

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

第四十五次研訊的逐字紀錄本

日期： 2010年7月9日(星期五)

時間： 上午9時30分

地點： 立法會會議廳

出席委員

何鍾泰議員, SBS, S.B.St.J., JP (主席)

黃宜弘議員, GBS (副主席)

涂謹申議員

陳鑑林議員, SBS, JP

劉慧卿議員, JP

石禮謙議員, SBS, JP

余若薇議員, SC, JP

林健鋒議員, SBS, JP

黃定光議員, BBS, JP

湯家驊議員, SC

詹培忠議員

劉秀成議員, SBS, JP

甘乃威議員, MH

李慧琼議員, JP

陳健波議員, JP

梁美芬議員

梁家驩議員

葉偉明議員, MH

葉劉淑儀議員, GBS, JP

梁國雄議員

缺席委員

陳茂波議員, MH, JP

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-fifth Hearing
held on Friday, 9 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 Emily LAU Wai-hing, JP

Hon Abraham SHEK Lai-him, SBS, JP

Hon Audrey EU Yuet-mee, SC, JP

Hon Jeffrey LAM Kin-fung, SBS, JP

Hon WONG Ting-kwong, BBS, JP

Hon Ronny TONG Ka-wah, SC

Hon CHIM Pui-chung

Prof Hon Patrick LAU Sau-shing, SBS, JP

Hon KAM Nai-wai, MH

Hon Starry LEE Wai-king, 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

Member absent

Hon Paul CHAN Mo-po, MH, JP

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"的第四十四次公開研訊。我們歡迎蘇格蘭皇家銀行(以下簡稱"**RBS**")的兩位證人再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。

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。

就此，詹培忠議員已申報，他間接持有股份的一間公司與RBS有業務上往來。

我現在宣布今天的研訊開始。

小組委員會將會繼續就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。小組委員會上次研訊時已就RBS發售有關產品前的預備工作向證人取證，在上次研訊的後半部分，委員亦開始就認識你的客戶和銷售過程方面取證。倘若委員對先前的範疇並無進一步跟進，今天亦可以開始就餘下的範疇取證。

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指示(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。

由於朱仁毅先生和邵理尊先生在之前出席研訊時已宣誓，所以今天你們會繼續在宣誓下作供。

我想提醒大家，每位委員將會有10分鐘時間向證人提問和讓證人回答。委員如想就某份小組委員會文件的內容向證人提問，應指明該份文件的編號以及段落，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，而證人亦必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，委員與證人不可以直接對話。

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7月6日的研訊結束時，尚有6位委員輪候提問。我現在先讀出他們的名字：梁國雄議員、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。

朱先生，我會先問第一條問題。就提早贖回(即 early redemption)雷曼相關產品，請朱先生提供以下資料：ABN於2008年5月30日後停止分銷雷曼相關結構性金融產品，當其時有否將此決定告知你們的客戶呢，朱先生？

蘇格蘭皇家銀行香港區執行總裁朱仁毅先生：

主席，我們當時沒有通知我們的客戶我們不再銷售由雷曼作為發行人的產品。

主席：

為甚麼作出這樣的決定呢，朱先生？

朱仁毅先生：

其實當其時我們作出決定不再銷售它，是因為市況很波動，客戶對雷曼產品的興趣都減少了很多，我想這些都可以在數字上看到。另外，我們內部已經有指引，是雷曼作為一個發行人不可以多過15% of我們的總發售額，它已經接近這個數目。我們當時是因為市況而停止銷售雷曼債券，即那些產品。

主席：

不過，就沒有告訴當時你們的客戶這件事、這個決定，就沒有.....

朱仁毅先生：

是，我們沒有通知他們。

主席：

即你是有你的顧慮。有甚麼顧慮呢？

朱仁毅先生：

我們其實最主要是因為那個市況，即我想大家記得當時是市況波動。一方面，客戶對這些產品的興趣減少了，再加上因為我們自己內部的limit已經接近，那個limit是15%，當時已經到了約13%，所以我們就停止了銷售雷曼的……

主席：

要達到這個指標，朱先生，不是你的關注，不是你的顧慮，你是不是真的只顧慮到如果你告訴他們，有些客戶或者會要求提早贖回這些產品，都有這樣的可能性，所以即便擔心他們會有這樣的要求，是不是這樣才不告訴他們呢？

朱仁毅先生：

主席，不是的。其實在08年5月之前，我們都有客戶提出想提早贖回他們的雷曼產品。我們亦有一個程序去幫他們做這些事情，我們會幫他們找發行人或者arranger，以取得當其時的市價，接着給回客戶。客戶說好，這個價他會做的，那麼我們會替他找那個發行人提早贖回。這個過程其實是一直都有發生，不是在它之前或者之後才發生的。提早贖回這件事是一直以來都有這個機制，亦有客戶有這些要求。

主席：

即是你剛才說是有贖回，以及有要求贖回。那麼，或者請分別就迷你債券及其他雷曼結構性產品提供一些資料，便是投資者要求提早贖回的個案數目、投資者成功提早贖回的個案數目。可不可以告訴我們呢？

朱仁毅先生：

我現在沒有這個資料在這裏，但這方面我們可以提供給……

主席：

會後提供給我們吧，朱先生。

朱仁毅先生：

是，是，當然，當然。

主席：

就上述剛才提到成功提早贖回的個案中，請說一說每一項提早贖回的日期，以及離場價佔原來投資金額的百分比，這當然是低於原本的，有可能不一定是百分百的。即是告訴我們，是不是百分百，或者不是百分百，那是多少呢？即在所有的個案中提早贖回的日期是何時呢？請你也給我們一些資料……

朱仁毅先生：

主席，我們會的。

主席：

……這是在會後以書面提供吧，朱先生。接着我想問下一個問題，便是根據文件W37(C)第23.2.2段所述，參與投資產品分銷的銷售員工曾經接受一些度身製造的個別產品培訓或者與發行人安排的簡介環節。朱先生於2010年7月6日的研訊中，亦已確認系列19及系列35的簡介材料，即文件W37(C)第21及22項文件，是由新鴻基投資服務有限公司擬備及提供的。

就這些簡介材料，ABN有否採取任何措施，查核這些材料所載的資料是否準確呢？如果有的話，請告訴我們詳細內容是怎樣的；如果你說沒有，那又為甚麼沒有呢？朱先生。

朱仁毅先生：

主席，如果那些培訓的材料是由發行人，或者是promoter，或者arranger他們提供的話，我們並沒有審查過他們的內容，我們沒有做過這個審查。但是，如果是我們自己內部的培訓，我們是有不同部門的人會看那些培訓的資料，看看是否正確的。

主席：

嗯。

朱仁毅先生：

但是，如果是由外面提供的，即由發行人或者arranger提供，我們並沒有審查他們的資料。

主席：

為甚麼不去看看那是否準確呢，看看那些資料是否完全你們可以接受？有沒有任何理由作出這樣的決定，即不去看看那些資料是否準確呢？

朱仁毅先生：

主席，最主要的是因為那個產品是發行人設計的，即是好像雷曼迷你債券般，這也是根據香港公司法，由監管機構批核出來的，所以在這方面，我們覺得如果那些培訓資料都是由發行人或promoter他們準備的話，我們便覺得這些資料應該是準確的。

主席：

朱先生，剛才你說這些產品是經過監管機構批核，你的意思是指甚麼呢？哪一方面的批核呢？

朱仁毅先生：

OK，即是如迷你債券般，它是根據香港的公司法，由監管機構審核過這個產品是適合公開發售的，所以這便是迷債的那個.....產品.....

主席：

即據你的認識，朱先生，你即是說所有這些金融產品，是由監管機構直接審核、批准這些產品的，是不是這樣的意思呢？

朱仁毅先生：

主席，就迷你債券來說，是的。但是，還有其他一些ELN，則是用一個私人配售的方式。

主席：

好的。請你說說，與這些簡介材料相關的培訓是於何時進行的？即譬如說在相關系列推出前的多少天或多少個星期，便做出這些介紹的材料開始進行培訓呢？

朱仁毅先生：

主席，這些訓練都是在那個產品推出之前，我們會對我們的員工作出培訓。而在之後，我們仍然會有些持續的培訓，譬如在07年6月，我們自己內部做過一個結構性產品的培訓，我們開了兩課，我們也有近100多個.....125個同事有參加這些培訓。這些培訓是持續下去的，即稍後到08年也一樣繼續有這些培訓的。

主席：

或者再請你說清楚一些，朱先生。提到19及35這兩個系列，你們舉辦了多少次培訓？曾經有多少名員工參加過這些培訓？請你說清楚一些這兩點。

朱仁毅先生：

迷債的第19個series，我們在05年4月份舉行過兩次培訓，譬如你好像說，剛才你提到30.....

主席：

35。

朱仁毅先生：

.....是，35。就系列35，我們在08年1月份提供了4次培訓。

主席：

是，好的。這些培訓是在銀行內部進行抑或在新鴻基的辦事處進行的呢？朱先生。

朱仁毅先生：

主席，這方面，我現時沒有這個資料，我們可以回去.....

主席：

會後或者可以請你……

朱仁毅先生：

……是，我們會回去找一找，看看……(計時器響起)

主席：

……看看你的紀錄，再告訴我們。

朱仁毅先生：

……好的，好的。

主席：

還有一點就是，這些培訓是由哪些人講解、哪些人講授的呢？請提供這些人士的姓名及職位。

朱仁毅先生：

好的，好的。

主席：

或者請你在會後提供吧。

朱仁毅先生：

好的，主席。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

多謝主席。我想問一問朱先生，根據W37(C)第23.2.3段所述，提及客戶經理主管及駐守銀行各分行指定的財富組合顧問，即portfolio consultant，負責在職訓練及指導。想問一問，

即這兩個職位，客戶經理主管和財富組合顧問，他們對於那個培訓的各有各的責任有沒有分別的呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們所謂的組合顧問，他們也是一些資深的員工，他們對產品的結構，對於那些例如銷售過程，他們也有很好的經驗，即可能之前他們也是做那類的銷售工作的。

至於主管，他們可以說是有不同的背景，可以有不同的背景。不過多數都是從銷售的團隊裏晉升上去的，他們的職責也有不同之處。譬如你談到主管，他除了看我們的銷售過程之外，或者除了看那些產品的適合度外，他的範圍會廣闊很多。那個顧問，那個specialist，他是專注在那些產品的結構和銷售過程，他們可以講解給我們的銷售團隊知道。所以，為甚麼我們每天早上都會開一個會，每一個分行都開一個會，每一個分行都有這些顧問在那裏，他們是一定出席的，我們的分行經理也一定出席，因為這是一個很好的機會讓我們的員工，如果他們還有些甚麼問題，那麼他們便可以問這些顧問，而且他們也會提醒他，利用這個早上的會議去提醒他們要注意些甚麼，在合規的審查方面又要注意些甚麼，在銷售過程中又要注意些甚麼等。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

如果我說那個在職訓練的最終責任應該是那個客戶經理的主管，那個責任應該是在主管身上的，是嗎？而那個portfolio consultant只是幫忙他而已，我這樣說對不對呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，是對的。是的，因為他是主管，他是負責所有的事，最終的責任是在他身上的。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

好。主席，我想問一問，不知你可否提供派駐各分行的財富組合顧問的數目，此其一。第二是講明這個財富組合顧問所需要的資歷及經驗。那個資歷和經驗，我看你現時可不可以回答呢？Portfolio consultant的資歷和經驗。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們這些財富顧問或組合顧問，他們的資歷都……說的是5年、10年，都是一些非常有經驗的顧問。

至於說那些人數方面，我們在2008年，我們有5間分行。我們那些portfolio consultant，在2008年，我們連同那個team head，即剛才我說的那些主管，加起來有25個。如果你說5間分行，即平均大約有5個主管和那些portfolio consultant在我們的那些分行裏面。當然，有些分行大些，有些分行小些，IFC是我們的旗艦，就是最大的分行。

黃宜弘議員：

朱先生……

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

在職培訓，一般來說需要多久的時間？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，在職培訓是持續的，因為他是返工的時候，有別於在另外一些在課室裏的那些的。他除了早上開會之後，如果他在銷售過程裏，譬如那些客戶有些甚麼問題，他覺得或許我想再清楚瞭解，他就會去找……我們這個分行裏大概有5個人在這裏——5個這些級別的人——向他查詢。他們這些portfolio consultant和主管亦會問他："喂，如何？今日的銷售過程有些甚麼問題？"這是一個雙向性，而且是時時也在發生的，是有別於在課室的那些training，我們是真的有個日子知道幾時幾月幾日、為了哪一個series做了培訓。

黃宜弘議員：

朱先生，我想問問有甚麼機制能夠你確認說那些在職接受受訓的那些人，的確是已經吸收了那些portfolio consultant所給他的那些知識呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們每一個員工，首先在他入職之後，除了給培訓他之外，他們亦都要考一個牌，就是證監人員的type 1。他們亦都要在香港金管局註冊，作為一個Relevant Individual。在這裏，我們內部亦都有個要求，是他們每人在每年中，都是繼續接受持續的培訓。這些便全部都是由我們的合規審查部門監管的，即要看到他們每人在一年裏，是否做足了他們需要的時數呢？是以多少小時來計算的。有些是5小時，有些是10小時，這就建基於他的職位，以及他的工作……工種是甚麼，這些全部都有紀錄的。

至於你剛才提過的那些在職的on-the-job training，在職的那些，這就沒有一個紀錄，因為這5位主管及財富管理那些specialists，他們都是在分行裏的，這是持續的。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

我想問問，這個牌——你剛才說要發牌，這個牌在一次性發出之後，有沒有一個過期……即renew，需不需要每年或幾年便renew一次的？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我不是很sure它需不需要續牌，但我知道他要續牌的時候，他每年他一定要達到某些規則，能夠完成了，才能夠繼續有這個牌的。例如我剛才提到，他要持續訓練，要5小時也好，10小時也好，看看他的工種，看看他的職位，如果他做不到這些，他就會沒有了牌照。另外，他亦都要繼續是一個fit and proper的人士，這當中包括例如他不可以破產，又或他不可在民事訴訟裏有過conviction的，這些都是那些規則。

黃宜弘議員：

我想最後……

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

……問一問的就是，那些有牌的人，我們說的是在這段時期，有沒有一些在職人士的牌照過了期，或是續不到的。這些個案是有沒有的呢？你或許在會後提供給我們，如果有的話。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，這個資料，我現時這裏沒有，但我們可以容後提供給你們，我們一定有記錄在案的。

黃宜弘議員：

主席，我問完了。

主席：

接着是梁國雄議員，他未出席。接着是甘乃威議員。

甘乃威議員：

主席，我想問的就是W37(C) Item 32的文件，我想朱先生可以拿着這份文件，Item 32。上次朱先生都有提了很多次，說客戶需要填這份叫做"適合度調查及風險確認書"。朱先生，我想問你，因為你給立法會這份文件，就純粹是在說迷你債券的一個適合度調查及風險確認。我想問一下，買ELN那些，是否都同樣地有一份"適合度調查及風險確認"的呢？可不可以提交有關ELN的"適合度調查及風險確認書"給我們？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們銀行在每一個產品，無論它是迷債也好，無論它是ELN，各類不同的ELN也好，我們都需要客戶跟我們.....那些前線同事需要與客戶做"適合度調查及風險確認"的程序的。每一個產品有不同的，或許不知道大會是想我提供哪幾個.....

甘乃威議員：

主席，我只是需要其中.....

主席：

讓他繼續答。

朱仁毅先生：

.....哪幾隻.....

主席：

會後提供資料，朱先生。

朱仁毅先生：

請問主席是想我提供哪幾隻產品的.....因為我們雷曼的產品中，迷債我們賣了8隻.....

主席：

甘議員或許你講清楚你的要求。

朱仁毅先生：

.....ELN是44隻.....

甘乃威議員：

主席，我不是要迷債的，他已經有個迷債的sample在這裏，我想我是需要ELN，你最早期那隻，以及最後.....最latest那隻，我看到你有一份文件給我們，有個叫"Major Lehman Products sold by the Bank"，在Table 2中，你就把這兩隻給我們可以嗎？S888及S889。

主席：

即第一隻和最尾那隻。

朱仁毅先生：

主席.....

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

.....是可以的，我們.....

