

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

第四十次研訊的逐字紀錄本

日期： 2010年5月28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
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
陳茂波議員, MH, JP
陳健波議員, JP
梁美芬議員
葉偉明議員, MH
葉劉淑儀議員, GBS, JP

缺席委員

林健鋒議員, SBS, JP
梁家騶議員

證人

公開研訊

花旗銀行(香港)有限公司
行政總裁及總經理
盧韋柏先生

花旗銀行(香港)有限公司
財富管理業務總監
林素芬女士

Legislative Council

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

Verbatim Transcript of the Fortieth Hearing
held on Friday, 28 May 2010, at 9:30 am
in the Chamber of the Legislative Council Building

Members present

Ir Dr Hon Raymond HO Chung-tai, SBS, S.B.St.J., JP (Chairman)

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

Hon James TO Kun-sun

Hon CHAN Kam-lam, SBS, JP

Hon Emily LAU Wai-hing, JP

Hon Abraham SHEK Lai-him, SBS, JP

Hon Audrey EU Yuet-mee, SC, 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

Hon Paul CHAN Mo-po, MH, JP

Hon CHAN Kin-por, JP

Dr Hon Priscilla LEUNG Mei-fun

Hon IP Wai-ming, MH

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

Members absent

Hon Jeffrey LAM Kin-fung, SBS, JP

Dr Hon LEUNG Ka-lau

Witnesses

Public hearing

Mr LO Wai-pak, Weber
Chief Executive Officer & Country Business Manager
Citibank (Hong Kong) Limited

Ms LUM So-fan, Fanny
Director of Wealth Management
Citibank (Hong Kong) Limited

主席：

首先歡迎各位出席"研究雷曼兄弟相關迷你債券及結構性金融產品所引起的事宜小組委員會"的第三十九次公開研訊。我們歡迎花旗銀行(香港)有限公司(以下簡稱"香港花旗銀行")的兩位證人再次出席小組委員會的研訊，他們分別是行政總裁及總經理盧韋柏先生及財富管理業務總監林素芬女士。

我請各位委員留意，整個研訊過程都必須有足夠法定人數，連主席在內共6位委員。此外，《立法會(權力及特權)條例》所賦予的特權，只適用於研訊的過程。小組委員會《工作方式及程序》第13(g)段訂明，所有議員，包括非小組委員會委員的議員，都應避免在研訊過程以外的場合發表與研訊有關的意見。《工作方式及程序》第23段亦訂明，委員不應披露任何有關小組委員會閉門會議上的內部討論或曾考慮的文件的資料。

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，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，而且必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，就着向香港花旗銀行取證的研訊，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，余若薇議員及葉偉明議員已申報，他們在香港花旗銀行有開立戶口。葉劉淑儀議員及陳健波議員申報，他們都持有美國花旗集團的股票。此外，劉秀成議員亦申報其太太曾在香港花旗銀行購買ELN。

我現在宣布今天的研訊開始。

小組委員會將會繼續就香港花旗銀行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香港花旗銀行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及銷售過程方面取證。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。

盧韋柏先生和林素芬女士，小組委員會已同意由香港花旗銀行投資產品及銷售主管李貴莊女士及高偉紳律師行顧問律師程蘋女士陪同你們出席研訊。請注意，李女士和程女士不可向小組委員會發言。證人亦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。

由於盧先生和林女士在之前出席研訊時已宣誓，所以今天你們會繼續在宣誓下作供。

我想提醒大家，每位委員將會有10分鐘時間向證人提問和讓證人回答。委員如想就某份小組委員會文件的內容向證人提問，應指明該份文件的編號以及段落，以方便證人及其他委員參考該份文件。

此外，為了善用研訊時間，請委員的提問盡量精簡及具體，而證人亦須明確及切實回應問題。委員無須再三向證人追問同一問題。另一方面，證人亦不須重覆已講過的說話或大家已知悉的背景資料。無論證人或委員，須在主席示意後才可發言。

委員提問時，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5月25日的研訊結束時，尚有4位委員輪候提問。我現在先讀出他們的名字：陳健波議員、石禮謙議員，涂謹申議員和甘乃威議員。

盧先生，我現在先提出今天的第一條問題。

證人陳述書(W34(C))第6c項文件第12頁，根據題為"Sales Process of ELN (Non-principal Protected)"的文件第3段，香港花旗銀行只可向風險狀況級別為"6"，即最高的一級的客戶或"Execution-only"的客戶提供ELN服務。此外，只有風險級別為"5"的客戶才可獲准不按既定做法處理，類似"Deviation may be granted for Risk 5 customers only but not for customers with lower risk profiles"。想問一問盧先生，何謂"Execution-only customers"呢？香港花旗銀行如何界定哪些客戶為"Execution-only customers"？盧先生。

花旗銀行(香港)有限公司行政總裁及總經理盧韋柏先生：

主席，"Execution-only"是指，當客人如果對產品有興趣，而他不想給我們做一個risk profiling的機會，所以這便是"Execution-only"。

主席：

那麼，"Execution-only customers"是否也須要接受風險承受程度的評估，才可購買ELN —— 即risk profiling —— 如果不是，銀行為何有這樣的決定？盧先生。

盧韋柏先生：

主席，根據我們的policy，我們每一位客人，如果想購買任何investment產品，我們都要替他做一個風險評估，但有些情況下，有些客人可能對自己的一些information並不想透露，而他對某產品特別有興趣，所以該些我們會列為"Execution-only"。

主席：

但在一些情況下，是否也可以免除他接受風險承受程度評估？

盧韋柏先生：

我們會嘗試去..... sorry，主席，我們會嘗試去詢問客人，但如果客人不想向我們disclose一些information，我們會classify他成為"Execution-only"。

主席：

那麼，如果他自己說不想你做這評估，你便就此接受，因為他不想說太多讓你知知道，你便可以直接將他定位為"Execution-only customers"，就此便界定，是否這樣呢？盧先生。

盧韋柏先生：

主席，沒錯。

主席：

那即是說，這個部門會有某些人做這決定，是不是呢？盧先生。

盧韋柏先生：

主席，要看當時那客人，當他有興趣買一隻產品或投資產品的時候，我們要依我們的程序，替他做一個風險評估。如果客人的意向是他不想向我們透露這些information，我們便會與客人確定，而客人亦同意的話，我們便會classify as "Execution-only"。

主席：

我是問，這樣的決定是由銀行哪一位負責？

盧韋柏先生：

主席.....

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

.....在"Execution-only"方面，當同事遇到這情況時，其實他需要其supervisor的同意。

主席：

那麼，其supervisor根據甚麼情況、甚麼理由、甚麼理據來做這個決定，可以給他免除這評估？

盧韋柏先生：

主席，在"Execution-only"方面，要看當時客人的意向，他不想給我們這些information。當我們要ask for，我們的同事要ask for supervisor的approval時，我們要說明這理由，那supervisor亦因此而同意這理由。

主席：

盧先生，理由便是他不想給你資料，不想讓你做這評估，那你便接受，是不是呢？盧先生。理由便是他不想提供，不想做這個評估。

盧韋柏先生：

主席，沒錯。

主席：

是否即是說，事實上你們定出這評估的程序並沒甚麼作用？盧先生。

盧韋柏先生：

主席，在這雷曼的範疇裏，其實我們只有很少很少這樣的"Execution-only"的案例，但看一些不同的.....當那policy出現的時候，當每一個國家會有些可能不同的情況下，若客人對某些

投資產品有興趣，亦因此他們想購買，但又不想透露這些資料給我們，我們會有一個這樣的"Execution-only"的policy。

主席：

餘下的這部分，我想請林女士回應。在2007年10月至2008年6月期間進行的1 411宗雷曼ELN交易中，有多少宗是涉及"Execution-only customers"及風險級別為"5"的客戶呢？林女士。

花旗銀行(香港)有限公司財富管理業務總監林素芬女士：

主席，回答你剛才的問題，涉及"5"的一些風險評估或者"Execution-only"的個案中，其實是絕少數，在10個以下。

主席：

10個以下？另一個問題的呢？級別為"5"的呢？

林素芬女士：

已經將兩個……

主席：

兩個加在一起？

林素芬女士：

……兩個加起來。

主席：

還是少於……？

林素芬女士：

是的，正確。

主席：

OK。下一個問題是，根據證人陳述書W34(C)第45.1段，就分銷雷曼ELN而言，香港花旗銀行沒有將任何客戶或客戶群確定為目標客戶。但是W34(C)第6c項文件第10頁第3.1.1段顯示，香

港花旗銀行就分銷非保本ELN界定了Citigold及Citigold Select現有客戶為目標對象。請問林女士，雷曼ELN是否亦以Citigold及Citigold Select現有客戶為目標對象？如何才可以符合Citigold或Citigold Select的客戶呢？如何界定才可以合資格呢？林女士。

林素芬女士：

主席，我們Citigold開戶的要求是100萬港元，至於Citigold Select的客戶，客戶群的開戶要求是500萬港元。

主席：

銀行方面由誰人及如何接觸這些客戶並介紹雷曼ELN供他們考慮呢？林女士。

林素芬女士：

主席，在Citigold和Citigold Select這客戶群裏面，其實我們有一些客戶經理去支援他們的投資服務或財富管理服務。在他們的服務過程中，有可能客戶會討論到投資或財務管理，如果當中有客戶提出對類似的產品有興趣的時候，客戶經理會帶出有關雷曼的產品。

主席：

林女士，我接着想問一問，根據證人陳述書——即同一份文件——W34(C)第45.3段，如客戶提出要求，香港花旗銀行的銷售人員會向客戶介紹金融產品(例如ELN)。倘若客戶對金融產品並無認識，在甚麼情況下他們會主動要求銷售人員向其介紹有關產品而並無cold calling的情況呢？林女士。

林素芬女士：

主席，在我們的指引內，我們並不容許客戶經理進行cold calling，只會在討論的過程中，如果客戶有興趣，涉及一些財富管理的產品或服務時，客戶經理才會提供相關的資料給客戶。

主席：

銷售人員是否只可以在客戶提出要求的情況下，才可向客戶介紹金融產品(例如ELN)？即是你們在任何情況下都不會主動介紹的呢？林女士。

林素芬女士：

主席，是正確的。

主席：

若是，香港花旗銀行在2007年10月12日至2008年6月13日期間(計時器響起)，是否有發現任何違反上述規定的個案？如有，請把詳細情形告訴我們。林女士。

林素芬女士：

在relevant period內，其實我們逐一的.....因為事發之後，其實我們也會就投訴個案做一個review和調查，我們沒有發現一些cold calling的情況。

主席：

即是一宗個案都沒有？林女士。

林素芬女士：

正確的，主席。

主席：

我想把這少許也問完。香港花旗銀行有否要求櫃位服務員主動詢問客戶是否有興趣獲取關於投資機會，即例如雷曼ELN這一類的資料呢？林女士。

林素芬女士：

主席，我們櫃檯員工是不可以推銷任何投資產品。

主席：

如果客戶表示有興趣，銀行隨後是否便會採取甚麼行動，即例如轉介給另外一名有關人士，即Relevant Individual，去跟進呢？林女士。

林素芬女士：

主席，是正確的。

主席：

如果該有關人士，即RI，跟進這個客戶，該客戶是否會被當作主動要求銀行介紹金融產品呢？林女士。

林素芬女士：

對不起，主席，你的問題是……

主席：

我再多說一次。

林素芬女士：

是。

主席：

如果有關人士，這個RI，跟進這位客戶的話，這位客戶是否會被定為主動要銀行介紹金融產品？

林素芬女士：

主席，要視乎客人其實在當時要求一些甚麼資料。如果他是要求一些投資產品資料的話，我們的Relevant Individual會就他的要求提供相關資料。

主席：

我剛才說的是轉介了之後……

林素芬女士：

是。

主席：

.....轉介了給這位RI之後.....

林素芬女士：

是。

主席：

..... RI便與這位客戶去討論金融產品，那麼這位客戶便會被當作是他主動要求銀行介紹這類產品，而不是銀行主動 cold call，是否這麼定呢？林女士。

林素芬女士：

主席，是正確。

主席：

最後一點，這個有關人士(RI)可否向客戶提供投資意見，即 investment advice，抑或只可提供投資資料，即 investment information？林女士。

林素芬女士：

主席，我們是不可以提供任何 investment advice 的。我們會提供相關資料給客戶。

主席：

是，副主席。

黃宜弘議員：

多謝主席。我想問一問，有關證人陳述書W34(C)第24.6及28.1段所提及的，香港花旗銀行調派投資顧問，即 Investment Consultant，到不同分行向客戶經理，即 Relationship Managers，進行講解並給予他們持續的指導，幫助他們瞭解香港花旗銀行

分銷每一系列雷曼MLN及雷曼ELN的主要特點及風險這方面的問題。我想請問盧先生，投資顧問及客戶經理須具備甚麼資歷及經驗，有何分別呢？他們的background, qualification為何呢？盧先生。

盧韋柏先生：

主席，在我們.....

