

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

第四十三次研訊的逐字紀錄本

日期： 2010年6月29日(星期二)

時間： 上午9時30分

地點： 立法會會議廳

出席委員

何鍾泰議員, SBS, S.B.St.J., JP (主席)

涂謹申議員

陳鑑林議員, SBS, JP

劉慧卿議員, JP

余若薇議員, SC, JP

林健鋒議員, SBS, JP

黃定光議員, BBS, JP

湯家驊議員, SC

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

葉偉明議員, MH

葉劉淑儀議員, GBS, JP

梁國雄議員

缺席委員

黃宜弘議員, GBS (副主席)

石禮謙議員, SBS, JP

詹培忠議員

梁美芬議員

梁家驪議員

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 Forty-third Hearing
held on Tuesday, 29 June 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)

Hon James TO Kun-sun

Hon CHAN Kam-lam, SBS, JP

Hon Emily LAU Wai-hing, JP

Hon Audrey EU Yuet-mee, SC, JP

Hon Jeffrey LAM Kin-fung, SBS, JP

Hon WONG Ting-kwong, BBS, JP

Hon Ronny TONG Ka-wah, SC

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

Hon IP Wai-ming, MH

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

Hon LEUNG Kwok-hung

Members absent

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

Hon Abraham SHEK Lai-him, SBS, JP

Hon CHIM Pui-chung

Dr Hon Priscilla LEUNG Mei-fun

Dr Hon LEUNG Ka-lau

Witnesses

Public hearing

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

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

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

主席：

早晨，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"的第四十二次公開研訊。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7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，亦不應在現階段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。我會決定某條問題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，就着向星展香港取證的研訊，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。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。此外，石禮謙議員亦申報，他在星展香港開立了儲蓄及往來戶口。

我現在宣布今天的研訊開始。

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

葉女士，你就委員在4月30日的研訊中所提出的關注，於5月10日及6月2日分別向小組委員會秘書提交了兩份文件，即小組委員會文件第F(DBS)8號及第F(DBS)10號。葉女士，你現在是否正式向小組委員會出示這兩份文件作為證據？

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

Yes, I do.

主席：

謝謝。

葉女士，請問你，應小組委員會書面要求，你在6月4日向小組委員會秘書提交了一份資料文件，即小組委員會文件第

F(DBS)9號。葉女士，你現在是否正式向小組委員會出示這份文件作為證據？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Yes, I do.

主席：

謝謝。

委員，我相信你們亦記得，在4月30日的研訊中，有委員就星展香港與兩個監管機構對涉及星展香港銷售雷曼產品的投訴而進行的討論提出若干問題，要求葉約德女士提供答覆。

葉女士其後已就該等問題提供書面答覆，即小組委員會文件第F(DBS)10號。證人因此已經回答委員在4月30日的研訊席上的提問，所以證人當日提出以公眾利益為理由的豁免要求已不復存在，亦即是並無待決的公眾利益豁免要求需要"有關方面"(即正、副主席)處理。

小組委員會將繼續就星展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3位證人取證。請委員注意，由於3位證人已是第五次出席研訊，因此，我希望委員就先前4次研訊需要跟進的地方，集中參考F(DBS)8至F(DBS)10號文件聚焦提問，我不會容許委員重複先前已提出過的問題。請各位特別留意這點。

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，必須在主席示意後才可發言，證人與委員之間不可以直接對話。

委員提問時，應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4月30日的研訊結束時，尚有4位委員輪候提問。我現在先讀出他們的名字：陳健波議員、甘乃威議員，涂謹申議員和余若薇議員。

我首先提出第一條問題。

根據文件F(DBS)9第3頁Table 2，即表列2的資料，接獲最多投訴的分行涉及223宗投訴。請說說該分行是哪一間分行呢，葉女士？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

It is one of our highest concentration branches. It's Yuen Long.

主席：

Yuen Long。元朗是否只得1間分行呢？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

As far as I know, yes.

主席：

只得1間？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

One branch in Yuen Long.

主席：

只得1間。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Would you like to confirm that?

主席：

王女士，有沒有補充？王女士。

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

尖沙咀。

主席：

你想補充，是嗎，王女士？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Sorry

主席：

王女士，是不是想補充呢？即是不是1間，元朗只得1間？

王潔鳳女士：

是，我們其實首3間比較多的，就是尖沙咀、油麻地和元朗。那麼，200多宗的那間應該是尖沙咀分行。

主席：

是尖沙咀分行，不是元朗？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

223?

Ms Linda WONG:

Yeah.

主席：

是尖沙咀分行？

王潔鳳女士：

尖沙咀分行。

主席：

OK，好的，謝謝。

在2008年9月，星展香港有多少間本地分行呢，葉女士？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

The exact number of branches in September 2008?

主席：

是，沒錯。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

I would like to refer the question to Ms WONG.

主席：

好的，王女士，請你回答。

王潔鳳女士：

是，當時我們應該大約有60個分行。

主席：

60間？即接近這個數字，是嗎？

王潔鳳女士：

你說2009年的.....

主席：

08年9月。

王潔鳳女士：

08年9月.....少於60間分行，我們現時有55個licences。那麼，當時應該是between 58至60左右。

主席：

是，好的，謝謝。在大約60間分行當中，涉及一間分行的投訴——即剛才所說——已佔2 775宗投訴的大約十二分之一，即223，佔2 775宗投訴的大約十二分之一，星展香港在調查投訴的過程中，有沒有因應這間分行所涉及的投訴宗數所佔的比例而採取特別的跟進或研究為何有這樣多的投訴呢？如有，詳情如何？如沒有，理由是甚麼呢？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Yes, Mr Chairman. Out of 2 775 complaints, one branch this branch mainly had 223 complaints. Now this, as a percentage of total complaints, it's actually consistent with or in line with the total sales transactions of all investment products for this branch as a percentage of total. So it's not out of line.

主席：

即是沒有採取特別的安排處理這間分行，或者去找出為何是這個理由，或者有甚麼要特別的內部處理，有沒有做過任何的行動呢？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, we investigated and looked at the ratio of complaints as a percentage of the total sales, and compared that with the percentage of total sales of the branch, and that is really in line. Now, with respect to the number of complaints, we did review every single one of the complaints, but we did not find that the number of complaints at this branch was higher as a percentage than any of the other branches.

主席：

葉女士，你剛才說，你只考慮投訴的數目相對於總銷售額，而非只與這些金融產品有關的比例作為基數，即是說，你有一個大基數，而不是一個有關的基數來作比較，所以你便說比例很低，這實際上是否應該被認為是合理的做法呢？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

I did not say that the ratio was low, I said that the ratio, the percentage of sales achieved by this branch as a percentage of total transaction volume, and

compared that with the percentage of complaints as a percentage of total of Lehman-related Constellation Notes distributed by this branch, the two were basically in line.

主席：

剛才你說total sales，即是所有銀行的總銷售額、總營業額，是否這個意思，葉女士？Total sales的意思是總營業額。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

If I may repeat myself, the branch in question, under discussion, was one of the highest sales branches, and one of the largest branches. So we took the number of total transactions concluded at the branch as a percentage of the total sold through the consumer bank of DBS Hong Kong, and compared that with the number of complaints made against the branch, transactions in the branch, as a percentage of the total percentage of transactions. So the two ratios were broadly in line with each other. So this branch did not commit any more than, let's say, the other branches.

主席：

即是你們沒有特別去看看這些投訴跟雷曼相關銷售總額的那個較小的基數來作一個比較，計算出一個有關的百分比，是不是沒有做過呢？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

We could not we used what we considered the relevant base which was the total transactions sold through the branch.

主席：

OK。我想或者稍後其他委員可以跟進這方面，因為我還有其他幾個問題想提問的。因為時間關係，我跳到其他問題，稍後請委員或者可以跟進我剛才這個問題。

下一個問題我想問葉女士的就是，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。請告知小組委員會數項事情。首先，星展香港在甚麼情況下才會同意參與調解或仲裁呢？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

In fact, we have, on a number of occasions, offered complainants the opportunities to engage in arbitration and mediation. Unfortunately, the complainants declined.

主席：

即是說，星展銀行到現在為止，參與這調解及仲裁計劃，是完全沒有做過的，是否這個意思？葉女士。即是說客人不願意參加，所以沒有參與過這計劃？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

In terms of appearing at the mediation centre, that is correct.

主席：

即是仲裁和調解都沒有做過？葉女士。是否這個意思？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

At the arbitration centre, that is correct.

主席：

那麼調查方面、調解方面呢？有否做過任何調解？參與關於我剛才提過的計劃呢？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

We have not.

主席：

OK。根據文件F(DBS)9第2.2段，金管局已向星展香港的1名員工高偉寧先生採取紀律行動。請告知我們，在星展香港知悉的與雷曼CLN有關的投訴當中，高偉寧先生涉及多少宗投訴呢？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

According to our records, there were nine complaints made against Mr KO.

主席：

那麼，在這些投訴當中，有多少宗已經和解或作出賠償？你剛才說沒有做過和解，那是否包括這9宗呢？是不是這9宗完全沒有做和解，沒有作出任何賠償呢？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, in relation to the nine cases, we have made offers on two of them, and two of these offers have been accepted. The balance of the nine are still under review.

主席：

即是剛才你說沒有做過任何調解，並不包括這類直接的和解，是嗎？(計時器響起)

Ms YIP Yok-tak, Amy:

These are discussions directly between ourselves and the complainants.

主席：

是，OK。或者我先在這裏停下，我想讓其他委員提問。先請陳健波議員。

陳健波議員：

主席，我想看文件F(DBS)8，F(DBS)8的第1點說，究竟有多少人參與銷售雷曼產品而又已經辭職的。我們問的是至2008年9月。DBS的回覆表示，有47人已經辭職，等於流失率的20%。我想問這裏你說的是過去的1年，還是怎樣？即你的意思是截至何時有47人已經離職？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

This would be, of the total number of employees involved in the direct sales of these products to the customers, 47 have left as of the time of the review, which would be around the middle of this year.

主席：

陳議員。

陳健波議員：

OK。我想問其實總共有多少職員？即銷售人員總共有多少人？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Okay. Since 47 represents about 20%, it's approximately 235 to 240.

主席：

陳議員。

陳健波議員：

即我相信這些人員都是有牌照可以賣產品的，是嗎？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

That is correct.

主席：

陳議員。

陳健波議員：

好，接着1.2說，這40名職員其實牽涉447宗投訴。即是說，在47名流失的人員當中，有40人是牽涉這些有投訴的人員，其實這比率是否高呢？在47名離職的當中，有40人，即大概八成的人有投訴，所以剛才你說200多人的那數目，是否有投訴的比

率也是一樣呢？你237名有牌照可以賣東西的人，是否大概有八成都有投訴呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Actually, out of the 3 369 transactions or customer accounts, we received complaints in excess of 2 770. So, that is a complaint rate of roughly 80-plus percent. So in terms of the 47 Relationship Managers as a percentage of the total sales force who left is about 20%. Now, out of the 47 who departed, according to our records, 40 staff members had received complaints. So that would be in line with the overall rate of complaints that we received for the total transactions.

主席：

陳議員。

陳健波議員：

我不知道星展有否做得詳細一點，因為如果你看數目上，除數就是如此，但有可能有某人特別多投訴，有人完全沒有投訴。你有否做一個更加精確的計算，究竟這些人當中，即是以職員數目來說，會否如剛才所說，我有興趣知道的是，究竟那投訴率，以所有職員計算的投訴率是否跟這些已離職人員的投訴率一樣呢？因為我剛才說過，最重要的是，可能某一個人有很多投訴，有些人則沒有投訴，所以你不可以單純告訴我是447個投訴個案。我想知道有沒有關係，我想你知道我問的是甚麼吧。

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, according to our records, the range of complaints – the range of number of complaints received ranged from zero to one Relationship Manager who had a total number of 53 complaints.

主席：

陳議員。

陳健波議員：

我有沒有聽錯？即是53個投訴，是嗎？53, you are saying 53, right?

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

53, that's correct.

Hon CHAN Kin-por:

For one single sales?

Ms YIP Yok-tak, Amy:

That's correct.

主席：

陳議員。

陳健波議員：

這是否最高的紀錄？若1個人有53宗投訴的話。

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

According to our records, yes.

主席：

陳議員。

陳健波議員：

如果該宗個案，他已離職，又有這麼多投訴，他有多少……有沒有紀錄，現在手上有沒有資料，有多少宗你們會建議跟他和解呢？或者成功和解的有多少？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

I think we are referring to the employee who has 53 complaints, is that correct?

Hon CHAN Kin-por:

Yes

主席：

陳議員。

Hon CHAN Kin-por:

..... yes.

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Yes. Mr Chairman, with reference to the employee who has 53 complaints, the employee is still currently employed with DBS.

陳健波議員：

即你說……

主席：

陳議員。

陳健波議員：

即你說的那位並非已經離職，OK。或許留待其他同事跟進這點，因為我想，1個人有53宗投訴，都值得跟進一下當中究竟有多少已經處理，有多少沒有處理，以及為何不處理。

我想進一步問一問的是第2.2。2.2提到有一位叫做梁慧茹女士，金管局已經向她採取紀律行動。我看到星展在這裏提及，已經向5名透過這位女士購買信貸相聯債券的客戶作出賠償。我又想知道，其實透過這位梁慧茹女士，有多少客戶透過這位梁慧茹女士買了這些產品？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

I will refer the question to Ms WONG, Mr Chairman.

