

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

第三十四次研訊的逐字紀錄本

日期： 2010年4月23日(星期五)

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

石禮謙議員, SBS, 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

劉秀成議員, SBS, JP

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

湯家驊議員, SC

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-fourth Hearing
held on Friday, 23 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 Abraham SHEK Lai-him, SBS, 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

Prof Hon Patrick LAU Sau-shing, SBS, JP

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-ye, GBS, JP

Member absent

Hon Ronny TONG Ka-wah, SC

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：

首先歡迎各位出席"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"的第三十三次公開研訊。我們歡迎星展銀行(香港)有限公司(以下簡稱"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。

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，諮詢法律意見。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。

請各位委員注意，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。

小組委員會將會……(石禮謙議員示意發言)

石禮謙議員。

石禮謙議員：

我申報，我有個戶口在星展。

主席：

好的，我們會記錄在案，也請你會後書面給秘書處，好嗎？

石禮謙議員：

好的。

主席：

謝謝。

小組委員會將會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"員工培訓"及"認識客戶"方面向證人取證。倘若委員並無進一步跟進，就可開始關於"產品銷售"及餘下範疇的取證。

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提示(無論是口頭或書面的)，但證人可向她們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，每位委員將會有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，證人亦不須重複已講過的說話或大家已知悉的背景資料。無論證人或委員，都必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20日的研訊結束時，尚有7位委員輪候提問。我現在先讀出他們的名字：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、李慧琼議員和余若薇議員。

葉約德女士，我現在提出第一條問題。在4月16日的研訊上，葉約德女士曾經表示，你是這樣說的："the amount of Constellation Notes and Lehman Brothers-related Constellation Notes that were distributed through the Consumer Bank actually accounted for less than 5% of the total sales volume."，這是逐字紀錄本初稿第22頁。就此，我想請葉女士提供進一步的資料。星展香港零售銀行銷售Constellation Notes的銷售量少於總銷售

量的5%，當中"總銷售量"究竟是指結構性產品的總銷售量，抑或是指所有投資產品的總銷售量呢？葉女士。

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

Mr Chairman, it was in relation to all investment products.

主席：

如果只是結構性產品方面的總量，究竟計算出來的百分比會是多少呢？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

I don't have the exact number, but I will get back to you. I really don't have the exact number.

主席：

好的，會後請你提供。不過，我相信這是重要的，因為雖然你提供了一個百分比，但你是取一個總量，而其中一部分與結構性產品是無關的，這其實不是我們想要的資料，我們想要的是實際上在你的結構性產品方面，Constellation Notes究竟佔多少？這個資料請你會後提供。

接着我想問的就是，請你按年提供有關Constellation Notes自從2003年9月至2007年9月，即這4年內，我再repeat一次，自2003年9月至2007年9月這4年期間，佔星展香港有關產品總銷售量的百分比是多少呢？即每一年究竟是多少呢？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

We will provide the information, Mr Chairman.

主席：

好的，那麼請你會後提供吧。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Um-hum.

主席：

接着也想問一問你，葉女士，自2003年9月至2007年9月期間，當中有沒有一段時間，Constellation Notes所佔的銷售百分比明顯是較高或較低的呢？如果有的話，究竟是甚麼原因呢？即有沒有特別的起或特別的落呢？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

We will revert with more exact details.

主席：

好的，會後提供吧。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Yes.

主席：

另一個問題是，在4月20日的研訊上，莊希女士回答我的問題時曾表示，環球金融市場部(GFM)——你的翻譯是環球金融市場部——會在你每個月的月會或周會向投資及產品銷售部門的主管及投資服務經理(ISM)講解Constellation Notes的特性和風險，而投資服務經理亦會透過互動簡報會，即你們的interactive briefings，向前線銷售員工講解產品的特性和風險。請問葉女士，自從2003年9月至雷曼倒閉之前，互動簡報會是用甚麼互動的形式進行的？(證人示意由莊希女士作答)

莊女士。

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：

那個互動的形式，其實是首先會由主講的同事講解，然後會有問題，有時候會有一些小組討論。

主席：

如果員工沒有問題，是否便沒有繼續討論下去？莊女士。

莊希女士：

如果沒有特別的問題，通常都會再總結一次。

主席：

即是不會特別有些鼓勵性或者一定要輪流說，或者不是好像演講式一般，講完之後你有問題便問，沒有問題便散會，不是這樣的形式。是不是這樣的形式呢？莊女士。

莊希女士：

一般開會的情況下都會是鼓勵發問的，以及如果真的沒有人問，其實我們都會提出一些重點再總結一次。

主席：

那麼，以你的經驗 —— 或者你根本是有或沒有經驗也說不定 —— 如果你真的沒有去聽過他們或者列席過，你究竟是否知道通常討論得是否熱烈呢？抑或只是一位講解完之後，其他聽完之後沒有問題便散會。你知不知道的？

莊希女士：

因為其實在每一次這個互動的會議，其實那個產品都不是第一次做，我們已經有相當的經驗，所以，以我看到的，那個討論不是很激烈，但會有答問。

主席：

你說"以你看到的"，其實你上一次告訴我，你很少去列席的，可能或者沒有也說不定，其實你有否列席過？

莊希女士：

我有。

主席：

多不多？

莊希女士：

我現在記不起，怎樣為之"多不多"？

主席：

多不多.....以你印象，即是可能一年也不去一次，或者一年去半次，我當你去一次吧，那即是不多了，是嗎？但如果不是的，我常常去，那又不同了。可否說清楚究竟你是常去抑或不常去？抑或是想到了可能記得才去，不記得便不去呢？莊女士。

莊希女士：

我想，一年都會去幾次吧。

主席：

OK，好了。每年會舉行多少次這些簡報？每次需要多少時間？通常在甚麼地方舉行呢？

莊希女士：

我們有不同的形式，剛才說過有月會，月會當然是每個月一次，有一些比較主管級的同事在會上，譬如GFM，他們產品部的主管，然後在會議上亦會有我們零售銀行產品部的主管以及一些產品的同事，亦有分行銷售的主管，亦有我們投資服務經理的主管和投資服務經理的代表，這是月會。

然後在周會方面，亦有特別為了投資產品而設的一些周會，是由投資服務經理的主管去幫他們的經理做的，這個我是經常會出席的.....

主席：

莊女士，我提醒你，我問的問題是互動簡報會(interactive briefings)這個問題的一部分，你不要說了去其他方面。

莊希女士：

因為在這些會議當中，其實同事都可以有機會提問，我們亦會詳細作答，他們再回去跟投資服務經理講解時，亦會有進一步的資料，所以我覺得是有關的。

另一方面是，每個星期亦會由投資服務經理再跟分行的同事有一個會議，那個就更加是互動的，因為他們會問很多問題，會有小組討論，就是剛才你所說的那個.....

主席：

你怎知道他們問很多問題，莊女士？

莊希女士：

因為我剛才說我是會出席的。

主席：

但你一年可能不過去一、兩次，你怎知道他們常常有很多互動呢？

莊希女士：

我們.....

主席：

可能你出席時，他們更加不敢說話哩，是嗎？你這麼高級坐在那裏。

莊希女士：

我們在那個投資服務經理的周會上，其實是一個途徑，投資服務經理向我們反映分行的問題，讓我們在那裏解答，所以我未必需要親自出席每一個會議，但我都會瞭解到他們所需要問的問題。

主席：

每一次有多少銷售人員參加？是不是每一位銷售人員一定要出席的？

莊希女士：

是，沒錯。

主席：

會不會你可以有一個數字關於出席率普遍大約是多少，莊女士？

莊希女士：

據我所知，每一個銷售同事都需要出席。至於出席率，我需要回去問，即那個……

主席：

你可否提供資料？我想知道多些關於出席率有多少，他們是否必須……如果低過某一個百分率，會有甚麼處理方法？我想知道這些資料，可不可以提供，莊女士？

莊希女士：

可以的，主席。

主席：

簡報會開完之後，結束之後，銀行方面會不會測試出席的人士對於簡報會的內容是否真的明白，是否真的瞭解？你究竟有沒有做這樣的測試？莊女士。

莊希女士：

主席，在剛才說過的那些小組的(計時器響起)互動會上，是沒有測試的。

主席：

沒有測試的？

莊希女士：

是，那些會就沒有測試。

主席：

那麼你們銀行方面怎知道他是否明白你的講解，或者產品方面真正想他知道的資料，他是否明白呢？你不做測試，聽完便"水過鴨背"，是嗎？莊女士。

莊希女士：

我們上一次其實也有提及，在這些周會上，其實都是以溫習的形式再講解產品的特性和風險，因為產品和風險其實是沒有大的轉變的，因為Constellation Notes的結構沒有大的轉變。我們每一次做都是說，有甚麼不同之處，最主要就是那些相關機構，而其他的條件都是大致相同。我們會溫習一次主要的結構和風險，還會特別說出一些那一次的不同地方，所以，我們相信同事不會完全不理解而又有很多問題，要再問一些基本的東西。

主席：

我問多一句而已，莊女士。投資服務經理有沒有作出調查，瞭解一下銷售人員對這些簡報會的作用有多大的評價是如何？很多研討會在會後都會有一張紙給你填，究竟你對研討會的評價是怎樣。那些經理有沒有嘗試瞭解一下那些出席的人員對這些簡報會有甚麼評價？有沒有做這樣的工作？

莊希女士：

主席，據我所知，他們並沒有一張表格去填，因為這是每個星期都會開的周會，但是據我所知，他們是非常緊密聯繫的，因為投資服務經理的職責就是要輔助我們分行的銷售人員在產品——特別是投資產品——的銷售，所以他們每一天都會有緊密的接觸，去幫助他們，或者解答他們的提問。

主席：

即簡單來說，就是沒有作出一個會後的調查，對嗎？是否這樣回應？

莊希女士：

是，主席。

主席：

OK，好。這個問題我還未問完，不過我想稍後才繼續。

現在請甘乃威議員。

甘乃威議員：

主席，我接下來的問題是想問莊女士。因為我看莊女士的資歷，主要是負責在產品銷售時要符合SFC所規定的風險披露，或者是合乎你內部的要求。我想確認一下你的工作，我見到你的履歷中有類似的職責，我想確認一下而已。

主席：

莊女士。

莊希女士：

是的，沒錯。

甘乃威議員：

OK。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

我想問，在上次你給我看過一個資料，你們有些"常見問題"給你們的員工作為內部的參考指引，當中包括了4種風險。第一，"相關機構的信貸風險"，當中指出"客戶之投資可能面臨損失，甚至可能損失全部投資金額"。第二個風險是"發行人的信貸風險"，在這個風險裏面，"客戶也同樣可能損失全部投資"，這是第二點。第三點是"掉期對手的信貸風險"，在這份"常見問題"中亦有提到："客戶在此情況下有可能損失全部投資金額"，這是第三個風險。第四個風險是"抵押品的風險"，"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"。即是說，在這4種風險之下，客戶都會有機會損失投資的全部金額，這是

否一個重要的訊息？在符合有關證監會的規定當中，這是否屬於一個對客戶來說非常重要的訊息？

主席：

莊女士。

莊希女士：

是，主席。關於產品的主要風險，我們很強調並要求同事作出披露，這亦符合監管機構的要求。

甘乃威議員：

OK。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

你也確認這幾點都是重要的風險，都要披露給客戶聽的。我想問，上次我問過你，你們教你們的員工向客戶披露，即怎樣去推銷你們的產品時——因為我們只有系列34至37、系列78至81，即等於文件W26(C) Item 5及W26(C) Item 27-Annex 3，只有這兩份——我們上次問你，你說還有其他的。我想問，我看這兩份，是沒有提到剛才你所說的4種重要風險披露。你回去翻查之後，是否可以確認在教你的員工去跟客戶對話的講稿內是有這4種風險披露？我想確認一下有還是沒有。

主席：

莊女士。

莊希女士：

是，我們是有不同的輔助銷售文件提供給我們的前線銷售人員，幫助他們講解該產品。如果就着會議的要求，我們是提供該3組產品的資料。首先，第一組的抵押品的結構是有些不同，所以你會看到當中的資料會有些不同。如果從剛才提過的系列

34，我們會看到不同的資料當中都有披露這些風險，譬如在我們所稱的小冊子中，在我們的資料.....

甘乃威議員：

主席，我的問題是.....

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

.....我的問題是問她，這幾份是你們教員工如何向那些客戶講解、銷售產品，我不是看你的小冊子，稍後我會問小冊子的問題，我是問你講稿而已，教員工去講剛才我所提的4種風險，全部都會全部損失投資金額。我看你給我的兩份倒沒有提到這4種風險，即是全部投資金額會損失，是沒有的。我的問題是問，你教員工講的講稿，有沒有講這4種風險？

你上次說你會翻查，你說"我只是給了你一部分而已"，其他的可能是有的。幾天過去了，你告訴我有還是沒有？4種風險，講出全部4種——信貸相聯機構的信貸風險、發行人的信貸風險、掉期對手的信貸風險、抵押品的風險——4種風險都會出現，我們簡單說，即你會完全"渣都無"的，"渣都無"只是我說的，你在裏面是說"投資金額全部損失"，你在教員工講的對白內有沒有呢？

主席：

莊女士。

莊希女士：

我想補充一下，講稿並不是唯一的資料給同事作為銷售的，我們的小冊子，我們的"常見問題"，加上產品的小冊子等等的資料，都會輔助同事，作為一份完整的輔助資料去進行銷售.....