甘乃威議員：

OK。

主席：

會後提供。

朱仁毅先生：

.....我們會隨後立刻提供給你們的。

甘乃威議員：

好的。

主席：

好的。甘議員。

甘乃威議員：

主席，因為我沒有ELN的那份在手，我只可以拿着迷債這一份來問。我想問朱先生，根據你們的內部培訓也好，你的理解也好，填這份表格需要多少時間？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，根據我們的員工去做這個適合度調查及風險確認程序，時間大概是45分鐘左右，45分鐘至1小時，大約差不多是這樣的。

甘乃威議員：

要45分鐘……

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

……至1小時來填這份表的，對嗎？

朱仁毅先生：

主席。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們這個過程，這個適合度調查及風險確認的程序過程中，不只是單指做了這個調查，我們的員工是需要把我們有關的文件、這個產品的有關文件……

甘乃威議員：

主席，朱先生，我是在問這個……

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

……我是在問你這個表，你預計……你要員工去完成……跟你的客戶完成這個表，我說的只是這個表，我不是說其他，要多久的時間？

主席：

朱先生，你知道文件是30嗎？

甘乃威議員：

這是30..... Item 32。

主席：

32那個。Item 32，項目32。

朱仁毅先生：

是的，主席。這個時間真的視乎那個客戶，我們向他解釋每一個風險的時候，看他還有沒有其他問題。有時候我們是不能夠"一take過"、一次過與客戶完成這個程序的，因為客戶或者有問題，問到差不多他說要回去再想一下。但是，這個程序來說，以時間來說，真的要因應該客戶而形式是不同的。我舉個例子，我們有客戶譬如買ELN —— 剛才說起ELN —— 他其實可能買了很多隻ELN，我們亦有不少客戶買完一隻ELN，或者knock in了，即已經提早贖回了，又或到期了，他會去roll over，再做下一隻.....

甘乃威議員：

主席，主席.....

朱仁毅先生：

.....這些客戶.....

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

.....我明白，朱先生。

朱仁毅先生：

.....是很有認識的，變成不需要花太多時間，他已經可以明白這些風險，可以快些做完。

主席：

好的，甘議員。

甘乃威議員：

主席，朱先生，我是說第一次，我說的是第一次，他完全未買過的，第一次去買你這隻產品，你預計你的銷售人員要填這份表要多少時間呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，這個真的要視乎該位客戶。他可能在我們這裏買的是第一隻，他可能在之前已買了很多隻，因為我們是2007年10月才開始銷售雷曼的ELN，我們是很遲才去銷售這些產品，真的要因應該名客戶的要求……

甘乃威議員：

主席，主席……

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

朱先生老是帶到別的問題上去，我現在問的是Item 32。Item 32是說迷你債券，我在說迷你債券這份表。

主席：

35，即是35系列吧？

甘乃威議員：

對了，35系列，我……

主席：

是系列35。

甘乃威議員：

因為ELN那份東西不在我手上，你還未給我嘛……

主席：

是。

甘乃威議員：

……我是問你這個。如果客戶第一次來買迷你債券這隻產品，你給一份表叫你的客戶經理要他填，要多少時間？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，這個就需要長一點的時間了，甚至乎用完那45分鐘也不出奇，因為我們會將每一個風險解釋給客戶聽。如果他有問題，時間就會長很多了……

甘乃威議員：

主席……

朱仁毅先生：

……可能不止45分鐘，可能不止1個小時。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，朱先生你看看你這份表的第一句說話，最後那句，你這裏是這樣說的："親愛的客戶，您好……" 我不再全部讀下去

了，".....為瞭解您是否適合此產品為您資產規劃的一部分，請您花幾分鐘的時間回答下列問題"(公眾席上有人發出笑聲)，花幾分鐘的時間.....

主席：

請公眾人士肅靜一些。

甘乃威議員：

.....你剛才說可能超過45分鐘，如果是第一次賣，為何你這份表已經說明你是"花幾分鐘"，要完成這份所謂"適合度調查及風險確認"呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，這個表格，我們是跟客戶進行分析。有些人是可以很快便做完這個程序，有些人是會久一點，這是因應每一個客戶的要求。如果他不明白其中一個風險的話，我們一定要解釋清楚給他聽。有些客戶可以很快便已認識，那麼我們又可以很快便做完。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，我想問的是，這個風險表.....

主席：

慢着，甘議員，可否讓我幫你跟進一點，因為英文是寫"spare some time"，中文則說"花幾分鐘"，其中有很大分別。

甘乃威議員：

是。

主席：

這份文件就是上次涂議員說看不到、字太小的那份，有些人也可能看不到，他說看不到，不過我告訴他我是看得到的。其實英文來說，是非常小的，中文則大一點，但問題是它的英文與中文的翻譯是有點不同的，"幾分鐘"與"spare some time"是兩回事，是嗎？朱先生。

稍後給你補回時間，甘議員。

甘乃威議員：

不要緊。

主席：

朱先生，是否有分別？

朱仁毅先生：

是……

主席：

英文是spare……我是想朱先生回答，Mr SHELLEY，sorry。

朱仁毅先生：

主席，是，可能在英文與中文的翻譯方面是有點不同，但最重要的一點是，我們一定需要向我們的客戶說清楚這些風險。如果他有不明白，我們會停下來，因為我們其實在他回答完每一個問題後，我們都會問他，即是我們要看看他回答"是"或"否"，如果是"否"，我們要停下來，而客戶都會問的，即是如果碰到這種情況，客戶會問："喂，為何你不跟我繼續，因為我對這隻產品有興趣嘛"。在這些情況，時間是真的因應不同的case……

主席：

甘議員，你一直跟進的那些客戶可能多數是看中文，或者是中國人也說不定，最主要是看中文……

甘乃威議員：

明白，主席，我想問……

主席：

……兩者有很大分別。

甘乃威議員：

……我想問朱先生，你們的銷售人員去跟客戶填這份表的時候，是否可以透過電話或透過任何方式，讓他去填寫這份表呢？如果是透過電話去解釋的話，這些電話對話是否會有錄音呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們除了面對面去做這個程序之時，我們亦可以通過電話去做這個程序的。如果我們的電話是在我們自己寫字樓的office裏面與客戶交談的話，這就會有錄音。但是如果你是說在其他地方，那是不會有錄音的。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，如果沒有(計時器響起)錄音的話，如何能確實你們的銷售人員有向客戶詳細解釋這份確認表呢？

主席：

朱先生。

甘乃威議員：

你只信你們的銷售人員一面之詞，說有關他有沒有做到這個所謂適合度及風險確認的表格填寫，是不是呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，或許我們可以請大家翻去我們這個程序的最後那一頁。你們從這裏都可以看到所謂的第2個..... Section 2吧。在第二部分，你們會看到，第一，我們除了把有關文件交給客戶，跟他 walk through，全部說過這些產品的特性及其有關風險之外，我們的同事，第一，他要先在那裏簽署，確認他已經做了我們內部指引要求他做的事情。接着，我們的客戶亦會簽署，在那裏確認我們的同事有將有關文件交給他，我們的同事有向他解釋這些風險及產品特性，而他亦接受這些風險。他是要簽署這份文件及交回給我們的.....

甘乃威議員：

主席.....

主席：

甘議員。

朱仁毅先生：

.....再加上這個只不過是客戶的那份確認，接着我們自己內部每間分行的 Branch Operations Manager亦需要去 check 這份文件，看看是否完成得妥當。完成得不妥當的話，他們會發回給那名前線人員，再要跟客戶再做多一次。這些情況是有發生的。

主席：

剛才 Mr SHELLEY 你想補充，是嗎？Mr SHELLEY, are you going to add something to this question?

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

Thank you, Mr Chairman. I really wanted to put this discussion into the context of the sales process – just very briefly if I may – to add some colours to the discussion.

These sales generally take place over the course of usually two or three meetings. Sometimes there is a meeting in the office first of all to explain the basic product features. Often the customer is then left with the documentation to study. When they are ready to have a follow-up conversation, we will go through this questionnaire with them and sometimes that can take one or two meetings. And then, that can be often supplemented by telephone calls if the customer has follow-up enquiries. So, I just want it to make sure that we'll have the clear picture in our minds that the sales for Minibond as in other Lehman structured products are not undertaken generally in one meeting. There are over multiple meetings where this subject is discussed at length.

主席：

OK。甘議員，有沒有需要多跟進一條問題？

甘乃威議員：

主席，我問最後一條吧，因為剛才朱先生所說，即是客戶有簽署的那一點。朱先生，不知道你是否知道，其實金管局已經說過，或者證監會都說過，銀行是過分倚賴有關苦主已經簽署的這些所謂確認聲明——是過分倚賴。究竟你在整個你們自己的內部調查中……因為剛才在說，上次我也提到，今天又有些苦主再向我提及，在地鐵站簽文件，在酒樓、在餐廳、在麥當勞，甚至乎有些在大街的一個後巷內簽署的也有。你們的銷售手法會是這樣的，無處不在地叫人四處去簽名，你想想，這麼大疊文件，你如何覺得你們的銷售經理是有詳細解釋到這些所謂風險、適合度調查給有關苦主知道呢？你如何確認這事呢？為何你純粹只相信你自己的銷售經理，而不相信你的客戶所說的實際情況呢？我這份文件上載有所有客戶的姓名，誰在哪裏簽署、誰在麥當勞簽署、誰在地鐵站簽署、誰在後巷簽署，全部有名有姓在我這裏。你如何能確認這事呢？這些並非個別事件，全部都寫在這張紙上，朱先生。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，首先，在我們向客戶銷售的這些過程中，我們會請客戶來到我們的寫字樓，跟他進行這個過程。但是，很多時候，我們或會因應客戶的要求，他會要求我們到不同地方，原因是為了他的方便，而我們亦會答應客戶的要求。但是，我們的員工工作的地方就是在我們的分行裏。我們會邀請客戶來到我們的分行去進行這個程序。

主席：

下一位是余若薇議員。

余若薇議員：

謝謝主席。主席，請朱先生說清楚，他的分行是否地鋪，抑或其實是寫字樓？譬如你提到IFC，那是在樓上，即不是地鋪，對嗎？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們的5間分行都不是地鋪。

主席：

余議員。

余若薇議員：

這就是你們貴行特殊的地方。就是因為不是地鋪，全部其實都是寫字樓，所以出現了這情況，就是當你向客戶銷售時，很多時候都是透過電話、傳真或者那些叫做方便地。所謂方便地，我上次也曾經問你，剛才甘議員也曾經問你，即美心快餐、地鐵、紅磡富臨、太古坊茶樓、大街後巷、附近麥當勞，這些叫做方便地。主席，我覺得公道一點，讓我們把那份有關文件給你，因為我上次問了你，你說沒有這樣的投訴，所以我特地叫他們寫出來。他們寫了出來，亦派了給大家，所以每個人也有。

不過你沒有，我便給你一份。你同不同意，就是因為你們的銀行沒有地鋪，所以出現了這樣的銷售情況？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們銀行的生意和那客戶羣跟一般的零售銀行很不同。一般零售銀行需要一個地鋪，需要一個街鋪。但是，我們的客戶羣，正如我上次亦提過，我們的梵高理財大概有13 000個客戶，他們平均的asset under management是110萬港元，這個數據可以顯示我們的客戶羣與一般零售銀行的客戶羣是很不同的。在這些人當中，大概過半，大概百分之五十幾的人是經理級人士。另外，專業人士也有約10%。我們的客戶羣跟別人是不同的。至於銷售地點，我們不是好像剛才議員所說，大部分是經過電話或者fax或者在這些地方銷售的。其實，我們很多銷售地方都是在我們的寫字樓^[註]裏簽署的。

主席：

余議員。

余若薇議員：

我想朱先生看一看他的陳述書第45.10段，那裏提到你們的員工要跟循你們的守則的要求，你列出了那些守則的要求。你可以看到有很多，要填寫適合度調查及風險評估書，要解釋所有風險給客人聽，又要提交很多文件，又要確認他們知道，又要再填寫申請表，接着又要再次確定，又要提醒他們，諸如此類。你可否告訴我們，你若沒有一個地鋪，你如何透過電話、傳真和後巷等做到這些事情呢？

主席：

朱先生。

[註] 證人於會後澄清，席上作證時所述的"寫字樓"是指銀行分行的辦事處。

朱仁毅先生：

主席，我們或許沒有地鋪，但我們有5個很舒適的環境去招待我們的客戶，讓他們有一個安靜的環境，為他們分析這些風險，講解這些風險，將文件交給他們。我們並不是好像議員所說，大部分這些銷售是經過電話和fax進行。

主席：

余議員。

余若薇議員：

朱先生，你們有所有的電話紀錄的，是嗎？

主席：

朱先生。

余若薇議員：

跟客戶聯絡的電話紀錄、傳真紀錄，你們是有的，對嗎？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，如果那談話是在我們寫字樓裏的同事的位置，由他與客戶交談，我們便會有這些紀錄。

主席：

余議員。

余若薇議員：

在你那些紀錄裏，你們是否確認你已查核所有紀錄，有電話紀錄的那些，是否都符合你這裏的第45.10段？如果有不符合的話，你同不同意讓你的客戶提交給立法會議員呢？因為你向他們提供了電話錄音，但你要求他們不准給予第三者。你同不同意——你在這裏公開，上面有很多人正在聽着——你們交

給他們的電話錄音如果不符合你這個守則的要求，你同不同意他們可以交給立法會議員作出投訴？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我不太明白議員所說"不符合這個守則"的意思，因為我們跟客戶的交往，所有跟客戶的交往都有一個保密的成分存在。這在一般商業客戶處理而言是一個很普遍的守則。其實這既保障客戶，亦保障銀行。於是我們請他們簽署，這是其中一項程序。

主席：

余議員。

余若薇議員：

朱先生，我相信你很明白我的問題，我的問題很簡單。這個保密是為了客戶的利益而保密。現在客戶要投訴你，他願意提供給我們看。你作為銀行，同不同意他將有關的電話錄音提供給我們呢？這十分簡單。你這裏說有這麼多守則，他要做這麼多事情。你剛才解釋給甘議員聽的時候，你說要45分鐘至1個鐘頭。譬如電話錄音只有3分鐘，你傳真一樣東西給他，叫他簽署，打一個剔號回來，簽兩個名字，很明顯並不符合你的守則。那麼，你同不同意讓客戶可以給我們立法會議員看，作出投訴，證實你的員工沒有跟循你這個守則工作？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們的員工在銷售過程裏，我們有很嚴謹的程序，一定要客戶……

余若薇議員：

主席。請你不要浪費我們的時間"遊花園".....

朱仁毅先生：

.....遵循，但是.....

余若薇議員：

.....我的問題很簡單，只是同意或不同意。

朱仁毅先生：

.....但是，如果我們的員工沒有做到，那名客戶投訴他沒有跟從這些程序的話，我們會很審慎地由獨立的團隊審查這項投訴。然後，如果我們有做得不足的地方，我們亦會因應情況向那名客戶作出賠償。這個程序，即這個投訴的程序，我們已經持續了很多年，我們一直都有這樣做。

主席：

余議員。

余若薇議員：

主席，我想朱先生的意思不是在暗示我們立法會做的不是獨立的調查吧？既然你銀行願意，正如你說，你這麼多年都願意接受獨立的調查，現在我們立法會正在進行這項獨立的調查，我現在的問題很簡單，你同不同意那些顧客，如果他的電話紀錄、傳真紀錄很清楚，那個員工沒有符合這個守則，你同不同意他可以交給立法會議員看？同意抑或不同意，這是很簡單的問題。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我是不同意的，因為這是我們和客戶之間的守則，我們雙方都已簽署。

主席：

余議員。

余若薇議員：

但那個客戶是同意的。你的守則只是用來保障他的私隱，既然他同意給我們看，為甚麼不行？

主席：

朱先生。先讓朱先生回答，接着是Mr SHELLEY。

朱仁毅先生：

是，主席。因為這守則是我們當日和客戶處理他的投訴時，我們大家簽署的守則，所以作為銀行，我們會繼續遵守這個守則，所以我們是不同意的。

Chairman:

Mr SHELLEY.

Mr John SHELLEY:

Thank you, Mr Chairman. I just want to add that when we review individual complaints, we will, of course, look at all records written, and if there are tape records, we will listen to those as well. And if there are any discrepancies in our sales process, that's what actually happened, then if there are any other materials, those would be taken into account in reaching a settlement decision. So in offering the customers settlement, all that is taken into account. These are individual cases, and we strictly adhere to complaint handling procedures which we underlie, so as to make sure that it is fair for the customers.

主席：

OK。余議員。

余若薇議員：

主席，我聽到他說不同意，我相信大家會從這裏得出適當的結論。可是，不花時間了，你想問關於第45.10.2段，其中一點

是你說那個員工要解釋有關.....即(B)那一段.....要解釋有關的主要風險。我想你示範一次，朱先生，可否現在向我們解釋，你當我是那個顧客，你是那個員工，你現在向我解釋那個有關風險。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，想請問那個(計時器響起).....譬如那個.....