主席：

好，王女士。

王潔鳳女士：

好。當年這位同事有5宗個案 —— 在我們的紀錄內 —— 是與她有關的銷售，雷曼CLN的銷售。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

是否即表示你已100%賠償了？因為你有5宗銷售，你現在已經賠償或處理……作出賠償的有5宗，即是100%已經完全賠償了，是嗎？

王潔鳳女士：

是。

陳健波議員：

我想問，如果是這樣的話，其實你是否知道有沒有其他同事 —— 除了剛才主席說的那位高先生之外 —— 有沒有其他個案都是類似會被金管局處理或者紀律處分的呢？有沒有？

主席：

葉女士……王女士。

王潔鳳女士：

是，主席。其實金管局的調查，尤其是去到個人的調查方面，其實並沒有involve銀行，所以變成所有這些調查個案，其實銀行並不知道，但是想補充剛才的一些資料。其實我們就所有這些投訴作過一個分析，我們想將所有雷曼相關CLN的投訴個案作比較，每間分行作比較，percent to其sales conducted，即是剛才主席說的那窄一點、較小的基數。我們看到其實沒有1間，或者我們最高的那幾間分行——剛才說過的兩、三間分行——以及最高的那individual，percent to其sales conducted through這些分行及個人的話，那percentage並非特別高，相比其他分布，所以在這情況下……

主席：

都是用total sales做基數？

王潔鳳女士：

Total雷曼related的C……

主席：

啊，雷曼related的。

王潔鳳女士：

……雷曼related的CLN sales。即是剛才主席說關於一些較小的基數……

主席：

嗯。

王潔鳳女士：

……我們其實有這樣看過，因為我自己有這樣看過，當中並沒有有一些特別的pattern，看到這些分行或這個人有一個比較高的

比率，所以在這情況下，我們都是依我們現時處理投訴的機制，逐一去處理個案。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

我想問，因為現在你就很好，100%賠償。假如將來有更多個案被金管局指需要處理的話，你會否特別小心去看那些case？因為很明顯是應該有問題，如果政府也採取行動，一定是有些問題了。就它做的個案，可能你也不知道哪些是真，哪些是假，你會否以一個較寬鬆的態度去處理這些個案呢？

主席：

哪位？王女士回答吧。

王潔鳳女士：

是。我們是會的，主席。

陳健波議員：

OK。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

好，那請你看看同一份文件第4頁第12點，你說有600多名客人已經處理，其實你的投訴總共是2 775宗，有636名客人你已經處理，其中有很多是65歲以上的，但我並非想問這方面。

我想問一問，在這636名客人當中，其實你有沒有計算過，這些客人光顧了星展多久？有沒有這方面的分析？有沒有分析過，譬如說5年以上的客人佔多少，10年以上或15以上的，你有沒有做這些資料？

主席：

哪位回答？王女士。

王潔鳳女士：

是，我們沒有做過這樣的統計。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

好了，那我接着想趕快回到這份文件，因為時間有限。F(DBS)9號文件，第9號文件第1.1，你說的就是，當9月15日，我想是雷曼"爆煲"時，未贖回的債券你尚有12.8億元。我想問一問，如果你把12.8億元，即使你全部跟他和解也只是12.8億元而已，但若你不和解，當作你以六成去和解，其實你只要付7億多元而已。我想問一問，如果你這7億多元，佔星展1年的盈利是多少percent？(計時器響起)能計算出來嗎？或者你告訴我星展1年賺多少錢吧，譬如最近那年。

主席：

我相信要停一停，因為似乎未夠人數，2、4、6，尚欠1位，我們暫時停一停。尚欠1位，我們要7位。剛才好像是.....哪位？黃定光議員出去了。

陳健波議員：

"長毛"加入，又不在這裏，真的不是太好。

主席：

2、4、6，現在我們可以繼續了。

陳健波議員：

主席，希望.....

主席：

請陳議員繼續。

陳健波議員：

.....希望你給我補回一些時間，因為我剛才.....

主席：

30秒。

陳健波議員：

.....30秒，OK。是的，我想你告訴我，究竟星展1年大概賺多少錢？最近的便可，我想知道。

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

It's around two billion Hong Kong for fiscal year 2009.

主席：

陳議員。

陳健波議員：

Two billion即是20億，即大概7 over.....大概三成。那麼，你會否考慮一下，即如果有些客戶.....如果你真的發覺你的客戶很多已光顧你很多年，其實，真是一個不幸事件，因為大家都不知道雷曼會"爆煲"的。你現在覺得客戶有責任，因為大家都沒有預料到，其實你也沒有預料到，他也沒有預料到。金管局也是.....其他銀行真的有一個和解的協議，因為大家都知道這不是大家想發生的事。你會否把你的客戶分類？如果他們做得特別長久，信任你這麼多年，你也會跟他們做和解。你會否選擇性或者怎樣，想出一個和解方案，對所有客戶都公平一點。你會不會？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

The decision to settle or not to settle is very case-specific. We review every case by case and the considerations would include the suitability of the customer for the product, the selling process so on and so forth.

主席：

陳議員，多問一條。

陳健波議員：

我當然希望可以做到，但我想重申一點，就是大家在這個過程都知道，銀行一方面說出現事故.....因為當時雷曼是A，那個機會是很低的，但事實上，現在出現了。如果只怪客戶，是不太公道的。希望星展會否重新考慮此事，推出一個和解.....

主席：

不要提建議，好嗎？陳議員。

陳健波議員：

好的。

主席：

你問問題吧，但不要提出建議。

陳健波議員：

我剛剛問完。

主席：

好。不是我不給你時間，只是你不問而提出建議。

我想跟進一點，因為我不想相隔太久，因為剛才陳議員提到關於文件9號2.2那裏，我想問一問葉女士，因為那兩位職員受到紀律行動。梁慧茹女士和高偉寧先生所牽涉的個案已和解了，

個別的情況來說已作出賠償。賠償多少呢？是賠足還是不賠足？我想或者請葉女士告訴我。即梁女士和高先生牽涉的個案。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Thank you, Mr Chairman. The rate of compensation for the customers covered by these two Relationship Managers range from 50% to 100%.

主席：

即兩個的情況都是一樣，是嗎？都是50%至100%，是嗎？即梁女士和高先生都是一樣？是嗎？兩個情況是不是一樣？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

The cases were dealt with against the same criteria. Okay, let me refer to my notes. If we are looking at the actual rate of compensation for the five customers dealt with by Ms LEUNG, the compensation rate ranged from 50% to 100%. In the case of the two that have accepted the settlement from Mr KO, the compensation rate excuse me, the compensation rate also ranged, depending on the circumstances, from in these two specific cases, the compensation rate was 70%.

主席：

我想問一問，葉女士，既然這兩位人士已接受紀律行動，為何賠償不是固定在100%，而只是部分賠償？有甚麼理據不賠足給那些客人呢？葉女士。因為不是客人的錯誤，完全是這兩位人士，他們已被採取紀律行動了，那為何不是賠足呢？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

As far as the information we received from the HKMA, the two Relationship Managers were sanctioned for two reasons. One, the findings found that there were possibility of incomplete disclosure of risk, and the other being incomplete documentation. These are the two main reasons. In our review of the cases, we found that the circumstances with the cases did vary, therefore, the compensation rates were determined based on the circumstances of the individual cases.

主席：

葉女士，這兩個原則性的決定是非常重要的。即是說，沒有完全有足夠的披露給客人；第二，沒有足夠文件給客人，都是非常嚴重的。整個運作的原則在這裏，為甚麼不可以賠足100%呢？你有甚麼理據不賠足呢？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

The cases were determined on the merits of the individual circumstances. The circumstances did vary.

主席：

Vary在哪裏？所謂變是變在哪裏呢？有甚麼理據可以令賠償少於100%？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Ms WONG would like to contribute to the answer.

主席：

我想葉女士你答，因為你是銀行的最高層，這是最重要的，而你們不是經常有職員、前線人員是要採取紀律行動。既然採取紀律行動之後，這是你們銀行一個重要的事，一定要處理。我相信你是最高層那位行政人員，是應該親自處理而不會交給下屬處理。我想你自己回答。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, I appreciate your reminder, but I was hoping that someone else may be able to explain the same situation in a different manner. Now, without going into the specifics of the cases, of the seven cases that were settled, the circumstances varied in terms of the level of the lapse of documentation, as well as the level of the findings on the failure to completely disclose the risk. Because when we are talking about a number of risks, we are talking about a number of documents. Therefore, since the circumstances varied, the level of severity varied and therefore the compensation rate varied.

主席：

這個答案非常之.....所謂普通的答法，即general的answer，即不是深入的回應，所以我請其他委員稍後跟進，我不想佔用太多時間，因為還有幾位在排隊。甘乃威議員。

甘乃威議員：

主席，我想跟進另一個問題。有關金管局已經調查有關這兩位.....即你們的職員有違規行為，而你們銀行不作出一百分之一的賠償，你不覺得這會影響你銀行的商譽嗎？明明是你銀行的職員犯錯，而你也不作出一個很肯定的、100%的賠償，究竟如何令大家覺得再存錢進你們銀行有信心呢？你不覺得影響你銀行的商譽嗎？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

We review every case on an individual basis. As far as we understand, in the case of Ms LEUNG, the reprimand was made based on the HKMA review of one out of the five cases. Since we are not aware of which one of the five cases, we instigated a complete review of all five cases. We found that the circumstances did vary, and therefore the compensation was made in line with the circumstances.

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，最重要的一點是，有關這些個案，大家看一看，星展其實早前說它成立了一個100人的小組，一個獨立的小組進行調查，你那些調查究竟有多可信呢？因為這些個案的成立，原來在你的調查小組內是沒有辦法查出來的。即是說，你的調查小組在調查的過程中，包括高偉寧先生，包括梁慧茹女士這些個案，你剛才說有9宗和5宗，即這十多宗內，這些個案在你的內部調查，是否都能調查出你們銀行自己犯錯呢？如果不能調查出來的話，那是否證實根本你的調查的做法純粹只是做一場

戲，做一場戲給公眾看，原來你有進行內部調查，不過調查是查不到原來你的職員是有犯錯的。現在好了，犯了錯，金管局證實你犯錯了，你又不肯作出一百分之一百的賠償。那麼，你銀行的信譽究竟在哪裏呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, while I do not fully understand the question, let me try to respond

主席：

既然你未完全明白那問題，我想請甘議員再重複你的問題。

甘乃威議員：

主席，其實我的問題很簡單。剛才說的14宗個案的苦主，究竟在你自己銀行內部的調查有沒有成立過？你的內部調查去調查你的職員有沒有犯規，究竟你的調查有沒有成立過？你自己內部的調查不成立，但金管局的調查卻成立，究竟為甚麼會這樣呢？究竟你的調查是否形同虛設，只是做一場戲給公眾看，表示"我的銀行很關顧那些苦主，我們有調查的"，不過，調查根本是沒有結果的。是否這樣？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, we investigated every case at least once. As I explained earlier, in the case of Ms LEUNG, we understand that the HKMA actually based the reprimand on the review of one case. We do not know which one case. We therefore reviewed all five cases. Similarly, in the case of Mr KO, we are not aware of which cases the HKMA has reviewed. We therefore repeated reviews of all nine cases. So, in other words, we have reviewed all 14 cases again. In our second or third review of these cases, since we do not have at our disposal the range of investigative powers that the HKMA does have, we repeated our review process which has been already approved or

vetted by a third party as being adequate. Our review process is also very much in line with the enhanced complaints handling process as currently laid down by the regulators. Now, our findings did find a varying degree of seriousness in the alleged offences. We therefore offered compensation in line with the severity or the degree of severity of the compensation which we think is a fair and an equitable way of dealing with the complaints.

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，我想跟進另一個問題。我印了一份資料表，我想麻煩秘書給葉約德女士，這份資料表是一些雷曼星展苦主的小組給我的，因為葉約德女士在過去的陳述中提到星展過去沒有主動通知苦主有關Constellation Notes的風險評級的改變。即是說，過去評級的改變其實.....即是2級，你們的評級，一個中低風險的評級，將它變為高風險的評級，第5級，這個轉變你沒有主動告訴苦主。但是，在你早前向我們作供的時間，你有說過其實這些苦主變相會知道的，就是銀行寄給客戶的帳單上那個市場價格的變動，其實已反映了那些風險。換句話說，其實那些苦主收到那些bank statement，就知道那價格的變動，就知道那風險已經改變了。所以苦主做了一個表，大家看到這個表，是Series 37。在這個表內，你會看到由2006年3月的100%開始去到實際上星展說將它變級，變了第5級，是2008年的3月，變了5級的時候，那價格由100%變為84.8%，但實際上到了2008年8月，這隻產品(即37系列)回升至91.2%。這些苦主說，究竟星展銀行是否自打嘴巴呢？星展銀行在盡職審查上是否沒有盡它的專業責任呢？因為實際上看回那價格的變動，你會看到，如果純粹是價格的變動，是看不到風險增高的，你會看到臨近雷曼"爆煲"時，其實系列37的金額是繼續.....市場的價格是不跌反升，是91.2%。請葉約德女士解釋一下，為何你當日會有這樣的說法呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, if the reference is to my remark as to the price being the appropriate measure of risk, I still stand behind that because the price volatility or the change in the price does reflect the perception of the riskiness of the product and I refer to the information provided here and we look at the range in the change in prices, particularly for Constellation Note 81, that does reflect

甘乃威議員：

主席，我跟她說的是37.....

主席：

是37，葉女士。

甘乃威議員：

我說的是37，不是81。

主席：

即左邊那一行。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

If we refer to 37, which is one of the many, many Lehman-related tranches, the price did vary from 100 to a low of 84.8 down to zero. Alright, that is quite a variation in price. Even if we took out the zero, a variation in price of 15% in a A-rated name, it is considered quite volatile.