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

.....主席，我們在IC方面，在Citibank，在relevant period中，我們有31個IC，當時我們有27間分行。他們的資歷，其實在relevant period，他們在銀行界有13年經驗，而最高那個有25年經驗。按我們的minimum requirement，要當IC，他最少要在investment投資項目裏有3年經驗。但是，剛才我給議員的information是，他們有13年平均經驗，最高有25年經驗。在我們的RM方面，我們的RM亦要成為Relevant Individual，他有香港牌照，要考取了我們Regional的所有考試等。按我們的minimum requirement，他最少也要有兩年在relevant行業的經驗，他們亦平均大概會有3至4年經驗。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

好，多謝主席。投資顧問有否收到客戶經理就雷曼MLN及雷曼ELN所提出的查詢或關注呢？如果有，請問這些詳情是怎樣呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，在07年，當我們售賣時，即在relevant period，我其實上次都有陳述過的。當時，我們不是第一間售賣這隻產品的銀行，而當時在市場上都有很多其他銀行已經有售賣ELN這個產品。當時，其實我們跟同事有一些feedback，其實當時有很多人客都有詢問這類產品的資料。但是，我們確實有多少個out of，譬如說1 421當中，有多少個是自己問，有多少個是他有興趣，然後我們進行risk profiling的那個數字，我們現在沒有。

黃宜弘議員：

嗯。

主席：

我想跟進這一點，副主席，不好意思。

黃宜弘議員：

是。

主席：

盧先生，剛才說IC，即投資顧問方面，他是否一定都要是Relevant Individual，即有關人士？盧先生。

盧韋柏先生：

主席，沒錯，正確。

主席：

副主席，請繼續。

黃宜弘議員：

主席，我又想再跟進你剛才的一個問題，有關Execution-only customer及風險第5級方面。剛才證人說少於10個，這10個客戶當中，你們考慮到settlement時，是採取甚麼樣的態度呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，我看回個案，以我記憶所及，在那個Risk Deviation由5到6，其實在整個relevant period，Lehman是有6個。Execution-only我記得是好像有1個，但應該是.....即使是1或兩個，在settlement方面，或者在和解方面，其實我們會看回，不單是他們的原因，即deviation，其實我想在這裏解釋一下，由一個Risk 5的customer拿到去Risk 6的customer，首先，Risk 5要go through我們risk profiling的所有questions。其實，他唯一有機會可以有deviation，是他要去到5，才有一個機會可以買這個ELN產品。

我想，上次都說過，我們的risk profiling，1是最低風險，6是最高風險。所以，他最少都要去到5才會有一個機會有一個deviation。當客人都有興趣要買這個產品時，這個deviation，這6宗個案我們會如何做呢？就是說，那個RM首先要去寫一個Deviation Report，寫給他的上司，而這個deviation是要提交兩級以上的上司，即舉個例子，如果這是一個RM，他的Branch Manager是他的老闆，要去到District Sales Manager才有機會approve到這類deviation。在Deviation Form中，其實每一個同事均要寫明原因，為何這個客人，即使他有Risk 5，都要去購買這個產品。同時，那個District Sales Manager，舉這個例子，District Sales Manager看到這張Form之後，他亦要再問，譬如，他的Branch Manager是否認識這個客人，又或者他再問那個RM，人客為何要買這個產品，而他亦要justify，去寫明這個reason，這樣才可以取得approval，在這方面是有6宗個案。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

這幾個是否.....還有多少個是尚未settle的？

盧韋柏先生：

主席……

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

……根據我的資料，這幾個並沒有 settle ……

黃宜弘議員：

沒有 settle。

盧韋柏先生：

……因為其實我剛才說，人客經過 Risk Deviation，是有一個 process，他是明白的，我們的同事亦透過兩級 Supervisor 去取得 approval。我們見到，在 document 方面，這些其實是齊全的。

我亦想重申，其實在和解方面，不是只看一個因素，我們亦要看不同因素而作決定。但在這幾宗個案當中，我們是沒有和解的。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

主席，我想問一問第二個問題，金管局於 2008 年 11 月推出雷曼相關產品爭議調解及仲裁計劃，對象為個案已獲轉介予證監會的投資者。請問小組委員會以下的這些問題：第一，香港花旗銀行在甚麼情況下才會同意參與調解或仲裁呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，每一個案例，我們是個別看回他們不同的因素，亦有一些案例，我們嘗試去作出一些mediation，剛才副主席所說的，就是說當……譬如說我們跟人客有一個商議時，即可能在商討過程之中需要一個中間者或中間人去facilitate的話，其實我們會propose給我們的人客。但是，因為mediation需要雙方同意，所以在我們的個案中，我們暫時未有一個機會做到一個mediation，因為有些時候通常要雙方同意。但是，在我們的56宗個案中，其實大部分都是我們自己跟人客去商討。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

謝謝主席。我想問一問香港花旗銀行到現時為止，有沒有參與與該項調解及仲裁的計劃？如果有，請你提供以下的那些資料，這些我們要求的資料，你如果答不到，你可以會後提供給我們：第一，就是調解方面。到目前為止，已經安排與客戶進行調解的個案的數目；第二，以調解方式達致和解及個案的數目，以及所涉及的投資者數目和金額；第三，調解未能成功的原因；第四，在仲裁方面，已經安排與客戶進行仲裁的個案數目，以及最後一個，就是以仲裁方式解決的個案數目，以及涉及的投資者數目和金額。

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，在我們資料裏面，我們其實是未有一個個案是需要去做一個mediation及arbitration的。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

好，我問的便是這麼多。

主席：

好，現時請陳健波議員。

陳健波議員：

主席，立法會秘書處經常接到公眾提交意見書，表達個別銀行不當銷售的指控。我們都做 —— 即立法會都做了 —— 即主要有5個不當的銷售手法，我現時今天想首先問的這個，就是講一個我覺得是比較常見，在ELN的那些情況。

那個投訴就是說，花旗銀行的職員在沒有清楚解釋那些股票掛鈎票據性質及涉及的風險。客戶通常都被人 —— 即通常職員就告訴客戶，最壞情況都是收股票而已。這些都是很多人對ELN —— 其實不只是花旗，很多銀行都是這樣被投訴的。

那我想問，如果我們看回盧先生的陳述書，在39.1項那裏，花旗銀行其實有向前線銷售人員提供一些指引，即是說向這些準客戶介紹產品方面，要訂立一些最低的標準，有12項最低標準。我想盧先生看一看，其中我想講的就是(d)項，(d)項要求客戶確認他收取 —— 即客戶已經很細心看完所有那些發售文件所載的風險因素，而且是完全明白那個產品的風險。這是很清晰的，即你的文字寫得很清楚，即你的責任已經基本上是解決了，因為你已經有指引給職員，就是說你要確認客戶是很細心看完所有那些文件，亦都明白那些風險的因素。其實你這樣做了，其實去到法庭，那個客戶是很不利的，因為你是有指引的，但我想問的就是說，其實你有沒有指引職員、銷售人員應該究竟如何做這事情呢？他如何能夠確保客戶真的看完所有風險因素，或者明白所有風險因素呢？例如他如何解釋那些風險因素，例如他究竟給多少時間客戶看，還是我無理這麼多，總之客戶簽了名，說他看遍了便算呢？其實他可能一眼也沒有看過的。

那我想問，在實際執行上，你如何確保客戶真的明白那些因素？即我相信如果客戶真的看完所有那些因素，他就服氣一點，即不會其他這樣多怨氣這麼緊要。我想現時最慘的就是說，

很多人都以為最多是接股票而已。但事實就是說，現時真的變了"零"，或者很大機會變"零"。我想盧先生你如何解釋這個問題？即實際做的時候，你如何能夠確保客戶是有真的清楚這些東西？或是如何確保職員真的有做到他應該做的事情呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，我上次都有約略提過，但我想再看回在我們的陳述書的——舉一個例子，在我們的陳述書的item 2d、2e、2f，這是我們售賣最後一隻ELN產品。其實每一個產品，我們其實都會有一個一式三份的offering document，而offering document每一份亦都會有中英對照。在我們的指引裏面，在人客要——當他有興趣去購買這個ELN產品的時候，我們的同事是有責任與他go through這3份文件。而這3份文件即——我想回答議員剛才的問題，如果我們再細讀每一份文件，在Indicative Terms and Conditions，大概有差不多六成是cover講risk的風險的。而在頭一版，我想我上次都有講過，其實是有cover到他們亦都要去pay attention，即譬如說如果你看回2d方面，我們有個warning的方面，就會叫我們的人客去看回那些risk factor，亦都在那個——我們上次都有討論過"零"那方面，亦都會說這個是要他們留意不同的risk factor，而你去到後面的page，有差不多有六成的時間，其實都是講風險的。

不但是這裏，我們第二份的information sheet，其實亦都大概有很大的篇幅，都是重複講第一個warning那方面；第二就是說在不同的風險的因素，包括就是market risk、liquidity risk或者credit risk。而最後那個Draft Final Terms，其實都有再提到的。而到最後，人客要買這個產品的時候，那張subscription form——因為這裏沒有，那張subscription form其實人客簽名之前，他都有再提到一些很重要的risk factors的。所以，在簽名之前，我們是有不同的關卡，因為希望——亦都我們保障到，希望有個平衡點，就是說在不同的documents有清楚提及到，亦都make sure有一些不同的offering documents可以概括面比較闊。而人客買了之後，其實他會有一張Final Terms and Conditions，他亦都會有，那份亦都會有提及到風險的。所以，

回答議員剛才的問題，我們不但指引是有講，其實在我們現實的情況下，上次、我剛才都講過，就是說他會有足夠的、不同的時間去看到有很多不同的risk factors，包括今次所講的credit risk。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

主席，我想困難就在這裏。你文件上當然寫得很好，但你現時知道金管局都要銀行賣這些投資產品時都要錄音，為甚麼要錄音呢？就是說，你的文件是很"正"，但現時的問題就真的很多人都——不只是你花旗，很多間都是這樣被投訴，就是說其實並沒有說出全部，或者只是講好就不講衰的，或者衰的地方就很簡單地講。即我想這個就是現時我們面對的困境。但是，我想問的就是說，有些銀行——因為我們調查很多銀行，有些就有齊指引，即那些一定要講、那些是沒有的。但你們花旗就是沒有的，只是靠那幾份文件去做的。我想瞭解，為何你們沒有一個向銷售人員提供的講稿呢？即為何你們不會採取這個方法呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，在一個入職的Relevant Individuals，他們的training on 投資產品，尤其是specific的structured products，其實那時我們已經有提及到這些所有的minimum requirement。在我們的Investment Compliance Training，亦都有提及到。在賣structured products，在relevant period，我的資料，其實在6月，我們又再做一次training，尤其是當時為何會這樣做呢？亦都因為當時的市場對這些產品的歡迎——受歡迎程度是比較高，而我們推ELN——10月的時候，我們launched ELN的時候，都再做一次。

回答議員說當時如果沒有錄音，你如何去確保呢？其實在我們的機制下，除了我們有不同的additional measures，包括如果那個transaction可能是在電話，當時我們都會有電話錄音的。我們亦都會有神秘訪客。我們每一日同事做完這個documents之後，我們的Branch Service Manager每一日都會看。我們每年都會——或者定期都會做一個Branch Review，看看operating procedure。最重要一點就是說，我們其實駐行——因為我剛才都講過，我們有27間分行，當時的relevant period，而我們有31個IC，而我們的IC其實個role and responsibility，他們其實有三分之二的時間是做了coaching的時間，包括他——如果有新產品的時候，他要去train我們的RM。同一時間，其實.....

陳健波議員：

主席，對不起，因為我時間有限.....

主席：

陳議員，是。

陳健波議員：

.....我想，我想，即因為盧先生那些話都講過很多次.....

主席：

是的，我知道。

陳健波議員：

.....我只是想講，你講來講去都是說你們有甚麼訓練、甚麼——但其實在每一個銷售過程你如何監控呢？其實是沒有的。即坦白講，我覺得這就不是太好，但我想再進一步，因為問題是.....

主席：

無須評論了，陳議員。

陳健波議員：

.....我想問的問題就是說，究竟你有沒有規定那些職員真的做這個銷售時，起碼要幾多時間呢？因為你上次有講，說你估計應該是一小時左右。其實你有沒有實際去看職員究竟用了幾——用甚麼時間去做呢？因為你又做很多神秘測試，很多種，究竟你有沒有真正去瞭解每一個銷售大概花了多少時間？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，我上次講過，平均大約是1小時。其實有些feedback是3小時的，有些為何.....我上次也講過，因為其實買一個產品，conversation可能不是一次過的，可能有數次電話討論，亦會來到分行進行討論，所以根據我得到的feedback，根據不同的survey看到的branch review，其實個range是可以不同的。有些客人如果對產品比較熟悉，或已經在我們的銀行或其他銀行曾經購買，時間便可能較短。但是，我上次亦講過，平均大約是1小時，而我亦曾聽過，有些甚至是坐着傾談3小時的。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

你指曾經聽過有些是3小時？

主席：

盧先生。

陳健波議員：

好了，我想問.....

主席：

就這點我可否補充，不好意思，稍後補時間給你。盧先生，你說的1小時、3小時是說最近，抑或之前，即雷曼爆煲之前，是否都是這樣的情況呢？盧先生。

盧韋柏先生：

主席，這是relevant period。

主席：

OK，請繼續，陳議員，我再給你1分鐘。

陳健波議員：

那麼我很有興趣，為何你當時會走去聽一個人解講3小時，會否是你坐在那裏，他便講解3小時，如果你不在場便是1分鐘，會否這樣呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，或許我剛才說得不清楚，我是聽我的同事feedback給我聽，有些情況有機會是3小時，不是我當時去聽3小時，不好意思。(計時器響起)

主席：

陳議員。

陳健波議員：

對了，我的關注就是說，如果沒有監管人員或高層人員在場，究竟他會講多久？其實，我想，如果真的講解1小時，我不知道在1小時內是否只講好的東西而不提風險，我覺得.....不過，我不要說自己的comment。我想知道你如何確認，真的知道他們會講解1小時，或是否很偏離1小時的時間。我覺得如果你有指引讓同事知悉，他要講解多久，這樣對銷售會有幫助，讓

同事明白時間。但是，亦有很多質疑，便是究竟你們講多久？有些人說講半小時，有些人說數分鐘。所以，希望你可以有書面提供資料，究竟你們有何證據，證明你有充足的時間向客戶講解，我想瞭解多些。

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，我們沒有這個資料，不過，我再嘗試回答議員。其實，我們在分行內有一個IC，IC其實.....請容許我講一講這方面，因為他們是駐行的，他們有三分二的時間做coaching，有三分一時間，他有機會與RM一齊見客，而如果IC看到RM有任何偏離.....其實我們每星期差不多有兩至3天，IC會與RM做role play的。如果看回relevant period時.....我們RM的總數是287名，而我們有31個IC，平均小班教學，大概一名IC照顧大概9個RM。因為他們有參與這樣的討論，其實他們每星期都有機會與我們的RM有這樣的role play或溫習。

主席：

盧先生，如果那位IC放假或生病而未能上班，有沒有人代替他？盧先生。

盧韋柏先生：

主席，我們是有back-up plan的，即31名當中，因為我們只有27間分行，有些分行會有多於1名，或者有些分行，如果當.....我舉一個例子，如果沙田區有兩間分行，沙田區其中一名IC放假，另一名沙田區的IC會back up。

主席：

石禮謙議員。

石禮謙議員：

主席，我想跟進這個問題。上一輪我也問過，你說你平均用1小時向客人解釋。主席，我希望我自己有這個機會聽他們講1小

時，解釋給我聽，讓我領略一下，或者經過主席安排，讓他們解釋給我們議員聽，看看1小時能夠解釋多少，如何解釋。我亦很希望有機會在電話解釋給我聽1小時，手拿着電話筒，手也麻痺了，主席，1小時.....即他如何解釋，有沒有文件一邊看一邊解釋？這是很重要的。主席，我想remind提一提盧先生，他現在是under oath，即他的發言是有責任的，以及在這裏要理解很清楚。你說有1 421名所謂購買了雷曼產品的客人，銀行每年的收入是0.41% of你所謂的total revenue，你投放這麼多人服務這1 421名客人，你們平常的其他產品是否也是這樣做的？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，在整個雷曼產品.....我相信上次都有講過，是佔我們收入的0.41%。因為我們的客戶，整個銀行客戶的數量一定是多過1 400名很多，在我們整個財富管理服務中，其實產品多元化，不單止是structured products或一個結構性產品。所以，每名客人，其實有可能對某些產品有興趣，只是今次聚焦於有1 420名客人有購買雷曼產品。

主席：

石議員。

石禮謙議員：

主席，在這1 421名客人.....你的客人，向你們.....在你的陳述書W34(C)22.1中，你解釋你們沒有用這些marketing material，而你們是用private placement，可否講講private placement如何找到這些客人呢？是否這1 421名客人上門找你們，剛才你回答陳茂波.....陳健波議員的問題時，說你們的櫃位職員不會叫他們買，而是你們的客人自動要求你賣給他們的，是嗎？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，其實我都提過，在2007年時，這種產品的受歡迎程度是很高的，我們亦不是第一間銀行售賣這種產品……

石禮謙議員：

主席……

主席：

石議員。

石禮謙議員：

這事情他說了很多次，我無須知道，我現在是問Citibank，主席。

主席：

請證人無須重複以前講過的資料……

石禮謙議員：

因為時間很重要……

主席：

你要精簡一點，聚焦回應問題。

盧韋柏先生：

主席，在1 421名客人當中，是有些客人自己查詢的，亦有些是由於他們有些投資興趣，而由於這樣，我們替他們做了一個risk profiling，而因為這樣，我們才會售賣這產品給他。

主席：

石議員。

石禮謙議員：

主席，我想盧先生提供資料給我們，在這1 421名客人當中，有多少客人是持有所謂的定期存款？或者他現在不能提供資料，但我想瞭解，因為他一定有資料的，有多少是定期存款，而在定期存款到期時，就變了ELN也好，MLN也好，我想索取這些資料，是很重要的。主席，第二個資料我想索取的，他們的客人.....很容易的，主席，by age profile(年歲)，以及"幫襯"了銀行多久？這是那1 421名客人。

接着，你說是private placement，剛才你自己說的。好了，這些客人，是你的客人，是否你現在幫他們做存款的，那些不是RI來的，那些是其他的職員，對嗎？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，我們最主要有兩種不同的staff，一種staff是有牌的，有牌就是RI，有些是沒有牌的，他只能賣.....

