

# 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

---

---

第四十二次研訊的逐字紀錄本

日期： 2010年6月4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

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

甘乃威議員, MH

李慧琼議員

陳茂波議員, MH, JP

陳健波議員, JP

梁美芬議員

梁家驩議員

葉偉明議員, MH

### 缺席委員

陳鑑林議員, SBS, JP

劉秀成議員, SBS, JP

葉劉淑儀議員, GBS, JP

## 證人

公開研訊

渣打銀行(香港)有限公司  
執行董事及行政總裁  
洪丕正先生

渣打銀行(香港)有限公司  
個人銀行業務主管  
禰惠儀女士

# Legislative Council

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

---

---

Verbatim Transcript of the Forty-second Hearing  
held on Friday, 4 June 2010, at 9:30 am  
in the Chamber of the Legislative Council Building

---

---

### **Members present**

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

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

Hon James TO Kun-sun

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

Hon KAM Nai-wai, MH

Hon Starry LEE Wai-king

Hon Paul CHAN Mo-po, MH, JP

Hon CHAN Kin-por, JP

Dr Hon Priscilla LEUNG Mei-fun

Dr Hon LEUNG Ka-lau

Hon IP Wai-ming, MH

### **Members absent**

Hon CHAN Kam-lam, SBS, JP

Prof Hon Patrick LAU Sau-shing, SBS, JP

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

**Witnesses**

*Public hearing*

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

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

**主席：**

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"的第四十一次公開研訊。我們歡迎渣打銀行(香港)有限公司(以下簡稱"渣打香港")的兩位證人再次出席小組委員會的研訊，他們分別是執行董事及行政總裁洪丕正先生及個人銀行業務主管禰惠儀女士。

我請各位委員留意，整個研訊過程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，研訊進行時須保持肅靜。根據《立法會議事規則》第87條，我有權請任何行為不檢或看來相當可能有不檢行為的公眾人士離開會場。

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

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

我想再次指出，基於小組委員會的職權範圍，小組委員會的工作並非跟進個案或協助個別人士追討損失。因此，各位委員應避免在研訊中就個別個案的細節跟進，或要求證人就個別個案回應。委員在每次研訊中，均應只就指定範疇取證。我會決

定某條問題是否屬於該次研訊的取證範疇，以及是否與小組委員會的職權範圍有關。

按照小組委員會在2010年4月13日會議上的決定，就着向渣打銀行(香港)有限公司取證的研訊，委員應自行決定他們有沒有任何利益需要作出申報，以及以書面作出申報。

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

我現在宣布今天的研訊開始。

洪丕正先生和禰惠儀女士，小組委員會已同意由渣打香港的合規及審核部主管溫卓勳先生及路偉律師行合夥人林文傑先生陪同你們出席研訊。請注意，溫先生和林先生不可向小組委員會發言。證人不得與陪同人士討論，亦不得接收該等人士的任何指示(無論是口頭或書面的)，但證人可向他的法律顧問尋求簡短意見。

由於洪先生和禰女士在之前出席研訊時已宣誓，所以今天你們會繼續在宣誓下作供。

洪先生，你就委員在5月7日的研訊中所提出的關注，於5月13日向小組委員會秘書提交了一份文件，即小組委員會文件第F(SCB)1號。洪先生，你現在是否正式向小組委員會出示這份文件作為證據？

**渣打銀行(香港)有限公司執行董事及行政總裁洪丕正先生：**

是，主席。

**主席：**

謝謝。

洪先生，你就委員在5月11日的研訊中所提出的關注，於5月19日及26日分別向小組委員會秘書提交了兩份文件，即小組委

員會文件第F(SCB)2號及第F(SCB)4號。洪先生，你現在是否正式向小組委員會出示這兩份文件作為證據？

**洪丕正先生：**

是，主席。

**主席：**

謝謝。

洪先生，你就委員在5月14日的研訊中所提出的關注，於5月27日向小組委員會秘書提交了一份文件，即小組委員會文件第F(SCB)5號。洪先生，你現在是否正式向小組委員會出示這份文件作為證據？