甘乃威議員：

主席，我的問題是講稿.....

莊希女士：

.....所以.....

甘乃威議員：

.....是有還是沒有。主席，我的問題是講稿裏面有還是沒有而已，其他的我見到是有的，我只是問你講稿裏面有還是沒有。

主席：

莊女士，請你對準問題回應，聚焦地回應。

甘乃威議員：

主席，這個問題上次已問過了，她說回去翻查資料，但到了今天，那麼多天過去了都不能回答我。

莊希女士：

如果在講稿方面，是在第27份文件那裏，我們有提到first-to-default，那個信貸掛鈎，然後.....或者我們再翻閱.....(證人翻閱文件)

甘乃威議員：

Item 27-Annex 3嘛，是嗎？

莊希女士：

是了。

甘乃威議員：

Annex 3裏面，你.....

莊希女士：

是了，第9點有提到first-to-default這個特別的結構，然後去到.....

甘乃威議員：

莊女士，我問你.....

莊希女士：

.....下面.....

甘乃威議員：

.....莊女士，我問你的問題是.....

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

.....你那些"常見問題"內，這幾句都是經常出現的，"甚至可能損失全部投資金額"，這是相當重要的說話，即是說你買了產品，你可能會損失全部金額。這一句說話，在你的講稿內有沒有出現？4樣東西都應該會出現的，即4種風險都會出現的，會全部損失金額，這句說話在你的講稿裏面有沒有？

主席：

莊女士。

莊希女士：

剛才我們說過，講稿不是唯一的資料，而講稿那裏都有提到非保本，以及客戶是會蒙受損失，旁邊亦有些英文的提示，譬如在第2頁第13點，在我們講稿內的第13點，亦有些英文的提示是注意風險的.....

甘乃威議員：

莊女士.....

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

.....我的問題是，如果你認為這是一個重要的信息去符合證監會的要求，為何你在講稿內沒有教你的員工要將這4個.....隨

時會全部損失金額這個信息在講稿內出現呢？這是否因為如果一講這句說話，你的產品就會賣不出呢？

主席：

莊女士，你要明白，這些問題.....每一個問題都是重要的，如果你給了另一個答案，我們始終都要回到我們需要提出的問題，都要取得你的答案，問多少次還是要問的，因為你並沒有直接回應問題。問題每一個都重要，你不要答了其他東西，這是沒有意思的。不要浪費時間，請聚焦回應，莊女士。

莊希女士：

但是，因為講稿其實只不過是一個示範的講稿，是一個流程，同事要披露的資料不是單靠這一份講稿，其他"常見問題"有更詳盡的資料，讓同事以問答形式看到他需要跟客戶講的資料。

甘乃威議員：

OK。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，我想我不追問了，其實她一直都沒有說出來，實際上講稿中是沒有這點的，對嗎？

我想問.....

主席：

甘議員，就這點，你都想知道那些講稿的重要性究竟去到哪裏吧，你想知道的，甘議員。

甘乃威議員：

我想剛才說的是，這份講稿，是否所有員工(計時器響起)都會用這份講稿，在銷售時作使用的？

主席：

莊女士。

莊希女士：

這個是其中一份輔助資料他們會用的。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

我想問一下，這個是所謂輔助資料，那麼章程呢？所有產品的章程是否同時間.....因為我看不到，在你的講稿也好，任何資料都是說，這份章程是必會交給客戶的，這在你們的指引內有沒有呢？

主席：

莊女士。

莊希女士：

在我們的指引內是有的。

甘乃威議員：

即你們的指引內是要你們的前線職員將這份章程交給客戶？

莊希女士：

沒錯。

甘乃威議員：

是否需要向他詳細解釋呢？

主席：

把這條答完，莊女士。

莊希女士：

解釋的是主要的結構及主要的風險。

主席：

OK，甘議員，再排隊吧。涂謹申議員。

涂謹申議員：

主席，我想問……對不起……主席，我問葉小姐。08年3月，這些結構性產品經過你與金管局商討之後，變成第5級風險。你亦知道有些客戶從前買入時，其風險口胃是不可以承受第5級的。上兩次問過你，為甚麼在月結單內不寫這些風險是第5級，你就說是很主動聯絡客戶這樣子。

我想問一問，你有沒有在08年3月之後，去找出有多少個客戶買了這些星債之後，其風險口胃是不適合第5級的？有多少個？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, we have in our records the number of customers who were in the risk 2, risk 3, risk 4 and risk 5 categories who purchased the notes which were risk-rated 2 at the time of issuance. In March 08, as the CDO market began to deteriorate and the risk rating was raised from 2, mostly 2, to 5, we had transmitted and provided our customers with prices, indicative prices, we provided liquidity for the customers should they wish to exit on a bi-weekly basis. The prices were refreshed on a weekly basis and we also provided market commentaries so that customers who had purchased these investments had the relevant information to make a decision as to whether they chose to stay in the investment or whether they wished to exit the investment.

涂謹申議員：

主席。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

我問的是有多少數目，在08年3月是不適合第5級的風險口胃呢？你可不可以不要背你的稿，你講過10次了，你告訴我有多少個是不適合第5級的口胃呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, in our capacity in the distribution of these notes, we were in a capacity of sales distribution. We were not in the capacity of providing advice. In answering enquiries from our customers, we do not log whether that customer is at risk 4, risk 3, risk 1 or risk 5. In that respect, I am unable to respond to the Honourable Mr TO's question.

涂謹申議員：

主席。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

但葉小姐屢次強調你是很積極地向客人提供資訊，說他是可以走的。你說到很偉大，即是你不走是你的事，但你亦說過，因為每一次如果他真的賣回給星展新加坡時，是不會再賣出去的。換句話說，這個產品是永久收回，不再賣了，如果星展新加坡買回去的話。

在這裏，你沒有很積極地指示前線人員去找出他是不適合這風險口胃的，尤其是不主動地告訴他："阿叔、阿伯、阿哥、阿姐，你從前買的時候，你是只適合2號風險，現在是5號了，你是否要考慮是不是這樣，抑或走不走呀？這個price就是這麼多，有一個價，是我們母公司買回的。"你沒有積極地這樣做，

原因是因為你與你母公司有利益衝突。如果你母公司大量吞回這些星債時，就意味着你母公司所承擔的風險更多。是不是這樣，所以你沒有積極通知客人，說你的口胃已經不適合繼續持有這個星債呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, the allegations of conflict of interest between ourselves and Singapore DBS on the redemption of the notes is untrue. We met every single redemption request that came in at the indicative price.

涂謹申議員：

主席……

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

……我不是說那些客人說，我在說你有沒有主動？你有沒有主動跟客人說，甚至找出……你連數目都找不到，即是譬如3 000多個客人，你說有2 000個客人是這樣的，跟同事們說："你每人在這10天內、一個月內，全部跟他們說一聲，他們不走是他們的事，現在已經5級了，你當時是2級而已。"有沒有這樣指示同事們？

主席：

葉女士。

涂謹申議員：

主席，我現在說的是事實。你有沒有這樣做？做了些甚麼？請你回答。

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, in the course of conducting the distribution as well as the redemption and the monitoring, DBS Hong Kong fulfilled more than what was required in terms of providing the customers with exit prices, with information for them to make an informed decision. That was our role.

涂謹申議員：

主席。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

那即是你回答我，是沒有主動跟客人聯絡，說他們的風險口胃是2級，現在持有的這隻產品是5級，是不是沒有這樣做呀？你回答我有沒有這樣做吧，我現在要取證啊，否則我下一次再輪候10分鐘，我都要問你這一句，問到你答"有"或者"沒有"。

主席：

葉女士。

涂謹申議員：

有，做了些甚麼？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, the most informative indication of the volatility and the risk in the investment is in the indicative price. The risk rating of a product is the riskiness of the product. The price actually tells you what the market dynamics are saying about the valuation of that product

涂謹申議員：

主席。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

..... We provided

主席：

先讓她答完這句。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

..... our customers with monthly updates, we provided them with bi-weekly and then we reviewed the indicative prices on a weekly basis.

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席。葉小姐你是金融界才女，你對於普通一個市民他是否懂得看.....即是你認為看那個bid price(回購價)，好過讓他知道原來是風險5。是不是這個意思？

主席：

葉女士。

涂謹申議員：

抑或是你很不想讓他知道是風險5呀？不然你可以主動告訴他是風險5吧。你要讓他知道，他是普通人而已，他不像你這麼"叻"嘛。

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, I am unable to respond to the opinions proffered by the Honourable Mr TO. What I can say and unfortunately

Hon James TO Kun-sun :

Chairman, I am sorry. I am asking the opinion of Ms YIP, whether in her opinion, an ordinary people would be alerted more by the indicative bid price rather than, in a more layman term, the risk level?

Chairman :

Ms YIP, please respond to questions put to you

Hon James TO Kun-sun :

I am asking for your opinion, not my opinion.

Chairman :

Okay. Ms YIP, please respond to questions put to you directly.

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, I am trying to provide the relevant background. In terms of the risk rating of a product, it is not always indicative of the price. For example, an equity (*The buzzer sounded*) is risk-rated 3, but the price can fluctuate quite wildly, right? Therefore, in the case of a Constellation Note, whether it's risk-rated 2, 3 or 5, the price is the most indicative of the valuations of that instrument at the material time.

主席 :

涂議員。

Hon James TO Kun-sun :

Chairman. Ms YIP, do you think the risk-level rating is a very important criterion for a layman to judge whether his or her holding product is risky or not?

主席 :

葉女士。

Hon James TO Kun-sun :

Or you will say this is a non-factor, irrelevant factor for a layman to decide, because we are talking about an ordinary customer, not you, as a very experienced investor.

主席 :

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, the risk rating is an indication provided at the time of purchase. The subsequent review of a risk rating upwards were the outcome of discussions with the regulators as well as an outcome of the discussions of the market volatilities at the time of discussions which was after the initial allocation of the risk rating.

涂謹申議員 :

主席，真是……最後一條問題了……

主席 :

好的，OK。

涂謹申議員 :

……是很荒謬的……

Chairman :

I think I have to remind Ms YIP again that in the way you respond to questions put to you by members of the Subcommittee, you must, first of all, give your response directly, focusing on the questions, and then give your supplementary information afterwards, not the other way round. It seems that you are giving us some supplementary information rather than answering questions in the first place, in the first instance. I think you have to change your way of answering questions, otherwise, you will be taking much longer time to really finish our sessions, okay?

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Thank you, Mr Chairman, I will note that.

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，最後一條問題。你在08年3月將它變成5級時，如果同樣這個星債是賣出去給當時2號口胃風險的客戶，你是賣不出的。如果那些客戶繼續持有星債，他們以前購買時是2號口胃，而他繼續每年去做問卷時都是2號口胃時，你作為一家好的銀行，顧及客戶，是否有責任跟他們說？因為你不斷sell自己說是很積極，做足"加零一"，我現在就看看你是否做足"加零一"好了。原來你不是，你藏起來，刻意不告訴他們是5號風險口胃。我想問，是誰決定？主席，我們要追查這個人出來，是誰人，當時是不是你，還是左右這兩個人，還是誰人去決定不將level 5 risk rating告訴客戶？是誰？請你name那個人出來，好嗎？如果你今次不可以，你回去找他出來，我們會傳召他的。

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, a number of answers. First, the price is the ultimate indication of the risk in a product and in an investment. Two, when the risk level was raised to 5, we did not formally inform all customers in writing. However, there were ongoing discussions between our sales people and the customers on the risks of their products.

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席。你現在回答得到，抑或要回去翻查才能告訴我們是由誰決定的？

主席：

葉女士。

涂謹申議員：

誰人決定不將level 5告知客戶？

主席：

葉女士，你都是沒有直接回答問題。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

I will go back to the records and I will find out, yes.

主席：

我們一定須要知道是哪位人士(他的名字)作出這個決定。這是一個很簡單、清晰的問題，你現在未能回應，對嗎，葉女士？你回去會給我們提供資料，給我們書面回應，是嗎？好的。

下一位是……梁美芬議員還未到，劉慧卿議員先吧。

劉慧卿議員：

主席，我想問一問有關證人陳述書第45段，主席。那是說關於金管局與銀行一起開那些名為審慎監管會議。主席，證人可能也會一併看看我們現有的那份文件SC(1)-M33，那是我們就陳智思先生在09年9月25日《南華早報》的一篇文章向金管局提出了幾條問題，而金管局亦有回答。我相信，因為我們當時也問了金管局一些問題，我就說到銀行來時，我們都應該問問它們。這裏的答覆是……我們的問題是問它03年至08年9月有否與銀行開過這些名為審慎監管會議，我也不知道為何秘書問它03年，因為它是由2000年開始的嘛，尤其是他們在03年已開始賣這隻產品了，主席。

所以，第一，是否可以幫幫我們，這裏說是由03年開始曾舉行3次這類審慎監管會議，其實我更有興趣的是更早一些的時間，主席。因為當時也有提到所謂quick-wins，可能葉女士也聽過我們以前的聆訊，有提過證監會主席到處問人有沒有一些quick-wins，即很快會贏的東西。所以，我們會擔心，這幾樣事情加起來，金管局是否會鼓勵銀行呢？因為取消了利率規則，令它要找其他非利率的收入來源。

葉女士，這裏回答說是03年以來，不知道你有否資料，知不知道在2000年時是否都有開過這些會議，以及有否在會上問過你們："你們的錢怎麼樣？收入是否穩定？是否需要多找一些其他途徑，證券的、保險的，即非利息的方法去做生意？" 我想知道，因為你這裏很簡單，在第45.1段，主席，就是說沒有，沒有關注，又沒有給你們提供這些建議。你可否詳細一點回答？

主席：

劉議員，秘書一定會問任何與雷曼有關的資料，我們是會很徹底地問。我在這裏回應你剛才提出的那點，關於秘書處所提出的問題。OK。

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, in line with the response provided to the question – that we provided – that the HKMA had meetings with the Bank's board of directors on three occasions. The HKMA did not express any concerns or make any suggestions with respect to the Bank's non-interest income at these meetings.