石禮謙議員：

我只是問你定期存款.....管理定期存款那班客人，是否RI就可以賣這些產品？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，我們是以一個customer totality去看，如果客人有不同的產品，都是這個RI去睇的.....

石禮謙議員：

我現在問.....

盧韋柏先生：

都是這個RI去睇……

主席：

或者請盧先生先回應第一、第二個問題……

石禮謙議員：

有多少客人……

主席：

石議員，你問了首兩部分，是否想問清楚盧先生可否在會後提供這些資料？

石禮謙議員：

不是，主席，我現在問另一個問題……

主席：

他未承諾提供資料，我要他提供資料。

石禮謙議員：

OK。

主席：

是否會後提供……

盧韋柏先生：

主席，我現在已有些information……

主席：

……我想逐個來……

石禮謙議員：

主席，我們的時間很重要，我不想在此提供，接着……

主席：

不是，通常的習慣是，如果證人可以在會上提供，我盡量不想他在會後提供。

石禮謙議員：

主席，為甚麼要他在會後呢，因為我需要時間來跟進那些資料。

主席：

因為其他委員都要……

石禮謙議員：

但我們也要的，主席。為甚麼呢？問題很簡單，他現在給我文件，我沒有時間再看，因為我10分鐘的時間，我已經用了6分鐘……

主席：

我再給你兩分鐘時間，我都想知道，如果證人現時能回應這個問題，那份資料，我想現在知道。我給回你兩分鐘。

盧先生。

石禮謙議員：

多謝主席。

盧韋柏先生：

主席，回答幾個問題。第一個，65歲，我在上次都說過，8%以上；第二個，我們有一些數字，其實之前立法局秘書處都要求我們提交，我現在有一個draft information想告訴大家。在我們這1 421個人客中，在我們銀行過往3年有5個investment transaction的，有70%。平均來說，如果我去break down，MLN有68%，ELN有73%。即是說，大致上有七成購買今次1 421個雷曼票據的人客，過往3年在我們銀行有超過5個投資產品的transaction，5次，是有70%。

第二，回答剛才議員的提問，關於deposit，因為每一個人客要購買一隻產品之前，他第一個到的地方一定是deposit account，但說到有多少time deposit，我現時未有數字。不過，我亦可以提供另一個數字給議員，就是根據我們的資料，購買我們這次雷曼MLN產品的，有大概七成人客是之前在我們的bank買過structured product，而ELN也有大概五成。

石禮謙議員：

主席。

主席：

石議員。

石禮謙議員：

這是沒甚麼用的。為甚麼呢？你以前買過structured product，很多叫作甚麼structured product，是不是保本的structured product？或不是保本的structured product？即他這麼籠統地說，有點兒好像是……

主席：

你是想提出這些問題，要他再細分一些……

石禮謙議員：

主席，我當然要細分。我的問題很清楚，我的問題是有多多少，主席，有多少是定期存款，定期存款到了一個時間，然後由定期存款轉為買ELN、MLN。這麼簡單的問題，你兜了很大一個圈……

主席：

明白這個問題嗎？盧先生。

石禮謙議員：

……說他們以前又買了這些，又買了那些。我現在只是針對這一個問題。不要緊，你沒有是不要緊的。

主席：

現在回應這個問題……

盧韋柏先生：

主席，我沒有這個……

主席：

……會後提供資料吧，盧先生。

石禮謙議員：

主席。

主席：

石議員。

石禮謙議員：

我想看一看，你們做risk profile的時候，你們問了問題，然後你是"剔"的，他是否清楚……有沒有情況是你們的職員……即你解釋得很清楚，剛才你回答陳議員時，說你們提供了很多指引給他們，有沒有情況是你們瞭解到，是你們叫那些前線職員，叫那些教育程度不太高的那些，中文、英文也不太好，即使看完中文也未必瞭解到那份risk profile寫些甚麼的人，有沒有只叫他們簽了名，說"讓我幫你填吧"這樣子？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，是沒有的。

(公眾席上有一名女子高聲說話)

主席：

請公眾人士肅靜。公眾人士，請肅靜。

石禮謙議員：

主席……

主席：

如果樓上再有其他聲音發出，我會請你離開會場。

石禮謙議員：

主席，我又要……

主席：

石議員。

石禮謙議員：

……我又要提一提你是under oath的，現在他在這裏是發了誓的……

主席：

請你提問。

石禮謙議員：

……所以你不要……即我很希望你瞭解到你的情況。我想每一次這1 421份risk profile的文件，主席，我想叫他給我們看一看，因為每一個"剔"是否一樣的剔法(計時器響起)，有多少張是這樣看一看，簽名當然是不同了，但用"剔"的那些，麻煩他拿出全部這些risk profile的文件給我看一看，主席。我們大家都要看一看。

主席：

你要那份文件抑或想拿多少紀錄？

石禮謙議員：

主席，即是risk profile這張文件。如果很多是"剔"的，他相同的"剔"的那些，每張都是差不多的"剔"、"剔"、"剔"，照樣是這樣"剔"，以及每個人"剔"的都不同，主席。我是想拿這些文件

看一看，他說沒有，或者有些銀行.....1 421張是很少的，當中是否有個pattern呢？凡是"剔"的那些都是這樣"剔"的嗎？主席。他拿來給我們看一看，主席，因為現在總裁是說沒有這種情況。

第二點，總裁說所有1 421個客人，通通都是.....大多數都說謊，他們的職員通通是對的。我們要找尋真相，主席。我們也要瞭解情況，我不可以單方面聽Citibank的說話而我們卻沒得看。

主席：

你的意思是，石議員，你要求他把1 421個有關人士所填的表格副本全部提供給我們，是嗎？是不是這個意思？

石禮謙議員：

主席，你看看他那張risk profile

主席：

我想問你是不是這個意思，想問他拿全部1 421個？

石禮謙議員：

是的，主席。

主席：

我要先等盧先生回應。你可以把那些名字刪去。

石禮謙議員：

主席，或許這樣吧.....

主席：

石議員。

石禮謙議員：

.....因為現在總裁在這裏很多事情不清楚，我可否再給他一個機會，請他回去銀行問一問，這麼多間銀行的職員.....

主席：

是分行吧？

石禮謙議員：

那些分行，有沒有情況，即對他們的客人，對1 421個客人公道一些。有沒有情況是他們叫那些客人，不太清楚或不太懂英文，一些連中文也不太懂的客人，叫他們簽了，有沒有這樣的情況是叫他們"你幫我簽完，我幫你填吧。在這裏，你相信我吧。"為甚麼呢？因為很多客人對Citibank的前線職員是很信任的，我上一次問的信託，他們有信任存在。他們有沒有這個情況，他再回去問一次，不要就此回答我說沒有，主席。

主席：

石議員，你想不想盧先生分開每一間分行提供這項資料呢？

石禮謙議員：

是了，每一間分行，每一個RI，為何我們每個RI都說，好像盧先生剛才所說——因為他不代表所有RI——這麼多個in-charge，在每間分行，1 421個客戶通通睜大眼睛，很清晰地瞭解過才簽署的。可否請他把每一個拿給我們呢？

主席：

盧先生，即是說每間分行在這方面的資料，我們要請你提供。另外，剛才也提到的那些資料，即1 421份表格，把客人的姓名刪除後提供給我們。可否在會後提供？

盧韋柏先生：

我會盡力協助。

主席：

OK。

石禮謙議員：

主席……

主席：

你還有多少個問題？

石禮謙議員：

你會再給我多一兩分鐘吧？

主席：

再多兩分鐘？我已給了你3分鐘了。

石禮謙議員：

不，很簡單的。

主席：

你還要再多？

石禮謙議員：

主席，我想問一問，他有一張東西叫做profile allocation，這個profile allocation

主席：

你可否說那個reference？是第幾個項目？

石禮謙議員：

不是，這是Citibank的一個profile allocation form。

主席：

Item第幾？

石禮謙議員：

不是，是這裏.....我拿到的。但我只是問.....

主席：

文件是甚麼？

石禮謙議員：

甚麼？

主席：

文件是甚麼？那個編號呀，我們人人都要跟進。

石禮謙議員：

這個沒有編號，是我拿到的。不要緊的，我稍後給你們看一看，好嗎？我只是問他一個問題，他很清楚，他懂的。你看一看這個，你知道我在說甚麼吧？

你在06年8月與07年的分別，是有一個很大的分別。在06年的時候，你們有兩個sector，一個叫作"current"，一個叫作"suggested"。但到07年2月的時候，你改了，"suggested"變成.....不，對不起，在09年的時候，變成了"client requested"。即是你由你們銀行提供，說我叫你去買這些產品，變成你這張form所寫的，當作是客人要求你，你明白我說甚麼嗎？我給你看一看好嗎？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，我可否看看那張form？

主席：

請職員拿給盧先生看。

石禮謙議員：

對不起，因為有些資料我不可以讓你看到那個客人的名字。

(石禮謙議員從座位上站起來走向證人)

主席：

我想還是讓職員去吧。石議員，讓職員拿過去吧，你不要走過去。

石禮謙議員：

不要緊，因為我要掩着其他資料。(石禮謙議員走到證人面前)你看一看這裏吧，"client requested"及.....

主席：

其實，我希望.....

石禮謙議員：

.....這個"suggested".....

主席：

石議員.....

石禮謙議員：

你在這裏.....

主席：

你讓職員拿去吧，不要由你自己拿過去了.....

石禮謙議員：

不要緊，我樂意.....

主席：

.....不，你樂意，但我們的規矩是不可以讓每位議員都自己拿過去給證人看，這不是我們的習慣，我請你.....

石禮謙議員：

我要保護那些source of information

主席：

你可以把它刪掉，或者請職員替你做，但我們不可以每個議員都拿文件給證人看的。

石禮謙議員：

我同意的。

主席：

請盡快吧，因為這樣其他議員便要等很久，你……

涂謹申議員：

規程問題。因為我們這些紀錄在將來是要作為一個基礎資料……

主席：

是，沒錯。

涂謹申議員：

……用來做一些結論。所以，我希望主席或許可以考慮一下，因為其他議員沒有那份文件的話，我們是無法跟進的。

主席：

沒錯。

涂謹申議員：

第二，如果證人在宣誓時，你是透過走過去給他看，看完接着便說他已確認某些事情，即使我們到時候把它作為一個最正式的紀錄，如果他作出批評的時候，我們是很危險的。

主席：

沒錯，沒有基礎在其中，我明白，所以我剛才……

涂謹申議員：

我想應變成我們大會的文件，然後第幾段第幾行，全部有規矩才行。

主席：

是的。所以，我要使這個文件成為正式文件。

甘乃威議員：

主席，規程問題。

主席：

我不想出現太多規程問題。

甘乃威議員：

主席，我只想幫助石禮謙議員，因為其實他的文件我有一份，已給了秘書處影印，可以distribute給每一位委員，是有助討論的，我只告訴你其實有份資料。

主席：

可否這樣？因為現在時間過了5分鐘，我想請你再排隊，並非有太多人排隊，請你再排隊好嗎？這個問題.....

