

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

第四十四次研訊的逐字紀錄本

日期： 2010年7月6日(星期二)

時間： 上午9時30分

地點： 立法會會議廳

出席委員

何鍾泰議員, SBS, S.B.St.J., JP (主席)

黃宜弘議員, GBS (副主席)

涂謹申議員

陳鑑林議員, SBS, JP

石禮謙議員, SBS, JP

余若薇議員, SC, JP

林健鋒議員, SBS, JP

黃定光議員, BBS, JP

詹培忠議員

劉秀成議員, SBS, JP

甘乃威議員, MH

李慧琼議員, JP

陳茂波議員, MH, JP

陳健波議員, JP

梁美芬議員

梁家騮議員

葉偉明議員, MH

葉劉淑儀議員, GBS, JP

梁國雄議員

缺席委員

劉慧卿議員, JP

湯家驊議員, SC

證人

公開研訊

蘇格蘭皇家銀行
香港區執行總裁
朱仁毅先生

蘇格蘭皇家銀行
亞洲零售及商業市場首席營運總監
邵理尊先生

Legislative Council

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

Verbatim Transcript of the Forty-fourth Hearing
held on Tuesday, 6 July 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 Abraham SHEK Lai-him, SBS, JP

Hon Audrey EU Yuet-mee, SC, JP

Hon Jeffrey LAM Kin-fung, SBS, JP

Hon WONG Ting-kwong, BBS, JP

Hon CHIM Pui-chung

Prof Hon Patrick LAU Sau-shing, SBS, JP

Hon KAM Nai-wai, MH

Hon Starry LEE Wai-king, JP

Hon Paul CHAN Mo-po, MH, JP

Hon CHAN Kin-por, JP

Dr Hon Priscilla LEUNG Mei-fun

Dr Hon LEUNG Ka-lau

Hon IP Wai-ming, MH

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

Hon LEUNG Kwok-hung

Members absent

Hon Emily LAU Wai-hing, JP

Hon Ronny TONG Ka-wah, SC

Witnesses

Public hearing

Mr CHU Ren-ye, Alexander
Country Executive, Hong Kong
The Royal Bank of Scotland N.V.

Mr John SHELLEY,
Chief Operating Officer, Retail & Commercial Markets, Asia
The Royal Bank of Scotland N.V.

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"的第四十三次公開研訊。我們歡迎蘇格蘭皇家銀行(以下簡稱"**RBS**")的兩位證人首次出席小組委員會的研訊，他們分別是香港區執行總裁朱仁毅先生及亞洲零售及商業市場首席營運總監邵理尊先生。請各位先戴上耳筒及麥克風，而你可以選擇的頻道就是按所需要的按鈕。頻道0為現場收音，頻道1為粵語，頻道2為英語。

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。

為方便列席的公眾人士及傳媒跟隨小組委員會的程序，在證人正式向小組委員會出示陳述書之後，小組委員會將會按一貫的做法，將證人陳述書的副本提供給列席的公眾人士及傳媒。我想提醒旁聽研訊的公眾人士及傳媒，在研訊過程以外場合披露研訊中的證供，將不受《立法會(權力及特權)條例》所保障。如有需要，各位列席人士和傳媒應就他們的法律責任，徵詢法律意見。此外，我亦想提醒在公眾席上旁聽研訊的公眾人士，研訊進行時必須保持肅靜。根據《立法會議事規則》第87條，我有權請任何行為不檢或看來相當可能有不檢行為的公眾人士離開會場。

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

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

我想藉今次研訊再次指出，基於小組委員會的職權範圍，我希望各界理解，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RBS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。

截至目前為止，秘書處並沒有收到任何委員的書面申報。

我現在宣布今天的研訊開始。

小組委員會將會就RBS銷售與雷曼兄弟相關結構性金融產品方面的相關事宜進行研訊。今天的取證工作會先集中在RBS發售有關產品前的準備工作，包括批准產品發售的過程，以及進行產品盡職審查等。

朱仁毅先生和邵理尊先生，小組委員會已同意由RBS監管風險及合規部北亞區主管李華·芭芭拉女士和萬盛國際律師事務所合伙人馬紹基先生陪同你們出席研訊。請注意，李華·芭芭拉女士和馬紹基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提示(無論是口頭或書面的)，但證人可向他們的法律顧問尋求簡短意見。

朱仁毅先生和邵理尊先生，小組委員會決定證人須宣誓作供。我現以小組委員會主席的身份負責為你們逐一監誓。你們可以選擇以宗教形式手按聖經宣誓或以非宗教形式宣誓。請你們逐一站立並依照放在你們面前的誓詞宣誓。第一位宣誓的證人是朱先生。

蘇格蘭皇家銀行香港區執行總裁朱仁毅先生：

本人朱仁毅謹對全能的上帝宣誓，本人所作之證供，均屬真實及為事實之全部，並無虛言。

主席：

謝謝，朱先生。邵理尊先生。

Mr John SHELLEY, Chief Operating Officer, Retail & Commercial Markets, Asia of The Royal Bank of Scotland N.V.:

I swear by Almighty God that the evidence I shall give shall be the truth, the whole truth and nothing but the truth.

主席：

Thank you, Mr SHELLEY.

朱仁毅先生，你於6月17日向小組委員會秘書提交了一份證人陳述書及附連的36項文件，以及在6月25日再向小組委員會秘書提交兩項附連的文件，該套文件已被編號為第W37(C)號。朱先生，你現在是否正式向小組委員會出示這套文件作為證據？

朱仁毅先生：

是，主席。

主席：

謝謝。朱先生，你於6月25日向小組委員會秘書提交了一份補充陳述書，該份文件已被編號為第W37A(C)號。朱先生，你現在是否正式向小組委員會出示這份文件作為證據？

朱仁毅先生：

是的，主席。

主席：

謝謝。朱先生，你對你的陳述書的內容有沒有即時補充呢，朱先生？

朱仁毅先生：

沒有，主席。

主席：

OK。朱先生，應小組委員會書面要求，你在6月28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(RBS)1號。朱先生，你現在是否正式向小組委員會出示這份文件作為證據呢？

朱仁毅先生：

是的，主席。

主席：

謝謝。

朱先生，你曾向小組委員會秘書提供你的簡歷及職責，該文件已被編號為W38號文件。你是否正式向小組委員會確認這些資料是正確呢？

朱仁毅先生：

是的，主席。

主席：

謝謝。

邵理尊先生，你曾經向小組委員會秘書提供你的簡歷及職責，該文件已被編號為W39號文件。你是否正式向小組委員會確認這些資料是正確呢？

Mr John SHELLEY:

Yes, I do, Mr Chairman.

主席：

謝謝，Mr SHELLEY。

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。委員如果想就某份小組委員會文件的內容向證人提問，應指明該份文件的編號及段落，以方便證人及其他委員參考該份文件。

另外，為了善用研訊時間，請委員的提問盡量精簡及具體，而證人亦須要明確及切實回應問題。委員無須再三追問同一個問題。另一方面，證人亦都不須要重複已經講過的說話，或者

大家已經知悉的背景資料。無論證人或者委員，須要在證人示意之後才可發言。

委員提問時，應該清楚指明由哪一位證人作答。如果證人在回答問題之後，認為有需要由另外一位證人作出補充的話，請證人先向我提出，然後就會決定是否讓另外一位證人發言。

為使輪候提問的次序得到公平處理，秘書稍後記錄委員舉手發問的次序時，今次會由我的右手邊數起，逐一記錄委員姓名。想提問的委員現在可以請你們舉手示意。

朱先生，現在我想先問第一條問題。

在W37(C)開首已表明，在有關期間，RBS的客戶包括"零售銀行業務"(即 retail banking business)及"私人銀行業務"(即 private banking business)的客戶，而陳述書的內容均與RBS零售銀行業務有關。請朱先生說一說，RBS的零售銀行業務與私人銀行業務有何分別呢？朱先生。

朱仁毅先生：

主席，最主要的分別，是它們有不同的客戶羣。在我們的零售業務中，我們的客戶羣大部分都是我們的梵高理財客戶，他們可以用作投資的資產，應該是不少於100萬港元。另外，我們有5間分行去處理我們的零售業務。

至於我們的私人銀行業務，其客戶羣最低可以用作投資的資產額，應該要有800萬港元。其實，兩個部門都有不同的守則，它們亦有不同的policy，它們有時候亦會賣一些不同的產品，有時候亦會賣相同的產品。

主席：

接着問一問朱先生，RBS有沒有向私人銀行業務的客戶分銷雷曼相關結構性金融產品呢？

朱仁毅先生：

主席，我們的私人銀行並無向他們的客戶羣銷售雷曼迷你債券。

主席：

如果RBS有向私人銀行業務客戶分銷雷曼產品的話，RBS的私人銀行業務與零售銀行業務的政策及程序是否相同或相若，如果有的話；如果不相同的話，適用於私人銀行業務的相關政策及程序的詳細情況是如何呢？朱先生。

朱仁毅先生：

其實我們的私人銀行業務及我們的零售業務，是遵從不同守則的。至於好像私人銀行那樣，它們的那些policy、那些守則是由總部去處理的。而我們的零售業務，我們很多守則都是我們在香港處理、審核的。

主席：

即兩類都分得很清楚。

朱仁毅先生：

是，分得很清楚的，主席。

主席：

下一個問題，朱先生，我想問的是，根據W37(C)第1.2.3段所述，RBS在2010年3月將香港的零售及商業銀行業務出售予澳洲及紐西蘭銀行(ANZ)。請你說說，這項業務交易，是否涵蓋了曾經在2005年4月至2008年5月期間銷售雷曼產品的分行呢？以及如果是的話，當中涉及多少間分行？出售業務時，RBS的有關銷售員工是否都會轉為受聘於ANZ呢？即是那個安排是怎樣的？朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們在今年2010年3月20日將我們的零售業務賣了給澳紐銀行，簡稱ANZ。那些分行，當其時我們有5間分行，這5間分行的業務都transfer了過去，出售了給ANZ。而那些員工，部分員工或者絕大部分的員工都過了去ANZ。

主席：

好的。也想問一問，就ABN／RBS —— 因為你們轉了安排 —— 決定成為雷曼產品的分銷商這件事上，這項決定是否涉及簡稱荷銀當時的香港分行以外的任何機構，譬如荷銀的總公司？如果是的話，請你說說當時的機構的名稱是甚麼，以及具體解釋荷銀當時的香港分行與該機構在2005年4月至2008年5月份這段時間，即2005年4月至2008年5月份有關期間，在香港分銷雷曼產品方面所擔當的角色和責任，包括有哪幾樣呢？譬如說在香港分銷的雷曼迷你債券及其他結構產品，是否須要取得該另一個機構的批准呢？如果是，哪一方面擁有最終的話事權、決定權呢？朱先生。

朱仁毅先生：

是，首先，荷銀是在2007年10月17日被三間銀行收購了的。而RBS亦是其中之一間。當這段有關的時段中，即2005年至2008年，我們的零售業務並無因為RBS買了荷銀而有任何轉變。而在這段時間，無論是荷銀也好，RBS也好，我們在香港的業務都是受我們的主要監管機構金管局負責管理的。

主席：

如果說要批准若干發行人為counterparty，即交易對手，以及應否在香港分銷某些新類型產品，是否要由香港分行抑或另一個機構作決定呢？朱先生。

朱仁毅先生：

在我們的批核過程中，大部分都是由我們在香港的部門，以及我們在亞洲區域的部門它們審核的，而我們亞洲的區域部門是駐在香港的。

主席：

嗯，OK。今天舉手排隊的是，首先我把名字讀出來：副主席、陳鑑林議員、甘乃威議員、陳健波議員、涂謹申議員及林健鋒議員。

先請副主席。

黃宜弘議員：

多謝主席。我想請朱先生看看你可否說明，最初是誰向ABN／RBS推介雷曼迷你債券呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，在2005年時，其實雷曼已在市場上發行了不少結構性產品，而雷曼債券當時已經發售了18個series了。我們銀行在2008年時開始銷售第一隻雷曼的債券，那就是Series 19。其實，當時雷曼享有S&P A+的風險評級，我們也是關乎到我們客戶的要求，他們對產品有興趣，因為當時之前已賣過18隻了。在此情況下，我們便開始加入成為這個迷債的分銷商。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

多謝主席。我想請朱先生可否又告訴我們，雷曼迷你債券最初是如何及何時引入ABN和RBS呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們是在2005年開始銷售第一隻迷你債券，這個迷你債券當時是根據香港的公司法，由有關的監管機構批准，然後發售的。這是我們第一隻 —— 如剛才所說 —— 是第19個series。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

主席，請朱先生跟我們說說，最初是哪些人向ABN／RBS推介第一隻雷曼相關非迷你債券結構性金融產品呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們銀行是在2007年10月銷售第一隻雷曼的非迷債結構性產品的。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