劉慧卿議員：

那就真是"死得"了，主席。

主席：

劉議員。

劉慧卿議員：

她又把那段讀出來，我都叫她不用讀了。我是說，除了那一段，有沒有多些資料？還有，你是否知道，在03年之前是否都有跟你們銀行開這些會議？如果你沒有，不要緊，你現在未必有，你可否會後提供？即是由2000年至03年那段期間，它有否來看過，說你們的收入是否應該要各方面拓展一下？這些資料你今天可不可以說出來？抑或可否會後提供給我們呢？

主席：

葉女士，我們不希望你……我們每人手上有這份文件……

劉慧卿議員：

不就是嘛。

主席：

……你把整段再讀出來給我們聽，這是很浪費時間的，麻煩你回答問題時直接回應，不要再讀這段出來。我們每個人都看着，每個人都看了幾遍，你不需要再讀給我聽，對嗎？請你直接回應劉議員的問題，好嗎？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, as far as I am aware, our meetings with the regulators do not go into regulators making recommendations, suggestions as to how a bank should run its business.

主席：

劉議員。

劉慧卿議員：

主席，我請她回去看一看，由2000年開始至03年開了多少次這類審慎監管會議，以及更詳細地說一說，看看有沒有吧。因為這裏你說了這一段時間，我想看看之前的時間有沒有。今天或許你沒有那些相關資料在手上，那你回去看看吧。另外，我們……

主席：

會後提供吧，葉女士。葉女士……

Ms YIP Yok-tak, Amy:

We will do so.

主席：

……可否會後提供？

劉慧卿議員：

可以嗎？

主席：

葉女士？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Yes, we will do so.

主席：

好的。劉議員。

劉慧卿議員：

還有，我想問一問葉女士，這個做法，金管局與銀行(包括你們這些非本地銀行)去開這些審慎監管會議，照你們的理解，是否一件頗常見的事情呢？就算不說香港，或者其他地方，都會有監管機構到銀行跟他們的董事開會的，是嗎？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, it is the usual practice.

主席：

劉議員。

劉慧卿議員：

即是到處都有的？嗯，好的，好的。

主席，我想問一問，證人陳述書第44.5段提到那些投訴，收到投訴之後如何處理。其實，在第44.2段，主席，她已經說到在今年3月11日，他們收到2 700多宗投訴，關於與雷曼有關的CLN，他們已處理了636宗。她在第44.5段說，銀行不相信其系統有系統性失靈(systemic failure)，所以不會整體性一起處理。

那麼，你說你們覺得那不是一個系統性失靈，是基於甚麼呢？因為你賠償了600多宗，也不算少數了，或許你告訴我們，是否還有一些仍在商討，可能還有一些個案會賠償的？

另外，主席，請她也回答，因為我們上一次問過，她們銀行是沒有錄音的，更沒有寫紀錄，寫下你提供了甚麼建議給客人。為甚麼呢？因為銀行並不是當財務顧問，只有財務顧問才會記錄，而你則不是。那你憑甚麼查出這些事情？而你又查了600多宗，又處理掉，你可否告訴我們你是怎樣處理的？以及你是基於甚麼才會決定有系統性失靈，才可以整體地處理這些索償呢？

謝謝主席。

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, on the specifics of the client handling process, can I pass the question to Ms WONG?

主席：

王女士。

劉慧卿議員：

主席，我想她回答關於系統失靈，基於甚麼原因說"不是"，而有600多宗你又已經處理了。

主席：

葉女士，請你先回答主要部分，然後其他部分請王女士回答。

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：

是，或者我可以.....

主席：

不，我想請葉女士先回答第一部分……

王潔鳳女士：

對不起。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Yes.

主席：

……這是劉議員要求的。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

We do not believe, based on our complaint handling process, that we have a systemic issue. The number of complaints to whom we have extended compensation is not an indication of systemic failure.

劉慧卿議員：

不，主席……

主席：

劉議員。

劉慧卿議員：

……我正是想問你甚麼才算是。我們不知道你裏面是怎樣搞的嘛，你有600多宗，賠償都算很多了，這是顯示有甚麼事發生？如果沒有事發生，你是不肯賠的。那麼，有甚麼事發生呢？但那些事卻又不至於嚴重至系統失靈，所以我就想知道。你可否告訴我們委員會？

主席：

即是你的標準，你定於哪一條線等等。葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Most of the compensations that had been offered were on an ex-gratia basis. In other words, the Bank had no legal obligation but felt that having reviewed all the circumstances surrounding each of the cases that there was a reason for providing compensation such as to the vulnerables so and so forth. And if, Mr Chairman, you allow Ms WONG to go into the specific details of the complaint handling process, that may clarify the situation.

主席：

好的，王女士。

王潔鳳女士：

主席，當雷曼倒閉事件發生之後，我們的投訴個案便開始劇增。由那時開始，我們就組合了一個120人的員工團隊去接聽這些投訴。

最重要的是，在開始收到投訴時取得投訴客戶的基本資料，例如當中是投訴些甚麼。接着我們會把這些投訴交給(計時器響起)第一層的調查人員。這一層調查人員是獨立於我們的前線業務線，即是說我們分行銷售管理方面的人不在其中。他們第一層最主要做些甚麼呢？就是翻閱文件，即是剛才葉女士所提到的，就是看看從法律上我們有沒有做過一些事情出現錯漏、一些法律責任我們是失職、失策這樣子。

我們看了這些文件上的事情，然後交給第二層的調查人員。第二層的調查人員，其實我們在08年年底已找了一間獨立顧問公司幫我們做這個調查。他們取了基本資料之後，便會作出比較深入的調查，先找客戶見面或者通電話，跟他們討論那個案例，聽聽他們敘述當時的銷售過程是怎樣，然後再找我們的前線人員。他們有很多已經離開我們星展香港，我們都盡量找回他們，甚至乎有些移了民的，我們取到電話的，我們都打電話給他們，問他們取一份口供，就是他們是否記得當年——希望各位議員和主席都留意到，其實這是很多年前的事——所以我們也要問他們是否記得有這個客戶，事情是怎樣。如果他們不記得的話，很多時候我們會問他，你通常在銷售這個產品時會怎樣做，這樣取一份口供出來。接下來他們會寫一個他們以第三方作出的結論，然後交給我們第三層的管理層。

第三層裏面包括我自己在內，以及一個我們高管的同事。我基本上可以跟各位議員說，我是每一個投訴個案都親自看過的。我們會看看這幾層同事交給我們的資料，然後去作一個判斷。這個判斷出來之後，我便會交給再高一層的管理層去審閱，他們會再提出他們的意見。目的不是為了減少——我們所謂“做低”——應該賠償的個案，目的是要make sure我們就每一個個案的判斷是持平，而且是一樣的。然後，我們最後會拿去審批。

我們每一個投訴個案由事發開始到現在，都是經過一個這樣的程序。當然，現在因為所有大部分的個案已經處理，我們便沒有再用第三顧問公司去做調查。我們自己有一個獨立部門叫做Corporate Security Services，他們是獨立於我們業務部門的，由他們負責獨立調查。

剛才提到，我們總共有600多個個案是我們與客戶已經達成一個協議，即客戶同意賠償。我們其實做了700多個proposal出來，即是給客戶的proposed settlement。我們是基於甚麼呢？其實，我翻看我們的紀錄，以我過往18、19個月處理這些投訴的經驗，其實我們大部分都落在剛才葉女士所提到的，on一個.....基於客戶現時的背景、financial situation，或者整件事的情況去考慮，我們便作出一個賠償，而那個並不是因為我們有任何法律的錯失。可能亦有部分少數個案是我們真的在procedures或我們的文件上有錯漏的，我們都會提出賠償。有些我們找到證據，是同事說錯話，有誤導的話，我們亦會作出賠償。但那些so far來說是一個少數。

劉慧卿議員：

主席，主席.....

主席：

是。

劉慧卿議員：

她沒有回答我的問題，因為他們的做法是沒有要求有一個紀錄，又一定不錄音，又沒有要求紀錄，她剛才說只是翻看那些現有的資料。但是，主席，我們委員會收到的投訴是關於你們

銷售時，那些人說他們將這個債券當作低風險的投資產品來推銷；又說他們很多都在雷曼倒閉之後，才知道原來信貸事件可以帶來那麼大的影響；又說你們是賣給那些退休人士、長者，卻不提出它的風險；又說你們售賣時沒有提供章程和解釋有關風險。這些是他們的指控，主席。但如果你售賣時都沒有紀錄，那麼你真的是口和鼻拗。你可否簡單告訴我們，這樣你怎樣查呢？

主席：

王女士，把這個問題答完。

王潔鳳女士：

是，主席。我們剛才也說過，其實我們是用一個interview的方法，真的去找回客戶，聽取他的證供，再去找回我們的同事，看他的證供。我們甚至乎會一併看看同事過往有沒有投訴紀錄。換言之，如果那個同事過往經常被投訴的話，我們便有理由相信他的證供可能不是太確實。但是，如果那個同事的過往紀錄是比較良好的話，那麼我們亦有理由相信他說的話是證實的。我們是base on基於這方法來做投訴處理的。

主席：

梁美芬議員，你回來了，讓你來提問。暫時不問？OK，好的。那麼，葉劉淑儀議員吧。哦，還未到。李慧琼議員。

李慧琼議員：

主席，我今天想問的問題是有關你們銀行與銷售員工之間在售賣雷曼相關產品時的安排。你們對於個別銷售員工，有沒有要求在某段時間有一個sales quota？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, we do not have individual quotas for individual staff on products.

主席：

李議員。

李慧琼議員：

沒有個人的 quota，有沒有部門的 quota？有沒有產品的 quota？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

There are minimal targets underneath which the issue would not be feasible. So we have withdrawn offerings which were under-subscribed. So, in terms of were there overall sort of volume targets that needed to be met, within that context, yes.

李慧琼議員：

不好意思，我聽得不是太清楚。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

即是說，個別產品你是有 quota 的，但亦會看看實際的情況，若然銷售不理想，便會撤回……

主席：

李議員。

Hon Starry LEE Wai-king:

…… Is it you have quota assigned?

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Yes, because there were minimum critical masses under which we would not have been able to execute the terms and conditions of the product features. So those were withdrawn. But in terms of did we have sort of gross revenue or sales volume targets that must be met in order for the sales staff or the business unit to have their full bonus or whatever, we don't have those. Our staff are not sales commission driven.

主席：

李議員。

李慧琼議員：

但是，剛才也有提到，你們會有產品的quota，即亦有個別產品銷售的目標。這即是說，在年終審查考核時，究竟能否達致這個quota，會是一個重要的考慮因素。是不是同事的薪酬其實都直接與銷售多少個別產品成正比的呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

The overall bonus is not decided exclusively on the sales volume revenues. That is, the sales volume is just one consideration. But, Mr Chairman, if you would allow me, Ms WONG can provide further details.

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

是。剛才葉女士提及的是minimum subscription amount。每個產品，因為我們是募資產品，尤其是這些structured product的話，它會有一個minimum subscription amount。通常這個最低的subscription amount並非一個product quota，如果客戶真的對這個產品沒有興趣的話，譬如你也看到，我們有一個case是因為under subscription，他們退出了，我們便不做該產品，但這不是一個銷售指標。

但是，因為我們亦可以理解，其實所有銀行同業，我們都會看他們的業績表現如何。而我們如何衡量他們的業績表現呢？星展一直以來，即由我參加或者我參加之前，都沒有一個所謂 *specific product target* 的 *sales incentive*，是沒有的。他們總共會看一個前線銷售人員可以帶進來的一些我們稱為 *revenue* 的一個基數，全行當時都是這樣做，即我們看他總共的 *revenue* 有多少，*generate* 多少。他的 *revenue* 從何而來呢？其實可以從不同的產品而來。這方面銀行沒有一個指標，說你一定要做這隻產品，譬如說 *CLN*，你一定要做多少，雷曼這隻 *CLN* 一定要做多少。我們是沒有這些指標的。

此外，當我們去看他們每一年的 *performance* —— 我們會給他們一個 *performance rating* —— 每一年看的時候，指標是其中一個考慮因素，我想我之前都在這裏作證過，我們除了考慮他的指標外，還會看他的服務、質素，看他的 *compliance*、合規方面，以及看他的團隊精神，這樣子比較。我們是用一個 *balanced scorecard* 的方案。

李慧琼議員：

主席。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

那麼我想問仔細一點。當作有某隻雷曼產品開始要求你們的同事推銷，你每個星期都會有些 *sales department* 的 *head* 舉行會議的，那麼你們是否需要匯報銷售成果呢？會否發一些電郵要求你們的前線員工去加緊推銷呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, can I have Ms WONG answer that?

主席：

好的。王女士。

王潔鳳女士：

我們是會將這個.....譬如說這個產品出了台，大家會做到多少，會不會發給同事看呢？是會的。這個.....

