是嗎？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Yes, I do.

主席：

OK，行，我只是確認這點而已。

接着是陳健波議員。

陳健波議員：

多謝主席。我想看陳述書17.2段，17.2段談及所有銷售人員均要參加CLN的訓練課程，還有答問時間讓他們問問題，以及要參加一個測試，即一個quiz，確保職員對產品有認識。我想問一問，這個quiz，你究竟怎樣才叫及格呢？如果不及格又如何跟進呢？你這quiz及格的百分比是多少呢？我想問的問題就是，如果每個人都“肥佬”，那你怎樣能確保質素呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

The quiz consisted of a series of questions pertaining, you know, asking about the product features, the risk disclosures, and so and so forth. There was a passing grade. In the event of a failure, the staff was required to be re-trained and had to re-take the quiz before the staff was allowed to sell the product under question.

主席：

陳議員。

陳健波議員：

主席，我想問passing grade是幾分？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

I have to refer this to one of my colleagues.

主席：

哪一位？你想由哪一位作答，葉女士？

莊女士，是嗎？請你回答。

星展銀行(香港)有限公司零售銀行業務零售投資及保險產品高級副總裁莊希女士：

及格率是70%。

陳健波議員：

即70才及格？

主席：

陳議員。

莊希女士：

是，70才及格。

陳健波議員：

那麼有多少人超過70？

主席：

莊女士。

莊希女士：

我現在沒有這方面的資料。

陳健波議員：

或者你稍後提供吧，我想知道你們的人是否有很多"肥佬"，還是很多人及格呢？即是換句話說，如果高於70，就可以出去賣東西，低於70就要再培訓，是嗎？我的understanding就是這樣。

主席：

是嗎，莊女士？

莊希女士：

是。

主席：

那麼，詳細資料、具體資料，請你在會後提供。

陳議員。

陳健波議員：

主席，我同時想拿一個sample of那個測試，即那個quiz的問題究竟是甚麼，我想拿一個範本，看看究竟是甚麼。

主席：

OK。

陳健波議員：

另外，我再多問一個問題。是不是每一個系列.....

主席：

也一併提供，好嗎，莊女士？

莊希女士：

可以。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

是不是每個系列都有獨立的培訓呢？還是他參加一次 CLN，就終身可以去賣東西？還是每推出一個系列都有培訓？

主席：

你想哪一位回答，陳議員？

陳健波議員：

任何人可以直接、簡單及說真話給我聽的都可以回答。

主席：

不，我相信你要指出，要提出你需要由哪一位證人作答。

陳健波議員：

主席，但我不知道她們哪一位最清楚這點，她們nominate任何一個也可以，哪一位能說真話給我聽的都可以。

主席：

即是先問葉女士，好嗎？

陳健波議員：

好的，好的。

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, there were training conducted prior to the launch of every series.

主席：

陳議員。

陳健波議員：

但我想知道是不是每一個……她說每一個 series 都有一個 training，但重點就是，是不是每一個要賣新一個系列的人，都要去上課呢？我想知道這點。即是有一個分別，就是你上了一次以後就不用上了，還是每次有新的……因為其實每一個系列都有些不同，其實需要每一個都要再去上課，我想知道他們實際的做法是怎樣。

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

That is correct. Every sales staff would go through the training for every series.

陳健波議員：

OK。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

主席，我接着問另外一個問題，請大家看23.1段，當中提及每一個信貸相聯債券都有銷售指引，協助銷售人員推銷產品。這裏給我們看的是Item 5，即是項目5，即Item 5。如果大家看看，Item 5有一個表，列出問和答。表面上很理想，客人怎樣問，你就怎樣回答，又要說first-to-default，"首先失責信貸相聯"，即特別要介紹這點。然而，在真正的銷售過程中，你怎樣確保職

員會這樣乖，逐一地說，不會只說好處而不說壞處？你怎樣確保這個過程？因為其實很多問題都是在文件上很完美，但到了實際銷售時，在這麼短的時間內做這件事，你如何確保他們能夠給客人充足的資料，而不是挑好的去告訴客人，壞處就不告訴客人，或者只簡短地說壞處。你如何確保這點呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, we had in place a system of supervision of the sales process. In addition to the supervision of sales process which assessed the actual performance of the sales staff against the guidelines as they are laid down. These included checking by Consumer Banking staff. These included checking by the Consumer Bank Control and Assurance Unit, which conducted independent inspections of the sales process. And since 2004, we have engaged the use of a third party mystery shopper. The outcome of the mystery shopping exercise was above the 90 percentile and where the mystery shopper revealed gaps, we have actually gone in and rectified the gaps.