甘乃威議員：

我影印了的。

主席：

各位先有一份文件，所以我剛才不想任何議員離開座位取文件，大家沒有的，給證人看，我們不會這樣做，OK？請大家依照這個程序做。下一位是涂謹申議員。

涂謹申議員：

主席，我想問盧先生，我們知道那些不保本的雷曼投資票據，你們一開始已界定最高級別的風險是6級。我想問這個風險最高的級別，有沒有告知客人呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，當我們每一位人客要進行risk profiling的時候，當他答完問卷，而我們如果有機會再看這張form，我們會向人客說他是risk ranking 6，然後我們才會羅列不同的產品出來。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，我的問題不是說花旗銀行的職員有沒有告知該客人，他填完風險問卷是可以買.....應該說，他適合的風險級別可以去到6.....我是說他有沒有規定他的前線職員須告知客人，非保本雷曼票據的花旗銀行內部風險評估是最高風險的產品？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，回答議員的問題，在Item 12該張form裏，當人客知道他是risk ranking 6，亦都會羅列了那些產品出來，而ELN才會羅列出來。

涂謹申議員：

主席。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

我第三次問，假如我是你們的職員，有一位客人填完這張所謂risk profile後，我說："先生，你買現在這張票據是買最高風

險，即我們內部銀行所講最高風險的產品。”你有沒有要求你的職員要講這一點呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，在 exact wording，我們沒有一個白紙黑紙的 guideline，但在我們整個 process 裏，我們有規定如果當人客是 risk ranking 6 時，他才會羅列這些產品，我們才會開始銷售。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，這只是你自己跟你自己的 staff 的默契，我現在所講的是你的職員，如果我問有沒有，即是要問 1 421 宗 case 啦！我不是問，我講的層次是，你有沒有指引或訓練或指示，當他在買一些非保本第 6 級最高風險時，你告訴他：“陳先生，你正在買最高風險的產品。”有這個指示還是沒有這個指示？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，在我們的 training，我們有提及 ELN 是最高風險的產品，在 guideline 裏，我們沒有 specific 只講這個產品，當他售買 ELN 時要再提多一句這是最高風險的產品。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

為何不提呢？你覺得提了便心甘命抵呢？"客人呀，你在買最高風險的！"我為何這樣說呢？因為剛才盧先生說，他們有七成的客人在3年內買過5次investment transaction，如果他在這5次都買ELN，他可能5次都以為自己買很安全的產品。但是，如果你第一次便向他說："阿Sir，你正在買最高風險的。"第2次又說："阿Sir，你正在買最高風險的。"5次都這樣說，第6次就買中雷曼了，那便無話可說了。你6次都買最高風險的，我已告訴了你。他可能以為6次都買那些與定期差不多安全的產品的，因為定期就不是第6級嘛。你是否明白，盧先生？你可能事後認為不如遲些才這樣做，但你應想想為何不這樣做呢？因為它便是最高風險產品，與最低風險產品是兩個截然不同的東西。現在那些苦主的自救組說，九成的人都沒有獲告知這是最高風險的產品。為何不這樣做呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，在整個雷曼事件之後，如果我們回望，亦會看到在我們整個財富管理方面，其實我們.....如果議員看過我們的Item 12 Page 3，由risk rank 1至6，我們有很多不同類型的產品，其實我們沒有特別一個原因，特別要令人客去到risk ranking 6。因為其實risk ranking 1至5都有很多不同的產品可以銷售。而好似我剛才所說，整個雷曼的產品只佔我們收入的0.41，如果你再聚焦到前線員工來說，雷曼產品只佔他們很少很少的部分，何況他們收入的achievement

涂謹申議員：

主席。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

我不是問你的動機，我是問你可否想到一個原因，你的答案即是說，銷售"搵佣"、"食佣"不是動機。我現在問，為何不將最高風險產品這個性質，"他正在買這東西。"告訴他呢？即是有沒有原因？抑或是沒有，想不到原因，總之事實上沒有做過？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，我想再重申，我們不是沒有做，我們在table中，當人客知道risk ranking 6，才會羅列到這產品是ELN，其實我們的方法便是用這個方法做，不過，我剛才回答議員剛才的問題：我有沒有一個指引，要求RM一定要說這句說話？我回答你，在當時的指引中，我們沒有寫得這麼specific的，但在這process裏，當他答完這些問題，他取得risk ranking 6，才會羅列這個產品出來，這其實在我們的立場或在當時我們看到是一個方法，亦都告訴人客ELN這產品，這個不保本的ELN產品是risk ranking 6的產品。

涂謹申議員：

主席。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

天與地相距很遠，如果我是那位銷售的客戶主任，我說："盧先生(客戶)，你可以買最高風險的。"最後我要告訴他："盧先生，你買的便是最高風險的。"後面那一句是不同的，"你可以最高風險。"，接着你可能5次、6次都買最低風險也可以的。你明不明白他們的怨氣就在這裏？你告訴他們適合買最高風險，但我今次買最低風險，因為與deposit差不多，他們當然就是這樣說。但如果你講過這一句，這便是制度性的確保沒有人可以"屈"你，沒有人可以說你誤導，因為沒有錄音，陳健波議員也說沒有錄

音，上帝的錄影帶也借不到來重播，對嗎？我再問多一次，有沒有特別原因？如果沒有便沒有吧，對嗎？我不是質疑你說"食佣"是一個原因，故意不說，我沒有質疑你故意不說，有沒有特別的原因或討論過，或者minutes，或者開會講過為何不可以說。或者沒有的，總之就沒有做，使是這麼多。

主席：

盧先生。

涂謹申議員：

因為我還有其他問題，主席。

盧韋柏先生：

主席，沒有特別原因。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

OK，主席，我想證人看看他的陳述書Item 2a，就是保本票據。這裏說保本票據，在哪裏說保本是由誰負責？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，在.....

涂謹申議員：

是否"到期時贖回款項"那一項？

主席：

盧先生。讓他找一找。

盧韋柏先生：

主席，在Key Risk Factors內，在信貸風險內。

主席：

第幾頁？

涂謹申議員：

不是，主席，我不是問這個，我是問誰人負責保本？你現在這個是風險因素而已，但是不是之前的"到期時贖回款項"中說，"倘票據並無提早贖回，發行人將於到期日就每筆面值向各票據持有人支付計算代理根據以下公式釐定之一筆美元金額"，是不是這一句？(計時器響起)

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

其實，主席，我在現在的這一份內，我看到在信貸風險方面有提過。在我們其他的documents方面，在Information Sheet，2b，.....

涂謹申議員：

不如先簡單地問一問，我在稍後的10分鐘再問。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

你怎樣確保客人很清楚不是花旗負責保本，而是雷曼呢？

盧韋柏先生：

主席，在.....

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

.....那個Information Sheet，即在不同的情況下，在2b，第3頁 out of 18 page，其實在兩方面，就是說Investment Objective，"a note guaranteed by an investment grade Guarantor"亦要can accept 在最後.....

涂謹申議員：

Sorry, sorry，我看這裏，你說哪一頁？Sorry.

盧韋柏先生：

2.....

主席：

2b。

盧韋柏先生：

Sorry，2b，沒錯。

涂謹申議員：

不是，我正在看2a，你是2a，還是2b？

盧韋柏先生：

2b。

主席：

盧先生說2b。

涂謹申議員：

2b

主席：

他回應你是用2b。

涂謹申議員：

行，2b

主席：

先讓他說完，好嗎？

涂謹申議員：

2b的第幾頁，主席？

盧韋柏先生：

第3頁，如果英文方面是第3頁of 18頁。

涂謹申議員：

OK，主席，我跟你看回2a，因為2a是保本的。

那裏有一個信貸風險，你所說的。第3.....我正在看中文，即第6頁。這一堆東西，所謂到破產時又怎樣怎樣，其實是很深的東西，尤其是有一句，我當作是普通一個市民，他真的想去看這堆東西，那裏有一句是這樣的，第3行開始這樣說"投資者須承擔發行人／保證人未能履行其於票據下之責任"，但最慘的是，有一句是這樣的，它說"除非另行訂明，票據將構成發行人之一般及無抵押訂約責任"，即無抵押的那些就差一些，即在破產時，會還的機會小一些。但是，最慘的是，它說"除非另行訂明"，那個"除非另行訂明"就是說保本了。即是可以有兩個概念，那個概念就是，因為你說保本，於是人人都在想"很高，這是很高的"，會不會這樣誤會呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，在字眼上，我想可能是剛才議員有不同的理解。但是，我剛才.....我再重申，2b都是一個保本產品，因為我剛才所說 offering documents 其實是有2a、b、c，第一個是Indicative Terms sheet，這只是其中一個部分。在2b方面，其實我們在不同的地方都有提及，尤其是在page 3，一個簡單的.....

涂謹申議員：

主席，為甚麼我會這樣說呢？你記着.....

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

買2a的跟買2b的是不同的，那你即是.....

盧韋柏先生：

都是同一個產品。

涂謹申議員：

不是，你先聽我說。如果2a那個就是可能有幾十人或100人買了的，那買了2a的便會這樣誤會了。即我不是在說買了2b便沒有這誤會，我還未跟你討論.....

盧韋柏先生：

主席.....

涂謹申議員：

.....但我現在說買了2a的，如果真的逐句逐句看，你既然說保本，那你說如果它倒下就可能不能全部拿回，不過，除非另行訂明。那麼，你保本就是要另行訂明了，那我便很安心會"搞掂"了。

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，我想clarify一下，2a、2b、2c都是同一種產品。我們一個offering document共有3份，而我clarify 2b不是另一種產品，是同一種產品，不過我們用不同的offering document，希望盡量把足夠的information給我們的人客。而Information Sheet可能是一個.....即其實在真正的details，Indicative Terms sheet是在說何時收息，即日子，但是如果.....

涂謹申議員：

明白，.....

主席：

涂議員.....

盧韋柏先生：

.....page 3，是有機會，尤其是一個好..... summarize到一個form，就能告訴他們This Note "represent a senior and unsecured debt obligations of the Issuer"。

涂謹申議員：

主席.....

主席：

涂議員，還有多少要問？

涂謹申議員：

.....還有一句。

主席：

好的。

涂謹申議員：

即你期望一個普通市民，他是明白到我們律師，包括你旁邊的法律顧問，明白甚麼叫作senior 甚麼 secured notes，甚麼叫作差一些的notes，低一些的優先次序，你是期望你的市民是完全明白這點？即包括你說買那些3年5次的東西，是完全明白這些啊，還完全明白原來這個2b是override 2a，尤其是2a的第一樣就寫着保本，噯，保本就容易明白了。接着那些說senior debt、junior debt。喂，當然，你是banker，你當然是明白的，但那1 421個會否因為這樣就認為是保本。接着你說倒下後，原來我是甚麼叫作不抵押的。接着又"除非另外訂明"，我又以為那方面是除非另外訂明，原來是要看的，看到後面，原來這句跟這句是矛盾，接着原來哪句就.....記着，在風險內是detail drafting，你現在這是投資目標，是一些一般性的陳述而已。那你問我，如果我真的也算是知書識墨的，一般陳述就是總結而已，具體透露那個應是override的，那個應是優先的，但那個也說除非另行訂明，那難道這個你說投資目標的就叫作另行訂明？

主席：

盧先生。

涂謹申議員：

你明不明白我說甚麼？即實際上是會產生這樣的矛盾的。

主席：

讓他答你，讓他答你。盧先生。

盧韋柏先生：

主席，一式三份的offering document其實都同樣重要，我們亦沒有說哪個override哪個。回答剛才議員的問題，我們其實在不同的地方都有提及，我們亦不會要一般市民自己去看，我們的Relevant Individual，我們的前線員工是會解釋的，所以回答剛才議員的問題，我們會盡量在不同的offering document中是有提及這風險。

涂謹申議員：

即解釋……

主席：

我……

涂謹申議員：

……主席，也解釋了 senior debt、junior debt？

主席：

我想要再排隊，涂議員。

涂謹申議員：

這一句而已，是不是也解釋了 senior debt、junior debt？

主席：

盧先生。

涂謹申議員：

那1 421個都是這樣解釋？喲，我希望盧先生你想清楚。

主席：

盧先生。

涂謹申議員：

你又沒有講稿等東西，主席，如果你是不是那1 421個都解釋了？因為最慘的就是雷曼真的爆了，所以牽涉到的就是當中似乎有矛盾，內部是有矛盾，是令人誤會的，你說隨後講解便行，那是不是完全講解1 421個案，向每一個客說：你買的那些叫作無抵押貸款，而不是有抵押貸款。你是不是這個意思？

主席：

OK，回答完這一點。

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，當然我不能確保每一個都有講這句說話，但在所有的銷售過程中，如果人客有詢問的話，我們是會講明的。但是在不同的情況下……

(公眾席上有人高聲說話)

主席：

請公眾人士不要在上面再發聲，請你肅靜，保持肅靜。再出聲，我真的要請你出去。

盧先生，請你繼續。

盧韋柏先生：

我沒有補充。

主席：

不好意思，剛才時鐘不知為甚麼過了10分鐘後停了，其實現在已過了7、8分鐘，涂議員，所以請你再排隊。

甘議員。

涂謹申議員：

真的是時鐘都幫我了。

主席：

你多了7分鐘。

甘乃威議員：

主席，我想問盧先生，剛才我們很多同事……在陳述書提到，就是他們有1 421個客戶買了這些MLN、ELN的產品，我想特別提出，即ELN產品就有1 411宗，我想問這1 411宗內，剛才你亦講到這隻產品是一個極高風險，即在你的評級內是風險6，是最高風險級數，而你們亦會幫客人做一個risk profile的assessment，即評估。我想問這1 411個客戶內，這些ELN客戶中，有多少個是評為低於risk ranking的第六級？你剛才說過，若非被評為第六級，他應該沒法買到這個產品，應該是當客戶的risk ranking達到第六級，即"enhanced growth"那一級，才可以購買這個產品。那麼，在該1 411名客戶中，有多少人是未達第六級卻又買了這個產品的呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，我想clarify，1 411是指transaction。回答議員的問題，有6名客戶是第五級deviate至第六級的，out of 1 421個，整個的MLN、ELN。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

整個MLN、ELN，未達第六級卻又買了產品的客戶只有6人而已？

盧韋柏先生：

6名客戶。

甘乃威議員：

那麼，你是否已經與這6名客戶和解？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，剛才在早上我已回答副主席，我們沒有和解，因為當有deviation的機會，即當客戶要達到risk ranking 5、要得到risk ranking 5的時候，我們的同事需要取得兩級上司的批准，註明原因解釋為何客戶還是有意購買，因為他尚未達到risk ranking 6。在註明原因後，他的兩級上司也要批准並註明原因，我們才會批准的。

主席：

甘議員，這些問題早前還沒輪到你的時候已經問過，你可以提出其他問題。

甘乃威議員：

不，主席，不好意思，我想確認一下，因為我有一張form，題為 "Investment and Insurance Product Additional Client Demographic Form"，是否那些客戶.....即你們內部需要客戶填寫這些.....因為他有deviation，才需要填寫這張form，才由.....你剛才說是在對上兩級的經理——我不知道是否經理——對上兩級的人員填寫後，才可讓他購買。是否需要填寫這張form呢？

主席：

盧先生。

甘乃威議員：

如果需要填寫這張form，是否純粹只有這6人需要填寫這張form呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，這張form是另一張form，這張form用於保障我們所說的一些vulnerable customers的form，可能包括65歲或以上或首次購買產品的客戶等。我剛才所說有關risk deviation的form是另一張form。剛才我所說的6人，其risk deviation從5到6。我想，剛才議員所說的.....我猜他說的是我們提及有關vulnerable customers的那張form，是additional profiling那張form。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，剛才盧先生提及的那兩張form，你可否給一個.....在我們的資料冊，據我瞭解應該沒有這些表格，你可否向我們提供這些資料，讓我們參考一下，瞭解實際的程序？至於我剛才提及的.....