李慧琼議員：

這些是否對前線同事.....

主席：

李議員。

李慧琼議員：

.....都有一定的壓力呢？即是說前線同事需要定期向其部門主管匯報.....

王潔鳳女士：

但我們所有產品都是這樣做。

主席：

我想你們大家要記着，我已說了很多次，要由我指示哪位委員或證人.....

王潔鳳女士：

對不起。

主席：

.....才可以回應。你們兩個這樣子對話，我沒辦法主持會議。李議員先吧，再問過，我聽不到你剛才問甚麼。

李慧琼議員：

我是想問她前線同事所面對的銷售壓力。剛才你都說過，其實銷售部門的主管定期要開會，匯報他們每隻產品的銷售情

況，那麼前線的同事自然便要定期向他們的主管作匯報，而你們就說你們不會就着某隻產品定一個指標，但是你們這樣定期就每隻產品跟縱他們的銷售狀況，其實你們會不會認為這已給予前線同事很大壓力呢？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

因為我們是每隻產品都做的，並非只有某一隻產品特別做這個通報，而且也不用前線同事自己報，我們基本上會在電腦裏面給他們看，他們在這些產品的銷售量是怎樣，但並非只是單一地說我今個月選擇只報這個產品。我們其實所有產品都是這樣報，這樣擺出來的。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

主席，王女士的意思是，所有產品都通報並不代表同事……是不是說你所有產品均需要同事通報，並不代表同事是因為有特別的銷售壓力而去賣雷曼。你是否這個意思呢？抑或其你們銀行全部都是這樣運作的，即其實同事對每隻產品都要落力推銷，包括雷曼，所以同事可能是因為銷售壓力而會很積極地推銷所有產品，包括雷曼。我可不可以這樣理解呢？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

這是其中一個管理手法，是一個業績的管理手法，亦是行內通用的。我想，更加重要的是，我們並非單看他的銷售業績而去考核他是否一個好員工，因為他的服務和合規性是更加重要。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

主席，那麼我想問一問，其實你們同事發放薪酬的百分比之中，sales commission佔整體薪酬的比重是多少？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

我們大約翻查過，平均來說——除非有些很個別的例子——但平均來說，是不超過兩成。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

即同事有兩成是因為其銷售業績……即他的工資可以增加兩成，若然他賣得好的話。可否這樣說？

王潔鳳女士：

他的……

主席：

王女士，你別這麼急，我叫你回答才回答，好嗎？

王潔鳳女士：

知道。

主席：

主持會議的正常程序，每一位是向主席發言……

王潔鳳女士：

對不起。

主席：

.....每一次你亦要等主席指示才可發言，否則變成你們自己對話，那麼你們討論就行了，不用我來主持會議了，對嗎？

王女士。

王潔鳳女士：

是。呃.....

主席：

是不是忘記問題了？

王潔鳳女士：

是。

主席：

李議員，請你再問你的問題。

李慧琼議員：

我的問題就是，其實我是想確認，其實普遍來說，一般銷售的同事在星展工作，有八成是基本薪金，若然他們的銷售業績好，一般都可能會兩成薪金來自於sales commission。

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

是，他們整體來說，大概是.....過往紀錄是平均不多於兩成。這與市場的做法其實差不多，我們甚至是偏低的。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

是。我亦想問，你們說過你們有進行喬裝的調查，瞭解一下前線員工會否硬銷你們的產品，那麼你們有否進行一些.....在你們的發現中，你說其實你們的同事很少硬銷，但你們有否進行內部調查，瞭解一下同事面對你們的quota或者你們所說的每年業績考核，壓力其實有多大？有否進行這些內部調查？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

據我所知道，我們每一年 —— 現在亦是如此 —— 我們都有一個我們叫做"Q12"的訪問，問員工他們在我們星展銀行服務的滿意度。當中有12條問題，所以叫做"Q12"(計時器響起)，有12條問題。當中我們可以看到，員工有否覺得很大壓力或滿意度如何。不知道這樣能否回答到。

李慧琼議員：

那麼結果是怎樣？

主席：

李議員。

李慧琼議員：

即同事的壓力調查結果是怎樣？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

是。我們同事的滿意度是很高分的，平均是4點幾分 out of 5 分總分。

李慧琼議員：

主席，不好意思，很快的……

主席：

好的，完成這一條吧。

李慧琼議員：

其實你剛才沒有直接回答我的問題。你說滿意度很高，但你有些細項，其中一項，即在 meet sales target 這一項，其實同事會否較其他項目低分呢？可否回去再給我們一個答案？或許你現在不能即時提供答案。

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

暫時沒有這個答案。

李慧琼議員：

那你會後是否會提供這個答案給我們？

主席：

是否會後書面提供？

再提醒一次，今早我覺得特別有困難的是，大家要記着，答和問是通過主席的。主持會議的程序是這樣，希望大家記得，因為不然會變成是你們自己對話，我根本不知道你們是否跟我說話。本來每一位是跟我說話的，然後才通過我回答對方。今早我覺得特別困難的是這一點。

下一位是葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

主席，我對着你說啊。(眾笑)

主席：

我看到的，你對着我說，我是看到的。你不對着我說，我都看到的。

葉劉淑儀議員：

主席，我很高興及時趕到……

主席：

沒問題，沒問題。

葉劉淑儀議員：

……因為在樓上開運輸委員會會議。

主席：

是，沒問題。

葉劉淑儀議員：

主席，其實我收到一些苦主的投訴，說我們議員問得不夠"入肉"，又說很不高興葉總裁不斷講英文(公眾席上響起一陣喧嘩聲)，不知道主席可否問問葉總裁可否講中文，讓苦主們聽得清楚一點？

主席：

葉劉淑儀議員，這是因為證人已要求用英文，她亦有權用中文或英文，這是沒有問題的。至於我們的翻譯，我一直間中都有聽聽，是非常準確的。我相信不可以在這方面要求，除非葉女士同意現在用中文回應。請你問問題。

葉劉淑儀議員：

多謝主席。我記得在上一次或再前一次的答問中，葉總裁說過，星展銀行的人員是不會提供advice的，她用英文說不會"give

advice to customers"，因為他們是中介機構，意思是這樣。但我翻看星展銀行提交的文件W26(C) Item 9-Annex 2，是星展銀行自己提供的資料，說金管局譴責過星展銀行或者提醒過它，說它的"夥計"提供advice給customers。你知道我們已看過，金管局進行過很多調查，證監會又做過。金管局作出跟進，指出一些銀行的錯誤做法，就是有些銀行走去提供advice給customers。我想問一下，透過你問葉總裁，她上一次有沒有說謊呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, no, I did not. This case of – this reference to the HKMA review finding staff providing advice indicates that the staff were deviating from their prescribed roles in the distribution of the products. When these incidences do occur, we will reprimand the relevant staff appropriately and we will take measures to ensure that we remind all other staff that they are not in a position to provide advice.

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

主席，那即是有了，即是星展銀行職員有提供過advice，只不過金管局發現了，於是提醒星展銀行，星展銀行才去提醒它的"夥計"不要再給人advice。那即是跟葉總裁上一次說的不一致，即是你有做過，被人責備，你才不做，對不對？葉總裁是否承認，你的"夥計"是有違規給人意見，叫人買甚麼產品，是否有這樣做過？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, our training to our staff and our account opening documents are very explicit in stating that DBS Hong Kong does not provide advice. We cannot preclude incidences where the staff have gone outside of

what they are supposed to do. In those incidences – we take those incidences very seriously.

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

主席，多謝葉總裁的保證。你很重視這些，但事實就是有發生過，否則金管局都不會譴責你們了。

另外，我想不單是星展銀行，其他銀行亦然，你們的文件是做得很好的，文件全部由律師看過，文件是一流的，但你如何確保你的職員向你的客戶(特別是長者)解釋產品的全部風險呢？

我想問幾個較具體的問題。第一，我上一次問過了，賣給65歲以上的長者，葉女士說有9%，亦說過再年長一些的其實都很不適宜買，你現在的文件是這樣說的。可否給我們一個細分，該9%當中，65歲以上的，年齡組合是怎樣呢？我想知道最老可以賣給幾歲。還有，譬如你賣給長者，因為在一個很長時期，你的產品是當作第2級風險，即是中度及低風險，買過股票的便可以買，那麼你如何向你的顧客解釋這些結構性金融產品的風險？以及通常要解釋多久才完成一個交易呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Thank you, Mr Chairman. With respect to the number of customers aged over 65 who purchased the transactions, according to our records, there were a total of 205 customers' transactions out of 3 396 who were aged between 65 and 74 and there were 64 out of this total sales that were over the age of 75. If you would also permit me to provide a little background on that, it's that many of these customers were in joint accounts, where the accounts were held together with somebody younger.

The second part of the question was I'm sorry, I forgot the risk disclosures, how do we make sure that the risk disclosures to the elderly were

made. Well, again we have strict guidelines pertaining to how the sales should be conducted and the risk disclosures to those over the age of 65. The usual procedure is to have two investment counsellors engaged in the sales process at the same time or make sure that there were two of them who go through the sales process with those over aged 65, the golden age.

With respect to the checking of how we are conducting these sales processes to ensure that they are right, at the end of every day, at every branch, there is a check on making sure that the risk of the product is consistent with the risk of the customer. Alright, that's done on a daily basis. The branch managers review the reports on a daily basis and on a monthly basis, this process is more formalized in that the higher senior management group at the monthly meetings will look at the deviations and if there were persistent deviations, then we would go back to ensure that everything was done properly and to check if there was anything untowards that was happening.

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

主席，那些賣給長者的，的而且確，74歲以上那些，的而且確，很多都是和子女有joint account的，這是很普遍的。我想問一下，你們紙上的文件一定是沒有問題的，但執行的時候，葉女士可否告訴我們，通常你賣一個產品，如果牽涉長者，會否亦向長者講解及需時多久？這是第一點。

第二，我聽到好像有少許前後不相符。上次葉女士好像說過，你的"夥計"是沒有commission的，為何剛才好像聽到王小姐說他們的薪酬中有20%是commission，是我聽錯還是怎樣？因為昨天才收到逐字紀錄，還未有時間check過。到底你的人員是有沒有commission的？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

In the case of sorry, Mr Chairman, in the case of the dual accounts, the sales process is usually directed at both members. Now, having reviewed the situation and looking at the maturity mismatch, let's say for example,

between someone who is over 75 versus someone holding a note of maturity in excess of five years, we have actually made the decision to compensate holders of these notes who are over the age of 75. That we have done.

Can I please clarify in terms of the terminology?

Chairman:

Yes.

Ms YIP Yok-tak, Amy:

What Ms WONG referred to was that about 20% of the compensation of a sales staff is linked to the revenues they generated. Our staffs are not on sales commissions.

葉劉淑儀議員 :

OK。

主席 :

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員 :

多謝葉女士的澄清。我想問貴銀行，你們將這些信貸掛鈎票據列為第2級，直至08年3月才升為第5級，但其實當時你已停售。你把第2級當作是普通債券，對吧？那麼，我想問銀行，你們賣普通債券的margin與賣這些結構性票據的margin有何差距？因為我聽到那些銀行說，譬如它替政府賣官債或人債，margin是很低的，但賣這些結構性產品的margin則高很多。可否告訴我們兩者的差距有多大？

主席 :

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

(The buzzer sounded) Mr Chairman, the bid-offer spread that translates into the sales margin on a bond is lower than that of a structured product such as a CLN. A structured product such as CLN would attract a sales margin of

approximately 2%-3%, about 2%-3%, depending on the timing. On a bond, it would be lower. On a bond, I would say, probably 1%, if that.

主席：

OK。接着是余若薇議員。

余若薇議員：

謝謝主席。可不可以問葉女士，金管局或證監是否已完成有關星展的調查？

主席：

可以的。葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

I think this came up at the first meeting. There are ongoing discussions and I must decline respectfully to answer your question due to the secrecy provision.

主席：

余議員。

余若薇議員：

主席，哪個……

主席：

你想哪位回答？

余若薇議員：

……哪個秘密條文？哪個要保密？我現在只是問已完成的……

主席：

我們有發信，關於這個問題，我們在20日發了一封信，但仍未有書面回應。

余若薇議員：

主席，所以我想跟進這點。我問一個很簡單的問題，就是說金管局和證監是否已完成有關星展的調查。為何不肯回答？要麼完成了，要麼未完成。

主席：

哪位？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, can I seek

主席：

王女士.....

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Can I seek counsel?

主席：

很簡短，非常簡短。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Yes.

(The witness sought legal advice)

主席：

不可以太詳細討論，只可非常簡短地問少許意見，不可以這麼詳細地討論。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, the discussions continue, but as to the actual status of the discussion, under section 378 of the SFO, of the secrecy provision, and that such information would attract public interest immunity.

主席：

余議員。

余若薇議員：

主席，我想也許法律顧問亦可以給我們一些意見。但是，我不知道為甚麼，我問一個這麼簡單的問題都要保密。我亦不知道為何銀行方面有這個保密權。若說的是證監，那或許還有另外一個考慮，但是……

主席：

也許我們可以問一問葉女士，你根據甚麼理由提出這個看法，即是會引起公眾利益的問題。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

That is per advice provided by our counsel.