I believe that earlier on we had agreed to provide some information pertaining to the outcome, the results of the mystery shopping. There were also reviews by internal audit as well as reviews by compliance.

主席：

陳議員。

陳健波議員：

主席，因為葉女士提及這點，所以我要跟進問題，就如"卿姐"剛才的問題。其實，文件42.3說2006年超過九成是及格的，但沒有提及2004年是怎樣的。因為是在2004年開始做這工作，我想知道2004年的結果是怎樣？2005年的結果是怎樣？即是mystery shopper的報告，你說2006年的很好，但我想知道04年是不是好的呢？05年是不是好的呢？所以請你同時提供mystery shopper的04及05年報告。

主席：

葉女士，是不是你上一次都答應了這是會提供的資料的一部分？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

We will do so, Mr Chairman.

主席：

陳議員。

陳健波議員：

好，接着我都是跟進剛才葉女士所說的，即除了mystery shopper、internal audit，其實她經常都說她們有內部監控，獨立檢查銷售過程，以確定銷售人員有沒有完全遵守公司所定程序。我想知道這些所謂獨立調查，是文件上的調查，即是只看文件，還是真的在現場看呢？我想詳細瞭解，她究竟是怎樣做這個所謂獨立的調查呢？

主席：

陳議員，我希望關於員工的《操守準則》等等，留待下一場才問，如果可以的話。

陳健波議員：

主席，但這是在34.....

主席：

該處就可以，該部分就可以。

陳健波議員：

..... 34.1的。

主席：

你牽涉到《操守準則》，則希望可以留待下一次，但如果你按着該處.....

陳健波議員：

但34.1是在你的範疇之內的。

主席：

那個可以，那個可以……34.1可以。

陳健波議員：

可以嗎？那麼我現在問她。

主席：

是，沒有問題。

陳健波議員：

請葉女士解答。

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, in addition to the mystery shopping exercise, we actually conducted random sampling. We also provided feedback on complaints, or customer responses and enquiries. We have on-site senior staff such as the investment senior manager on every branch who would be watching over the day-to-day activities of the sales staff. These findings and these interchanges were further reviewed by internal audit and compliance.

主席：

陳議員。

陳健波議員：

我想問回34.1，其實我真的很關注那些人實際是如何做。34.1那部分，我們問到星展有甚麼措施確保客戶充分瞭解銷售人員推廣的產品，星展的回覆是它會要求客戶簽署文件，承諾他們明白產品的風險，包括一份叫做Order Form和Terms and Conditions of the Application。我想問的是，這些order form和terms and conditions

其實是很長的，同時說成是完全保障星展的。我想問的是，其實那些客戶如何可以……即我們怎樣可以確保該職員會詳細告訴客戶，如果簽了這份東西，你就是全部確認了，甚麼甚麼風險，他有否很詳細地解釋或用中文告訴他，或者是說明背後的含意是甚麼呢？那些客戶知不知道簽了便會這麼大件事呢？還是他將一大疊文件全部交給客戶簽署，讓他不斷地簽，因為我們見到有些文件是數十頁，那麼究竟他如何確保真正令客戶瞭解他所簽的文件的風險是怎樣呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

It is the staff's responsibility to ensure that they explain (*The buzzer sounded*) the product features as well as the risk. So, in addition to the know-your-client process at the account opening when the staff would ask the client questions about their financial condition, about their financial needs, about the source of their wealth as well as the income, there is also the IPQ form, which is a form that is conducted every year, it's a composite of a number of questions that go into the customers' investment experience, their financial needs, the time horizon, the ability to withstand risks. All these questions were cumulative and is compiled, is graded and assigned a score. The cumulative score will then become the customers' risk rating. The customer will not be sold a product that is rate-risked above the risk that they can take. This is our product matching exercise which is in line with market best practice. The filling of the order form is just the last of a very extensive sales process where the order form actually also helps to remind the sales person that the client has fulfilled all these requirements and that does fit the risk profile before the transaction actually takes place.