甘乃威議員：

主席。

主席：

是，甘議員。

甘乃威議員：

主席，我真的不大明白。葉約德女士，你是否看得明(計時器響起)我現在的論據？那些苦主的講法是，你說那風險會因應

價格的變動會看得出來。在臨近"爆煲"之前，在2008年9月變了零之前，這系列37仍在上升，是在上升，由原本84.8上升至91.2。即是說，在臨近"爆煲"之前，這隻產品的價格本身不是一如你所說，從價格的變動反映了風險。究竟你如何解釋你這種講法呢？這是否一個誤導的講法？一個不盡不實的講法？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

The price volatility or the change in price or the level to which a price can change is also reflective of the riskiness in a product. The price in this has varied. Now, the price is determined by the arranger, we get the price from the arranger and we post it on our website. Alright, as we can tell here, between Constellation Note 37 and Constellation Note 81, which are both Lehman-related but have different maturities and different reference baskets, the price range is quite different from one another. So, I am unable to answer the question at this point given the information that I have available. All I can say is, based on the difference in the marked-to-market prices under these two series, I would say that the prices are very variable.

主席：

OK。下一位是涂謹申議員。

涂謹申議員：

主席，其實我都是想跟進甘乃威這系列的問題，因為上次4月28日葉小姐到來時，我都是正在問這系列的。我當時最後提問時說，哪個人決定不通知客人其實風險應該變為"5"了？誰決定不通知客人呢？我叫你回去找，你回來回答我們這樣說，你說第一——這是在文件SC(1)-F(DBS)5第2.1段——這裏說："我們並沒有討論星展香港是否需通知客戶風險評級之修訂。"這是第一點，沒有討論過。第二："因此，我們並沒有作出任何不通知客戶風險評級之修訂的決定。"既然沒有討論過，即是沒有決定不通知此事了，即連討論也沒有討論過嘛。第三："通知客戶風險評級修訂的做法在相關時期並不屬於監管規定或市場慣例。"主席，我的問題是這樣的，我這樣跟葉小姐商量一下，看看你有甚麼評論或者回答。

如果客戶可以承受1號風險，即最低風險，最後你賣給他的東西亦是1號風險的。好了，"大吉利是"，大跌了，跌得很厲害，於是你的月結單上就會寫着跌至很低。他因為風險本身跟他所適合的口胃是配對的，並且持續配對，就算大跌，他便看那個叫做indicative price，即月結單上的數字，認為是否驚慌，俗稱是否"揸雞"，要不要走，即賣給你，這是他的決定，是不是？

好了，第二種可能性。如果客戶能承受1號風險，最低的，現在他持有的產品變為"5"。好了，即使風平浪靜，完全沒有下跌，譬如他買回來是100的，現在那indicative price又是100的話，你是否覺得其實你都應該通知他說："客戶，其實你現在的風險達到'5'了，雖然月結單說你仍是100，不過我通知你一聲，如果你仍然覺得安全的話，那你便不要走吧，但我們銀行就覺得綜合整個市場——你自己說的——其實風高浪急，隨時100跌至零也可以的。"你是否覺得在這情況下，其實你有責任通知他？即使那price是100，沒有動過，沒有跌過，其實你都應該有責任通知他呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, first I would like to clarify that this product is a risk level 2 product, and that are record indicates that we have not sold this product to any customer whose risk level was below that of 2. So in terms of

涂謹申議員：

主席，我不是說.....主席，我不是在說.....

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

.....賣的時候，我不是在說賣的時候，OK，我在說後來，未爆之前。

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Thank you, Mr Chairman. So if I may continue and try to finish my answer. Now, in the process of during the holding period, we do inform and we did inform the customer as we have repeated on many occasions at this hearing of the various ways, and met this through which we informed the holders of these notes of the market status. The bank does not act as an adviser. The bank acts as an agent, which means that we provide the client with as much information as we have as to the market conditions pertaining to the product at the time. And the customer then makes his own informed decision as to whether he wishes to remain in the note or to exit from the note. In the cases of the customers who wish to exit from the note, we honoured all the transaction requests.

Now in the case of in the situation of raise of the risk 5, the change in risk 5 some time I think early 2008, now as we had been informing the customer of market conditions relevant to the note, there was no conscious decision and no one made the decision at the time of not informing the customer as we continued to inform the customers of the price variations, of the riskiness and of the credit events that were occurring in a market place at the time. So, for example, in the case of one of the notes where a Fannie Mae was a reference, we did at the relevant credit event situations proactively contacted all the holders and actually managed to meet most of them to inform them of the situation.

涂謹申議員：

主席.....

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

.....我想跟葉女士討論一下，問一問你關於adviser顧問的角色，以及資料提供者的角色。葉小姐說星展只向客戶提供資訊，並不是他們的顧問。即使我未必同意你這命題，不過，我用你的命題來問你。依我的理解，如果你做顧問，例如市況風高浪

急，我advise你，我給你顧問意見，應該賣抑或應該買，或者應該hold、持有、觀望，這是顧問的角色。

你說資料提供，你銀行已經把這產品變為"5"。如果一名新客人的口胃是"2"的話，你根本不能賣給他。你為甚麼不向那些舊客提供這資訊，就是你們銀行都覺得這風險是"5"？這是資訊，你提供了"5"之後，無須告訴他："客戶，你可以賣了，或者你應該不賣了"。你無須說這點，但為甚麼你連這資訊，你所說最低程度，作為銀行提供資訊，而那資訊是你自己的資訊、評級，也不告訴客戶呢？為甚麼不提供這資訊呢？你說是資訊提供者嘛，我沒有叫你advise他buy or sell。

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, we had continued to inform the customers of market conditions. The risk level rating is a composite of all the information available in the market at the time. Alright, plus a it's a risk factor, it's a number whereas we were giving the information pertaining to the actual events occurring in the market place to the customers. So, in that we had continued our responsibilities of supplying the customers with the information of what's happening in the market place.

涂謹申議員：

為甚麼不提供？主席.....

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

.....給客人你們銀行自己這所謂的composite opinion呢？你記着，你提供的這點都是資訊啊！你記着，如果我是滙豐的客戶，滙豐有甚麼評估(計時器響起)，就是他的評估，我是否跟，他沒有給我意見，我是你星展的客戶，我是你星展的客戶，你不提供你的評估給我，作為一個基本的資訊，為甚麼呢？你是吝嗇、疏忽，抑或其實是利益衝突？因為你越是提供這個資訊，

便有機會是他們賣回給你的母公司，於是你的母公司便"預得一身都是"，在承擔那個風險，未必可散出去。你記住，你是有利益衝突的。如果你有利益衝突，你更加要甚麼都告訴他，如果這樣東西本身是風險高，令到他更有可能賣回給你的母公司的話，你便更加要光明正大告訴他。你做少了，肯定也被人怪責死，為甚麼你這樣呢？不說呢？你告訴我你的答案，你不是一個conscious decision，你不是一個有意識的行為，你說沒有討論過，沒有開過會，但是，為甚麼呢？為甚麼這個資訊——這是一個資訊——為甚麼單單是這個資訊不告訴客戶呢？那是你寶貴的客戶，是你很珍惜的客戶，為甚麼不說呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, there was definitely no conflict of interests within DBS pertaining to the role as agent in the sales of the Lehman-related Constellation Notes. At the risk of repeating myself, we had continued to supply the customers with relevant market information.

涂謹申議員：

主席，你銀行的評估是否一個market information？如果我作為你的客戶，我是否最想知道你的評估，然後作我的決定呢？你說市場資訊，市場資訊有1萬種的市場資訊，我是星展的客戶，你是"寶貴"你的客戶，你是否起碼要給他這個市場資訊呢？你這個市場資訊不告訴滙豐的客戶，是天公地道，但是，為甚麼你不告訴你寶貴的客戶呢？

主席：

葉女士，回答完這條問題便到下一位委員。葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

We had continued to supply our clients with relevant market information.

主席：

再輪候吧。下一位是余若薇議員。

余若薇議員：

謝謝主席。我想問回那個關鍵的問題，我第一次已問她，星展銀行說將雷曼產品賣給一些目標客戶，其實只有一類目標客戶而已，但要符合4個條件，在這4個條件中，有3個其實是很簡單的，第一個.....其中一個是說他要在你的星展銀行開一個投資戶口；還有一個是說他想賺取的回報是多於1個定期的利息；還有第三個是，這個存戶要有多於20萬港元或25,000美元。這3個條件很簡單，任何人都明白的。最關鍵的那個條件是，他要擁有足夠的知識和投資方面的經驗。你第一次來的時候我已經問你何謂足夠，你是沒有回答的，我問你有沒有一些客觀的條件，前線的員工如何評定何謂足夠，你沒有回答，我便說請你回去想清楚，提供一個書面的答覆。你已提供了，你的書面答覆是F(DBS)3的第2.1和第2.2段，我看完你那兩段很短的答案，其實是沒有回答到的，即是簡單來說，你的答覆，何謂有足夠的經驗呢？你說前線員工會幫他做一份問卷，做完問卷後，前線員工便懂得、知道何謂有足夠的投資經驗了，這即是沒有回答到。

因為我亦看回你另外一個跟進的答覆，便是F(DBS)9，在那裏看到你這些雷曼的產品賣給甚麼類型的顧客呢？賣得最多的是給家庭主婦。此外，也有提到賣給在前3年有少於5次有關這類投資經驗的顧客，你竟然有65%購買這些雷曼的客人是少於這些經驗的，這些便是我稱為客觀的準則了，即是你告訴我，或者告訴我們委員會，即是他是在多少年之內買過些甚麼，那麼我便知道這是一個客觀的評定，即他有哪些方面的投資經驗。所以，我希望既然你今天最後一次來，我便多給你一次機會，葉女士，你說清楚.....

主席：

我們沒有說是最後一次的。

余若薇議員：

哦，沒有說最後一次嗎？

主席：

沒有，我們沒有說。

余若薇議員：

哦，我以為你說……

主席：

有需要會請她們幾位再回來的。

余若薇議員：

哦，OK。那麼葉女士，因為你第五次來，未必是最後一次，所以我希望再給你一次機會，因為這個問題很關鍵，你星展賣給甚麼顧客，你認為他是目標顧客，符合你這個風險的評估？那麼，怎樣才為之有足夠……"足夠"這兩個字你如何評定？你的前線員工如何知道何謂足夠？我應該是給你第三次機會的了，因為我第一次問你，叫你回去給我書面答覆，你給了這個書面答覆，即第2.1和2.2段是沒有給我答案的，我現在給你第三次機會，請你告訴我們，怎樣為之足夠的投資經驗或知識，可以買這樣的雷曼產品？

主席：

葉女士。

余若薇議員：

甚麼客觀的準則？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, during the account-opening process, there is a "Know Your Client" process whereby we go through the particulars of the client, including the client's investment experience, let's say in securities, in bonds, in FX, in derivative products, so on and so forth. Now, in the process of selling the products, we again go through the IPQ which is a risk assessment form

where the customer answers our questions pertaining to their investment return expectations, the state of their finances, the need for the securities, age and what sort of products they have invested in so on and so forth. Now, in that instance, we can only rely on the information provided to us from the customer at the time of the account-opening. In the process of account maintenance and being a customer, as the client progresses and purchases investment products and other transactions with us, we gather more information about the customer's investment experience and investment needs and risk tolerance and so and so forth. So, it's really a process that takes place over time.

Now, if you look at the data we provided, this forum here, out of all the transactions that have taken place, over 85% are with target customers, which are existing customers. Therefore, to a certain extent, on top of the process that we have engaged in, we have to rely on the Relationship Managers' judgment as to the customers' experience. And that is why the risk disclosure process itself is so important because

余若薇議員：

主席.....

主席：

余議員。

余若薇議員：

主席，葉女士在這一行那麼多年，你做了這個職位，你明白我的問題是甚麼，你不要浪費我的時間去"遊花園"，我問你的是些客觀的準則，我不是問你甚麼累積的過程，也不是問你員工的判斷，我現在是問你一個很客觀的問題，如果你自己看回這個F(DBS)9，你便會知道我在說甚麼，這些便是客觀的準則了，你有65%的顧客在3年內買這一類產品都是少於5次，這些便是客觀的準則。

所以我現在問你一個很簡單的問題，我希望是最後一次機會，你不回答我也算了，我便問其他東西。甚麼為之足夠的經驗？這一定是有一個客觀的準則，不是一個過程，也不是員工的判斷，你作為銀行在這方面的領導人，你一定是要給前線員工很清晰的指示，怎樣才符合足夠知識或足夠經驗。譬如說兩年內買過多少錢或買過多少次外匯，炒過孖展的，或者是買過

結構性產品的，這些便叫做客觀的準則，你有還是沒有？你說沒有的話，那麼我便知道了，我不用追你了，即是沒有的；你說有的話，那麼你說一些客觀的準則，請你不要"遊花園"，又說甚麼有一個過程，又說要填表格，即你有沒有很清晰的書面指示給你的員工，甚麼叫做足夠知識，即sufficient knowledge and experience？

主席：

我提醒葉女士，雖然這次是第五次的公開研訊請你出席，但是你給我們委員的回應都是很普通的回應，而不是直接聚焦的回應，這是於事無補的，我們也會繼續問下去，就算你不回答我們，我們便惟有自己作出我們的裁決，總之我們會做我們的評論。

余若薇議員：

是的，我希望是最後一次機會，她不回答，我們自己會作判決。

主席：

這方面我們自己會做一個評論，我們是會的，你不回答，我們也會做一個評論，如果回答，便可能清楚你真正的答案是甚麼，如果你不回答我們，惟有我們自己去定了。葉女士，請你回應余若薇議員的問題。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, thank you for the reminder. Please accept my apologies if I am unable to supply the answers in the manner to which our Honourable Legislators would like. I can only give answers to the best of my ability with the information we have.