主席：

這個我們不一定接納，要視乎究竟……因為這是一個嚴肅的、根據我們《立法會(權力及特權)條例》的調查，這是一個嚴肅的調查。我們這個調查等同法庭的地位一樣，你明白嗎？所以我們認為這是你應該回答的問題，如果你不回答，是有另一個方法處理的。

請余若薇議員繼續提問。

余若薇議員：

主席，她現在拒絕回答我這個問題，我不浪費時間，但紀錄在案好了，主席，我覺得她應該回答這個問題。

我想再問另外一個問題。到目前為止，證監方面或者金管局方面有否通知星展是否有任何行動準備作出紀律處分，或者它們準備要與星展處理一些投訴個案，是它認為有表面證供成立而它要跟進的？這一類個案有多少？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

I have to seek advice.

主席：

我不相信你每一個問題都要先問你的法律顧問，才回應我們委員的問題，這次我不容許。請你回應問題。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

I don't have the number right now.

主席：

余議員。

余若薇議員：

那你可否告訴我一個約數？或者你是否回去看過後可以告訴我們呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

We are

主席：

這是你的證供，葉女士。我提醒你，這是你的證供，你不可以每一個問題都要問過你的法律顧問才回應，這不是我們進行公開研訊的方式，我不容許這樣的。請你直接回應余議員的問題。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

My apologies, Mr Chairman. We are in the process of preparing the answers to the question which will be provided as per the deadline.

主席：

余議員。

余若薇議員：

這大概牽涉多少個案？以及這是對金管局還是證監，可否告訴我們？你說你正在準備一些答案，這是回答金管局還是證監方面呢？大概牽涉多少個案呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, I really do not have the information, in terms of how many cases, I really don't have the number.

主席：

余議員，那些問題已以書面問了她，你可以等她回覆後再提問。

余若薇議員：

好的。或者關於這一類的，主席，我暫時擱置好了。我想問一下，葉女士，你可否看看W26(C) Item 5這份文件，我上次也問過你，有關這裏的講稿。我想你看看最後的部分，英文寫着"**For new customers who have not purchased any investment products with our Bank**"。這裏是說："不如等我幫您做個產品合適評估問卷，去睇翻您對於呢隻產品的合適性。若評估結果顯示您可接受此投資產品的風險，便可繼續同您詳細解釋這隻投資產品的有關文件以及辦理手續。"我想問，為何會是這樣呢？為何你會叫員工先推銷產品，然後才做這個產品合適評估呢？

(公眾席上傳出嘈雜聲)

主席：

請公眾人士肅靜。葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, if we refer to the same document, on the front page, it's very clearly specified at the beginning that this suggested script is only suitable for customers who, upon their own initiative, express an interest in the structured product.

余若薇議員：

這些是甚麼客人呢.....

主席：

余議員。

余若薇議員：

.....為何會有些客人，既不認識這隻產品，又沒有買過任何投資產品，又沒有做過風險評估，而會"盲春春"地走來說我對這隻產品有興趣呢？怎麼會這樣？你可否解釋給我們聽，為何會有這種情況出現呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, the credit-linked notes was a product that was very common in the marketplace for retail customers sold through commercial banks at the time. So, it is not unusual or it's not unexpected for someone to have heard about the product, to have seen the advertisement of the product, heard about the product from a friend, who'd come in to ask for the product specifically.

主席：

余議員。

余若薇議員：

是否人們到你們銀行一進門，例如他持有定期，到時到候便會換的呢？這些客戶進來的時候，你們已經四處貼上很大的 poster 或者在櫃檯有這些單張介紹這類產品，是否以這種方法去

吸引一些從來沒有做過投資的客戶進來？你是說在這種情況下，他看到你的單張便去問你，或者看到你的poster便去問你的職員，這就當作他表示有興趣，那麼你便開始推銷這隻產品。是否這樣呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, the bank did not engage *(Some noises from the public gallery)*

主席：

請公眾人士肅靜。

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, the bank did not engage in hard-selling the product to non-

(公眾席上有一名女子大聲叫囂)

主席：

請肅靜。*(該名女子繼續大聲叫囂)* 請工作人員帶這位女士離開會場，請工作人員請她到外面去。*(該名女子被保安人員帶離公眾席)*

余若薇議員：

主席.....

主席：

葉女士，請繼續。*(計時器響起)*

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Yes, Mr Chairman. The bank did not engage in hard selling. The advertisements were in line with the market practice at the time. In fact, the regulators allow the mailing of the leaflets together with the monthly statements which we did not engage in. We provided the leaflets on the bank premises which were allowed so that customers and interested parties could have access to the material. However, anyone who was not part of the primary target customer, who did not fulfil those criteria would have had to go through a strict IPQ assessment, risk assessment and product suitability test and it had to be on their own initiatives. Our sales staff could not engage in unsolicited calls.

主席：

余議員，請繼續。

余若薇議員：

主席，我希望你補回少許時間給我。

葉女士，我知道你說銀行不硬銷，但你都聽到譬如好像剛才那位女士，是非常激動的。我想問你，你是否不能夠排除，你這麼多間銀行裏面，那些前線員工的確有這類情況發生，就是有些人本身根本不是做投資，他不懂得做投資而是只做定期而已，他來到你們銀行去續期時看到你們銀行貼滿這些東西，便問這些是甚麼，你的員工就說這些是好東西，接下來便像你的講稿一般，說甚麼有8間銀行，又著名，到期又可以取回百分之百本金，又有百佳禮券，又AAA級，總之好到不得了。聽完一大輪後，那個客戶說"我從未做過這些東西"，他便說"我給你做個風險評估吧"。即使做了風險評估，可能他是不合格的，可能他是很保守的，但如果他願意的話，你都可以讓他買，因為並不是說風險評估不合格便不讓他買，只要他自己願意你便做。你是否可以排除一些這樣的情況發生，即導致今天我們看到有這麼多人這麼激動。他本身並不認識這個產品，他本身只是定期存戶，卻被你用這種方法哄了去買這隻產品。你可否排除這些情況出現呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, the fact that about 85% of the final purchases were made by the primary target customers indicate that the bank did not hard sell, alright. In our selling process, we instruct our sales people to follow the guidelines. We do not preclude that there may have been incidences where they have deviated and, under these circumstances where they have deviated, we have compensated.

主席：

OK，或許我們休息一會。我現在宣布小組委員會稍事休息，請各位準時在11時25分返回會議廳，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11時09分暫停)

(研訊於上午11時26分恢復進行)

主席：

我宣布研訊繼續。葉約德女士、王潔鳳女士、莊希女士，你們3位現在繼續在宣誓下作供。我現在亦再提醒公眾人士一定要保持肅靜，在研訊進行時一定要保持肅靜，否則我會請你們出去外面。

上一次排隊的7位同事都問過了，我想問一問，剛才有一位同事都問過，不過我想稍作跟進。想問葉女士，根據你提交的文件W26(C)第15項文件第24頁及第25項文件第2.8段指出，雖然星展香港可以進行第4類規管活動，即就證券提供意見，但按照銀行的內部監控程序及指引，銷售人員不可向客戶提供投資意見。請你講一講，星展香港屬下零售銀行業務(即Consumer Banking)的銷售人員是否都具備從事第4類規管活動的資格？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, regulatory "4" is advising on securities. I understand that our Registered Individuals who are responsible for selling products would have a "4". So the answer is yes – Type 4, yes.

主席：

星展香港為何會訂下這項政策，即銷售人員雖具備從事第4類規管活動的資格，但又不可提供投資意見？是不是有矛盾呢？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Well, the Type 1 and Type 4, I understand, are the required qualifications for an RI which Registered Individuals who would then be able to distribute securities. It is a business decision internally that our staff act purely in the capacity as agent and not as advisers.

主席：

星展香港其實如何界定"投資顧問"(investment adviser)及"資料提供者"(information provider)的分別？有沒有分別？抑或你其實認為兩者都是一樣？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Okay. Mr Chairman, in this respect, we are in line with market practice, and that is our emphasis and our focus is on risk-based product suitability. In other words, we know our clients, we put our clients through a risk tolerance rating and, against that risk tolerance rating, we provide information about an array of products that are risk-rated in a manner suitable for these customers. So a "risk 2" customer would buy a "risk-rated 2" product, for example, or a "risk-rated 1" product, for example. So this is the way we – and in establishing the suitability of the product, we ensure that the staff are trained to provide the customers with all the necessary information about market conditions, about the product, in order to arrive at a self-directed investment decision.

主席：

其實管理層如何確定前線銷售人員能夠充分掌握"投資顧問"及"資料提供者"兩者的分別？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Well, first, they are all Registered Individuals and they are required to maintain their registration through our continuous practical training. At the same time, there are branch managers, investment services managers who are in close touch and daily touch with the sales people to ensure that they do not

overstep their lines. Again, there would be the mystery shoppers as well as compliance spot-checking, as well as internal audit.

主席：

其實，即是如果有一名客人進來，他問有甚麼好投資，職員就說不如投資Constellation Notes某某Series吧，然後介紹它有甚麼好處，風險有多低，又告訴他，就如你剛才都回答過同事的問題了，"這是不要緊的，我們這個產品風險是很低的"，即是譬如在你的文件W26(C)項目27附件3，即Item 27-Annex 3的舉例，剛才我們都提過幾次了。你在第9項說，"First to Default是一般信貸掛鈎票據的獨特結構"，"如果債券投資期間呢8間機構任何一間發生信貸事件，呢隻債券便會以該機構的相關債項的市場價值計算全數本金嘅贖回金額，即係信貸掛鈎票據將會提早終止，投資者將收回現金結算金額"等等。葉女士，這些其實是否等同一個專業顧問的角色，你並非當作這是資料提供這麼簡單，對嗎？即差不多是給你的顧客一個advice，是否這樣呢？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, whenever a customer in a consumer bank comes in, whether the customer is an existing customer or a new customer, the RI must first assess and make sure that we've done the proper risk tolerance assessment and understand the client process. It's only after having gone through that then we provide them with a universe of products that will be suitable for them. And in the general discussions, when the customer indicates specific interests in a specific product, then we go through the product features. We provide the information; we do not provide advice.

主席：

葉女士，如果有客人根本是想將自己的儲蓄放入定期存款，你的員工有沒有說："這樣不好吧，現在利息這麼低，投資在我們某隻產品吧，很穩定的，可能有機會取回全數，這其實是保本的，我鼓勵你選這個風險低但回報高的產品。"這其實是不是一個投資顧問的角色的說法？你有沒有這樣的理解呢？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

This is

主席：

請你自己直接向我作答……

Ms YIP Yok-tak, Amy:

This is this is

主席：

……你不是每一次都要看着其他同事才能回答問題吧，對嗎？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

This is actually providing information; this is not providing advice.

主席：

你不認為是？OK。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Yes.

主席：

這方面我們大家會作出一個看法，OK。

我想回頭問先前的第一個問題，我還未問完的，是問莊女士的。剛才討論到關於這些互動……我們的問題是互動簡報會 (interactive briefing)，不過剛才我還未問完，我想繼續問莊女士，星展香港如何確保這些互動簡報會能有效地將相關資料(例如產品風險及對客戶的合適性等)下達至前線銷售人員呢？你不要再好像先前一樣，每次我問你互動簡報會，你就說了去你們高層自己之間的會議，這是兩回事。請你直接回答我的問題，莊女士。

莊希女士：

主席，我們的前線銷售同事都是持牌的有關人士，他們需要符合相當的資格，才可以從事投資銷售。所以，他們是有這個認知及經驗去做的。

所以，我們一開始做這個產品的時候，我們有詳細的關於產品的培訓，然後陸續在每一個新系列推出的時候，再在這些互動會議作簡報，而他日常亦可以有機會問他的上級，包括剛才提過的那些投資經理和他的分行經理等等。再加上在我們的銷售過程中，在售後亦有監管，我們亦會有抽樣調查等措施，去確保他們達到我們的要求。同時，因為他們本身是持牌人士，亦需要遵守監管局對持牌人士要求的一個操守標準。所以，我們相信他們是有這個自我紀律(計時器響起)去執行我們要求的事情。

主席：

莊女士，星展香港是否有內部政策，訂明哪些部門的高級管理層人員必須親自出席這些互動簡報會呢？如果有，請你解釋一下。

莊希女士：

我們在月會裏，我們開完那個會之後，其實.....接下來要開的那個會議，我們都會有同事去跟進，亦會提供資料給他們。

主席：

我是問，有哪些部門的高層管理人員自己必須親自出席這些互動簡報會，我是問"哪些"，你不要說其他東西，莊女士。

莊希女士：

在這個互動簡報會裏面是不需要.....

主席：

不是簡報會裏面，而是哪些部門的高層管理人員一定要親自出席。我相信我已說得很簡單，你想我用英文還是中文講給你聽？其實我已問得很清楚，你可否回答我的問題？莊女士。我是問你哪些部門的高層人員必須親自出席這些互動簡報會呢？(公眾席上有人喧嘩)

請公眾人士肅靜。

莊希女士：

是那個投資服務經理的主管和投資服務經理。

主席：

只有兩個，對嗎？其他的不用？

莊希女士：

其他的我們沒有這樣的要求，但我們經常有其他更加高級的主管會去看。

主席：

還有少許，我想繼續多問一點兒，如果大家容許。

由於大部分與雷曼相關的Constellation Notes都是經由零售銀行銷售，零售銀行的高級管理層人員(如董事總經理、零售投資及保險產品高級總裁或副總裁等職位)，是否必須或經常出席這些簡報會呢？即使不是每一次也好，都是會出席的，或者甚至自己不能去，起碼也會派代表出席這些簡報會呢？莊女士。

莊希女士：

主席，這個簡報會其實是每一周要做的，在我們的管理系統裏面，其實各人有不同的角色，在不同的會議上將我們需要同事遵守和知道的事項.....