主席：

好的。各位同事，上日排隊問的，與今天的第一輪，這兩份名單已經處理了，我想先跟進一兩個問題。

葉女士，在2003年9月推出首個系列的Constellation Notes時，星展香港要求所有當時的銷售員工參加一項由"環球金融市場部"(即GFM)舉辦的培訓活動，以及在接受該培訓之後完成一項問卷測試(文件是你的證人書面陳述書W26(C)第17.2段)。剛才陳健波議員的問題有小部分接近，不過，我想較深入地問一問，

請葉女士解釋一下：在2003年9月以後，星展香港有沒有再為員工安排同類(由GFM舉辦)的培訓活動？如果有，請你提供詳細內容。如果沒有便解釋原因。葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

GFM continued to provide training and we will provide Mr Chairman with records of the training.

主席：

於會後提供，OK。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Yes.

主席：

葉女士，如果每次推出新系列的Constellation Notes時，星展香港會向銷售員工提供"銷售輔助材料"(即是文件W26(C)第17.3至17.4段)。星展香港是否認為單為員工提供"銷售輔助材料"(即Comprehensive Sales Aid Material)便可代替由GFM舉辦的培訓呢？請你解釋一下，葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

No, I don't think it is correct to say that we feel that the sales kits can replace the training by the arranger, in this case, GFM.

主席：

那麼有甚麼其他的可以補助這方面的不足？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

I am sorry, but I'd like to clarify the question.

主席：

你認為這並非單靠Comprehensive Sales Aid Material ("銷售輔助材料")，還有其他的資料協助員工，那會是哪些資料、哪方面提供的資料可以給這些員工，幫助他們的工作呢？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

In addition to the training and in addition to the sales kits, we had also meetings that took place in clusters mainly chaired by the investment sales managers at the respective branches. There was actually intensive coaching between the branch manager as well as the ISM, Investment Sales Manager, to the relevant staff at the branches.

主席：

或者我再跟進問一問，星展香港有沒有向銷售員工簡介每一系列的Constellation Notes的特點；如果有的話，如何進行簡介呢？我想你稍為詳細說說，有沒有措施去測試員工對每一系列產品的瞭解呢？如何測試，對我說，甚麼方法、如何測試，這是有別於剛才你回應陳議員所提供的資料，請你稍為詳細回應。葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

OK. If I may go into the details of the sales kit

主席：

稍為精簡回答便行了，無須特別.....

Ms YIP Yok-tak, Amy:

The sales kits were prepared principally by GFM, the arranger, which had the in-depth explanation of the key features and the risks. Then these were all expanded into sales scripts, right, sales scripts highlighting the key features to be used by the staff when speaking to potential customers. Now, to improve the understanding of the sales staff, we had the FAQs which anticipated questions and provided answers on the detail key features. They were launch emails that were sent out with key information again on the products, as well as the target customers of the product and reminders of what to remind customers to do, such as, provide a copy of the prospectus, the customer to read the prospectus. There was a summary factsheet which provided easy access to key features. All these were also loaded up to the Intranet. And, not only were GFM and the class that sales training held, they were not one-offs, there was, as I said earlier on, there was continual education from the branch managers, from the investment-related people, and the investment sales managers who were much more experienced in the market.

主席：

葉女士，我想問一問，在培訓員工時，是用中文，即廣東話抑或英文呢？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mostly Chinese.

主席：

即是廣東話？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mostly, Cantonese. Yes.

主席：

OK。接着想問一問，在同一份文件W26(C)第17.6段提及銷售員工可以透過一些互動的簡報(即interactive briefings)，向投資服務經理(ISM)瞭解產品的資料及提出問題，就雷曼相關的Constellation Notes來說，員工所提出的常見的問題是甚麼呢？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Well, as far as I believe, since most of the sales transactions were before my becoming CEO, the questions mostly related to the product features, the returns, there were questions about the collateral, how they all tie together, as well as umm, no, these are some of the questions that we have received: "We are not quite sure how to answer these questions, can you help us script the responses?"