是，主席。那麼，第一隻雷曼相關非迷你債券結構性金融產品是如何及何時引入至ABN／RBS的呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，這個產品其實叫做"Range Accrual"，是一個結構性產品。其實，當其時在2007年10月，這也是市場上頗受歡迎的一類產品，我們亦因為我們客戶羣的要求而開始銷售這個產品。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

主席，我想朱先生跟我們說說，貴行售賣的所有其他雷曼相關非迷你債券結構性金融產品是否從同一來源引入？如果不是，請提供詳情。那個source。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們銀行其實是銷售不同發行人的非迷債的結構性產品，而雷曼發行的這些結構性產品，我們賣了44隻，亦只不過佔了我們在相關一段時間內的4.05%。

主席：

副主席，不好意思。剛才你開首問朱先生這個問題時，你問最初是哪些人向ABN／RBS推介雷曼迷你債券，我想朱先生再回應，再說清楚一些，究竟是哪些人向你們推介雷曼迷債的？

朱仁毅先生：

主席，雷曼當時在發行結構性產品上是頗活躍的，我們的客戶亦有詢問關於他們的產品。因為你看回時間，我們是2007年10月才銷售非迷債雷曼結構性產品的，其實當其時市場上已經有很多這類的產品，有很多不同的發行人亦發行這些產品，當其時我們的客戶有這樣的要求、有這樣的詢問，其後雷曼亦appoint了我們為他們其中一個分銷商，即他們這些結構性產品的分銷商。

主席：

意思即是說，朱先生，你們是因為有很多客戶要求你們銷售這些產品，所以你便要向雷曼兄弟接觸，是否這個意思？抑或是雷曼之後才委任你們為其分銷商呢？究竟是否這樣的情況？抑或不是呢？朱先生。

朱仁毅先生：

主席，是我們的客戶羣對這個產品有興趣，接着雷曼委任我們為其中一個分銷商。

主席：

怎樣令到雷曼兄弟委任你呢？我想知道那個過程，這一點你是未回答的，朱先生。

朱仁毅先生：

OK，主席，那個……

主席：

是他找你還是你找他的？我想知道是哪個找你的？副主席的問題就在這裏……

黃宜弘議員：

是。

主席：

……但是你是未回答的。朱先生。

朱仁毅先生：

是，主席，這個過程是這樣的，當其時我們銀行有部門專門負責銷售這些結構性產品，雷曼也是市場上其中一個頗活躍的發行人，我們平時也有接觸，因為之前我們已有銷售過它的迷債，我們一直是有一個渠道去溝通的，當其時我們便成為了……他委任了我們為他其中一個……

主席：

即是你找他們的，簡單來說，你沒講清楚事實上是你們找他們的。朱先生，是否這個意思？

朱仁毅先生：

主席……

主席：

抑或是他委任你們為分銷商的，就這一點，我想你回答得很清楚，朱先生。

朱仁毅先生：

OK，主席，就這一點，在這裏，我現在暫時不能提供一個一如你剛才所說的很確定的答案給你，我可以……

主席：

可不可以在會後回答清楚這一點……

朱仁毅先生：

是。

主席：

……那個過程，因為你三番四次都沒有直接回答這個問題，我想你回答得很清楚，好嗎？以書面答覆我們吧。

朱仁毅先生：

好的，我們以書面答覆你。

主席：

你回去先看清楚紀錄，如果你是不大清楚的話，好嗎？

朱仁毅先生：

是，是，好的，謝謝。

主席：

我想提醒，朱先生，因為你是在宣誓之下作供的，如果你是清楚，你便說出來；如果你是不清楚，你便清楚告訴我們你不是很清楚，如果有需要時便在會後以書面回應。但是，我盡量不要樣樣都以書面回應，因為我想你在現場回答，讓公眾人士人人皆聽到你的證供。但是，如果你所作的證供，事情不是這樣的，但你卻隨口說了出來，那麼我便要提醒你，現在你是在宣誓之下作供的。

副主席，請你繼續，不好意思。

黃宜弘議員：

多謝主席。我想跟進W37(C)第37項文件，請朱先生會後向小組提供下列資料：第一，就2005年4月至2008年5月期間從ABN/RBS買入雷曼迷你債券及雷曼其他結構性產品的客戶，請分別列出在上述兩類產品的客戶中，最多人報稱從事的五大職業及受僱情況；及第二，在上述的5類職業、受僱情況的客戶中，每類客戶所購買產品涉及的總銷售金額(以港元計)和各佔的百分比。好嗎？

朱仁毅先生：

好的，主席……

主席：

那麼請你在會後提供吧，朱先生。

朱仁毅先生：

……我是會在會後提供的。

黃宜弘議員：

我沒有其他問題了。

主席：

好，謝謝。接着是第二位，是陳鑑林議員。

陳鑑林議員：

多謝主席。我想問一問朱先生，荷銀在發售這些與雷曼有關係的或相關的非迷債債券這一類金融產品時，他們的目標客戶，按照朱先生你的陳述書第9.1段所說，一般而言，都是一些所謂梵高理財客戶。我想知道，你們銀行的梵高理財客戶有多少？以及這類客戶，依你所說，通常都有做100萬港元以上的投資，這一類客戶你們有多少？以及通常他們以往的投資經驗和慣常在你們銀行裏面做哪一類的投資較多呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們大部分的零售業務客戶都是梵高理財的。至於客戶的數目，我要回去容後以書面補上給議員。

至於產品方面，我們在每一個客戶開戶之後，都會跟他做一個個人的風險分析。這個個人風險分析，是從這客戶對承受風險的角度來審核。我們會問他各類問題，當中亦包括議員剛才提到的，關於他以往的投資經驗、他有多少錢的資產、他是否需要靠這些投資收益作為他平日的生活使費。我們也會問他：如果這個投資令你損失很多，那麼對你的影響會有多大呢？都包括所有這一類問題。做完這個分析之後，我們就會給一個風險的rating(風險評級)給這客戶。在這過程中，我們亦會要求客戶確認他先前就這些問題提供的答案是真實的；另外，他亦接受我們給他的風險評級。

主席：

陳議員。

陳鑑林議員：

主席，朱先生，我想瞭解一下，是否只有梵高理財客戶才可以購買這些結構性金融產品，抑或非梵高客戶也可以買？如果這一類非梵高理財客戶也可以買的話，他們在投資經驗及理財策略等各方面，你們對這些客戶的要求又是怎樣的呢？是否跟其他梵高理財客戶一樣呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

是，主席，我們對每一個客戶，他開完戶口之後，我們都會跟他做我剛才提到的個人投資分析，這是包括梵高理財客戶也

好.....如果是普通客戶，如果他確認他是有興趣投資這些產品的話，我們都會幫他做這個個人投資分析。

主席：

陳議員。

陳鑑林議員：

主席，我想朱先生告訴我，你們在08年6月停止售賣雷曼之前，你們手上的客戶有多少是梵高理財客戶，有多少是非梵高的理財客戶？我希望你可以提供這個數字給我們，因為我們都想看看，你們向這些客戶銷售的時候，你們的手法是怎樣、有沒有在銷售的時候作出誤導等。我相信我們委員會希望知道多些這些材料。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，這個資料我可以隨後補上。但是，我想說一說，就是我們對梵高理財客戶也好，對非梵高理財客戶也好，當我們銷售這些產品給他之前，我們所做的程序都是一樣。

主席：

陳議員。

陳鑑林議員：

主席，在文件W37(C)的第18項文件裏面，第5頁有寫明，你們在售賣這些結構性產品的時候，私人配售的其中一個方式，就是賣給最多只是50個人。我想知道一下，你們為何會訂定一個這樣的策略呢？有沒有一些產品你們是超過50個客戶，即本來你們的手冊內說最多賣給50個人。為何是50個而不是100個，或者每一個人最少要買多少才符合你們的要求呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，雷曼非迷債結構性產品的銷售過程，是根據香港的公司法的private placement(私人配售方式)而進行。我們銀行亦根據當時的規定、規則，就是我們不可以對超過50位人士推銷這個產品，又或者每一位人士買我們這個產品的金額是需要50萬港元或以上。

主席：

陳議員。

陳鑑林議員：

主席，我想瞭解一下，在訂定這個策略的時候，你們的考慮是甚麼？是否因為風險問題，抑或是你們顧及到每一個客戶所承擔的財務投資能力呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我剛才提到關於這個金額需要50萬港元以上，又或者不可以向多於50位投資者推介這個產品，這是公司法的規定。但是，我們銀行銷售這個雷曼非迷債結構性產品，其實建基於的原因就是，第一，我們當時的客戶對這些產品有興趣，當時已經是2007年10月，是第一隻我們推銷的這類產品。再加上，這個產品是雷曼發行這隻產品之時，揀選了我們為其中一個銷售商。再加上，它這個產品推出之時，是以私人配售的方式推出，而並不是好像先前早一段時間的迷債般，是一個公開發售形式，這個發售形式是由發行人決定的。

主席：

陳議員。

陳鑑林議員：

主席，我想朱先生告訴我們，你是以私人推售的形式出售的，那麼，你們是由你們的職員向客戶推介，抑或是相反，由客戶向你們查詢，看看有沒有這隻產品銷售呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，這是剛才議員提到的，是兩方面都有，客戶羣會問我們"你有沒有這類型的產品"？另一情況是，我們有這個產品，而我們亦會向之前曾表示對這類產品有興趣，還有他的風險配對——這是我們銀行裏面的一個章程——他亦是符合這個風險配對，我們便會向他推介這個產品。

其實，這類非結構性..... I mean非迷債結構性產品，這類是有很特別的產品特質(計時器響起)，所以，每一次對這個特質的產品有興趣的，是不會有太多人的。

主席：

嗯。

陳鑑林議員：

主席。

主席：

陳議員。

陳鑑林議員：

最後我想問一問朱先生，你們會向客戶推銷，也有客戶向你們查詢，你們有沒有試過向原本在你們的銀行做定期存款的客戶，在定期存款到期時向他們推銷此產品，告訴他們此產品較定期存款為佳呢？有沒有這種情況呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們的客戶在我們銀行會有不同的投資，當中包括結構性產品及非結構性產品，因為我們會有不同的產品向我們的客戶推銷。投資產品裏面有結構性產品，也有只做定期存款的，各類都有。

主席：

朱先生，剛才你在回應陳議員的提問時多次使用"推介"，"推介"是否意指你們向客戶提供意見、推銷某些產品、鼓勵他們投資於某些產品？是否這個意思呢，朱先生？

朱仁毅先生：

主席，我們銀行的零售銀行業務是銷售這些產品，我們銀行不可向客戶提供投資顧問服務。

主席：

你"推介"，就是有一些新資料或新事物要向他們介紹，即是提供意見、專業的意見，是否這個意思，朱先生？

朱仁毅先生：

主席，是這樣的，每項產品，不論是迷債還是ELN，即所謂是我們剛才所看的非迷債結構性產品，他們都有自己的offering document、termsheet或prospectus。我們取得這些資料後，如果客戶有興趣，我們會把這些資料交給客戶。

主席：

OK。下一位是甘乃威議員。

甘乃威議員：

主席，我想問朱先生，首先是關於他的陳述書W37(C)第18.1段。朱先生，據你們的文件所述："本行採納三級制為其

產品進行風險分類"，包括把產品分為"謹慎"、"平衡"或"進取"，僅此3類。我翻看你在第17.1段列載的表格，你把迷你債券的風險評級訂為"進取"，而其他雷曼產品，即剛才朱先生所說的ELN，你亦評級為"進取"。即是說，你把迷你債券及ELN列作同一風險級別，在你的銀行內屬最高風險的級別，即"進取"的級別。我想問一下，關於這個評級，你有沒有通知你的客戶？這個被你們評為屬於最高風險級別的產品，在售賣前有沒有通知你的客戶呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們向客戶銷售任何產品前，剛才也曾提及，在客戶開戶後，都會為他們進行個人投資分析。這個分析，根據我剛才所提的各類，包括他們的投資經驗、他們是否需要這些投資收益應付日常生活需要之類，我們之後會給予客戶一個風險評級，客戶會清楚知道自已的風險水平為何。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，我的問題是問他，客戶是否知道此產品被你評為最高風險的級別，有否通知客戶？我的問題不是問你把客戶評為甚麼級別。朱先生，很抱歉，我提出一個如此簡單的問題，你也不懂回答？

(公眾席上有人發出笑聲)

主席：

朱先生。請安靜，我今天第一次提醒大家，在上次已經提醒過大家，公眾人士必須保持肅靜，否則會阻礙我們進行研訊，希望大家合作。朱先生。

朱仁毅先生：

主席，是這樣的，我剛才提到的個人投資分析，是在客戶購買產品之前、開戶之後進行的。至於剛才議員提出的一點，是關於我們除了做這個過程之外，在我們每次向客戶銷售任何投資產品前，我們也會與他坐下商談，告訴他："關於你這個產品，我們設有風險管理的適合度調查和風險確認程序。"在此程序中，我們會告訴客戶："這個產品，你現時有興趣想投資的產品，屬於我們內部評級的哪一個級別。"^[註]我們除了會向客戶提供prospectus或ELN的termsheet等相關文件外，我們的前線員工亦須根據我們的內部指引把這些產品的特質、特點及相關風險向客戶講解清楚。

甘乃威議員：

主席，朱先生.....