主席：

可否於會後提供，盧先生？

盧韋柏先生：

主席，可以。

甘乃威議員：

剛才我提及的"Additional Client Demographic Form"，究竟有多少名客戶需要填寫這些form呢？你們現在有沒有相關紀錄？在這1 411宗transaction當中。

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，我暫時沒有這項資料。不過，我有一些資料，就是65歲或以上的，我們有8%。可是，其他.....我說不出有多少張form我們有多少客戶曾填寫這張form。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，換句話說，是否理論上65歲.....即你剛才所說的8%都須要填寫這張form？即剛才提及的Demographic Form。

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，沒錯。

甘乃威議員：

OK。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，其實我上次曾經提供一份資料，我給了秘書處，剛才石禮謙議員也提供了類似的資料，我也複印了。我想把這份資料交給主席和盧先生。

盧先生.....拿到了吧？這份資料關於portfolio allocation，屬於一名Citigold客戶，這個portfolio的擬備日期分別是在07年和09年，這份portfolio提及short-term trading、liquid asset、long-term investment等等。盧先生，我想問問，剛才你有一位同事.....剛才另一位證人提及，其實過去你也曾經提及：第一，你們不會

有目標客戶；第二，你不會主動向客戶推銷ELN、MLN，除非客戶要求，這是我剛才聽你們說的，即你們不會提供advice，因為你們只是分銷商，你只負責分銷，而不會提供advice。我想問，在我給你的這兩張資料，一張"A"，一張"B"，我想你解釋一下，如果根據你們這個表格中的分類，在short-term trading、liquid asset、long-term investment這3個分類中，ELN、MLN是否屬於liquid asset呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，在我們的分類中，ELN是short-term trading，MLN是long-term investment。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

Long-term investment是MLN？

盧韋柏先生：

MLN。

甘乃威議員：

Short-term trading是.....

盧韋柏先生：

ELN。

甘乃威議員：

ELN，OK。那麼，我想問問，翻閱這份現有資料，你所提供給.....我看到你曾向客戶提供意見。在這份資料中，你給了客戶一個suggestion —— 在07年那份資料，請你看"A"那份，"A"

那份就是07年的，即右上角寫上"A"的那份 —— 原本那名客戶的long-term investment佔98%，2%是liquid asset。在此情況下，你有一個建議給客戶，改成70:30，這是否屬於一個建議？對客戶而言，屬於給他一個建議，有關他的理財方法。

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，根據我們在07年的triangle，我們的目的是希望.....因為回顧我們就不同risk rank的客戶多年來進行的各種distribution sampling，我們得出一個結果。其實，這只是一個suggestion，也要得到客戶的同意。可是，這只是進行一個comparison，告訴他根據其risk ranking，按我們的經驗，客戶通常把多少percent放在哪些不同地方。以此為例，我想這名客戶的risk rank可能不會太高的時候，我們會recommend客戶不要放太多在short-term，多放一點在liquid asset，但so happened這名客戶放了很多在short long-term。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，這不就跟盧先生開首的說法出現矛盾了嗎？你們是不會給客戶advice的，即你不會跟他說該買甚麼，你剛才說你不會主動向客戶推銷你們的產品，你只會應客戶的要求，客戶說想要購買，便跟你說他想購買，而不是你向他提供意見。可現在不是這樣，我看到你這裏很明顯是在提醒客戶，是suggested的，英文是"suggested"，即你們的建議，我想是你們發出的，是嗎？為甚麼跟你剛才的說法有所矛盾呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，根據我們的看法，這是一個category，是很籠統地說short-term每位客戶在其總資產值中，他可能也會自行分配有多少是long-term investment，多少是liquid asset，多少是風險較高的short-term trading。其實，我們recommend或suggest的是一個category，我們並無向我們的客戶suggest產品的details。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，你沒有suggest產品？你在你剛才.....就算這張.....當然，你們有甚麼對話，我們沒法知道，其實到時.....以我的理解，很多苦主也跟我們說是你們建議他購買那些產品的。現在是"口同鼻拗"，我們暫時可以看到的只有資料上的文件。關於資料上的文件，就算是這份07年的資料，你也曾建議他如何分散投資，你也曾建議他在分散投資時，應包括甚麼種類的投資。你剛才說MLN、ELN，我在這裏看不到那些種類，可是，你提及可以(計時器響起)long-term investment，你可以購買bond，你可以購買market-linked deposit，你可以購買mutual funds，當中很明顯提及產品的種類，為甚麼你說不會有....."suggested"是你們白紙黑字寫下的，換句話說，其實你提出了書面建議，對嗎？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，正如我剛才所說，這是一個broad category，即每名客戶有liquid asset、long-term investment，而這個long-term investment是產品的分界、類別，而不是specific的product。

甘乃威議員：

主席，我.....

主席：

問完這個問題。

甘乃威議員：

不，主席，我是說，盧先生你跟這張紙的說法不同，你說你沒有specific產品介紹給客人嘛，你這張紙是有說明specific產品啊，跟你的說法是有出入啊，有說明有一些甚麼產品、屬哪種類、我建議你買這些種類的產品，是寫明的，你都不承認，那麼你是不是睜大眼說謊呢？你張紙明明都已這麼寫了？

主席：

你不要作出評論吧。盧先生。

盧韋柏先生：

主席，好像我剛才所說……

主席：

聚焦回答問題。

盧韋柏先生：

……剛才所說，我們只是recommend一個類別，即long term investment、liquid asset及short term trading。

主席：

好了。各位，現在到中間位，我們休息10多分鐘，我現在宣佈小組委員會休息直到11時20分。請各位在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。*(席上有人說話)*

上一次排隊的已經全部問完，現在今天第一輪是葉劉淑儀議員、劉秀成議員、梁美芬議員。第二輪是石禮謙議員、涂謹申議員及甘乃威議員……還有李慧琼議員；你是第一輪的，對嗎？OK，好的。休息一會兒。

(研訊於上午11時01分暫停)

(研訊於上午11時20分恢復進行)

主席：

小組委員會繼續我們的研訊。盧先生、林女士，你們現在是繼續在宣誓下作供。

剛才我說上次排隊的已全部問完，現在開始今天的第一輪，我有兩個問題想問盧先生。

在文件W34(C)第53.2段看到，截至2010年3月31日，香港花旗銀行在接到的594宗涉及雷曼相關MLN和ELN交易的投訴中，已和解56宗個案。請提供一些資料，在這594宗投訴及56宗和解個案中，涉及雷曼MLN和雷曼ELN的宗數分別為多少？盧先生。

盧韋柏先生：

主席，在那個……你指金額抑或是宗數？

主席：

宗數。

盧韋柏先生：

如果我沒有記錯，應該1個customer平均是1.18。

主席：

不是啊，宗數嘛？

盧韋柏先生：

是，沒錯。

主席：

即分開，兩類嘛？

盧韋柏先生：

是，沒錯。

主席：

是，即MLN和ELN的分別是多少嘛？有多少個所謂cases？

盧韋柏先生：

你指MLN、ELN分別……

主席：

你594宗當中，以及56個和解個案當中……

盧韋柏先生：

沒錯。

主席：

……總共是……分別是MLN多少、ELN多少嘛？總數是594。

盧韋柏先生：

是。

主席：

和解就是56個。我想知道的是兩類有多少。

盧韋柏先生：

主席，可否容許我找一找。其實1 421當中，大概有……金額方面，大概有兩成是MLN……

主席：

盧先生，1 421是客戶人數……

盧韋柏先生：

是，沒錯。

主席：

我是說宗數，即transaction，你這個是1 681，對嗎？

盧韋柏先生：

1 681，沒錯。

主席：

ELN是1 411宗？MLN是270宗嘛？

盧韋柏先生：

是。

主席：

你現在總共有594個投訴嘛？已和解56宗個案。我想你分開給我們資料。

盧韋柏先生：

好。

主席：

我想說，你594宗投訴及56宗的和解當中，MLN和ELN分別是多少？

盧韋柏先生：

OK，在594宗投訴當中，customer投訴當中，是有696個transaction；涉及的金額總共是7,900萬美元，當中有13.7 million，即1,300萬美元是MLN；有66 million，6,600萬美元，是ELN；而已經作出和解的，總共有61個transaction。

主席：

61個transaction

盧韋柏先生：

61個transaction，因為……

主席：

……你剛才說，和解不是56個嗎？

盧韋柏先生：

Sorry？

主席：

和解的不是56宗個案嗎？

盧韋柏先生：

因為transaction嘛。

主席：

哦，transaction，OK……

盧韋柏先生：

Customer number就是……

主席：

……哦，你那個56是指客戶人數……

盧韋柏先生：

……是人數，是的……

主席：

……這樣子，OK。

盧韋柏先生：

……61是transaction。

主席：

是。

盧韋柏先生：

61當中有12個是MLN，有49個是ELN。

主席：

是。

盧韋柏先生：

而notional amount是5.8 million，580萬美元，而當中MLN是大概100萬美元……

主席：

嗯。

盧韋柏先生：

……ELN則大概是4.7 million美元。

主席：

盧先生，我想你會後將這些數字分開清楚，書面給我們……

盧韋柏先生：

可以。

主席：

……你可以從兩個類別給我們，一類是transaction，即交易方面；另一方面，是customers，即客戶方面。

盧韋柏先生：

可以。

主席：

兩類資料給我們。另外我想問一問，你都應一併給我們的資料是，56宗已經和解的個案，有多少宗是已支付了他的投資金額100%作為和解的呢？100%的，當中涉及MLN和ELN的個案分別有多少？盧先生。現在可以回答得到嗎？

盧韋柏先生：

主席，在剛才我所說的61宗transaction當中，我剛才都說過，61宗當中有12宗是MLN，有49宗是ELN。

主席：

我是說100%和解。

盧韋柏先生：

哦，100%和解。以我記憶，100%和解有幾宗，但真的有多少個數字，我要.....

主席：

我都想你會後書面提供清楚資料給我們。

盧韋柏先生：

好。

主席：

另外一點是，已經和解其餘已.....即已經和解個案，支付的金額佔投資金額的百分比是多少.....

盧韋柏先生：

主席.....

主席：

.....其中涉及MLN和ELN的個案分別是多少？

盧韋柏先生：

主席，我暫時現在有一個總average，average大概是六成，但ELN和MLN的breakdown我現在未有。

主席：

那麼，你都會後提供給我們。在那56宗個案當中，已和解個案涉及金額是多少？我們想你提供的資料是涉及MLN和ELN的金額分別佔多少？我想你會後提供這些資料給我們。

盧韋柏先生：

可以，可以。

主席：

那56宗個案能夠達成和解的原因是甚麼呢？盧先生。

盧韋柏先生：

主席，其實每一宗個案都很不同。我記憶中，分類包括有一些compassionate reason、relationship reason；有一些可能是我們document做得不好的，例如有一些我們miss了document form，又或者有一些form填錯了或用錯了不同的form；有一些則可能沒有依足我們internal policy等等，所以有各種不同因素。但是，我亦想再說，每一宗個案中，其實都要看回整個所有的環境因素，我們才會作出一個決定去作出和解。

主席：

我想請你會後提供每一個類別有多少.....即理由是甚麼，即每一個，全部分開，每一樣的理由是甚麼，你給我們資料。

盧韋柏先生：

好，我盡量做。

主席：

在尚未和解的投訴中，有多少宗個案是被拒絕了的？

盧韋柏先生：

主席，你指的意思是……

主席：

即不再跟他談下去，乾脆拒絕了的……

盧韋柏先生：

594……

主席：

…… rejected。

盧韋柏先生：

……主席，其實我們現在都有一些個案一直在繼續商討中……

主席：

我是問你那些已經直接拒絕了的。

盧韋柏先生：

如果我們已經拒絕了，其實如果你看594宗人客當中，我們和解了……

主席：

我想你直接回答我的問題。我分幾個層次問你，我先問你拒絕了的，即不再跟他談的，關門，不再跟他談的，有多少個？

盧韋柏先生：

應該是594減600……60，大概是530個，但每一個案例都會有一些其實現正在商討中，即其實我們現時大概有十數單是不斷地在商討。

主席：

即其實其他都是全部拒絕了，不會再談的，是嗎？

盧韋柏先生：

其實，每一個案例，主席，每一個案例，其實當人客提供到一些他們投訴的理由，經過我們討論後，看回所有.....

主席：

你沒有回答我的問題，盧先生。我是問你，有一些你不會再跟他談的有多少？其實我想.....接着我問你是現正在商討的有多少，不過，你不斷回答我尚未問你的問題。我現在問你的問題，是已經outright reject了的那些有多少，直接拒絕了的，不再談的有多少？

盧韋柏先生：

主席，如果我們現時已經沒有任何新information的是538宗。

主席：

538。

盧韋柏先生：

是，其餘有一些案例其實.....剛才我所說，是一直正在討論當中。

主席：

即剩餘那些正在商討中，即大部分都已經推了，不會再談，對嗎？

盧韋柏先生：

主席，正確。

主席：

OK。仲裁有多少？剛才你好像回答過我，說仲裁和調解都沒有的，是嗎？

盧韋柏先生：

主席，暫時是沒有的。

主席：

暫時沒有，對嗎？

黃宜弘議員：

我可不可以跟進？

主席：

好的，副主席，你跟進這一點吧。

黃宜弘議員：

不，我想跟進你剛才說關於那些100% compensation方面。我可否理解為，即只要你公司.....你銀行有多少誤導或錯誤，你都願意100%賠償？可否這樣說？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，真的要看回每一宗個案。其實我都陳述過，MLN和ELN的產品很不同，每一個案例亦很不同，而每一個案例有很多不同的環境因素，有很多不同的環境證供，所以我不能夠.....剛才回答副主席的問題，說如果那樣便會有100，因為其實每一個案例.....每一宗個案是很不同的。

黃宜弘議員：

好，我知.....

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

.....主席，我另外一個角度問吧。你賠償100%給客戶，是沒有任何因為compassionate reason而給他100%，是沒有的？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，是有的。

黃宜弘議員：

是有.....

主席：

副主席。

盧韋柏先生：

是有，combination裏面有包括一個compassionate reason。

黃宜弘議員：

OK，沒有了。

主席：

剛才我還未問的問題，我想繼續問。剛才的問題還有一點，香港花旗銀行預計何時才可以完成處理所有這些尚未解決的個案呢？

盧韋柏先生：

主席。

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

我剛才說outstanding可能有十數宗，其實我們現正一直與人客跟進，我們希望在未來一、兩個月之內，可以盡快完成。但是，我亦都想提的是，要告訴主席，其實跟人客有一個磋商的時候，人客亦可能會有一些新資料給我們，可能那段時間亦都需時。但是，我們from銀行的角度，希望可以盡快得到一個解決。

主席：

還有大部分人未曾處理的，那些便不理會了，對嗎？盧先生。

盧韋柏先生：

主席，我回答你，其實所有case我們都處理了，我們所有case都看了。但是，即是.....只是如果那些case，我們發覺是不valid的話，其實暫時我們要告訴人客，我們現在覺得這個案例、案件是不valid的。當然，如果人客有一些新的information，或者一些新的投訴原因的話，我們會.....

