

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

第三十八次研訊的逐字紀錄本

日期： 2010年5月14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

余若薇議員, SC, JP

林健鋒議員, SBS, JP

湯家驊議員, SC

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

缺席委員

石禮謙議員, SBS, JP

黃定光議員, BBS, JP

葉劉淑儀議員, GBS, JP

證人

公開研訊

渣打銀行(香港)有限公司
執行董事及行政總裁
洪丕正先生

渣打銀行(香港)有限公司
個人銀行業務主管
禰惠儀女士

Legislative Council

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

Verbatim Transcript of the Thirty-eighth Hearing
held on Friday, 14 May 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 Ronny TONG Ka-wah, SC

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

Members absent

Hon Abraham SHEK Lai-him, SBS, JP

Hon WONG Ting-kwong, BBS, JP

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

Witnesses

Public hearing

Mr HUNG Pi-cheng, Benjamin
Executive Director & Chief Executive Officer
Standard Chartered Bank (Hong Kong) Limited

Ms HUEN Wai-yi, Mary
Head of Consumer Banking
Standard Chartered Bank (Hong Kong) Limited

主席：

各位早晨。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"的第三十七次公開研訊。我們歡迎渣打銀行(香港)有限公司(下稱"渣打香港")的兩位證人再次出席小組委員會的研訊，他們分別是執行董事及行政總裁洪丕正先生及個人銀行業務主管禰惠儀女士。

我請各位委員留意，整個研訊過程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。

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，就着向渣打銀行(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，甘乃威議員、黃定光議員、李慧琼議員、葉偉明議員及湯家驊議員已作出書面申報，他們在渣打香港均有開立戶口。我和洪丕正先生都是機場管理局的董事會成員，因此我亦認識洪先生。陳鑑林議員亦表示，他也是機場管理局的董事會成員和接受存款公司諮詢委員會委員。陳健波議員表示，他和洪丕正先生都是保險業諮詢委員會成員。

我現在宣布今天的研訊開始。

小組委員會將會繼續就渣打香港銷售與雷曼兄弟相關結構性金融產品方面的相關事宜向兩位證人取證。小組委員會上次研訊時已就渣打香港的"員工培訓"和"銷售過程"方面向證人取證。倘若委員並無進一步跟進，就可以開始餘下範疇的取證。

洪丕正先生和禰惠儀女士，小組委員會已同意由渣打香港的合規及審核部主管溫卓勳先生及路偉律師行合夥人林文傑先生陪同你們出席研訊。請注意，溫先生和林先生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。

由於洪先生和禰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，請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，須在主席示意後才可發言。

委員提問時，請清楚指明由哪一位證人作答。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。

在5月11日的研訊結束時，尚有3位委員輪候提問。我現在讀出他們的名字：甘乃威議員、涂謹申議員和余若薇議員。

洪先生，我現在開始提出第一條問題。

金管局於2008年11月推出雷曼相關產品爭議調解及仲裁計劃，對象為個案已獲轉介予證監會的投資者。請告知我們，渣打香港在甚麼情況下才會同意參與調解及仲裁呢？

洪先生。

渣打銀行(香港)有限公司執行董事及行政總裁洪丕正先生：

主席，我想整體來說，我們在整個投訴處理的過程，始終都是要看每個個案裏面的獨立因素，去視乎個別的情況。要視乎幾個綜合的考慮因素，我們會看相關的文件證據，我們要看投訴人的申訴，亦要看相關前線員工提供的證供，亦要看不同的環境因素，以及投訴人自己本身的情況。我想，綜合這幾個因素才會決定是否與投訴人作出一個調解的情況。

主席：

洪先生，想請問你，你說"我們會看"，"我們"是指甚麼呢？是一個人、一個委員會，抑或是哪些人負責的？洪先生。

洪丕正先生：

主席，或者容許我解釋少許那個投訴的處理程序。首先，我想我們在獨立於前線員工之下，有一個100人的小組。這個100人小組會搜羅文件上的證據，要看申訴人，亦要向申訴人明白其投訴的allegation是甚麼，同時間亦會與前線員工作出對證。這100人的主要工作是一個取證的程序。

接着，我們亦有一個不屬前線的跨部門小組，包括營運風險、審計部、法規部，有外面的專業律師，亦有我們internally的assurance team，組成一個小組去進行全面的審查工作，然後會把有關調查遞交給一個6人的高層獨立審批小組。這個小組內

亦包括香港的高層，亦包括獨立於香港管理層的一些高層人士作為一個小組。這就是我們的過程。

主席：

洪先生，其實渣打香港到今日為止有沒有參與這個調解及仲裁計劃？有沒有實質參與過？

洪丕正先生：

主席，我們現今是有參與，現在有過程，在進行中。

主席：

那麼可否告訴我們，已經安排與客戶進行調解的個案數目呢？洪先生。

洪丕正先生：

從那個中央.....即香港的mediation centre，我們現時在啟動中，應該有50多宗個案在那方面是進行中。

主席：

調解之後已經和解的個案數目，以及所涉及的投資者數目和金額(以港幣計算)是多少呢？洪先生。

洪丕正先生：

其實，整體來說，我們不單是從那個途徑，當然我們大部分都是直接跟客戶或投資者去作出和解，我們在書面上陳述過，是有152宗已經和解的個案。

主席：

我還想問的是，涉及的金額大約有多少？

洪丕正先生：

即已調解、已和解的？

主席：

已和解的，是。

洪丕正先生：

已和解的金額，應該是八千……我想大約是8,500萬左右。

主席：

有些是調解不成功的，不成功的原因主要是甚麼，是哪一方面呢？洪先生。

洪丕正先生：

我想具體來說，我們看我剛才所說的幾個因素，最主要是看我們在政策上有沒有特別的偏離，而導致投資者影響了他的投資決定，我想整體來說，我們是看這些因素，看看會不會是我們有偏離，令到他們有一個不同的投資決定。

主席：

如果現正安排的數目，現時大致上可否告訴我有多少個？即正在安排的，即準備會進行這個……

洪丕正先生：

我想，進行中大約有55宗左右。

主席：

嗯。仲裁之後已解決的個案數目和所涉及的投資者數目和金額是有多少呢？

洪丕正先生：

主席，我剛才……

主席：

即那個調解，不是那個仲裁。因為你剛才回答的其實是仲裁。

洪丕正先生：

你指……即我剛才提供的答案是……

主席：

總數。

洪丕正先生：

……總數是152宗。

主席：

哦。

洪丕正先生：

大約有八十……

主席：

我想你可不可以分開兩類呢？

洪丕正先生：

分開？

主席：

調解和仲裁。

洪丕正先生：

我們沒有go through arbitration這個……

主席：

沒有做仲裁？

洪丕正先生：

沒有做arbitration。

主席：

全部都是調解的？

洪丕正先生：

全部都是。

主席：

好，行。我想問一問洪先生，從你的陳述書，即文件編號W30(C)第54.1段看到，所有牽涉雷曼相關ELN的投訴均按照載於W30(C)第54.3段和第18項文件所列出的"加強投訴處理程序"(你稱之為Enhanced Complaint Handling Process)進行調查。我想問一問，根據你給我們的這張圖，是在哪裏加強了呢？因為你沒有提供過未加強之前的安排，我們看不到你在哪裏加強了，可不可以解釋一下呢？洪先生。

洪丕正先生：

主席，我其實我在書面上有提供我們平時正常的一個投訴處理的過程。正常平時在個人銀行業務的投訴處理上，當然我們有自己一個獨立的dedicated team，但我們在審查過程不會牽涉到好像我們現時的做法般，即是包括了可能是法規部、審計部、外面的律師，這些是我們再加上去的，而平時的投訴處理的最終批核權，其實是由個人銀行主管去批核的。現時這個過程其實要再上一層，去到一個獨立的6人小組去做批核。我想這個就是最大的分別。

主席：

你即是說，如果根據這張圖，加了的那部分是這個括弧內的，這個長方格內的Independent Investigation Unit，主要是這一部分，是不是呢？

洪丕正先生：

是，或者我可不可以也叫禱小組補充少許？可不可以？

主席：

可以。

洪丕正先生：

因為他們有.....

渣打銀行(香港)有限公司個人銀行業務主管禰惠儀女士：

主席，除了剛才說是一個跨部門的小組，其實主要在人手方面，平時我們主要是投訴部的同事負責，而今次我們是成立了一個100人的專責小組，亦有額外的培訓，該100個同事亦有一些相關的經驗。第二部分是我們特別就今次的投訴過程，也請了外面的核數師行去替我們做了一個審核，依照MA的requirement，我們再請外面的auditor替我們再review了一次。所以，第三，就是我們有多幾重的審核，包括本身的review panel，我們的陳述書有提到，在54.3那裏，同時亦有多一層的approval panel。主要是人手，還有整個process，我們是找外面看過的。

主席：

OK。那麼，渣打香港於何時開始這個(計時器響起)"加強投訴處理程序"呢？在文件W30(C)第53.2段提到的152宗——剛才洪先生也提到——已解決的個案當中，有多少曾經過這個"加強程序"處理？洪先生。

洪丕正先生：

主席，其實全部個案都是經過這個小組去做的。

主席：

嗯。還有一點而已，就是文件W30(C)第54.4段指出，渣打香港於2009年4月30日或該日前後向金管局提交了"檢討加強投訴處理程序"這份報告。該報告所列出、所記載的主要結果是甚麼？有甚麼結論？洪先生。

洪丕正先生：

主席，主要它的意見其實都是覺得我們在整個投訴過程的程序是恰當的。它是有這個總結。

主席：

是，好。副主席。

黃宜弘議員：

多謝主席，我想跟進你剛才所問的問題。證人剛才表示，有152宗投訴是總共支付了差不多5,800萬的金額，是那個和解.....

主席：

8,500萬。

黃宜弘議員：

.....但是，當中有多少宗是百分百賠了給人家的？有沒有這個數字？

洪丕正先生：

主席，我沒有這個數目在這裏.....

黃宜弘議員：

是。

洪丕正先生：

.....我暫時.....

黃宜弘議員：

你看一看，或者會後提供吧。

洪丕正先生：

好的。

黃宜弘議員：

我想再更加瞭解一下那152宗的個案達成和解的原因，尤其你可以解釋一下，在文件W30(C)第51段所說的困難(即hardship)和嚴重地不符合內部標準而影響客戶的投資決定(material inconsistency with internal standards which impacted the customer's investment decision)，那些原因你可否再講述一下，究竟是甚麼呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，我想我再……我不能夠具體說，因為始終每一個個案都受到我們的法律的advice，我很難去到很detailed的level。我想我們整體來說都是希望綜合看幾個方面：文件上的審核，投訴人的allegation在哪裏，我們的員工是如何解釋那個過程，看看其脛合程度、環境因素，這是我們考慮的一籃子因素。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

好。我想再問一問，在該1 231宗ELN的投訴個案中，涉及客戶風險承受程度(即risk tolerance level)和產品風險評級(product risk rating)不符合的交易數目有多少呢？

主席：

洪先生。

黃宜弘議員：

如果沒有，你亦可以……

洪丕正先生：

你是指在投訴，即suitability裏面有多少？

黃宜弘議員：

是。

洪丕正先生：

或許我在這方面稍作解釋。我上次說過，整體來說，有11%的客戶是我們classify為unsuitable的。其實，在這11%當中，主要有幾個大的原因。

第一，可能他們沒有相關的投資經驗。我們需要的相關投資經驗，是要有股票、基金，以及亦要看他們……即這是一個category，另一個category是有否買過債券。這是其中一個主要因素，我們是要兩個都有，大部分人有一樣但沒有第二樣。大部分人是股票、unit trust，但沒有債券，這個佔了差不多六成多。第二個因素是他們是否選擇能夠tolerate超過15%的risk tolerance。第三樣就是看看他們有沒有一個自己個人的market view，有沒有一個投資的觀點。

還有其餘兩個主要原因，就是他們是否需要倚靠這些投資收入作為收入的supplement，以及他們的投資年期，取向是否少於12個月或高於12個月。這幾個大因素，其實最主要是有11%與這幾個原因相關。這其實亦是一個比較上保守的風險評核的評估。反過來說，即使有投資者或客戶說他們有很高風險取態，可以承受很多很多percent也不打緊，但這亦不代表我們會判他是適合，因為我們還要看剛才說的其餘幾個factor，他有沒有投資經驗、有沒有投資的取向。這幾個方面，我們要一併看，才能夠判他是適合與不適合的category。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

好，多謝。我想問一問，有些仍未解決、仍未和解的個案，在短期內有沒有希望會有一個結論呢？現正進行調解的那些，未有答案的那些，能否在短期內或何時會有一個比較明顯的結論呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，我們一直都有收到……有時投訴者可能會提供一些新的資料或新的觀點、證供等，我們持一個很開放的態度去處理這些投訴。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

好，我想問一問，關於那些定期存款一旦到期時，你那些負責定期存款的職員，你是很難排除他到時不會問客戶會否考慮買其他產品之類。有沒有這個可能性呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

我想要視乎與他deal with那個定期存款.....首先，我們的員工，我想有大部分這類型與他們做定期的rollover的那些員工，大部分這些人其實可能沒有牌照，即他們不是一個Relevant Individual。這些人其實不可以、亦不會去跟他們傾談這部分的這類投資，通常只局限於慣常與他們deal的客戶經理，可能他們之前如果有適當地做了，而亦是一個current的風險胃口評估的survey，他們就可以談。如果他們沒有做的話，亦不可以這樣談的。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

多謝主席。對於你們的職員，他們有沒有一個performance target，說每個月要perform.....即是轉介其他product的一個performance target，有沒有呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，他們整體有一個指標，那是一個我們稱為 **Balanced Scorecard**，一個平衡計分表。平衡計分表內會有一個 **revenue target**，但該 **revenue target** 是他們每人只得一個，這個 **revenue target** 是一個整體的 **target**，沒有個別再拆分的細節。我想補充的是，始終我們這個 **incentive** 的理念，其實最重要是他的底薪，他的 **base salary** 一定要 **competitive**，有競爭力，但亦希望這個 **incentive** 有一個獎賞，有一個多勞多得、**reward** 那些人有做事的模式。而在過程之中，亦希望他們盡量有一個分散，有 **diversification**，而不是專攻一樣兩樣，最鼓勵他們是存款、貸款、投資產品、信用卡，即是比較上全面一點，**that's why** 他們有一個 **Balanced Scorecard**，希望做到這個效果。我們整體的 **sales incentive** 的理念就是這樣建設在上面的。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