**洪丕正先生：**

是，主席。

**主席：**

謝謝。

洪先生，應小組委員會書面要求，你在5月19日及27日分別向小組委員會秘書提交了兩份資料文件，即小組委員會文件第F(SCB)3號及第F(SCB)6號。洪先生，你現在是否正式向小組委員會出示這兩份文件作為證據？

**洪丕正先生：**

是，主席。

**主席：**

謝謝。

小組委員會將繼續就渣打香港銷售與雷曼兄弟相關結構性金融產品方面的相關事宜向兩位證人取證。請委員注意，由於兩位證人已是第四次出席研訊，因此，我希望委員集中參考F(SCB)1至F(SCB)6號文件，就先前3次研訊需要跟進的地方聚焦提問，並避免重複先前已提出過的問題。

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

此外，為了善用研訊時間，請委員的提問盡量精簡及具體，而證人亦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，委員與證人必須避免直接對話。

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，請證人先向我指出，然後我會決定是否需要請另一位證人發言。

在5月14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：涂謹申議員、余若薇議員、梁美芬議員和甘乃威議員。

洪先生，我現在會提出第一條問題。

從F(SCB)4第8.1段及第2頁(b)的圖表所見，涉及風險配對為不合適的客戶(assessed by the suitability tool as unsuitable for LB ELN)的雷曼ELN交易在2007年全年有21宗，但在2008年不足半年的銷售期內已經有241宗，增幅超過10倍。對於這類涉及風險配對為不合適的客戶的交易在短期內大幅增加，渣打香港當時有沒有機制監察到這趨勢呢？洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，這文件的Table 8.1(b)列出264個不適合風險，是雷曼倒閉之後的outstanding數目。其實，在07年，有接近九成……超過九成半的雷曼掛鈎票據其實已經call了，即其contract已經完結，所以大部分由於這是1年期的structured note，在雷曼倒閉，08年9月之前，其實已經call了，所以不會在這個表列出。其實，在06、07、08年，那unsuitability rate其實3年都是差不多，只不過因為08年尚有一些1年期的outstanding，所以這個表看來好像很多08年，很少07年，意思就是這樣。



**主席：**

洪先生，你說"差不多"，你指的是每一年的平均數字，抑或每個月的平均數字？因為08年只得半年時間去計算。

**洪丕正先生：**

主席，我指的是，差不多在整體銷售的客戶中，在outstanding的2 200個票據的客戶當中，有11%，即264個。這11%在07、06年，其實那約數是差不多的，只不過之前那年，由於有些票據已經到期或已early call了，所以在08年已經見不到數字。這便是解釋的方式。

**主席：**

OK。那麼，任何有變動的趨勢，你們會否作一個研究或檢視？即是如果是的話，你們通常會採取甚麼措施，減少不合適的風險配對？

**洪丕正先生：**

主席，我想整體來說，我們會定期看看有沒有一些特別異常的trend，看到不合適的比率有沒有突然增多，這是定時會看的。在我們過去幾年，其實這比率都頗為平均。

**主席：**

嗯。從F(SCB)5第4項文件所見，在2008年2月18至20日的3天內，個別銷售員工銷售投資產品及雷曼相關ELN系列17的交易數量，看到有4名員工能夠在3天內達成20宗或以上的投資產品交易，當中兩位更可以在那3天內分別完成21宗及17宗雷曼相關ELN系列17的交易。渣打香港如何確保有關員工有向客戶充分講解產品風險和特性呢？他有那麼多時間跟他們講解嗎？洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我們也看過這方面的分析和數據。其實在這3天比較高的銷售個案中，首先第一，這series 17的股票掛鈎票據是我們眾多tranches中最受歡迎的一個，因為當時其product feature的

term是好的，在市場上及眾多tranches之中是比較好的，所以受歡迎程度高。

我們看到那些比較高的個案中，大部分可能是最高那兩、三位同事，其實他們大部分的客戶羣都是剛剛有之前的structured note可能call了或到期，這是一些renewal的情況。可能就最高的那兩位，其實客戶羣平均買超過6個structured note，有時到期之後，他們可能說剛剛有另外一批structured note，可作renewal，所以這可能在銷售過程中，他們明白產品的程度較高。這解釋了為何有部分客戶，或部分銷售員工能夠推銷得比較多。