主席：

.....其實即是你已經拒絕了，你剛才回答我問題時，又不是這樣答的。我問你有多少是outright reject很簡單英.....用中文不明白的話，我用英文告訴你。那麼，拒絕了那些，其實大部分人你都拒絕了，你現在又說，只有十多個在傾談中，即其他已經不再傾，除非有新資料。其實那些就是已經拒絕了，為何硬要給一些.....即資料要分開，但其實兩者之間不相符的資料呢？盧先生，可否再清楚回答我，拒絕了、清楚拒絕了，不再討論、不再傾的有多少，我給你機會再多答一次，而你現在是宣誓之下作供的，盧先生。

盧韋柏先生：

主席，如果現在我們沒有再傾的，是538宗。

主席：

那些是否即是拒絕了，不會再傾的呢？

盧韋柏先生：

拒絕了不會再傾。不過，我想提提主席，為何我會這樣說，不是 outright reject，因為通常每宗個案，其實當人客給 information，我們會有討論。如果人客把那些 information 給我們，而判了這不是一個 valid case 的時候，我們會通知人客。但是，人客可能會再交一個 additional information，這時我們會再重新看這個 case。所以，我其實只是答，不等於 outright reject，就是這個意思。

主席：

即如果他／她沒有新的資料，就永遠不會再跟他／她傾，是否這個意思呢？盧先生。

盧韋柏先生：

主席，正確。

主席：

OK。想問問盧先生，在你的陳述書裏面 W34(C) 第 54.1 段看到，香港花旗銀行已指派一個專責團隊，在文件 17b 項，文件的流程圖 flow chart 所載的調查程序，是調查雷曼相關 MLN 和 ELN 購買人所提出的投訴。請你提供這個專責團隊成員組合的詳細情況、團隊主管的名字和職銜，以及請你確認，這個團隊是否包括任何獨立於香港花旗銀行的人士；如果有，說明他們是哪方面的獨立人士呢？盧先生。

盧韋柏先生：

OK，主席，在我們 Item 17 裏面，其實 preparer 加上 checker，我們差不多有 60 位同事，而這 60 位同事，其實他們的職銜都是，有些是 Operation Manager，跟銷售無關的、有一些 Branch Service Manager，或一些 District Sales District Branch Manager Branch Service Manager，同一時間，我們的 Compliance，無論我們的 Investment Compliance，或者我們銷售團隊的 Compliance，都有參與。

這 60 人裏面，其實平均年資，preparer 大概是 15 年經驗，而 checker 或者 so-called Centralized Review Team 的 Review 裏面的

Panel，大概有20年經驗。所以，這就是我們成員的組成。至於獨立的、不在我們香港花旗的話，其實我們有一個Regional Team，而我們的Regional Team都有involve去討論每宗和解個案。所以，這是回答主席剛才的問題。

主席：

可否提供他們團隊主管的姓名和他／她的職銜？

盧韋柏先生：

主席，其實這團隊是一個group，為甚麼呢？因為當討論fact findings，或者做一個資料搜集之後，其實他們都需要回到我的管理團隊，我的管理團隊是有一個group of不同的人，包括可能我們的銷售主管、我們的投資主管、我們Compliance的主管、我們Legal的主管。所以，我們是一個panel的形式來進行的。

主席：

即是說.....即以一個panel形式，跟這個flow chart，OK。這裏沒有特別說到，為何這個資料不是很齊全？在17b的flow chart那個流程圖。

盧韋柏先生：

其實，主席，在那個Management Panel Review裏面，可能我們沒有elaborate是一些甚麼人。但是，其實在這個團隊裏面，正如我剛才所說，包括銷售主管、包括財富顧問.....管理的主管，包括我們Compliance的主管、包括我們Legal的主管。

主席：

即沒有人帶頭？

盧韋柏先生：

是一個group，因為我們希望有一個公平的討論。所以，是一個panel的discussion。

主席：

嗯，那麼，何時開始這個17b的程序呢？之前你們用17a，即用另一個流程圖。何時開始這個新的，即所謂的加強版，是何時開始的呢？

盧韋柏先生：

主席。

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

回答這個問題，其實17b，就是當雷曼crisis出現之後。我們這個flow chart是專為雷曼這件事情，set up這個流程的。

主席：

可否有日子，何時開始？

盧韋柏先生：

我可否後補給你，總之是雷曼一倒閉之後，我們收到complaint

主席：

即08年9月的時候，還是何時呢？

盧韋柏先生：

08年9月、08年9月。

主席：

你說會後後補給我們，實際的日子是何時開始。

盧韋柏先生：

好的。

主席：

即之前你們是用17a的流程圖。

盧韋柏先生：

無錯，主席。

主席：

還有一點，即同一份文件——17b這份文件這幅圖——是否特別為了處理雷曼相關投訴，設立這個加強投訴的程序，即Enhanced Complaint-handling Procedures呢？如果是的話，這些程序是否曾經由這個獨立的合資格第三方去檢討？如果有的話，結果如何？檢討的結果是甚麼情況？盧先生。

盧韋柏先生：

主席，我們每一年或不時，我們都會有監管局的on-site examination，而我們自己internal都會有一個internal audit。加上，其實這個investment的investigation process裏面，我們還有British Service Institute的一個certificate，我們最新收到這個certificate，他們亦看過我們的process，他們亦都認同給了一個certificate，說的是09年年底。所以，在這個process出現之後，其實有不同方面，包括我剛才說的on-site examination、包括我們的internal audit，以及包括一個British Service Institute，都有看過我們的process，我們亦都得到certificate。

主席：

我問你的問題，盧先生，就是雷曼"爆煲"之後，證監會提出了一些新要求、新的規則，要你們安排由第三方去檢討。那麼，現在你這個有沒有這個新程序，是否由一個獨立合資格第三方去檢討呢？我是問這個問題，你剛才答了另一方面，盧先生。

盧韋柏先生：

主席，剛才British Service Institute是一個獨立的檢討。

主席：

是，那麼，檢討結果如何呢？

盧韋柏先生：

檢討結果，他們亦都覺得我們的process好，亦給了我們一個certificate。

主席：

OK，今天第一輪排隊排第一位的是葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

多謝主席。我也是想問盧先生風險披露和銷售手法。如果根據盧先生所說，以及他的文件，他的銷售手法當然合規格，是嗎？但我想問一下盧先生，可否提供一些證據呢？無論是錄音帶還是人證也好，你真的有跟客戶說過，這些ELN是NPP，非保本的，風險是第六級，最高的，有可能會全部都沒有。有沒有任何證據提出是這樣跟客戶說過的呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，在我們的文件，我們有說的……

葉劉淑儀議員：

我不說文件了，文件有甚麼用？只是紙上談兵而已，你可否出示一個客戶或者一個錄音帶、一個錄影帶，是這樣跟客戶說可能不保本，而風險是第六級，最高的，有這樣跟人家說的？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，在錄音帶方面，我們可以合作，我們會提供的。

葉劉淑儀議員：

好的。

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

好的，我真的很想聽聽這些錄音帶，因為有苦主來向我投訴。我舉一個例子，盧先生。一位退休教授，回歸前以700萬元在粉嶺買了一套房子，好不容易才以三、四百萬元賣出。你們在馬鞍山開分行，她光顧你們，你們告訴她，比定期存款好，光顧你們買這些ELN。如果她知道風險是最高的，你猜這位教授——她已退休，丈夫還有危疾——會不會買呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席……

葉劉淑儀議員：

如果是你，你會不會買？你一生人才第一次有三、四百萬元現款，丈夫有危疾……

主席：

讓……

葉劉淑儀議員：

……已退休，會不會買？

主席：

先讓證人回答。

盧韋柏先生：

主席，是specific case，我不清楚這個case，但如果你問我本人，我會問自己究竟我的投資取向如何，我的投資取向、我這筆錢、我的investment objective是甚麼。每一位客人有自己當時的investment objective，所以我無法回答你的specific case，因為我不知道是哪一個specific case，但如果剛才議員問我的話，我會看當時我自己的投資取向。

主席：

盧先生，剛才你提及的錄音帶，會在會後提供的，是嗎？

盧韋柏先生：

好，我們會盡量協助。

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

主席，盧總，這些compassionate case，我認為情況是很值得同情的，你不知道的，是嗎？如果你談到每位投資者的投資取向，任何正常人都當然是保本兼增值吧，這是必然的，對嗎？問題是你的職員有沒有披露風險而已。

盧先生，我想你看看文件W34(C) Item 6c，有關這些票據的Addendum，即是增加的資料，其中有很多規矩，譬如你說這些ELN不可以賣給美籍的，即任何US person(美國人士)，但所有前來投訴的苦主都說，你們沒有一個職員問過他是否美籍的。你有沒有確保你的職員去問人家是否美籍的？即是US person，有綠卡或者是美籍的。如果沒有這樣做，是否違規呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，在我們的KYC，當我們瞭解客人的時候，那account opening form，我們其實會問的。為甚麼呢？因為美國的公民如果投資，要填寫那份W8-BEN Form，所以其實在KYC，在開戶時，其實我們的確有問的。

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

那麼，多謝主席，當然苦主說的並不是這樣。我還想問一下盧先生，因為這些產品的風險那麼高，你說你們講明應該告訴客戶，"they should take exposure of not more than 20% of their networth to NPP"，即是他們的"淨身家"，買這些NPP不可以超過20%。何謂"淨身家"？

盧韋柏先生：

主席.....

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，在我們售賣一個ELN產品的時候，我們有一份subscription form，可能我們沒有提交給議員，但在subscription form內，我們有一欄是當客人簽名之前，我們會問客人，其實你現在買的ELN，加上你在外面買的ELN產品，是否超過你的總資產值。

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

不，我是問甚麼是"net"，"淨身家"，甚麼是"淨身家"？何謂"淨身家"？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，以我們的理解，是liquid asset，即是說cash，可能加上stocks，加上.....即是liquidable asset。

葉劉淑儀議員：

那麼即是.....

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

.....如果我有一套房子仍在供款，是嗎？即是如果我有一套房子仍在供款，尚未供完的便不計算，是嗎？即是還欠銀行錢的，那些便不可以是"net"了，是嗎？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，其實在subscription form內，我們其實詢問過客人，客人亦要告訴我們，他的是不超過"淨身家"的20%。當然，每一位客人有自己不同的arrangement，可能在mortgage方面，可能在不同方面，但我們其實在subscription form內希望有一個reminder給客人，因為這不是保本的產品，所以想問他那是否不超過20%，因為他們如果說是超過的話，我們不會賣給他的。

主席：

盧先生，可否於會後提供一份subscription form的樣版給我們？

盧韋柏先生：

主席，可以。

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

主席，盧先生剛才說過liquid，即流動，即是如果自己有一套房子，自己正在住的，我不會把它賣掉的吧。那麼，該套房子是應該不計算的，是嗎？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，根據我們的理解，其實客人是會.....因為對於這個問題，我們的目標和希望是能問客人，希望給他一個warning，就是當他購買這產品之前，這ELN的面值是不超過他20%的總資產。當然，其實可能有客人自己有不同的看法，可能有客人已供完其房子，他一併計算那資產，但以我們自己的看法，是希望這是liquid asset。

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

主席，盧總即是迴避我的問題。如果一個人自己正在住一套房子，總不會把它賣掉，沒有人會把它賣掉，去買你那些非保本的高風險產品。那麼，如果你將你的產品賣給一個只有一套

房子的人，那是不能計算的，不要計算他正在住的那套房子，是超過20%的話，你是否應該向人家賠償？

主席：

盧先生。

葉劉淑儀議員：

是不是你已經違規呢？你已經失職呢？

主席：

盧先生。我相信不要評論吧。

盧先生。

葉劉淑儀議員：

為甚麼不要迫他？

主席：

我不是說迫他，我是說不要評論，不要在這個時間譴責或歸咎之類。

盧先生。

葉劉淑儀議員：

我正在問他嘛，你是否應該向人賠償呢？如果你自己違規銷售的話。

主席：

讓他回答吧。盧先生。

盧韋柏先生：

主席，每一宗個案也很不同。如果你說的只是這因素，我們要看這客人的risk profiling，他自己是否清楚這產品，在我們的銷售過程中，我們有沒有清晰告訴他，而在所有環境證供方面，

究竟這客人當時購買這產品的時候，他是否明白，然後才會作出這決定。

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

主席，盧先生，我想你也聽過很多苦主說，所有你的職員跟他說，都是說現時……有很多做定期的。主席，昨天有一批苦主來找我，給我很多資料，有一份問卷——因為我昨天才收到，我稍後會給秘書的——那是100個花旗銀行苦主的問卷，其中91%是正在做定期存款的，他們都異口同聲說，你們跟客戶說："定期利息如此低，不如投資這一隻吧"。那些文件是事後才給他們的。有一個甚至說，那些錢是他年長的媽媽的，你們的職員很會奉承，游說他投資時還送上一打賀壽包，給他媽媽吃。有一個就說，職員追他至旺角，說："我來旺角找你，讓你簽吧。"你覺得這樣的銷售方法是否符合規矩呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，我不知道那個survey，也不知道那些客人，但根據我們的指引，我們是不會容許這樣的方法的，但我亦都……

(公眾席上有人高聲說話)

主席：

請肅靜，請肅靜，我再一次警告各位，在台上的不可以發聲，因為你影響我們的話，我便惟有休會。你在阻礙我們取證的過程，希望不要再發出聲音，因為這會影響我們的工作，否則真的要請你們出去，離開會場。我不想這樣做，但是沒有辦法，因為遇到這樣的情況，我們便無法進行我們的工作。

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，回答剛才議員的問題。在我們的指引中，我們是有一定的需要，他們要去明白人客他有需要……有興趣這個產品，我們才會與他做risk profiling，亦因為這樣，我們才會去售賣這個產品。剛才的survey，我不知道那個survey，亦不comment那個survey，亦當然會看回每一個人客個別的個案，而個案裏面我們會看回整體的因素(計時器響起)，包括他環境的證據，來證明究竟這個人客當時是否明白他的風險，當時亦是否清楚他購買的這個產品，我們才可以作出一個決定的。

葉劉淑儀議員：

主席，這個……

主席：

你是否還有一點……是嗎？

葉劉淑儀議員：

主席，我這個問卷，我交給秘書……

主席：

好的。

葉劉淑儀議員：

……以及那些說貴行的職員送壽包給他的媽媽，向他兜售，以及追着他到旺角來買的這些個案，我會全部交出，全部名單會請盧總你重新覆檢過，因為他們異口同聲……

主席：

OK，交給我們的職員。

葉劉淑儀議員：

……都是說你的職員打電話向他們兜售，cold call的。

主席：

OK，交給我們的職員。

OK，現時就輪到劉秀成議員，你同不同意讓梁美芬議員先問？因為她說她趕時間，想與你對調，你同不同意？

劉秀成議員：

我想先問，主席。

主席：

OK，好的，那你先問。劉議員，你先問。

劉秀成議員：

OK。是這樣的，我都要申報，我以前有很多戶口是花旗銀行的，但你都知道，總裁，你們在中環市中心，在德輔道那兒的分行，總裁一定有去的，對嗎？請問你有沒有去過那個分行？