主席。你獎勵僱員的 **performance**，有沒有一種既定的 **policy**，**write up** 的一種 **policy**，說如果你達到甚麼程度，便可以得到多少報酬，甚麼程度便可以得到多少。有沒有這樣的一個 **internal document**？有沒有？如果有，可否提供給我們？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

部分有，因為我們其實一直在調節，久不久亦會有很多不同的.....可能有一些不同的、短期性的、可能是 **promotional** 的東西，有些比較上定期，久不久亦可能會有不同的 **specific promotion** 也不出奇。這方面我們盡量配合，好嗎？

黃宜弘議員：

好，多謝。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

我沒有問題。

主席：

OK，接着到我們上一次那幾位了。第一位是甘乃威議員。

甘乃威議員：

主席，我想問洪先生，剛才洪先生都有提到，他們已經有152宗個案和解了。我計算過，在152宗當中，如果相比他的投訴，他有1 231宗投訴。換句話說，大概有12.3%的這些投訴可能成立，他查過，發現有些問題，所以就和解了。這是你們的調查程序，有12.3%，那些投訴可能是你覺得它有問題、成立的。

但相比金管局，如果你看看金管局的最新數字，我相信洪先生一定會留意到金管局有關這方面的數字。根據它最近發布的調查結果的數字，已經完成的股票掛鈎類投訴的調查數字是2 087宗。在2 087宗當中，已作出初步紀律決定的投訴，即是說這些投訴成立，已準備作出初步紀律決定的有684宗。684宗相比2 087宗，即投訴成立的個案是32.7%。把這兩個數字作一比較，你們自己的內部調查只得12點多，但金管局的調查——它還未做完的——已經有32.7%，遠遠高於你自己的內部調查。

我想問，你的調查是否出現問題呢？因為洪先生上次你提過，你大部分都沒有錄音。金管局其實在早前給財政司長的報告內都提過，清楚說出註冊機構普遍都有這些文件作為憑證，但這些個案帶出的問題是，這些註冊機構(即銀行)是否過分倚賴形式上的客戶確認文件，以保障它們免被指為不當銷售。這是金管局給財政司長的報告中所說的。你們是否過分倚賴有關文件的憑證呢？即是說，苦主們簽了所有文件，你又沒有錄音，死無對證，所以你的調查中投訴成立的個案，遠遠低於這數字。你們的調查是否過分保障銀行，而不是從苦主真的有一個合理的投訴作為出發點，去解決他們的問題呢？你的調查是否出現問題呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，首先，我剛才亦已形容過，我們每一宗個案其實都是不同的，所以要個別去看每一個宗數。而以我所知，金管局是轉介某一類型的個案給證監繼續跟進而已，這方面在這一時刻仍未有任何定案。我只能夠說，我們重視並以很嚴謹的態度去審批每一宗投訴個案。而整個投訴程序，我們亦有監管機構認可的獨立會計師看過這個程序，而這個程序亦是一個恰當的程序。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，剛才我在問你們是否過分倚賴，即是有文件的參考便沒有……譬如剛才看到有關苦主一個合理的投訴。究竟你的調查是怎樣調查的呢？你說所有文件你都齊全。

主席，我有一封信件，我剛才交給了秘書，可以給洪先生看看，就是有關金管局發給那些苦主(即投訴者)，對渣打銀行有限公司提出的投訴。這些信件我收集到超過100封，超過100封這些信件是金管局發給苦主的。信件裏面是這樣說的，這信件說：“本局現通知閣下，本局已完成審閱有關閣下個案……”這是第二段，“……的資料的工作，並認為有足夠理據將閣下的個案轉介至證監會”，就是這個情況。即是說，他的投訴已經有足夠的理據，才會轉介給證監會。好了，這封信最後一段說：“閣下[即苦主]可與該銀行商討是否根據該計劃透過調解解決閣下與該銀行之間的爭議。”當過百名這些苦主收到這些信件，苦主們便走去問銀行說：“究竟是不是你們和解呢？”結果得到甚麼回覆呢？那些苦主表示，銀行跟他們說，即是渣打跟他們說：“你去找金管局吧，金管局發信給你，說理據足夠，你去找金管局好了。”這是不是你們處理投訴的態度呢？明明人家已說有足夠理據，為何你們還不去處理這些有關的投訴個案呢？這是不是渣打銀行的服務態度呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，首先，在這封信中，其實只是說他們轉介去證監會，由其決定是否採取進一步行動。始終這方面，首先，我就不能夠評論其實它的行動到最終的判斷是甚麼。

在銀行方面，亦有一定的守則要何時回覆。如果有客戶、有投訴者希望跟我們做一個調解的過程，我們會去看，而我們會適當地以書面回覆所有投訴者。而在書面上，我們絕對不會說"你去找金管局吧！"這不是我們做事的方式。我始終覺得，每一個投訴、每一個申請，希望跟我們商討的，我們其實都是很嚴謹和很認真地看待，亦持一個很開放的態度跟他們去談。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，有關這些信件的個案 —— 我不是要逐個說，因為有過百個個案收到這些信件 —— 很明顯它已是說其投訴有足夠的理據，為何銀行都不能主動跟苦主作出和解的討論呢？別的不要說了，連開始進行討論都不進行討論呢？是不是銀行只顧保障自己，當你的投訴可能很快便成立的時候，你們便迴避這個問題呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，由於部分這些個案其實正在進行調查中，亦未有任何定案出來，所以在此我想我不太方便評論這些個案的case了。

主席：

我不覺得這是一個理由現時不可以評論，洪先生，因為現在有這份文件在此，很清楚，問題亦很清楚。甘議員是問，如果根據這封金管局的信，它是建議投資者可以向有關銀行，即是你們，討論是否可以根據那個計劃，即調解及仲裁計劃，透過調解的解決辦法，起碼開始商議如何討論以解決兩者之間的爭議。即是說，議員的問題就是說，為何不可以跟他們討論呢？我相信這與你剛才所提的那點不一定有直接關係，亦不應該阻礙你與苦主展開討論，因為那封信已訂明是可以的，是嗎？這是金管局說的，是可以的。將來證監會進一步行動是怎樣，那是另一回事，對嗎？你的答案是說不可以回應這個問題，我相信這個不是很強烈的理由，或許請你盡量回應甘議員的問題。

洪丕正先生：

主席，如果那個個案是有理據或者有新的資料，我們會跟投訴者進行調解的機制，這方面我們是會跟苦主這樣做的。當然，如果他的case是不成立，那就是另一番說話了。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，我想問有關這些所謂投訴成立，因為金管局在資料上已經說了，直至5月6日，已發出建議紀律處分通知書或紀律決定通知書，在股票掛鈎的投訴中有647宗。洪先生，你可否跟我說，你們銀行已經收到這些紀律通知書的有多少宗？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，由於這些(計時器響起)個案正在調查中，我亦在配合監管機構的調查，我想我在此不便評論了。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，我剛才是說究竟你……當你收到這些通知書的話，即監管機構已經說你有錯誤了，我希望你確實告訴我那個數字，而收到這些通知書的話，你是否會主動跟苦主或投資者作出和解、調解的安排？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

我們收到這些信之後，如果客戶要求我們做一個調解機制的過程的話，我們會樂於考慮這個過程的。

甘乃威議員：

主席，我在問他……

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

……是否會主動跟客戶，不是要等客戶，因為客戶沒有……你說你要保密嘛，你不告訴他，客戶不知道你已經收到那些紀律通知書的。你會否主動跟客戶進行和解呢？

洪丕正先生：

主席。

主席：

洪先生，會否主動？

洪丕正先生：

主席，首先這封信其實是給那個投訴者，不是給銀行的……

甘乃威議員：

主席……

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，我想洪先生誤會了我的意思。我剛才讀出來的是，金管局在5月6日已經發出資料文件，讓全世界知道，是公開的，即"已發出建議紀律處分通知書或紀律決定通知書"，不是指我剛才那封信，跟這封信是沒有關係的，這些通知書是給銀行的。你收到這些通知書的時候，你們會否主動跟苦主作出和解或調解的安排？我的問題是這樣。

主席：

沒錯。洪先生。

洪丕正先生：

主席，由於我們不知道其實這些個案的進行去到哪裏，我們的責任是要配合金管局及證監會，去協助它們調查這些個案。如果有苦主希望跟我們進行一個調解的過程的話，我們會樂於為他們的個別個案去看的。

主席：

其實甘議員所說的其實都是公開的資料，人人都知道的……

甘乃威議員：

這是在網上，我是看着網上……

主席：

.....這個是NPDA，其實人人都知道的，說不上是一些甚麼機密的資料，對嗎？洪先生，所以或許你.....

甘乃威議員：

不，主席，我想澄清這個問題，搞清楚，洪先生。這個是說金管局已經發了紀律決定的通知書給銀行，是給銀行的，銀行是收到這個通知書的。現時有647宗，這是網上的資料，你已經收到這些，為何你都不跟苦主.....反而苦主收不到這些通知，他不知道原來已發出紀律通知，告訴你你的銀行職員已犯了甚麼錯誤。你已經收到紀律通知，你還不主動跟苦主作出和解的安排？

洪丕正先生：

主席，我不太明白.....

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

.....因為其實銀行不是.....我想這是假設銀行收到紀律通知書，這是一個假設性的說法。

主席：

我想問一問，其實甘議員想知道你究竟收到多少封這些NPDA？

洪丕正先生：

這些信如果sent了給苦主的話.....

主席：

這些是給銀行的。

洪丕正先生：

金管局.....因為始終我.....主席，它們是會知會我，它會去通知部分這些苦主，說是否會再作出進一步行動，而由於我們受制於銀行條例，我們要對這事情保密，所有調查亦然，所以我在此不便再解釋詳情。

主席：

OK，下一位是涂謹申議員。

涂謹申議員：

主席，我想問洪先生，他的陳述書即W30(C)，主要陳述書內的Table 2，第32頁。這裏提到主要與雷曼有關的產品，最多人買的，可以這麼說，最多人買的3隻，其中有兩個是Series 17，十七系列，兩者不同的地方是，我看過，一個是港幣，一個是US，即美金。它這裏同時有一個叫Offer period，即是08年2月18日至2月20日，即3天而已，對嗎？洪先生看到了喔？

洪丕正先生：

我知道，32頁那裏。

涂謹申議員：

是了。我想問這個Offer period的意思是甚麼呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席.....

涂謹申議員：

為何只有3天這麼短？

洪丕正先生：

由於這個掛鈎所掛的兩隻股票，它們所定出來的coupon，所定出來的terms，它是一個offer for去到2月20日便完結，如果你希望去subscribe的話，在這段時間之內，之前便去subscribe。這個就是.....

涂謹申議員：

那麼譬如它.....

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

.....裏面的詳細章程，當中的coupon rate，或者何時接貨等，所有事情是否要到18日當天才知道？譬如在17日知不知道呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

我會估計這個應該是17、18日定的，因為這些通常要緊貼市況.....

涂謹申議員：

明白，因為怕sensitive，價格會fluctuate

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

.....有升跌，是否這個意思？

洪丕正先生：

應該是這樣。

涂謹申議員：

不然突然間弄到大跌市.....

主席：

請兩位不要直接對話，一定要向我要求發言，我才讓你們發言，否則我無法主持會議。涂謹申議員。

涂謹申議員：

主席，我問洪先生，是否因為有時"大吉利是"，譬如大跌市，911，如果你1個月前或3日前定了，可能分分鐘都有變化，所以在很後期，可能在17日晚收市，然後他才知道，才把那些東西填上去，章程才可以印出來交給同事去sell，是否這樣？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

通常是這樣的情況，主席。

涂謹申議員：

主席。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

有多少同事可以賣這些structured product，譬如雷曼這個產品呢？主席。

主席：

洪先生。

涂謹申議員：

即譬如08年2月18日左右，你估計大約有多少？譬如100、1 000、10 000，大約多少個人？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

陳述書提過，應該有300個左右。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

300人左右，OK。我翻看前一頁的Table 1，我看到這兩天賣了給626人，626名投資者買了Series 17(即十七號系列)。換句話說，這626人要在這3天內完成你所說的所有事情？譬如甚麼評估、解釋、給他提供章程，如果他想先看看便回去看，看過再談，即是不一定是一次過弄妥的，對嗎？因為你又要警告他有這樣那樣的risk，對嗎？總之，這626人，我且不說你的同事在那3天裏還有其他產品要sell，但是單單那3天，你的同事便要完成關於這626人所買的產品的所有事情了。

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，正確的。

涂謹申議員：

OK。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

我又計算過，因為你剛才說有300個同事可以賣這些產品，我不知道事後你有否看過，譬如在那幾天同事是否忙到"踢晒腳"呢？他們那天賣了多少東西呢？會不會賣出的東西，即除了雷曼之外可能還有其他產品銷售，已簽了的合約，掙到的錢，你們在事後audit時會否看看.....因為你說，就這樣講解章程.....當然，你說過視乎不同人的個案，但即使單單問一張questionnaire也要花10分鐘以上，整個過程需時30至60分鐘，這是洪先生你公道地說的，對嗎？你有否看過，這麼多投訴個案都是集中於.....即我單看這裏，似乎456宗中那264宗，第一個系列，十七號系列的第一個，港幣那一隻，這麼多人投訴，會否根本是太忙、太迫、太好賣，當然，同事們見到這麼好賣，於是便不停賣，因而解釋得比較少，沒有那麼詳細，沒有依足你們所期望那樣去做呢？譬如你用一個所謂可能性，你往回看，譬如有些同事為何可以一天向10個客人講解呢？或者多少個客人呢？你有否用這個角度去找出有沒有一些同事是因為這樣而可能解釋得差了？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，首先，在這600多宗個案之中，其實這個是在我們眾多雷曼的series之中最受歡迎、賣得最多的，因為原本你見到列出的系列是我們賣得最多的，事實上這個是最多的。事實上，亦有相當的客戶其實對這方面的產品是頗富有經驗的，尤其是even在我們購買structured note的客羣之中，我想有差不多三分之一的客羣是買超過5隻structured note的。但是，從一個團隊的角度，我比方說，每一個這樣的銷售過程是1小時，這也是平均佔了每名前線員工的兩小時out of那3天而已，我覺得這應該是做得到的。通常他們會有自己的schedule去見客，見客可能是看不同角度的投資，在這方面，當時在2月18日至20日期間，因為這方面有這個產品，他們的比率on這個product可能稍為高一些，但我亦覺得不應該會令前線員工不去披露相關風險。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，我的問題不是這樣，而是你有否用這個角度去看看，究竟有否個別的一個或幾個sales，當然，如果他在那3天只賣出1宗，他必定有很足夠的時間講解，講足3天也可以，如果客人願意而他又沒別的客人的事情要做。但是，你會否用這個角度去check一下自己的同事，會不會有些人，嘩，為甚麼會如此厲害，明明應該30至60分鐘，以及看一看，他之前根本沒有買過這些structured product的，全部是做定存的，那便更要詳細解釋了，但為何他可以給這麼多個客人講解呢？你有否用這個角度翻查紀錄去check呢？當然，我是用一個layman的角度去看看你們有否這樣做過。按理你們的audit，或者你們從supervisor的角度，按理你一定想到這方面的，所以我問，你事實上有否用這個角度去做過這樣的覆核？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，我想我們普遍來說都有看看有沒有一些不同的concentration，不同的、有可能要看的angle，我們是會看的。事實上，我始終覺得，以600宗的銷售來說，在300名前線員工的角度，我覺得這是一個可接受的程度。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，我希望洪先生提供的是，那3天，我不知道你的電腦有否這樣的紀錄，在那3天，究竟你那300名同事，所謂"見客"，賣這些product，單說雷曼也有700多名客戶，還未把其他算在內，你可否提供資料，那3天這300名同事合共銷售了多少東西？有否這些統計，可否做一下給我們？還有，這300名同事，譬如