主席：

請問王女士有沒有補充？

王潔鳳女士：

主席，其實也是看回我們的銷售文件和銷售材料，當中我們也有一些常見問題，當中也是提及我們當時的產品結構，何謂first

主席：

不是，你誤會了我的問題，王女士，我是說，我當然知道你有那個常見問題的文件，我是問，你的員工聽了你們這個或參加了這個互動簡報(interactive briefing)之後，通常提出些甚麼問題？我是問這一點，是實際上他們提出甚麼問題，而不是你的文件所說的問題。

王潔鳳女士：

因為我當時不在場，所以我……

主席：

你不在場，那麼，請問莊女士有沒有補充？

莊希女士：

我當時也沒有參與每一個簡報會的，因為這個簡報會，剛才我們提過，是由我們的投資服務經理進行的，我透過他們知道，他們也會問一些關於產品特質和風險的問題。我想可以補充一下，我們每一個系列的債券，其實特性和風險都是相當類似的，所以，其實我們的同事在陸續再發行的系列裏，他們都不會有甚麼關於產品的問題再問，因為他們已經清楚產品的特性和風險。此外，在我們的周會和早會，都會不停地向他們一再重複那些重點，據我所知，都是關於這一類的問題。

主席：

是，莊女士，這些工作，是否交給你屬下的員工去處理這些互動的簡報，而你自己則很少去聽，或想瞭解一下他們做得好不好，最後是怎樣的情況根本沒有理會，只交給屬下的員工便算了，是不是這樣呢？莊女士。

莊希女士：

主席，是，我們其實是有幾個不同的會議的。首先，GFM的同事會在那些周會或者我們每個月的例會上向一些主管的同事，包括產品部的同事和分行銷售部的同事，以及剛才提及的投資服務經理的同事，講解多一次產品的特質和風險等資料，

然後我們會再於另一個周會，有投資銷售部的主管和投資(計時器響起).....

主席：

其實你沒有回答我的問題，莊女士，我問你，將工作交予下屬後，你自己有沒有去聽一下——這方面我也想王女士回應——你自己是否交給下屬便行了，自己是完全沒有理會他們做得好不好，或者員工其實提出了甚麼問題。我是問你自己本人有沒有去瞭解一下。

莊希女士：

我是有的，不過不是每一次都去。

主席：

這裏有一個簡短的問題，都是有關的，所以如果大家不介意的話，我便一併問了。在同一份文件第24.1段提到，在培訓銷售員工時，會提供很多相關文件供他們參考，當中包括一些有關個別產品的資料。請問葉女士有沒有機制或措施去確保這些用作培訓的產品資料是否準確，是不會有錯的呢？如果有，請提供一些詳細的資料給我們；如果沒有，為甚麼沒有？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

The documents are vetted by the product providers, by our own trained senior sales staff and then they were further vetted by legal and compliance for the accuracy of the information contained.

主席：

OK，好的。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

If I may

主席：

可以，請補充。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

If I may add, Mr Chairman, with respect, if I can supplement the answer provided by Janet CHONG earlier on about personal supervision, the Head of Sales and Distribution personally supervises and makes sure that the person attends most, if not all the meetings, because sometimes it's not possible to attend all the meetings. For most of the period under review, Ms Janet CHONG was not in that position. That position was held by another gentleman who is no longer with the bank.

主席：

現在我們開始今天輪候的第二輪提問。先讀出名單：余若薇議員、甘乃威議員、涂謹申議員、梁美芬議員、劉慧卿議員和葉劉淑儀議員。先請余議員。

余若薇議員：

謝謝主席。主席，我想跟進我剛才第一輪提問時，我問及關於"足夠"那個字詞，說銀行方面沒有一個很清晰的標準，當時葉女士回答我說，哦，不過她們有一個名單，即客戶的名單，我想跟進這方面，我想問那個名單的作用是甚麼呢？是否這個名單便是包括你所說的星展銀行那些所謂primary target或primary customers，即符合該4個條件的顧客？那麼其作用是甚麼呢？是否讓員工致電找他們，叫他們來買這些產品，還是這個名單是用來做甚麼的呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

The client list was extracted for the purpose of ensuring the staff – was re-affirming to the staff that these individuals on the list fulfilled the target criteria.