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

.....我只想確認一點，在每次售賣這些產品時，你們的銷售人員都必定會把這項最高風險評級的資料告訴客戶，我想請你確認"是"或"不是"。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們每次銷售產品前，一定會告訴客戶該產品的風險評級。

[註] 證人於會後澄清，席上作證時所述銀行於風險配對過程中會"告訴客戶：'這個產品，你現時有興趣想投資的產品，屬於我們內部評級的哪一個級別。'"是指銀行會告訴客戶其風險評級與產品風險評級出現差異之情況。

主席：

OK，甘議員。

甘乃威議員：

我想再問問，主席，在給我們的資料中，包括W37(C) Item 5b，有一份很大的Base Prospectus，即有關這些ELN的簡單章程。我看到你們回覆表示，你們沒有任何自己製作的銷售資料，全部資料均由發行商向你們提供。是否包括銷售的這些ELN，在你們達成銷售過程之前，客戶都會收到這份近寸厚的章程，而你們的客戶經理亦會向有關客戶詳細解釋這份章程？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，在我們的銷售過程中，我剛才提到，每次銷售一隻產品前，我們一定會為客戶進行適合度調查及風險確認程序，其間我們需要向客戶提供有關的文件及prospectus。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，我的問題是，是否每次售賣這些產品，當你與客戶達成交易前，你們的銷售人員都需要向客戶提供這些近寸厚的章程，並需要向他講解？我想問問，這是否必須進行的過程？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們的員工須根據我們的守則，在每次銷售產品前，需要向我們的客戶提供有關的文件，包括這些prospectus或termsheet。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，是否需要作出講解呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

我們會向客戶指出該產品的特性及相關風險，向他們作出講解。而我們的客戶事後亦會在該份適合度調查及風險確認程序文件上簽署確認，第一，我們的員工有向他們講解該產品的特性及風險，他們也明白這些風險，並且接受這些風險。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，我剛才問的是，這些如此詳盡的章程、近寸厚的章程，是否在整個銷售過程都需要向客戶講解呢？因為很多苦主告訴我們，你們的銷售人員是在甚麼地點銷售產品的呢？有些產品，包括在地鐵站，包括在停車場，包括在茶餐廳，這些便是你們的……我看到你旁邊那位人士，即另一位在搖頭。我想問你們的銷售人員有否向你們說，他們在地鐵站、停車場和茶餐廳如何向他們的……即你們的職員如何向客戶講解這麼細緻的章程呢？我想問一下。因為你剛才說這些銷售資料是由你們提供給客戶的，要他講解，我想問為甚麼你覺得這個過程，如何可以在這些地方做到講解這些章程呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我不能夠對議員剛才提出的地點作為銷售而作出任何.....因為這是個別個案，我不能夠提供任何意見。但是，在我們的內部章程，我們每一位員工都需要向我們的客戶提供這些文件，亦需要向他們進行我剛才提過的適合度調查和風險確認程序。而這個程序是每一隻產品都不同的，因為它裏面提到每一隻產品的特質和相關的風險。而這個程序，我們的員工每一次都需要向我們的客戶做好這個程序，而客戶也需要簽署妥當，確認他們是接受。除了做這個之外，我們在審核方面，我剛才提到的適合度調查和風險程序.....

甘乃威議員：

但是，主席，我不是問這個問題。

主席：

是，甘議員。

甘乃威議員：

.....我不需要朱先生回答接着的問題。我想問回剛才提到，即朱先生已確認他的職員每次都要向客戶講解，我問回第10.1段，2008年5月30日你們沒有再賣雷曼產品，我看不到你有任何解釋，你可否解釋一下自2008年5月30日之後沒有賣雷曼產品的原因為何？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，在2008年上半年，當時的市況都比較波動，非常之波動。我們(計時器響起)內部鑒於第一是市場波動；第二，客戶對這些產品亦減少了興趣；再加上我們自己內部亦有指引，我們銷售的產品的發行人不可以高於某一個水平，即是與我們所有產品的推售，這裏有一個percentage，我們是15%。當時雷曼作為一個發行人，就是接近這個水平。那麼，因為以上這3個原因，我們銀行在2008年5月停止銷售雷曼作為發行人的產品。

主席：

其實，剛才甘乃威議員其後第二個問題問朱先生時，你說你的公司有很多指引，有多少員工怎樣去銷售，但是，你其實不知道他們是否真的依照你的指引來做，他有他的銷售。剛才甘議員也說到，他在茶餐廳、地鐵站等，那些其實你們是不知道的。指引寫得很漂亮，很清楚，不過，怎樣做法就不清楚了，對嗎？

朱仁毅先生：

主席，我們公司內部有一個監管，我們內部常常對員工提供各類不同的培訓。我們每天早上，每一間分行都會由分行經理或我們的Portfolio Consultant —— 他們全是資深的同事 —— 向我們的前線人員講解銷售、守則和產品的特性等。我們都會利用這些雙向性的開會情況之下，提醒我們的員工要遵守我們銀行內部的守則，當他們銷售這些產品的時候。

主席：

OK。

朱仁毅先生：

我不能夠……我不能夠comment on剛才議員提出的特別情況。

主席：

OK。提醒各位，因為甘議員後來問了他的銷售策略，但如果同事已經問完了第一場的內容，好像早前兩位同事般，你們可以問第二場的問題，這也是可以的。但是，要先問第一場的範疇，問完了，然後才問第二場的範疇，我相信這樣可能會比較靈活。下一位是陳健波議員。

陳健波議員：

我想朱先生看看文件W37(C)第2.2段，即是你的陳述書的第2.2段。你劃了一個表出來，讓我們看到牽涉的投資戶口數目和你們銀行銷售的雷曼產品的總值。你看到2005年的投資戶口數目是40個而已，2006年是29個，但去到2007年暴升至1 364個，

2008年回跌至497個。我想問這其實是牽涉到買這些產品的數目，還是你的總投資戶口數目？即你現在列出來每年的.....

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們列出來的數字是關乎雷曼產品的，只是雷曼的產品。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

那麼，你手上有沒有.....其實你在2005年有多少個投資戶口，2006、2007和2008年分別其實總共有多少個投資戶口，有沒有這些數字？現在有沒有？如果沒有，便將來補回。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，這個資料我要回去找找，然後隨後補上。

陳健波議員：

(音響器材發出干擾聲)但是，以你的記憶所及，其實這個數字是.....

主席：

陳議員。

陳健波議員：

不好意思，讓我先把手提電話關掉。靜音都不行，仍然非常嘈吵，我先把它關掉。

主席：

朱先生，你是否仍然有一些回應還未說完，請你繼續。

朱仁毅先生：

是。其實我想指出的是，雷曼產品，包括迷債和那些非迷債結構性產品，佔我們所有在這段相關時間的銷售總額只不過是4.82%，是一個小數目。如果你說到迷債的話，其數目更小，1%也不夠，只得0.77%而已，在我們所有這段相關時間裏銷售的產品。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

朱先生，我想再問，如果這樣說，憑你的記憶，你是否記得其實投資戶口數目究竟有多少？即是2007年因為很多人買，所以你有1 300多個，你列出來，使得我看不到你的公司其實究竟有多少個投資戶口。我想看看你每年的增長大概是多少，譬如說，2005年其實會否有1 000多個投資戶口，還是2007年去到賣了1 300多個有參與，但其實你的戶口有1萬個，會不會？你有沒有大概的數字，方便我立刻問下去而已？有沒有？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，這個數據我需要回去從後補上，容後補上。

主席：

好的。陳議員。

陳健波議員：

那麼我想問，如果看表面，2007、2008年也增加很多，你在人手方面有否增加多些職員去做這項工作呢？去處理這些投資戶口或銷售，有否增加職員？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，這個資料，我也要容後才可以補上，關於員工的增長率方面，我要回去……

主席：

會後提供。

朱仁毅先生：

是，是。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

請朱先生提供時也一併提供他們的職級，即是人數和職級，即每年增加人數和職級。

主席：

好嗎？朱先生。

朱仁毅先生：

主席，可以的。

主席：

是，陳議員。

陳健波議員：

我今次請你看看，也是陳述書第1項，即Item 1，你有說到其實你們賣這些迷你債券系列，開始賣的是第19和第20個series，其後沒有再賣其他。但是，由第29個系列開始，你又再賣，賣到第35個系列，你可否向我們解釋為何你沒有分銷21至28呢？為何中間你會中斷了這個系列的雷曼產品？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，迷債是以一個公開發售形式來發售的，該發行人決定每一個series由誰做分銷商。我們第一隻開始銷售的雷曼債券就是第19個series，之後斷斷續續，我們都有銷售它的迷債，我們最後一隻是第35個series。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

那麼，朱先生的意思是否說其實由哪一個分銷商售賣是由雷曼決定，你們是沒有權要求售賣的？是否這個意思呢？聽你這樣說，似乎是它喜歡讓誰售賣便給誰售賣，有些系列它沒有給你售賣，所以你沒有售賣。是否這樣子呢？你說清楚那個情況。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，決定哪一個做分銷商，這個決定不是雷曼，而是由Pacific International Finance作出的，它才是發行人，雷曼並不是這些迷債的發行人，發行人是Pacific International Finance。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

那你可否要求它讓你售賣呢？還是真的是由它決定呢？或者它如何揀選？為何有時候會揀選你？為何有時候又不會揀選你呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我不能夠解釋Pacific International Finance作為一個發行人的揀選條件或過程。我沒有這方面的資料，或許需要詢問發行人，它會比較清楚。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

那即是說由第29個系列開始，它再找你，你才開始售賣，對嗎？是否發行人再找你，所以你又再售賣？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我不能夠確定當時的過程為何，但我可以確定一點，就是每一個series的發行人，至於讓哪間機構作為銷售商，這是由發行人及arranger決定的。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

另外我想跟進的，是陳鑑林議員剛才問的問題，關於私人配售及公開發售的。你選擇私人配售，好處就是人數較少或金額要達到50萬元以上。其實會否與它的監管都有關係呢？因為如果是公開發售，就一定要證監會批准；私人發售則不需要證監會批准。這個是否你考慮的原因呢？當時你選擇哪一種類別是否你的考慮原因呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，當我們考慮銷售哪一類產品的時候，是考慮到幾方面的。第一，就是客戶的要求及興趣；第二，就是這隻產品的發行人，推出這隻產品時經過哪一個形式發售的？即如果這隻產品好像剛才提到的ELN般，那麼該發行人是用私人配售的方式來發售，如果我們做了其中一個銷售商的話，我們便需要根據這個方法來銷售。至於迷債，它是經過公開發售，由有關監管機構批核的，如果我們做了其中一個銷售商的話，我們便必須根據公開發售的程序來銷售。至於是用公開發售還是私人配售，這個決定並不是我們銀行作為一個分銷商可以決定的。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

朱先生，我想問，如果這樣說，你們是很被動的。發行人用甚麼方式，你們便要跟着用甚麼方式。你們有否試過配合你客戶的需要及對某種產品的興趣，而主動要求發行人發行一些產品給你們自己銷售呢？有否這樣做過？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們作為一個分銷商，與發行人之間是有溝通的。我們的客戶羣如果對某一類的產品有興趣，我們便會將這些資料與發行人溝通。

主席：

陳議員。

朱仁毅先生：

但最終……

主席：

是，請你繼續。

朱仁毅先生：

……發行人揀選的產品有甚麼特性呢？這方面都是由發行人決定的。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

你沒有回答我的問題。我想問你有否要求發行商特別為你們發行一些產品，讓你可以售賣呢？有否要求？溝通，當然是不斷都有溝通，但有否特別要求它發行一些產品給你？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，是這樣的，我們會將客戶對甚麼產品有興趣告訴發行人，但至於發行人會否根據這些客戶的興趣而發行某一類產品，這個就是由發行人決定的；而不是我們作為一個分銷商可以作出的決定。

陳健波議員：

主席。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

他都是重複他的答案，並沒有回答有否要求，我只是問他有否要求而已。你說"有"或"沒有"便行。你有否要求他發行一些給你呢？

主席：

朱先生，請你直接一點回應問題。

朱仁毅先生：

OK。主席，我不能夠在這裏確實地告訴你，哪一隻產品……我們與發行人之間的溝通(計時器響起)，確實好像議員剛才所提到的要求。

Chairman:

Mr SHELLEY, you've got something to add?

Mr John SHELLEY:

Mr Chairman, if I may supplement please.

Chairman:

Yes, you may.

Mr John SHELLEY:

There were occasions when customers, particularly more experienced customers, would enquire about equity-linked notes and if it was possible to issue equity-linked notes with specific types of linked to specific types of underlying security. If a customer made a specific request like this, then yes, we would approach one of a number of issuers or indeed, several issuers, to see whether they could accommodate that customer's request.