余若薇議員：

你當是"迷債35"，好嗎？

朱仁毅先生：

好的。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，首先，我想先講一講，我的工作、我的工種不是向客戶解釋這些風險，所以希望議員明白這一點。我們在那個.....譬如你剛才說的那個，我會首先問一問那個客戶，根據這個"迷債35"，我第一件事會先問一問那個客戶："請問你是否一位美國的citizen？" 如果他說不是，我會問第二條問題。我問："你明不明白這個產品的架構呢？還有，它的息口，每個月的coupon如何付給你呢？那麼.....

余若薇議員：

我當然說不明白，我怎會說明白呢？

主席：

余議員，不如你先讓他說完，好嗎？

余若薇議員：

不，他現在問我，他正在示範，而我是顧客，他問我明不明白，我當然不明白了……

主席：

我不是想說你們兩人這樣子對話，我只是說給他一個機會，他面對客人，不一定是對着你，不一定是對着我們說，他會繼續講下去，然後問問題，我想他這樣，但不是你問他，他回答你……

余若薇議員：

不，主席，我只是叫他示範一次，我是客人，是這個意思而已……

主席：

……我也不想這樣的對話。你可否簡單地說，因為……

余若薇議員：

他問我明不明白，我當然說不明白，我怎會明白呢？他現在才第二條問題而已，問我明不明白，我當然說不明白。

主席：

我不想這個拖得太久，再一直說下去，因為我們是明白的，你不需要在這裏全部說出來，我不需要，因為文件已經有了。再多說一兩點，便會輪到下一位議員。

余若薇議員：

主席，我覺得這個也是重要的。

主席：

我知道，但時間過了，因為我不想這樣下去，否則30分鐘都完不了，對嗎？

余若薇議員：

我明白，但我……

主席：

因為他說幾分鐘，其實卻不是幾分鐘。

余若薇議員：

……我覺得我們都要示範給人看，這是不合理的。你想想，他第一條問題是我是否美國或加拿大籍，這一條問題我當然懂得回答，第二條他說……

主席：

我相信你要……

余若薇議員：

……你是否明白這個債券的結構和配息的派發機制，我當然說我不明白了……

主席：

我相信你要跟進這一點的話，便要再排下一輪，因為已十多分鐘，有很多議員在排隊。

余若薇議員：

主席，我可否問，即第二條問題我已說我不明白了，那怎麼辦？

主席：

不明白的話，或許再排隊、再問過。一會兒給他一點時間回答，好嗎？

余若薇議員：

那麼他怎樣回答我，如果我說不明白，主席？

主席：

下一次再問，好嗎？因為現在時間過了這麼多，我相信你這條問題是不會短的。還有，我想提醒各位，假如有文件提出，我剛才應該先看看的，是不可以——我不知道有沒有——不可以有個別個案的有關人士或資料，是不可以的。我們不是跟進個別個案的，我不知是不是，我剛才也疏忽了，我應該每份都先看看的。絕對不可以。

余若薇議員：

主席，我問清楚向我提供那份文件的人，是否可以……

主席：

這也不行，不行，不可以跟進個案。每次一開始我都說明，是不可以跟進個案，是不可以的。

余若薇議員：

主席，我沒有跟進個案，不過，我覺得……

主席：

我知道，我只是說，我提醒各位而已……

涂謹申議員：

主席，規程問題。

主席：

不是規程問題，我現在不會討論規程問題，在這個公開研訊中，我是不會的。

涂謹申議員：

主席，不如稍後我們再討論這個……

主席：

不，不，我只是重提，我不會討論程序問題、規程問題，不好意思，我不會容許討論規程問題，因為這句說話，我每次公

開研訊都說過，我只是再提醒各位而已。我不是說這個一定如此，我只是說我們進行公開研訊，由始至現在到將來，都不會跟進個別個案，我只是提醒各位而已，好嗎？

余若薇議員：

主席，我沒有要求跟進個別……

涂謹申議員：

主席，規程問題。

主席：

不會討論規程問題，不好意思。

涂謹申議員：

不，主席，是規程問題，因為事實上……

主席：

這是公開研訊，現在不是討論的時候，不好意思，不可以。下一位是涂謹申議員。

涂謹申議員：

主席，我想說的是，關於你這個說法，我們稍後會在閉門會議上再討論。

主席：

我知道，行了，但我不想現在討論。

涂謹申議員：

我只是告訴你。

主席：

不需要提醒我，我明白，我是不會容許討論這類問題的，OK？涂謹申議員，到你了。

涂謹申議員：

好的。主席，剛才朱先生回答主席的問題時說，這個迷你債券是……這個產品是證監會審批的。我給你多一次機會，你是否真的相信是這樣？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，這個雷曼的迷你債券，這個產品是根據香港的公司法，由香港證監批核作為公開發售的。

涂謹申議員：

主席。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

我不知道你在預備這次聆訊的過程中，因為曾有很多很多證監的要員，包括主席、執行法規部、產品執行部，曾出席很多次聆訊，好幾個月的，他們全部不約而同，眾口一詞，都說沒有審批過雷曼這個迷你債券產品，只是審批那些宣傳物品而已。你是不同意他們的說法，抑或是你根本不懂，全部錯了？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席……

主席：

關於剛才的問題，曾有兩三次要求你回應，你要清楚回應涂議員的問題。

涂謹申議員：

.....抑或你連這麼基本的事情都不懂？

朱仁毅先生：

主席，迷你債券這類產品的銷售文件，它的prospectus，它的marketing material，這些都是經過證監審核的。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，朱先生不是普通人，你是一個香港這麼重要.....譬如
在2007、2008、2009年，貴行.....當然，你可能當時未必是.....
但現在說的是涉及幾百億元的銷售，你必須經過香港金融管理局
審批你是否一個認可適合的人士。如果我們過往這麼多次聆
訊，在這幾個月來的聆訊，證監會、金管局全部都眾口.....全部
都是一個tone，一個原則，所以我給你一個機會回答，是你不同
意他們的說法，抑或你根本不知道、不懂這個制度，卻又擔任
銀行的總裁呢？

主席：

朱先生。

涂謹申議員：

他們的說法是.....為了對你公道.....他們的意思是"我沒有
審批產品，議員，我只是審批那些宣傳物品"。你知不知道分別
在哪裏？他們說："我沒有審批產品。"新鴻基給你training
material，第22項.....

朱仁毅先生：

我有，我看到。

涂謹申議員：

文件真的這樣說，可能它誤導了你，所以主席問你，你有沒有看過這些training material。這個training material的Item 22，是你給我們的，文件說："美國雷曼兄弟設計的產品(即"迷你債券35")，得到證監會認可"，但事實不是如此。文件誤導了你，你是否真的被誤導了，所以你沒有獨立去check？所以你這樣答我們。

朱先生，我希望你真的.....因為你真的領導銀行，售賣幾百億元東西給我們香港人，在香港買東西的人，包括內地同胞。可是，原來你連這麼基本的東西.....你記着，可能之前，我和你都有些誤會，這個也說不定，是有可能的，我真的要承認，但現在我們進行了幾個月聆訊，證監會、金管局的人員全部來了，你必定有人和你訓練過，已聽過全部內容，才會出席，是嗎？

主席：

朱先生。

涂謹申議員：

你現在是不同意證監會的說法，抑或你根本不懂呢？

主席：

讓他回應。朱先生。

朱仁毅先生：

主席，首先，之前關於議員提及的那份文件，並不是marketing material，那些是培訓用的material。那些培訓的material是由promoter新鴻基公司提供的。

關於迷你債券這類產品，它的prospectus，它的marketing material，是由那個issuer，那個發行人手中收到的。關於這些文件，據我有限的知識理解，這是根據香港公司法作出的.....可以作為公開發售的。

涂謹申議員：

主席。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

你知不知道，噏，你知道就知道，不知道就不知道，證監會主席和所有到來的人都說，即官方，證監會是沒有批准這些雷曼迷債的產品，它不是認可產品，而是認可那些宣傳物品？你有沒有聽過這講法呢？你是沒有聽過的，是嗎？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我不可以就證監主席也好，或者證監內其他人所說的話去作出一個評論……

涂謹申議員：

主席，我不是評論，我問你有沒有聽過？因為他們是公開研訊的。你那些同事，你的法律代表，你那些可能是公關的培訓，與你預備今次，是沒有提過你原來證監會說它沒有認可產品，只是認可宣傳物品。你有沒有聽過以前的聆訊，他們是這樣說的呢？我問你聽過或沒有聽過，這是事實。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我是……

主席：

現在我們正在問你的基本認識，對這方面的基本認識，請你回應這個問題。

朱仁毅先生：

主席，我對這個產品的認識，是根據我們內部給我的資料以及.....

主席：

我不是說這個.....我們不是正在說這個產品的認識，是正在說這類產品的認識，現在正在說的不單止是那些宣傳的材料，亦包括章程等等，我相信以你的職位，涂議員問這個問題是很合理的。但現在不是說某一個產品，你說具體的東西你不知道，下屬才知道，但現在正在問的是對這方面的認識，朱先生。

朱仁毅先生：

是，在這個產品、這一類的產品內，主席，我對它的內容，譬如那個prospectus，或者它的marketing material，我是有認識的。至於剛才議員再早前問的一個問題，我有沒有聽過那些證監的專員在立法會內的程序，我可以答我是沒有聽過的，我只在電視內看到一些片段，我工作的時間是沒有可能花在所有立法局議會內的程序，要我都看過這些過程，我覺得這個要求.....

主席：

朱先生.....

稍後給回你時間，涂議員。

涂謹申議員：

好，行，主席。

主席：

因為我先前問你問題，我要你回答兩次同一個問題，讓你不要說你剛才聽不清楚，我故意再多問一次，你究竟是不是同意或者是不是你認為這些產品是監管機構——你用"監管機構"

這幾個字 —— 批准的，你是說批准……審核，你是說審核？不是說……即我們所認識的就不是這回事，它們只審核那些章程這類資料而已，而不是產品，涂議員剛才就是問這個問題。

涂議員，請你繼續。

涂謹申議員：

主席，你看回 Item 22，這是新鴻基給你們的 training material，是不是？它這裏寫，它這樣說："美國雷曼兄弟設計的產品，(這是第一頁，是奪金35系列)得到證監會認可"，OK？它是這樣寫的。好了，你就用這些物品來培訓你的同事。主席剛才問你，那你自己有沒有check，你自己的部門有沒有check這些新鴻基的東西對不對，你就說沒有。為甚麼？因為新鴻基它要check的。但是我記得我和主席……其實主席和我上一次都問過你，你可能用一些錯的資料來教你的同事，而其中一個錯的資料就是"美國雷曼兄弟設計的產品得到證監會認可"。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我不大明白，議員他說了很多東西，但他的問題是甚麼呢？

涂謹申議員：

我的問題就是……

主席：

涂議員。

朱仁毅先生：

或者可不可以麻煩你重複一次，好不好？謝謝你。

涂謹申議員：

好。問題就是……

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

你說你們沒有部門、沒有獨立去審批這些訓練的物品究竟當中是否正確，因為你說新鴻基應該自己負責。這點真的已經很好笑……

主席：

朱先生。

涂謹申議員：

……對我說，對不起，真的……

主席：

你的文件項目22。

涂謹申議員：

Item 22。

朱仁毅先生：

是，是……

涂謹申議員：

因為為甚麼呢……

主席：

涂議員，很清楚，我想你是明白問題的，第二個格第一句，是說明"美國雷曼兄弟設計的產品，並得到證監會認可"，你是同意這句的描述，是不是，朱先生？

朱仁毅先生：

主席，剛才我們談這問題時，不是正在說培訓內(計時器響起)提出甚麼……

涂謹申議員：

不是，我剛才不是說培訓，現在……

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

那部分已經過去了……

朱仁毅先生：

你不可以把兩件事說在一起……

涂謹申議員：

我沒有說到……

主席：

朱先生，噏，……

朱仁毅先生：

……培訓的資料……

主席：

朱先生，噏，如果……

涂謹申議員：

……培訓的資料這裏寫的是錯的……

主席：

朱先生，朱先生……

涂謹申議員：

主席，主席，他說……

主席：

先停一停，先停一停，先停一停。朱先生，如果我未……

涂謹申議員：

他說錯的。

主席：

……給你指示，你是暫不可以說話，現在變成你兩個對話……

朱仁毅先生：

對不起。

主席：

一會兒又變成3個人對話，這是不容許，你是在宣誓下提供你的證供，我們這個是公開研訊，是一個非常嚴肅的過程，不可以弄到變成3個人在對話。3個人更不是在討論，是在爭拗，是不可以的。我不給你指示，你是不可以這樣繼續說話，又不同意，你說你的，是不可以的，OK？請你留意這點。

涂議員，請你繼續。

涂謹申議員：

主席，我剛才聽朱先生說"是的，這裏是錯的"。哪一句是錯的呢？

朱仁毅先生：

不，我所說的錯……

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

.....並不是這一點，我所說的錯就是如果你翻到後面，它有一個聲明。

主席：

第11頁。

涂謹申議員：

你說第11頁，是不是？

朱仁毅先生：

不是，我說第11頁那裏。

涂謹申議員：

是了，第11頁，即.....

主席：

第二個格。

涂謹申議員：

..... Item 22的第11頁，主席。

朱仁毅先生：

它說："本廣告之發出由香港證券及期貨事務監察委員會根據.....認可。" 嘩，這一句就是錯的。但是，但是，雷曼債券產品的prospectus，它的marketing material，這些都是經過證監根據香港公司法審核的。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，它是審核prospectus和廣告而已，不是審核產品。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，產品的結構，它的結構就在prospectus內，是最主要的一環。它寫得很清楚，這個產品的結構是甚麼，它的風險是甚麼，全部在那些prospectus上列了出來。如果你說這不是產品，不是正在解釋產品，我真的不知道怎樣答你了。

涂謹申議員：

主席，你……

主席：

涂議員，你多問一條問題……

涂謹申議員：

好的，好的。

主席：

我們都已經知道答案了，你多問一個問題吧。

涂謹申議員：

主席，不如這樣說，你看完你剛才說第11頁內的聲明的最後一句，雖然字是小了一點，Item 22。你讀到："本廣告之發出由證監會根據《證券及期貨條例》第105條認可。"，你讀到這裏句號便完了。但是，你再看接着的一句："證監會認可本廣告的發出並不表示其認可或推薦本廣告提述的債券"。換句話說，證監會其實沒有認可過這債券，或者這個叫作迷你債券的。它只是認可了這個廣告沒有誤導性而已。所以為甚麼我剛才一直問你那些東西，就是因為證監會的主席、執行董事全部到來說他們沒有認可這產品，但你一直說他們認可這產品，於是你公司售賣時所採取的態度和整個流程就變得不同了，包括連訓練的那些東西，你都不會獨立去check，是不是這樣？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們這個產品，這個迷債產品是根據香港公司法，是根據證監審核過其prospectus而批准在香港公開發售的。而我們作為一個分銷商，就受到雷曼Pacific International Finance的委託作為其中一個分銷商。至於你說這份文件，我們剛才看到第11頁最後的那些文件，這篇是由promoter新鴻基寫在這裏的。如果它與證監之間對這段文字的解釋或明白有不同的地方，我作為一個分銷商，我不能comment on證監說過甚麼、這裏新鴻基寫了甚麼，因為我們的職責是一個分銷商，我們的職責是要將prospectus、marketing materials，根據我們監管機構的程序交到我們的客戶手中，我們做了；我們要解釋product、這產品的特點，我們做了；我們要解釋其相關風險，我們做了。

主席：

OK，我相信已經可以了。

Mr SHELLEY have you got anything to add to the response?

Mr John SHELLEY:

Thank you, Mr Chairman. I just want to clarify that it's our clear understanding that the Companies Ordinance under which these products are distributed requires the approval of the offering materials by the SFC. The SFC also authorized these products for public distribution. That's our clear understanding. However, I do want to emphasize that we did not rely solely on that and we put these products to our own detailed product approval process before we distributed them

Chairman:

Mr SHELLEY

Mr John SHELLEY:

..... so that's our understanding.

Chairman:

Okay, Mr SHELLEY, you are saying that – I ask you again – you are saying that the SFC authorized the products, the financial products

Mr John SHELLEY:

No

Chairman:

..... that's what you are saying, right?

Mr John SHELLEY:

I am saying

Chairman:

And you are not accepting or you are accepting, put it the other way, what's described in this document – Item 22, page 1, second box, and page 11, second box. Do you or do you not agree with the description in these two boxes? Mr SHELLEY.