主席：

余議員。

余若薇議員：

那是給員工用來做甚麼的呢？他是否要主動接觸他們，還是意思是每次有顧客來買東西時，便要看看該名單，看看他是否星展的一個主要接觸或主要對象(primary target)呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Of all the clients, these were the ones who we considered most suitable for the products.

主席：

余議員。

Hon Audrey EU Yuet-mee:

Yes, I understand, but my question is, what was the purpose of giving that list to the staff. Was the staff expected to call up these customers or was the staff expected just to keep a copy and to check when the customer comes in, to see whether the customer fulfils the criteria?

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Both.

Hon Audrey EU Yuet-mee:

So they were expected to call the customers on the list?

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Yes.

余若薇議員：

那麼，可否告訴我們……最後我知道有3 390多人買了你們的星債，投訴的有2 775個，那麼在這2 775個當中，是否全部都是在你這個名單裏呢？如果沒有，或有些不是的話，又有多少個不是在你這個名單裏呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

84% of the final sales and 84% of the complaints were from the target list.

主席：

余議員。

余若薇議員：

那麼，另外的16%是怎樣得來的？為何不是你們的對象也可以買到這些星債呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

We did anticipate that there will be customers or potential customers from outside the target list and, as it turned out, it comprised about 16%. We went through the same rigorous sales process with respect to these 16%.

主席：

余議員。

余若薇議員：

葉女士，剛才我給你看過那份講稿，即W26(C) Item 26-Annex 3，你另外還有一份講稿，你這些我全部看過，只有兩份講稿，另外一份是W26(C) Item 5，即兩份講稿。

我想問你，因為你的兩份講稿從來都沒有提過是可以全部蝕光的，即"蝕到渣都無"。每一處你都是輕輕提過，譬如你看看 Item 5 那張，即 W26(C) 那裏，你就會說："顧客亦未必能夠保本"。另外又提到說有可能蒙受一些損失。Annex 3 那裏也是這樣，當中提到說，就是我剛才給你讀過出來的部分，即是星展銀行仍可以把一些錢算回給你。這兩份講稿從來都沒有提過是可以全部蝕光的，甚麼都沒有的，為甚麼呢？為何這兩份講稿都沒有提出這點呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, these two scripts, these two sales kits were the ones we submitted in response to the summons. With respect to the key – as we explained earlier on, the key features of these products were quite – or most of these products were quite similar. Therefore, some of the sales scripts were that explained the potential of a hundred percent loss may not have been in these two. We can provide the relevant ones after this. We're very, very clear on that – on the front page of all our sales script on all our marketing brochures that this is not a principal protected instrument. And as well as the FAQ, the order forms – the order forms did go into the proper risk disclosures.

主席：

余議員。

余若薇議員：

葉女士，不要重複一些我沒有問你的事情，我不是跟你談是否保本。我的問題很清晰，你給我們這兩份講稿，這兩份講稿是你給員工的，員工便依着這兩份講稿去銷售這些星債。我現在問你的問題很清晰，我說這兩份講稿都沒有提過是可以全部蝕光的，為甚麼你不提呢？

葉女士，你要明白我的問題，因為譬如你有很多其他甚麼 sales kit、FAQ，那些全部都是內部用的。內部用的那些是有提到會全部蝕光的，但如果你給員工的講稿沒有提到會全部蝕光，我作為一個前線員工，我就會誤會，我就會以為星展銀行的意思是叫我輕輕說一說便好了，即是說："你可能會不保本的，

可能會蒙受一些損失。如果有信貸失責的事件，星展會給你算回來，可以贖回的"，但卻隻字不提是可以一毫子都沒有的。我的問題很清楚，那個員工會否以為，銀行其實是想告訴員工，"你不要跟客戶說會全部蝕光，你只要輕輕跟他說不保本便行了"，是否這個意思呢？不然為何這兩份給員工的講稿，一問一答的講稿，完全隻字不提可以全部蝕光呢？

主席：

葉女士，剛才甘乃威議員也問過這個問題，你也沒有直接回應，請你現在直接回應這個問題。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, we do not expect the sales staff to rely solely on the sales script. The sales process – this is just one part of the sales kit and this is one part of the entire sales process. Again, the total loss feature may not have appeared in one or two of the submissions but they were in others. During the training process, we reminded the staff of the risk of losing the entire principal.