主席：

OK。陳議員，就Mr SHELLEY所補充的，有否跟進？

陳健波議員：

有的。那麼，他們的要求有否成功的個案？聽他這樣說，其實是有要求的，其實這位證人答得很清楚，是有要求的。我很想知道結果，對方有否答應？有否做過一些真是應他要求而賣的？

主席：

哪位回答？Mr SHELLEY。

Mr John SHELLEY:

Yes, I'm sure there were successful situations where a customer might express interests in certain types of equities as underlying, then we would go to several issuers and ask if they could structure such a product and if they could, we would arrange to distribute it on behalf of the issuers.

主席：

OK，好的。下一位是涂謹申議員。呀！他剛剛走開了。

林健鋒議員。

林健鋒議員：

多謝主席。朱先生提到，他們是因應一些客戶的要求或查詢，便會向一些發行人要求分銷他們的產品。這些客戶，你是指梵高的客戶，抑或是普通客戶(即都是你們銀行的客戶)，你可否說出是哪一類客戶？多不多？1個、兩個或是30個？有多少個這樣的要求呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

在零售業務的客戶羣中，大部分都是我們梵高理財的客戶，所以，如果有這些要求的話，說他們對某類產品有興趣，那麼，這些客戶多數都會是梵高理財的客戶。

林健鋒議員：

主席。

主席：

林議員。

林健鋒議員：

如果當銀行收到這些訊息之後，你們會有甚麼程序來處理這些查詢或要求？我相信你們會首先接觸有關的銀行、發行商，你們會否作出審慎的調查，將客戶的要求向他們分析，然後才進一步有所行動？行動就是指要求發行商讓你們做分銷商，如果是有風險的(高風險或低風險)，你會做甚麼工作來首先回應客戶的要求，向他們解釋應否做？做又會有甚麼風險？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們銀行其實有一個3步的程序，在對客戶銷售這些產品上。第一，我們先要看看這隻產品是否經過我們所稱的"結構性產品的產品計劃"。在這個計劃中，我們會看看這隻產品的asset class是否已由我們批核。我們有4種批核，一種是股票類，這種股票掛鉤的是在approved list上的。然後，我們會看看發行人是否符合我們銀行的要求，例如：如果作為發行人或擔保人，它最少一定要有S&P "A"評級；或者它作為一個broker或arranger，我們對它的最低風險評級要求便是S&P "A-"。然後，正如議員剛才所說，我們會看看產品的特性，包括產品是否複雜、有沒有保本的feature、年期有多長。我們都會考慮這一系列的。另外，也會再看看這項產品是否發行商或arranger能夠定期在我們每月的月結單上提供mark-to-market的市價給我們的客

戶。我們亦會考慮，例如我們是否需要向員工提供相關的培訓。做好這些工作後，我們才確定這項產品是否適合我們的客戶羣。

主席：

林議員。

林健鋒議員：

主席，文件W37(C)第5.3段提及，非利息收入是銀行考慮發售結構性金融產品的多項因素之一。剛才朱先生提及其他原因，包括保本。你們在文件提及非利息收入，這是否你們關鍵的因素，抑或有其他因素，也會求取一個平衡。你們如何決定應否介紹某一項產品予客戶？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們並沒有特別注重某一類條件，我們因應每項產品的特質，然後對該產品作出風險評級，這只不過是其中一個考慮。

主席：

林議員。

林健鋒議員：

主席，就着不同產品，你們銀行會否向客戶提供一些不同的因素，例如這個產品是保本的，另一個是較為"搏殺"的，你會否就不同產品向客戶提供這樣的意見？或者這些原因或因素，是指甚麼因素？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，在我們銷售每項產品之前，我剛才亦提到，我們會進行適合度調查和風險管理的程序。在這個程序當中，我們會將每項產品的特質和風險，例如是否保本、年期有多長或有何其他風險，向客戶講解，而我們的客戶亦需要確認，我們的員工有做這些工作；第二，他們需要表示，他們明白亦接受這些風險。

主席：

林議員。

林健鋒議員：

主席，從這份文件，我們瞭解到蘇格蘭皇家銀行除了擔任雷曼相關結構金融產品的分銷商之外，亦有擔任其他產品的分銷商。就不同的認可產品的交易對手，你們是否持相同的評估程序和準則？還是有所不同的呢？如果不同的話，有何不同呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，在我們推出或銷售每項產品之前，我們作出的……譬如我們現在談的是結構性產品，在結構性產品計劃內，我們會考慮不同的因素，而其中一個是剛才提到的風險因素。其實每一項產品，我們都是以同一準則來審核的，我們其實有不同部門主管共同作出審核。

主席：

林議員。

林健鋒議員：

他說評估的程序和準則有所不同，但有甚麼不同呢？朱先生可否詳細告訴我們？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我的答案是，評估程序是一樣的。每一項產品，我們都經過同一程序來評估。我剛才提到這類結構性產品，我們便是根據結構性產品計劃的程序來評核這項產品。完成評核後，我們會決定其風險評級，然後決定是否適合向客戶銷售這產品，準則是一樣的。

主席：

林議員。

林健鋒議員：

準則怎可能是一樣呢？這就是我提出的問題，由於每一項產品的結構也有所不同，如果以相同準則來評審所有相同的產品，會否有點粗疏呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們的結構性產品計劃的審核程序是，所有產品均經過同一的審核程序。舉例說，在雷曼的ELN當中，我們有銷售沒有保本的，亦有銷售有保本的，這兩種產品是不同的，有不同的特性，但亦經過同一的結構性產品計劃的程序進行批核。*(計時器響起)*

主席：

林議員。

林健鋒議員：

主席，他仍然沒有回答我的問題。始終產品是不同的，例如酒和水是兩樣不同的東西，你不可以用相同準則來評審的。有

沒有特別的團隊做這些評審工作？關於這方面，我想朱先生確實作出回答，而不是給予一些標準答案。不同產品應有不同的準則，我明白你的指引是你要做這幾件事，但當中所做的東西可能完全不同。

主席：

朱先生，你明白問題嗎？

朱仁毅先生：

主席，這是我們公司的指引，每一項產品都是根據同一個.....我剛才提到，我們要看看它們是否已經獲批核的asset class，這是要考慮的。相同的產品，我們會看看它是不是.....或者我再舉一個例子，例如ELN是一隻股票掛鈎產品，與股票有關的產品便屬於equity的asset class，這個問題便解答了。但是，例如迷債，迷債是一個credit-linked note，我們又看看它是否在我們的approved list之上，我們亦是採用同一準則來審核的。它並不是4項所謂的approved asset class，例如股票、息口、基金或index，都不是的話，則根據計劃內容，如果是一個新的asset class，我們又有一個批核程度，看看它是否適合。在決定適合之後，我們便會看發行人，不同的ELN有不同的發行人，我們審核這個發行人是否通過我們內部的要求。接着便是審核那個產品，因為每隻產品也有其不同的特性，不同的ELN有不同的特性，例如一項Range Accrual和一項Airbag或保本的是不同的。我們又會看看它有何特性，然後便評估它的風險評級。接着，我們亦會看看，因為不同的發行人可能有不同的安排，我們要求他們——發行人也好，arranger也好——都能夠在每月月底給我們一個mark-to-market的價錢，讓我們可以在我們每月的月結單內向客戶提供。那個去measure他的準則是一樣的，不會因為因應產品不同而改變，我們只不過去審核每一隻產品的不同特質。

主席：

朱先生，你的答案都比較冗長，我希望你可以稍為精簡一點。接着是余若薇議員。

余若薇議員：

謝謝主席。主席，我想跟進你剛才的問題。你問證人，他就回覆說，其銀行不可以推介產品，只是售賣產品而已。主席，我想給他看一看，這一份是"梵高理財銀行服務"。我想證人向我們確認一下，這是不是他給梵高顧客的宣傳印刷品？你是否確認這些就是你給這些梵高顧客的資料？

主席：

朱先生。

余若薇議員：

對不對？很簡單而已，你應該認得的。

朱仁毅先生：

主席，是，是。主席，這個是我們給我們梵高理財客戶的資料。

余若薇議員：

沒錯。麻煩你看看第一頁，你對顧客說些甚麼呢？你說你們"專業知識 成就豐盛回報".....

主席：

余議員，你先提問其他問題好不好？我想.....因為其實.....

余若薇議員：

主席，很簡單而已.....

主席：

很簡單，是嗎？

余若薇議員：

.....我講一講吧。

主席：

OK，好。

余若薇議員：

這裏說："客戶經理聯同陣容強大的專家隊伍，盡心了解閣下現況及未來計劃，全力助你實踐長遠理財目標。在掌握您的風險承受能力之後，再度身訂造一個投資組合，把握創富良機。"然後是.....主席，就這段而已。

第3頁那裏就說："我們制定的理財方案，不僅切合顧客需要，更帶來無限增值動力。"還有，你說："提供綜合財富策劃及投資顧問服務，為閣下呈獻全面而切合所需的理財方案。"這是不是提供"顧問服務"呢？你這裏是這樣寫的。剛才你回答主席說是不可以的，你說你只是售賣而已。這個是否誤導你的顧客呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，剛才這裏議員提到它裏面的內容，其實我們給客戶.....我們會跟他——剛才提到說——開完戶口之後跟他做一個個人的投資分析。在過程中，我們就是幫客戶看看他承受風險的能力有多少，我們會問他各類不同的問題，這全部都是我們提供給客戶的服務。

余若薇議員：

我明白.....

主席：

余議員。

余若薇議員：

.....你會問他資料。你提供顧問服務，你當然要問過他的資料才可以提供顧問服務。但你這裏自己白紙黑字寫明，你是提

供顧問服務啊，但為何你回答主席時說你的銀行不是提供顧問服務，只是售賣產品呢？這是否就是誤導呢？

朱仁毅先生：

OK.....

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，是這樣的，這份章程上寫到，關於顧問服務，它是很 general、很籠統的一個名詞。最主要的，它是提及我們會有些甚麼服務提供給客戶，例如根據我們不同的產品的風險，我們會向他銷售一類合適其風險承擔的產品。這一類都是屬於一個顧問的服務，是籠統的。

至於剛才議員提出的那個"顧問"，我們不是說 advice，我們不是說 professional advice。而且我們在每一份銷售文件上，或者在我們剛才所提到的，我們有一個適合度調查及風險管理，我們都會向客戶提出，請你們去找你們的 professional，to seek professional advice。

主席：

即是提供顧問服務，不過不是 advice。余議員。

余若薇議員：

是啊，我不明白為何你這裏又寫自己有很龐大的專業隊伍，然後又說顧問服務，但你回答我們時則說是很籠統的。不過，不要緊，我們把你的答案記錄在案。

在這點上，不知你是否可以清晰一點，不要這麼籠統，就是怎樣才可以符合你這個條件成為梵高的客戶呢？你在第44.1段說了，這個顧客除了有100萬港元外——這個很明白了，是客觀條件——另外一個條件，你就說他要展示有"greater demand for structured financial products"。你可否簡單及客觀地告訴我，

甚麼、怎樣才符合這個"greater demand for structured financial products"呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們的零售業務中，我剛才提到，我們大部分客戶都是梵高理財。是的，generally speaking，他們是需要有100萬港元資產供他作為投資。至於你說.....即他們都會告訴我們的客戶，他亦會簽署文件，告訴我們他對這些投資產品是有興趣的。

余若薇議員：

即是他告訴你們.....

主席：

余議員。

余若薇議員：

.....他對投資產品有興趣，就符合這一個條件了，就成為你的梵高顧客了，是否這個意思？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席.....

余若薇議員：

你說"是"便行了。

朱仁毅先生：

主席，這是其中一個條件。

余若薇議員：

那麼還有其他甚麼條件呢？

主席：

余議員。

余若薇議員：

對不起，我真的只有很少時間，我還有很多問題問你。所以，你可否這樣，要麼你可以簡單回答，不然你可否日後書面補充，因為我真的需要，我們真的需要一些很客觀的準則，因為你寫一些很籠統的東西，甚麼叫做"greater demand for structured financial products"？我想知道，我怎樣才可以成為你銀行的梵高客戶，除了有100萬元之外，還有甚麼條件才符合？如果現在不可以簡單回答，麻煩你可否給我書面答覆，行嗎？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們可以容後補上一個書面的答覆。

余若薇議員：

好的。另外我.....