最多的人，在這3天曾賣給多少名客戶？單單是這一隻而已，是多少？我不需要你說是誰，是陳大文甚麼的，譬如A，他真厲害，他是top sales，他在這3天賣了50多個，就是他了，即我是舉例，有否這樣的統計可以給我們參考一下呢？(計時器響起)

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，或許讓我解釋，我們其實每一星期，在我們的產品供應商，如果是說股票掛鈎票據，通常我們有.....可供應商的，通常active的我們有11個，其實我total approve的更是超過這個數目。但是，我們每一星期揀選這些產品供應商提供給我們產品之前，我們通常是，如果市場上推出了4、5隻，我們可能會選2隻放出去。所以，在每一星期所make available給前線員工的，可能只有兩隻，而不是他們要賣很多很多不同的產品。所以，這個星期可能是雷曼，下一星期可能是另一個產品供應商也不足為奇。

整體來說，我覺得這是所有雷曼眾多series中最popular、最多人認購的一個series，而在這個series之中，從一個reasonableness的角度，我覺得這也是一個可以接受的水平。

涂謹申議員：

主席，不是，我想要的資料是這樣的，因為.....

主席：

把這條問完吧。

涂謹申議員：

把這條問完。因為雖然洪先生你說有300人，但可能有些人"食白果"，沒有賣出過，而事實上實際賣出的，你是不知道的，可能是50人，或者可能只有5人而已，我們不知道。我知道你有一個focus，即你有一個焦點，在那個星期集中推銷這個產品，我相信你，因為我自己作為客戶，不同銀行都會在某段時間叫前線人員賣些甚麼，但問題是，我不知道你那300個人中，是不

是實際active去做這些工作，可能只有10個，那豈不是每人要做70個、60個，對嗎？你可否看看那個distribution，因為我就此看來，似乎你都沒有從這個角度去check一下，你的同事究竟是否講解得隨便或馬虎。我想從這個角度，你是否可以提供一些.....因為這裏只有數百個case而已，照說要找出來也不困難，對嗎？如果真的是300人每人sell兩個客人，那就當然沒事了。

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，最重要是，我們都要就每一個投訴個案去看。而在這段時間，所有銷售過程，其實每一天背後都是100%有一名分行經理check過所有文件及過程。如果他沒有做足的話，他跳steps去做這些工作的話，我在每一個工作天之後，都有100%的sample checking去確保他們要做這個過程。我們是能夠做這項工作，而始終每一個個案、每一個過程，我們要逐一去看的。

主席：

余若薇議員。

涂謹申議員：

主席，主席，我正式要求你要洪先生把剛才我所說的300個人對於那3天所賣這個產品的分布，強制他提供給我們委員會。主席，你可否.....因為這不是甚麼秘密，不是甚麼東西，我們現在要取證嘛，我們要尋求原始的事實嘛，對嗎？所以洪先生是應該要提供給我們的。

主席：

會後可否.....

涂謹申議員：

這是一個statistical distribution。

洪丕正先生：

盡量配合。

主席：

請你在會後書面提供給我們。

余若薇議員。

余若薇議員：

謝謝主席。主席，我想問洪先生有關W30(C)Item 1-Annex 3，是一個資料說明文件。在那裏……

主席：

在Annex 3，對嗎？

余若薇議員：

Annex 3，第3那裏。

主席：

Item 1-Annex 3。

余若薇議員：

其實都是差不多的，很多都是一樣的。不過說的是頁數問題，大家跟隨而已。想看看第13頁，提到"文件"這個字，你看看第13頁下方，其實很多都有，即這差不多可以說是標準的了。在購買這票據的時候，裏面提到還有一些文件，就說這項條款必須與這一批補充章程及一些相應文件一併閱讀，你看到該處嗎？

洪丕正先生：

是。

余若薇議員：

洪先生，其實那些文件是有還是沒有的？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，是有的。這是整體整個EMTN Programme的Medium Term Notes，整個Programme是有的，而.....

余若薇議員：

有沒有給客戶？

主席：

余議員。

洪丕正先生：

我們在第16頁.....

主席：

洪先生，請在我叫你回答才回答，太快了，變成你們兩人在對話，我不可以容許你們對話。

洪先生，你可以回答。

洪丕正先生：

主席，其實在第16頁我們也有提及，如果客戶需要的話，我們可以提供這個EMTN整個Programme。

余若薇議員：

為何.....主席.....

主席：

余議員。

余若薇議員：

.....為何要客戶需要才提供？為何你不是主動給他們呢？因為這裏寫明要一併閱讀的，為何你不一併提供這些文件給客人呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，主要是由於EMTN Programme所想包含的.....因為它能夠令到雷曼這個機構能夠effectively在美國及加拿大之外每一個國家、每一個jurisdiction都有其大致的term、大致的treatment、大致的tax consideration的話，那份文件中相關香港的資料其實不是太多，所以便要將相關的資料放入Information Pack，而EMTN Programme內relevant to這個產品的，例如股票、掛鈎、coupon、甚麼knock-in event等，這些全部都沒有提及，反而那個Programme所列出來的，與投資者所需要的東西其實有少許出入。

主席：

余議員。

余若薇議員：

所以總之就是你銀行決定不用提供，這裏明明說是一併閱讀的文件，但你的銀行卻決定不用提供給顧客，對嗎？

洪丕正先生：

不是。

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，所有客戶如果有需要的話，我們會提供給客戶詳細閱讀的。

主席：

余議員。

余若薇議員：

而事實上你是沒有提供的，對嗎？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，事實上我們是列明了，如果客戶有需要的話，我們是會提供的。

余若薇議員：

是，即是你……

主席：

余議員。

余若薇議員：

……回答我是沒有提供的。

主席：

你問他是不是沒有提供，他沒有提供，是嗎？

余若薇議員：

是了。

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

視乎個別客戶，主席。

主席：

嗯，余議員。

余若薇議員：

有提供還是沒提供呢？

洪丕正先生：

如果客戶.....

主席：

你們不可以這樣。

余議員，請你再清楚地問你的問題。

余若薇議員：

主席，因為我收到一些投訴.....

主席：

因為你倆在對話，我根本不能主持會議。

余若薇議員：

是，主席。我收到一些投訴，客戶說銀行沒有提供這文件，那我便問洪先生是否沒有提供，可他老是不回答我的題目，他是說如果有問便會提供，那麼現在是否即是沒有問、沒有提供？即是這個意思。

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，正確的。

主席：

余議員。

余若薇議員：

此外，你這文件第15頁提到票據是否適合投資者，這裏又提到："閣下之經驗、目標、財務狀況及其他相關情況"，要"審慎考慮票據是否適合。票據等結構性產品並不適合投資經驗尚淺之買家"，你看到這句吧。那麼，洪先生，甚麼叫做"投資經驗尚淺"呢？要有多少投資經驗才適合買這些票據呢？

主席：

洪先生。

余若薇議員：

你銀行有沒有一個定義、一個標準，即譬如你說買了多少年甚麼產品，或者買了多少次或買了多少錢的產品，才叫做有足夠的經驗？有沒有定義？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，在我們的風險調查問卷中，我剛才說過，是需要有一列的.....我想是requirement他能符合，我們便列他為一個合適的、是suitable可以提供investment for這些客戶去consider的，這包括了他之前的投資經驗、風險取態、年期，他們的tenor的appetite

余若薇議員：

但是，洪先生，不好意思.....

主席：

余議員。

余若薇議員：

.....你說得太空泛了。如果我作為一個渣打的前線職員去售賣這些產品，你只告訴我你有足夠的經驗，你又買過這類產品，那即是多少呢？怎樣才叫足夠？買了多少錢？你要有一個很清晰的指引給員工，他們才知道甚麼叫做足夠的經驗，對嗎？你銀行有沒有這個指引給員工，說："如果他買了這些，買了多少錢，買了多少次，這就是符合了，如果低於此限便不符合。"你有沒有一個標準給你的員工呢？

主席：

洪先生，你有沒有界定準則？

洪丕正先生：

主席，在我們的風險評估問卷內，有問題問他們之前有沒有.....

余若薇議員：

是呀。

洪丕正先生：

.....在股票、基金及票據方面的經驗，我們需要他們在這兩列的產品category中說明他之前有經驗，是其中一個condition，我們才會羅列這些產品出來。

主席：

余議員。

余若薇議員：

洪先生，我已在等你說這份文件，我已經拿在手中，這就是W30(C)Item 16，麻煩你看看第5條問題，你問人家的經驗的那處，哪裏有寫多少年經驗？

主席：

洪先生。

余若薇議員：

哪裏有說他要1年，或者買了多少錢這樣子？沒有的啊。只提供一個方格給人剔選，譬如外匯是一個剔，投資基金或股票又一個剔，證券又一個剔，定期存款又一個剔。喂，很多婆婆都有定期存款，很多婆婆都買外匯的，那是不是代表他們有投資經驗，適合買這隻結構性產品呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，始終這個問卷是一個多方面、multi-question的問卷。他們要符合數條問題，要能符合數條問題，combined後才能羅列出一系列的產品讓客戶去consider。這個.....

余若薇議員：

主席.....

主席：

余議員。

余若薇議員：

.....那麼，請洪先生告訴我們，要符合哪一個，你說multi，即是符合哪一條？要剔選多少個箱才行？是不是剔選了定期存款便夠呢？還是要定期存款加外匯呢？又沒有說要多少年，他可能只買過一次外匯而已，可能代他的兒子買也可以，那是不是就是符合了？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，在產品上的問題，因為其中有幾個問題，在產品上的問題，他們是需要有股票或相關的投資經驗，以及在債券方面的經驗，要剔選這兩項。

余若薇議員：

你的意思是不是說……

主席：

余議員。

余若薇議員：

……只要他剔選了股票那一項和債券那一項，剔選了這兩個箱就可以買這隻雷曼的結構性產品，是不是這個意思？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，不是的，還要符合其餘的問題，每一條問題都要符合的。

主席：

余議員。

余若薇議員：

即是哪一條問題？是不是要剔選全部？我數到這裏有6個箱，是不是要剔選全部6個才行，還是要剔選哪幾個呢？不好意思，洪先生，我每一次都是10分鐘，你可以幫幫忙，我很簡單的問題，我的問題來來去去都是說有多少經驗才能符合，而你自已那份問卷只得6個箱。我的問題很簡單，你如何剔選這6個箱才能符合？又沒有年份，又沒有說要買過多少次，又沒有說多少錢，你都沒有標準。很簡單的問題而已，洪先生，你可不可以答得快一些，讓我們清晰一些，不要……

主席：

洪先生。

余若薇議員：

.....老是很空泛地說甚麼相關，"相關"即是甚麼呢？(計時器響起)

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，我剛才說過，關於產品的那條問題，是第5條，那是這兩項嘛。但我亦說有其餘的問題，例如他們的資金需要、他們的風險承受程度、他們有沒有一個 market view of the underlying market equities、他們投資的年期等，這些每一條問題，他們都需要符合的。

主席：

OK。

余若薇議員：

主席.....

主席：

余議員。

余若薇議員：

.....我可不可以這樣，因為我覺得很不公道，其實我兩次的10分鐘都是問洪先生關於這個問題，即這份問卷，上次是問他第6條。主席，我可不可以要求渣打銀行洪先生向我們提供一個書面答覆，究竟怎樣填這份問卷才是適合，即有足夠的經驗可以買這個產品？他不斷說有很多條問題要回答，那麼即是哪一條呢？要怎樣剔選才行呢？他從來到現在都沒有告訴我，就是前線人員怎樣才能確保顧客有足夠的經驗或者適合買這隻產

品，每次都說總之有很多條題目在一起。我要求他提供一個書面答覆，很詳細地答覆我們怎樣才能符合渣打的要求，可以適合買這隻產品。

洪丕正先生：

我很快地……

主席：

請你會後書面回應。

洪丕正先生：

我現在亦可以很快地回答。

主席：

聚焦地以書面回應。

洪丕正先生：

我剛才其實已經回答過剛才副主席的題目，甚麼情況下是不suitable，你倒過來說甚麼是suitable，其實是一樣的答法。如果他們說，for example，他們說需要cash，需要這些投資的income作為他們平時日常生活的supplement的話，如果填這項的話，那已經是不符合的了。

余若薇議員：

即是哪一條……

洪丕正先生：

"3"。

主席：

我想……

洪丕正先生：

全部是。

主席：

我相信還是在會後書面回應這個問題……

洪丕正先生：

好。

主席：

……可能會更聚焦一些。

洪丕正先生：

好。

主席：

你是回答過，先前副主席提出的，你都回答過……

余若薇議員：

對了，他可不可以說哪一條……

主席：

……上一次會議其實余議員都提過，不過或者今次聚焦一些以書面回應，或者整體性地回應……

洪丕正先生：

好。

余若薇議員：

是了，主席，上次我問他……

主席：

可能會清楚一些吧。

余若薇議員：

……你記得吧，就是風險方面……

主席：

是的。

余若薇議員：

.....你說超過.....你可以損失超過15%或以上，喂，那即是六成、七成、八成、九成、十足都是，即只要低過15%就有6個方格讓你填，即百分之十三、十、八、五、二，但超過15%，則沒有方格讓你填.....

主席：

我相信證人明白你的問題，我請他.....

余若薇議員：

是了，我希望他講.....