Mr John SHELLEY:

The document is in Chinese, so I will need somebody to translate it in details for me, but if it says that

Chairman:

It was read out to you by the Honourable James TO and it was translated to you in channel

Mr John SHELLEY:

Two.

Chairman:

..... Two.

Mr John SHELLEY:

Yes, so, I mean, if what it says there is that the Companies Ordinance requires approval of the offering materials by the SFC, and yes I

agree with that. And if it says there that the SFC is required to authorize these products for public distribution, yes I agree with that.

Chairman:

Okay, I don't think we will continue to drag on this point. Thank you, Mr SHELLEY.

下一位是石禮謙議員。

石禮謙議員：

多謝主席。主席，我想問朱先生，看看他的written statement第2段，2.2，他們的產品在2005年——即我在說W37(C)，主席——2005年賣了40，有40個客戶，2006年29個，2007年1 364個，增長也很大的。

我想問朱先生，我想你看一看那文件，W37(C) Item 10, Item 10的Proposal – Structured Products "2nd Tranche"。在你這份文件，有Product Manager等各方面的人簽署，主席，在這份文件內。這份文件是於6月28日寫的，我讀英文吧，這裏說objective of這份文件"Proposal – Structured Products '2nd Tranche' Approval"是"To ease product approval time and effort for Compliance and Product Team", "To improve product development turnaround time for achieving the aggressive business target"。

在6月的時候，即這份文件，你說可以簡化程序，所以在6月之後，07年看到你由29宗增至1 200多宗，很多客人便這樣向你買了。在這份文件內，你簡化程序，因為他們買了第一手。我想你解釋一下，你簡化程序是否因為你要達到你們剛才說的"aggressive business target"？要令你得到這麼多生意，或者其他銀行都有，你們忽然間發覺只有29宗，覺得糟糕了。那麼，你有沒有犧牲你的程序，因為你現在要將之簡化，好像你剛才說用45分鐘的，變成在酒家、麥當奴，在各方面去簽署。在這份文件裏面，你很成功，由29增至1 200宗，你這簡化程序是否犧牲了客人的權益呢？而你沒有盡職，沒有遵守你們寫出來的guideline呢？即是要保護你的客人呢？你先回答我吧。

主席：

石議員，你說的是項目11還是10？

石禮謙議員：

嘎？

主席：

應該是多少？

石禮謙議員：

我說的是……

主席：

你說10，是否應為11？

石禮謙議員：

對不起，主席。

主席：

是否應為11？

石禮謙議員：

Products Program，第…… Item 10，W37(C) Item 10。

主席：

10，不是11，是嗎？

石禮謙議員：

Item 10，主席。

主席：

即是這一份？

石禮謙議員：

不是……

主席：

11才對，是嗎？

石禮謙議員：

.....11，主席。

主席：

是。

石禮謙議員：

是 number three。

主席：

我要提一提，應該是11。

石禮謙議員：

是11，對不起，多謝主席，我看錯了。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

是，主席。銷售數目方面，即由05、06年突然間至07年增長得很快，其實那原因，最主要的原因是，因為當時的市況，我想大家都記得07年是很熾熱的，所以很多客戶要求購買這產品。

好了，回到我們剛才說的2nd Tranche方面，其實我們為何有這2nd Tranche？當然，你剛才提到我們內部銷售的考慮，我們想多做一些生意。然而，我們沒有犧牲客戶應該有的，即是我們要保護他，就是.....但最主要為何我們有這2nd Tranche呢？就是因為我們發覺這些產品，如雷曼的迷你債券一樣，其設計，產品的設計、產品的風險、主要的features、主要的風險，都是很相似的。

石禮謙議員：

多謝你，主席，行了。

主席：

石議員。

石禮謙議員：

但是，你說你的產品是這樣，風險亦是這樣，但06年你只賣出29個，在07年你賣出1 400多個.....1 200多個。你的產品風險、你的客人，你有沒有程序去完全依循？但你在這份文件裏說："我們不用完全依循了，你就這樣做"。你說他以前買了，以前29個買，現在變成1 200個了，你如何解釋？你如何跟進？你又如此簡化程序。

那麼，我想問.....現在我問第二條問題了。你 know your client，在你的守則內，W37(C) Item 33a，你說ABN AMRO's training materials on "Suitability of Investment Advice" page 35 states "Provide sufficient explanations and disclosure. It is not enough for Relationship Bankers to merely bring a particular risk to the attention of the investor. High standard of care is required"，你這裏便沒有"High standard of care"，因為他以前買了，但是，29個account變成1 200個，你如何解釋這"High standard of care"？你如何解釋.....你如何給客人.....是對你們銀行的客人，令他完全依循 structured products 每一個 product 這 prospectus、materials的風險，替他做個人45分鐘的程序，你有沒有做得足夠呢？

在你們的守則內有載述，但你這裏則叫員工放鬆去做，這證明你真的放鬆了，否則你不能達到1 200多個，由29個到這水平。你解釋一下，好嗎？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，這其實是兩件不同的事，我們這2nd Tranche，是產品發售之前去審查產品的一個程序，這是tied in with我們先前說過結構性產品產品計劃的程序，看看每產品的風險如何、其對手是誰，即發行人或arranger方面。

至於銷售之時，我們銷售之前，一樣做同樣的程序，就是我們做適合度調查及風險確認程序，這些並沒有因應這產品是否2nd Tranche Approval而沒有做的，我們會做得足夠。即換句話說，2nd Tranche Approval只不過是產品審核時的程序.....

石禮謙議員：

行了，明白了，主席，我想問他如何.....

主席：

是，石議員。

石禮謙議員：

.....做得足夠？主席。他如何做得足夠？因為他在這proposal裏說得很清楚，趕快完成，我們要達到我們的目標，就是要多做一些生意，而你剛才的.....現在我們要回到剛才那裏.....你剛才向說主席，說他聽錯了，說你們只是一個distributor，你們沒有看到這些產品的實質情況，你只依着那些marketing materials、prospectus去看。那你作為銀行，你的存戶.....好了，我問你，有很多deposit takers是你們的客人，你是有信託責任的，銀行有沒有信託責任？有沒有？你答我有還是沒有？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

有。

石禮謙議員：

有。主席，在你的銀行信託責任，那些人大多數買.....這1 200多個clients —— 你在陳述書說 —— 這些大多數是你的Van Gogh client。那麼，你是有信託責任，因為他們把錢放進你的銀行，而他們問你有否這個product也好，你介紹這個product也好，你都是有信託責任保護他們的。因為，雖然你在9月30日和這羣人開會說："我們沒有責任，我們不理你，你不要叫我負責任。" 但是，你的銀行對客人是有信託責任的，對嗎？是對的，你已回答我。

第二，是有關SFC的regulations，Relation Manager，很清楚地地在你的陳述書，written statement中表示"know your client"。"know your client"的時候，你便要解釋，你要很清晰地向客人解釋，因為你有fiduciary duty，信託責任，以及就SFC的regulations，向客人解釋這隻產品是否適合他、這隻產品是否高危、這隻產品應否購買，你才叫他簽署那份文件，你是要很清楚全部說出來的。但是，甘議員剛才問你，余議員也問你，你卻回答："喂，這不是我的工作，我們在前線會叫他們全部這樣做。" 但你又不能解釋，如何用45分鐘解釋"know your client"、"know your product"在這個程序的框框內。在餐廳內如何解釋這麼大疊的文件？可以瞭解到，你執行你的銀行的信託責任及distributor的責任.....(計時器響起)

主席：

你問你的問題吧。

石禮謙議員：

.....主席，所以我想問你，你如何能做到出來？然後，你有否把資料給那些人？何時給他們？是否每一宗、1 200個.....1 400個，所有的資料，當他簽署時，都有這些prospectus及marketing material，你記着你是under oath的，朱先生，你可以說，因為不同問法.....

主席：

你讓他回應你。

石禮謙議員：

.....你可否回答？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，其實這個問題，是涵括整個我們在銷售產品之前的每一個程序。那麼，議員說他看到，我們其實在一個產品，好像雷曼迷債般，我們做第一隻雷曼迷債時——第19個series——是根據我們的結構性產品計劃來審核的，看它各類不同的風險、對手人，諸如此類。那其他的series，我們售賣的系列，因為這隻產品.....其他系列與之前第19個系列，它們有相同的structure、相同發行人、相同arranger，風險是相同的，所以我們有這個"2nd Tranche" Approval。至於提到.....

石禮謙議員：

主席，我在這裏.....對不起，主席，因為他.....

主席：

你還有跟進嗎？

石禮謙議員：

.....不是，我的問題.....

主席：

簡單問.....

石禮謙議員：

.....那個"2nd Tranche " Approval，我們只是說，很多幫他們"2nd Tranche"買那些，不是他第一手的tranche，不是first tranche。因為first tranche買的只有29個，由29個增加到1 200多個，主席，他在自己的文件中，W37(C) Item 11那裏，說要"放鬆它吧"，甚麼是"放鬆"，他並沒有正式解釋。這引致很

多人掉進一個"氹"，我只是解釋，他是有信託責任的，他仍未解釋如何行使其信託責任。

主席：

你問你的問題便行，不需要向他解釋，他是應該知道的。你問你的問題便行。你有否跟進問題，石議員？

石禮謙議員：

我跟進問題，我稍後再排隊，主席。

主席：

讓他回答最後的問題，因為未答完，可否讓他回答？

石禮謙議員：

好的，讓他回答，主席。

主席：

答完後我們要休息一下，好嗎？

石禮謙議員：

好的，多謝主席。

主席：

讓他答你的問題，他未回答完。

石禮謙議員：

他未答.....我讓他答。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，每個產品，我們賣給客人之前，它一定要經過一個產品審核程序，就是剛才議員提到的結構性產品的產品計劃，又

或者如果迷債，譬如你不是19，而是跟着的第28、29或35個series時，我們對產品的審核就是用第二個Tranche的approval process，因為它的structure、risk及發行人等等是很雷同、很相似的。

至於為每一個客戶處理時，我們仍然會——不論他是否第一次的structured products programme還是"2nd Tranche" programme批核出的產品也好——我們一定要為他做適合度調查及風險確認調查。這是每一個產品，無論它是first tranche或"2nd Tranche"，都要經過的程序去做.....

石禮謙議員：

多謝主席。他解釋了，我再跟進很簡單的問題。

主席：

要很短，因為.....

石禮謙議員：

主席，趁着在這裏，不浪費大家時間。問題是，他現在1 200那個是否全是minibonds，還是有些是ELN？不過，如果是這樣說，產品是不同，risk也是不同。主席。

主席：

讓他簡單答。

石禮謙議員：

他可否回答我們呢？

主席：

好。朱先生。

朱仁毅先生：

好的，主席。剛才我們提到的是一千數百個客戶，是包括迷債及ELN的。迷債，買了雷曼迷債的數目，在我們銀行來說，是291個戶口。而我想提出的，就是在全香港買了雷曼迷債的數目

是40 000，我們只是佔0.73%，又或者是如果你從金額來看，在香港買了迷債的金額，是15億6,000萬美元；而我們銀行佔的value，是2,500萬美元。

石禮謙議員：

主席，多謝。你不用說這些數字，是無意義的。我只是說你的信託責任……

主席：

我想……

石禮謙議員：

……你對你那羣1 400多個客人，你的信託責任，你的銀行……

主席：

……我想他已回答你。

石禮謙議員：

……因為你那間是大銀行，他們的責任，不要說1元，100萬、1 000萬個客戶……沒甚麼意義。但是，你對他有信託責任，你沒有做到你的信託責任，我只是這樣問，主席。

主席：

OK，好的，石議員。

好了，我現在宣布小組委員會休息片刻。請各位準時在11時20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。

(研訊於上午10時58分暫停)

(研訊於上午11時23分恢復進行)

主席：

我宣布研訊繼續。朱仁毅先生和邵理尊先生，你們現在繼續在宣誓之下作供。下一位議員是詹培忠議員。

詹培忠議員：

主席，我想朱先生他確認剛才的答案 —— 他回答我們的同事有兩個不同的版本 —— 第一個，究竟你是以證監會的招股書 —— 即是批准招股書發行人的招股書 —— 作為基礎，還是你們有詳盡地看招股書的內容，作為你們自己的評論，以確定產品的內容呢？

主席：

你說的是招股書？

詹培忠議員：

即是 he 發行的那本招股冊.....即任何一個產品必定有一本招股.....他是依照證監會批准，即是證監會批准了，那便甚麼都不理，還是詳細地看其內容作為你們介紹給你們的人客呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，一個產品，證監會.....審核了那些 prospectus 和 marketing material，作為公開發售，我們銀行亦要看一看這個產品是否適合客戶購買，所以我們有一個結構性產品.....產品計劃，上次我已講過其中的內容，我不特別再講，只不過提出幾點特別的。第一，我們要審核對手人是否符合我們的 requirement，我們最低的 requirement 是 S&P A 級的評級。當我們審核雷曼時，它是 A+ 的評級。此外，我們要看產品的特質，包括它是否複雜、有沒有保本、年期等。另外再看看發行人或者 arranger 能否每個月提供產品的市價，讓我們可以把這個市價，在月結單上提供給客戶，以及要看我們需要作出甚麼培訓給員工，讓他們銷售這隻產品。這些全部在我們的計劃裏，我們要審核過，然後這隻產品才可以成為.....銷售給我們的客戶。

主席：

詹議員。

詹培忠議員：

主席，既然朱先生所講，他們這麼周詳，肯定有關產品不會出意外，好像現在這個情形，即證明發生這個意外是你們銀行看漏了或者審核不夠詳細了，是不是？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我在這裏簡單地回答，我是不同意的。原因是甚麼呢？因為在銷售每一個產品之前，我們都會審核該產品的風險在哪裏，即是剛才我所講的程序。接着我們會有風險配對給予客戶，再加上第三層，當我們銷售這隻產品之前，我們有一個剛才提到的適合度調查。每一隻產品的風險確認、適合度調查也不相同，每一份文件都不同，是針對該產品，再向客戶說明每一隻產品的風險在哪裏、特點在哪裏，而客戶再向我們確認的。

主席：

詹議員。

詹培忠議員：

主席，如果有風險，朱先生他們的銀行絕對不會推廣和推銷，但是，現在確實已經發生了問題，這是否足證銀行都要負責任，責任多少是另一回事，是不是？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，銀行銷售不同的產品，每一個產品都有它的風險。我們推出的所有產品都有它的風險，我們的工作，是一定要將這

些產品的風險向客戶指出，接着向他們解釋風險是甚麼。正如在迷債裏，我們向他們解釋風險，而結果迷債因為雷曼倒閉，這個風險在我們的程序裏面，是有清楚解釋給客戶知道的。

主席：

詹議員。

詹培忠議員：

主席，既然向人客作出介紹時，你知道你的人客肯定承受得起這樣的損失，但是，為甚麼現在有這麼多人客"哭哭啼啼"，來向你們投訴呢？是否足證你們不瞭解你們的人客，或者誤導你們的人客呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，在客戶開戶之後，我們會跟他們進行一個個人的投資分析。我們就考慮.....這個分析是從客戶的角度來考慮他所能夠承受的風險。當中我們會問及很多問題，包括他的投資經驗，包括如果有損失之時他的承受程度，這些全部都在我們考慮之列。然後我們才得出一個客戶個人的風險級別，然後再作一個產品的風險配對。

主席：

詹議員。

詹培忠議員：

主席。究竟銀行是否知道人客比例當中有多少百分比是有經驗的投資者呢？而根本上，你們銀行的前線人員都忽略和忽視這個問題，而草草完成他們的工作而已呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，剛才議員提到有經驗的投資者，這個界定……真的……或者需要談一談。但是，我可以向你們提供一些資料，我們銀行調查過，我們的客戶當中，有八成七是中學或以上的教育程度。我剛才也提過他們的工作背景，有五成人士屬經理級，譬如……所謂……律師和醫生等專業人士等，佔12%。

主席：

詹議員。

詹培忠議員：

主席。你們調查人客的背景，有沒有職員疏忽而需要負責任呢？因為你們的人客如果負擔得起，為甚麼有這麼多人對你們提出不同的索償和投訴呢？如果你已經知道你的人客能夠承受得起，所謂願賭服輸，所謂正常的情形下，我堅信他們這麼有智慧、有知識和有教育，絕對不會違背自己的諾言。是不是你們的職員對人客的瞭解不足，或者是迫人客"食死貓"呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我剛才提到在進行個人投資分析中，我們會根據客戶的背景，幫他一起分析，回答每一條問題後，最後我們都要求客戶確認這些答案是他自己填……他自己的答案是準確的，接着再問客戶是否接受風險評級，若客戶說接受，然後這個程序才算完成。這只不過是前部，我們在銷售產品之前，亦會因應產品每一個風險向客戶講解清楚，列明出來，客戶也簽署回來，告知我們同事有進行這些工作、我們的同事曾將文件交給他、我們的同事向他解釋了這個風險，而客戶明白這個風險，亦接受這個風險。這在我們每一份適合度調查裏都有列明的。

主席：

詹議員。

詹培忠議員：

主席，既然銀行在認識產品和認識人客方面不能夠做到十全十美，為何不學習其他銀行一樣，嘗試跟人客和解呢？因為你們畢竟作為一間國際性銀行，在香港利用香港的金融地位賺取你們的聲譽、賺取你們的利益，為何要來破壞香港的財經地位呢？

主席：

其實不需要在這方面譴責的。

詹培忠議員：

不是，他為何不嘗試跟人客和解？

主席：

取證不一定要譴責，不過，看看……

詹培忠議員：

這不是譴責他，只是問他為何不作和解，要導致這些可能性存在……

主席：

我們不鼓勵委員講自己的意見、看法或作出譴責。

詹培忠議員：

好的，主席，你問他為何不跟人客和解。

主席：

請朱先生回答，就這個問題回應。

朱仁毅先生：

主席，我們有一個投訴處理的程序，這個程序我們已有很多年了。在我們銷售雷曼產品之前已經有這個程序。每一次接到投訴，我們都很審慎處理，我們找一個獨立部門，換句話說，即是與前線銷售這個產品的客戶無關的部門，由它審查、與客

戶及員工會面，並翻查文件的紀錄，接着，便會將這些調查結果遞交Advisory Committee。Advisory Committee看完這些調查結果，它接着便會作出一個決定，便將之提交予Approving Committee，當中成員包括我們亞太區最高級的主管人士，亦包括我們合規審查的主管，亦包括我們內部律師.....都審核過，然後我們有因為員工可能在銷售的過程有疏忽，我們亦有作出賠償。其實，時至今天，我們就迷債方面的賠償，已經將所有個案，即我們已遞交上報，仍有少許個案，但在遞交文件至今天，我們所有迷債方面的投訴，已經全部處理了。

主席：

好的，就.....