主席：

余議員。

余若薇議員：

葉女士，如果我作為一個前線員工，你給我這麼多疊文件，我最容易明白的就是手上這兩份講稿，與客人一問一答，他問甚麼我便答甚麼。我就依着這份講稿說話，因為其他可能有一些是比較技術性的，但這份是最易明白的。你怎樣可以確保你每一個員工在每一位客人到來時都能說出這個風險，即"可以全部蝕光"這個風險？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, that is why we have the quality assurance process which included internal checks, spot checking, mystery shopper to ensure that our

staff were adhering to the process of properly disclosing the most relevant risks involved in the product.

主席：

余議員。

余若薇議員：

葉女士，你說的mystery shopper頂多都只是抽樣而已，現在我的問題是，你作為星展最高負責人，你如何確保每一個員工向每名客人銷售時都會提到這一點呢？即是他可以全部蝕光。

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, as long as we rely on human beings and not machines and tape recording, we have to believe and trust that our staff who are properly trained will reveal the relevant risks. We also have put in place the checks and balances.

主席：

余議員。

余若薇議員：

我不覺得她回答了我的問題。我當然知道你的員工是人，人是可以有錯的，但我們現在看的是，你作為一間負責任的銀行(計時器響起)，你有否給員工適當的指示？我的問題很清楚，我就是說，你怎樣確保、你有何指示給員工，他一定要講這個有關風險？除非你告訴我，你根本不想他講這樣東西，總之輕輕說一下"你可能蒙受損失，不保本"便算了，你從來都不期望你的員工很清楚地告訴客人，說"喂，這個是可以全部蝕光的，一毫子都沒有的"。除非你說我根本都沒想過員工會講這一點，所以我在講稿內沒有提及。不然的話，你作為一個負責任的管理階層，你當然要有一個適當的指示給員工，說這一點是一定要說的。我就是問你，從哪裏我可以看到員工是知道這一句是一定

要說的，如果要風險披露，你一定要告訴他，這個是可以全部蝕光的。

主席：

葉女士。

余若薇議員：

即是你只有兩個選擇，一是你說我根本不期望他們每個人都會講的，一是你說我期望他們每個人都講，我有很清晰的指示給他講。你可否說清楚，究竟銀行的立場是怎樣的？

主席：

葉女士，我再一次要求你直接回應這個問題。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, in our training process, we reminded all sales staff to walk the customers through all the risks involved including the possibility of loss – complete loss of the principal. While this may not be specifically in one part of the entire sales process, in the two documents that we submitted, these were part of the material that were distributed in relation to other similar products distributed which were also used by the staff.

主席：

OK。

余若薇議員：

主席，或許她日後可以補回其他文件，她說有其他講稿——我說的是講稿——如果她的其他講稿有提到可以全部蝕光，可以事後提供。

主席：

如果有資料可以補充的話，請提供，葉女士。

我要講一講，葉女士，跟進這個問題，因為有兩位委員已問過……

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, we will.

主席：

先等我說完，好嗎？葉女士，我在說話。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Sorry.