主席：

.....會後書面回應好了，希望他清晰一點。

余若薇議員：

譬如剔了哪條你就及格，剔了哪條你就不及格，那我就明白。

主席：

OK，行，好了。上次排隊的幾位問過了，今天第一輪的，我讀一讀大家的名字：陳健波議員、劉慧卿議員、陳茂波議員、梁美芬議員。還有第二輪在排隊的，暫時有甘乃威議員和涂謹申議員。請.....噢，陳健波議員走開了.....

陳健波議員：

我想洪先生.....

主席：

不好意思，遮住了，怪不得不見了你。請陳議員。

陳健波議員：

多謝主席。我想請洪先生講一講，在雷曼倒閉後，渣打接到的1 231投訴中，有沒有特別是針對某些員工，即有沒有哪些員工是數目最多的，以及有沒有哪間分行有最多投訴？你手上有沒有這些資料呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

我現時手上沒有這些資料，但是，其實我們看過，其實都是頗為分散的一個distribution。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

請洪先生或者會後提供這些資料吧。即使是這樣，我相信都不會是很平均的，會不會有某個是最多的，你會不會考慮他……即是說，如果某一個人是最多的，會不會是他下面那些投訴的機會或者成立的機會會大些呢？因為如果有一個人是特別偏離，譬如別人只得1宗，他卻特別多，對他處理的全部個案，你會不會考慮這個因素去決定是否和解呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，我們是會的，如果有任何員工有絕大部分個案可能都需要和解、有理據的話，我們會作出這樣的考慮。但以我們所見，其實就沒有這個concentration的問題。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

主席，我還是想洪先生會後提供資料。

我現在想問.....

主席：

請你會後提供，洪先生。

洪丕正先生：

好。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

我現在想說文件W30(C)，其實我們第50條的問題主要都是問，渣打究竟有甚麼監察或管理的措施去確保前線人員會依足守則和銷售指引進行銷售？而渣打的回覆，如果大家看看50.3，基本上有(a)、(b)、(c)、(d)、(e)，有5個措施。我們逐一看看那些措施。第一是說會做文件檢查，即分行經理會看看那些東西，很明顯，這是一個文件的檢查而已，即看看文件是否齊備之類。第二，它有一個風險和合規的職員和經理會抽查這些個案及會見職員，看看他們有沒有錯誤銷售或者誤導客人。所以我知道他們有沒有紀錄是關於這些抽查究竟結果如何，即會不會抽出很多人都是有問題，以及抽查方法如何？我想問洪先生能不能回答？不能回答的話，我都想以書面拿取這些資料。

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，其實抽查都有兩個層面。一個層面就是，首先，我想我們的Branch Service Manager要check所有東西，所有文件都要check。之後，其實我們的個人銀行業務有一個product team，亦會定期去看這些分行，看它們的document check。而(b)那個行列

其實是獨立於個人銀行業務的Risk and Compliance Officer，因為我們會把不同的需求轉化到我們自己所稱的key control standards，這些key control standards是每個部門其實都要做，而這些Risk and Compliance Officer就會去分行進行調查，而所有無論是由個人銀行業務裏面的product的supervisory team進行調查，以及這個Risk and Compliance Officer進行調查和查看這些文件，其實是做得很足的。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

洪先生，是否這也不過是文件檢查而已，即其實是沒有真的會見銷售人員和問他問題，看看他是否懂得回答，有沒有說錯話，是嗎？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，這是(a)和(b)，我之前亦曾經說過，在這個product之內亦有一個Control Team，他們每一年都會去分行兩次，而該兩次是所有分行都要去的，做一個突擊的spot quiz，去問前線員工關於銷售過程，做一個spot check on他們的理解程度，這個我們也是有做的，這是有別於文件上的doc check的一個步驟。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

主席，我要求那些spot check的quiz的問題，包括問題及結果，即是否很多人都不懂回答還是怎樣，我希望能取得這些資料。

主席：

洪先生，可不可以提供這些資料？

洪丕正先生：

是，可以。

陳健波議員：

接着第……

主席，我可以說嗎？第三項是說會監察投訴個案的上升趨勢。第四項是說，內部稽核方面，每年都會去查核的。我想查看原有的報告，其實查核的internal audit有沒有報告說銷售是有問題，有系統性的問題出現？有沒有這些報告呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，整體來說，查核方面，即(c)和(d)，首先，關於(c)，其實我在書面上也highlight過，在雷曼倒閉之前，我們所銷售的5 600多宗個案之中，只有1宗投訴，from一個complaint trend來說，是沒有一個特別的問題的。至於(d)方面，我們在relevant period內亦有3個不同的audit，包括wealth management product和他們前線的sales distribution的audit。整體來說，3個audit都是合格的，有1個其實更達到一個satisfactory，一個滿意的程度。而個別亦沒有任何一個specific的high risk的audit finding。上次會上，我想有一位議員曾經問過這個summary of 這些audit finding，我們在書面上應該有一個deadline我們會交給立法會的。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

接着最後一樣，你說有合規和保證團隊會去做定期覆核，包括"放蛇"，即是找些神秘客戶去問他。我想知道，你的"放蛇"活動其實有沒有揭發到一些事情，是真的有誤導或銷售時披露不足的情況呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

那個finding倒不至於有這樣的問題出現。當然，有一部分可能說——如果沒有記錯——可能某些客戶，可能美國人不能買，可能要清晰一些，那些fee structure可能要解釋得清楚一些，是會有這些improvement的。但整體來說是沒有發現任何大的、你剛才所說的違規銷售的問題。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

主席，我也想取得那些神秘..... mystery shopper的報告，我想取得那些報告。

主席：

嗯。洪先生。

洪丕正先生：

盡力吧。

主席：

OK，好。陳議員。

陳健波議員：

我剛才說了那麼多項，即(a)、(b)、(c)、(d)、(e)，但是如果大家留意，其實始終都沒有證據證明銀行有很明確的指示給予銷售人員，一定要向客戶披露發行人和保證人倒閉的風險，更加沒有證據證明銷售人員已經將這兩個風險通知客人，但現在的問題是整件事的關鍵就在於此，因為雷曼倒閉了。我想問一問洪先生，究竟有甚麼解釋，即你們沒有文件證明說一定要將這些告訴客戶，更加沒有文件證明說已經告訴了客戶。那麼，為甚麼你們覺得有那麼多投訴都可以不理呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，我們在另外的文件亦有提交我們對於前線員工銷售過程的指引，當中我們的IPSP。在這些文件中，在我們整體的training方面，是一直reinforce這些IPSP所需要的東西，其中一個所需要的東西是要明確地解釋產品的feature和解釋其風險所在，而我們去spot check的quiz其實也要問他們是否明白有需要做這些工序。我想這些就是我們指引上要列明這些risk factor讓客戶聽到。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

主席，我想關鍵就是，文件是很齊全的，或者要職員做甚麼都是很齊全的，始終最重要的那部分是當他面對客戶時，究竟有沒有說這方面的東西呢？這似乎是沒有文件證明的。不過，我不需要他回答這個問題，我要趕緊去問下一條問題，就是剛才洪先生解釋過，說願意為該152宗和解，是基於兩個原因，其一是hardship(即困難)，或者是因為他嚴重地不符合內部標準而影響客戶的投資決定。那麼，我想問，為甚麼基於沒有披露發行人或保證人的倒閉風險而作出的投訴，反而沒有特別考慮呢？因為我相信現時所有人都以為買這些股票或notes，一定是

大不了便持有股票，人人皆是這樣想的。但現時很明顯，因為發行人或保證人倒閉而令大家一無所有，究竟為甚麼這個雖是最重要的原因，反而沒有一個case是和解的？

主席：

洪先生。(計時器響起)

洪丕正先生：

主席，我想籠統來說，我們是有考慮這個因素的，這個是part of 我們的整體和解，我們是考慮很多因素，這是其中一個因素我們會考慮的。

主席：

OK。劉慧卿議員。

劉慧卿議員：

是，多謝主席。我想問一下洪先生，剛才他說雷曼倒閉之前只收過1宗投訴。那個投訴是甚麼性質，以及是否全數賠償？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

由於只得1宗投訴，所以我可能.....

劉慧卿議員：

不，如果你不知道，你便會後給我們好了。

主席：

可不可以回應這個問題，洪先生？

洪丕正先生：

其實主要是有關他說.....因為只得1宗，所以我擔心是有少許privacy，即如果你說有幾個，可能那個individual會.....

主席：

不，我們沒有要求你說出那個有關人士的姓名，那個問題只是要求資料而已。

劉慧卿議員：

那個性質，對了。那個性質，以及你是否全數賠償？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

這個個案，我想我們是……他主要是說你沒有做足你所有需要給我的explanation這樣子，我們便再去看看。

主席：

劉議員。

劉慧卿議員：

那是怎樣？主席，我不是很清楚他說甚麼。洪先生，你說得清楚一點，那個性質是甚麼，以及是不是全數賠償給那個客人？百分百？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

呃……

劉慧卿議員：

其實他是知道的，不過他不想說給我們委員會聽。

主席：

不是，因為這個屬資料性，這個是事實……

劉慧卿議員：

就是了。

主席：

.....我相信證人是要回應的，洪先生。

劉慧卿議員：

就是了，你說過那麼多次有1宗，那我現在就問你那1宗。

主席：

因為我們沒有要求他說出那個有關人士的名字。

劉慧卿議員：

就是了，請你說吧，洪先生。

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

以我所知，這宗應該是沒有賠償的。

劉慧卿議員：

這樣.....我相信他回去.....

主席：

劉議員。

劉慧卿議員：

主席，可不可以回去查多一些資料，即是何時收到那宗投訴呢？涉及多少錢呢？是甚麼內容，以及如果沒有賠償，原因是甚麼？今天你不要再說了，因為你也不是很多講得很清楚，是不是這樣，主席？

主席：

嗯，是，會後請提供這些資料。

洪丕正先生：

不如你讓我回去再翻查這些資料，其實我真的不是知的，不過我只是憑少許記憶而已。

劉慧卿議員：

唉！你不知道你就不要回答我們，不要浪費了我兩分鐘。主席，主席……

主席：

可不可以會後提供，或者會後提供資料給我們。

劉慧卿議員：

主席……

主席：

劉議員。

劉慧卿議員：

剛才副主席問，你們已經和解的152宗，初時洪先生告訴我們說是涉及8,500萬元，對不對，主席？

主席：

是。

劉慧卿議員：

對吧？這是正確的。

主席：

是。

劉慧卿議員：

8,500萬元是你說的。那麼，副主席就問你是不是全數賠償給他，你好像是說不是的，是不是，主席？我想問洪先生。

主席：

副主席，副主席。

黃宜弘議員：

主席，我不是這樣問的，我只是說在那麼多宗當中，有多少宗是……

劉慧卿議員：

是賠百分之一百的。

黃宜弘議員：

……賠百分百的，有多少宗是這樣。

劉慧卿議員：

洪先生，你再回答這個問題。

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

是。有部分是賠償至100%的。

劉慧卿議員：

主席。

主席：

劉議員。

劉慧卿議員：

如果我們看陳述書53.2段，第27頁，是說你們批准了處理和解這152宗"at up to 100% of principal amount invested"，是甚麼意思？我最初看這裏，我以為全部是百分之一百，現在副主席問了，並不是這樣，即有部分不是。其實這裏也寫明，有部分不是，有部分是。你可否告訴我們，有多少是、多少不是？

主席：

洪先生，因為字面上不是很清楚，當我看時，我都覺得究竟是說多少呢？可否詳細一點回答？洪先生。

洪丕正先生：

我現在沒有一個exact number是多少，out of 152有多少是賠了100%。

主席：

剛才你已說過會後會提供，剛才已答應了。

劉議員。

劉慧卿議員：

是，好的，那麼你以後再提供給我們吧。

剛才我跟進陳健波議員之前所問的，有多少個員工是有很多投訴的，你說要回去才告訴我們。我都想一併知道，有多少間分行是特別多投訴的。你不知道就不要回答我了，你會後提供那些數字給我吧。我們想知道有沒有一個趨勢，即哪些人被人投訴得多，或者哪間分行賣這東西是特別多的。另外，還想問一下.....

主席：

你想證人會後提供，對嗎？

劉慧卿議員：

是的，主席，可以嗎？

主席：

可否會後提供？洪先生。

洪丕正先生：

可以。

主席：

因為我要他答應。

劉慧卿議員：

多謝你，主席。

主席：

劉議員。

劉慧卿議員：

主席，我還想問已經離職的員工數目，即與雷曼有關的。我猜你現在都是無法提供的，你現在能否提供？即雷曼"爆煲"後有很多投訴，但又有員工說我不幹了。這一類有多少宗呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，我會後提供，可以嗎？

主席：

好，會後提供。

劉議員。

劉慧卿議員：

那麼你一併提供，如果可以的話，也一併說明哪些員工是特別有人投訴他的，因為可能有兩種，主席，有些就此離職，但

沒有人投訴他或投訴他處理的個案，或者有些是投訴他，但他又已離職的。你可否都一併給我們那些數字？

主席：

可否分類呢？洪先生。

洪丕正先生：

可以。

主席：

OK，好。

劉議員。

劉慧卿議員：

包括一些比較中層的、負責的那些員工，一些是前線的，這些資料都可以提供給我們，是嗎？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

不是很明白，中層即是……

劉慧卿議員：

即是你們管理層吧，管理層和前線，是否這樣分呢？是離職的那些。

洪丕正先生：

中層即是……

劉慧卿議員：

管理層吧，主席，我說管理層好了。

主席：

管理層。其實即是兩類，管理層和前線人員。

洪丕正先生：

相關的管理層，是嗎？

主席：

是了，即是……

洪丕正先生：

因為管理層其實有很多是做不同的類別，可能有些是做信用卡，做那些……

主席：

是，沒錯。

劉慧卿議員：

我們說的是與雷曼相關的，主席。

主席：

即高層人員，管理階層吧，還有前線人員，是分類，但我們不需要名字，只要那些資料、那些數字而已。

洪丕正先生：

好。

主席：

劉議員。

劉慧卿議員：

主席，我們會拿這些數字，但我現在可否問一問，如果已離職的，你們又會做……你們要處理的，現在還有1 079宗尚未完成，而他又離了職，當你去處理的時候，你們銀行的政策是怎

樣呢？你是否去找他回來問他，抑或反正他都走了，即是無頭公案，是無法處理的呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，我們會尋回這些前線員工，而絕大部分我們都能找到。

主席：

劉議員。

劉慧卿議員：

主席，即絕大部分都找到，亦可以協助你，因為剛才你說，你要看看這個投訴者，又要再聽職員說話嘛。即這些全部是可以處理到的，是嗎？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