詹培忠議員：

主席，我補充，最後.....

主席：

好的。

詹培忠議員：

.....還有，我想問一問朱先生，有部分所謂經驗投資者，是事後被證監界定他是有經驗的投資者，而不是事先得到通知他亦是有經驗的投資者，在這些個案，你們銀行可否嘗試協助他們達成和解，使整件事能有較好的解決呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，如果在我的記憶中，我們銀行的所謂證監會那種名為professional investor的人數是非常少，可能說數個都沒有，可能只得1個，如果我沒有記錯，便是1個。

主席：

OK，下一位是梁國雄議員。

梁國雄議員：

多謝主席。我想請教閣下，在貴行銷售雷曼結構性金融產品的員工及審批相關銷售的高級主管中，有多少位讀金融工程，即 financial engineering 或精算專科的人呢？有沒有這些資料呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我沒有這些資料的。

梁國雄議員：

為何？

主席：

梁議員。

朱仁毅先生：

主席……

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

……因為這些資料不是在我們入職前審查該名員工的要求，我們要求員工是要有相當學歷、我們要求員工是一個 fit and proper 的 individual。

梁國雄議員：

明白。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

..... 在你向我們提供的文件中，即 W37(C) 及 W37(C) item 24及 item 5a內有兩份文件，這兩份文件也是極端複雜的東西，我為何問你有多少年懂 financial engineering或精算專科呢？正是向我們提供的這兩份文件是沒有人可以看得明白(如果不曾攻讀這兩科的話)。

主席：

梁議員，你的問題是甚麼？

梁國雄議員：

問題就是，如果你不知道下屬是否懂這些知識時，又怎可以知道這麼複雜的問題，然後再 train frontline staff銷售產品呢？你現時是不知道的，你連他們的學歷又不知、甚麼都不知道，那麼，這兩份是你剛才給我們的文件，在這裏，你看過嗎？是 W37(C) item 24及 W37(C) item 5a這兩份文件，你看過嗎？

主席：

你的問題是甚麼，梁議員，你問甚麼？

梁國雄議員：

問了，你聽不明白嗎？我問他，如果這兩份文件是很複雜，他又不知道屬下是否懂得這些知識，因為我問他有沒有人攻讀 financial engineering或精算科，他說不知道，無須這樣做。那麼，有誰看得懂這兩份文件呢，在你的銀行內？你自己是否懂或你隔鄰3位又是否懂？

主席：

你的問題是問他是否看得懂，請你清楚說問題，因為我要他回應問題.....

梁國雄議員：

我的問題這麼簡單，為何會聽不明白呢？

主席：

你問他是否看得懂，即他說你問他的問題我們知……

梁國雄議員：

我第一是問他，有沒有人攻讀 financial engineering 或精算……

主席：

已經答了你。

梁國雄議員：

……他說不知道。

主席：

是的。

梁國雄議員：

那麼我便問，如果他不知時，我現時舉出一個例子，這兩份文件是他們提供的，這麼複雜，沒有人看得懂。

主席：

這是你的結論，對嗎？你無須說結論，你只是問他便可以。

梁國雄議員：

那麼，他是否覺得這兩份文件很複雜，如果不是，我現時給他15分鐘時間解釋，好嗎？請解釋出來。

主席：

你沒有15分鐘時間，你只得10分鐘。

梁國雄議員：

那給他5分鐘作解釋。

主席：

你想他解釋這份文件呢？

梁國雄議員：

是的，你不斷打斷我。

主席：

文件在這裏。

梁國雄議員：

我問，其實這問題非常清楚的，已經全寫了出來，他未看過。

主席：

你問的問題，即根本說有否看過這些文件。

梁國雄議員：

主席，你現在不明白我的問題嗎？我問他如何保證他的屬下有這些知識，然後去train銷售人員。

主席：

這個問題清楚很多，剛才不是這樣問的，梁議員，OK。

梁國雄議員：

我已問了，其實。

主席：

不是這樣的問，即專業.....我也須清楚問題的，對嗎？

梁國雄議員：

嗯。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，在作出這些培訓時，我們做這些培訓的員工，全部非常資深(即在這些產品)的員工，當中包括我們亞太區這些結構性產品主管，他們會將這些產品的特性及相關風險向我們的員工解釋，而在解釋後，在我們的分行(我早前提過的 on-the-job training 在職的訓練)亦會繼續持續地與我們的前線員工講解的，每一天的早上所開的會議，我們的 portfolio consultant 亦會根據這些產品的特質、風險、銷售過程及我們核批審查的程序，都會向我們員工講解的。

梁國雄議員：

不如這樣吧……

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

我現時真的把我的時間給你，我不再說了，我讓你就 W37(C) item 5a 的第 3 頁關於 Structured Products Asia – Hybrid Derivatives，請你向本會解釋一下，你解釋吧，我完全不說話，現時給你 5 分鐘時間。

主席：

你要求他解釋文件嗎？

梁國雄議員：

是的，解釋究竟說甚麼。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我想確認一下大家是看着同一份文件。

梁國雄議員：

W37(C) item 5a，這份Structured Products Asia – Hybrid Derivatives，雷曼這份文件，看到嗎？你解釋吧。

主席：

你說想問哪一點還更好，即聚焦問可以嗎？

梁國雄議員：

開始的第1頁、第2頁，即接着那個Himalaya performance 下去……有一條方程式，performance_{i,T}等於average…… underlying 跟着再除underlying，請解釋一下，究竟是甚麼？如果你要時間，我再給你10分鐘，我下次不發言，請解釋。

主席：

即要解釋，因為我們都不知道，朱先生。

朱仁毅先生：

主席，是這樣的，這個產品是一個Himalaya產品，這個產品的第1頁寫了發行人是雷曼，他的guarantor是雷曼Holdings，這個產品的特徵是甚麼？便是它有一個underlying basket，當中有3樣東西，即有Berkshire Hathaway，即Warren & Buffet該公司的股票，它有Rogers Commodity Index，它亦有PIMCO Total Return Bond Fund的表現，based on這3個表現來評估它的表現，這個產品不會派息，這個產品亦沒有提早贖回的feature，因此，這個產品到maturity，即到期日，那麼投資者便會得回100% of他的投資，是保本的，因為這個保本的feature由雷曼的Holdings那間公司(guarantor)提出的，supports的，因此，至屆滿時，收回多少錢呢？便是他的投資本金，以及如果在這段時間，即相關產品的相關時間內，人民幣對美元如果有升值的話，投資者可以享受該升值的，如果是貶值的話，投資者是不會受到這方面的損失的，再加上它是用118% of 這3隻產品，它到期……即這3隻underlying basket的表現，跟它當初開始發售這個產品的價錢的

差別的118%的得益，這便是這個產品最主要……其實這個產品有幾個特點，就是保本，他的underlying的……

梁國雄議員：

不是，但是，我想請問你……

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

……如果你說得那麼好，為甚麼現在那些人會把錢輸掉呢？其實是否即是等於你們用了那些人的錢去發行一些保單，以保證其他投資者投機，或者是有一個掉期的票據呢？是不是這樣呢？

主席：

朱先生。

梁國雄議員：

你說人民幣跟美金的匯率之間是會令到那些人，如果上升了便會拿到錢，如果下降了便不用拿錢出來，這點我是明白的，問題是最後那部分，是你拿了那些錢去做甚麼，你們拿了那些錢來做甚麼的？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們在銷售這個產品給客戶後，他將錢交給我們，我們將那些錢交回給發行人……

梁國雄議員：

是的，發行人做甚麼你是管不到的，是嗎？

主席：

梁議員，你可否跟回我們今天的議程範疇來問？

梁國雄議員：

不是，現在我就是問他，你想一下，在地鐵、茶餐廳裏賣這樣的東西，是很嘈吵的。現在我跟他在這裏燈光火着，我問他，他也解釋成這樣，而且他更是主管，他更是主管，在這幾個產品上已經是全知全能的了，但他也講了一半，沒講另一半，便是人家怎樣輸錢，他只是說(計時器響起)，人民幣和美金的匯率如果上升，你便有錢分；如果下降，你便不會有錢分，那當然是賺錢的了，而且還是保本的。但是，他沒有講到的是，他拿到那筆錢後給回發行商，由發行商買那些結構性產品嘛，他 derivative 是最毒、最沒有人明白到的東西，所以我才問他第一個問題，有沒有讀過 financial engineering 或精算的人，如果有，他才解釋得到，例如是他，他也解釋不到。你在大學是讀哪一科的？(笑聲)

主席：

有文件給你的，梁議員。

梁國雄議員：

讀PR的嗎？

主席：

已有文件全部給你的了。我想問你，梁議員……

梁國雄議員：

不是，這個問題很簡單……

主席：

你有12個問……10個問題，現在你的時間已經超過了……

梁國雄議員：

不是，我……

主席：

.....你想繼續輪候，還是以書面.....

梁國雄議員：

主席，我會繼續輪候。

主席：

好的。

梁國雄議員：

主席，我絕對不想對這個委員會不敬，而是我真的想盡用時間。

主席：

不是，我現在只是問你想怎樣做。

梁國雄議員：

OK，那麼我現在不再問了，我給他時間說。

主席：

再輪候好嗎？因為你還有8條題目。

梁國雄議員：

現在已經有白紙黑字，讓他回答好了，讓他回答好了，是嗎？我現在再輪候，行。

主席：

你再輪候好嗎？

梁國雄議員：

好。

主席：

OK。因為你還有8條題目，OK。

那麼，已請了上一次輪候的同事發問。現在下一輪是副主席、葉劉淑儀議員、葉偉明議員、林健鋒議員和陳健波議員。

副主席。

黃宜弘議員：

多謝主席。朱先生，你知道金管局在08年11月期間推出一項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。想問一問朱先生，第一，在甚麼情況下，你的銀行才會參加這樣的計劃呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我想瞭解清楚……

黃宜弘議員：

是。

朱仁毅先生：

……副主席你所說的，是否關於迷債回購計劃那個……

黃宜弘議員：

不是……

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

我所說的是金管局所提出的這項叫做.....之前這項雷曼相關產品爭議調解和仲裁的計劃。

主席：

朱先生。

黃宜弘議員：

你不知道這個計劃是甚麼嗎？

朱仁毅先生：

你所說的是否.....

黃宜弘議員：

是08年11月推出的。

朱仁毅先生：

主席.....

黃宜弘議員：

問題是，你在甚麼情況下才會考慮到參加這個計劃呢？

朱仁毅先生：

主席，這方面.....

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

我相信你提出的是關於那個Enhanced Complaint Handling Procedure那張紙。

黃宜弘議員：

是，是，是。

朱仁毅先生：

是，是。其實當我們收到金管局這個指示時，我們也詳細看了他們的指示，其實當時我們發覺那跟我們本身有的complaint handling procedure是十分相似的，不過我們仍然是繼續，因為當中它提到有好幾點是需要我們注意的，如KYC、關於那個客戶調查的文件怎樣處理，我們作為管理層人士又有甚麼職責需要跟進等。至於你談及.....你談及的是仲裁嗎？

黃宜弘議員：

嗯。

朱仁毅先生：

在這方面，我們也是根據金管局的指引來做，如果有客戶向我們提出的話，我們也會作出考慮的。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

主席，我可不可以瞭解為，其實你們是曾經有參加過這項仲裁的？我的瞭解是否正確？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席.....

黃宜弘議員：

還是你沒有？你剛才說，其實跟你們內部處置這些問題是很相似的，但相似歸相似，你有沒有曾經參加過金管局這個計劃呢？

主席：

朱先生，我再說一次那個名稱，我怕你誤會了副主席的意思，所說的是雷曼相關產品爭議調解及仲裁計劃……

黃宜弘議員：

仲裁計劃。

主席：

……即這是mediation and arbitration scheme。

黃宜弘議員：

是。

主席：

你有沒有聽過這方面？這是在08年11月由金管局推出來的。有沒有聽過，朱先生？

朱仁毅先生：

主席，是……

主席：

副主席問你的是這方面……

朱仁毅先生：

是……

主席：

剛才你說甚麼enhancement，那些是另外一樣東西……

朱仁毅先生：

是……

主席：

……你要白明我們所問的問題是甚麼。有沒有聽過這個計劃？

朱仁毅先生：

主席，我是明白的。在這個計劃之下，有一個仲裁的做法。我們銀行是做過兩次……因應客戶的要求，我們是做過兩次仲裁的，而且也跟客戶達成了一個settlement，有兩次……

主席：

我想你說清楚一些，朱先生，是仲裁還是調解？即這兩宗個案。

朱仁毅先生：

這個……

主席：

我想朱先生回答，不好意思，Mr SHELLEY，我想朱先生回答。你剛才說仲裁，有兩宗個案是已處理的，你說清楚是仲裁還是調解？

朱仁毅先生：

我是說仲裁，即是mediation。

黃宜弘議員：

是mediation。

朱仁毅先生：

是，我們是……

主席：

Mediation是仲裁嗎？

黃宜弘議員：

調解。

主席：

這個仲裁是mediation嗎？

朱仁毅先生：

那麼不好意思，主席。

主席：

你認識的仲裁就是mediation，是嗎？

朱仁毅先生：

主席，關於這個，我.....