主席：

原則上，我都提醒朱先生，盡量在這裏給我們證供，而不要倚賴會後書面提供資料給我們，OK。

余若薇議員：

是。

主席：

余議員。

余若薇議員：

另外，我想跟進一下甘乃威議員問你的一個問題。他說很多客戶說是在地鐵站、茶餐廳跟你們銀行的前線員工進行這些交易。你的答案則說"個別個案不能評論"，這個答案是迴避問題，亦是很"縮骨"，因為要麼有，要麼沒有，要麼你不知道而已，你不可能來到這裏告訴我"不評論"的。我想問你是不是，因為我都同樣收到很多你們貴行的顧客向我投訴此事，說你們是沒有地鋪的。所以，你是怎樣跟這些顧客做生意呢？你便打電話，或者透過電郵。如果要見面又怎樣呢？就約他們在茶餐廳、地鋪這些其他地方，而不是上銀行，因為你們沒有地鋪。這點是真還是假的呢？

主席：

朱先生。

余若薇議員：

你一定知道的，你不可能說個別個案不評論。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，在這個相關時段內，我們一度有7間分行；到了2008年5月時，我們有5間分行。在我們的銷售過程中，可以是面對面，亦可以是經過電話或電郵來處理的。

主席：

余議員。

余若薇議員：

你還是沒有回答我的問題。你是說，沒錯，你有一段時間有5間分行、7間分行。但我的問題很具體，因為我們的確收到很多你們的客戶的投訴，說因為你們不是約人家上去你的地鋪，你們要不就打電話，要不就傳真，要不就去這些茶餐廳、地鐵

等。你沒有可能告訴我們不予評論，要麼就是"是，有這樣的事"；要麼就是"沒有，完全沒有這樣的事，所有向我們投訴的這些人全都在說謊"；要麼就說你根本不知道，發生了都不知道。是當中哪一樣呢？我不能夠接受"不予評論"的。

Mr John SHELLEY:

Mr Chairman

主席：

朱先生。

Mr SHELLEY, you want to answer that?

Mr John SHELLEY:

May I supplement the answer?

Chairman:

Please do.

Mr John SHELLEY:

Mr Chairman, our sales process is extremely explicit about the way which our staff is going to take at sales. They are not allowed to do cold calls; they are not allowed to continue with soliciting a customer if the customer expresses any degree of disinterest. There are certain nationalities we cannot sell to; there are certain types of services we cannot provide. Indeed, our customers do come to our branches and, in fact, they tell us they like coming to our branches, they like the fact that they're not at street level.

Hon Audrey EU Yuet-mee:

I'm sorry

主席：

余議員。

Hon Audrey EU Yuet-mee:

..... that is not answering my question. My question is very specific. We have received specific complaints and we can give you names if you want

these names. What I'm asking is a very simple question: either their complaint is true, or is false, or you have no idea whether these transactions were carried out in places like MTR stations, (*The buzzer sounded*) cafes and so on.

I mean it's not answering my question to say they like coming to your premises and they are not allowed to make cold calls. Cold calls is another question, I'll have to ask you that question later because my 10 minutes is up. I'm not asking about cold calls. I'm just asking you whether your frontline sales staff ask customers to sign papers, to meet in places like cafes, MTR stations. It is a specific question: either "yes", "no", "never happened" or you have no idea at all.

主席：

我都想朱先生直接回應這個問題。你不可以迴避這個問題，朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們……我自己本人沒有這方面的資料。

主席：

你不知道？你是管理階層都不知道職員是怎樣做他的工作嗎？

朱仁毅先生：

不是。我們是有一套很詳盡的……

主席：

寫就寫得很漂亮，不過做就不知他怎麼做了，隨他怎麼做。

朱仁毅先生：

主席，不是的。我們有一個管理層，我們的管理層需要跟從我們不同的指引去管理我們的員工。我們亦時常地、持續地提供很多培訓給我們的員工……

余若薇議員：

主席，不好意思……

主席：

余議員。

余若薇議員：

……因為我不想浪費大家的時間，我的問題很具體，真的不是一個不公道的問題，對嗎？要麼有發生，要麼沒有發生，要麼你完全不知道這件事、這類事情有發生過，隨便你選一個而已。你不可以告訴我們其他的東西，你回答其他東西不是在回答我的問題，對嗎？

我有一個具體的問題，你剛才回答甘乃威議員，他已經問過你一次，你說"不予置評"，我說"不予置評"不是一個答案，是迴避問題，如果說得俗一點是"縮骨"，對嗎？所以，我說要麼有發生，要麼沒有發生，要麼你完全不知道。如果你說完全不知道，我可以向你跟進，對嗎？我可以給你名字和具體資料，你可以回去調查。你可以說"我不知道，但我會承諾余議員，我回去調查，你可否給我資料"，這也是一個答案，我可以接受這個答案。要不你就告訴我："沒有啊，這些人全是說謊，我可以百分之百告訴你，我是知道我的前線員工沒有做過這些事情"，對嗎？要不你就說："我估計也是有做過的，不過這不是問題，因為甚麼甚麼……"，這又是一個答案。要不你就說"我不知道"，那麼我幫你跟進……

主席：

喲，雖然Mr SHELLEY想幫你回答，但朱先生，我想你先回答，然後才讓Mr SHELLEY回答。不可以這樣，證人要回應問題，但他又迴避問題，旁邊那人又幫他回答。我們取證供可以分開兩次，可以一次一位前來都可以，不過為了省時間才兩位一起出席，是可以分開的。但不可以任朱先生你怎樣都不回答，由旁邊那位幫你回答，這變成是誰的證供呢？不是你的證供，是Mr SHELLEY的證供。我希望朱先生先回答，然後才到Mr SHELLEY回答，OK？朱先生。

朱仁毅先生：

主席，剛才議員提到在不同的地方銷售這一點上，我沒有這方面的資料。但是，我只能夠指出一點，就是我們有一套指引給我們的員工，他一定要跟隨這套指引去進行銷售。而我亦有一隊很有經驗的管理層去確定我們的員工是有根據這些指引去進行銷售的。至於你提到那個特別的地點，我則沒有這方面的資料了……

余若薇議員：

OK，那麼可不可以簡……

朱仁毅先生：

……如果議員說她可以提供的話，我們當然會配合、合作，這是絕對會做到的。

余若薇議員：

主席，可不可以很簡……

主席：

Mr SHELLEY也回答一下吧，因為Mr SHELLEY想幫忙，讓他回答吧……

余若薇議員：

OK。

主席：

……因為朱先生答完後，我想Mr SHELLEY回答。Mr SHELLEY？

Mr John SHELLEY:

One of my roles in the bank is the Complaints Officer for Hong Kong. So, I've reviewed quite a number of the complaints personally. We also have a robust process for reviewing all complaints through a two-level committee process after the complaints have been fully investigated.

I cannot recall seeing any complaint as in any committee I have sat on that complained specifically about a sale being conducted in a particular place. However, if there was such a complaint, I can absolutely assure you that it would be fully considered fairly according to the complaint process dictated and enhanced by the regulators. And, if the sales process is not being conducted properly in all respects, then we would consider remedial action with that customer.

余若薇議員：

可不可以很簡單一句，只是問清楚……

主席：

把這個問題問完吧。

余若薇議員：

……很簡單一句，就是說如果那些事件真的有發生，例如去這些地方，即茶餐廳或MTR station等，這是不是違規呢？是不是違反你們的指引呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

在我們的指引裏面，並沒有規定在甚麼地方作出銷售，但我們有很詳盡的指引是關於他在這個銷售過程需要做甚麼、不可以做甚麼。

余若薇議員：

那你還是沒有回答我的問題……

主席：

余議員。

余若薇議員：

……我很簡單的問題，我不想浪費別人的時間。

主席：

她問你的問題是，這是不是違規。

余若薇議員：

是不是違規？如果在這裏發生了，即我真的找到這些投訴給你，是這樣發生了，是否就是違規呢？是否你就賠償呢？意思是不是這樣呢？

朱仁毅先生：

主席……

主席：

朱先生，你聽清楚那個問題，我相信你是聽到的，我相信你是明白問題的。你今早回應問題時都是這樣子，你問這個，他老是說了別的，全部都是普通來說，兜個圈子。但始終還是要問回那個問題的，是嗎？……

朱仁毅先生：

主席，我……

主席：

……被你拖長了問問題和回應的時間。那個問題很簡單——違規，"是"或"不是"而已，朱先生，即如果是的話。

朱仁毅先生：

主席，我剛才提到，在我們的指引裏面，並沒有提出銷售場地在哪裏。如果我們的守則裏面沒有這項規定的話，你又怎能說我們的同事違規呢？

主席：

即是怎麼做都可以？即是去哪裏都可以，到哪裏售賣都可以的？

朱仁毅先生：

我們的指引裏面沒有指定一個銷售過程一定要在某一個地方進行。我們的指引很清楚說出，我們的員工一定要將有關的文件交給客戶……

余若薇議員：

即是即使有發生都不違規了？……

朱仁毅先生：

……以及跟他說……

余若薇議員：

……即使有發生都不屬於違規，你都不用賠，即是這樣子，是嗎？

朱仁毅先生：

主席……

主席：

是否這個意思，朱先生？

朱仁毅先生：

主席，違規和賠錢是兩個不同的問題——相關，相關。在我們的complaint handling procedure裏面，我們會考慮到每一個投訴當中的特點而去作出我們銀行的回應。

余若薇議員：

主席，你可不可指引證人先回答是或不是，然後才解釋，否則他老是不回答我，我不知道……

主席：

我想，因為時間過了這麼多，我想休息，讓證人他們休息十數分鐘。因為其實現在大家已問到第三場的範疇，我不想大家

完全不依我綠色那張紙的指引，完全亂了套，我待會是一定不會容許的。希望大家看清楚這份資料。

現在宣布小組委員會休息大約15分鐘。請各位在11時25分返回會議廳，以便委員會有足夠的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。

(此時有委員要求主席宣讀輪候名單)

主席：

可以的。劉秀成議員.....噢，涂謹申議員會回來，那麼先是涂謹申議員，然後是劉秀成議員、石禮謙議員、詹培忠議員，這是第一輪。還有李慧琼議員，OK，把李慧琼議員也算進去。

(研訊於上午11時09分暫停)

(研訊於上午11時28分恢復進行)

主席：

我宣布研訊繼續，請各位安靜。

朱仁毅先生和邵理尊先生，你們現在繼續在宣誓之下作供，現在我們繼續。現在應該到劉.....涂謹申議員你回來了，涂議員，請你先問吧。

涂謹申議員：

是，主席。我想問朱先生，因為現在我們那些.....或者先說迷你債券和其他所謂的ELN。現在的問題主要是因為雷曼"爆煲"了，即倒閉了，所以現在我們大家也要看看，我們不同的銀行銷售這些產品時，有沒有解釋過所謂issuer's risk，即發行人的風險。

我看過朱先生的供詞，他說.....以迷債為例，在迷債方面，他說他沒有特別的所謂銷售資料，他主要是印備一些單張之類，然後我看到譬如他訓練員工，因為前線員工做講解、銷售的情況。我沒有記錯的話，我想問一問，Item 21、22，是否便是給員工銷售訓練，關於迷債的東西呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，Item 21是培訓的資料，這是for迷債Series 19的，這培訓資料是由promoter新鴻基公司提供的，這training也是for我們內部培訓用的。

涂謹申議員：

是了。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

就是因為這是.....我看到下面的文字說，"新鴻基投資服務有限公司"下面有些文字，全部都有說迷債的特點之類的東西，但我現在看這裏，譬如我看到中文第12頁，寫着"迷你債券的主要風險"，有3種："利率風險"、"參考組合的信貸表現"及"抵押品風險"。

然後接着下一頁第13頁是"(續)"，即"迷你債券的主要風險(續)"，"甚麼是信貸事件？"，接着說："無力償債或破產"，"未能償還支付不低於一百萬美元的債項總額"，"對於總額不低於一千萬美元的債項，因信譽或財政狀況惡化而導致的債務重組"。

然後接着後面第14頁便是"迷你債券的主要風險(續)"，就是"甚麼情況不屬於信貸事件？"，但是這全部都是說參考組合的，接着的那些。這裏我真的找遍了也沒有提及發行人風險。或者朱先生可否告訴我，這份資料裏有沒有說過發行人風險的東西呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，首先我想再指出，這是一份作為我們內部訓練、培訓用的，這些資料由迷債的promoter新鴻基提供的，至於當中的內容，並不是我們設計的。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，我明白不是你設計的，不過你用了一些不是你設計的東西來訓練你的員工嘛。

朱仁毅先生：

呃……

涂謹申議員：

不，你這裏便寫着，你是這樣說的，即你這份東西就是……我知道並非你設計的，所以我不會追究你設計的問題。不過我是說，你既然拿着這份不是你設計的東西來訓練員工，我便看過不是你設計的這份東西當中沒有提及迷債發行人的風險，那麼，會否就是因為——即只是我這樣想而已——會否就是因為那份東西並非你設計的，而由發行人相關人士設計，他便不會說：“啊！原來風險是包括我都會死的，我都會騙你的，我都會破產、'爆煲'的！”所以他便沒有寫出來，很可能是可以這樣解釋的。不過，我就是說，既然這份東西……我首先問你，你是否確認這份東西——你看一看，從頭整份看完——有沒有發行人風險在裏面？我看的就沒有了，我想讓朱先生確認，是不是沒有呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，在這份培訓的資料內，沒有提及發行人的風險，但我想指出，在我們的銷售過程中，我們員工須根據我們的指引，將所有相關的文件——即prospectus，就迷債方面來說——提供給我們的客戶，而在我們的銷售過程中，即我先前提過的風險管理和適合度的調查方面，我們有列出迷你債券發行人的風險，亦有包括其他風險，例如它的掉期風險，即剛才這份文件也有指示出來的……