我們一定會尋回這些員工。當然，有些員工可能已離開香港或者 whatever，那就不行了，但大部分員工我們是能夠找到而作出一個取證的過程。

劉慧卿議員：

主席……

主席：

劉議員。

劉慧卿議員：

……所以在他提供給我們的資料中可以一併寫明，即是有多
少人已離職，多少人能夠找到，多少人找不到之類，即是……

主席：

是，請你詳細列出吧，洪先生。

劉慧卿議員：

主席，剛才很多同事都問過你，在1 200多宗當中，你處理了150多宗，即還有超過1 000宗未完成。我想問一問渣打銀行，你們銀行方面，以及剛才你提到有一個6人組，是其他地方包括你說的總行方面都有份去處理。你們有否談過這件事，弄到今天，對銀行的聲譽，對銀行的信用造成多大損害？而銀行是否應該適時地處理這些事情，而不是要苦主們到處跑、到處吵。在這一方面，銀行有否評估過對銀行有多大損害？

主席：

我相信你的前一部分不要去到批評的程度，好嗎？

劉慧卿議員：

我沒有批評啊，主席，我問他銀行有否做過這件事而已……

主席：

洪先生。

劉慧卿議員：

……以及如果有，做了些甚麼結論。

洪丕正先生：

主席，我想這個雷曼事件對全球金融業、全球銀行業的相關信譽風險，其實是很大的，我是絕對同意的。而我想，銀行始終去調查、去處理每一宗這類投訴，都要有一個很嚴謹和很認真的角度去看，因為每一宗投訴，其實本身都涉及一個訴訟風險，而這個訴訟風險，如果訴訟是成立的話，其實帶來的是更大的信譽風險，亦有一個precedent risk，即先例的風險存在。所以，其實在銀行處理投訴個案的過程中，是沒有任何誘因令到我們不用一個公平和公正的角度去處理這些投訴，而我們對於每一個投訴都是認真的，亦是持一個開放態度去看待它們的。

劉慧卿議員：

主席。

主席：

劉議員。

劉慧卿議員：

我的問題是銀行有否評估過，你說全球，我都不想你回答全球的銀行了，我只想你回答渣打而已。你自己有否評估過這件事對銀行的聲譽造成多大的損害？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，整體來說，reputational risk在我們來說，是一個很重視的風險環節(計時器響起)。當然，我很難放一個數目字進去這個reputational risk，以示損失了多少，但這方面我們絕對覺得這是一個很重大的損失。

主席：

我相信不要要求證人作出判斷，即損失有多大.....

劉慧卿議員：

不，主席，我問他銀行有否評估過，再告訴我們。他現在開始說是有的，不過他沒有放入一個數字，即是說這個聲譽的損害值100億、1,000億，他說是沒有的，不過都是有損失的。問題就是，你評估過，如果有這麼大的損害，你就做點事去彌補嘛，主席，我的問題就是這樣而已。他的銀行很明顯是有討論過的，但他卻說我沒有放一個number下去，這對渣打的損害是4,000億，這倒是沒有。其實，如果你賠償給人家，可能你的損害就會減少了，主席。

我最後問一條問題而已。你有評估過，你有一個100人的組去處理這些投訴，很明顯恐怕是不足夠的，否則為何搞了這麼

久還有近千宗呢？銀行有否考慮過，多找100人或多找200人去盡快處理，以及銀行是否明白，如果很快處理掉，未必可以完全挽回對聲譽的損失，但都應該是有用的。銀行有否考慮過？

主席：

洪先生，可否加強這方面？

洪丕正先生：

其實我們已經調配了很多資源去處理這些個案，而在過程中，我想如果我們發現有需要或有偏離的話，我們會作出和解。但亦有一些個案，事實上亦有可能投資者是真真正正很富有經驗，或者在銷售過程中是有清楚解釋的話，我們亦希望遵守一個比較上有原則的做法，逐個逐個case去看。我想這是最公平的方法去處理。

主席：

各位，現在我宣布小組委員會休息大約15分鐘。請各位準時在11時20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他的證供。

(研訊於上午11時05分暫停)

(研訊於上午11時22分恢復進行)

主席：

各位，我現在宣布研訊繼續。洪先生，禩女士，你們現在是繼續在宣誓下作供。接着是陳茂波議員。

陳茂波議員：

主席，之前洪先生回答你和其他同事的時候，都有提到和解的個案有152宗，這個資料是在洪先生陳述書的第53.2段。但是，在陳述書的第55.1段那裏則說和解個案有154宗，其實究竟是152還是154呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，我們已經在書面上其實……不好意思，這是一個typo，是152，我們在書面上已經解釋過了。

陳茂波議員：

好。

主席：

陳議員。

陳茂波議員：

主席，我接着的提問跟剛才有些同事問過的有點接近。不過，避免洪先生稍後提供資料時未能完全滿足我們的要求而又要回頭，大家都浪費時間。所以，我在這裏想提一提，透過你，主席，提出一個要求，就是關於陳述書的附表1，陳述書附表1有一個表，列出渣打銀行賣出的幾隻產品。剛才同事們提出，需要洪先生提供的資料是已離職的員工有多少投訴，做一個分析，就是每一名員工引起的投訴有多少。我想資料裏面豐富一點、全面一點。第一，離職方面，我想洪先生回覆我們的時候，將它區分為自願離職和被他們辭退的；被他們辭退的包括被他們勸諭自己遞信辭職的，這是第一個資料。第二個資料是，我想他們列出，同樣用這個表，他給我們的表內有3隻產品，在這3隻產品裏面，將那些離職的人分開列入這幾隻產品。我想看到每一隻產品當中，有多少離職的同事牽涉在內，number of complaints，多少宗投訴牽涉在內，以及有多少宗已和解及多少宗正在調解之中。這個可否辦到呢？

主席：

洪先生，可否提供這些資料呢？你明白那個問題嗎？

洪丕正先生：

應該沒問題，我盡量協助，好嗎？

主席：

陳議員，請繼續。

陳茂波議員：

主席，在洪先生提供的文件Item 13，陳述書附件的Item 13裏面，其中有一個附件4，Item 13的附件4。這是他們內部的一封電郵，似乎是每年一次提醒同事關於符規的責任，在這份文件後面那頁提到一個機制，如果同事看到甚麼是可以舉報的。我想問洪先生的問題是，在過往這麼多年，有沒有員工向你們舉報過與雷曼相關的票據的一些事情呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，以我記憶，是沒有的。

主席：

陳議員……

洪丕正先生：

或者我問一問禰小姐，看看她有沒有這方面的記憶，可不可以？

主席：

好的，禰女士。

禰惠儀女士：

主席，我的記憶都是沒有的。

主席：

陳議員。

陳茂波議員：

主席，或許請他回去再確定一下，如果有的話，就要說明有多少，舉報內容是甚麼，以及那些舉報最後是如何處理。

主席，我接着的問題就是，陳述書裏面提到金融管理局與他們的審計委員會，他的陳述書第56.2段，第28頁，就是金融管理局跟他們的審計委員會開會，這裏說開會的時候並沒有表達對於銀行非利息收入的任何關注事項。我的問題就是，在這個會議裏面，有沒有討論過任何關於：第一，雷曼相關產品的事情；第二，不單是說雷曼，一般性來說，在那個會議中，金融管理局跟他們的審計委員會開會時，有否觸及他們銀行在售賣結構性產品這件事上，第一是product due diligence，即產品盡職調查的情況，以及對於售賣這些產品的銷售情況，金管局有沒有表示過任何意見，有沒有在這些會議上討論過呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，兩個問題，其實以我的記憶，都是沒有的。第一是有沒有雷曼相關的產品，以及第二方面就是說structured note、product due D、sales process，以我的記憶是沒有的。

陳茂波議員：

主席。

主席：

陳議員。

陳茂波議員：

我跟進的問題就是，那個會議的會議內容是說些甚麼的？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，我想金管局都希望跟每間銀行的董事局有一個定期的溝通。如果有甚麼特別大的issue要highlight的話，或者那些board members有甚麼特別事情要highlight的話，通常會在這些會議上

highlight。以我所知，當時沒有甚麼很大的issue在那個會議上提出來。

主席：

陳議員。

陳茂波議員：

主席，這個會議不是跟他們的董事局開的，是跟你們的審計委員會開的。其實除了這個會議之外，之後有沒有類似的會議，是金管局跟你們的審計委員會開會呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，在那個relevant period裏面，以我記憶，只有這個會議而已。

主席：

陳議員。

陳茂波議員：

主席，對不起，我聽不到。

主席：

請你再回答一次，洪先生。

洪丕正先生：

主席，在那個relevant period，即06年至08年8、9月期間，以我所知，這是唯一的會議。

主席：

陳議員。

陳茂波議員：

主席，第56.3段有提到金管局跟他們銀行的高層管理層開會，用他的字眼就是prudential meetings，在這些會議裏面，第一，有沒有觸及過關於結構性產品的事情；第二，有沒有觸及過與雷曼相關的事情；第三，有沒有觸及過不單止雷曼，而是一般來說，渣打銀行在銷售投資產品這方面，金管局有沒有提過任何concern？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，以我的記憶，我想specifically on雷曼結構產品的discussion是沒有的。不過，整體來說，作為一個監管機構，他們會說generally他們的areas of focus，來年會有何看法。Generally，我想整體來說，在investment product方面，當時來說，他們都會highlight這個作為他們會留意的一個area。

主席：

陳議員。

陳茂波議員：

洪先生，你剛才所說，投資產品都是他們會留意的方面，對嗎？他們有沒有一些具體的comment是關於你們銀行在這方面的做法呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

Specifically，我想他們通常都會講解可能是他們會看的priorities，而將來的，譬如一些定期的on-site examination，他們會看的資料，所要的東西，他們會highlight他們的areas of focus。所以，有很多詳盡的方法，他們會透過一些on-site examination去再看的。

主席：

陳議員。

陳茂波議員：

主席，我可否透過你要求那個相關部分的會議紀錄呢？

主席：

洪先生，可否提供這個資料？

洪丕正先生：

可以。

主席：

陳議員。

陳茂波議員：

主席，我亦透過你要求剛才我所提到第56.2段中金融管理局與他們的審計委員會5月29日會議的相關會議紀錄。

主席：

嗯。(計時器響起)洪先生，你可以提供嗎？

洪丕正先生：

可以。

陳茂波議員：

主席，還有一個問題，容許我問完。

主席：

是，陳議員。

陳茂波議員：

在第55.1段那裏，洪先生提到有152宗個案已和解，他們考慮了不同的原因，其中有一個——套用他的字眼——就是"material inconsistency with internal standards"，即是說與他們內部的要求和規矩有一個重大的差異情況。這方面你可否詳述其實是包括些甚麼呢？

主席：

洪先生。(公眾席上傳出聲響)

請公眾人士保持肅靜，或者不要開動其他音響儀器。

洪丕正先生：

主席，整體來說，我們是獨立地看每一宗個案，如果我們看到有些情況是在我們的指引上有偏離，而這個偏離亦影響了這個客人的投資決定的話，我們會作出一個和解協議。

陳茂波議員：

哪方面的偏離，主席？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

我剛才說過，因為始終每一宗個案是牽涉到我們的法律意見，我只能籠統地說，在文件上、程序上、雙方的討論、環境因素，整體來說作出一個判斷。

主席：

你大概還有多少，陳議員？

陳茂波議員：

很短的，只是跟進而已。主席，我其實不需要他透露個別個案的情況。

主席：

不是，因為時間過了很久，我想問你還有多少而已。

陳茂波議員：

很快的，最後這條。

主席：

甚麼？

陳茂波議員：

最後這個要求。

主席：

OK，好的。

陳茂波議員：

這個要求就是請他將那152宗和解個案，其中所牽涉到的所謂與他們的內部標準有重大偏離的，我想他做一個表，說明究竟偏離了哪些標準，各自有多少case。

主席：

好的。洪先生，可否提供這些資料？

洪丕正先生：

整體來說，我說過是有大約三分之二，至於詳情，我想這個始終是涉及法律顧問方面，我想我們要claim privilege了。

陳茂波議員：

主席……

主席：

陳議員。

陳茂波議員：

.....我想記錄在案，我不同意他的說法。

主席：

其實這個是資料，為何你不可以回應呢？請解釋一下，洪先生。

洪丕正先生：

我想這視乎議員其實想要些甚麼。

主席：

或許可否請陳議員再重複你的問題，問得清楚一點？

陳茂波議員：

多謝主席。主席，第一，就是我知道這152宗和解個案所牽涉到的與他們的規矩、標準有重大偏離的，是偏離了些甚麼？這是第一。

第二，偏離了譬如有(a)、(b)、(c)、(d)、(e)，假設有5樣東西，各自的案件有多少？

第三，主席，剛才不同的同事，包括我自己在內都問，將那152宗和解個案relate、跟蹤到已離職的同事，我希望那個表可以列出，譬如某甲有多少宗個案，該個案中有哪些地方是嚴重偏離的。

主席：

洪先生，可否提供這些資料？這些是事實的資料，我相信是我們應該有的資料。

洪丕正先生：

不如你容許我回去與律師談談，我再盡量配合好嗎？

主席：

如果要回應的話，請你以書面回應，好嗎？

洪丕正先生：

好的。

陳茂波議員：

多謝主席。

主席：

是。接着是梁美芬議員。

梁美芬議員：

主席，我的問題是想洪先生看看W30，他的statement的45.21段、45.22段、46.1段。洪先生，我記得上次你很清楚說過，你們沒有一個sales script。45.22段這裏亦提到"no customer incentive scheme"，46.1段是"the bank had no sales strategy"，這樣是否算是"三無"呢？對於staff，他們如何銷售ELN這些如此複雜的產品？

洪先生，很簡短，yes or no？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

你剛才又有幾個問題，不好意思，主席……

梁美芬議員：

沒有幾個問題。

主席：

你可否重複你的問題？

梁美芬議員：

不需要他回答了，我不想浪費我的時間。我只是指出，在你上次回答我們說沒有sales script，45.22段是沒有customer

incentive scheme，46.1段是no sales strategy，在這種"三無"的情況下，員工用自己的理解去推銷這些如此複雜的產品，出現錯誤是完全有可能的。

主席，我很想清楚說，我不希望我們的調查最後導致員工及苦主變成代罪羔羊。我這個是有理據的。剛才洪先生提到，每一宗個案都有機會打官司，我是絕對明白，因為我曾陪同苦主去見你們，解決這些問題，所謂case by case。那些苦主不懂法律，你們有很好的律師對着他們，好像調查一樣，出來之後真的被嚇傻了。我覺得，在這一方面，我希望.....