主席：

劉秀成議員，你剛才提到你以前有很多戶口……

劉秀成議員：

是的，是以前。

主席：

……在花旗銀行，以前，不是現在……

劉秀成議員：

是的，在那個銀行的那個。

主席：

不是現時嗎？

劉秀成議員：

不是現時。

主席：

你自己決定申不申報，你是說了……

劉秀成議員：

不，我是申報了，我說現時是沒有的，我以前有的，就是因為那理由是……

主席：

……你書面申報就不是這點的？

劉秀成議員：

不是，我是在問他。

主席：

不是，我問你的就是，你自己做個決定做不做書面，因為你說的是以前，所以我就……

劉秀成議員：

以前需要申報嗎？如果要，我便申報。

主席：

……說我們聽到你說的……

劉秀成議員：

OK。

主席：

……但你要自己決定做不做書面意見，由你自己決定吧。

劉秀成議員：

好的。

主席：

盧先生。

劉秀成議員：

理由就是你這個分行全部被白布圍住，對整個香港的市容十分之壞。你作為總裁，我覺得你的心是在想些甚麼呢？以及你有沒有……

主席：

與這是有些甚麼關係？

劉秀成議員：

有關係的。我想問，你會不會考慮做些事情或你準備辭職等呢？

主席：

我相信這不是取證的方式。

劉秀成議員：

這是有關這件事件，才会有這樣的情形發生。

主席：

我想還是就着我們的範疇去問吧。

劉秀成議員：

好的，不要緊，OK。總裁好似麻木一點，不要緊的，OK。

主席：

不需要批評，不需要評論了，劉議員。

劉秀成議員：

不是的，他沒有回答嘛，OK。你又不讓他答。

我想問，其實剛才葉劉淑儀說得很好，她說你們剛才說了很多，說你把風險全部說給你的客戶聽，是否這樣的意思呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，根據我們的指引，我們是售賣產品，我們是會講我們的風險的。

劉秀成議員：

好了，我想問你.....

主席：

劉議員。

劉秀成議員：

.....那些客戶買了產品，才收到所有的那些條款，那是否屬於違規呢？即相隔很久才收到，其實應該是全部收到了你才跟他簽一個買賣的，為何他們很久才收到呢？我覺得這方面有些很大的問題，剛才葉劉淑儀議員說了，你可不可以解釋給我聽？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，在我們的指引售賣ELN、MLN中，其實 offering document一定是售賣之前我們已經有跟人客share的。我想剛才議員問的那個問題就是，之後收到的那個是一個Final Terms and Conditions，那個其實是附加的，亦都是on top of剛才我所說的那些 offering document。

劉秀成議員：

那為何要附加呢.....

主席：

劉議員。

劉秀成議員：

.....而不是早就全部簽了的呢？這是很大的問題，主席。我們確認了.....因為你剛才說過，就是因為文件不妥善，你就和解了很多嘛，是否這個理由你就和解呢？文件做得不好的時間，你會不會跟你的客戶和解呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，我答回，其實為何會在offering document的時候，是叫做Indicative Terms sheet、Draft Final Terms，以及一個Information Sheet，因為在售賣過程的時候，這個ELN其實當時是未定實價錢的，因為當譬如說你賣的產品是6月5日至6月12日，他要去到closing date那日才知道譬如說當日的股票是多少。所以，當我們去售賣這個產品的時候，那個offering document全部都有提到這一個Indicative Terms sheet，以及一個.....

主席：

劉議員。

盧韋柏先生：

.....一個Draft Terms、Final Terms。

回答議員剛才的問題，就是說為何之後我們都要有呢？因為之後它訂價之後，那個series真的launch的時候，當那些訂價是全定了，那payment period是何時已定了，那是一個Final Terms and Conditions，那個所以.....因為這樣，是on top給的。

回答議員剛才的問題，其實在我們和解了的那些案件中，其實是有很多不同的因素，我們亦不是單一因素去看的。我剛才所說，有可能有一些compassionate reasons，或是有可能有一些

document裏有一些瑕疵等，但亦都要看回當時所有的環境證供，可以看回究竟客人其實是否清楚他買的產品，我們才作出一個和解的決定。

主席：

劉議員。

劉秀成議員：

是的。我想知道，究竟你應該是多少天才將這些詳細的情況寄到給客戶呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，其實我們大概在一兩個月內，我們就會寄到給客戶的了。

劉秀成議員：

為何需要那麼……

主席：

劉議員。

劉秀成議員：

…… OK，那為何是有一個不同……你剛才解釋了，說他那個價值是會不同的，是否就是這個理由呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，其實Final Terms是需要我們的發行商去準備的，亦當營運的時間，可能把我們發行商的準備計算在內，我們亦看回

審批的時間、審核的時間等等，所以其實是take大概……那market practice大概是一至兩個月的時間。

劉秀成議員：

我就想問……

主席：

劉議員。

劉秀成議員：

……關於風險的問題。主席，你和副主席都問了很多關於客戶的風險。我看到SFC它說到，你沒有800萬元的存款，就不應該買這些，你們又有自己一個風險的評估、客人的風險評估。究竟是多少……即他們有……剛才說了很多這些問題，究竟他們應該在你們銀行中有些甚麼情況，你是覺得他應該買ELN，還是不應該買ELN的呢？會不會跟他們談的呢？

主席：

盧先生。

盧章柏先生：

主席，可能我之前都說過，我可能再重申一次。在我們售賣ELN的時候，首先要客人有興趣，我們跟他做完風險評估，知道這個產品是適合他的風險，我們才會開始售賣。回答剛才議員的問題，我們沒有說他多少錢，但如果人客在subscription的時候，declare了亦同意所售賣的ELN產品及他外面的ELN產品是不超過他總資產的20%的話，而在subscription form，他是同意，亦簽名的話，我們才會售賣的。

主席：

劉議員。

劉秀成議員：

是的。即你的意思，即是(公眾席上發出手機響聲)……我主要看到，你剛才說了……

主席：

請將手機關閉，是不可以開手機的，因為會影響我們進行取證的工作。劉議員。

劉秀成議員：

.....剛才你就說有142個這些人或個案，即這些買.....的客戶，即買這個結構的產品.....

盧韋柏先生：

1 421。

劉秀成議員：

.....1 421，是嗎？這個所佔數目是很少的啊，你剛才就說他們佔你的銀行總值的很少，那為何不盡快與他們全部和解，你們對整個公眾的形象便會好很多了？

是的，即會不會是這樣.....即應該是這樣做呢？作為一個總裁。

主席：

盧先生。

劉秀成議員：

你究竟是在想甚麼呢？我都不是很明白。

主席：

盧先生。

劉秀成議員：

這麼少，佔你銀行的數字這麼少.....

主席：

盧先生。

劉秀成議員：

.....為何不快些與他們全部和解，那便"一天光晒"囉。

主席：

我相信他明白你的問題。盧先生。

盧韋柏先生：

主席，在每一個和解的討論中，其實我們都要看回當時我們銷售這個產品的時候的法規，或當時銷售情況裏面的規例，亦都我們看回當時我們售賣這個產品情況，我們有沒有做到我們銀行或做到分銷商的責任等，而我們每一個案例其實.....每一個案件其實我們看回，如果有一些是我們覺得是有需要的話，我們會做一個case by case來看的。但是，我們亦都看不到一個原因，或許我看回.....當我們compare當地的法規或我們的銷售手法有些甚麼是需要有一個廣泛的和解方案。

主席：

劉議員。

劉秀成議員：

主席，所以我覺得用這白布包圍分行是很有關係的，要不然，人家會否浪費這麼多時間弄一幅白布來包着你，讓我這名如此好的客戶將所有錢從你這分行全部拿出來，我不知你銀行損失多少，但問題是，這對香港的形象是十分壞的，那裏是市中心，我作為建築師，我是好.....

主席：

我相信你不要評論吧，不要提意見去評論.....

劉秀成議員：

怎麼不評論？對香港的形象這麼壞。主席，如果我們在這裏取證，也不知道總裁在想甚麼，這是公眾利益，整個城市被你這樣搞，對嗎？

主席：

或者你集中於範疇吧。

劉秀成議員：

我的問題就是，為何你不與他們和解？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，我一再重申，在每一個和解的討論中，我們要看當時的規例、我們當時的銷售手法，或當時的產品。我們看不到一個原因，我們要有一個廣泛的和解方案。

劉秀成議員：

你又有……

主席：

先讓他回答完。

盧韋柏先生：

每一宗case，當客人有一些投訴的原因或者等等的時候，我們會很認真地看(計時器響起)。我亦希望在整件事裏，不但對客人、對銀行還是對我們的員工，也有一個公平的決定。

劉秀成議員：

主席……

主席：

OK。你還有多少？

劉秀成議員：

不，我還有一句要問而已。

主席：

一句，OK，行。

劉秀成議員：

那人在"打齋"，他都快要想死了，你也不理會。你說有 compassionate ground，剛才他說的，和解的其中一個理由，就是 compassionate ground。那便更好了，一個 compassionate ground，對整個香港的市容，還不是一個很重要的理由？我真的不理解，所以希望總裁回去.....

主席：

你不需要提意見，你是取證，不是提意見，每次開始時我也說得很詳細，有甚麼不可以做的。不過.....你留意一下吧。

劉秀成議員：

那麼，有否關注這個問題呢，總裁？

主席：

把這條問題也答完，盧先生。

盧章柏先生：

主席，我們當然很關注雷曼今次這事件，我們亦會認真對待這事件。

主席：

梁美芬議員。

梁美芬議員：

主席，其實我亦是想對你的員工公道，所以才要問總裁。在 49.1，即你的證詞內，第 49.1、45.15 和 23.3 段，都分別有 3 個 no，即 no advertisement materials、no incentive materials 及 no marketing materials。就如此複雜的產品，你不提供清晰的銷售指引，特別是中文的，因為大部分客戶始終是以廣東話對答。

究竟在考慮甚麼？是否因為產品太複雜，所以乾脆不要留有清晰的紀錄呢？總裁。

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，我們並非因為這產品而特意不做這事情。翻看我陳述書的第39.1段，其實我們有最低的標準，給我們的前線員工去售賣這些產品的，而這些產品，其實無論在他們入職，無論他們要參與一些 product-specific 的 training 或他們的 investment compliance training，或者當我們推出ELN時，我們亦有 additional training。同時，我們在2007年6月，因為這產品的受歡迎程度比較高的時候，我們 on top 做了一個 road show 去分行給他們，要他們留意最低限度、最低標準要做甚麼。

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

主席，因為我時間.....我很明白，因為其實你已說過很多次，你對於那些訓練很有信心，但你亦同意，剛才自己也回答了。在55.1段，你亦說有很多個別個案，今天你已是要賠錢或和解。很明顯，員工出現你所說的，有 deviation 了，就你們銀行的 policy。你上次也再三說，你認為你的員工應該全部遵守了，但今天亦有很多數據顯示出現有問題的個案。有問題的個案，你剛才亦有回答，你們有錄音的。我想從另一個角度問，其實這些錄音，當時錄音是否主要為了證明客戶同意這 transaction，其實只有那段而已。其實之前，根本你們的 policy、你們的 guideline，我相信每段錄音是1小時，是頗難的，我希望你能夠提供。然而，你的 transaction，你再三表示，你會錄下 transaction，transaction 就是要證明客人說："yes，我自願買下這產品"。是否這樣呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，回答議員剛才的問題，我們所有電話的 **conversation**，我們銀行是有錄音的。我們不只是說 **yes**，即 **subscription** 那一刻才錄音。當然，所有電話的討論，如果我們知道時間，其實我們可以找回那些 **information**。不過，我想提一提議員，在購買或售賣產品時，我相信香港人很多情況都會有 **combination of** 電話和面對面的，所以在當時監管的規例下，面對面沒有錄音，令我們當時面對面的，現在沒有一個 **proof**。不過，我只是說，在不同情況下會有不同。我亦回答議員，每一宗和解個案是因為不同的原因，不是一個單一的原因，所以每一宗和解個案當中包括了很多不同的原因，我們才會達成的。

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

是，我其實就是想追問這些原因，因為有很多類，剛才葉劉淑儀說了其中一類，我亦曾接觸同類個案，即賣了房子，然後買 **ELN**。

然而，另外一些是，他本身正如你們所說的，你們銀行職員其實對他們很熟悉，根本他們是長期客戶，所以知道他們存定期，然後 **advise** 他或游說他，買這些高風險產品。就是因為熟悉他，才知道他有這些多餘錢。在 34.1 段，大部分都是 "**long-standing relationships**" 的。在這情況下，雖然說是 "口同鼻拗"，我這樣 **put**，你們和解的個案，其實都是要顧客提供很清楚的 **evidence**，可能是因為錄音 **in favour of them**，所以那些 "口同鼻拗" 的，便無辦法提供。在這種情況下，我自己也明白的，在法律上，**subject to evidence**，但在這種情況下，是否可以你們在和解的個案中，那些員工，肯定客戶有很清晰的證據，他還處理其他甚麼個案？類別是甚麼？這些員工，你們之後如何處理？他自動辭職還是被你們辭退或紀律處分？他肯定不只 **handle** 一宗個案，他應該是用同一套方式處理無論面談或錄音，面談大家沒有錄音。在這些情況下，是否因為沒有 **evidence**，而你們已處理的，就是因為有 **evidence**，你剛才這樣說，環境的證供或甚至是人證，或甚至是錄音 **in favour of them**。這些類別怎樣呢？你不要只是說

isolated cases，你說一、兩類給我聽，會否包括那些存定期的，包括疾病纏身的，根本不適合任何風險的，包括他可能indicate過，根本不打算買涉及風險的產品？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，我嘗試回答。就每一位客人有不同的產品，而每一位客人，有一些產品可能penetration會比較高，例如deposit。如我剛才所說，其實你買任何一種產品之前，也要有一個戶口，存入deposit的account，亦因為這樣——回答議員剛才的問題——有定期不代表客人的風險是低的，反而我想聚焦的是，其實高風險的客人有定期，低風險的客人亦可能有定期，而如果有定期的客人，他告訴我們，或者我們做完risk profiling，看product suitability之後，客人亦確認，他能夠承受這些風險，不等於有定期的客人就不能買這些產品。