涂謹申議員：

主席……

朱仁毅先生：

……我們有提及這些風險的。

涂謹申議員：

我想問……

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

……那麼，訓練材料當中有沒有一份你可以呈交給我們看，有寫上你訓練員工時有告訴他們關於發行人的風險？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，在我們的訓練當中，我們會跟員工講解那一份先前我提過的適合度調查及風險確認程序，因為這程序是每一隻產品都不同的，我們在當中有列明每一隻產品的特性、其風險。而這個是迷債Series 19，在迷債Series 19的適合度調查和風險管理

的程序中，有指明這產品的各類不同風險，當中有包括發行人的風險。

涂謹申議員：

啊……

主席：

嗯。涂議員。

涂謹申議員：

……或者朱先生可否告訴我，在文件上，因為這兩疊東西是你給我們的，哪一份文件——你的訓練的，一般訓練也好，或者叫做產品特別訓練也好——有寫上發行人風險這方面呢？你可否指出給我看？你告訴我是哪一份，好嗎？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

我這裏……好了，在我們那個迷債第19……我們有第35個series，但因為它們是差不多的產品，當中我們的……剛才我提及我們的適合度調查及風險確認程序中，我們會將所有風險給他列明出來，我想提出一事，就是……

涂謹申議員：

主席，朱先生可否直接回答我……

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

……哪一份文件給了我們？因為現在你手上有，而我們沒有，是沒用的。

朱仁毅先生：

不，這個是在……主席，是在我們提供的文件tab 32，就是那個……

涂謹申議員：

你先等等，你先等等。是哪……

主席：

即是Item 32，是嗎？

朱仁毅先生：

是Item 32，不好意思。

涂謹申議員：

Item 32，大家撥點時間……主席，給我們一點時間找找，OK。

好。主席，朱先生可否說說是第幾頁？因為這裏的字真的很小，不好意思。

主席：

第幾頁，朱先生？

朱仁毅先生：

這應該是在……這是在Item 32內……

主席：

第幾頁？有沒有？

朱仁毅先生：

這是在第……這是在第2頁。

涂謹申議員：

第2頁的哪一行？

朱仁毅先生：

我們……因為……

主席：

Check幾？

涂謹申議員：

該處有9至17的，是嗎？

朱仁毅先生：

是。

涂謹申議員：

是哪一行呢？

朱仁毅先生：

是這樣的，主席，迷你債券的發行人是Pacific International Finance，這產品的特質是，客戶能否取回該投資產品……這投資產品的表現是建基於數方面的，剛才議員也說出了，在我們的訓練章程內便有。即是說，投資者能否就這產品收回其投資金額，是建基於其下的reference entities有沒有一個credit event發生，這是第一個風險。

第二個風險是，這產品是有一個swap的，有一個掉期的(計時器響起)安排。

第三，就是這產品是supported by a triple-A抵押品，這些風險全都在這裏提供了給我們的客戶，而我們的員工亦須將這些資料向客戶解釋。

我以上說的3項風險，即迷債的主要風險，我都在這裏提出了。

主席：

OK。我想……

涂謹申議員：

主席，你可否告訴我，9至17.....

主席：

.....涂議員，不好意思，你這部分長不長？因為已經過時了，你這個問題長不長？

涂謹申議員：

主席，他沒有答我的問題。

主席：

如果短的話，便讓你問。

涂謹申議員：

我問一句而已。

主席：

好的，你問完這個問題。

涂謹申議員：

朱先生，你可否告訴我，你現在說的這份文件叫32，我們在說發行人的風險。在9至17裏，第2頁，哪一個寫着發行人風險呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我剛才提到，這個產品的發行人是Pacific International Finance。這個產品的特質裏，我們有3大類的風險，我不重複了，我說過的，這些風險全部在這裏披露了。我們都想提出一點就是，那個發行人Pacific International Finance是並無倒閉的，而這個迷債的.....我們都很明白，投資者他們是未能夠完全拿回他們的錢，那些風險其中一個風險，為何令到那個迷債是現時的

人不能夠全部拿回錢呢，就是剛才我說的這3點風險裏的其中一項，就是關乎那個swap counterparty的風險。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，這裏9至17哪裏有呢？

主席：

即你說Risk/Tolerance Check嗎？

涂謹申議員：

9是說到 maturity 去到 2011 的風險；10就是 compulsory redemption的風險，early compulsory redemption的風險；11就是 credit risk of the reference entities的風險；12就是 collateral 去 back那個Notes的風險；14就是那個swap arrangement.....先看一看，swap arrangement的風險。你是否在說14呢？

朱仁毅先生：

嗯。

涂謹申議員：

朱先生，我問你的問題，不是我去答你的答案，是你答我，你的答案嘛。你有沒有讀過這份東西？你沒有讀過的話，你回去"戙高牀板"先讀了，因為老實說，字小得我也要這樣"聞"才看到，對嗎？真的不好意思，我都很辛苦，我想大家的年紀都差不多，對嗎？

主席：

我都看得到，涂議員。

涂謹申議員：

那你是比較厲害了。

主席：

你可不可以很簡單地回應？我想涂議員要再排隊了。

朱仁毅先生：

好的，主席。剛才我提到它有3個風險，其中一個我說是swap方面的風險。Swap的風險，如果看看第10項，剛才議員他又提到，還有第14項，他都有提及，即說到關於swap的風險，而雷曼迷債之所以為何今時今日投資者未能夠完全取回他們的錢，原因就是因為這個風險，就是因為這個swap counterparty的對手人的風險，因為這個迷債的swap的對手人就是雷曼。當雷曼倒閉之後，這個發行人亦取消了 —— early terminated —— 取消了這個swap的agreement。

主席：

OK。下一位是劉秀成議員。

劉秀成議員：

我想問清楚，零售銀行業務與私人銀行業務的客戶究竟有甚麼分別？即在你們銀行那裏。

主席：

你可不可以轉轉問題？因為副主席問了這條問題。

劉秀成議員：

問過了？

主席：

我又問了。

劉秀成議員：

OK，不要緊。我又問問他，這些是否分開可以.....哪些是可以買那些迷債、ELN的？即其實是否私人銀行業務才可以買？

主席：

這條我一開始時又問了，你可以轉轉問第二個問題。

劉秀成議員：

好的。好的。

我又想問，因為有幾點我都想問清楚的。在W38，就是朱先生你自己的履歷，我看到其中第2項，即所有銀行的員工賣這些產品的政策，是你全權負責的，在第2項那裏。我想問的就是，剛才聽到很多議員說你那些人賣東西是在另一處不對的地方或甚麼的，其實你是否應該有責任全部知道的呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我的職責是負責我們在香港的業務。我的管理層裏，是包括有不同的資深的員工，例如我們做零售業務的主管，他有超過10年的經驗；我們的Branch Operation Manager^[註]的經驗是有25年的，這是我的管理團隊，他們是根據我們公司內部的指引、各類不同的指引來監督他們的員工，來確定他們是有跟我們的指引做事，而我們其實內部時常都有培訓，每年都會有internal audit，會去監管、去審核我們的員工有沒有根據這些指引做事。我們有合規審查部門來幫我們時常去看我們那些守則是不是符合我們內部的需要而去做這些事情的。

劉秀成議員：

主席……

主席：

劉議員。

[註] 證人於會後澄清，席上作證時所述的"Branch Operation Manager"應作銀行的業務管理主管(Head of Business Management)。

劉秀成議員：

.....所以，我就很奇怪，因為你都做了很久，你應該是1998年已經開始在ABN裏做，我就不明白為何剛才主席問你幾樣東西，你都好像不是很清楚，即我就看到你工作所負責任是很多東西你都要負責的，包括你員工的問題等。我想問.....我想知道，即譬如迷債，我想問一下關於這個迷債，這是你給我們的，OK？即"福星高照"，這個，對嗎？即買了這些是不是會變了"阿福"呢？即這是甚麼意思呢？我根本都不是很明白，這個你又有些金送給他們，這些是不是你們銷售的手法呢？是怎樣得來的呢，即這樣的做法？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，剛才議員出示的那份文件，是我們迷債的marketing material，這些material全部都是由發行人提供的，而迷債這個產品推出的時候，是根據香港的公司法，經過有關監管機構批准而出來的。這些文件是我們由發行人那裏拿回來的，我們亦盡我們作為一個分銷商的責任，將文件交給我們的客戶。

劉秀成議員：

你們是如何.....

主席：

劉議員。

劉秀成議員：

.....吸引他來買的？是他自己買，還是你如何銷售給他們呢？我想知清楚一點。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，先前我提過，我們賣的第一隻迷債，是第19個series，是……

劉秀成議員：

就是這一隻，對嗎？

朱仁毅先生：

……是的，是這隻。之前發行人都已經推出過18個series的，這隻產品亦是很受歡迎的，我們客戶有要求，回來問我們說，"喂，這個產品你們有沒有賣的？"所以，我們經過與發行人的磋商，我們成為第19個series的其中一個分銷商，那過程就是這樣的。

主席：

沒問題，這是剛才答過的了。

劉秀成議員：

這裏有沒有雷曼的關係？我看不到。究竟這是不是還可以在2010年給回客戶的？這裏沒有寫雷曼，我不知道，主席，我看不到。這個是怎樣的呢？

朱仁毅先生：

主席，那個……

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

……這個迷債在我們經……剛才我答涂議員那個答案時提到，因為雷曼作為一個掉期對手，它倒閉之後，影響到發行人未能夠到期便把錢給回那些投資者。但是，我們在雷曼倒閉了之後，我們銀行亦都與其他分銷商一起，亦與香港的監管機構及政府作出一系列的行動，來幫投資者拿回他們的投資。所以，

在2009年7月，我們都能夠作出一個安排，一個集體回購計劃，當中那些合資格的迷債投資者，他們都分別取回他們六成至七成的投資額。

主席：

劉議員。

劉秀成議員：

是否所有投資者都可以取得這個？六成、七成？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，只是那些合資格的投資者才可以取回六成，或者七成。

劉秀成議員：

我就是想問……

主席：

劉議員。

劉秀成議員：

……這個合資格，何謂合資格呢？剛才我都問過，即私人銀行業務的客戶，還是甚麼客戶呢？是哪一種客戶才合資格呢？哪一種不合資格呢？謝謝。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，首先，我想澄清一點，就是我們的私人銀行客戶是沒有買過這隻產品的。換句話說，這隻產品在我們私人銀行裏面，我們是沒有銷售的，……

劉秀成議員：

嗯，只是零售？

朱仁毅先生：

.....只是我們零售，只是零售而已。至於在迷債回購計劃裏面，合資格可以取回他們部分投資額的人，就是指他們買了迷債，而他們在過往3年裏面，投資在結構性產品的次數是5次或5次以下的。

劉秀成議員：

OK。

主席：

劉議員。

劉秀成議員：

年齡那些是沒有關係的？年齡？

主席：

嗯，朱先生。

劉秀成議員：

那些是沒有關係的嗎？

朱仁毅先生：

主席，根據那個回購計劃，迷債回購計劃.....

劉秀成議員：

全部？

朱仁毅先生：

.....年齡不是其中一個條件。

劉秀成議員：

OK。

主席：

劉議員。

劉秀成議員：

那麼，問題當然是，現在很多投訴人是買了那些ELN的，這方面，我想現在最爭拗的地方，就是他們不能夠跟你們銀行有甚麼settlement等等。我想問清楚，究竟你們的銷售方法，跟迷債有甚麼不同呢，即ELN？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，首先，我想補充一下，就是在迷債回購計劃裏面，如果客戶是一個長者，即65歲以上，他的賠償金額是多一點……

劉秀成議員：

多一些。

朱仁毅先生：

……嗯，他是七成。

劉秀成議員：

嗯。

朱仁毅先生：

至於議員你的第二個問題，即關於銷售過程，這兩隻產品是否有不同？這兩隻產品的銷售過程是有不同的，因為迷債是公開發售的，而那些ELN是經過私人配售的，它們的銷售渠道是不同的。

劉秀成議員：

主席。

主席：

劉議員。

劉秀成議員：

即他們在你們銀行要有多些投資資源等等，對嗎？或者你可否說清楚，如何才能夠買到你那些ELN呢？

朱仁毅先生：

主席。

主席：

之前，第二個問題他其實已全部回答。

劉秀成議員：

哦，我明白。(計時器響起)

主席：

不過，你簡單答一答吧，朱先生。

朱仁毅先生：

好、好的。主席，所有ELN都是經過私人配售方式銷售。根據香港當其時的公司法，銷售這些私人配售的產品，我們一定要，一是每一宗交易的交易額是50萬港元或以上，又或者是這個產品我們不可以銷售給多於，或推介給多於50位投資者，我們銀行是根據這個指引來作出銷售。

劉秀成議員：

嗯，我稍後.....