主席：

不要說"你覺得"了，因為你這樣變成是自己的評論。

梁美芬議員：

你讓我問吧。所以，我希望洪先生可以明白，其實現時的苦主是不會有好像銀行那麼龐大的經費去跟銀行打官司的。在這個情況下，我想說，在53.2段及53.3段，即是case by case basis，在星期二，我知道外面有一名渣打苦主被捕，我去了瑪麗醫院，而且是由重案組去調查他，我看到雙方所謂的碰撞根本是很表面的。為何在處理這些投訴個案方面，我想問洪先生，為何會處理得這樣差呢？還要對很多這些可能已精神衰弱的苦主雪上加霜，你們處理這些投訴個案是決定要報警逮捕他們的嗎？

主席：

其實那個個案不一定直接與這個有關。

梁美芬議員：

有關係的，對不起，因為這就牽涉到剛才提到的兩種情況，一種情況是每一宗個案在解決時，在53.3段，他們銀行有龐大的經費聘請律師，在和解的過程中。第二，當苦主可能去要求一些解釋的時候，他們可能得不到合理的對待，結果會出現如此惡劣的後果，就是會被捕的。

我想問洪先生，知否前線的分行是會出現這些處理得如此惡劣的所謂投訴個案的解決方式呢？不知道洪先生是否知道，前

線的分行會否向你匯報，他們是這樣去解決這些所謂苦主的投訴呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，每一個個案，我們都是很嚴謹、很認真去看。而每一個個案，我們都希望有一個獨立性，去取證、去看那個案的case。這方面我只能夠說，如果有任何苦主有任何新的理據、新的資料，我們是很樂意去看的。我們希望處事的方式是這樣。

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

是。洪先生，在處理這麼多的個案，這麼多如此情緒化的苦主的方式，我想問洪先生，為何你們不採取和解的方式，而最後是抓人，可能不止1個，日後可能會有第二個、第三個。這並不是解決問題的方法，對嗎？洪先生。

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

我想是牽涉兩個問題吧，是不同的問題吧。抓人與否，其實都不是我們的決定，亦有相關的法律機制去決定警方何時抓人，何時不抓人。這方面，我想我不能夠替警方作一個判斷。而這方面，始終我們銀行希望做到的是每一宗個案都盡量認真去處理、認真去看。

梁美芬議員：

好。

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

我是一個目擊者，在那些苦主當中，當天看到有一位大新的苦主來到你們渣打銀行存錢……

主席：

我相信你不可以說這些個案……

梁美芬議員：

不行……

主席：

……因為……

梁美芬議員：

不，這個是和解……

主席：

……你現在，尤其是你不可以說到警方的行動，這是與我們的調查無關的……

梁美芬議員：

我現在……主席……

主席：

……我想你要小心提問。

梁美芬議員：

……這是有關的，我是說到和解的方案。

主席：

我要提醒你有關我們這個取證階段所應該用的方式。我現在提醒你。

梁美芬議員：

我現在就是取證呀，主席。

主席：

你不可以去到另一方面的範疇，是不可以的。

梁美芬議員：

另一間銀行其實已提出一個大和解的方案，所以那些苦主便露出笑容了。但你們的銀行遲遲都不肯提出和解的方案，為何仍然不肯考慮一個和解的方案呢？另外那些銀行的客戶都去了你的銀行存款，怎知卻赫然發現你們銀行是沒有提出和解方案的。為甚麼呢？洪先生。

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，我始終覺得，其實在銷售ELN的過程，這個產品在每一個銷售過程的個案都是很不同的。我覺得，我們希望以一個合情、合法、合理的模式去處理每一個個案，看每一個case的證據，它的evidence。我剛才亦說過，每一個case我們都有一個訴訟風險存在，而我們是不會低估這個訴訟風險，我們很重視，如果有訴訟是勝訴的話，這對銀行來說是一個很大的信譽風險，亦有一個很大的先例風險。其實，我們沒有任何reason令我們用一個偏離公正、公平的方式去處理這些投訴。

梁美芬議員：

主席。

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

我們要在立法會調查，我們希望解決問題，是否打官司，銀行絕對有財力去做。我看到很多苦主說要打官司，我勸他們不要這樣做，等我們立法會去調查，把真相查出來。

洪先生，你剛才說法、理、情，我要追問第6.2段，既然現時未解決的個案只佔你們銀行的total revenue的0.8%，我重申一次，為何不可以對一些你們認為已經屬有問題的個案，提出一個總的和解方案去解決問題，而不是要他們繼續.....有些苦主連工作都沒有了，就是因為要在這裏抗爭，我覺得是沒有必要的。我很希望我們能夠解決他們的問題，你們為何不考慮採用和解方案，而是說每個個案要去打官司呢？我們很清楚，打官司對苦主來說，他們是負擔不來的，你要打官司即是叫他不要追討，所以他們只可以用這些方法去抗爭。為甚麼不接受考慮提出一個和解方案呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，我絕對不是希望要打官司，我亦絕對不願意見到這些事情發生，我只是希望說，我們每一個case都會看，因為有些case，如果我們事實上做得不好或做得偏離，做得偏離的話，我們會和解，但亦可能有一些case牽涉到該產品是真真正正有很詳盡地披露風險，又或者投資者可能在這方面有很豐富的經驗，我們是希望依照一個有原則性的程序去辦事。我覺得整體來說，這是一個最公平的方式去處理。

梁美芬議員：

洪先生.....

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

.....我想現在雷曼來到立法會，至今已有1年半，那些case都全部見過了，那些資料應該全部在我們立法會都可拿到，我覺得不應該再延遲，不可以再說現在交給那個case去處理。我覺得剛才的問題，洪先生不能再迴避，每一個case認為哪一點是不公平公正？那些員工究竟如何處理？我們接觸的個案中就有很多case連日期也沒有寫上的。在這些情況下，究竟是員工出錯，還是你的銀行根本沒有政策呢？因為現時看來，你們是"三無"，我也不想追下去變成只有員工做了代罪羔羊。現在說的是整間銀行的高層如何處理這些複雜性產品，這個資料要拿出來.....

主席：

我想你要回到.....我們取證是要尋找真相，整件事的真相，你不要概括性地評論.....

梁美芬議員：

不是comment，我是quote他自己的statement(計時器響起)，主席，這是一定要的。

主席：

你要索取資料是取證，那個方式是取證，我讓你繼續問，多問一條，而不是去評論，知道嗎？因為我們早已說過不可以評論和在這階段追究責任，即是你已下了最後的結論，你取證是索取資料嘛。

梁美芬議員：

主席，沒錯，主席。

主席：

你繼續多問一條吧。

梁美芬議員：

是，我們不是評論，我希望洪先生聽得很清楚，立法會並不是最後只要那些員工或苦主當代罪羔羊，我希望，如你剛才所說，每一個個案，既然已過了1年半，你既然如此小心、查得如此清楚，那個數字應該在我們完結調查渣打銀行之前，全面向我們立法會公開。

主席：

這是你個別的意見。你要取證你就問他問題，你現在想問他甚麼問題？

梁美芬議員：

他都回答不了，他都說case by case要打官司了……

主席：

不，你認為他回答不了，即是沒有問題了。

梁美芬議員：

……我告訴你，其實我真是覺得很失望。

主席：

因為你現在是取證，而不是做一個你公開的甚麼呼籲等等，不是這樣的，因為這是取證的工作，梁議員，你記清楚。所以我一直叫你回到我們的議題、我們的範疇，就是這個原因。因為你這樣已變成作出公開呼籲，作一個聲明、公開評論，這不是我們的工作方式。

梁美芬議員：

主席，我剛才已說過，我取證的就是，他剛剛回答我，每一個個案，他們會公平、公正，有一些個案員工真的有偏離，所以我就有一個很清楚的要求，在我們調查渣打銀行完結之前，這些數字全部要公開，因為已過了1年半了，其實不應再拖了，有些甚麼其實都應該全部查出來了。

主席：

這就是呼籲了，而不是要求……

梁美芬議員：

不是呼籲，我要求洪先生提出……

主席：

你現在要取證的話，就要問證人取資料。取了資料後，最後我們會作出決定、裁決，然後才提出我們的意見。我們的工作是這樣做的。我一開始時已經說了，一年多之前我已一直這樣說了。

梁美芬議員：

不，主席，你不明白……

主席：

你現在是呼籲他要做的事情……

梁美芬議員：

我不是呼籲他做事，我要求……

主席：

……你要留意，其他同事並不是這樣問的，不可以這樣問的，梁議員，明白嗎？是不可以的。

涂議員。

涂謹申議員：

其實，主席，是不是可以理解，梁議員的問題即是問證人會否打算這樣做，這樣可以嗎？

主席：

你將那個問題改一改就可以了，涂議員……

梁美芬議員：

主席，主席，你不要這麼……

涂謹申議員：

她問得……你可以幫幫她嘛。

梁美芬議員：

主席，我……

主席：

你改一下那個問題吧，即是說……

梁美芬議員：

主席，你很清楚我的問題……

主席：

我希望你向證人提出一個問題，但不是作出呼籲。

梁美芬議員：

不，不是呼籲，我要求有一個時間，你明白嗎？有時間表，因為上次DBS的也還未交回來給我們。

主席：

我給你時間，我讓你多問一條題目，你要正式問他，讓他回答，向他索取資料，而不是呼籲他做一些事情，OK？

梁美芬議員：

主席，我希望你不要誤解……

主席：

我不是誤解，我是一定要……

梁美芬議員：

.....我不是呼籲，我要有一個時間表，那個時間表是在我們完結渣打銀行的調查之前，洪先生還要來作證之前，要交出這些數字，這還不夠清楚？這是很清楚的，我並不是呼籲，我要求一個時間表。

主席：

你可以問他可否會後交出這些資料給我們.....

梁美芬議員：

我是要求，我就是知道主席你會說會後，我是希望在我們整個過程完結之前要提出，因為我向星展銀行要求的資料，他們現時仍未交來。

主席：

那麼，你再問清楚你的問題好了。今次，你這個問題是想請證人以書面方式提供甚麼資料？

梁美芬議員：

我剛才提過，很清楚，剛才洪先生答覆我，53.3，他每一個個案都是case by case，用公平、公正的原則。我就是說，每一個case的細節，如何公平、公正，為何不可以和解？哪些是他打算是準備去訴訟的，叫當事人去打官司，這個表應該可以交出來，因為過了1年半了，雷曼是2008年9月13日.....

主席：

即你是說分類，每一類有多少個嘛？

梁美芬議員：

沒錯。

主席：

你的問題應該是這樣，而不是說每個個案都要告訴我，不是這樣的。

梁美芬議員：

我剛才已很清楚地說過了。

主席：

你剛才的問題根本就是呼籲而不是問題。

梁美芬議員：

不是呼籲，主席。

主席：

我相信現在證人明白你的問題了。

梁美芬議員：

呼籲是沒有時間表，我的是有時間表的。

主席：

OK，明白了。請洪先生回應一下。

洪丕正先生：

主席，我想有少許類似剛才陳茂波議員問的問題，我想我要回去徵詢法律意見，再盡量配合，好嗎？

主席：

這個提議……

梁美芬議員：

我還要補充一點而已，那個表內要說明——剛才其實陳茂波議員有問過，我更加清楚——就是究竟有多少員工在調查過程中現已再找不到，不論是你們解僱他們，還是他們自動辭職，每一個個案的員工是辭職還是消失了、找不到。

主席：

有沒有一些補充資料是較剛才陳議員所提的更多？可以會後提供，好嗎？

洪丕正先生：

與剛才的相若吧，主席，所以盡量配合吧，好嗎？

主席：

好的。

李慧琼議員。

李慧琼議員：

主席。我都是想瞭解一下你們銀行調查投訴的程序，在你給我們的陳述書，由第54段開始，以及Item 18提供了一個圖，說明投訴的處理程序。我想瞭解一下，你們的獨立調查小組是否會接見每一位投訴者？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

是說那個100人調查小組，即我之前在開始時說過那個獨立的100人小組逐一調查每個case，而每個case，他們都會聯絡投訴者，去明白其投訴的相關情況，以及allegation是甚麼，我們會接觸他們的。

李慧琼議員：

主席，不好意思……

主席：

李議員。

李慧琼議員：

.....我聽不清楚，你是說這個調查小組有100人，而這100人會分別去向不同的投訴者瞭解，接觸他們，是否這樣？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

正確。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

有沒有可能有機會是投訴者要求見你們調查小組的人，而你們不接見他們呢？還是如果他們有要求的話，又或者這是你們一定的要求，就是別人有投訴，你便一定起碼要面談？因為剛才你是說接觸而已，但沒有直接回應我這個面談的提問。

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，可否請禩小姐嘗試回答這個問題？

主席：

可以，禩女士。

禩惠儀女士：

主席，我們有不同的方式，在一般情況下，如果客人要求我們跟他們見面，我們都會盡量配合。我們亦會用電話聯絡客人，事實上亦有一些客人，因為已找過3次以上都找不到——其實是少部分——我們這才沒辦法找到客人。但是，大部分我們都能找到，亦有兩個方式，就是電話及見面聯絡都有的。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

主席。當你接見完投訴者，又或者用你的說法，接觸完投訴者，瞭解他們的投訴、申訴之後，你們是否每一個個案都會接觸相關的前線人員，包括已經離職的前線人員，去聽他們另一方面的說法呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，是的。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

是否全部都接觸到呢？即不光是說和解的個案，是千多個投訴中，這方面你之後會提供資料給我們的，是嗎？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

是，大部分我們都會接觸到，有個案是我們有可能.....如果前線員工離開了或去了別的地方的話，便接觸不到，是有個別情況的。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

主席，大家都知道很多苦主、投訴者都說，在銷售的過程中，你們的同事未必將所有風險向他們披露，有些甚至說到在電話中3分鐘就完成交易。有沒有一個情況或者你們會不會要求你們的獨立調查小組請投訴者加上前線員工坐在一起，再加上一個你們所稱的獨立人士，去聽兩方面的陳述呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，在我們內部的做法是沒有的。但是，如果有個別個案是希望用一個調解機制的方式，可能透過一個中間人，這個過程我們是會配合的。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

為何要去到調解方式才用這個方法呢？你覺得這樣處理投訴是不是不公道呢？因為很多時候，投訴者都是說他們.....舉個例子，好像剛才所說，有個投訴者跟我說，他是透過電話，你們的前線人員就向他sell這個產品，其實整個銷售過程只是3分鐘而已。我相信你接着可能收到這個投訴，你就會查看文件，對嗎？好像你剛才所說，又去問前線人員。若然在這個個案裏，文件都已全部簽好了，而前線人員又否認，那是不是不立案，即是證實這個投訴者說謊呢？是否這樣呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，其實不是這樣的。我們如果收到任何投訴者的資料的話，我們往往都會去翻查、去翻問前線員工，你哪一次，可能兩次、可能三次，其實是希望務求是一個.....因為相關的資料往