主席：

你並沒有回答我的問題，莊女士。我這麼簡單的問題，我不想重複我的問題，我相信你知道我問甚麼，請你直接回應。

莊希女士：

在這個簡報會上，是一些投.....銷售部門的主管是會問.....即會是.....

主席：

我是問那些銀行高層，以及零售銀行銷售方面的高層人員、董事總經理、零售投資及保險產品的高級總裁或副總裁。我講

得很清楚，這一個層次的人員是否必須或需要經常出席這些簡報會？我重複了這麼多次，為何你不可以回答我的問題呢？莊女士。

莊希女士：

他們是不需要出席這些周會，但有另外一些會議、另外一些場合，他們會出席……

主席：

我問的是出席這一類簡報會，他們有沒有必要或者經常出席，或者不出席也會派代表？很清楚的問題，莊女士，請你直接回應我的問題。

莊希女士：

他們會派代表，或者事後會問同事有關進度。

主席：

是否必須要派代表？自己不出席的話，是否必須？

莊希女士：

不是必須的。

主席：

不是必須的。他喜歡就派人去，不喜歡就不用，是嗎？莊女士。

莊希女士：

要視乎情況而定。

主席：

OK，行。我們今天第一輪排隊的有：陳鑑林議員、陳健波議員、葉偉明議員、石禮謙議員及詹培忠議員。

先請陳鑑林議員。

陳鑑林議員：

多謝主席。主席，我跟進你剛才問的內部監管的問題，因為在文件的42.3段提到銀行確實有很多措施去監察內部的運作情況如何。我想瞭解一下，42.3(c)段那裏，你們銀行的客戶服務部門經常都有做一些獨立的檢查，我想知道這個做法是怎樣做的？是用表的方式做？抑或有不同的同事或者高級的同事親自下去看的呢？莊小姐或者王女士可以回答，因為她們屬於前線的管理層，可能會比較瞭解。

主席：

好的。王女士。

王潔鳳女士：

主席，我們這個內部監管部門，即internal control這個部門，他們如何進行其工作呢？它最主要有好幾個部分。第一部分，其實在會上作證時都說過，就是mystery shopper，在他們負責的範圍之內。我們聘請了一些顧問公司，因為如果你是自己人，是喬裝不來的，所以我們要聘請一些外面的公司，給它一些questionnaires，讓它下去做這個mystery shopper，他們會負責做。

至於他們內部，我們這個團隊有十幾人，大部分有審計背景，當中這些其他人又會做些甚麼呢？我們就是要限時、限量地下去分行查看那些交易個案，看看是否與我們的操作流程有偏差，這是他們的第二部分工作。

第三部分的工作是比較高層次的，就是每個月的一個例會，我們叫做regulated product的monitoring meeting。他們會從一些投訴個案，或者前線的feedback，或者任何一些審計報告，或者從他們自己的mystery shopper，或者他自己做的審計抽樣調查中，提出問題。而這個會議是所有部門主管，即高級副總裁級的同事全部都要參加，例如產品部，例如我們的S & D，即我們的銷售管理部，例如我們的合規部，例如我們的internal control——因為是由他chair的——等等。所以，監控是這樣做的，主席。

主席：

陳議員。

陳鑑林議員：

主席，可否請王小姐告訴我，譬如說04年或06年這段期間——因為你們在07年已經沒有賣CLN——在07年之前，你當然有做這些internal audit，那個結果是怎樣？因為我看你這份文件，(d)部分說在06年做的Mystery Shopping Study，超過九成的前線同事都能符合風險披露等各方面的要求，但九成以上——甚麼叫做"九成以上"呢？主席，91%都可能是九成以上，如果在這種情形下，其實都有相當大部分同事在履行其工作方面是有問題的。我想知道，你們在過去幾個年度所做的這些內部監管方面所得的結果是怎樣？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

其實我們.....立法會都有問及，上一次之後我們都去翻查一些報告。

我們回看每一年，其實他們.....我們看回兩邊的報告，第一個就是mystery shopper的報告，因為這裏並沒有實際的交易，他只測試之前的。我們都看到較早期的時候，04年的時候，平均分大約只有六、七成，但隨後一直在進步。

當中我們其實是如何打分的呢？就是當他去試驗他的時候，我們有很多條題目，而每一條題目都要按照我們釐定下來的操守和執行方案去做。如果他發現他有任何偏差，那裏便已扣分。所以，其實這個評分制是很嚴謹的。

當發現有距離和有偏差的話，跟我們的水準有偏差的話，他們會做兩件事——這些我都是翻看紀錄，是有紀錄可以追尋的——他們會第一，告訴有關部門主管，即他們的分行經理，說你這個同事做這工作的時候，一是從mystery shopper中被我們發現，或者是在我們抽樣調查的時候被我們發現，是與我們的距離有偏差，要求他們跟他講，要教育他們。如果有一些比較

嚴重的偏差，尤其是當我們在名為transaction sampling，即是在抽樣中，尤其是如果有一些比較嚴重的偏差，我們會要求他們跟有關客戶說明。我們亦找到一些這樣的例子。

主席：

陳議員。

陳鑑林議員：

主席。其實那個測試的平均分大約是七成左右，你覺得這個水平是否過低呢？因為那些員工應該接受過相當深入的培訓，亦向他提供了很多資料要他遵從，但你在平時的測試中，平均分只得七成，說明有部分做得很好，有部分是低於七成的。這種水平你自己覺得滿意抑或不滿意呢？其後，你只是用所謂扣分，或者在分行通知有關經理，這樣是否足夠呢？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

是。我剛才提到所謂平均分七成，是04年較早期的時候，當我們剛剛開始mystery shopping調查的時候，正好是第一輪的分數。所以，當時我們的管理層其實是不滿的，所以我們做了很多教育工作，以及做了很多提示。在這樣的情況下，我們看到05年以後已經達到八、九成的分數，達到90多分。這就是我們呈交給立法會說是九成多的那個分數。

主席：

陳議員。

陳鑑林議員：

主席。用一年多的時間才將平均分數提升，當然這亦是因為你們做了一些培訓工作。但在這一年多，很可能這些前線工作人員都有參與金融產品買賣的工作。在這方面，你會否覺得不足夠呢？因為如果他在這測試的平均過程中，都仍然處於一個

比較低的水平的時候，你很難保他是否真的會很準確地推介一些金融產品給你的客戶。會否出現這種情況呢？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

可能我剛才沒有交代得很清楚。因為我們為了搜集這個分數，我們將全年的mystery shopper的result都group起來，其實我們是每個季度都做的，所以其實improvement是很快，因為當我們做完第一輪之後，發現他們做得不好，我們便立即做改進、提示和培訓，所以其實那個進度是很快的，只不過我們剛才提供的數據是我們全年總分的一個數據，主席。

主席：

陳議員。

陳鑑林議員：

主席，銀行方面有沒有一個要求，是在測試的過程中要達致甚麼分數以上，他才可以進行產品的推介或銷售呢？因為如果過低的時候，其實都很危險的，對嗎？如果你銀行的職員在前線工作時，根本連執行你的要求這方面都不能夠符合的話，你怎能夠放心讓他工作呢？會否有甚麼措施，譬如說一定要停止他在前線的推銷工作或銷售工作，讓他接受專門的培訓，達至某一個水平後才可再出來工作呢？你有沒有這樣的規定或要求呢？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

是。我想，可能我們當時的抽樣調查也好，或是mystery shopping也好，其實我們是將我們很高的水準，即很多standards列了出來。他有任何一些偏差，我們都叫做扣了分，打了分，因為我們希望他們依足我們的所有水準。很多時候，我們回頭

看，其實我們的報告是滿意的，但當中是有偏差，所以我們給了他低分數。而有些個別人士，如果他們真是特別有問題的話，我相信按以前的紀錄，他們是會被其分行經理提示，以及他們更加會被其分行經理monitor得緊湊一些。在現時我們的情況下(計時器響起)，如果他們真的是這樣，例如有嚴重投訴或違規的話，我們會將他停職。但是，過往的時候，我相信我們這些所謂findings並沒有達到這麼嚴重的程度。

陳鑑林議員：

主席.....

主席：

陳議員。

陳鑑林議員：

.....可否提供一些.....即我不是要你提供全部內部審核的測試報告，可否提供一個最好或最壞的給我們作參考呢？因為我們無論如何也想看看到底實際的情況是怎樣，特別是在07年以前，當你的銀行大量發售這類產品的時候，我們都想知道一下，銀行職員到底在瞭解銀行的要求方面能夠符合多少水平？如果有些九十幾分，或者被你扣分的只是微小的事情，那當然沒有問題，但如果有些職員根本對產品瞭解不清楚，對銀行要求的水平又很低，對這一類，我覺得我們必須要清楚知道。可否提供這些資料？

主席：

王女士，可否提供這些資料，亦清楚告訴我們，剛才你沒有說的，就是甚麼水平、多少分數，你才定為fit and proper，即合適的人，可以推銷你們的產品？可否提供這些資料？

王潔鳳女士：

其實，綜合報告是可以的，但我亦看到有很多報告裏面涉及一些個人的名字、個人的分行.....

主席：

我們不是要你們的名字……

陳鑑林議員：

那些可以刪除。

主席：

……我們沒有要求你提供名字，我們不需要名字。

王潔鳳女士：

那些可以不給？哦，那沒問題，可以會後提供。

主席：

但不是很簡略的綜合報告，那是沒有多大意思的，我相信是要比較詳盡一些的。你要清楚陳議員的問題，如果不清楚，請你要求，我可以請陳議員再問一次。清楚那個問題，對嗎？

王潔鳳女士：

清楚，明白。

主席：

OK，好的。

王潔鳳女士：

07年的一些Mystery Shopper……

主席：

你不要提供很簡略的綜合意見，我們是會再問的，因為我們想要多些具體資料，但我們不要名字。

接着下一位是陳健波議員。

陳健波議員：

多謝主席。我想再問處理投訴及和解的項目。我想知道的是，剛才王小姐很詳細解釋過，有聘請外面的人去給那些人錄口供，然後再有不同層次的人去審閱個案，然後下決定。我想知道，其實在你們這麼多的個案中，即二千多宗個案中，有沒有一些是集中在某些人身上的？或者會不會集中於某些分行、某些人的身上？有沒有呢？

主席：

葉女士。是王女士回答嗎？

你想請哪位回答？

陳健波議員：

王女士。

主席：

王女士，好的。王女士。

王潔鳳女士：

其實我自己有看過這份報告，當我去處理投訴的時候，我都特意去看有沒有一些銷售人員是特別多個案的。我都看到一個 pattern，就是說，很多時候，他的投訴個案是他的銷售個案的百分比。明白我的意思吧？即是他……

陳健波議員：

明白。

主席：

你不需要問，你不可以問委員，你回答就回答，不要反問委員。我不會批准你，不會容許你反問委員。

王潔鳳女士：

對不起。

主席：

OK？

王潔鳳女士：

是。

主席：

你答完沒有？(證人示意作答完畢) 答完了，OK，好的。

陳議員。

陳健波議員：

好了，如果這樣說，即是有一些pattern，正如你所說，是集於某些人。在這些人身上，如果有個別個案，你會否特別跟進？為甚麼有這麼多人、這麼多苦主，因為他銷售給這麼多苦主，一定是有問題的。會不會如果有某個你覺得是有問題的，所有苦主，你都會賠償給他們呢？

主席：

王女士。

陳健波議員：

即是如果這個人眾所周知有很多case，而如果你又發覺有部分無論是ex-gratia或甚麼也好，都認為是應要給他的，你會不會對所有個案都很認真地跟進或全部賠償呢？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

我澄清剛才的答案。其實因為我看過，沒甚麼人是特別多於其銷售百分比的，所以我剛才不知道我說得是否清楚。即是譬如說，如果他賣10宗中了9宗，都有投訴的話，這就讓我看到他有問題；但如果這個人賣100宗有10宗的話，那麼他的百分比就會小。這樣便不是因為他有10宗，所以他比9宗的那人更有問

題。我是用這個方法分析過、看過，沒有看到特別有哪些同事有問題。

此外，在我們的調查過程或審核每宗投訴的時候，我們亦有考慮到剛才議員所說的因素，就是如果這個同事雖然百分比差不多，但他真的是有比較多投訴的話，在我們看他的證供的時候，這會是我們考慮的因素之一，但我們都是逐個個案去考慮的。

主席：

陳議員。

(公眾席上有一名女子向證人大聲斥罵)

陳健波議員：

主席……

主席：

請公眾人士保持肅靜。

陳健波議員：

……我想問，即我想跟進你剛才的問題……

(該名女子繼續大聲斥罵)

主席：

請公眾人士肅靜，請工作人員請這位人士出去外面。

(保安人員趨前欲帶走該名女子)

陳健波議員：

我想跟進你的問題，因為你剛才說的百分比是很容易有誤會的……

(該名女子仍不停叫嚷，公眾席上亦有多人同時高聲叫囂)

主席：

請工作人員……

我宣布會議暫停，暫停3分鐘。

(研訊於上午11時57分暫停)

(研訊於上午11時58分恢復進行)

主席：

我宣布恢復會議。再提醒葉約德女士、王潔鳳女士、莊希女士，你們是繼續在宣誓下作供。

請陳議員繼續。

陳健波議員：

主席，剛才王女士說的那個百分比，其實可以是很誤導的，為甚麼呢？因為按百分比，如果你賣出10 000宗，10%已是1 000宗了。所以，我接着的問題就是問，究竟最多的那個人涉及的投訴有多少宗？

主席：

王女士。

陳健波議員：

即一個同事涉及最多投訴的有多少宗？或者一間分行涉及最多投訴的有多少宗？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

我們有這個數字，但現在不在我腦海中，即是要會後提供。

主席：

可否會後提供這些資料？王女士。

王潔鳳女士：

我唯一擔心的是，因為有個別的名字，我們.....