主席：

因為有兩位委員都提出這個問題，但你始於沒有直接回答這個問題。我提醒你，在文件W26(C) Item 26-Annex 3，剛才提到的文件的第3部分，"Staff"那一部分，第一段最尾一句是這樣的："客戶亦未必能夠取回100%本金"，即是說"如果債券發行者發生信貸事件，客戶亦未必能夠取回100%本金"。我提醒你一點，你的文件是有這樣的寫法。

今天的第二輪還有好幾位，因為陳鑑林議員還未問過，我想把這個機會先讓陳鑑林議員提問。

陳鑑林議員：

主席，今天我聽來似乎應該進入了第二個階段的問題，對嗎？

主席：

沒錯，第二場。

陳鑑林議員：

所以，我想問一問，因為葉女士提供的資料相當多，我亦看了很多關於他們內部培訓、監管的程序，其中有部分是，職員接受培訓後出去賣產品時，如果賣給一些風險承擔能力比較不相配的客戶時，他需要有較高級的經理來做評核。

我想知道一下，在你們的內部監察程序中，這名高級經理在評核一些不能承擔較高風險的客戶時，他的準則是怎樣的？以

及在過去的2 000多宗投訴當中，有多少是屬於由較高級職員批核的這類客戶？

主席，我問這個問題，最主要是看他們內部監察方面是否有效，即使是一名前線銷售員，他賣產品給不符合我們要求的客戶時，雖然他要有一名較高級的職員來看，但較高級的職員究竟有沒有真真正正看這些客戶的風險承擔能力呢？我覺得這是最重要的。

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Thank you, Mr Chairman. May I ask Ms Linda WONG to provide the answer?

主席：

請王女士。

王潔鳳女士：

主席，我們的機制就是，如果客戶的風險評級跟他想買的產品有"一格"的距離，即譬如他想買"3仔"產品，但他只有"2仔"的話，他需要有一名高級銷售同事批核。屆時我們會交給Sales and Distribution Head，即我們分行管轄的管理當中最高層次的一位。

他會考慮甚麼因素呢？他會考慮客戶過去的投資經驗，客戶有的錢，以及客戶的一般狀況，即我們可以從銀行紀錄看到的東西，以及客戶的評級，然後作出決定，所以是case by case，即逐個案件去考慮，這是第一點。

第二點，就是究竟在我們的投訴當中，有多少是因為評級不相配而有進行這個投資的，我們暫時沒有這紀錄，我們可以回去查，但我記憶所及，我看過的所有文件當中，這是絕少數的部分，是很少數、很少數的部分。

主席：

陳議員。

陳鑑林議員：

主席，我想瞭解一下，就是在她們過去的經驗當中，有沒有高級職員審視過客戶之後，覺得該客戶並不適合購買這些產品，是否曾經有這些經驗？

主席：

哪一位？王女士嗎？

王潔鳳女士：

因為之前的那些，我要翻查紀錄，但我可以有信心地說，我們是有這個機制的，因為我們最近拒絕過一些這樣的投資，我不想說出特別個案，但的確有這樣的事發生過。

主席：

陳議員。

陳鑑林議員：

主席，我們在接到一些客戶投訴的時候，他們往往說，在銷售過程中，職員都是用一個比較簡單的陳述，告訴他這一類……即我們剛才，今早很多同事都把Item 5文件讀出。即是用一個比較簡單的陳述方式，告訴他這產品好像一般債券或貸款一樣，所以特別是年紀大和學歷較低的客戶，他們很容易信以為真，這個產品好容易可以取得一個高回報。

當然，你有提供所謂銷售書的資料，甚至銷售書內也可能有陳述表示這產品可能有很大風險，甚至全部虧蝕也說不定，但一般來說，當那交易在過程當中，他多數聽銷售員那比較簡單的陳述，所以在簽署所有確認等東西時，並沒有仔細去看。

我想問的就是，銀行會否覺得這種做法是過於簡陋，沒有顧及投資者認識產品的需要呢？

主席：

哪一位？王女士。

王潔鳳女士：

主席，我想剛才葉女士已經跟各位議員及主席陳述過我們整個銷售過程和銷售培訓，這方面我不再重複。

其實我們在培訓過程裏有很嚴謹的銷售過程，需要我們的前線員工遵守，所以剛才議員提到是否過於簡陋，在我們的角度，其實不是一個簡陋的銷售過程。他們需要披露產品的特性和主要風險，絕對在我們所有文件裏，我們給前線的文件、給前線的培訓，所有東西都包含在裏面，我們在這方面是有信心的。

主席：

陳議員。

陳鑑林議員：

主席，我想問一問，一些客戶本身不應該可以買到一些高風險產品的時候，這類情況是多抑或少？是客戶主動要求買，抑或是經過你們前線服務的推介才買呢？你們有沒有進行這方面的瞭解？銀行方面有沒有瞭解這情況呢？

主席：

你想請哪一位證人回答？

陳鑑林議員：

希望葉女士可以回答。

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Okay, thank you Mr Chairman. As far as I can recall from our records, the product risk ratings were all matched, the risk ratings were all matched.