主席：

你這問題我們都問過，所以，我想他精簡回答你，因為已經問過了，全部問過。

接着是石禮謙議員。

石禮謙議員：

主席，我想跟進一下劉秀成議員剛才問朱先生的。朱先生，你說你們不會接觸客人，是客人接觸你們，然後你們才介紹產品給他們，對嗎？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們的內部指引是，我們不可以對客戶作出所謂cold call這回事。

主席：

石議員。

石禮謙議員：

即在你給我們的Written Statement，W37(C)第42.1，即Generic Investment Sales Process那裏，Item 28，說你們不可以cold call。但很多客人都說，你們很多是cold.....，令到所謂叫cold call，即要求他們買這個產品。為甚麼呢？這些客人在你們那裏有定期存款，有定期存款後，然後才轉買你們的產品。那麼，這些產品，你說這些是cold call，抑或不是cold call呢？是否大多數定期存款那些，個個都來敲門說，朱先生，我想找你的staff、你的職員介紹一些產品。為何他們這麼巧合，就是這班人個個都是定期存款，而又會叫你們介紹這個產品？你記住，你在這裏曾經宣誓，我想聽一聽你的解釋，主席。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們的內部指引是，員工不可以去cold call一個新的客戶。所以，換句話亦可以說，在我們銀行裏面購買產品，他們已經成為我們的客戶了。

石禮謙議員：

主席，即是否他存款，就是你的客戶，就可以cold call呢？

主席：

是，請繼續。

朱仁毅先生：

主席，只要這位人.....

石禮謙議員：

.....回答我，答一答我。主席，可否叫他回答我，即很簡單，如果有一個退休人士存定期存款在你們那裏，是你的客人，而你們叫他不要再.....即根據很多投訴者向我解釋指，你們說"不好，利息很低，現在買這些較高息。"那麼，這就不算是cold call，對嗎？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，首先，我想指出的就是，cold call是我們不可以去接觸一個人士，他還未是.....因為問題是新的客戶，他還未成為我們的客人。

但是，譬如說回迷債，迷債這個產品，是根據我們內部結構性產品的產品計劃裏面，我們來定位，我們作出審核之後，它是一個growth product。在我們銷售給我們的客戶之前，我們會看看這個客戶的risk rating，就是我們先前說過的，個人投資分析，在他開完戶口之後跟他做的那事情裏面，看看他是否跟這個產品的風險配對上是對的.....

石禮謙議員：

主席……

朱仁毅先生：

……如果是對的話，我們才……

石禮謙議員：

……主席，我的時間很要緊。我想澄清，你們是先做 risk assessment，看到這個客人有存款在你們那裏，你做個 risk assessment，還是客人找你們？你回答我，先是哪樣呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們是在開完戶口之後，我們幫客人……

石禮謙議員：

主席，他沒有回答，他不回答我的問題。主席，我問他的問題很簡單，一個退休人士，即是他定期存款的客戶，而定期存款到期了，那個客人被邀請買他的這些產品，這是否屬於第一個問題，是否 cold call 呢？第二個問題就是，是否因為他有這個客人，他有這個 account，有定期 account，他做過 risk assessment，然後他接着便跟客人說，還是客人先找他呢？這個分別。

主席：

朱先生，我想你習慣……很多時你是解釋一輪後才給回應，我想你先回答問題，然後才解釋，這會好一點。

朱仁毅先生：

好的，主席。這個 risk assessment，即這個 Personal Investment Analysis，即個人投資分析，並不是在客戶的 deposit 到期時我們才做，是他開完戶口已經做的。即程序上面是，他開完戶口，

我們就做。之後，至於第二個問題，議員問到，你考慮甚麼因素，你去推介這個產品的時候……

石禮謙議員：

主席，好了，我明白……

主席：

石議員。

石禮謙議員：

……那麼，我想問是誰，是客人向他……是否每一個定期存款的客人找他們，還是他說"你的定期存款到期了，不如你去買這隻產品，不要做定期存款"，有沒有這個情況呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我想說一說，在這方面，剛才議員問到，該客戶的deposit到期之後，我們會否因為他的deposit到期而向他推介產品，並不是這樣的。我們推介一個產品給客戶，第一，我們先注重我剛才提過的風險配對。如果他的風險配對是對的話，我們就會告訴客戶有這類產品……

石禮謙議員：

明白，主席，我明白。我現在的問題很簡單，主席。我們或者再轉一轉問題，他有多少有定期存款的客人，到期後，買了他的產品，可否回答我有多少？多年以來，05至08年。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我手上沒有這項資料，我可以回去找這資料，回來再提交給你。

主席：

好的。

石禮謙議員：

主席，很重……

主席：

會後作書面回應吧。

石禮謙議員：

……很重要，為甚麼呢？

主席：

石議員。

石禮謙議員：

有很多這類客人，如果他……我想問第二個問題，他們賣這類產品的職員，以及處理銀行定期存款的職員是否同樣的職員呢？應該是不一樣的，對嗎？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們每一位客戶，每一位梵高理財的客戶都有一位專人處理他的戶口。處理戶口方面，如果客戶想做定期的話，我們這位客戶經理便會替他處理、做定期。如果客戶想買其他產品，我們都會由同一位客戶經理處理他的要求。

石禮謙議員：

即是這些客戶經理……

主席：

石議員。

石禮謙議員：

……有權銷售這些產品，對嗎？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，是的。

主席：

嗯，石議員。

石禮謙議員：

主席，我想問，他現在很多產品，因為你看到有很多產品都是by private placement，即是私人銷售，不是公眾銷售的。是否每一位客人買這些產品時都知道你正在賣的是一個私人銷售？你有否向他們解釋那分別，私人銷售這情況？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，這些ELN的銷售程序全部都經過私人配售。我們根據監管機構的指引，我們將其所有風險告知客戶，將有關文件、termsheet，將風險全部向客戶指明，告訴他們。就監管機構的指引，我們全部會做足，我們亦會告訴他們……

石禮謙議員：

主席，我再……很多謝……

朱仁毅先生：

……告訴他們，銀碼一定要多於50萬元。

石禮謙議員：

主席……

主席：

這點已說過，不用重複了。

石議員。

石禮謙議員：

……即是 he 已說過了。我想問，即是所有買這些產品的人都知道自己正在透過私人配售購買的，對嗎？Yes 還是 no？因為我的時間很寶貴。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，他們會是知道這些產品是經過私人配售，而不是經過公開發售的。

石禮謙議員：

主席……

主席：

石議員。

石禮謙議員：

.....如果有情況是這些客人有證據，你們的職員沒有向其解釋這是經過私人銷售的，是否違規呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們在銷售過程中，如果我們的員工在任何地方做得不足夠的話，有做錯的地方，如剛才議員提出的(計時器響起)。客戶來投訴時，我們都會有一個獨立的部門去處理其投訴。

石禮謙議員：

主席，我想很簡單地跟進。

主席：

嗯，把這一條也問完。

石禮謙議員：

他們接過多少宗這類投訴？有沒有錄音？有沒有錄音顯示有這些情況呢？主席。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

首先我想指出，在銷售方面，即是剛才議員提到的private placement，在termsheet上有說明是私人配售的。

主席：

OK，詹培忠議員。

石禮謙議員：

主席，不，他沒有回答我的問題，我問他接到多少宗這類投訴，是有……他要回答我的問題，他卻不回答我的問題，他回答我的只是完全不是我問的問題。這類投訴者有多少是退休人士也好，是定期存款的也好，向你買了ELN而不知道這是私人銷售的，而曾向你投訴，而你有錄音還是沒有錄音？請他先回答我，主席。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

OK，我們向客戶銷售，當時的環境，如果在電話上的話，便會有錄音，但是……

石禮謙議員：

如果在茶餐廳便沒有了，對嗎？

主席：

先讓他回答吧。

朱仁毅先生：

而我們……其實銷售的場地，主席，是根據客戶的要求，譬如場地在我們寫字樓的話，如果是電話的話，便會有錄音。如果在我們銀行的地方或者其他公眾地方，便很可能會沒有錄音。

石禮謙議員：

主席，我很簡單……

主席：

那即是有多少宗？你未回答那數目。有多少宗？

朱仁毅先生：

主席，我沒有這個數目顯示我們每一個銷售過程中有沒有錄音，這資料我可以嘗試回去找，但我想，希望議員都能明白，這些資料我們如果有錄音的話，我一定可以將資料交給委員會。

石禮謙議員：

好，主席，為甚麼呢？很簡單……

主席：

石議員。

石禮謙議員：

……很多人買了這些，並不知道自己在買甚麼，牽涉到——稍後我們下一次可以問——就是關於銷售的手法。剛才余若薇也問及的，很簡單，即是如果在一個地方，茶餐廳也好，MTR也好，如甘議員剛才問他，他不能回答的一樣，你有一大疊東西如此厚的，你有責任，銀行有信託的責任要保護客人。不是因為他買一頂帽子、買一把雨傘，可就此隨便地，好像剛才朱先生所說，他們在manual裏沒有說明在甚麼地方，銀行就是銀行，怎可以走到其他地方，到處去銷售這些東西？而涉及這麼大的投資，50萬元的投資，你以為是買一棵菜嗎？主席，不是在街市買菜，這是銀行……你一家銀行，這麼大的一家銀行，The Royal Bank of Scotland，對嗎？即是ABN/RBS，你可以出現這樣的情況，沒有向客人好好解釋，妥善錄音，去解釋。SFC都有這樣的know your client原則，你有自己的責任去告訴他們，我們才可以再跟進。主席，我不多說了，接着再排隊。

主席：

OK，好的。下一位是詹培忠議員。

詹培忠議員：

主席，朱先生……

主席：

詹議員，請你先作申報，好嗎？因為剛剛才收到你的信，可否請你先作口頭申報？

詹培忠議員：

呃……本應……是了，我就……

主席：

我剛剛才收到。

詹培忠議員：

其實與我無關的，不過，我屬下應該有一家公司是他們這家銀行的客戶，但不是我自己，因為我屬下有很多公司，據我的記憶，所以便立刻申報利益。

主席：

OK，好的，行。

詹培忠議員：

主席，我想問一問朱先生，在2006年，你們銀行只做過29個個案，而在2007年做了1 360多個客戶，增長是47倍，足證你們銀行很進取，是否這樣？即是對這業務很有興趣，是基於甚麼理由呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，當時的投資環境，07年的確比之前兩年，客戶對投資方面更有興趣，這亦在我們的業績中反映出來。至於為何這裏有一個這麼大的分別？我亦想指出，05、06年，我們銷售雷曼的迷債，但沒有銷售雷曼作為發行人的ELN。我們在07年才開始多銷售另一類雷曼產品，所以在這方面，有關數據都有顯示出來的。

主席：

詹議員。

詹培忠議員：

主席，在2008年5月30日，你們便立刻銷聲匿跡了。是否足證你們銀行根本是一個投機的做法呢？你又如何解釋呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們在2008年5月停止銷售雷曼的產品，主要建基於3個原因：第一，當其時的市況是波動的；第二，原因是我們客戶的興趣亦減少了；第三，雷曼作為一個發行人，我們內部有一個指引，它不可佔我們總發行產品——作為一個發行人——多於15%，而當其時雷曼已接近這個percentage，所以我們銀行決定不再銷售雷曼作為發行人的產品。

主席：

詹議員。

詹培忠議員：

主席，我們瞭解到一間銀行的職員是要經過一段時間的培訓的，但看你們的歷史，一是立即增加得這麼高，一是立即全部取消，足證你們銀行對職員的培訓方面採取的是甚麼辦法呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，不知你可否叫議員……或者可否……

詹培忠議員：

即換句話說，我要詳細問你的就是，你們培訓職員，已經是不規則的做法，還是你們在市場聘請有經驗的職員呢？

主席：

我請旁邊的Mr SHELLEY不要提示證人，在會議進行時不要提示證人，因為你們是以個人身份來.....即個別接受問題，所以請證人自己回應問題，不要由旁邊的證人協助被問問題的證人，好嗎？你們兩位不要討論，OK？朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們的員工，由他們入職開始，我們一直有各類不同培訓提供給他們，主要有兩類培訓，一類是在課室內進行的培訓，另一類是在職培訓，再加上先前提過的，每天早上，分行經理和我們的資深Portfolio Consultant都會與前線員工講解銷售過程，講解產品的特質和風險，這樣的培訓是持續的，而這與我們看到的數字，即05、06年較少、07多一點、08少一點是無關的。

主席：

詹議員。

詹培忠議員：

主席，我的問題的癥結是銀行的職員那麼波動，他們是否能夠.....在剛才說的1 364個戶口當中，有否在招他們前來投資之時向每個人都派發招股書？依照投資守則，一定要令客人瞭解招股書的內容，你們的職員有否做足呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，根據我們的內部指引，我們所有員工在他們銷售產品的過程中，均要做剛才議員提出的那幾點：第一，我們一定要