**主席：**

即是事實上，每位都要時間講解，而且一次過介紹很多種產品，而事實上，公司亦推銷很多種產品。現在如果回顧你以往所說的，根據逐字紀錄，譬如5月11日，你說過.....即是你估計向客戶講解文件資料等，通常都應該最少要30至60分鐘。5月14日你亦說過，每一個銷售過程是1小時。其實如果看時間方面，員工是不能做到的，除非真的每一個情況都是根本不需要解釋，他自動會買的，情況是否這樣呢？洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，這亦要視乎每位客人對這類股票掛鈎票據認識的程度去到哪裏。就這些可能比較上是repeat customer，即是說他們是已經有比較豐富的經驗去買這類股票掛鈎票據的人，變成在股票掛鈎structure的解釋方面，可能不必這麼詳細，所以時間方面可能會減少一點，就是這個意思。然而，就每一個情況，我們都需要再確認他的風險胃口有沒有改變，以及風險方面都要再披露，這是一定要有的程序。

**主席：**

洪先生，可不可以 —— 我不要客戶的姓名 —— 將那4位在3天內可以完成20宗或以上投資產品交易的資料，可否讓我們知道那些客戶是否都已經是一直有買的，所以才在4天內賣出這麼多。我不要客戶的姓名，可否用表格也好，或某種形式表達讓我們知道.....

**洪丕正先生：**

好，我給你做一個總結……

**主席：**

……如你剛才所說的，洪先生，好嗎？

**洪丕正先生：**

好。

**主席：**

好的。接着想問一問，從F(SCB)5第1項文件所見，用以評核員工表現的"平衡計分表"(你們稱為**balanced scorecard**)列出各項員工表現所佔的比重，個人銷售方面佔了71%——即是合計起來——客戶服務只佔10%，數項細分項目加起來亦只得10%，而合規和監控方面根本沒有計算在內。請你解釋一下這個比重的分配，為何是這樣呢？只側重於銷售方面給予評分呢？洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，始終在我們"平衡計分表"的構思，自己本身的理念都是，第一，希望他們本身基本的薪金要**competitive**，這是其中一點；接着是希望有一個平衡、多勞多得的概念；另外就是希望他們分散，做一個平衡的工序。

在這"平衡計分表"內，當然包括他們自己個人的收入(**revenue**)，這佔了三分之二左右，其餘則要看整體分行的營運，要看其整個**portfolio**，即整個**balance sheet**那些資產或者存款的增長，看它的**customer service**，看客戶羣的**mix**，即**product mix**或者是他們的**customer mix**，這幾方面都是要存在的。至於**compliance**方面，其實是一個**negative**，是扣回一個**negative**的分，或者甚至乎是一個**qualitative**的**angle**，如果那些人(計時器響起)做了一些比較上違規的事情，我們是另類要作處分的。

**主席：**

那麼其實就比重來說，你也是側重於銷售額方面，這可以說是7比1，如果從客戶服務來說，也是7比1。那麼，客戶服務方面，事實上你也是3項加起來才只有10%，很明顯看到，其他都不用說了，剛才所說的合規或監控方面都是完全沒有的，沒有出現在這個表格(即scorecard)裏，即那個重點，其實完全是放在那個銷售額方面，即是說，員工表現的評分當然對於該員工是否得到公司的讚賞，或者是否需要擔心到自己會否有機會被"炒魷魚"，也是看回他自己的銷售量了？這便是主要表現，是不是這樣的看法呢？洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，這當然是其中一個考慮因素，但是，客戶羣其實對於員工和銀行的服務水平，這是一個長遠的關係，而我相信所有前線員工都不希望比較短視，單是銷售產品，而失去一個客戶的長期信任。譬如在我們的Priority Banking，即卓越理財客戶的那些relationship manager，他們平均在銀行的年資是差不多超過8年以上的，所以這些也是比較長期一點的員工，亦希望建立一個長期互信的關係。所以，雖然比率方面，客戶的customer service、survey那些好像是佔很少的比率，但是當你失去一個客戶時，這是一個長遠的關係，我們也不想的，前線員工也是不想的。