主席：

陳議員。

陳鑑林議員：

主席，最主要的是希望看到銀行在銷售這類產品時，其職員，第一，他有盡職瞭解自己的產品；第二，他有真真正正將該產品的所謂本性、本質告訴客戶，以及不配對風險的客戶，其實應該屬於高風險客戶，你們銀行都有特別處理這類高風險客戶。

問題就是，出現這種情況時，銀行有沒有雙方面都顧及呢？即是在風險披露和保障自己的利益之外，你都要保障投資者。在這方面，你們做了甚麼呢？我覺得這是非常重要的。

所以，我希望你們可以再說一說，在這種情況下，特別是在06年、在07年之前，買了這類產品之後，當時的評級是2，後期評級列為5的時候，這裏有一個很大的"差級跳"，是你們銀行引發出來的，是你們造出來的，而且原先他買的時候，該客戶可以買到2級產品時，突然間由2級變成5級，他有一個差距存在，但你們銀行沒有處理，只說每個月都有給他月結單，有通知他發生甚麼事，但我們覺得這是不足夠的。銀行有沒有另外告訴他，"你根本不可以擁有這一類產品，即你是可以退出的"，你有沒有真真正正警告過或者提示過那些客戶呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, in fulfilling our duties as a distribution agent for this product, our focus was to provide – we're required to provide the customer with the proper information for them to make an informed decision as to whether to purchase or to exit. As the markets became more volatile, we went beyond what was usually required by the regulators and by the market, and we proactively approached the customers when there were events that happened, such as the Fannie Mae event, such as the Fitch downgrading (*The buzzer sounded*) of collateral, such as the Bear Stearns events. These information were provided through SMS, they were provided through our customer service and our branch staff. This is to make sure that we, to the best of our ability, provide the customers with the necessary information to make a decision.

陳鑑林議員：

主席，我想瞭解一下的就是，銀行對於前線的銷售員，我知道文件裏面有說的是，你們沒有一些所謂目標銷量，但有沒有一些鼓勵的措施是希望那些銷售人員多賣呢？譬如說你給他一些佣金，他賣了多少就可以分得多少錢。會不會這樣亦導致那些前線的銷售員在銷售過程中忽略了他的嚴謹性呢？

主席：

陳議員，這個是第三場的第一部分。不過，你既然問了，我等她回答好了。不過，現在時間夠了，請葉女士回應陳議員剛才提出的問題。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Thank you, Mr Chairman, our sales staff were not on sales commission. They were on salary and their performance evaluation is based on the Balance Score Card and they are not given specific sales targets.

主席：

OK。各位，今天的研訊時間已到。第二輪排隊的還有5位：甘乃威議員、涂謹申議員、梁美芬議員、劉慧卿議員、葉劉淑儀議員。還有，第三輪排隊的有1位，是余若薇議員。

葉女士、王女士和莊女士，多謝你們今天出席我們的研訊。小組委員會將於4月23日上午9時30分繼續進行研訊，請3位證人屆時出席，繼續向小組委員會作供。謝謝。

請工作人員盡快安排公眾人士包括傳媒人士離開本會議廳。各位傳媒人士亦請帶走所有攝錄及電子儀器或器材，以便小組委員會繼續我們的內部商議。謝謝。

(公眾及傳媒人士離開會場)

各位同事，除非你有特別事宜要提出，否則我相信可以不進行內部商議。可不可以這樣決定？有沒有哪位同事有事情想提出？很簡單問一問而已，有沒有事情想在內部商議提出？

葉劉淑儀議員：

沒有，主席。

主席：

如果沒有就可以散會了，不用阻着大家，好嗎？謝謝。

葉劉淑儀議員：

多謝主席。

主席：

那我可以見傳媒了。謝謝。

(研訊於下午12時34分結束)