第二，我想回答議員剛才的問題。在過往的個案中，我們真的不能單一看一個原因而作出一個和解協議，原因是看……我亦可以舉例告訴議員，就是如果客人超過65歲，但他購買投資產品的經驗非常豐富，而在我們的環境證供中看到，或從他過往的經驗告訴我們，他其實曾投資類似產品，或他明白這些風險，其實這些個案，我們不會達到一個和解方案，但亦有些不同的reasons，有一些combination of reasons，所以真的要看isolated cases才可以決定。

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

盧先生，你始終沒有回答我的問題，我剛才只是put有兩類別，有否包括這兩類別？譬如定期，因為你剛才亦提過，建議這些低風險的人，最多是以20%來投這些高風險的。那麼，有沒有充分……你們既然這麼瞭解那些客戶，現時是出現了這麼多這樣有問題的個案時，有沒有證據……反過來看，先不要說他們要

claim了，反過來說，你們有沒有證據，是在這種情況下有給予他們充分的清晰指示，說你不要超過20%的，即你的定期不要用超過20%來購買這些東西呢？你賣得的金錢，不要用超過20%來買這些東西呢？即當你在賣出那層樓之後。你們有否反過來看？因為我們今天便是要取證，那些客戶是無法取證的，我便希望可以在你們身上取證到，如果你有的話，便要提供給我們。

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，像我剛才所說，如果人客要subscribe、購買ELN，我們在那張subscription form上不但會重新提醒人客有關的風險，他亦須清晰declare了他是明白這個風險的。在他簽名前，其實我們亦會再問他這隻產品是否超過他總資產的20%，這個證據我們是有的。

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

這便是你抽象了你們的policy，即去到具體frontline的，例如在第38.1段中，你們似乎便把責任都交給了sales leader，即frontline sales全部也是交給sales leader的。我想問sales leader會否有多一些的incentive？即當他們賣出一些高風險產品時？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

絕對不會的。

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

即是一樣的？可是，你是否認為，如果那些frontline sales (計時器響起)出了那麼多差異後，是sales leader的問題，而不是你們高層的問題？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，我亦不會說這是我們前線員工中哪個層面的問題。其實，在整件雷曼事件中，我想我們是整間銀行一起來面對這個問題的。我解答議員的問題，他們並沒有特別的incentive來售賣一個高風險產品。我亦曾說過，其實這隻雷曼產品的commission是絕對不高於其他產品的commission。所以，如果我舉回07年的例子，其實一個checking account一年的percentage spread，是比一隻雷曼產品當時的spread更高的。所以，我們並沒有理由相信我們需要有一個incentive來售賣一隻高風險的產品。我亦想提醒議員，其實我們不單止在高風險的產品中，其實我們1至5 risk ranking的產品也是有很多，是有很多產品可以令我們的同事達到其指標的，所以他們並沒有因為某些特別原因，而須賣出較多的高風險產品。

主席：

李慧琼議員.....

梁美芬議員：

主席，讓我多問一個問題.....

主席：

好吧。

梁美芬議員：

.....只是一個問題，便是在35.1，我問完這個便完結了。你們說risk profiling只可以valid for 12個months，即35.1。那麼這

12個月中，那些人的profiling，在12個月後你是否update了，說：喂，這個已經變成較高風險了？有沒有任何action呢？In relation to that？因為你這裏是很清楚地講述你們每個risk profiling，只是valid for 12 months, for what purpose呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，我答回問題，如果當一位人客，例如我們現在要售賣一隻產品給他時，我們會首先在我們分行的system中查看該人客有沒有一個valid的risk ranking，而該valid的risk ranking是12個月的。我們要看到他是有一個valid information便可以售賣，不然的話，人客須重做一個風險。

主席：

李慧……

梁美芬議員：

那麼在12個月後……

主席：

呃，你還有很多東西要問嗎？

梁美芬議員：

沒有了，我要求……

主席：

我要讓下一位發問了……

梁美芬議員：

我要求他提供資料而已，是剛才的。

主席：

OK。

梁美芬議員：

第一，便是有甚麼員工是有調動、辭職，或是被你們"炒魷"的；第二，便是剛才所說tape recording的那些紀錄，即counter他們prove回他們真的有advise

主席：

錄音方面的問題我們剛才已經問了，說了。

梁美芬議員：

我知道。

主席：

你說要員工的是指所有員工？

梁美芬議員：

員工在過去這個階段，即由雷曼"爆煲"後，有多少位員工是因為這件事情而辭職或被解僱？以及在現時的調查過程中聯絡不上的？

主席：

即你是要那個數目？

梁美芬議員：

對。

主席：

剛才你問的時候說"有哪些"，"哪些"即是要名字的，對嗎？你不是要名字，你只是要那個數目的，對嗎？

梁美芬議員：

要那個數目，那些員工在處理多少宗個案……

主席：

我知道，我想問，你不是要名字，你起初是說"哪些"，"哪些"是指名字，我是說數目，即有多少？

梁美芬議員：

數目先吧。

主席：

OK。盧先生，可否提供這些資料？

盧韋柏先生：

主席，我可以提供這些資料。

主席：

OK，李慧琼議員。

李慧琼議員：

主席，盧先生剛才回答主席的提問時，說現時大概有538宗個案，若然不再提供新的資料的話，你們便不會與他談判，對嗎？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，沒錯。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

那麼我想問，在這538宗投訴個案中，是否全部也經過了你所提供給我們的附件W34(C) Item 17b這個程序呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，正確。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

你提供給我們的附件W34(C) Item 17b中提到的處理投訴程序，包括有一個人會先處理該投訴，預備一份投訴報告，然後有覆核者來查看，之後便有一個管理階層的panel來review，接着再有一個中央的review team又去review。我想問你是否在座當中？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，我是在Management Panel中的。我起初是有involve的，之後我便交給我的senior management去做。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

那麼你大概看過多少個case？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，在9月後，我想在首一兩個月中，我也是有參與在會議當中。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

我想瞭解一下，你這數個有份看那些case，在最後決定處理手法的過程中，哪個過程是你們會與投訴者直接會面的？

主席：

盧先生。

李慧琼議員：

我是說直接會面，你不要告訴我是"接觸"。

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，當人客有信件上的投訴時，我們的preparer和checker會看回那些環境證供，以及當時我們亦會看回在documents方面，因為我們是須時尋找那些information。當人客有需要的時候，我們便會與他進行一個面對面的見面，這是at customer's request的。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

即是人客有要求時，你們是一定會做的？那麼在你們這500多宗個案中，你有沒有資料，當中有多少宗個案是有進行這類會面呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，我記得是少於100個的。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

是人客沒有要求的？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

少於100個有……

主席：

不要開始對話，我要給予了指示才可以發言……

盧韋柏先生：

Sorry。

主席：

……兩位開始對話了，我沒辦法主持會議。

李慧琼議員：

好，明白。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

有沒有人客曾經要求不只是與你們的調查隊伍會面，而是要和前線銷售人員一起坐下來進行對質的？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，在我們的記憶當中是有的。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

主席，你們有否進行安排呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，我們的立場，是我們想找一個獨立隊伍來看回整件事情。所以，其實當時我們的決定便是想由一個獨立的小組，用較公平的方式與人客會面。所以，當時我們是沒有offer和那位RM一起進行會面的。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

主席，盧先生的答覆指他是要一個公平隊伍來查看這件事，但這樣的安排是否公平呢？我想問一問你們處理投訴的過程，若然有一個投訴者——剛才亦有苦主在上面說——他是投訴被你們遊說了3個小時購買你們的產品的。假若他有要求會面，亦要求和前線人員在同時同地進行會面對質的話，你們不接受他這個安排，你們又會怎樣處理呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，在我們的看法，如果我們想得到fact-finding或取得一些information時，其實我們覺得有一個獨立的隊伍……因為像我剛才所說，這班preparer和checker也有平均15至20年的經驗，他們亦不只具有曾售賣一些structured notes這麼少的經驗。所以，我們希望可以有一個公平或公正的third parties，來與我們的人客進行討論或見面。所以，這是一個……我想回答議員，我們覺得這是一個較合適的做法。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

主席，那麼如果你們詢問了客人，客人是有這個投訴，然後你們這班獨立人員又找回那位前線人員，而他又否認的，然後在你的file中的文件，這位人客亦已經簽署齊全了，這是否便是你所說的，你們已經考慮過環境證供，證明這宗投訴是不成立的呢？所以便有五百多宗投訴都不成立，是否這樣處理呢？這樣你就認為公平呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，如果看剛才議員的問題的話，是，我們會分別問客人，或者與我們的同事聯絡，從而作出所有的環境證供。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

主席。你未回答我，你覺得這樣.....你是否單憑.....如果用我剛才所說的例子，客人說他是被游說的，因為其實銷售文件寫得很清楚，不應該是被游說的，應該由他顯示他的興趣，否則你們便違規，這是很重要的。若然客人多次強調他是被游說，而你只是回去問前線員工，他可能否認，然後看看客人是否簽了所有文件，你便已經確立投訴者的說法不成立，所以你們不會認為這是一個理由要作賠償或再作跟進。你覺得這是否合理呢？因為這是很重要的——是否被游說。

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，我們的看法，如果是一個對質，也不能對事情有幫助，所以當時我們的決定也覺得這是一個比較正確的做法。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

主席，我不是這樣看。若然客戶有這個要求，其實你們的獨立投訴隊伍應該分別向兩方面取證，這個我是同意的。但若然有多一個場合，起碼讓客人有機會直接去問當時的前線人員，若然他認為是被硬銷，例如剛才葉劉淑儀議員也舉出很多例子，有些甚至說追他追到去旺角，有些甚至送壽包給他媽媽。

他們兩方面沒有一個直接對話，由一個第三者去聽的時候，你怎樣能夠讓投訴者滿意或同意你的處理手法？

主席：

李議員，你要避免自己去評論，"我同意"或"不同意"之類還是最好避免。

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，當然，議員的意見，我想我們會去看，但我們現時的運作覺得單獨收集information可能比較適合。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

若然有這麼多苦主都說他們是被游說之下去購買，而且是強烈被游說之下去購買，你是否願意，若然是在苦主要求下，在投訴者要求下，你再重新檢視這些投訴，以及如果在他們要求下，你會安排前線人員和你們的獨立人員跟他們再看看這個個案呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，如果當人客能夠提供一些新的information，我們一定會再看。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

現在不是說有沒有新的information，大家明知已簽署所有文件，文件上他們一定是吃虧的，但如果他說，就是因為這一點，他們不同意你的判斷，因為他們認為他們是被游說，而不是如你所說，是他們自己已顯示了，是自投羅網的客戶，這個算不算是新的證據呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，我想我已多次提過，其實我們沒有一個特別的原因要推售一個特別高風險的產品。我其實在不同方面都說過，因為這種產品其實佔我們的銷售收入是非常少的。所以，我只想再說，如果有一個這樣的個案的話，我們亦會聆聽，亦會獨立處理。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

即是說會再願意重新開啟這些投訴個案，若然苦主要求的話。

主席：

盧先生。

李慧琼議員：

而且不需要你所說的特別額外的證據，即是說若然他不滿，好像我剛才所說，即是 he 認為是被你們硬銷之下而購買，這樣你們是否也會重新再看？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，我們會跟進。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

主席。你剛才都多次強調，你說你們的員工，你個人認為是沒有一個動力，因為他的佣金不是太高，亦因為你們貴行有很多產品提供給客戶或者給他們去銷售。那麼，你認為是否之前客戶所指的很多投訴，包括他們被游說3小時，又或者剛才葉劉淑儀議員引述的例子，全部都是客戶說謊呢？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，在每一個case，我真的不方便評論，我亦要看看個別的例子去作出一個判斷。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

主席。我亦想問一問，你作為總裁，其實我剛才都問過你，你有份參與Management Panel Review Team的一部分工作，你亦多次表示你相信你的前線員工已按你的指引做了銷售的工作，亦已披露足夠風險。你自己用甚麼方法可以這麼肯定呢？這麼多人有這麼多投訴(計時器響起)，又包圍着你們銀行……

主席：

盧先生。

李慧琼議員：

.....老是不滿意你們的處理手法。

主席：

盧先生。

李慧琼議員：

有沒有"放蛇"呢？

盧韋柏先生：

主席，在我們的review panel裏面，我想我們會檢視所有環境證供和所有因素等等。我想提及的是，在雷曼未bankrupt之前，其實這個產品只收到兩宗投訴。所以，我們現在的投訴數字，我們亦會相信是triggered by雷曼的破產。所以，這個銷售模式，或者我們就算回看雷曼破產之後的其他ELN產品，其實投訴也是非常非常少。所以，如果你看看.....即回答議員剛才的問題，我在那個panel裏面，其實我們的聚焦點會看看究竟我們取得的環境證供，我們聽到客人或者我們員工的原因等等，我們作出一個公平的評論。

李慧琼議員：

主席，不好意思，我跟進最後一點。

主席：

還有一點是嗎？

李慧琼議員：

剛才我的問題是，其實你們貴行怎樣確保你們的前線員工依足你們的指引？不要告訴我是這些文件，你們有沒有一些盡職審查？你自己自身.....譬如你收到兩個投訴後，你其實有否微服出巡或派你的近身侍衛微服出巡去瞭解一下呢？為何這麼多人指你們公司這樣硬銷產品而你認為沒有呢？有沒有這些資料提供給我們？

主席：

盧先生。

盧韋柏先生：

主席，在我們的銷售過程中，我想我們有好幾方面。第一方面是，當銷售完的時候，每一日的Daily, Branch Service Manager是每一份文件檢驗的。第二，如果這是一個電話銷售的形式，我們會看我們的phone monitoring system，做一個sampling。第三，在face-to-face方面，我們都有秘密訪客的survey。此外，其實我們每一年每一個branch都有一個branch review，檢視它的operation process和selling process。最後，我想我都提及過，我們如何確保呢？其實我們是一個小班教學的方法，我們的IC，其實我們有31個IC，我們當時有27間分行，其實IC是駐分行，而且他三分之二時間是做coaching的，三分之一時間會與我們前線員工一起見人客。所以，三分之二時間不但做他們morning briefing的一個specific investment training之外，其實他們見完人客，如我剛才所說，有287個RM，在當時的relevant period，平均31個IC，1個看9個。所以，一星期內他有機會與RM一起見人客時，如果他們看到RM銷售的時間有一些改善空間，其實我們一星期on average都有兩三天跟他們做role play。所以，我們是在不同的情況之下確保我們有這個機制去檢視我們員工的銷售。不過，我想，回到議員剛才的問題，雷曼發售了這麼久只有兩宗，所以其實真是一個非常低的數字。

李慧琼議員：

主席，不好意思……

主席：

不好了，過時太多了。因為今天完場的時間已到了，小組委員會將於6月1日上午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。

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

(研訊於下午12時30分結束)