What I have described is a process that we go through in ascertaining the customers' investment experience. Now this process is clearly laid down in procedures and other documents, and the Relationship Managers are trained and reminded to engage in these activities. Now, with relation to this definition where the or this line that says that the customer transacts at least five times in the previous three years with the bank, our customers do not bank only with us. Our customers usually bank with at least two to three other banks. So we have to take the customers' word that if they have

transacted with other banks, then we believe them, then it's over the course of developing the relationship that the Relationship Manager gets a better sense of whether the customer has the experience or not

余若薇議員：

主席，她沒有回答我的問題，我不想浪費時間，我想問她第二條問題。

主席：

我覺得.....

余若薇議員：

我覺得她沒有回答我的問題。我可否問第二條？

主席：

.....雖然我已經再提醒證人，她不可以，英文叫做glide over the question，不可以這樣。

余若薇議員：

是，我不浪費時間了，主席，我們自己會作判斷。

主席.....

主席：

是，請繼續。

余若薇議員：

.....我想問她另外一個問題，就是前線員工方面，即是她的陳述書第17條。你們當時大概有多少名前線員工？當然，我明白，這個數字會有變化的，我只要(計時器響起)一個約數便可以了。是否300多個？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

The notes were sold over a period of about two years, alright. During that time, the number of sales staff involved in direct sales in the consumer bank probably ranged from 200 something – from the low 200 something to the high 200 something. May I ask Ms WONG to verify if that's correct number please?

主席：

好的，王女士。

王潔鳳女士：

是，主席，我們當時平均的head count，即是前線有牌照去做這些產品的head count，是200多個，但因為在兩年裏有turnover，所以可能是200多個，"200頭"至"200尾"這樣子，即是in terms of number of people involved，但我們的平均head count是200多個。

余若薇議員：

是，OK。

主席：

余議員，多問一個問題。

余若薇議員：

我想知道，你這200多名前線員工，究竟有多少機會接受有關這類產品、這方面的訓練？因為他要接受足夠的訓練才懂得介紹給客人的，對嗎？

我看你第17條的答覆，我見到，譬如第17.2便說只有一次而已，就是你最初03年9月時，最先賣雷曼產品的時候便有一次。接着第17.3段便說你每一次，即是新推這隻產品出售時，我見到你只提供書面資料而已，即是所謂sales kit，並沒有一個場合給員工解釋的，這是第17.3段。

第17.5段就是說，給員工甚麼，給其提供甚麼資料，即這些前線員工，這裏都沒有談及有訓練的東西，我見到惟有第17.6段

說有些叫做甚麼"interactive briefings conducted regularly by the ISMs"，這就是所謂Investment Service Manager。

你可否告訴我們——我見到吧，你這麼多答覆之中，你唯一有機會給這些前線員工解釋的，就在第17.6段。你可否告訴我們，究竟這些"interactive briefings"開了多少個、開多久、甚麼性質？甚麼叫做"regularly"，即是多久一次呢？你有多少個ISM去教這些前線員工呢？

王潔鳳女士：

主席.....

主席：

哪一位？王女士，是嗎？好的。

王潔鳳女士：

是，主席。據我翻查紀錄及回看現在的安排做法，03年的時候，因為當時產品剛剛launch，第一次有CLN launch，所以在我們的紀錄裏有一個很formal的培訓，將整個產品從頭至尾向所有員工做一次培訓，隨後其實我們有很多跟蹤培訓是比較不那麼formal的，當中包括剛才余議員提到的一些我們所謂ISM的accustom meeting。其實，我們每區都有一些我們叫做Investment Consultant Manager，他們每區每星期都開會，所以如果我們的sales staff有任何關於產品上的問題，又或者我們剛剛出了一個新的tranche，因為CLN產品的性質其實沒有變，可能每一次的reference entities不一樣，或者有些terms不一樣，所以每次有新tranche出場、提供時，我們都會在weekly meetings上提供的。除了這些weekly meetings外，我們每個月還會有一些sales meeting，以及每個季度甚至有些大會，譬如說每個季度的大會，通常會有像我這職位的同事參與其中。我們會將一些重點，尤其是跟compliance合規有關的重點，在那些場合上再重申一次。

余若薇議員：

不好意思.....

主席：

我想你再排隊吧，好嗎？

余若薇議員：

.....行，不好意思。因為她把所有這些東西 lump 在一起來回答我，她將訓練 ISM 的那些.....

主席：

把這條也問完吧。

余若薇議員：

.....就訓練。我很清楚我的問題，對不起，麻煩你回答我的問題。我在說訓練前線員工，麻煩你不要將那些甚麼 ISM 每星期自己開的會議都放進去.....

王潔鳳女士：

我想我說得不清楚.....

主席：

請先讓她說完。

余若薇議員：

.....因為我見到第 17.8 在說每個星期的那些，我不是問你那些，我不是問你每星期檢討一下我賣了多少、我賺了多少錢，我不是問那些，我問前線員工有多少機會接受這方面的培訓。我希望你聚焦回答我，因為我問你的問題是針對你的答案第 17.6 段，有多少機會去培訓？前線員工究竟有多少時間、有多少機會？你 200 多個前線員工，我問你有多少個 ISM，你有多少機會教他們，這是很.....

主席：

王女士，你.....

余若薇議員：

.....具體的問題。你回答了一段時間.....

主席：

.....是否明白問題？

王潔鳳女士：

明白，明白。

余若薇議員：

.....把整間銀行的其他人都放進去。

主席：

你明白問題了，對吧？請你聚焦回應，回應之後，我們便完成這位委員的問題。

王潔鳳女士：

好，主席。其實我們以往總共分開4至.....現在有3區，以前有4至5區，據我所知道。每一區每星期都開會，每星期開會是跟前線員工、我們的RM及分行經理一起開，是區長開的，而Investment Consultant是參與的。那些培訓或者有些在產品上的更新訓練，就在該些會議上進行，所以我才提及那會議。

主席：

OK。上一次排隊的幾位同事已經問完，尚餘少許時間，未開始今天第一輪，我想問1個很簡單、很簡短的問題，是問葉女士的。

根據文件F(DBS)8第3.2段，2006至2008年期間，銷售員工獲給予積分目標，而積分可以透過完成不同種類的工作賺取。請告訴我們，完成各種不同的工作(例如出售投資產品、開立新戶口、開設新存款等)分別可以賺取多少積分？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

In terms of the points, they were if we look at another table, Mr Chairman, as to the percentage attribution in the importance of their performance evaluation, sales revenue dropped from 65% to 55% from 2005 to 2007, for example. Compliance, adherence to compliance stayed at a steady 20%, customer service was 25%. So in terms of the breakdown of each of these components into the number of points, I don't have the exact information as to which sales targets what sales and revenues per product

主席：

是不是有問題？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

No, I am fine, thanks. So, in terms of the breakdown of the points, I don't have the exact breakdown. We can try to supply that later on, but we don't really have that breakdown. This 55% of the performance evaluation is based on the revenue achievement.

主席：

你訂下的規矩是某一類的工作有多少積分，是有訂下來的，葉女士，有規定的？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

We do have may I look it up may I ask my colleague

主席：

可以，是，王女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

There are certain points attributed

王潔鳳女士：

我可不可以回答這個問題，主席？

那個我們叫IMAX的系統，就基本上有一系列的產品，他們都會有一些revenue的target要translate into一些points。除了這

些.....所以變了沒有所謂說賣雷曼這隻CLN也好，賣一個基金也好，賣一個保險產品也好，都能計分在一個大pool內，而他們的目標、那個target是一個總分而已，我們是這樣計。那麼開戶口、存款增長都會contribute到那些分內。

主席：

你都沒有答我的問題。我是說這類工作，哪一類工作有多少分？我是問這點。

王潔鳳女士：

有多少分.....

主席：

我都知道你的總分是加入那個總數，但現在提出的是各類不同種類的工作會取得多少分，會賺取多少分？

王潔鳳女士：

那我要回去，會後提供.....

主席：

這是會後可以向我們提供。如果賺取多少分才可達到那些目標呢？

王潔鳳女士：

我們都全部有.....

主席：

.....告訴我們。

王潔鳳女士：

.....我們全部都有這些資料的，會後提供。

主席：

最後一點就是有沒有文件可以列出這些積分的詳情，屆時就逐項逐項告訴我們，你認為哪些有分的，有多少分都好，或者最低的分都好，都放在內，好嗎？

因為我們剩下少許時間，除非林議員你趕時間，一是讓你問完，我們就過時，因為我看到差不多到休息時間，我就用了兩分鐘去問了一個問題，就是這樣。

林健鋒議員：

不是，主席，我本來是問的，你就……

主席：

我讓你問，如果你不趕時間，我讓你先問。

林健鋒議員：

因為你都……

主席：

因為通常每一輪是我先問的，你知道通常……由去年……常常是這樣……

林健鋒議員：

我知道，你已問了幾個問題，可不可以讓我……

主席：

不是，這不是問了多少問題的問題，通常我們的習慣是這樣，年多以來都是每一輪我可以先問，不要緊，其實我的意思不是搶着來問，不是，我只是帶出問題，讓大家跟進……

林健鋒議員：

我都是就着這個問題，我想……

主席：

好的，好的……

林健鋒議員：

……跟着問。

主席：

請你……因為如果你真的趕時間，我讓你先問……

林健鋒議員：

不是趕不趕時間的問題，我都是就着這個問題……

主席：

好的，OK……

林健鋒議員：

……我本來剛才都想發問，不過主席你……

主席：

因為我見不夠時間讓一位委員問，所以我就用丁點時間問了點而已。

林健鋒議員：

是。

主席：

不過如果你認為要趕時間，我讓你先問。林議員。

林健鋒議員：

主席，我都想問，就着這份F(DBS)8文件的3.1、3.2內，星展香港的銷售員本來有一個銷售目標，05年是以他們所售產品的面值作為表達的。為甚麼在06至08年間就有關的銷售目標改

為主席剛才問的積分目標？為甚麼你們突然間由一個指標轉到另一個指標呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

In 2005, the distribution of attribution for performance evaluation was 65% to sales revenues; 15% to customer service; 20% to compliance. In 2006, this was changed to 55% sales targets; 25% customer service; and then 20% compliance. So, this reflected a thinking in the institution that the employees should be performance evaluated based on a overall package and less importance on revenue generation. At the same time, the revenue generation numbers and there is a number for district managers, for quarter, it will be sales revenues about HK\$4 million. It was decided that that was too numerically driven. In other words, that would push that would have a tendency to direct the sales people towards selling products with revenue numbers, commission numbers, whereas there were other products like account-opening, credit cards or introductions cross referrals that did not have directly attributable revenue numbers. Therefore, these revenue targets were then translated into points. So, for example, and I think that's one of the reasons why Ms WONG had difficulty responding to the answers is there are matrices that would tell the Relationship Managers and the frontline sales people that these products would each warrant such a number of points. So, investment products or different types of investment products would have these points, deposits would have these points, account-opening, new accounts, new credit cards and so on and so forth would have different points. And so, the Relationship Manager would base on the customers' needs, check off, sell these products rather than be entirely driven in terms of revenue generation ability.

主席：

林議員。

林健鋒議員：

主席，如果有一個行之有效的制度，就不會無端端轉變的。那麼，你們這個轉變是基於前線的意見，抑或你們管理層的意見，抑或是投資顧問的意見，即你們希望這個轉變可以為你們

公司帶來更高的收益，或者某一類產品更高的銷售量呢？你是基於甚麼原因而作出討論，而最後作出這個這樣的決定呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, I would say that as we learn and over time, we try to improve our systems. 2003, 2004, 2005 were still very formative years for the Consumer Bank. We had concluded the purchase of Kwong On Bank and Dao Heng Bank and their branches. It takes a number of years for the businesses to settle down and for enhanced systems to be put in place. I wasn't there at the time, I can try to find records from Human Resources, but I would venture to guess that this change was part of the change that went with our merger of Dao Heng and Kwong On into DBS.

主席：

林議員。

林健鋒議員：

主席，在座其他星展的人士，當時有否參與這個改變計劃，因為葉女士說她當時不在場。如果有的話，可否說出他們在當時的過程中的意見呢？

主席：

莊女士，知不知道？(莊女士示意不知道。)

王女士呢？

王潔鳳女士：

主席，我當時是不在的，但因為我從業consumer bank都20多年了，其實看到這個轉變，很明顯是使到前線管理層可以有一個更平衡的模式去管理前線銷售，而並不是專注去賣某一些東西，因為它這個point system其實可以幫助我們——我們現在有繼續錄用這個point system——就是使我們可以有一個更平衡的方法去考核我們的前線員工，使他們在銷售過程中，有更

平衡的approach，而並不會說，啊，因為我看着某一隻產品的指標，我看着某一些東西，就去盲目追隨。

主席：

嗯，林議員。

林健鋒議員：

好，主席，在這個改變的過程中，有沒有一些員工因為不達標而受到銀行解僱或者降職等情況呢？

主席：

哪一位？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, to the best of my knowledge, the Consumer Bank has not terminated an employee's employment due to failure to reach targets.

主席：

嗯，林議員。

林健鋒議員：

主席，我想跟進問一問，都是同一份文件的第12段。星展就2 775宗訴訟個案中，只作出636宗個案的和解。在第12.4段指出和解有兩個原因，已經在文件內，我不讀出來了。我想問一問葉女士，可否告訴我們，不進行和解的原因有哪幾類呢？你和解的有兩類，你不跟他們和解有甚麼原因呢？可否舉例給我們看看呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

The reasons for not having offered settlements in our review would be that the cases did not warrant a settlement in the situation that they did not fall into Category I or Category II.

林健鋒議員：

主席。

主席：

林議員。

林健鋒議員：

我明白她在文件上只說第一類、第二類我會跟你和解，但有很多情況並不是非黑即白的，有其他的原因，其他你不與他和解的原因，有甚麼可以給我們例子？我知道你以前都有說過，但你既然可以清晰地說第一種、第二種便可以和解，其他的可否再給我們一些例子？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, if I may cite an example where a complainant has investment experience, has been an active transactor in a number of products ranging from, let's say, foreign exchange, derivatives, ELNs, who is of reasonable age, who has sufficient education or work experience, who probably just come to us to complain to see if they can get any type of compensation, for example.