將他們的有關文件：prospectus、termsheet、marketing material，這些全部都是由發行人給我們銀行的，我們一定要轉交和提供給我們的客戶。第二，我們亦有這樣的requirement，便是我們的員工須與客戶就這個產品，根據特別該產品的適合度調查和風險確認程序當中，逐點的風險、逐點的產品特點，解釋給他們聽，而我們的客戶亦有簽署，確認我們有提供該些文件給他們，我們的員工有向他們解釋該產品的特點和風險，而客戶亦簽署這份文件，並交回給我們。

主席：

詹議員。

詹培忠議員：

主席，如果有關文件被證明、證實是事後補簽的，而不是事先給他們的，銀行是否願意負上一切責任呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們的員工是要根據我們的守則進行銷售，但我不排除可能有個別情況，員工沒有根據我們的指引去做的話，當我們的客戶提出投訴之時，我們會盡責地由一個獨立部門，complaint handling的部門來處理這些投訴。

主席：

投訴機制或投訴處理應是第三場的範圍。詹議員。

詹培忠議員：

主席，銀行方面有界定他們的客人是有經驗的投資者或是沒有經驗的，你們職員有否事先瞭解客人是否所謂有經驗的投資者？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們替客戶開立戶口後，便會與客戶進行個人投資分析。在個人投資分析當中，我們會審視不同項目，其中一項是議員剛才提到的，這個投資者有多少投資經驗。但是，我們亦會考慮其他問題，例如他有多少資產，如果某一項投資有重大損失，對他的影響有多大，又或者投資年期有多長。舉例說，投資年期，他說他只能做較短的投資年期的話，我們又會考慮這些各類不同的因素，然後才作風險評估，有風險的rating(等級)給客戶，這個等級包括conservative、balanced、growth，而我們亦會讓客戶看回他所答的問題，讓他確定、確實這些是他的答案，而且簽署同意……

詹培忠議員：

主席……

主席：

詹議員。

詹培忠議員：

因為時間有限，你們銀行是否要求客人簽署一些保密協議？這些東西是否導致要求客人不可以說出真相，令我們這個委員會或社會有關人士更難瞭解真相？(計時器響起)

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我不能確定我們的文件有否這個條款，但我相信我可以回去查究一下，然後回來告知委員會。

主席：

好的，OK。下一位是李慧琼議員。

李慧琼議員：

朱先生，你剛才多次強調你的同事要按內部指引進行相關的銷售，無論是迷債或是ELN產品。我想問，你作為銀行的管理層，你有何工具確保你的同事按這些銷售指引進行銷售？我要求的答案是……請你不要答我說已經發出了這些銷售文件，即包括Item 18或有一些訓練，這些我們都知道。我想瞭解的是，你們有否盡職審查？如果有，盡職審查發現的內容是甚麼？如果沒有，你如何確保你的同事按這些指引，又或者在上課之後，有按上課的要求進行銷售呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們內部有不同守則來確定我們同事有做足這方面的管理。我舉一個例子，譬如Branch Operation Manager一定要核實每一份銷售文件，即我剛才提到的suitability questionnaire，即關於風險管理方面，他一定要核實這份文件是完成了，而且是及格的。如果該份文件做得不好、不及格的話，我們會發回客戶經理找客戶再做過，這是第一點。第二點，我們有一個Business Management Department，它會負責支援我們的前線人員，在銷售的過程。我們亦有一個Business Control Unit，專門審核及監察我們有否沿用我們的譬如Operations Risk，這方面的風險，他們會去看。

李慧琼議員：

主席。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

我想問一問關於第一點。第一點我個人是不認同的，你要求你的分行經理去做……

主席：

不需要說你自己的意見，李議員。

李慧琼議員：

.....去做審查，是了。他要跑業績，對嗎？你不可能要求他看看他的同事有否按指示辦事。我反而想你談多些第三點，你剛才提到一個叫Business Control Unit，是否等於內部審計工作？是否有一個獨立的第三者去做一些內部的審計，看看你們同事的銷售過程有否符合指引；如果有，是何時進行，發現甚麼；如果沒有，原因是甚麼呢？請你清楚說明。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，首先，我想講一講，我們的Branch Operation Manager沒有一個銷售的target。他的工作不在這方面，他的工作是要make sure我們的文件已簽署妥當。至於剛才說到的Business Control Unit，是專門負責我們經營生意的風險。至於議員提到有沒有做control、有沒有做audit，即審核之類，我們有另外一個獨立部門，這是我們的Internal Audit。它每年都會就我們的生意作出一個評估。此外，我們銀行的主要監管機構就是金管局，它亦會每一年前來對我們作出一個examination，一個調查。

李慧琼議員：

主席。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

我希望證人回去提供，翻查他們內部的審計部門在過去那段時間有否就着雷曼產品銷售的過程進行內部審計；如果有，希望他將資料提供給本會。這是第一個要求。

主席：

可否提供呢？朱先生。

朱仁毅先生：

好的，主席，我們會提供的。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

第二個問題是，我們在開會前收到貴銀行的一羣苦主給我們一份很詳細的調查報告。他們有幾個發現，都值得朱先生你去瞭解一下。第一個發現是，他們問了他們的一羣苦主，應該有22人，他們說你們所有銀行的客戶經理100%都是強調，ELN最大的投資風險是投資期內頂多沒有利息，又或者到期時接收組合內的股票，從來沒有銀行的客戶經理向他們說最大的損失會去到零。就他們這個指控，你們的分行經理有否曾經向你匯報過這些情況呢？因為這項調查中，100%的人都是這樣說。你剛才提到分行經理要負責看看銷售過程是否符合指引，在雷曼事件發生之前，你有沒有收過你們任何內部人士向你匯報這個情況呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們的內部做法是，我們會審查我們的每一個銷售過程。而我剛才提到的Branch Operation Manager需要翻查文件，看看是否符合。此外，至於議員提出的，就是說我們在審核的過程中，即是在audit中，有沒有審核我們這個生意呢？我們是有的。我們稍後會提供資料給你。

李慧琼議員：

朱先生……

主席：

李議員。

李慧琼議員：

.....我想你理解錯我的問題了。你剛才告訴我們，你的分行經理負責查看每一宗交易是否已經簽妥所有文件，又或是否符規，即符合你的指引而去銷售。第一，如果以我理解你的答案，你在雷曼"爆煲"之前沒有收到你的管理層向你提過有你們的分行經理可能只強調在買賣ELN產品時對於風險披露的說法。第二個調查發現，我亦認為你值得深思的是，在33名荷蘭銀行的受訪者當中，儘管他們在文件簽署中已承認自己閱讀過文件，但事實上，有28名(即85%)從來沒有收過、從來沒有讀過銷售章程。另外有一個說法是，調查的另一部分是，你們那個適合評估的條款，其實也是在銀行經理沒有完全向顧客說明之下要求他們簽署的，有些更說是在兩周後才寄給他們。我想問一下，你們的分行經理在過去為你們監察銷售過程是否符規時，有沒有曾經向你指出過這些事情呢？又或曾經在管理層會議內指出過這些事情呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，首先，我想提提的是，分行經理與我剛才提到的Branch Operation Manager是兩個不同的職位，處理不同的工作。分行經理負責分行的業務，Branch Operation Manager的其中一個職責是去check那些文件做得是否齊全。

好了，第二個問題關乎客戶。我們在披露風險方面，在我們的銷售過程中，我們的指引需要我們的同事進行適合度調查及風險確認程序，做好這個程序，客戶簽妥了，他們明白風險，我們才可以向他銷售這個產品。有時候，這個程序做得不好，我們的同事check到，即Branch Operation Manager check到不妥，是要發還重做的。如果有我們的同事在這個銷售過程中做得不足，我們接到投訴之後，我們會有一個獨立部門處理這些

投訴。我們亦會很公平地根據該名同事……即根據那件事情作出處理。那個程序，其實第一個程序就是先去……

李慧琼議員：

主席，現時不是說投訴，我的時間有限，不如繼續問下去。

主席：

是，李議員，投訴應是第三場。

李慧琼議員：

主席，剛才朱先生說，多次強調的是——可能是我說錯——分行經理，即你的Branch Operation Manager是負責查看文件是否全部簽妥，但你們的分行經理有否從旁看看他所說的銷售過程是否符合你們的要求呢？包括填寫適合評估條款時，是否逐條逐條解釋，還是好像我剛才引述一些苦主所指，其實只叫他們簽署？另一個可能性是，會否有些你們的銷售人員根本從來沒有給客人提供銷售章程，便已經要求他們簽署？你們的分行經理有沒有發現這些情況，或者你有沒有要求你的分行經理要盯緊這些，而不單是你剛才所說的，所有簽名齊全便當作完成？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們的分行經理需要監管其屬下的前線人員，包括剛才議員提出的關於他的銷售過程。但我亦想指出的是(計時器響起)，我們的員工一定要根據指引，將有關的文件、termsheet、prospectus、marketing material提供給我們的客戶。而他亦需要在我們的適合度調查、風險確認程序內，根據這個產品的每一個特點，向客戶指出，亦將有關風險向客戶解釋……

李慧琼議員：

主席……

朱仁毅先生：

.....而客戶亦簽署交回。如果有我們的同事沒有做到以上我提出的程序，客戶前來投訴，我們會先與客戶會面，瞭解他的投訴，接着我們會向被投訴的員工瞭解，看看員工對事件有何說法。第三，我們會check那些文件是否準確。第四，我們會看看有否錄音，因為如果是電話中的銷售，我們是會有錄音的，我們會check錄音的內容。我們會作出這一切，然後將我們這個獨立部門作出的調查呈交給一個advisory committee，由那個advisory committee再審查這些調查結果，然後他們會提供一個recommendation給那個approving committee。而這些approving committee、advisory committee裏面的成員，全部是我們亞太區最高級的成員、我們的合規審查部門，還有我們內部的律師。

主席：

OK，好了。因為今天的時間已到，不過，我現在也想提提朱先生，因為下一次你還要再出席，我希望以後你回應問題時，先回應那個問題，你要作出解釋或詳細解釋是可以的，但不是詳細解釋過後卻好像沒有給我們答案，變成回應和答問不大順暢，反而令我們的同事繼續問你，可能要重複問題。你這種做法，變成大家在效率上會稍為差了一些，希望你下次先回應問題，需要時作解釋，解釋亦要精簡，不要詳細。

其實，很多時候，文件我們都已看過，很多寫得很清楚，非常完美，但做起來是不是這樣呢？很多同事正是追問你實際的情況，而你卻把所有文件拿出來說這是這樣。當然是了，你寫文件當然寫得很完美，但實際是不是這樣呢？每位同事都問說，似乎不是這樣，因此想你回應那一部分，即我們需要取證的那一部分，好嗎？

朱仁毅先生：

好的，明白，主席。

主席：

那麼，是，梁國雄議員。

梁國雄議員：

我有些書面的提問給他，那麼他下次……

主席：

我們可否……其實我不大贊成，如果人人都用書面方式，我們便根本無須召開公開研訊，我想你也問一下吧，就算下一次……

梁國雄議員：

他回答的……每次回答的都多出達10多分鐘。

主席：

不要緊，我會讓你問，讓他回答。

梁國雄議員：

本來應該可以問的，那麼你現在……

主席：

不是，還有很多位在排隊，不止你一個。

梁國雄議員：

不是，我不是怪你，我是說他回答得……

主席：

你不可以怪我，我做主席，你不可以怪我的(眾笑)。

梁國雄議員：

是的，你做主席，他每次回答都達10多分鐘……

主席：

不是，人家……

梁國雄議員：

本來這個問題是可以提問的，我也只是加速整個提問的程序而已。

主席：

為甚麼呢？因為有時候會預……

梁國雄議員：

那麼我下次問吧，算了吧，我只是加速整個提問程序，既然他……

主席：

不是，我不大贊成每位議員都拿出書面的名單……

梁國雄議員：

明白。

主席：

……那便無須召開公開研訊，我也想問一問……

梁國雄議員：

如果他回答得好的話，便不用了。

主席：

我已經提醒他，因為如果就同一個問題，若他尚未完全回答所問的同一個問題，我為了想完成那個問題，所以有時我也會多給1分鐘或兩分鐘，你看到是這樣做的。我不想完全堅持限時，如果可以，我可以做的話，我嘗試這樣做，不過調查我不想這樣……

梁國雄議員：

知道，明白，人在做，天在看，你喜歡怎樣便怎樣吧。

主席：

所以我有時多給1分鐘、兩分鐘，同事也是接受的，是嗎？

梁國雄議員：

下次才問吧。

主席：

OK，現正排隊的其實有好幾位，除了梁國雄議員之外，還有甘乃威議員、余若薇議員、涂謹申議員、石禮謙議員和詹培忠議員。現正排隊的共有6位。

現在我宣布今天研訊的時間已到，今天會就此暫時結束。小組委員會將於7月9日上午9時30分繼續進行我們的研訊，請兩位證人屆時出席，繼續向小組委員會作供。

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

(研訊於下午12時33分結束)