往都有可能有一個inconsistency。如果有inconsistency的話，我們會繼續去看，如果有case是我們覺得投訴者是成立的話，我們是絕對會接納的。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

主席。你沒有直接回答我的問題，你說你接納，即是你用你那個獨立調查小組去看而已。你可否說，你是看他的文件是否簽齊吧，這方面我相信你簽齊的機會很大的，但時序則是一個很重要的關鍵。這方面，你如何可以讓投訴者滿意或起碼接受你這個調查是公平、公正的呢？因為如果你只是說看完、全部簽了名，所以他說的東西就不成立了，又或者當前線人員否認當時他們是這樣硬銷的時候，於是因為你們都全部簽了文件，那就不成立了。是否就是這樣呢？因為剛才我問你，你是沒有一個幾方的會議讓大家互相討論的。

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，我想那個過程我們都不會rule out，如果有這樣的要求的話，我們都可以配合的。不過，我們希望不單止看文件，而是看多方面的證供，包括很多環境因素、大家脗合，我想我們看了幾方面的東西，才作一個綜合的判斷。我們始終都是說，每一個case其實都是認真地處理的。所以，有任何不同的angle、不同的新理據，我們絕對是以開放的態度去看的。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

主席，那即是說現時在你53.2中，你收到的1 231個投訴，除了152個你已處理好的個案，若然有些投訴者向你們正式要求有

一個好像我剛才所說的，希望你們邀請一些前線同事，無論離職及不離職的，以及他和你們一個獨立調查單位的人去會面，你們是願意安排的。是否可以這樣理解呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

視乎個別情況，我們可以考慮的。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

有甚麼情況你是不會考慮的？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

我想要看看整體整個case所有的不同的documents及資料，要配合吧，這個我想我們很難一概而論地看。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

我想瞭解一下你這個你所稱的獨立的調查單位，我翻看你的組成，我就看不到有獨立的人士。你所說的獨立是甚麼意思呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

或許這個交給禰小姐回答，可不可以？

主席：

禰女士。

禰惠儀女士：

主席，我想獨立有幾個層次。在第一層的調查人員當中，他們是獨立於銷售團隊，所以他們是完全不屬於銷售團隊的。到了第二、第三個層面，當我們審批的時候，他們會牽涉到一些管理層，是與個人銀行業務獨立，以及甚至與香港整個業務獨立。

李慧琼議員：

是，主席……

主席：

李議員。

李慧琼議員：

……即是說都你們渣打銀行的人，可不可以這樣理解呢？是嗎？

主席：

洪先生。

李慧琼議員：

都是你們渣打銀行的人。

洪丕正先生：

是的，主席。

李慧琼議員：

你又覺得公眾覺得這樣獨立不獨立呢？洪總，你覺得這樣的安排？

主席：

洪先生。

李慧琼議員：

或許投訴者覺得獨立不獨立呢？

洪丕正先生：

嗯，整體來說，主席，整體來說，我們整個過程，如我剛才所說，都是由監管局認可的一個會計師看過整個程序，他亦看過是否恰當，這是有做而是覺得恰當的。此外，我想我剛才在今早亦說過，始終每一個case對我們來說，都有它的litigation risk存在。所以是沒有原因令我們覺得是不符合一個公正和公平的方式去處理的，因為如果不然的話，我想銀行所受的litigation risk是會很大的。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

那麼你們有沒有嘗試過找一些真正獨立於渣打的社會人士坐進這個獨立的調查委員會裏面呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

我想最終是要看整個過程、整個complaint handling的調查，我們是否處於一個independent的view去看。這個我想始終是最重要的環節，而在那個review panel裏面，亦有渣打以外的專業律師去參與這個審批過程，這方面是有盡量做到這點的。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

但你渣打以外的專業律師是渣打聘請的，是嗎？

洪丕正先生：

正確。

李慧琼議員：

是了……

主席：

李議員。

李慧琼議員：

……即你其實剛才沒有回答我的癥結問題，你這裏寫出來就說是Independent Investigation Unit。你覺得(計時器響起)在投訴者來說、在市民來說，是否真的有一點兒獨立的成分呢？

主席：

洪先生。

李慧琼議員：

你不要告訴我核數師看過你的程序，這是沒有意思的。

主席：

洪先生。

李慧琼議員：

即是在投訴者的角度，在市民的角度，你個人認為……

主席：

讓他回答。

李慧琼議員：

.....這樣如何去說服大家這是一個獨立的調查單位呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，從銀行的角度、銀行的出發點，那個intention是希望絕對有獨立性，而每一個投訴者，在香港整體的制度上，其實都仍有很多不同的recourse去做的。所以，我們希望令到那個調查是盡量做到一個等同一個不同方面，例如金管局也好，證監會也好，法庭也好，都希望用一個合理的制度去處理這些投訴。我們的intent絕對是希望能夠做到這點。

主席：

OK。今天第一輪已問完了，我有兩點想跟進一下，就是根據《客戶投訴處理指引》，即文件W30(C)第12項文件第3.1B條所記載，規管事宜相關投訴的最終回覆，將於銀行接獲投訴當天起計60天內送達投訴人。60天內，這似乎是一個工作表現的承諾(performance pledge)。在加強投訴處理程序之下，就解決投訴作出答覆需要多少時間呢？今早先前我問過洪先生你關於那個文件Item 18的流程表，那個flow chart，你就說增加了一些程序，加強了整個程序，但你還沒告訴我們，究竟這60天有否改變？有否縮短還是一樣？有沒有甚麼變化呢？洪先生。

洪丕正先生：

主席，在正常的情況下，我相信銀行是盡量希望在30天內回覆客戶的。如果有特別情況是辦不到的話，我們都希望最多是用60天去做。當時由於一下子有大量的投訴湧入，有部分可能未必能夠做到60天，但我想絕大部分我們是希望可在60天內辦到，而今天我們亦已回覆了，盡量不希望有任何一個投訴會

超越我們正常的指引，我們的target都是希望30天。如果今天有任何新的理據和資料，我們依然會依守這個30天的指引去做事。

主席：

洪先生，你的答案似乎是否說，用了這個加強投訴處理程序之後希望達到30天，不行的話，也一定不可以超過60天。你的答案是否這樣？我想問清楚。

洪丕正先生：

正確。

主席：

還有一點想跟進，也是之前問過的，就是關於在銀行負責定期存款的職員跟客戶接觸，客戶的原意只想做定期存款，職員可能與他傾談起來，問他會否將定期轉而購買投資產品，因為利息低。如果他說有興趣，他便說"那好吧，我找我的同事向你解釋一下吧"。他可能會找另一部門的同事解釋某些產品。

我想問一問洪先生，當其他部門的職員向有關客戶解釋某些產品，希望客戶會有興趣的話，他有否告訴客戶他是否RI，即Relevant Individuals，即有關人士，意思是有牌照的，有否告知他的？洪先生。抑或通常都是不說的？

洪丕正先生：

主席，通常在這些情況下，如果客人想做投資，那個前線員工應該通常未必去到客戶經理的category，他會說："我想我們要轉介給一位客戶經理去為你做風險評估和產品介紹，這些工作要找另一位同事做"。

主席：

我問的問題是，他有否主動在開始與客戶對話和介紹產品之前告訴他，證明"我是RI，我是有牌照的，我是Relevant Individual"，有沒有這個程序你是指定你的職員一定要這樣做？洪先生。

洪丕正先生：

應該沒有這個程序的，主席。

主席：

沒有的，是嗎？

洪丕正先生：

是。譬如說，有部分員工可能只與客戶進行定期的renewal的話，他可能會通知客人，今天做3個月就是這個利率，他便說跟他談，如果做的話便做，不做的話便存回current account、saving account。通常這些情況是不需有任何指引，說他要表明我是RI或者我不是RI。

主席：

即是不需要的。

洪丕正先生：

不需要的。

主席：

亦不會主動告訴他，如果客戶問的話呢？

洪丕正先生：

會回答的，那當然是會回答的。

主席：

會回答，即告訴他我是或不是。

洪丕正先生：

是，一定的。

主席：

但你沒有規定必須是RI才可以做這項介紹工作？即銀行是沒有這個程序，沒有這項規定，是嗎？洪先生。

洪丕正先生：

或者讓禰小姐回答吧。

主席：

禰女士。

禰惠儀女士：

主席，我想我們有規定必須要RI才能做，但只不過是沒有規定員工要跟客戶說我是RI抑或不是，除非客人問他。

主席：

為甚麼沒有規定呢？禰女士

禰惠儀女士：

主席，一般來說，員工會介紹自己是那個客人的客戶經理，在交談的程序中，員工已依照必須RI跟從的指引去做。員工亦清楚知道，如果他不是RI，他不可以做，只不過在程序上，員工沒有特別解釋"我是RI"，我們是沒有這項要求的。

主席：

沒有這項要求，那麼你是否可以告訴大家，你們銀行是不容許不是RI的員工去做介紹產品的工作？我希望你答得清晰一點。

禰惠儀女士：

主席，是的，對。

主席：

OK，好。現在還有1位剛剛舉手的，詹培忠議員，第一輪。

詹培忠議員：

主席，我有一個問題問洪先生。據紀錄所顯示，渣打總數推出44種產品，後來導致部分涉及雷曼的產品發生問題。我的問

題是，洪先生，你的人客是否主動要求你推銷這樣的產品，還是你們把產品推銷給客人呢？

主席：

洪先生，這問題已問過，不過，你看看有否資料可以補充。

詹培忠議員：

當然，最主要的是，主席，我明白已問過，但問題是責任問題，為甚麼呢？是誰採取主動，如果是銀行主動，發生問題，它就有責任；如果是客人主動，發生問題，銀行就沒有責任了。

主席：

我知道，我明白，因為這問題問了很多次，或者洪先生你有沒有補充？

詹培忠議員：

我知道，我知道，希望他明確一點。

主席：

有沒有新的其他資料補充？

洪丕正先生：

主席，其實兩種情況都有，人客會主動，可能說："我得悉有這個產品，你們有沒有？" 是有這個category。亦有另一個category，通常前線員工要完成suitability test，一個風險評估之後，憑他們的答案，會羅列一系列產品是適合他考慮的類別，不是那個產品，是類別而已。只有客人對某一些類別有興趣的話，我們才能到該類別裏面再講解我們已有的產品。

主席：

詹議員。

詹培忠議員：

主席，我問題的癥結在於有沒有客人主動提出，說"我需要做這些產品，麻煩你銀行代我設計這樣的產品出來"，還是你已經設計了這個產品，然後給客人選擇呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，事實上兩樣都有的。

主席：

詹議員。

詹培忠議員：

好了，現在的問題是，發生問題之後，你認為無論那個產品多精密，你銀行有沒有責任？如果你沒有責任，便沒有所謂雷曼這樣的事情發生了。既然有這樣的事情發生，無論你銀行是為客人提供服務，或者客人主動走來向你們購買，你銀行始終有一定的銷售責任存在，是不是？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，我想銀行的責任是一定要做足我們指引要它做的事情，包括know your customer，包括要做風險評估，包括解釋產品，包括解釋風險，包括披露所有fees and charges，這是銀行的責任要這樣做。始終整個過程都要以客戶的選擇為依歸，我們的model亦是一個informed sales model，就是讓客人有不同的選擇，最終的投資都是希望為客人提供不同的選擇。

主席：

詹議員。

詹培忠議員：

主席，無論渣打你如何解釋，現在事情已發生了，無論你剛才所解釋是如何周密，事先向客人解釋了多少，已經有意外發生，這是無可否認的事實。好了，你渣打在這方面要負起甚麼責任呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，始終這也是一個百年一遇的信貸事件，我想行內行外的人始終都是意料不及的。銀行現在需要認真處理的始終都是每一宗投訴，看看他的個案，看看他的實例如何，然後作出一個希望是合適的決定，這就是銀行現時應盡的責任。

主席：

詹議員。

詹培忠議員：

主席，無論你渣打如何解釋，渣打始終是一間國際性銀行，你現時與客人的糾紛不能夠解決，或者合理地解決，是否會影響香港整體銀行體制，令全世界特別是國內的投資者.....

主席：

我相信你要證人作評論是不太公平的。

詹培忠議員：

.....對香港的銀行制度沒有信心，因為你們這樣的處理方式，令到銀行的.....

主席：

我相信你不可以這樣問，第一，你在指責；第二，你要他作一個判斷，你可否改一改問題的方式？

詹培忠議員：

OK，主席，我這樣問，對於渣打你不大樂意去.....因為你的和解比例根本大約只有10多個percent，你為何不更好地處理與客人之間的糾紛和不同的立場呢？

主席：

洪先生，可否提高這個比例？

洪丕正先生：

比例？

主席：

即是成功處理個案的比例。

洪丕正先生：

主席，始終在處理個案方面，有152宗我們已經處理。始終，我想在香港的層面來說，有一個有規律、有法則的規例去監管及檢查這些個案，我想這對香港來說，反而是一個最有利的形象及形勢。

主席：

詹議員。

詹培忠議員：

主席，大家都瞭解到香港有法制，但渣打經常都在賣廣告，賣廣告的目的是甚麼呢？洪先生。

主席：

這不是取證.....

詹培忠議員：

即是它賣廣告的目的都是招徠.....