主席：

林議員。

林健鋒議員：

主席，就和解的第二類原因，星展銀行認為有些是有關文件未填妥或銷售過程中有偏差而作出和解的。請問星展以甚麼標準來界定自己的銷售人員在銷售過程中有偏差？因為剛才葉女士談到，有些原因其實都是在偏差的範圍裏，那偏差可否給我們解釋一下，你用甚麼準則？

主席：

王女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Well, we have a

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, we have clearly laid down, set rules and procedures for conducting sales. We have clearly laid down in our procedures how forms should be signed, how forms should be filled out. (*The buzzer sounded*) The lapses can range from very minor ones, such as missing a "tick" here or missing a "tick" there, to maybe situations where we think that the product should not have been sold, let's say for example, to someone who is 65 years old to whom has been sold a five-or-seven-year maturity product. So in the latter situation, we have considered the merits of the situation and have decided to compensate, for example.

林健鋒議員：

但那偏差.....

主席：

把這條也問完吧。

林健鋒議員：

.....主席，在審議偏差的過程中，其實最終決定權始終為星展所有，不在購買者身上。有時如果出現這些情況，他們會否找一位第三者來作所謂仲裁呢？因為我也聽到有很多這些情況，說就着那偏差，持有人無法與星展爭論，所以在偏差方面，他們有沒有曾經找一些第三者或仲裁人去解決這偏差的問題呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, two responses. First is, we do have third party consultants who have reviewed our case findings and our case facts. Second is, as earlier today I have answered in response to, I think, your question that we have actually offered in certain circumstances to enter into mediation with the customers, but the customers have denied, have rejected our offer.

主席：

好了，各位同事，現在我宣布我們小組委員會休息20分鐘左右，到11時30分吧。請各位準時在11時30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……幾位證人也好，不要與其他人士討論其證供。

(研訊於上午11時09分暫停)

(研訊於上午11時32分恢復進行)

主席：

我現在宣布研訊繼續。葉約德女士、王潔鳳女士、莊希女士，你們現在繼續在宣誓之下作供。我再想提醒幾位證人，回應問題一定要聚焦，不要將沒有問的問題答了很大的範圍，然後才回到所問問題的焦點，這樣便浪費時間，希望你們幾位留意。下一位是葉劉淑儀議員，不過她剛剛離開了，等第二輪吧。有兩位在排隊，甘乃威議員和涂謹申議員……

梁國雄議員，你是否舉手？如果是就讓你先問。

梁國雄議員：

讓他們先問吧。

主席：

OK，行，你稍後吧，他們兩位問完便到你問，好嗎？甘乃威議員。

甘乃威議員：

主席，在今天向我們提供的文件中提到，而剛才葉約德士女也提到的，便是有一位職員有53宗投訴，是苦主投訴他銷售手法有問題。我想問葉女士，在文件的.....我先看看編號，文件F9的Table 2有提及這件事的。這53宗投訴所牽涉的金額是21,213,000元，從表中可見到是這個總數。我想問，在這53宗投訴當中有多少宗已經進行和解？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, let me refer to the specifics. Alright, we are referring to the staff member with 53 accounts complaining, total amount involved is HK\$21.2 million. So far, out of the complaints, the 53 complaints, we have offered settlement to 17 we have offered settlements to 16 of the complainants, the balance of 37 cases is still under review.

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

這些和解數字牽涉的金額是多少？和解賠償的數字是百分之一百？那個range是怎樣的？可否說一說。

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

In this specific case, the range varies from about 50% within the range from 50% to 70%.

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

五成至七成。主席，我剛才說過有兩宗已被金管局裁定是違規銷售，包括高先生和梁女士，這兩宗個案被指控成立的說法都是關於那兩點，我相信葉女士你也很清楚，便是有關他們未盡職地向客戶披露有關的風險等等。我想問，這兩點，你們有否基於有關這次調查的結果之後，你們會否將所有2 700多宗投訴重頭再看一次？究竟你們的職員有否犯類似的錯誤？

因為我剛才亦在說，你原本的獨立調查小組形同虛設，現在好了，有金管局幫你調查，你說你自己沒有調查權力，金管局幫你查過，我不太明白為何你沒有調查自己職員的權力，我也不知你怎樣自圓其說。好了，現在金管局幫你查過，發現有這些問題存在，你有否嘗試把這2 700多宗個案，從金管局這兩點的指控從頭再覆檢一次？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, if I may explain again, the HKMA investigations are held independent of us. We do not know how many people have complained, how many complaints they have received about us, we don't know which cases they have come to us on occasions to ask for information, but we do not have any information more than what's available on the website. What we have done is put in together a complaint handling process that is very similar to the one that is currently enforced right now by the regulators. We have applied the same rigour against the complaints that we have received. In many cases, these complaints have been reviewed, especially where the customers have rejected our decision and have come back with fresh evidence, we have reviewed those. In the cases of the two RIs who have been reprimanded by the HKMA, we have reviewed all their cases, so I think we, on a need basis, do review the cases as fresh evidence do come up.

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，我的問題很簡單，我不明白為何葉女士在兜圈，我的說法是，當金管局調查過她兩名職員都犯下同樣的錯誤，那兩名職員犯的錯誤是同樣的錯誤，如果你不知道，我再讀一次："未有盡責地向有關客戶披露及解釋該產品的風險，亦沒有確保產品適合有關客戶，以及未有按照銀行的內部監控程序為客戶填妥風險披露聲明"。是很清楚的，每一點對你的職員的指控——成立，是很清楚的。基於這幾點，究竟其他2 775宗投訴會否有類似的指控成立呢？你會否全數進行覆檢？這是基於金管局對你兩名職員的指控都是相同的。

主席：

葉女士，你明白問題吧？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, at the risk of repeating myself, the findings

主席：

我不想你重複答案，問題很簡單，但你沒有回答，我想你聚焦回答問題.....

Ms YIP Yok-tak, Amy:

..... the findings, if I may, Mr Chairman

主席：

我提醒你，因為你剛才幾次也沒有直接答議員的問題，所以我提醒你，你一定要聚焦答問題，否則問題便拖長了，你不要催促我讓你回答。好嗎？現在請你答。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, the question, if I understand it correctly, is that are we about to completely review the 2 700-plus cases now that the HKMA has

conducted or completed their review. My answer is, we don't know whether the 2 700-plus cases that we have is an exact replication of, or are identical to the cases of complaints that have been sent to the HKMA. Alright, what we have done is, in the case where the HKMA has reprimanded our Relationship Manager as in the five and the nine cases, where the HKMA may or may not have reviewed all nine cases to base their decision on reprimand, we have actually reviewed all those cases and have made certain decisions as to the cases. If I may perhaps explain in another way of why we varied the amount of compensation, it's that the descriptions of the reasons for the reprimand are fairly generic. However, that covers a very large range of potential impact of the error or the lack of compliance. So, for example, on documentation, maybe sometimes it could be a check, sometimes it could be something more serious, but all of them have varying degrees of financial impact on the customer. So, when we review the cases, we look at what exactly was supposed to have happened, make a judgment as to whether that has actual financial impact, or whether it has no financial impact. And based on that as well as to whether there has been a lapse in disclosure of a risk, for example, or risk not properly explained, we then make a decision and a judgment on the amount of compensation.

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席。葉女士，如果作為一家負責任的銀行，當金管局已經很清楚地指出你兩名銀行職員的錯誤，究竟犯了甚麼規條，而你自己作為機構的負責人，都不就這些被指控的犯規情況全面回看你那2 700多個個案，你覺得這是一個負責任的做法嗎？公眾如何會對你的銀行有信心呢？你為何不……我想清楚你的結論是否……很簡單——只是“有”或“沒有”而已——有沒有就金管局(計時器響起)的指控全面回看你2 700多個個案？我希望你回答得清楚一點，是“有”還是“沒有”？

主席：

葉女士。王女士想回答？

王潔鳳女士：

是，我可否補充？

主席：

是，好的。

王潔鳳女士：

因為我是負責整個投訴處理的。當我們處理投訴之前，就算有沒有金管局的譴責，其實那兩個範圍，即第一個範圍是有沒有盡責或者全面披露風險；第二個範圍是有沒有依我們銀行的程序及我們的文件處理事情，這兩個範圍在我們的調查過程中是有cover的，所以我們會否再重新看一次呢.....

主席：

我相信我們又要.....剛好回來了，因為我們不夠人數。

請你繼續吧，王女士。

王潔鳳女士：

其實，我想說的就是，剛才議員提出的兩個範疇，在我們的投訴處理調查中，其實我們已經提及。即是說：第一，他有沒有盡職盡責地披露風險；第二，他有沒有按照銀行的規矩填寫文件及依循銷售過程。在我們第一輪的投訴處理，我們有調查的。

主席：

嗯，好的。涂謹申議員。

涂謹申議員：

主席，我都是再跟進我剛才第一節問的那方面，從另一個角度再測試一下，究竟銀行的決定是怎樣的。我想先問一問葉女士，或者你的同事也可以的。譬如有一位客戶買了一些portfolio，即是他可能有星債、有其他投資產品，一籃子的。一般來說，你們會否每年都做一個所謂他承擔風險的適合程度的1年檢討？有沒有？

主席：

葉女士。

王女士。

王潔鳳女士：

是會的。

涂謹申議員：

OK。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

譬如我舉一個例子，如果有一個人買了一個投資產品組合，然後他可能因交通意外喪失工作能力，或者他可能失業，又或者他可能已經決定退休，但退休金有限。

你們會因應他這些情況跟他再做檢討，看看他現時持有的產品是否仍然適合他，以現時的收入、未來的預測或者風險承擔的口胃，究竟應否有甚麼要賣出或者買入，或者所謂“換馬”，換一些年期較短的產品等等？有沒有為他做一個這樣的 portfolio，我們叫做投資組合的檢討？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

據我所知，我們當年的做法，我們每年都有為客戶更新其 IPQ，但你問有沒有做一個組合式的 review，從而給他建議或看看有甚麼應該買、應該賣的話，我們覺得該類服務屬於顧問性服務，我們當時沒有提供，據我所知。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

你所謂"沒有提供"的意思是，你會提供一些所謂叫做原始的事實，但不會提供究竟應該買這股票，賣那債券，是否這意思？抑或任何東西都不會提供？

主席：

王女士。

涂謹申議員：

譬如剛才葉女士都說，一些基本的事實，她會提供的，對嗎？那你會不會提供呢？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

據我所知，我們當時看那IPQ，即為他再重新做的時候，我們會重新告訴他，他現時新的IPQ，即他自己接受風險程度的評級去到哪裏，但他已經持有的任何投資產品的情況如何，可能我們的RM個別會有一些很一般性的討論，或者一些市場的討論，但我們會否好像投資顧問公司或者私人銀行一樣，這隻應該出、應該入了，這隻的風險可能比你的更高、更低了。該類服務，當時據我所知，我們沒有提供。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

即是換句話說，譬如一個人最初於去年跟你們做了一些所謂IPQ，可以承擔的風險是"5"。OK。現在他突然有某種情況，或經濟個人狀況轉變，再做時真的變為只有"1"而已，很保守。那

麼，當他買新產品，即做完的結論是"1"之後，你們便會提供意見，但以前一直持有的，你便任由他怎樣了。你的意思是否這樣？即你說"沒有"的意思是，你再買新產品，再買一隻"5"的話，我便會說："不行，我不可以賣給你的"，除非進行內部很多很複雜的提升層次的deviation approval——我們看到，已經看了你的東西，全部看完了——但舊的東西，你繼續持有的，我便不理會了。因為當時你買的時候是"5"，你轉為"1"，我便任由你怎樣了，就算你是寶貴的客戶也好。即我說得俗一點，以我的角度就是任由你死，任由你處於這狀態了。即你們是這樣的？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

據我所知，當時真的沒有一個具體的這樣的portfolio review的服務，而我們很多時候會提供正如剛才葉女士提及的一些市場的資訊給客戶，讓他做自己投資的決定，但我們每年為他更新的時候，客戶很清晰知道其風險評級是——該年的，即為他做完之後——是甚麼，因為這都是我們自己內部的一個機制，跟他說剛做完的题目的得分是甚麼。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

OK。假設客戶真的做完IPQ，由"5"變為"1"，即變成很保守了。那麼，你提供甚麼原始資料給他？譬如他正持有的東西，其實原來可能由"1"——即其中可能有兩隻，我不知道是甚麼產品——原本由"1"變為"5"，你都不會提供這些資料給他？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

當時的情況是這樣。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

OK。主席，我再問另一類人，就是那些叫做.....即是如果用證監會的FAQ，即07年那個，我想現在大家都知道我在說甚麼的，如果不知道，我再叫主席或者我再告訴你，OK。

實際上，FAQ內有兩類，一類叫做"elderly"，即老人家，你們叫做 golden age，這樣便比較好聽，是嗎？第二類叫做"unsophisticated clients"，這是在證監會FAQ裏面的。我想問，這兩類人你都有特別的處理程序去處理，是嗎？為甚麼呢？因為證監會的指引說，因為這類人可能比較難 make independent decision。

如果你需要的話，我可以.....主席，不如這樣吧，還是公道一點，告訴她比較好。

主席：

M4那裏。

涂謹申議員：

是，M4。或者我用她那份，用葉女士那份，就是W26(C)，Item18-Annex 2。她已enclose，即附夾了那FAQ。當中第4條問題是"How may IAs provide advice that is reasonably suitable for clients?"。第3段說："Lastly, IAs should exercise extra care in advising elderly or unsophisticated clients or those who may not be able to make independent investment decisions on complex investment products and rely on IAs for advice"。這即是很明顯，證監會都會想像到有一類人，即這幾類：老人家、比較沒那麼明白.....沒那麼複雜的.....叫做甚麼？OK，"unsophisticated clients"，或者是那些無法能夠作出獨立投資判斷的人。