主席：

我再重複一次那個名稱，那是正式的名稱，是金管局在2008年11月推出來的，名為雷曼相關產品爭議調解及仲裁計劃，似乎你剛才沒有回答我，不肯回答我有沒有聽過這個計劃，你沒有回答我，你只是說有兩宗個案是用仲裁的方式處理。那麼我便問你，究竟仲裁的意思是.....究竟是仲裁抑或是調解呢？你說是mediation，那麼你究竟是否清楚何謂mediation，何謂仲裁呢？

黃宜弘議員：

兩者有沒有分別？在你心目中，仲裁和調解。

主席：

你讓他回答一下。

朱仁毅先生：

主席……

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

是，主席，那個仲裁，即我的understanding是mediation這方面，在金管局推出的這個仲裁計劃中，我們是沒有完成過任何case的，但是在當其時有另外一個仲裁^[註]的程序，即mediation的程序，我們是經過那個仲裁程序，成功做了兩宗的。

主席：

朱先生，現在你說仲裁便是mediation，那麼調解是甚麼呢？調解是arbitration嗎？(笑聲)即是我想你先……我怕你混亂了，你要清楚、確認了你剛才回答的是正確的，我想問清楚你，即是想你重複那個答案，是確認了你剛才回答的意思是這樣的，我怕誤會了你的意思，即你的意思是仲裁便是mediation，是嗎？你是清楚的吧？即你的答案是這樣的？我想確認這一點。

朱仁毅先生：

我的答案便是，如果是說根據剛才副主席所說，是金管局的mediation process，我們是沒有個案的……

黃宜弘議員：

沒有參加，是。

朱仁毅先生：

但是，當其時有另外的mediation是做過的，我們是做了兩宗個案，是成功做好的。至於你所說的調解，我便會演繹為我們收到客戶的投訴，我們跟他傾談，看看我們的員工是否真的有

[註] 證人其後於2010年7月13日的研訊席上就“仲裁”一詞作出澄清及補充。

做錯，如果在審查完後，我們的員工有做錯，我們便會跟他調解，我們便會有一個settlement，即所謂的settlement去做的。

主席：

所以剛才你所講的……即我想確認你剛才……

朱仁毅先生：

是，是。

主席：

……所講的證供，你是說那兩個調解，是兩個仲裁的個案……

朱仁毅先生：

是經過仲裁，或許我這樣講清楚……

主席：

OK，好。明白了，OK，行。

朱仁毅先生：

……不好意思，不好意思，是經過仲裁做的。

主席：

副主席，你繼續。

黃宜弘議員：

好了，既然是這樣，我想問，根據W37(C)第35項文件中所載，在涉及迷你債券銷售的146宗投訴當中，有124宗已經達成和解及正進行和解，有4宗仍未解決。請你說明，其餘那18宗迷你債券的個案，你是打算如何處理呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

副主席，請問你是不是問該4宗，是嗎？

黃宜弘議員：

不是，你說的是……你有146宗……

朱仁毅先生：

是。

黃宜弘議員：

……其中解決了124宗……

朱仁毅先生：

是。

黃宜弘議員：

……有4宗是未解決的……

朱仁毅先生：

是。

黃宜弘議員：

……還有，另外共有18宗是不知怎樣的，即餘下的18宗，你打算如何處置呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

我們在調查這個……經過我們自己內部的 complaint handling procedure，經我們的投訴程序處理過，當中我們其實看到有些是並不符合，我們在調查中發覺其情況不符合需要作出一個 settlement 的話，我們是沒有的。

至於剛才早前你提起的那4宗，其實由我們遞交文件到今日，其實4宗我們都已經圓滿與客戶settle了。

黃宜弘議員：

OK。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

好了。第二，在涉及非迷你債券銷售的384宗投訴當中，有112宗已經達成和解或正進行和解，有44宗仍未解決，請你講一講其餘228宗非迷你債券個案，你是打算如何處理呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們所有cases，我們收到投訴，我們都是根據同一個程序去審核的。剛才我提過，我不再說了，即內部有個獨立的group，每日有個程序去做，有亞洲區最高級的管理層作決定。這228宗是我們看完那些證據(計時器響起)，覺得我們是不會作出賠償，因為從那些證據中，我們覺得是不需要賠償。其實，我們亦在那個process中向客戶解釋，我們歡迎他去找些職業專家幫他看這個個案，而且我們亦有收到一些再appeal的，再回來跟我們說："喂，你替我再看看。"我們每一宗都替他再看看。其實，我們到了今日，我們的處理個案中，已全部都是一些appeal的個案。

黃宜弘議員：

那你即是說.....

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

.....那228宗你們已經決定是不會再跟進，已經是完結了，即你是不會、不需要賠了。經過你的程序之後，你的結論就是，這228宗你是不需要賠的。我想再問一問，你剛才說.....

主席：

是否需要他回答這個問題？

黃宜弘議員：

不用，他已經認了，認了是的。

主席：

已回答了。

朱仁毅先生：

我.....我.....

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我可否有少許補充？

黃宜弘議員：

啊，你要補充嗎？

主席：

可以的，因為我覺得他想講下去。朱先生。

朱仁毅先生：

在這228宗中，我們是.....正如剛才副主席所說，我們是調查過了，那我告訴你，我們初步調查出來，我們覺得我們是不

會作出賠償的。但是，我們亦很清楚地以書面告訴客戶：如果你有任何新的證據支持你……

黃宜弘議員：

明白。

朱仁毅先生：

……請你回來。而他們是有回來的。

黃宜弘議員：

是，OK。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

我想問，最後一個問題是，剛才我說過，有44宗是未解決的，但你剛才又說已經全部解決了。剛才44宗未解決的那些，命運是怎樣？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

是，主席。我想解釋，剛才我說的那些，是屬於迷債那邊的……

黃宜弘議員：

是。

朱仁毅先生：

……現在我們這裏說的是ELN那邊……

黃宜弘議員：

是，對。

朱仁毅先生：

.....而ELN這方面，那裏有44宗，對吧？.....

黃宜弘議員：

是。

朱仁毅先生：

.....其實由我們遞交文件到今日，現時來說，都應該已經去到19、20宗了，因為這個程序我們是持續地去進行的.....

黃宜弘議員：

是。

朱仁毅先生：

.....而我們手上現時有的個案，正在處理的，那些appeal也好，我們沒有甚麼個案是超過30日仍未能夠處理好的，不多的，不多的。

黃宜弘議員：

那我可不可以說.....

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

.....據瞭解，現時其實還有若干宗是未有結論的？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們現時仍有若干宗是正在與客戶聯絡，是在進行中……

黃宜弘議員：

未解決的。

朱仁毅先生：

……是未解決的，對的。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

大概有多少宗？

主席：

朱先生。

Mr John SHELLEY:

May I ……

主席：

你知不知道呢？

朱仁毅先生：

我知道是有20宗仍與客戶進行，而這20宗全部都是 appeal cases。

Chairman:

Okay. Anything to add, Mr SHELLEY? You've raised your hand.

Mr John SHELLEY:

Mr CHU has already clarified the points.

Chairman:

Okay, okay, right. 下一位是葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

主席，我都想跟進梁國雄議員所說的那些一百分之一百保本的票據，那些"喜馬拉雅"票據，對嗎？剛才朱總都解釋過為何它們是保本。但是，其實如果它的發行人就是雷曼——這個票據的單張或簡介就在W37(C) Item 5a—— issuer就是Lehman Brothers Treasury Co., BV，諸如此類，如果雷曼倒閉，其實它都已不保本了，沒人付了，對嗎？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，是，這個產品的發行人是雷曼Treasury，它的擔保人是雷曼Holdings。議員說得對，如果這個產品的發行人及擔保人都倒閉了的話，因為保本的這個feature、這個特性是由雷曼提供的，而如果它倒閉了的話，那個投資者是取不回錢的。而這個風險在那個產品的prospectus、termsheet，以及我們與客戶進行的風險確認程序中，我們都有提出這一點，我是有清楚指出這一點的。

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

主席，這已經是誤導投資者了，對嗎？其實你看看，單單是這個W37(C) Item 5a的Annex 4，談到風險因素都提及的。雖然名稱叫保本，它又說明這類票據牽涉很多風險，要看得很清楚才買，講明這並不適合沒有經驗的投資者。那麼，你們這些單張豈不是已經自相矛盾，並且誤導投資者？即是你的發行人倒閉便已不保本了，怎可以稱為保本票據？

主席：

你的問題是甚麼？葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

為何會如此自相矛盾？即是你的名稱叫做保本，但在風險方面則說明有很多風險的。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，保本這 feature 是由發行人提出的，而其風險在 prospectus 及我們的風險確認程序，在銷售每一個產品之前，我們都有清楚地告訴客戶，指出來給他看。客戶亦確認，他簽署回來，確認他明白這發行人的風險。

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

朱總，你即是說，已經把這個其實不保本的因素向客戶解釋了，對嗎？是否這樣說？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們是把這保本的 feature 向客戶解釋的，我們亦告訴他，保本是由我們這產品的發行人提供的，我們亦無論在 prospectus 也好，在我們的風險適合度確認程序中，都有指出這點，而客戶亦明白及簽署回來，表示他們接受這風險。

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

朱總即是說，雖然名稱叫保本，但其實並不保本，你已經向客戶解釋了，即意思是這樣吧，對嗎？

我想再問朱總，我見你的termsheet有一項很特別的，與其他系列，其他ELN系列的不同。你這裏 —— 即我在看W37(C) Item 5a第8頁 —— "Documentation"該處說："This termsheet must be read in conjunction with the Issuer's EMTN Base Prospectus dated 24 July 2007 as supplemented or amended from time to time" etc.。即是說，其實如果你完全按規矩做，你賣的時候，向人解釋這份文件，一定要同時讓他看那份章程的，是否這個意思？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，在我們的銷售過程中，我們有需要把所有有關文件，包括剛才議員提及的prospectus，提供予我們的客戶。我們不單就此交給他，提供給他便算了，我們會跟他進行風險確認程序，向他解釋每一個風險是甚麼。如果客戶不明白的話，我們會停下來向他解釋。如果他接受的話，我們會繼續，直至最後，我們亦需要客戶簽署，表示他明白這些風險是甚麼，他接受這些風險。

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

主席，朱總，這裏說得很清楚，白紙黑字。雖然發行的是雷曼，你對你的客戶有duty of care，你賣人家的東西。這裏說明"must be read in conjunction with"那prospectus，但有很多你的客戶告訴我，你這份200多頁的prospectus只得1本而已，放在你的總行，你如何給他們看呀？是否每一個客戶都到你們的總行翻閱過才買？你可否確認這點？如果你沒有這樣做，你是否已經錯誤銷售？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們需要提供這些資料給我們的客戶，我們亦有提供這些資料給客戶，但我亦可以……即是在實際情況中，其實有些客戶選擇不要看，或者他們不要索取這些……客戶……(公眾席上有人喧嘩)

主席：

請公眾人士肅靜，公眾人士請肅靜，否則你會妨礙我們公開研訊的過程，不要再發出這麼多聲音，因為這會影響我們的。

朱先生，你清楚問題嗎？你剛才其實不是在回答該問題。

朱仁毅先生：

主席，我清楚問題，我只不過想把實際情況告訴大家。我們的職責是要提供這些資料給客戶，我們有做到這一點，有些客戶如果他選擇的話，那是他自己個人的選擇。

主席：

問題是，是否只得1本，228頁的，在你銀行裏。你未回答這問題。

朱仁毅先生：

主席，我不知道有多少本存在，但我們有這些資料提供予我們的客戶。

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

朱總，那你已違反你白紙黑字的規定，你把章程寄去也是不行的啊！當然，我收到的投訴指，你不單去茶餐廳叫人家簽名，更去到愉景灣人家的住處，你沒可能捧着200多頁去的。

其實，你每一個客戶都應該到你的總行，拿着這張文件，連同那200多頁的章程來看，才可以賣的。你可否確定，告訴我們你有沒有依這程序做？是否每一個客戶都是這樣做？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們簽署這個.....或者與客戶進行的風險確認程序，是因應客戶的要求。其實，我們有很多這類程序都在我們的分行進行。如果客戶說"不"，想在其他地方進行的話，我們都會因應客戶的要求去提供，而我們的員工會根據指引，把有關文件提供予客戶，客戶全部簽署回來，表示他們有.....我們的員工有向他們提供這些文件，我們的員工有向他們講解風險，而他們明白並接受這些風險。這些都在.....他們全部簽署回來，確認有此事。

當然，在這些銷售程序中，可能我們的員工有做得不足，或做得不好。在這些情況下，客戶投訴，我們都會因應當時發生的情況作出settlement的，我們有做這個程序，所以，不是說因為我們這樣全部交給客戶，客戶簽署回來(計時器響起)，我們便停止了，不是的。客戶如果有投訴，我們會根據他每一個case的情況來處理。如果我們發現前線員工，他可能偶然有疏忽的地方，我們會因應客戶的要求，去看個別的情況，然後作出賠償。

主席：

嗯，OK。

葉劉淑儀議員：

主席.....

主席：

是，葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

.....我多跟進一句.....

主席：

好，多跟進一句，好的。

葉劉淑儀議員：

.....其他同事你也給予很多時間。

主席：

不要緊，我沒有損失，我讓你多問一句，多給一點.....

葉劉淑儀議員：

..... 根據這些白紙黑字的規定，即作為中介人，intermediary，你有duty of care towards你的客戶，你應該每一個客戶都是連termsheet and prospectus給他看的。你可否告訴我們，單就這類Himalaya Notes來說，你的prospectus放在哪裏？你印了多少份出去？是否每個客戶都在賣的時候，與他一起閱讀，向他全部讀出這麼多的風險，抑或有些是事後才寄給他？你下次告訴我們吧。

主席：

你想他現在回答，還是想他下次才回答？

葉劉淑儀議員：

嘎？

主席：

你不想他現在回答，對嗎？

葉劉淑儀議員：

如果你現在能回答，你便現在回答吧，你剛才說你都好像不大清楚那章程放在哪裏。(Mr SHELLEY示意發言)

主席：

我想先由朱先生回答，好吧？朱先生，你先回答吧。

朱仁毅先生：

好，在我們的程序中，會把這些有關文件給我們的客戶，提供給我們的客戶，我們有做到這一點，而客戶亦簽署回來，確認他們看過，他們收到，看過的。

Chairman:

Mr SHELLEY.

Mr John SHELLEY:

I think Mr CHU has perfectly clarified what I was about to say.

主席：

OK，好的，下一位是葉偉明議員。

葉偉明議員：

剛才朱先生又說有一些員工做得不妥當，似乎有少許怎樣的。那麼，我想問他文件W37(C)第29.1段。因為你在回覆我們的問題的時候，你說你們沒有就分銷雷曼的產品發出任何特定產品的銷售講稿，即是沒有這個所謂銷售講稿。我想問，你賣這麼多隻產品，為何沒有就這些特定的銷售產品提供銷售的講稿給員工呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我想瞭解清楚這些講稿是給員工還是給客戶？

葉偉明議員：

員工。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們在每一個產品推出之前，我們都會對我們的員工進行培訓。在這個培訓過程裏，是有提供資料給我們的員工，向他們講解，有部分我們做過的培訓資料也在這次的文件中提供了。

葉偉明議員：

但是，你又如何確保他們真的就那麼多隻產品.....每一隻產品你都確保到他們能夠掌握到相關的資料呢？你不提供特定的銷售講稿給他們。這是你回答我們問題的時候，第29條我們問你有否向屬下前線員工提供銷售講稿，你說沒有的。你又如何確保他們真的完全掌握每一項產品呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，在我們的培訓過程中，我們的培訓不單是一次做完，推銷這個產品之前我們作一個培訓，然後便收工了事，我們並不是這樣的，我們的培訓是持續的。而且，我們在每一間分行有大約on average有5位主管和portfolio consultant。他們會在工作地點裏，協助我們的員工更加.....如果他有任何問題，他可以問他們以瞭解。我們每天早上，我們各分行的主管和我們的portfolio consultant都會和我們的前線員工go through每隻產品的特質、銷售過程和合規審查，我們天天都做這個工作。所以，我們不單是在課室裏做一次，乃是持續地做的。

主席：

葉議員。

葉偉明議員：

你的意思是你天天都做，你們其實是否每天在辦公之前用半小時、一小時向他們briefing還是怎麼樣呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們會在每天早上與員工，由那些分行主管，由那些 portfolio consultant，一起與前線員工開會和討論，而這個會議不是單向性的，乃是雙向性的。如果員工有任何不明白，關於產品或銷售過程，他就藉着這個機會問 portfolio consultant 和我們的主管，而這個會議是每天都有，每天都進行的。

主席：

葉議員。

葉偉明議員：

那麼，我想問朱先生，在這個每天開會的情況下，這個會議除了討論銷售，會否和員工討論銷售額的問題呢？或者他手頭上還有多少客戶未買，你會要求他應該怎樣再催促客戶簽字買這些產品呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們沒有一個內部特定的銷售額 for 每一個產品，我們是沒有這樣的。我們員工的表現不單從銷售額方面來看。

主席：

葉議員。

葉偉明議員：

但是，主席，如果有一個同事可能到現時一個月內都可能賣不到兩三個客戶，你們會如何處理？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們賣很多不同的產品，我們並不是說雷曼的產品我們特別要多賣一些。在上一次(星期二)的聽證會我也提到，我們雷曼的銷售產品，只不過佔我們的4.82%，是一個非常小的數目。我們不會針對一個產品，你有否達到多少銷售額，我們有賣基金，為客戶做定期，我們會有其他的產品給他，我們不單是賣這個.....我們不會特別有一個額度定下來for每一個產品。