**主席：**

副主席。

**黃宜弘議員：**

多謝主席。或者我跟進你的問題，根據F(SCB)5第2.2段所述，渣打銀行會就個別銷售員工的整體銷售表現，按照F(SCB)5第2項文件所列出的"獎勵比率表"(incentive rate table)加以獎勵。請你說明該"獎勵比率表"所載述的百份率(例如最高的2.6%)是甚麼意思呢？有關獎勵是如何計算入員工的薪酬呢？洪先生。

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，最主要，我想F(SCB)5 Item 2那裏，是列出在不同級數的前線員工有不同的incentive rate，通常是依照他當年的總收入，即是在之前一頁的total revenue的一個數，即他能夠做的，包括無論是銷售投資產品也好，樓宇按揭也好，deposit也好，加起來的revenue化作一個百分比，作為一個incentive，這便是我們的計算方式，最重要是reward他是以整個total revenue來計算的。

**主席：**

副主席。

**黃宜弘議員：**

主席，根據F(SCB)1第7.5段所述，在06年8月至08年6月期間，渣打香港共推出90隻雷曼ELN，而F(SCB)3第1.2段則表示，在有關期間渣打香港分銷的投資產品總數是61。請你解釋一下為何分銷的投資產品總數會少於推出雷曼ELN數目呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，那個61比較上是一個總括的類別情況，譬如structured note，我們在那個類別裏，主要是哪一類型的structured note，或者是unit trust的funds，可能是一個bond fund，可能是一個equity fund，可能是一個不同的fund，這些比較上是一個summarized的version of總數。整體in terms of獨立的number of product其實可以是.....因為基金可能也有上千隻，所以如果單是那個angle的話是可以很多的，所以這個有點兒是一個summary level的出入。

**主席：**

副主席。

**黃宜弘議員：**

多謝主席。在同期，渣打香港共分銷過多少隻投資產品，及每星期推出差不多有多少隻產品呢？洪先生。

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我們現在沒有這樣的一個數據，即整體來說，我們能夠羅列出來的總產品的系列，以一個summary level是有61隻，包括很多的基金、structured note、保險、single premium、FX、premium currency deposit、SWAPs，其實這些類別是有很多的，視乎當時客人的需求而定，比較上難以有一個很fixed的數據。

**黃宜弘議員：**

主席，根據F(S.....

**主席：**

或者，副主席.....

**黃宜弘議員：**

是。

**主席：**

我想問一問洪先生，可不可以就剛才副主席你問及的有關期間，渣打香港是銷售了多少隻那些投資產品，以及每個星期推出多少隻產品，我想如果現在即時洪先生可能沒有詳細的數字，可否請洪先生在會後提供這些較為詳細的資料給我們？

**洪丕正先生：**

主席，可以的，因為其實我嘗試用一個總量的那個value去讓你有一個參考。當時這兩年的relevant period的total sales value，在我們的書面文件中是有476 billion港幣，OK？這便是我們total的銷售金額。而雷曼的ELN在9月倒閉時，那個outstanding是大約2.1 billion港幣，這是給予一個大約的idea of ..... out of我賣了476 billion的turnover之中，outstanding是有2.1 billion是屬於雷曼股票掛鈎票據的。

**主席：**

是，好的。那麼其他資料便請洪先生在會後以書面提供。副主席，請繼續。

**黃宜弘議員：**

是。主席，根據F(SCB)5第7.1段顯示，在06年8月至08年6月期間，渣打香港共進行了4次神秘客戶活動，但這4次都沒有涉及任何ELN投資產品。請你解釋一下為何對銷售量相對龐大的ELN銷售過程不作神秘客戶調查呢？洪先生。

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我們通常在每年考慮做一些神秘客戶的exercise時，就會考慮當時在市場上或者是我們的銷售量比較大或風險比較高的area，會作出一個神秘客戶的調查。其實股票掛鈎票據在我們的一個總銷售量的revenue，Lehman ELN是佔了少過1%的，在當時來說我們是focus on一些不同的產品，但是整體來說那個精髓也是在於看那個銷售過程，這也是apply的。

**黃宜弘議員：**

你所謂的量.....