好了，那我想問，這類人，現在那個產品，你自己銀行已經把它由原本比較低風險的變為"5"了，那麼這3類人，你是否都不告訴他們呢？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

我們沒有特意不告知他們，我想當時市場的情況是，我們本身在銀行的角度是有一個所謂agent的角色，所以我們可以將市場資料向投資者提供，讓他們自己有一個中肯的決定，以及我們沒有特別……我們的sales process，我們的銷售過程是針對購買的階段的。

至於你說要一直maintain一個怎樣的portfolio review，因為我們覺得自己的角色並非是顧問的角色，所以我們並沒有特別表示他應該何時hold、何時buy及何時sell，我們只將市場資料，即一些客觀性的資料向投資者提供。當時的市場情況及監管要求等，我們當時都是符合的。

涂謹申議員：

主席。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

如果你說普通的，我當我們不屬於這幾類人，例如當作是我吧——主席，其實我也有一個戶口在星展，不過，我沒有借錢，到現在我都堅持不宣布利益，因為我知道有同事宣布，這是他的事——那麼，我這一類人，譬如我不是這3類人，你給予我所有基本事實，可能是作討論，甚至我自己也找到這些基本事實，那麼我便可以作出判斷了。

但是，金管局或證監會特別提到這幾類人，其實即是說——這個是它發出的，我稍後會讀出來(計時器響起)——它說："who may not be able to make independent investment decisions on complex investment products and rely on IAs for advice"。換句話說，金管局都覺得可能你們銀行或證券公司對這幾類人未必完全與其他人一模一樣的對待。換句話說，如果當作是我向他

提供資料，當作其他人我不給予銀行的判斷(即評級)，即剛才說的composite opinion(綜合的評級)，我給他一些原始的資料，讓他自己判斷。但是，對這些人，是否給他提供銀行對這個產品原來已經變成"5"的資料，我說得俗一點，就是"很危險了"？大家也知道，可能對該名老人家，連銀行都說危險，那麼他便會覺得危險了，他會rely on你，倚靠你的。你的意思是否這樣？因為你擔心他倚靠你，所以根本是倒不如不告訴他，而這幾類人正正是金管局及證監覺得你應該要更小心來提供——我用這個層次——向他們提供資訊，連你銀行的評級這個資訊都向他提供，特別是向這3類人。為甚麼都不做呢？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

是，我想重申剛才議員提出金管局的指引，特別是針對投資顧問服務上，當時我們的決定，特別是分清楚，我們是不提供投資顧問服務，在我們開戶口的章程內或我們投資服務產品的銷售過程中，我們所有文件及聲明也說得很清楚，我們不是一個投資顧問。因此，我們當時的業務模式，或我們選擇的角色，當時我們是扮演一個agent的角色，我們負責如果客戶有興趣購買這些產品的話，我們便做一個這樣的銷售。

涂謹申議員：

但是，主席.....

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

.....這是你們自己internal，即內部Shelley LAI.....我不知道她的title是甚麼，她真的給了你們，難道你覺得這份circular、FAQ是不適用於普通買賣的前線同事嗎？

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

我們是.....我再重申，我們其實真的是，當時的角色，在法律責任或法律的角色中，我們不選擇做這個服務，這些在我們的文件都說得很清楚。但是，我們自己銀行都有一個名為Golden Age Addendum，我相信議員也看過，我們亦知道有些客戶羣，我們有需要特別小心處理，這些我們也有跟循一些指引去做。但是，回到議員剛才的問題，我們有沒有特別去向這些客戶說風險已經轉變，這一個決定我們並沒有做，而我們rely on，即我們提供的市場消息、一些資訊情況，亦是當時市場的一個模式，而客戶是自己作出投資的決定。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

我多讀一段，很簡單的，多讀一段而已。

主席：

OK。

涂謹申議員：

就是2007年5月11日星期五，由Ada劉家儀(譯音)發給其他所有很多很多人，他在這裏說："Dear All,The FAQ are applicable to licensed and registered persons who are engaged in financial planning and wealth management business activities relating to the provision of investment advice, making of recommendations and/or solicitation."。我有理由相信，你絕大部分的前線同事當時正在做這些事情，如果不是的話，Ada LAU怎會發出一份這樣的文件給你全部的同事呢？你們各大部門、各大門派都有，你那些division，如果特別是private bank的便只給private bank了，即私人銀行方面，現時是給予全部人，怎可能會這樣呢？起碼Ada LAU不覺得是。

主席：

那麼你的問題是甚麼？

涂謹申議員：

我就是問她，這便是證據了，他們自己的circular是這樣，現時你告訴我並不是這樣，那麼你差不多是說，類似吧，只是private bank那些才是，那些才有投資顧問服務，其他前線並沒有。有沒有搞錯！你們的名片都寫着investment advisor，老兄。

主席：

嗯，王女士，可否請你清楚回應先前的提問。

王潔鳳女士：

我想議員的問題是，為何我們會circulate與我們業務好像沒有直接關係的事情，其實，我們合規部把所有我們regulators(即SFC或MA)發出的guidelines都circulate給所有人，而我們在執照上，我們有一個advising的執照，但我們沒有選擇提供這項服務，所以這些指引，我們會參考，但在法律的角色上，我們沒有這樣的一個角色來做這些工作，但我們其實亦有參考regulators給我們的指引，特別看到這些客戶服務權的需要。但是，如果指法律的角色，我們選擇不提供投資顧問服務的。

主席：

好。

王潔鳳女士：

這些在我們提交的開戶文件，以及所有投資產品的文件上，都很清晰說明我們的角色。

主席：

OK。梁國雄議員，我們今天的範圍是F(DBS).....

梁國雄議員：

知道。

主席：

.....第8至10號，但如果你有其他回應、答覆問題的資料，如果有些資料想跟進都可以，不過，盡量集中在第8至10號，好嗎？

梁國雄議員：

主席，這項調查只是找出真相而已，無論在.....

主席：

不是，我不想重複，因為我們已經去到第五場了，好嗎？

梁國雄議員：

明白。

主席：

不過，如果你真的有些認為要補充，不重複的，便沒有問題，好嗎？

梁國雄議員：

不要緊，不要緊。

早晨，在2010年4月22日你提交的文件是SC(1)-F(DBS)1第8.2(ii)條問題的回答，指出其中一個客戶的投訴理由是，Constellation Notes的抵押品風險資料披露不足，對於這宗投訴個案，貴行(即星展)最終是同意，還是不同意呢？以及請列出貴行作出上述決定時所持的理由。

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

我要，sorry, excuse me, I think I need to find the document and refer to it.

Hon LEUNG Kwok-hung:

Okay, forget about it because you can respond. I got a whole series of questions, so I ask another one.

主席 :

不是，等她找出文件，很容易拿給她的，讓她回答吧。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

8.2?

主席 :

F(DBS)1號文件。

Hon LEUNG Kwok-hung:

SC(1)-.....

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Right.

梁國雄議員 :

.....-F(DBS)1第8.2(ii)條。OK，你是否同意客戶的投訴理由？他指責的就是你們抵押品的風險資料披露不足，你 agree or not agree？

主席 :

葉女士。

王潔鳳女士 :

主席，我可不可以.....

主席 :

王女士回答，好的。

王潔鳳女士：

午安，你剛才問的問題，其實我們提供的就是雷曼倒閉之前，我們究竟在CLN有多少類似的投訴。我們那時說有4個不同的投訴，而4個投訴當中，是有4種.....投訴甚麼，我們就列了出來。所以在這樣的情況下，我們那時亦作出了一些處理。如果我沒有記錯的話，我們這些投訴沒有再重複發生，即有些我們是選擇settle了，有些就解釋了給客戶聽，他就沒有再回來，所以如果你問我同不同意，我不懂得如何回答這個問題。

梁國雄議員：

不是，問題是.....

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

.....我的問題很簡單，你對這個投訴的個案最終是同意他的投訴，抑或不同意他的投訴.....

王潔鳳女士：

嗯，我要.....

梁國雄議員：

.....為何會有這樣的決定嘛，所以他有否再發生是沒有意思的。

王潔鳳女士：

是.....

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

.....讓我看回.....我們可不可以用少許時間看回那4宗投訴？因為我印象中，那4宗投訴已經叫做case closed的了。"Closed"是甚麼意思呢？有些可能是我們與他達成了和解，有些是我們解釋了給他聽，他就沒有再追究.....

梁國雄議員：

明白。

王潔鳳女士：

.....梁議員你剛才提到那個個案的話，你給我少許時間讓我跟進.....

梁國雄議員：

好，行，我問第二個問題。

主席：

我提醒兩位不可以對話，要我示意了才可以回答，因為我在一開首時，每次我都提醒大家不可對話。如果對話，我就無法主持會議了，好嗎？梁議員，你問吧。

梁國雄議員：

我再問你，在那些所謂Constellation Notes，其中有哪個系列是有CDO作為抵押品的呢？請你列出那些系列，以及他購入的CDO的名稱，你這裏有沒有呢？如果沒有，不要緊，我繼續問，因為你始終都要答的。

主席：

王女士。

梁國雄議員：

第三個是很重要的，有關你們公司的誠信的.....

主席：

你想不想她現在先回答第二個問題？

梁國雄議員：

第二個問題能夠回答嗎？

主席：

讓她先回答。

王潔鳳女士：

我相信我們提交過，將所有的Constellation Notes、我們有甚麼抵押品，我們是提交過出去的，是嗎？

梁國雄議員：

OK。我第三個就是，這些CDO中，其中所包含的資產，有多少是由星展集團公司裏的成員提供的？香港星展銷售的那些人，即銷售員，有沒有告訴那些客戶，這些買賣雙方的關連性？我剛才說的那些公司成員，叫做 *associated companies and subsidiary companies under DBS Group*，即那個定義就是這樣。即是說，你那些CDO裏的資產，有多少是你們星展——不是香港星展，是整個星展銀行給你們的？即是說你們買的那些保單，你們買的那些保單有多少？有多少是你們自己賣給自己的？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

The CDS information is – I just want to clarify the CDS information. There was no relationship between any of the CDS CDOs that were in the collateral with DBS Hong Kong. Whether there are any associations or whether they were actually issued by or any of them issued by DBS Group, I need to further verify, but I can venture to guess off the top of my head – probably none.

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

如果你查到的話，就告訴我。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Yes.

梁國雄議員：

不過，我要向你指出，如果你們是拿了那些人客的錢……

主席：

我相信要休會一會兒，因為人數不夠。

(研訊暫停，約於半分鐘後在有足夠法定人數時恢復進行)

主席：

梁議員，你繼續吧。

梁國雄議員：

OK。我向你指出，其實你待會兒告訴我，如果你早些把這個資訊告訴那些客戶，其實是非常有用的資訊。

我繼續第四個問題就是，那些Constellation Notes其中有哪些系列是derivatives，包括currency swaps、credit derivatives，好像那些CDS般，舉例說，這些就是CDS，請列出這些系列及各種derivatives，以及相關的counter parties。你可不可以做到這件事呢？如果今天做不到，稍後給本會也可以。

主席：

你是否指與雷曼有關……

梁國雄議員：

不是，是那些Constellation Notes。

主席：

與雷曼無關的，我們不會在這裏調查的，一定要與雷曼有關才調查。

梁國雄議員：

是與雷曼有關的。

主席：

不是我們小組委員會的職權範圍。

梁國雄議員：

它是.....它可能掛雷曼的.....

主席：

你要說它一定是與雷曼有關的。

梁國雄議員：

.....我很熟悉整個運作的，主席，因為它告訴客戶聽.....

主席：

不是，我不是說你熟悉不熟悉，我是問你這些是否與雷曼.....

梁國雄議員：

.....一定與雷曼有關，因為它一定有賣雷曼的東西的。

主席：

因為與雷曼無關的，我們無權去查，你明不明白？

梁國雄議員：

它那些entities裏面是有雷曼.....

主席：

我不是說你熟悉不熟悉的問題，OK？

梁國雄議員：

..... 他們一定 claim，說它收了人們的錢來買 10 隻 3 粒.....AAA 的東西，其中一定包括有雷曼的，雷曼是一隻很 hot 的 entity。

主席：

你不可以.....好，讓她回答。

Hon LEUNG Kwok-hung:

I bet

主席：

葉女士，王女士，哪位回答？

王潔鳳女士：

可不可.....

主席：

如果你聽不到的話，葉女士，假如你聽不到，翻譯有問題，你就說出來，假如真的有困難的話。

王潔鳳女士：

其實剛才梁議員.....

主席：

王女士。

王潔鳳女士：

.....要求的資料，我們是有的，而且亦有提供給立法會。其實在我們的銷售文件及培訓文件中，我們整個星展集團每一個

人的角色，以及我們整個fund flow、抵押品是如何走，那些東西都在我們的培訓的……

梁國雄議員：

我看過了。

王潔鳳女士：

……東西裏，亦已交給立法會。

梁國雄議員：

OK，我繼續問吧。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

上述你說有，對嗎？即那些derivatives合約的買方及賣方，是否與星展集團公司內的成員是有關連的？有沒有關連的？即那些CDO中，CDO是一隻保單而已，買賣雙方是否都是星展集團裏的人？你答了就是說不是香港星展的，I don't care，因為香港星展自己買賣就太離譜了。星展是一間很大的銀行，到底有沒有香港星展與星展第二個集團在買賣這些CDO呢？因為這些是保險單，即保着它投資時輸了錢是有賠償的，這就是為何那些客戶輸光了錢的原因。所以，我問你這些合約的買賣雙方是否有星展集團裏的counterparties？

主席：

哪位回答？葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, there was no, absolutely no conflict of interests between any of the purchasers of collateral, between any of the derivatives contracts entered into on behalf of the Constellation Notes.