主席：

葉議員。

葉偉明議員：

主席，我想其實朱先生有一件事，他常常似乎與我們在座的同事有很多不同，他常常強調他的產品的銷售額有多小。但問題是，我們在說的是他對顧客的duty of care這方面。但是，有一點就是，如果你在沒有銷售講稿給你們的員工的情況下，你剛才說了很多次，但我到現在仍然搞不清楚，你如何能夠確保你的前線員工將你所有產品的資料，包括風險，都完全巨細無遺地告訴所有顧客呢？在你沒有給他一些東西跟從的情況下。而且，我們的同事也說，我們都收到不少投訴，真的在MTR那裏售賣，你覺得真的有足夠時間嗎？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

剛才議員提到我們的員工有否將那些產品和風險告知客戶。其實，我們在我先前提過的風險確認程序裏，在銷售每一個產品之前，我們都會做這項工作。或者大家可以看看我們有提供的兩隻產品的適合度調查及風險確認程序，我們已提供的，當中我們會將它每一個產品的特質和風險提出來，向客戶講解。所以，在這個程序裏，該客戶會明白到他買的產品的風險在哪裏，而他也要向我們簽署確認的。

葉偉明議員：

OK。我要問你……

主席：

葉議員。

葉偉明議員：

你一而再，再而三重複這一點。你有何程序、方法或工具，可以check和確保你的員工已經將所有的資料告訴客戶，或者你如何抽查呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們在每一個前線員工完成的適合度調查及風險確認程序之後，都要由Branch Operation Manager審核他這份程序做得是否妥當，做得是否完善。如果他做得不完善、不妥當的話，我們的Branch Operation Manager會發還給該位同事，請他與客戶再做，而這些情況是確有發生的。

主席：

其實，這些問題曾問過不只一次，亦回答過不只一次，我相信不要重複彼此的問題。除非你跟進的問題有新的要點，便沒

有問題，但如果重複完全一樣的問題，我相信可以想一些新的問題，因為我們重複得很嚴重。葉議員。

葉偉明議員：

主席，我想問清楚，在這個情況下，究竟你有沒有資料顯示這些被發還的個案有多少宗呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我今天手上沒有這個紀錄。

葉偉明議員：

可否後補給我們呢？

主席：

會後或者找到紀錄便給我們，書面提供給我們。

朱仁毅先生：

會後我去看看我們可否找到這些資料，我們會盡快提供給……

葉偉明議員：

主席，我……

主席：

葉議員。

葉偉明議員：

……想瞭解你究竟有多少宗被發還，如果可以，我希望能夠知道他退回給該名前線員工，究竟是甚麼原因？遺漏了甚麼，漏做了甚麼，還是沒有說明是甚麼事情，我都想知其原因，因為我……

主席：

好的。朱先生可否提供這些資料，包括原因？

朱仁毅先生：

會後，我回去搜集這些資料。是的，包括員工，我們會提交給議會。

主席：

好的。葉議員。

葉偉明議員：

我想問一個問題，主席。因為剛才你說其實沒有講稿給他，他有一位上級審核他有否做漏任何事情。其實，你們是沒有任何工具給前線員工，他自己在checklist上check有否說漏或做漏，有否這樣的做法？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，或者大家可否看看(計時器響起)，譬如雷曼Series 35的適合度調查、風險確認程序，在最尾部分，我們的員工是首先要簽署確認，他們有將有關文件交給客戶，他有將風險向客戶講解，他們要在上面簽署……

葉偉明議員：

都是以這個作為checklist給他們？

主席：

葉議員。

朱仁毅先生：

這個就是那個原……

主席：

OK，好的。

葉偉明議員：

但問題真是……

主席：

葉議員，你想繼續問？

葉偉明議員：

……主席，我想問回我的問題，主席，我都想……

主席：

你精簡的再問這點。

葉偉明議員：

我只是想清楚，再強調一點。我們手上收到很多資料，和很多同事一樣，指很多人根本沒有收過章程。你如何解釋呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們的程序是，員工是一定必須這樣做。如果我們有發現個案，客戶投訴"你們沒有"，我們可以調查。如果我們發現有做得不足的地方，我們會因應因為自己做得不足，便會向客戶賠償，而我們也有這些個案。

主席：

OK，我相信……

葉偉明議員：

問題就是在這裏，其實很多人都收不到章程……

主席：

葉議員。

葉偉明議員：

.....為何你說有這樣的程序，你都沒有.....

主席：

葉議員，你的問題是甚麼？

葉偉明議員：

即是為何很多人都說收不到章程，你說有一個程序.....

主席：

他回答了你那條問題。

葉偉明議員：

為何仍然沒有人發覺呢？

主席：

OK，朱先生。因為不是辯論形式，即是你問的問題，他回答了。你就不要再.....

葉偉明議員：

主席，我只是.....他剛才說自己給前線一個checklist，我當他有checklist，又說上面亦有個主管幫他再check。他亦有個案是會reject回來的，剛才我們已叫他提交資料。

主席：

是的，那問題是甚麼？

葉偉明議員：

但是，有很多人投訴，根本上沒有收過任何章程。為何這個程序沒有發揮過效果呢？

主席：

你就剛才回答的問題，有否補充？你是否明白這問題，朱先生？

朱仁毅先生：

我明白這問題，我沒有補充，我剛才已經解答了。

主席：

OK。

朱仁毅先生：

謝謝主席。

主席：

下一位是林健鋒議員。

林健鋒議員：

主席，我也是想繼續跟進這個問題。朱先生提到他們有一些培訓及一些指引給前線員工進行推銷工作，但他們並不會提供講稿，為何他們有這樣的決定，即不提供一些銷售講稿給前線員工呢？即是否培訓已經很足夠，他自由發揮也可以，一定不會出錯？為何有這樣的決定呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，首先我想指出，我們的員工是不可以自由發揮的。他一定要根據產品的prospectus，根據我們因應每一個產品而度身訂造的風險確認程序，就每一點向客戶解釋。如果客戶不明白，我們一定要停下來，我們的程序是，他問到某個問題，如果不明白的話，我們便要停下來，向他解釋。如果客戶不接受那個問題，即風險確認程序，如果他不接受的話，我們便會終止這個銷售過程。

主席：

林議員。

林健鋒議員：

主席，這個就是他們銀行的指引。但員工實際上有否這樣做呢？至今天為止，我還是聽不到朱先生有一個很確實的答案給我們，指他們是有這樣做及如何做。因為早前，朱先生也說到，在回答問題時說到，當這些前線員工完成工作後，他們的主管便會和他們傾談。他說主管一般都會問他們："今天怎麼樣？"你剛才是這樣答的。那麼，實際上是如何呢？員工回答說："OK，完全沒事，人人都很樂意買我們的產品。"這樣是否算是完結一個查詢或所謂日間工作的調查呢？

朱先生亦說到，因為因應一些客戶的要求，不可以在寫字樓內完成這些買賣工作，要到地鐵站或快餐店進行。如果在那些地方進行交易，便不可以錄音。那是否連這些筆記等等都沒有呢？如果有，這些筆記會否在紀錄之中？主管是如何處理這些資料呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我首先想說一說，就是我剛才沒有說過主管每天會問員工："你今天做得怎樣？"我剛才沒有提及這點。我是說，每一次的風險確認程序做完後，我們的 **Branch Operations Manager**，他需要審核這份文件，看看是否滿意。不滿意的話，會發還給同事再做。除此之外，我們有一個部門 —— **Business Management**，它的職責是支援前線員工及監察前線員工的銷售程序。再加上，我們還有一個 **Business Control Unit**，它負責審核生意經營的風險，當中它全部都會審核文件，以及監察員工在銷售過程中是否做得足夠、有否跟着我們的指引做。他們是不可以自由發揮的。

主席：

林議員。

林健鋒議員：

主席，答來答去，我只聽到，當有客人認同這個產品，便會和客戶經理簽署一份文件，然後交回你的銀行。銀行的風險管理或其他人士，會就着這份文件處理有關的評審等事項。但我問的不只是這份文件，因為在過程之中，怎樣介紹產品給客戶等情況，一定會有一個紀錄。因為如果不是在銀行內做的，便沒有錄音了。我相信，如果一個負責任的前線銷售員，都會有一些筆記或紀錄。這些紀錄是否存在，你們的委員會或風險委員會，如何處理這些資料呢？不是說前線人員把合約帶回來，你便處理該份合約便完事。而是過程，我想瞭解一下，你們是怎樣做的。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

是，主席，我們的過程，我不再說了。因為我們剛才已經說過很多次，即是我們會做甚麼，我不說了。但是，我們持續地培訓員工，我們每一天都開會提醒他……

林健鋒議員：

主席……

朱仁毅先生：

……在銷售過程中他需要注意及需要做的工作。

主席：

OK，林議員。

林健鋒議員：

主席，我們聽了很多次，我們聽到在培訓過程中，他們的督導員或指導員就會叫前線人員做甚麼，但實際上有否做到，以及如何監察，一直都沒有回答，朱先生。

主席：

朱先生，可否就這個……

Mr John SHELLEY:

Mr Chairman, could I ……

主席：

我想朱先生先回答。

朱先生，我想你聚焦回答這個問題。

朱仁毅先生：

是，主席。我們的主管，每間分行的主管，他的工作職責，就是監管員工，確定他們有做……

主席：

他是問如何監管，而不是說原因。林議員現在是問你怎樣做，你要回答問題。

朱仁毅先生：

我們每間分行的主管及 portfolio consultant，他們在分行內，當我們的員工做銷售的時候，他們會看員工有否做足程序。我們之後，剛才提過我們有一個 Business Management 部門，它的職責便是確定我們的員工有根據我們的指引，即銷售過程是根據指引來做好的。

主席：

林議員。

林健鋒議員：

主席，他沒有回答我的問題。他仍然是說有這樣的指引，但如何做呢？我剛才問，如果在銀行內做，就有錄音。如果在銀行外做，就沒有錄音，會否有筆記或進行過程的紀錄？有沒有呢？你們會否就着那些去question有關的前線員工呢？即是這些程序，你們有否做足？有否這些紀錄或有否紀錄可以提供給我們？

主席：

朱先生，因為這個問題，很多位同事.....其實我們是不想這樣重複的，很多同事問同樣的問題，你始終都沒有回答。是否簡單來說，其實我上一次都提過，即是說，你那些指引、要求確實寫得很清楚，文字上非常清楚，寫了很多資料進去，全都給了員工，至於他做得如何，其實你沒有甚麼特別的方法，沒有既定的方法，去提他們、查他們究竟有否做足，我想問你意思是否這樣？因為每一次你都是一樣的答法，你是沒有回答的，我不想浪費太多時間。你的意思是否即是說，你根本沒有辦法、沒有理會他們做或不做，總之指引已寫了，他們會做的了，你很相信員工。是否這個意思呢？朱先生。

朱仁毅先生：

主席，不好意思，或許我說得不清楚，即是其實最好.....

主席：

我現在問你是否這個意思，你先回答我的問題吧。

朱仁毅先生：

.....其實最.....筆記這一點，我就真的回答不到你，真的.....

主席：

你還是不說，我剛才用另一個問題問你，你還是沒有回答我的問題。

朱仁毅先生：

……但是，最……

主席：

我們問問題，你就要回答問題，你不要說別的事情，這是很浪費時間的。我剛才已將問題講了兩次，你可否再回答我，你是否這個意思，我是問你，這亦是我剛才所說的。

朱仁毅先生：

主席，我剛才提到說，在那個風險確認的程序中，我們是有將這些事情向客戶說明。在那個程序中，無論我們的銷售員工也好，我們的客戶也好，都要簽署確認真的講過，真的討論過這些風險，他明白這些風險。這些全部是記錄在案，我想這些比筆記更好，這些是我們有系統性收集的資料。

主席：

林議員。

林健鋒議員：

主席。

主席：

我想他的意思即是說，客戶簽了回來就是了，是這個意思。

林健鋒議員：

是。

主席：

你繼續吧。

林健鋒議員：

如果該名客戶真的很完完整整地明白所有條款、有關過程，他們亦知道風險有多大等等這些問題，現時就不會出現如今這麼多苦主向銀行提出的訴訟了。過程中一定會出現過一些不明

白或解釋得不清楚的情況，銀行方面如何可以確認這些銀行的前線人員(計時器響起)不會出錯或沒有出錯呢？你光說他填了一份表回來，全部"剔"了便沒有出錯了。我們都聽到很多苦主說，"銀行方面告訴我們是沒有問題的，這是保本的"，總言之就是利息高。但在實際情況中卻並非如此，他說他沒有說過，當時就說，"買吧，沒事的，你簽了就一定賺大錢的"。這些情況現在真的出現了，就是大家有爭拗的情況，那麼你一定要拿出紀錄，證明前線人員是很完完整整地介紹過，可我們現時都看不到，我們只看到那份表有幾個"剔"、有一個簽名。這樣是不是一個良好的管理方式呢？這些東西我們都看不到，或許朱先生可否不要說前期的工作了，即實際上，這些有否實實際際做過出來呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，這份"風險確認程序"，是在每一個銷售個案之前都要做好的。這是一份法律文件，這是一份很莊重的文件，我們前線員工一定要將風險向客戶指明，客戶亦簽了回來。我想這是一個最好的文件紀錄，說明這些情況是有發生過的。

主席：

即簡單來說，客戶一簽署，責任便不在銀行方面，又不在前線人員方面，而是在客戶方面。是否這個意思呢？朱先生。

朱仁毅先生：

主席，不是的。為何我回答你說不是呢？因為我們的確有發現我們的員工在這過程中做得不足，我們是有發現的。而在這些情況之時，我們收到投訴，我們就會處理這個個案，而我們亦有因為我們員工在銷售過程中做得不足而作出一個賠償。所以，我們不單止做了，根據文件紀錄做了之後，如果有做得不好、不對的，我們會有另一個程序去跟客戶坐下來，告訴他"我們這名前線員工可能做得不足，我們將作出賠償"。我們有這個程序，亦有做過不少這類個案。

主席：

你始終沒有回答到你用甚麼方法去找出前線員工做得不足，你從沒有回答過這點。

朱仁毅先生：

主席……

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

……關於我們如何去找這個情況，就是看看我們收回來的“風險確認程序”，當中他們的簽名等等做得是否足夠，有否不妥當之處，有時候我們會發覺那些簽名或者不對。這些程序之時，我們就會去處理他的投訴個案。

主席：

各位，今天的研訊時間已到了，更稍稍過了少許。小組委員會將於7月13日下星期二上午9時30分繼續進行研訊。請兩位證人屆時出席，繼續向小組委員會作供。

現時在輪候的，今天第一輪的還有：陳健波議員、梁美芬議員。第二輪的還有：甘乃威議員、余若薇議員、涂謹申議員、梁國雄議員、石禮謙議員及葉劉淑儀議員。

今天的內部會議，我本人沒有項目要提出，不知道大家有沒有哪位想提出一些討論項目？

石議員。

石禮謙議員：

主席，可不可以要求銀行向我們補充一些資料，因為我們要跟進所有填過的form，以及剛才葉議員所問的那些已賠了的，以及他們自己找出的3種form，給我們看看，主席。

主席：

你的意思是想要求他們提供這些資料，對嗎？

石禮謙議員：

是的，提供這些資料。我們看到，因為很多時候……

主席：

你上次問的是很多的，即取回來的是相當多的。

石禮謙議員：

對了，因為這樣便可看到，這些客戶與現時投訴的客戶，有那些客戶填寫過、在何時簽署，那裏全部有日子，因為那裏都寫得很清楚何時有……

主席：

即是你肯定要這些資料，因為上次也是取回來給大家看。

石禮謙議員：

這樣我們便可以全部跟進他們是否真正有遵守他自己所說的規律。

主席：

那好吧。

石禮謙議員：

多謝主席。

主席：

朱先生，你明白他的要求嗎？那些資料。

朱仁毅先生：

主席，或許我想清楚瞭解一下……

主席：

石議員，你再簡單清楚些說一次吧。

朱仁毅先生：

.....他需要的是甚麼資料？

石禮謙議員：

他們現時有1 400多個客戶買了這些產品，主席，這1 400多個客戶.....

主席：

沒有這麼多吧。

石禮謙議員：

.....我未必能取得一千幾百個，現在有投訴的產品，投訴那些.....