主席：

你賣甚麼廣告……

詹培忠議員：

……即是招徠，令它的業務更好，但現在的處理方式，卻令銀行界與其人客之間根本上存在更重大的矛盾，故此，主席，我的問題……

主席：

那個矛盾，這是你的評論而已，"更大的矛盾"即是你的評論而已，對嗎？

詹培忠議員：

是我的感覺……

主席：

這是你的感覺，而不是他的證供，對嗎？

詹培忠議員：

好了，我想問洪先生他自己有沒有這種感覺呢？他……

主席：

都是他的評論吧，對嗎？

洪先生，請你回應。

洪丕正先生：

主席，我想銀行始終是一個商業機構。當然，如果議員說我們賣廣告，這個也是合情地去推廣銀行的品牌、銀行的產品，從一個商業角度，這是應該會做的。在香港，一個有信譽的機構，一定也要有一個很嚴肅、很認真的方式，如果有任何糾紛要處理，這對信譽亦是一個很重要的環節。我們希望能夠做到有一個很獨立、很independent、很合理的方式去處理。我想，整體來說，這對於信譽都有一個頗重要的幫助。

主席：

詹議員。

詹培忠議員：

主席，洪先生你自己是否覺得，你渣打經常採用法律的行為、行動，事實上，作為一間銀行，更重要的，你亦瞭解到，是與客人之間的互信。好了，你的職員去游說人客買這類產品時，為何沒有發生意外？即很明顯是一擊即中，因為人客有錢。是不是你的職員的銷售手法是利用你銀行的資料去知道人客的存款有多少，從而作出你的招徠手法呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，首先，我希望再重申，我是絕對不希望有任何事件要去到用法律角度去處理，這個絕對絕對不是我希望見到的事情，我希望在此再次重申。

存款方面，我們不是希望用這個東西作為招徠的，反而是看我們2 000多個客戶中，其實有差不多97% of 這些客戶都是有相關經驗的。其實，我們風險評估的test都作出一個filtering的過程。在我們整體的客戶羣當中，其實有超過130萬客戶，所filter了而是合適的，真的購買了的，其實是2 000多個。這在我們的角度來說，不是向每一個存戶作招徠，這亦不是我們的target。為甚麼我們說沒有一個獨特的strategy，就是因為我們不是說你有多少錢，我們就去找你，這個不是我們的做法。

主席：

詹議員。

詹培忠議員：

主席，銀行職員利用你銀行所有資料去介紹這類產品期間，你知不知道這已經觸犯了證券條例所謂硬銷的做法呢？你們高層有否留意這種手法呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

我想銀行絕對不是用一個硬銷的手法(計時器響起)，始終都是要看客戶的風險胃口，憑他的取向，我們才會羅列一系列的產品讓他作出選擇，始終整個過程都是要以客戶的選擇為本。

主席：

OK。今天第一輪問完了。第二輪有兩位：甘乃威議員及涂謹申議員。甘乃威議員先吧。

甘乃威議員：

主席，我想問洪先生，剛才詹培忠議員提到賣廣告，最近我看到渣打賣廣告說："Here for good"。如果"Here for good"的話，就是能夠檢討自己有任何失誤，作出改正，這才真的是"Here for good"。

但是，我想問洪先生，究竟你們有否看過你整個銷售系統，這個銷售系統是否一個系統性的銷售失誤？究竟你們有否作出這種評估呢？我翻看你去過幾次作供，你沒辦法向我們證明，因為你沒有錄音，大部分沒有錄音，你們的銷售人員又沒有講稿，你如何能向我們證明，那些銷售人員會將所有風險都向客戶舉證？你無法證實給我們看。你又無法證實給我們看，這份資料說明文件是在銷售之前客戶可以取得的，你根本沒辦法證實給我們看。你剛才說要看環境因素，你有甚麼環境因素能給我們看呢？我看不到。你給我們看到的，就是，原來你評級F級的產品，你又沒有告訴客戶是F級，你又沒有告訴我們，原來downgrade之後你停止銷售那個產品，這些情況你又沒有告訴客戶，這些所謂風險披露，你這些事實，我們是看到的。究竟整體系統性的銷售失誤，你們曾否作出這項檢討？如果有，結果是怎樣？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，我想整個系統包含幾個不同的範圍，而我們要看、要review我們有沒有一個機制，產品批核過程的守則有否做足，我們有沒有前線員工銷售過程的守則，我們要看我們有否足夠的培訓，令前線員工明白所需要的過程。我們有很多post-sales的監控措施，無論是spot check也好，audit也好，我們希望做這一系列的工作。整體來說，我們覺得，我們在系統性來說，是有一個系統存在。

而剛才議員所說，我們的F級事實上是存在我們的風險胃口報告書中列出來，只不過是在Information Package裏面，我們沒有列出這個F級。所以，我們從整體來說，看到我們是有一個制度，亦有一個過後的監察制度，希望令到我們在過程中遵守我們的指引去做。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，我再重申，你要再看看那個數字，你說你的系統這麼有效，沒有系統性失誤。剛才你說曾經有做過檢討，就算在這個檢討中，都看到有150多宗你已經和解了。

在不久的將來，金管局那個數字上，647宗，我相信你佔的宗數會是不不少的。如果在這麼多數以百宗的個案都有銷售違規的情況出現的話，你們都不會再看看你整個系統上是否有失誤嗎？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，我想，當然我們是不斷去檢討我們的制度，看看如何去改善，但整體來說，我始終覺得我們是有一個系統去辦事，有一個系統去作出產品的批核過程、銷售過程、培訓過程、監控過程，這方面我們是有的。當然，我們永遠都可以有改善的

空間，這個我亦會接受。在一個有系統的過程中，會不會有個別員工有失漏呢？我亦不會排除這個可能性。在這些情況下，我們絕對希望去看這些個案，從而作出一個和解方案。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，我說的是，你過去整個監控系統，只有很少量的個案被抽查到有問題，但現在實際上，即使是你的和解個案都有150多宗——數字一定會再增加，因為金管局調查的數字出現——你都不肯承認這個錯誤，即你整個監控系統出現問題，你都不肯承認有這個失誤出現？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

整體來說，我想始終都是希望……無法評論金管局的調查，始終我們是每一宗case都會看，有個別情況我們要處理的，我們會積極處理。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，我想再問剛才提及的150多宗個案。我想問，這些和解個案，和解與否的決定，是渣打香港可以決定，抑或需要問准你們渣打集團即總公司的決定，你才可以做這些和解個案呢？即在整個所謂和解過程或將來的和解過程，或者是否有些所謂集體的和解過程，是否由你們香港渣打可以做決定，抑或要諮詢你們的總公司呢？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，在我們那個approval的小組那裏，是由這個小組負責的，而這個小組是包括香港的管理層，亦有非香港的管理層，希望作出一個獨立性的決定，之外，我們是無須向總行取得任何approval的。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，剛才我將有關金管局5月6日最新的資料數字印了出來，麻煩秘書可否遞給洪先生？是否洪先生已經拿着這份？

洪丕正先生：

是否這一份？

甘乃威議員：

有個表格的，或者洪先生可以拿這份。

洪丕正先生：

哦。

甘乃威議員：

我想洪先生確認一下，我已把幾樣東西圈出來，這個是金管局處理雷曼兄弟相關投資產品投訴的統計資料表，在有關股票掛鈎票據那裏，中間那裏我括着的那個——已發出建議紀律處分通知書或紀律決定通知書，在數字上，這個股票掛鈎票據有647宗。我想洪先生確認一下，剛才可能因為你不是很理解，我特地把這份表印出來，這些紀律決定通知書，你們銀行或者你們銀行職員是否已經收到？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，如果對於員工有任何紀律的書信或通報，通常這些都是一個public information。

甘乃威議員：

我聽得不是很清楚，他是說甚麼information？

主席：

Public information。

洪丕正先生：

是一個公開的資料，如果他們有的話。

甘乃威議員：

不，我是問你是否收到，我問你是否收到，我不是問它是甚麼public information。我是問你是否知道你們已經收到，我是問銀行和銀行職員是否已經收到，你是否知道這件事？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

如果任何銀行有任何職員有任何這類型的紀律處分，在public那裏是可以看到的。

主席：

不是，是有沒有收到NPDA？

洪丕正先生：

即是如果他對……

甘乃威議員：

我是問有否收到這個通知書，你有沒有收到這個通知書？我是問你有沒有收到這個通知書。

主席：

禰女士想回應，請禰女士。

禰惠儀女士：

主席，我想我來確認吧，如果議員是指這些紀律處分通知書，我們沒有收到，但是我們有收到一些客戶的電話是要求調解的，所以這是兩個不同的問題。

甘乃威議員：

即是你們……

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

不是，因為很明顯，這是金管局發出的資料，它說是"已發出"，我的理解是已發出應該是交給了你們，而現在你的意思是你們是沒有收到這個通知書的，是嗎？或者你們的銀行職員是沒有收到這個通知書，我想確認一下而已，如果沒有，我就會問金管局為甚麼它這樣寫。

洪丕正先生：

主席。

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

如果有紀律處分的話，或者關於紀律的任何事情的話，這是會通報出來的。金管局會告訴我們，如果它有個案轉介給證監的話，它會告訴我，但這不是一個紀律處分，它會告訴我，是希望會繼續讓證監去考慮是否需要再看、再作進一步的行動。那個情況就是這樣。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，因為你看看他那個legend，即註釋4，那是有關建議紀律處分方面，因為你們收到之後，應該是有一個上訴機制的，如果在現階段來說，你們沒有收到金管局給你們的通知，如果是這樣的情況，剛才提到，如果你收到這些紀律決定通知書的話，你會不會主動與苦主作出和解或調解的安排？(計時器響起)

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，始終我想所有這些case我們都會個別去看，但是，任何監管局和我們的.....如果給我們任何有關需要我們去調查的話，這個始終我們都會協助他們去調查這些個案。

主席：

洪先生，我想你確認你是否同意禰女士所說的，到現在為止，是完全沒有收過任何這些NPDA。

洪丕正先生：

這個是金管局發出的，金管局是跟NPDA沒有關係的，而金管局只是會告訴銀行有沒有個案轉介至證監，它會告訴我們，這是有的，但是沒有任何的MA HKMA沒有任何對於員工或任何情況作出一個紀律處分。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，我希望洪先生要搞清楚，因為我們可能在會後要與金管局再澄清。我的理解，這個第4個項目是，他會發出一個紀律

決定的通知書給你的職員，他可以上訴，但當然尚未最終上訴完成的，他是不會publicize，即不會公開有這樣的一件事，所以，只有你的銀行職員或銀行才知道這件事，看看你會不會就這件事上訴這樣子。好了，剛才洪先生的說法是——包括禰女士也提到——你沒有收到這個通知書。我的問題是問，如果你收到這個通知書的話，因為是尚未公開的，只有你的銀行知道，你會不會主動與那個苦主進行和解或調解的安排？我的問題是這樣。因為現在你說你沒有收到，我說如果你收到的話，你會怎樣做？會不會主動？

主席：

洪先生。剛才你說是金管局，如果有的話，這個應該是證監會發出的。

洪丕正先生：

當然……

主席：

請你回應甘議員的問題。

洪丕正先生：

主席，當然我們要收到，我們要知道那個case，那個個案或者那個員工也好，它調查出來的結果是甚麼。如果調查出來的情況事實上是銀行不對的話，那麼銀行當然會考慮。但是，我只能夠說，我現在這一刻，其實我是……而這方面，以我所知，它有紀律處分，應該即時會是一個press……是一個公開資料，而不是要等候上訴才去做的情況。

主席：

你是確認你所說的是對的，是嗎？洪先生。任何證監會所發出的——你剛才說是金管局，其實不是金管局發出的，這是證監會發出的——你說如果有發出的話，是公開資料。你是否這樣說？

洪丕正先生：

不是，如果這是一個已經調查完畢，有一個conclusion出來，尤其是這些可能是這裏列出來的，有宗數的，他們這一刻是未有任何一個定案的，這純粹是一個轉介至證監會的一些宗數，而這是未有一個conclusion的。

主席：

余議員。

余若薇議員：

洪先生總是不回答那個問題，人家甘議員問他的是通知書……

主席：

是的。

余若薇議員：

……不是紀律處分的決定。

主席：

是的，我們正在問這個問題，我是知道的……

余若薇議員：

就是了，洪先生經常在說紀律處分的決定。

主席：

……所以我經常問他NPDA，他應該知道甚麼是NPDA的，那是建議書而已，建議通知書而已。

余若薇議員：

這是通知說有可能要進行紀律處分而已，他總是不回答那個問題。

洪丕正先生：

主席。

主席：

是，洪先生。

洪丕正先生：

純粹金管局是說看完了某些case，某些case這裏寫着有足夠的理據轉介給證監會，由其決定是否採取一些進一步的.....

甘乃威議員：

洪先生，不是，洪先生，我特地給你一個表.....

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

.....這個表內的方格裏面的那個字，你有沒有看到？我再讀一次，你懂中文吧？"已發出建議紀律處分通知書或紀律決定通知書"。我不是說那封信，我不是跟你說我剛才給你的那封信，我不是說那封信，我是說這個表。這是金管局的文件，這是金管局的表，footnote說明："就有關個案(a)發出建議紀律處分通知書，提供機會讓擬受制裁人士作出陳述；(b)考慮已收到的陳述；或(c)發出紀律決定通知書，擬受制裁人士可在21日內向[證監]上訴審裁處提出上訴。" 我不知道洪先生是否明白？

主席：

甘議員，因為這個建議紀律處分通知書，即Notice of Draft Proposed Action是證監會發出，金管局是不會發出這些文件的。

甘乃威議員：

但這份.....我想說這是金管局的表。

主席：

這是一個表而已，並不等於是它發出。

甘乃威議員：

我明白，是他提出這個表，告訴我們……

主席：

這是在表裏面，但你剛才說是金管局發出這些通知書，這是不正確的。

甘乃威議員：

OK，我想主席可能比我更清楚，總之是監管機構發了這個紀律通知書給你，對嗎？

主席：

洪先生。

洪丕正先生：

主席，我重申，我們沒有一個紀律通知書。金管局是告訴我們它有轉介某一個數目的個案給證監會，這就是我們知道的事情。至於是牽涉甚麼原因、甚麼情況、甚麼判斷，其實是未有的，我們這一刻是在協助監管機構去看這些個案。

主席：

可否說已轉介了多少宗個案給證監會呢？洪先生。

洪丕正先生：

由於我們始終是受制於 Banking Ordinance 內的 secrecy 問題，我想這方面我不能回答了。

主席：

OK。下一位，還有……現在我告訴大家，今天第二輪有涂謹申議員、余若薇議員……

余若薇議員：

主席，程序問題，我以為法律顧問告訴過我們，那個所謂保密條文……

主席：

我相信此事在會後處理吧，我不想在這裏討論這些問題。

余若薇議員：

好的，但是我相信你要講清楚給他聽。

主席：

我們在會後討論吧，我不想公開研訊上討論任何這類問題。

余若薇議員：

OK。

主席：

現在有3位在排隊：涂謹申議員、余若薇議員及梁美芬議員。不過，現在時間已到12時35分，公開研訊的時間已經過了少許。當然，我們可以進行至1時，但我們還有內部商議。我認為只可以留待下一次，因為我們可能還會收到證人的書面回應，也是要處理的。我相信可能要請兩位證人再回來了，因為現在還有第三輪在排隊，名單相當長，所以今天一定要在這裏截停。

現在我告訴洪先生及禰女士，多謝你們今天出席我們的研訊。由於今天研訊的時間已到，我們會另訂研訊日期，請兩位證人再次出席研訊，在2010年3月26日向你們發出的傳票依然有效。

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內部商議。

(研訊於下午12時38分結束)