梁國雄議員：

不是，我問你……

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

你可不可以直接一點回答呢？我剛才說的那些 derivatives contracts，那些買方及賣方，據你所知，你們香港星展有沒有與星展集團內的其他方面做買賣呢？I know your statement, but you need to clarify.

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Absolutely none.

主席：

葉女士。

梁國雄議員：

OK。

主席：

梁議員，繼續。

梁國雄議員：

我就再想(計時器響起)……不要緊，我有整個文件……

主席：

不，多問一個。你還有很多個嗎？有很多問題嗎？

梁國雄議員：

我有12個問題，不要緊。

主席：

你問了多少個？4個？

Hon LEUNG Kwok-hung:

It's all in papers, so.....

主席：

或許交給他們.....

梁國雄議員：

OK。

主席：

.....會後回應，好嗎？回應那些問題的時候，如果所問的那些資料已經提供給我們，你指明是何時給我們便可以了，因為不知道那些問題會不會有些重複，名單就稍後在會後給你們幾位的，請你會後回應。

先給葉劉淑儀議員.....她剛剛出去了。陳茂波議員。她回來了，你準備好沒有？我幾次不見你，剛剛我想叫你問的時候你就出去了。你現在可以嗎？OK？準備好沒有？

葉劉淑儀議員：

準備好了。

主席：

你問吧。

葉劉淑儀議員：

現在可以問吧？

主席：

可以。

葉劉淑儀議員：

好的。主席，我想問葉女士她的證供，文件W26(C)，葉女士的證供，當中談及產品的風險評級，她有解釋為何評為2級。在第14.5段，葉女士解釋為何星展銀行將之評為2級，她說因為所掛鈎的公司，那些參考機構和抵押品都是優質的，信貸質素良好。

然而，我想問葉女士，第一，作為資深的銀行家，她應該知道這類結構性產品的風險是多重的，不只是該些參考機構，還有信貸的風險(即公司的信貸風險)、有市場的風險、有違約的風險。如果參考機構越多，風險便不是1乘1，如果你有7家參考機構的話，那便是1乘7，任何一家出問題，本金也可能全部失掉。章程亦說明了，投資者、持債人可能會失去全部或部分本金。星展銀行將之評為2級，其實是否一個錯誤的決定？目的是否為了可以售予更多投資者？即非專業投資者也可以賣呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, there was absolutely no intention to misrepresent, mislead or to product push. As the credit rating of the collateral was triple A and a majority of the credit ratings of the reference entities with investment grade and above. Comparing the credit quality of the Constellation Notes with other products in the market, such as bonds, we felt that it was at a risk level similar to convention bonds of investment grade but it was less risky than equity-linked notes which were rated 3 at the time, we then decided that these notes were appropriately rated as risk level 2.

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

主席，葉女士沒有回答我的問題。我想她一定明白這些結構性產品與超過一家公司的信貸相連，任何一家出事，這些債券都會變得沒有價值，即是說，風險並不是1乘1，如果是6間公司，便是1乘7，不只是說個別公司的風險或抵押品的風險。我剛才

亦提過，你們的章程寫得很清楚，有很多市場風險、違約風險等等。如此評為2級，其實星展銀行是否已作了一個結構性或系統性的錯誤？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, the answer is no. It is a balance between concentration of risk in one name or two names, or diversification of risk in a number of names while providing the same level of expected investment returns.

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

主席，我想這點理論上完全不通吧！現在我不是買一籃子股票，一籃子股票便是diversification，葉女士你是否把我們當作豬呀？現在我購買exchange traded fund便是一籃子分散風險，你這些可不是啊！任何一家相連的公司出事便有問題了，你這樣說是否在誤導我們？你不可以用這個diversification做理由啊。

主席：

你的問題是甚麼？

葉劉淑儀議員：

即你現在這樣回答，是否在誤導我們？

主席：

我容許你問，不過其實問題有半批評性。

葉女士。

葉劉淑儀議員：

好了，那我問抵押品吧。

主席：

待她……看她怎樣回答，我讓她回答。

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, the risk rating 2 is not just a view of the DBS Bank. It is actually supported by expert opinion that we obtained from the market.

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

主席，那些個別公司或抵押品的評級——是，葉女士說得對——是由專業的評級公司釐定的，但這產品的評級是星展釐定的，對不對？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, in fact our product risk rating of 2 was supported by an expert view we obtained from the market place.

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

主席，葉女士即是說她參考過專家，對嗎？那可否告訴我們參考過甚麼專家呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Yes, we can.

主席：

我相信……請證人不要互相對話，我是不容許的，OK？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

No, I am actually trying to get the document. I am trying to see if the document's here.

I can supply the relevant document after the meeting, the expert opinion.

主席：

即是說，現時在公開研訊上，你不能回答如此重要……其實問題也很清楚，也不是困難複雜的問題，是否現在不能回答這問題？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

We have an expert opinion from the market place supporting the risk rating of Level 2. Unfortunately at this juncture, I cannot remember the name of the expert opinion ……

主席：

意思即是不清楚、不記得名字，但有一名專家給你提供這個意見的，是否這個意思？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Yes.

主席：

OK，你會在會後提供？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Okay, yes.

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

多謝主席，但無論如何，你參考專家的評級也是由你們公司釐定的。我想問的就是那抵押品，因為在14.5段，葉女士也說抵押品是優質的，但據我瞭解，星展系列的71、74、78和81，發行時間是07年5月底至07年7月底，這些掛鈎公司都有貝爾斯登，而貝爾斯登旗下有兩隻持有次按的對沖基金，在07年這個時候已經瀕臨破產。那麼，星展銀行有否考慮這類抵押品的風險已很高，即時改變其評級和通知你們的客戶？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, with respect to the situation with the Bear Stearns related note, which is not a Lehman related note, we did inform the customers of the credit event at the time. That's the question.

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

主席，葉女士可否澄清一下，你們在香港賣的星債，有沒有一些是與雷曼有關，同時有貝爾斯登的資產或與貝爾斯登的掛鈎呢？其抵押品都是與貝爾斯登有關的呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

That I would have to verify, but I would say that of the I can say off the top of my head and I will verify that the Lehman related Constellation Notes, the collateral underlying the baskets, in the baskets would not have

Lehman related collateral in the baskets, in the collateral baskets, but I will further verify that.

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

好。我們繼續談葉女士的證供，W26(C)除了說產品的評級外，亦提及賣給哪些人。評級2的是銷售予一些有投資股票，主要是有投資股票經驗的人。我想問葉女士，鑒於這些產品的結構如此複雜，你覺得賣給該些只有投資股票經驗的人，或者有時投資衍生工具，譬如買一下"窩輪"的人，其實這類人士的投資經驗是否足夠呢？(計時器響起)

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, complexity does not equate riskiness, actually. These CLN notes, these Constellation Notes, in terms of the product structure compared to what was being sold in the market place by other banks at the time, was similar, if not less complex. Now, that's why it is so important that in the risk disclosure that in the selling process, we do point out the risk elements to our investors.

主席：

好的，陳茂波議員。

陳茂波議員：

謝謝主席。主席，我跟進我在之前的公開研訊上問的問題。葉女士她們提供了一些資料，在我們的材料是F(DBS)8 Item 3、4、5和6。主席，我的問題就是，我們在這裏要求她們內部審計的一些報告，我發覺這裏提供的報告只是將相關報告的部分抽出來，不是整份報告。我想逐一看看，看看有甚麼沒有包括在裏面。

F(DBS)8 Item 3是針對DBS香港的，其"Audit Issues"，即審計的題目，在這裏列出1項，還有其他的是甚麼？你以甚麼根據不把其他的包括在此呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, in responding we provided the extracts from the relevant audit report that answered the questions directed at us.

主席：

陳議員。

陳茂波議員：

你的意思即是，我的問題裏面，問你關於.....譬如這裏說"Customer Suitability Exception"，你只將這項抽出來，其他的沒有提供，是否這意思？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Yes, Mr Chairman, that is correct.

主席：

陳議員。

陳茂波議員：

主席，我透過你取一份full report。

主席：

可否會後提供，葉女士？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

We will do so.

主席：

OK，好的。陳議員。

陳茂波議員：

否則看不到全局。

主席：

是，她會提供的。

陳茂波議員：

主席，接着是Item 4。Item 4講銷售程序，賣給容易受傷害的人，這裏提及的是長者。這裏我看到report夾附的是第4，其他的是甚麼理由不提供呢？

主席：

葉女士，中間有些部分沒有了。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, the answer would be the same. We provided the relevant sections to the question.

主席：

嗯，陳議員。

陳茂波議員：

我想我都不想浪費時間了，同樣有數份亦然，譬如在Item.....等一等，主席。Item 5、Item 6亦然，請你回去後給我們全份報告。

主席：

可否提供全份報告，葉女士？

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, we will do so.

主席：

好的，陳議員。

陳茂波議員：

主席，在我們那條題目，如果我翻至葉女士的回應文件，第3頁段落11，我們第11條問題。我們的第11條問題是要……主席，我引述我們的原文："a copy of the relevant reports containing the findings of the aforesaid internal audit and compliance review"。其實我們要的是那report，不是只要她抽出來的一部分。她的理解是否跟我剛才的闡述有所不同？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, our interpretation and our reading of the question is to provide the relevant sections. Now, we have already stated that we will be supplying the full report after the meeting.

主席：

好，陳議員。

陳茂波議員：

好，謝謝主席。為何我如此關注呢？主席，譬如Item 4、Item 5談及他們零售業務銷售的做法，即使他們的內部審計，那個"Audit Opinion"都認為需要改善的。

去到Item 6，該處列舉一些分行的不適當銷售行為，譬如Item 6提及他們有兩位同事沒有填寫客戶的合適評估表格；有兩位銷售的同事竟然建議客戶買一些產品，這些產品高於該客戶的風險評估情況。同一報告又講到，有兩位銷售人員沒有將客戶投資profile的問卷填寫交回，但即使如此，這份審計報告的結

論是 "Satisfactory"，即是滿意的，所以我一定要看完整份報告，才可以接受他們是否做得合適。

主席，我接着問 F(DBS)8 Item 2。F(DBS)8 Item 2 是 compliance review 的報告，符規的報告，這裏便更離譜，絕大部分資料都不在裏面。為甚麼呢？葉女士，是否有些事情是你很擔心會讓人知道，所以沒有在這裏列出來？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, we have nothing to hide. If our interpretation of the question was not the same, we apologize but we did undertake to provide the full documents after the meeting.

主席：

即包括這個 compliance review，是嗎？都會提供全份報告的。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

That's correct.

主席：

陳議員。

陳茂波議員：

是，主席，我透過你，那 compliance review 要全份報告。

主席：

是，她已答應了。

陳茂波議員：

在這裏，因為讀下去時，有些事情都是疑團一陣。我記得在之前的公開研訊上，4月26日，葉女士回答我們的時候，曾提到

星展沒有討論過是否需要通知客戶風險評級的修訂，因此他們沒有作出任何不適合客戶風險評級修訂的決定，即沒有通知客戶風險評級修訂，這是文件F(DBS)5，她可以回去看。

不過，你現在不用翻查，我的重點是問F(DBS)8 Item 2，我剛才說的該處。在那符規報告第1.2段及1.4段，我看到你們曾經通知客戶，告訴他們相關的產品已經downgrade，通知他們。第1.4段說，在2008年7月17日，你通知客戶可以提早贖回，因為當時Fannie Mae價格下跌66%，百分之六十六，你call了90位受影響的客戶，其中有部分結果提早贖回，提早贖回價約為原本投資金額的55%，這是我根據你的報告說的。

如果是這樣的話，當時你們為何不會想到你們要通知其他一些——即舉一反三，主席——就這個案例，你懂得通知客戶，有部分減少了損失，為甚麼當時你不會想起其他產品，你也會通知你的客戶，讓他們有機會減低損失呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, the priority at the time was to inform the customers who were investors in that particular note which, if I recall, is non-Lehman Brothers-related. At the same time, we had continued to provide our customers with regular market price updates and market information relevant to their notes. This was information that they could have on our website, through our hotline, through their statements, through talking to their Relationship Managers at our branches.

主席：

陳議員。

王潔鳳女士：

我可否多作一些補充？

主席：

王女士，可以。

王潔鳳女士：

是。剛才議員提到有兩個問題，或者都作一個補充，他剛才說到我們有些地方是有通知到客戶的(計時器響起)，即我們的grade轉了，有通知客戶的，那個是collateral，即抵押品，當那個 issuer 通知我們的時候，arranger 通知我們抵押品有被downgrade時，我們是有通知客戶的，這是補充那個understanding。

第二個是剛才葉女士提到的，為甚麼我們那時候沒有舉一反三？其實我們一直以來，如果是有一些……譬如好像Fannie Mae，它那個時候，between Fannie Mae真的去到credit event時，其實是有一個過程的，變成我們看到市場有些消息，有了這些消息，我們其實在立法會裏也提供過，我們也是盡量立即通知客戶的。

我想再remind一點，雷曼事件是發生得很突然的，在一、兩天內，雷曼倒閉前還是A-的，如果我們沒有記錯那個investment grade的話，所以變成我們根本上是沒有時間提供這個市場的資訊給投資者。你可以看到在房利美(Fannie Mae)這個case，我們是有做這件事的，當我們有這樣的資訊，有這樣的時間時，我們是有做這件事的。

最後，關於Fannie Mae，我也想說說，它是有一個credit event，有一個信貸失責事件，在這事件中，有些客戶是取回七成，有些客戶是取回103% of 票據的amount，也可以看到這個產品其實就是這樣的一回事，在一個正常的市場情況下。

主席：

各位同事……

陳茂波議員：

主席，我一併跟進少許，好嗎？那麼我便不用再……

主席：

好的，你一併問完。

陳茂波議員：

主席，我聽到剛才的解釋，我看你們提供的報告，說是 issuer 通知你， issuer 便是你們星加坡總行，是嗎？所以在剛才你所說的情況之下，便是你們總行作為發行人，作為發行人通知你們，告訴客戶有一個這樣的 event，他們可以提早贖回，所以你們接着便這樣做，抑或是怎樣呢？謝謝主席。

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

First, the term is actually the arranger. We are aware of the risk, the terms and the conditions, and when the terms and conditions are triggered, the arranger informs us formally as per procedures in the prospectus and the offering papers. But meanwhile, we do have ongoing dialogue with the arrangers as to the status and the market conditions surrounding the Constellation Notes and where the information is relevant and pertinent, we do pass them on to our customers in the various means and through the various media that we have described.