主席：

我們說過了，不需要名字，但我們要那些數字。

王潔鳳女士：

OK，可以，可以。

主席：

陳議員，請繼續。

陳健波議員：

接着我想問的是，你調查完之後，你如何把投訴結果告知投訴人？有否向每一位詳細解釋為何你覺得其指控不成立呢？有否逐點告知投訴人呢？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

我們是用書信通知的。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

但你在書信中會否逐個case解釋？因為每宗投訴的點都是不同的。抑或你是說你認為投訴不成立，抑或一律用同一封信？因為每個情況都不同，每人投訴的事情也不同，你會否真的個別解釋給他聽呢？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

在書信上，大概的原因，即是說他的投訴原因不成立，經我們調查之後，所以會通知他們。如果他打去我們的熱線，或者要求見我們的一些前線管理員工，我們便會在那些會議上作簡單的解釋。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

我想問有沒有上訴的機制？如果那苦主真的覺得自己很冤枉，想再向你上訴，想你替他再看一次，有沒有一個上訴的機制呢？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

是有的，主席。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

主席，接着我想.....或許到我拿到她的數字後才再跟進吧。不過，我想問另一個問題，大家也知道，在雷曼事件之後，其實金管局已要求銀行加強措施去保障消費者，有錄音等措施，亦將投資者與非投資者分開。結果是有很多人投訴，說即使去買人民幣債券都要等候近一小時。當然，這是矯枉過正，亦令大家在銷售時都有困難。我想問的是，其實你有否統計過，如果要披露你們要講解的風險，正常來說，其實要花多少時間才能向客戶解說？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

沒有做過這樣的統計。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

如果這樣說，現時你們的同事事實上一般要花多少時間才可能向客戶解說呢？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

我們現在反而有統計過現時的情況，因為受到一些客戶的投訴，指我們的銷售過程太長，所以我們有去做過一個統計。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

結果是怎樣？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

不同的產品有不同的時間，但因為從頭到尾，那個過程比較長，也要一個多小時。由於同事有客戶投訴的原因，所以我們有下去time過一下。

陳健波議員：

如果你說.....

主席：

陳議員。

陳健波議員：

是，多謝主席。如果你說要一個多小時，我想問的是，我想你給我一些數字，究竟以前在你那些分行進行銷售，最"叻"的人一日可以賣多少宗？最"叻"的那個同事。

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

可以提供的。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

主席，我相信這個也很重要，因為有很多人投訴，雖然我沒有直接介入，但我聽到很多人的投訴是說，其實可能是很短時間，可能10分鐘、8分鐘，甚至更短時間內已完成銷售過程，但剛才聽王小姐說是需要超過1小時，所以我希望拿到一些資料。

我想問，為何當時沒有想過.....因為王小姐說過有很多隊伍去監察，有mystery shopper，又有audit，又有她自己的team下去看，為何沒有人留意到時間是很重要的？因為如此複雜的東西，當時我們去瞭解也花了很多時間，一個普通的客戶，一個普通的市民，他其實真的需要很多時間去理解。為何沒有人關注究竟甚麼才是適當的銷售時間？為何當年沒有人關注這點呢？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

我們是有關注這點的。你可以看到，我們在整個銷售過程中，我們一定要前線人員，第一，必須有牌照，即是他自己知道要有一定的知識水平，即專業水平，去銷售這些產品。第二，我們有很多個銷售過程，今天都說過很多次，所以我們是關注的。

你說為何當時沒有特別去看銷售時間，end-to-end的銷售時間，當時是沒有這樣做，單是這點沒有這樣做到。

我想澄清，我剛才說的一個多小時，是指現在新的情況。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

是，多謝主席。我想說一個point，就是其實我們現在不是責怪你們管理層，而是事實上，這不是你們的錯，因為現在.....

主席：

這是你自己的判斷，不需要說自己的判斷，你責怪與否，不需要現在說；人家對與不對，關不關他的事，亦不需要說。

陳健波議員：

好，好。我想公道一點去評論這件事。

主席：

不是公道與否的問題，這不是我們的研訊方式。

陳健波議員：

OK，多謝主席，我要爭取時間，好，好。

我只想說，其實問題是怎樣能在當時保障到客戶。現在需要近一小時，以前可能是幾分鐘，我不知道，可能是幾分鐘，可能是十多分鐘，但從很表面的情況所見，很可能真的沒有充足時間向他們講解。如果在這情況下，你會否重新再審視你現在未解決的投訴個案，從而就這一點盡量幫助一些真正可能蒙受損失的客戶，給他們一個公正的賠償？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

第一，我不同意以前是在一個很倉卒的銷售情況下發生這些銷售，因為我們沒有一些這樣的例證，或者去measure過，或者去測量過是否真的平均是5分鐘、3分鐘或10分鐘，這方面我們不知道。但是，我們在每一宗投訴的處理、調查的過程中，我們確實會很嚴正地向客戶錄取口供，即是他覺得事情是怎樣發生的(計時器響起)，亦會問有關前線銷售人員是怎樣發生，然後我們再去做一個判斷。

主席：

OK，好。

陳健波議員：

不，主席，我想說的就是.....(停頓)我等你叫我說才說。

主席：

我知道。如果你是簡短的.....我想說的是，我正在看你有沒有，如果是簡短的，你可以繼續問完這一題，否則或許再排隊吧。很簡短的是可以的。

陳健波議員：

OK。我只是想說，等王小姐提供了數字，我們才再作跟進。

主席：

好，行，沒問題。接着是葉偉明議員。

葉偉明議員：

多謝主席。我想，這個問題要回到先前的一些問題。星展說過有一些銷售指標，如果這些銷售指標是每隻產品都有不同的銷售指標，我想問這些銷售指標是根據甚麼原則訂定出來的呢？

主席：

你想問哪一位？

葉偉明議員：

我看看她們……是不是王小姐……上次……

主席：

是葉女士？

葉偉明議員：

是，剛才是王小姐回答的。

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

主席，我們剛才說，我們並不是每一隻產品都有銷售指標，但有某些產品如果有募資期的話，即是有一個subscription period的話，它有一個minimum的最基本的一個threshold，其實很多時我們都會超過這個threshold，但亦看到其中一個Constellation我們是停了的，就是因為它達不到minimum，這是產品設計的問題，但不是給同事的一個指標。

主席：

葉議員。

葉偉明議員：

那麼，我想問一下，你這個指標是根據甚麼原則定出來的？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

這是一個募資的產品的最基本，因為一個產品……譬如因為我們將所有零售投資組合在一起，然後投資出去，所以一定要有一個最基本的金額才可以做到一個基本的結構，同時或者可以做到這個結構裏面所要求的，譬如分散風險的投資等等。所以，這是一個市場慣例，也是由產品提供者告訴我們，這個產品可能最基本要有1,000萬美金，打個比方，否則我們便無法提供。客戶在銷售過程亦知道，如果募資不足那個水平的話，他是買不到這產品的。這並非只有Constellation這隻產品才是如此，其實有很多我們稱為closed-end product的產品都用這種形式。所以，這與銷售指標是沒有關係的。

主席：

葉議員。

葉偉明議員：

那麼我想問，因為我剛才聽到你回答李慧琼議員的問題時，你說你訂定每一位職員的指標時，是以他的收入來計算的，對嗎？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

是，我們每個職員都有一個我們稱為綜合的revenue target。

主席：

葉議員。

葉偉明議員：

這個所謂的.....主席，我想問這個綜合的revenue target，是否以所有產品加起來的收入來計算呢？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

是。

主席：

葉議員。

葉偉明議員：

如果在這情況下，你根據這個指標來做，你說每個星期都會公布出來的，對嗎？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

我們其實有一些定期的、我們所謂MIS的資料，給所有前線員工、前線管理者提供所有產品的銷售量。

主席：

葉議員。

葉偉明議員：

好了。主席，我想問，如果有一名職員真的達不到你們所說的指標，在這個情況下，你們會怎樣處理？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

我想，一貫的管理作風就是說，你要看他是因甚麼原因而達不到指標。因為其實指標again不光是看一方面業績的考核，例如他的服務、合規性等等，都屬於我們會考核的範圍。如果有些前線人員達不到我們的要求的話，我們首先會有一個輔導時間，我們有coaching的一段時間，由他前線管理的經理，通常是BM，即我們的分行經理，給予他適當的培訓和指導。如果他真的再不能達到時，我們便會與他傾談，看看究竟是因甚麼原因做不到。有時可能很多人是不適合做前線工作的，這樣的話，可能會為他作出一些工作調配，又或者他真的是態度上有問題等等，我們會有一個名為performance management process，我們會給他一些時間去improve。之後如果還是不行的話，這就證明那個工作不適合他。但我要重申，這不是只看業績的，還要看他的服務、合規性和團隊性。即是說，如果一個同事可能做得很好，但他不懂如何跟團隊工作的話，他都會subject to我剛才所說的一個管理過程。

主席：

葉議員。

葉偉明議員：

主席，我想問一問，這個所謂定期檢討是每個月進行，還是你有一個定期.....你所謂定期，通常是多久才會review他能否做得到，然後再和他進行你剛才所說的程序呢？是每個月都做的？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

以前的我就不清楚，我們現在差不多每個月都會去看。因為我們有一個分行管理團隊，我們有分行經理、區長，有我們負責Sales and Distribution的行政總裁，他們負責自己屬下所有員工的performance(表現)，即那4方面的表現。所以，每個月，譬如有些同事真的有問題的話，他們就會做。

主席：

葉議員。

葉偉明議員：

主席，我想問一問，在這情況下，你說不是純看指標，還有甚麼團體精神、服務等。其實，你們內部有沒有指引，這個比重會是多少？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

應該是有的，我要翻查以往的紀錄，因為現在是有百分比的。

主席：

葉議員。

葉偉明議員：

以前呢？

王潔鳳女士：

呃……

葉偉明議員：

以前呢？你說現在有，以前有沒有這個比重？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

我可否會後提供，主席？

主席：

會後提供吧。

葉偉明議員：

即是會後提供。老實說 —— 主席，我想問一問 —— 在這種情況下，如果真的做不到，你們曾否因為這個情況而解僱僱員？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

主席，我想也要會後提供，因為現在我沒有任何紀錄。

主席：

嗯，你會後提供吧。

葉偉明議員：

好了……

主席：

葉議員。

葉偉明議員：

主席，我想問一問，每一個人都有他自己所屬的指標，對嗎？

主席：

對嗎？王女士。

王潔鳳女士：

是。

主席：

葉議員。

葉偉明議員：

然後，每一個團體，即包括分行在內，都有一個指標，對嗎？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

我們這個……其實由我自己的direct report，即我直接匯報的同事，一層一層，我們每一個人其實每年都有我們的KPI，以及一個平衡的積分計分表，我們在年頭時便已訂下來。每個員工按不同職位、不同負責的地方，當然會有不同的比重或者有不同的item在其中，但都是圍繞我剛才所說的四大類，即是financial performance(真的是一些業務的指標)、服務、operations and compliance，以及最後一個叫做people。我們所謂的people就是團隊精神或團隊管理。

主席：

葉議員。

葉偉明議員：

主席，我想瞭解一件事。因為剛才你說會計算花紅，其實會不會有一種情況，你們銀行方面除了個人之外，亦會計算整體團隊的指標，然後才會有一定的花紅分給整個團隊的人呢？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

團隊的花紅不是每個同事都有的。如果照我記憶所及，尤其因為是說回以前，我們的前線同事是沒有所謂年尾花紅的，我們比較上屬於所謂管理層的同事，才會有所謂年尾花紅。

主席：

葉議員。

葉偉明議員：

你們管理層才有所謂年尾花紅，那麼你們管理層的年尾花紅是怎樣計算出來的？

主席：

王女士。

葉偉明議員：

是憑甚麼準則發放呢？

主席：

王女士……葉女士，由你回答？

王潔鳳女士：

這個要問我老闆。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Thank you, Mr Chairman. The year-end performance evaluation is based on the balanced scorecard. At the beginning of the year, every group had business head is provided with a set of KPIs or key performance indicators. Within these KPIs are considerations including revenue generated, costs and expenses incurred. It also includes compliance issues incurred by staff, also includes the outcome of customer satisfaction surveys. It also includes perceptions of team work because we engage in three-sixty reviews. *(The buzzer sounded)* So, all in all, the balanced scorecard is pretty much evenly pro-rataed in terms of that impact on the final bonus determination. However, if there are any sort of major operational issues incurred, or there is any major compliance issue incurred, the bonus is diminished, is reduced.