主席：

名字我們是不要的，對嗎？

石禮謙議員：

不要名字，不需要名字，主席。

主席：

不是1 400餘個這麼多吧？1 300多個。

石禮謙議員：

投訴的那些。

主席：

你想索取全部1 300多份？

石禮謙議員：

是的，有哪些投訴，現時向他們投訴的客戶，所有那些投訴個案，我不需要取1 300多份，所有向他們投訴的那些。

主席：

只是投訴的那些，因為上次取回來的有千多份。

石禮謙議員：

我想取回整個.....不要他們的名字，主席。投訴他們如何做那份assessment form，如何去跟進那份assessment form，那些assessment form何時填寫，他們何時看資料，因為他在45(A) —— 他自己的written statement —— 寫得很清楚，他們要遵守(A)、(B)、(C)、(D)、(E)，即45.10那裏，主席。我只是就那方面作出跟進。

主席：

即只是投訴的那些，OK。明白這個要求嗎？朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我明白的，但這些是我們與每一個individual customer之間簽署的文件，我們是不能說.....

主席：

我們不要名字，你可以刪除名字，我們是不要名字的。不需要客戶的名字，OK？好了，你會提供的，是嗎？朱先生。

朱仁毅先生：

因為這些form上面全部都有客戶的資料，有他們的名字，有他們的簽名.....

主席：

我們不要名字啊，朱先生。你把名字遮掉，我們不需要名字。是的，我們不需要名字。會後提供吧，朱先生。

Mr John SHELLEY:

Mr Chairman

主席：

我想朱先生回答，我現正要求朱先生回應這個問題，很簡單的問題而已。

朱仁毅先生：

問題是，這些suitability questionnaire，這些風險確認程序，是我們與客戶之間的資料。

主席：

我們是不要名字的，朱先生。這些文件.....你可以將客戶的名字全部遮蓋，不需要名字。

朱仁毅先生：

我們之前已提供過文件給你們看，即是.....

主席：

朱先生，你聽着，我們現在是用《立法會(權力及特權)條例》進行這項工作。根據條例第17條，凡任何人在研訊期間、訊問過程中，拒絕回答——當然亦包括提供資料——由小組委員會所提出的要求、一個合法的要求，如有關的問題是要處理的話，除非根據這項條例得到豁免，否則屬於觸犯藐視罪。朱先生，我提醒你。

朱仁毅先生：

主席，我明白的。

主席：

你會否於會後提供？

朱仁毅先生：

我明白你.....

主席：

我不要那些名字，我們不要客戶的名字。

朱仁毅先生：

是，我明白的。我想先瞭解一事，就是我們現在談的是風險確認程序，最後在買產品之前簽署的那份文件，對不對？

主席：

石議員。

石禮謙議員：

對的。

朱仁毅先生：

OK。可否容許我跟我的法律顧問談一談，然後回來回答主席你？

主席：

你現在可以很簡單地問一問，是可以的，但不能詳細討論。現在你可以很簡單地問一問你法律顧問的意見。

(證人在諮詢其法律顧問的意見)

石議員，這文件在手上已有一份，32，即剛才其實都看過，項目32，文件W37(C)，即是這一份，是嗎？不過你想要所有有投訴的那些？

石禮謙議員：

是。

主席：

其實我明白你的問題。

石禮謙議員：

多謝主席。

主席：

(秘書告知主席葉劉淑儀議員及梁國雄議員舉手)是，好像是梁國雄議員先，接着……誰先？你先吧，好的，葉劉淑儀議員，你先吧。

葉劉淑儀議員：

主席。

主席：

是。

葉劉淑儀議員：

其實朱總沒有回答我的問題，我要他提供證明，W37(C) Item 5b這Base Prospectus，200多頁，是否追至茶餐廳、愉景灣，都給每一個客人看過？他有沒有證據？他有多少份放在總行？有沒有人簽過名，看過這些？以及有沒有違規銷售……

主席：

我明白是沒有回答，但我都替你跟……

葉劉淑儀議員：

……他沒有回答我。

主席：

是，我都替你跟的，他還是沒有回答。或者我們會後寫信……

葉劉淑儀議員：

我們要留意這點。

主席：

.....我們會後書面問他，好不好？葉議員，好嗎？

葉劉淑儀議員：

好。

主席：

因為我都已經替你跟，他還是沒有回答。

葉劉淑儀議員：

就是了。

主席：

行，我們會書面跟進。

梁國雄議員，你先說。

梁國雄議員：

我想他們提供那些錄音的.....即他們銷售時的錄音，這是非常大，即重要.....

主席：

即如果有的話，是嗎？

梁國雄議員：

是。我們可以把人名delete掉。這是非常重要的證據，因為他們說在地鐵站都能售賣，那麼地鐵站的沒有錄音，地鐵站是沒有錄音的，大家都知道。如果他坐着靜靜地錄了的那些就是證據了，即是究竟在地鐵站、茶餐廳、球場可否做到？其實是一個非常重要的佐證。

主席：

余若薇議員，你是否就是想說這點？

余若薇議員：

主席，都是要求資料方面。

主席：

好。上次……你肯定要這些資料，是嗎？梁議員。

梁國雄議員：

是的。

主席：

因為之前都嘗試問過，好像之後大家都沒甚麼跟進，已問了他拿。

梁國雄議員：

因為這是最新的調查，啟發了我們。他們說，即他們已承認在地鐵、茶餐廳做都是可以的。那些情況並沒有錄音，我們就拿……

主席：

拿一個……拿一個……

梁國雄議員：

即看他們在那……

主席：

……拿一個例子吧，不是要全部拿回來，拿一個例子吧，好嗎？

梁國雄議員：

OK，是的，拿一部分……即他們提供……

主席：

等一會兒，我們稍後跟進這點，先讓他回答。

余若薇議員，你還有一個……

余若薇議員：

是的。

主席：

我想……你先問完吧，好嗎？

余若薇議員：

謝謝主席。

主席，因為剛才葉劉淑儀問的那一點，其實我都準備在下一次的時候會跟進的。

主席：

OK，是。

余若薇議員：

所以，因為主席剛才你說叫他書面回答，那我希望，主席，因為書面回答並沒有時限，他可能兩星期後才回答我們。其實葉劉淑儀問的問題很具體，其實他亦應該是知道的，即……

主席：

或者……

余若薇議員：

……5b那一點，印了多少份……

主席：

明白，是。

余若薇議員：

.....因為據我們的資料，只有一份，只是在IFC而已，所以我希望，主席，你要求他去查清楚之後，他下一次到這裏聆訊時告訴我們。因為我不想.....

主席：

沒錯，我明白的。

余若薇議員：

.....到不知兩個星期後才提供書面答覆。

主席：

我明白，我要問一問葉劉淑儀議員，你是否同意下一次呢？其實這是最快的，因為星期二已經會處理了。

葉劉淑儀議員：

是了。

主席：

因為其實我們替你跟進，時間又未夠，那麼，余議員答應在下一次或者你可以大家一起跟進這問題，好嗎？

葉劉淑儀議員：

這是很簡單，他應該知道的。

主席：

是，很簡單的問題，好嗎？

余若薇議員：

主席，還有.....

主席：

那麼，我們不以書面提問了。OK。

余若薇議員：

主席，還有那風險評估方面，即那suitability適合度和風險評估，其實每一隻產品都有1份的。其實甘乃威議員已經問了他有一些他需要的，其實Himalaya應該亦有1張，他現在給我們的只有1張，就是迷債35那張，那我要求他，即Himalaya的都一併給我們，主席。

主席：

嗯。

余若薇議員：

主席，錄音方面，即梁國雄問的錄音方面，其實我見過荷銀的苦主，他們告訴我們，他們其實有那些錄音，但因為銀行不同意他們讓第三者看，所以.....當然他說他願意，但我當然沒有看過，當然沒有聽過。

所以我剛才，主席，你留意我問他時，是問銀行是否同意，他當時說不同意。主席，我希望我們稍後內部會議也跟進這點。當然，如果朱總現在改變主意，說他願意，即同意，自願讓我們那些苦主可以把電話錄音給我們看的話，那當然沒有問題，否則我們會在內部會議處理這問題。

主席：

我想這樣，我想朱先生先回答剛才的問題，然後我會請你兩位正式作出要求，好嗎？

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，關於適合度調查及風險確認程序方面，可否這樣：我們或者給你們看一系列的example，因為其實每一份文件內所問的問題是一模一樣的，如果是同一隻產品的話。正如剛才我提及，我們會於會後立即提供.....在下一次開會之前向議員提供剛才說過的幾隻，第一隻、最後一隻、我們這次討論的那5隻產品，它們的風險確認程序，我們會提交給委員會，好不好？

主席：

石議員剛才的問題，我們的要求不是這個要求。我相信你要完全依石議員的要求，譬如所有投訴的例子要給我們，這是他的要求，我們不可以跟你討論、討價還價以拿取你們的資料，是不可以的，朱先生。

朱仁毅先生：

OK。主席，我們可否與律師跟你坐下來談談這個問題？

主席：

不可以，不可以，朱先生，你只要回答是否願意提供便行。

Mr John SHELLEY:

Sorry, Mr Chairman, can

主席：

我想朱先生回答這問題，因為我們石議員的問題是給朱先生的。

朱仁毅先生：

主席，你現在需要的，即是根據議員所說，他現在需要的就是我們的適合度調查，所有有投訴的客戶的適合度調查，對不對？

主席：

適合度調查？我剛才已給你1個例子，項目32這份文件，石議員要求凡有投訴的都給我們，但不需要客戶的名字。

是這個，32嘛。

朱仁毅先生：

即那個.....

主席：

有投訴的那些表格，項目32，不要客戶的名稱。

朱仁毅先生：

我就是想確認一下，那就是所說的 Suitability Questionnaire，對不對？

主席：

Suitability Questionnaire，沒錯，&因為是很長的，& Risk Confirmation我無須讀出整個名字，你知道是項目32，是嗎？

朱仁毅先生：

我只是.....我只想確認是這份而已。

主席：

32是對的了，32，因為是你們給我們的。

朱仁毅先生：

是。

主席：

OK，好。

朱仁毅先生：

明白。

主席：

好了，現在就其他的要求，不如在此一併說出來了。

梁國雄議員，你先說。

梁國雄議員：

主席，他提供一些.....

主席：

且慢……

你剛才肯定會提供的，是嗎？我……

朱仁毅先生：

主席，你都叫我提供，我一定會提供的。

主席：

你即是說"是"，對嗎？沒錯，人人都聽到他的，OK。

梁議員。

梁國雄議員：

我要求他們提供一些錄音紀錄。余若薇議員說其實有些苦主已經有，因為銀行不同意他們讓我們聽或者公開，我明白他與苦主之間有些協議，但今天調查時，我希望從他們那方面可以拿到，或者他不反對那些苦主便已經行了，即他拿來……我解釋為甚麼要這樣做，我們不想知道別人的私隱，而是看看他們實際……

主席：

你無須在這裏解釋，你要求便行了。

梁國雄議員：

好。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，這些錄音，即如果銷售程序在我們的寫字樓內進行，那我們便會錄音。這是我們與客戶之間的錄音，這些是我們銀行與客戶之間有一個……

主席：

朱先生，你即是說你不會提供，是不是？

朱仁毅先生：

我是不會提供的。

主席：

我剛才讀過給你聽，我相信你仍記得的，是吧？其實你是否
有特別的理由，你可否再清楚一點說明你的理由，為何不提供
呢？

朱仁毅先生：

那個理由就是，因為這些錄音是我們銀行與客戶之間作出的
錄音。

主席：

我剛才已讀過給你聽這個條例的第17條，要不要再讀多一次
給你聽？

朱仁毅先生：

主席，是不需要的。這個是.....

主席：

你接受.....即你會提供抑或不會提供？很簡單而已。朱先
生。

朱仁毅先生：

主席，這些錄音是我們與客戶之間的private的.....

主席：

你說過了，我現在是問你會不會提供。這個是你的唯一理由
而已，對吧？但我現在告訴你，你說的理由我們是不接受的，
我們不可以接受以這個理由不提供。我剛才問你，根據這個要
求，你會不會提供這些資料呢？

朱仁毅先生：

我們不是不想提供，但是，主席，我們希望能夠跟你有一個 private 的 discussion。

主席：

是不會的，不會的，朱先生，不會。這是公開研訊，我們想全世界都知道我們取證的過程是怎樣，不是關上門來跟你討價還價，給我們甚麼資料，是不會這樣做的。

朱仁毅先生：

主席，這是關乎一個法律觀點，我們是需要由我們的律師跟主席你去商討這件事的。

主席：

梁美芬議員，你有甚麼要補充這一點？

梁美芬議員：

是的。正正其實是這個問題，我就是想問，我手頭上有一個錄音，那個錄音我全部聽過了，對我們的查證是非常非常直接……

主席：

這些我們明白，因為其實……

梁美芬議員：

……不，你先讓我問下去，所以……

主席：

……不是讓你問啊，現在是不會讓你問的，你說完你的……

梁美芬議員：

不，所以我就是說……

主席：

.....我是問你是否要補充這一點.....

梁美芬議員：

主席，我想我們要跟進這個問題，我們在下一次，我們排到下一次，現在在這裏這樣處理是怎樣呢？因為我們有資料，我們要追問.....

主席：

你不要query我的做法，OK？

梁美芬議員：

不是query你的做法.....

主席：

朱先生，你是否提供這個資料？

梁美芬議員：

不，這是相關的，主席。

主席：

朱先生，你會否提供這些資料？你的理由我們不接受，OK？

朱仁毅先生：

主席，如果我們提供的理由你不接受，我只想跟你說，就是說，因為這關乎一個法律觀點，所以希望能夠——主席——能夠讓我們的律師和我跟你一起談談這一點。

主席：

陳鑑林議員。是，好的，陳鑑林議員。

陳鑑林議員：

我.....

主席：

就這一點而已，不想討論其他事情。

陳鑑林議員：

我明白。我想說，這樣吧，因為會不會是朱先生覺得那個法律觀點，是怕我們取得一些錄音帶之後會公開，可能會影響到一些私人資料等。我覺得，我們在這方面是否可以跟他們談一談，就是說如果他們要求不公開那些所謂私人對話的話，我們是否可以用一個閉門形式來聽那些資料呢？是不是這一方面亦可以解決他們法律上的擔憂呢？

主席：

你的意思即是第22段，是嗎？即是我們的《工作方式及程序》第22段。

陳鑑林議員：

我只是說，因為我們的目的最主要是去取證而已，我們不是要去公開某些銀行與私人之間的一些對話紀錄。在這一方面，如果銀行方面都可以提供給我們的話，我認為這個問題就已解決了。

主席：

所以我剛才提出第22段，可以告訴大家……(主席與秘書進行商議)

不如這樣吧，我不想在這裏討論，這些是內部商議，我只是提出，在《工作方式及程序》可以做到。

現在我們先聽過朱先生你這個回應，下次我們會繼續處理，好嗎？

現在我想告訴各位，稍後的內部商議沒有項目，除非有哪位想提出要討論，有沒有哪位？但是，即使沒有也好，我想提醒各位，下星期二早上9時，請各位準時出席。你們很快會收到通告，關於屆時9時會處理甚麼事項，好嗎？

是，梁國雄議員先說吧……

梁國雄議員：

我真的要講一講，因為我聽到他們的理由，我也不想……

主席：

不過，我們現在不要討論這件事了，現在不適宜……

梁國雄議員：

……因為我聽不清楚他說甚麼，他說是他與客人之間的事情，那麼如果那個客人已把錄音帶交給我們，是他們在反對，現在就只欠他們而已，你說甚麼花樣呢？客人不怕那些私人資料，他們有甚麼私人資料呢？

主席：

不要討論了，不要在這裏討論了……

梁國雄議員：

不，不，因為有……

主席：

不適宜呀，OK？

梁國雄議員：

不，你明不明白？電視機在拍攝呀，他這是等於在抹黑我們。現在那個問題是很多客人……

主席：

我們會後處理吧，好嗎？或者如果你需要……

梁國雄議員：

會後處理？我們豈不讓人抹黑了？

主席：

如果你有需要時，我會進行接着的內部商議，好嗎？

梁國雄議員：

不，我只想提醒你老人家……

主席：

不用你提醒我，梁議員。

梁美芬議員，你有沒有事情要討論？

梁美芬議員：

我覺得，下一次我們正正就會跟進這個問題，我都是追問那個問題，那麼留待下一次吧，因為現在談過，我們已準備就緒，就是要問這個問題……

主席：

我已經說了是下一次，不過你們又要討論。

梁美芬議員：

是了，我的理解就是下一次繼續問這個問題，他也逃避不了。

主席：

我已經說了是下一次討論了。我不想在這裏討論內部商議的事項，OK？

梁美芬議員：

是的。

主席：

現在宣布散會。

梁美芬議員：

好。

(研訊於下午12時58分結束)