主席：

OK。各位同事，現在……

陳茂波議員：

剛才……主席……

主席：

你還有問題問？

陳茂波議員：

不是，不是，我只是澄清少許，跟進剛才所說的。

主席：

哦，你一併說完。

陳茂波議員：

因為剛才說，為甚麼我用 issuer 那個字呢？因為第1.4段，即那個 compliance report，你們的符規報告第1.4段指，你們收到那個 issuer 的通知，那麼你們便告訴那些客戶，有一個提早贖回的行動，因而有部分客戶便贖回了，以某一個價錢，即55%，而那些錢其實就是那個發行人透過你們給回客人的，是不是這樣？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

The collateral is held in trust in a special purpose vehicle. When an event triggers early redemption, the procedures are to realize the proceeds from the collateral, settle all outstanding obligations and the balance as per the prospectus and the balance is then returned to the holders through the agent bank, through the custodian and the agent bank, being ourselves.

主席：

好了。時間超過了我們的研訊時間7分鐘，現在還有涂謹申議員正在輪候。還有哪位同事想提問的？梁國雄議員，你還有，是嗎？那名單……你那12個問題不是已給她們……

梁國雄議員：

是。

主席：

……去回應嗎？

梁國雄議員：

是。

主席：

你想口頭再問嗎？

梁國雄議員：

我今天聽完她回答，已經可以再問了。

主席：

不是的，現在我要做……

梁國雄議員：

因為她今天……她今天說的東西已經是一個證據，便是……

主席：

不是，不是，我不是說這方面，這是裁決，這是將來我們的事，現在我是在公開研訊的取證階段，不要說下一個階段的事情。

梁國雄議員：

不是，我當然想再問她。

主席：

我現在問，你是否有問題想再問？因為你整張紙的12個問題，已經給了證人作書面回應的了……

梁國雄議員：

OK。

主席：

……那麼，現在我想數一數有哪幾位還要輪候提問……

梁國雄議員：

我會問，我會問。

主席：

那麼即是你沒有了，因為你已全部給了她們，除非你有第十三個問題，是嗎？

梁國雄議員：

是的，it's in my mind now.

主席：

那麼，即是你的名字不在這裏，OK？我現在決定了是這樣。現在剩下涂謹申議員一位，是不是？還有哪位想輪候提問的？我想知道一下，我要看看如何安排，是嗎？

我不是很明白你的意思，葉劉淑儀議員，我.....

葉劉淑儀議員：

主席，我要看.....

主席：

甚麼？

葉劉淑儀議員：

我要看過星展的文件、提供的補充資料，我才知道會否再問。

主席：

不是，我想現在知道一下，讓我們知道如何安排而已，因為這個當然是要她先回應了，我們會討論，以後會討論，但現在來說，就今次公開研訊來說，我想知道有哪位還想提問的，你不要說待她回應，是嗎？涂謹申議員.....

梁國雄議員，你現在有事情要問嗎？我現在可以讓你問的了。

梁國雄議員：

不是，你如果讓我問也沒所謂，我下次問吧，沒有所謂。

主席：

我是問今次，你不要.....

梁國雄議員：

哦，真的不好意思，我沒開會很久了。

主席：

很清楚的，是今次。……

梁國雄議員：

不好意思。

主席：

……因為她回應之後，當然，如果需要時……

梁國雄議員：

不好意思，是我的錯，是我的錯。

主席：

其實這一年多兩年都是這樣做的了，OK？

梁國雄議員：

明白，不好意思，我沒有開會很久了，不好意思。

主席：

那便行了，那麼我……行了，沒問題，那麼……

梁國雄議員：

不好意思，是我不對。

主席：

今次取證還沒完的，現在還有涂謹申一位。涂謹申議員，因為內部商議是有些事情要討論的，你的提問長不長？(涂議員示意提問不長)那麼，不如你也先問完，好嗎？

涂謹申議員：

好的。

主席：

將來收到回應時，我們再決定，是否需要再請幾位證人回來，這方面將來我們再討論，好嗎？請涂議員你問吧。

涂謹申議員：

主席，因為剛才在回答那個問題時，王女士說她們選擇了不是做一個advisor，即一個顧問的角色，而是純粹賣些東西給他。或者我想王女士看看一份文件，是在葉女士的陳情書裏，W26(C) Item 25，它的名稱是 Customer Suitability Assessment on Investment and Insurance Products，當中第23頁。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, may we ask which item again, please? Because we missed the number.

主席：

是，請多說一次，涂議員。

涂謹申議員：

哦，好的。W26(C) Item 25。

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Huh?

涂謹申議員：

Page 23.

好，OK。這裏第3.15說是"Mapping Rules of Customer Suitability and Product Risk"，那麼在第3.15.3是這樣說的，我用

我的文字說吧，如果那個客戶要求買那個產品是高風險的，高過他自己可以承受的風險，那怎麼辦呢？OK。接着是這一句了："Advise customer that the product is not suitable for him and ask him to consider other product of at same or lower risk." 這裏是寫"advise"的，即是說，你是"advise"——這是你用的字，說"顧客，你買這個產品，當買的時候，風險是高於你跟我們做的IPQ所能夠承受的啊。"那麼我想問，是否即是說，當他買的時候，你便會做advisor的角色，但後來你跟他每年譬如做annual review或再做IPQ的時候，你便不是做advisor的角色呢？為甚麼你會說"我advise你這隻產品不適合你，你買一些較低風險的吧。"這樣，你不就是在做advisor的角色了？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, if I may respond. Perhaps it should have been written "tell" customer that the product is not suitable etc. The word "advise" is not within this context, it simply means to tell.

涂謹申議員：

主席……

主席：

"Tell"和"advise"是不同的了？

涂謹申議員：

主席……

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

我不會沒想到你這答案，我已想到你會這樣回答的，OK，那我接着問了，我當作你這意思即是inform customer，或者tell

customer, 你說不是advise。OK, 那我想問, 為何後來產品變了..... 你自己覺得它變成"5", 他原本承受"1"而已, 為何你不可以inform or tell the customer that the investment product you are holding is / may not suitable for your continual holding? 為何你不去做這角色, 這角色不是adviser嘛! 為何不做呢? 你剛才說, 為何不做, 因為我們不做adviser的角色, 你現在不是做adviser的角色, 為何你告知他這原始事實, 就是你的bank, 你的銀行的評估, 為何都不說呢?

主席 :

葉女士。

王潔鳳女士 :

主席, 可不可以補充? 可否回答?

主席 :

我想葉女士回答。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

I think, Mr Chairman, we have answered this question on a number of occasions today, and my answer remains the same which is we continue to advise, to inform our customers

主席 :

你剛剛都說advise了, 對嗎?

Ms YIP Yok-tak, Amy:

..... the "advise" is not a word similar to the role of adviser, alright

主席 :

即是你認為advise、inform、tell都是一樣的, 是嗎?

Ms YIP Yok-tak, Amy:

..... we continue to inform the customers of what's happening in the market place

涂謹申議員：

主席……

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

……但問題是這樣，問題是剛才你左邊的王女士說，為何我們不告訴他呢？因為如果告訴他，我們就在做adviser的角色嘛。我真的跟你說認真的，你現在告知他這件事，只是告知他一項事實而已，你不是advise他buy or hold or sell，那才是advise，你不是在做那個嘛！即是其實你不做adviser的角色，都可以告知他這事實的，所以，你剛才說不告訴他，是不做adviser角色的這個原因，即是瞎扯吧。

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

I don't know how to answer the question because I don't understand the question.

主席：

不明白問題，請議員再問清楚……

涂謹申議員：

主席……

主席：

……如果你明白問題之後，你一定要作答，葉女士……

涂謹申議員：

主席……

主席：

.....這不是一個理由，不回應問題的一個原因。你不明白，我都說了，如果不明白，或者聽翻譯不清楚，請你說出來，我會叫議員再多說一次，但你不可以經常說因為不明白問題，你就不作清楚、直接、聚焦的回應，這不是太好，是不可以的，OK？

涂議員。

涂謹申議員：

主席，我嘗試最後一次吧，因為.....

主席：

其實我相信問題很清楚，我聽了數次.....即是清楚，我就很清楚了，不過你多.....

涂謹申議員：

我再試一下.....

主席：

.....再多一次吧。

涂謹申議員：

.....再簡單一點說.....

主席：

或者你嘗試用英文說吧，讓她不用通過翻譯，好嗎？

Hon James TO Kun-sun:

Okay, yes. Well, I was told by Ms WONG that the reason for not informing the customer of the downgrading, DBS's downgrading of the product to a risk 5, why not inform the customer of this fact? The reason is, I was told, that the DBS chose not to play the role of an investment adviser.

(證人與人交談)

主席：

請不要討論。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Um hm, yeah.

Hon James TO Kun-sun:

My question is

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Alright. Um

Hon James TO Kun-sun:

Okay, you understand now.

Ms YIP Yok-tak, Amy:

No, Mr Chairman, it's been a long morning. I do not actually recall my colleague saying that we did not make a conscious decision to inform our note holders of the downgrading to risk level 5 of the Constellation Note because we are acting as agent and not as adviser. I thought that explanation of the advisory role versus an agency role pertained to another question. I thought it had to do with portfolio management and portfolio review.

Now, if I can answer the question again that's being posed to us as to why we did not inform the customer of the change in risk rating of this product, we at any one time have on our shelves over a thousand products to the consumer bank customers, alright. We do our best to supply market conditions which we feel are more pertinent. So at the time of the risk level change, there was no conscious decision made not to inform the customers. We continue to inform the customers of the market conditions.

涂謹申議員：

主席.....

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

好，我又再問你 annual review，我已問過的。如果你做 annual review時，他重新填寫一張新的IPQ，他的口胃已經由"5"變為"1"，我便問你，他原本持有的星債，即是不符合他了，於是王小姐就說，我們不是做 adviser 的嘛！好了，我現在就問你，為何你不 tell the customer？在這情況，為何不 tell the customer 呢？好吧，我先再問這條，為何不 tell the customer 呢？如何回答呀？請你回答吧。

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Mr Chairman, recalling the hypothetical situation about a customer having a change in lifestyle therefore having a change in a risk rating of the IPQ based on the review of the IPQ, under those circumstances, at the customer's request, and at the customer's notification, we will of course review the IPQ and come up with a new or a more appropriate risk rating for the customer. Having done that, in our role as agent, we can show (*The buzzer sounded*) the customer a universe of products that would be suited to his current risk rating. Now, as to how the customer exit from what would then he considered inappropriate risk products, we will continue to provide market information and so that the customer can make an informed decision as to whether to stay or to exit from those products that are no longer appropriate for his then current risk rating.

涂謹申議員：

主席，最後……

主席：

我想……

涂謹申議員：

……最後一句而已。

主席：

.....真的很短才行，因為要有時間讓我們進行內部會議。好吧。

涂謹申議員：

但剛才我問王小姐的時候，就是說，當他轉了style，他變了"1"的時候，他原本持有的星債，你為何不告訴他，說你公司已經認為那星債的評估變為"5"？當時王小姐說，因為選擇了不做adviser嘛！我不是說將來。好了，原來你的定義，adviser是不包括用這個字眼，是不包括tell the customer of the fact that DBS has downgraded the product to a risk profile 5. Why not tell this customer of this fact without acting as an adviser？為甚麼呢？為何不說呢？

主席：

葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

There was no conscious decision made not to tell them. We have since revised the whole process and now the risk rating is on the product, but we did not

主席：

議員很清楚是在說以前，不是說現在。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

..... sorry, Mr Chairman, so at the time we did not tell the customers, alright, but we gave them market conditions about the notes.

Hon James TO Kun-sun:

Does market condition or market information

主席：

涂議員。

Hon James TO Kun-sun:

..... include the DBS assessment? Does market condition include DBS's own assessment of the risk profile of a particular investment product the client is holding?

主席：

OK，這是最後一條問題，把這條也回答完吧，葉女士。

Ms YIP Yok-tak, Amy:

Market condition is information and data about what is happening in the market place. The risk rating, it is a composite of the risk factors in the market appetite.

主席：

好了，我相信你再追問都是差不多，她給你一些定義，而不是給我們一些實質的答案，今早直至現在似乎都是這樣。但由於我們的時間問題，我要在此說一說，我們今天的研訊暫告一段落。

葉女士、王女士和莊女士，多謝你們3位今天出席我們的研訊。小組委員會向你們取證的工作，我只可以說在這個階段暫時完結，但如有需要，小組委員會會再傳召你們幾位出席我們的研訊。我再提醒3位，2010年3月1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。各位傳媒人士請亦帶走所有攝錄和電子儀器或器材，以便小組委員會繼續我們的內部會議。

(研訊於下午12時55分結束)