主席：

好了，因為……

葉偉明議員：

主席，我想……不好意思，我多問……

主席：

是否很簡短的？

葉偉明議員：

很簡短而已。

主席：

好吧。

葉偉明議員：

因為剛才你說有一個很大的表格，即葉女士所說，很大的表格，有微分的。你可否提供這些所佔的比重是多少？會不會其實是說，那個管理層……那個團隊所賺的收入越多，分得的花紅會越多，相對於其他的比重？你們有沒有這類內部指引？

主席：

你是否想把這個問題帶到銷售手法？因為我們要問的問題須與這個研訊調查有關，否則便會超越範疇。你可以帶到是否銷售手法與此有關係，這樣便已經可以接受了，對嗎？

葉偉明議員：

沒錯。

主席：

明白問題沒有，葉女士？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Yes, Mr Chairman. The size of the bonus pool is not a hundred percent directly related to the profits generated by that department.

主席：

我相信只夠時間讓一位同事發問，之後我們便要結束今天的研訊了。接着是石禮謙議員。

石禮謙議員：

主席，我想問莊小姐問題。看回莊小姐給我們的resume，即她的資歷，我從她的資歷看到她是一名很出色的職員，主席，尤其是在第2頁，有關她的"Major Achievements"，我是看英文這一份。她說："Modified structured product" 這是關於她有甚麼突出的表現，在她的表現方面她是這樣說的，"..... Structured Investment Deposit and Equity Linked Deposit to suit retail investors' needs"，"The successes of SID and ELD have contributed immensely to the Bank's fee income and significant growth in sales volume and fee income each year since launch." 即是由2000年至2008年期間，"This established the Bank as one of the few market leaders in the spectrum of retail structured products"，"Achieved significant growth in terms of sales turnover and customer base expansion for Securites Trading" 等等。

看到她這麼成功，為甚麼我要這樣問？要看看她的銷售手法令她這麼成功，在這裏她帶領了一班人，在她手下，而能達到令銀行有這麼成功的例子。我想問她的第一個問題.....接着她提到她的職責，她說："Lead the department and develop staff to drive Investment & Insurance business in accordance with regulatory and internal requirements"，全部都要遵守，即是她的範圍也是很寬的。

我的問題是，莊小姐，你剛才向這麼多位議員解釋了這麼多，很清晰地說你是很注重你們怎樣去教導前線職員如何買賣這些產品，你又很注重令他們有關於產品的知識。我想問，你瞭解到，從你如此豐富的經驗，你是否知道SFC關於產品的四大guidelines：know your product，即認識你的product，你已解釋得很清楚；know your client，你如何瞭解你的client，然後你可以根據產品的風險及客人的承受能力，才去介紹產品。剛才你對余若薇議員說你們公司不會.....不，是向葉議員說，你們不會hard sell，即強迫別人買。但我接收了很多投訴，有很多人，從其教育水平、年紀等各方面來看，可以說得上是沒有能力購買如此複雜的產品的。我想向莊小姐瞭解一下，你的例子如此成功，你在這間銀行的職責又如此廣闊，你可否告訴我，你的職員如何向那些學識低及64歲以上的客人解釋如何購買這些產品呢？即是我剛才所說，我又要重提那四大支柱，即SFC的

guidelines: know your client、know your product, 這是跑不掉的, 你有信託責任。你可否解釋給我聽? 主席。

主席:

這問題相當長, 其實莊女士應該倒過來也背得出那四大支柱。莊女士.....

石禮謙議員:

主席, 我不是要她背出來, 我是要她說明怎樣向那些.....

主席:

我是想她有多些時間回應你的問題而已。

莊女士。

莊希女士:

這問題是問我們怎樣教員工.....

石禮謙議員:

不是, 教員工你已說得很清楚了。你的員工怎樣去向你的客人交代, 尤其是哪些客人呢? 就是教育水平低和64歲以上的那些。

主席:

莊女士。

莊希女士:

是, 主席。首先, 我們在內部指引中, 我們是.....

石禮謙議員:

主席, 不要浪費時間談內部指引, 已經說得很清楚了, 我想她說如何去賣。

莊希女士:

我們是.....

主席：

等她回應問題，行了，讓她回應吧。

直接回應問題吧。

莊希女士：

是，主席。這點我是要講的，就是因為我們的內部指引並不容許我們的銷售人員主動去找65歲以上的客戶，這點在我們對分行的e-mail內已說得很清楚，以及在一些合規培訓的資料中亦是寫得很清楚。我們不會單獨因為.....這個是很清楚的，那麼，如果有這些65歲或以上的客戶提出有興趣想瞭解那個產品時，我們都會依照一貫的指引向他們解釋。因為我們不可以單憑他的年紀而去看.....(公眾席上有一名女子向證人大聲斥罵)

主席：

請公眾人士肅靜。工作人員請帶這位人士出去外面。(該名女子繼續大聲斥罵，保安人員將她帶離公眾席)

請公眾人士保持肅靜，否則要請你們出去外面。

莊女士，請繼續回應。

莊希女士：

是。對於這些65歲以上的客戶，我們會有兩名同事一起向她講解，然後我們其實會再有一份聲明，強調根據我們的指引和守則，以及看過他的情況，覺得這產品並不適合他。所以，我們再三強調他要留意產品的風險、產品的年期、自己的投資目標，由他再三考慮是否適合，然後才會賣。(公眾席上有一名女子向證人大聲斥罵)

主席：

請工作人員.....(該名女子仍不停大聲斥罵) 工作人員請帶這位人士出去外面。

(保安人員將該名女子帶離公眾席)

石禮謙議員：

主席。

主席：

請繼續，石議員。

石禮謙議員：

主席，我要提一提莊小姐，她在這裏發過誓的。有很多受影響的苦主經過很艱苦的時間。我想問莊小姐，她有沒有自己去瞭解過，有沒有自己去看過……

主席：

你問……

石禮謙議員：

……有沒有自己去瞭解……(公眾席上有人大聲叫囂)

主席：

請工作人員帶他們出去外面。

石禮謙議員：

她有沒有自己親身經歷過……

主席：

我想，你問問題都是爭取時間就可以了，石議員。

石禮謙議員：

……想問她有沒有自己親身看過她的前線人員、職員是怎樣向那些65歲以上的、學歷低的、走來求他們賣這產品給他們的人解釋。她有沒有真正去看過？這是第一個問題，主席。如果她沒有看過，她怎知道他們原來拿着指引都沒有做到指引所要求的呢？

主席：

莊女士。

莊希女士：

主席，我想我們之前都有回答過，我們在售後會有定期的檢測，而這個檢測亦是根據風險為本的原則去做的，所以我們的抽樣調查是會抽取……

石禮謙議員：

主席，她沒有回答我的問題，我不想浪費我的時間，很緊要。

主席：

石議員。

石禮謙議員：

我問她有沒有看過，主席，她自己有沒有經歷過，主席。她回答我是"有"還是"沒有"。

主席：

莊女士。

莊希女士：

我是有下去分行的。

石禮謙議員：

不是，我不是問她有沒有下去分行……

主席：

石議員。

石禮謙議員：

……我是問有沒有下去分行看那些前線職員向65歲以上或學歷低的客人解釋過這是怎樣……去求他們解釋……

主席：

莊女士。

石禮謙議員：

她有還是沒有？主席。

主席：

莊女士……

莊希女士：

這個對前線銷……

主席：

……問題是很清楚的。

莊希女士：

主席，這個對前線銷售過程的監測，是由另一個部門負責的。

石禮謙議員：

即是她沒有看過，主席。

主席：

石議員。

石禮謙議員：

那我想問，在她自己剛才……

主席：

王女士，是不是想補充？

你想不想王女士講，她舉了手，想不想讓她補充？

石禮謙議員：

主席，暫時不用，因為我的時間很緊要，她暫時不用補充，我正在問莊小姐。

主席，她在自己的line of duty很清楚，即她自己的職責方面，說是要遵守規律，遵守規則。那方面由另一個去監管，她怎知道另一個部門有沒有做監管？而她如此成功的例子，得到這麼多剛才她所說的"Major Achievements"，這麼多方面的成功例子，向很多客人售賣了這些東西，才令銀行如此成功。

我想問她，她有沒有資料提供給我們，如何去know the product、know the client，即是要熟識客人，她怎樣去熟識客人？有沒有一些文件讓我們看到她怎樣去瞭解客人，即我是說65歲和學歷低的客人。我想看看他們有沒有資料能提供給我們，主席。

主席：

是，莊女士。

莊希女士：

不好意思，主席，我想再問清楚(計時器響起)，你是想知道我們關於65歲客戶的甚麼資料？

石禮謙議員：

主席.....

主席：

石議員。

石禮謙議員：

.....我想瞭解他們現時的資料有多少是關於65歲的？或者不要低學歷那些了，關於65歲以上的客人的資料，他們怎樣去解釋.....不是怎樣去解釋，是當他解釋時有沒有錄音？那兩個前線人員怎樣去解釋？我都要知道一下，因為將來我們都要去瞭解。

因為剛才王小姐的解釋是說，她相信她的職員，如果沒有人投訴那些職員，她就相信她的職員。因為這是職員與客人之間，她就信了她的職員而不信她的客人。她沒有問客人的說法，如果有10個客人都是這樣說，為甚麼她要相信她的職員而不相信客人呢？主席。

主席：

莊女士。

莊希女士：

主席，錄音的要求其實在2009年才需要，所以我們當其時的銷售過程並無錄音。但我們可以提供數據給議員或議會，看看我們那些65歲的人客的一些銷售數字。

石禮謙議員：

主席。

主席：

石議員。

石禮謙議員：

我不再問了，我遲些會再跟進的，下次吧。主席，我想說，我剛才為何要問SFC那四大guideline，即是熟識他的客人、熟識他的產品。這方面，他們在產品方面就很清晰，好像葉劉淑儀議員所說，全部寫得很好，但到了熟識客人時，則沒有去瞭解客人的能力。今時今日，我坐了整個早上聽她講，她兩方面.....

主席：

我相信你不用判斷，你不用判斷，你問她就可以了。

石禮謙議員：

我不是判斷，主席，我來這裏是聽事實，我沒有判斷過，我只要她解釋，但她直至現在.....

主席：

你說你相信她不瞭解，這就是判斷了……

石禮謙議員：

我不是相信她不瞭解，我不知道，我正在問她，她如何判斷，她有甚麼資料可以讓我們看到、去判斷，尤其是65歲以上那些，這些是他們的生命財產，全部不見了，她如何去瞭解那些客人有沒有這個能力去做呢？有沒有做到呢？這是失責，主席，這是銀行失責。所以，SFC及HKMA查到很多情況是這樣的例子。我另外會繼續問，不阻礙你了，因為我的時間已到了，主席。

主席：

不要緊。莊女士，你先回應這點，好嗎？直接一點回應，你不要說到其他方面的資料。

莊希女士：

剛才他要求索取銷售過程的錄音，那些我們是沒有的。

主席：

錄音方面你回答過了，餘下那部分你仍未回答嘛。

莊希女士：

我們其他……譬如剛才提過我們有mystery shopper，我們定期每季的檢測，這些措施都可以幫助我們看到前線銷售的質素，以及剛才提到因為以風險為本，所以我們會特別抽多些65歲以上的客戶的銷售。

主席：

石議員。

石禮謙議員：

我不是想跟進，但我問風險為本，她沒有瞭解到她的客人，65歲以上或低學歷的客人，並沒有這個能力去接受這個風險，

所以在SFC的guideline裏面很清晰寫明銀行有一個信託責任。這個信託責任，他們沒能告訴我們如何去行使。

主席：

你應該問莊女士有沒有直接告訴那些客人，或者有沒有嘗試瞭解客人，在這方面更深入瞭解才銷售產品，應這樣直接些問莊女士。

莊女士，你明白問題嗎？

莊希女士：

是，主席。我們在瞭解客人的資料時，其實在開立一個銀行的普通戶口時，我們已經會問客戶的資料，做了這個KYC。他會開立我們的銀行戶口，然後當他如果有興趣買投資產品時，我們會說要跟他進行一個風險評估。在那個評估裏面，我們會問他一些關於他的投資經驗、投資取向、投資目標等等，問完這些問題後，會有一個分數用以評核他的風險承受程度的能力。在我們進行這個測試的評估時.....

石禮謙議員：

主席，明白，明白，她全部解釋過了。.....

莊希女士：

.....亦有問.....亦會.....

石禮謙議員：

當一個65歲的退休人士，在她的銀行有80萬，他取出全部80萬去買這些產品，他的風險能力可以接受到嗎？她瞭解這名銀行顧客的能力嗎？她現在說的是procedure，我現在說的是她如何行使這方面。他在他的戶口是存定期的，好像剛才余若薇在問，他有80萬也好，90萬也好，他取出全部80萬、90萬買這些產品，她如何評估他這個風險？主席。

主席：

答完這點一定要終止了，因為我們有內部商議，有些事情要討論。

莊女士，你可以直接些回應這個問題嗎？

莊希女士：

是的。我們剛才說，做這些65歲客戶的投資過程，是要有一個聲明去提點他們的。在該聲明中亦已提點了剛才議員特別問的那些問題，而他們接受的話，我們才會繼續為他做。

主席：

好了，今天的……

石禮謙議員：

主席，對不起，不是跟進，主席，她……

主席：

我相信不要問了……

石禮謙議員：

……她問客人，而客人不瞭解……

主席：

……下次繼續吧……

石禮謙議員：

……這就是風險評估嘛，主席。

主席：

不要緊，下次會繼續的。

葉女士、王女士和莊女士，多謝今天出席我們的研訊。今天的時間已過了少許，因為我們有內部商議，所以不容許超時太多。小組委員會將於4月30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。

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及器材，以便小組委員會繼續內部商議。

(研訊於下午12時35分結束)