**主席：**

副主席。

**黃宜弘議員：**

你所謂的量，主席，是說那個dollar volume還是說number of items呢？

**洪丕正先生：**

通常我們是……

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，通常我們看，整體來說，通常這些也是一個risk-based的angle，看通常那個area of比較大風險或比較多人接觸的產品，例如在我們的case可能是unit trust，unit trust我們會做的，但unit trust的量比ELN是大很多的，所以有一個risk based的angle去考慮做甚麼mystery shopping exercise。

**黃宜弘議員：**

好……

**主席：**

副主席。

**黃宜弘議員：**

……主席，我沒有問題了。

**主席：**

好，接着是涂謹申議員。



**涂謹申議員：**

主席，我想洪先生看W30(C) Item 15-Annex 3。

**主席：**

是，洪先生。

**涂謹申議員：**

OK，Item 15-Annex 3。

**主席：**

洪先生。

**涂謹申議員：**

其名稱是"Structured Product Training"，2005年9月，Retail Treasury Wealth Management該處。OK。

**洪丕正先生：**

是。

**涂謹申議員：**

OK，這裏第12頁，即這些PowerPoint，就是你們的training。

OK，這裏有寫，叫做"Target Customers"，即目標客戶，對嗎？第12頁那一張，即下方的那張，即是目標客戶。

**洪丕正先生：**

嗯。

**涂謹申議員：**

我先讀出來，它說甚麼是目標客戶呢？就是"Customers who are experienced with stock investing and already using stock in building his portfolio"，第二項是"of medium to high risk appetite"，接着是"- cannot be 'risk adverse' or 'prefer capital preservation'"。OK，接着在下方的更清楚，便是"Who should

invest in ELA? Customer who has his own view on the preferred stock; prefers to buy the preferred stock at lower than current market price; has a tendency to accumulate the preferred stock on dips"。

我想問洪先生，如果我看你這個，有兩個層次，第一就是有甚麼目標客戶？他們應該是哪些？即你要找該些客戶來購買；第二，客戶自己本身應該有甚麼想法呢？你現在買.....我理解的便是2 234個客戶，即購買這些我們所說雷曼相關，我們聆訊的項目，但我們如果這樣看的話，你的概念便是這樣的，即是第一，該客戶對那preferred stock —— 例如你跟中人壽、中鐵或甚麼港交所掛鈎 —— 他自己有一個看法，然後接着他想買這股票，以低於現時的市價，因為你現在是低於市價，如果所謂strike了，你便要"接貨"了 —— 我們俗稱所說的 —— OK；第三便是他想儲這東西，accumulate那stock。

那麼我想問，現在有很多客戶，舉一個例子，購買數十萬、100萬的，跌得最低的那stock，例如是某一隻，他其實一直在儲的，能買到的當然好，即使買不到也有enhanced yield，你在上面的上一張也有說的，即是能買到的話，便低一點買到這東西，如果買不到，它不跌下來的話，起碼也有高利息，對嗎？概念便是這樣。因此，你找客戶時，其實便是在找一些想 —— 有tendency —— 儲那ELN所掛鈎的notes的股票，例如我想儲港交所的話，我使用你這隻來儲港交所，其實就是這樣。那麼，好了，他每次購買的是數以十萬、百萬。那我想問一問，你的同事是否以這個角度去找到這2 234個人呢？是否這樣去找的呢？

**主席：**

洪先生。

**涂謹申議員：**

即如果舉一個例子，有些人從來沒有購買股票，又或者你的同事會否問他："陳先生，現在我們與港交所掛鈎，你有沒有對港交所的own view？你是否想買50萬、100萬、2000萬，想要儲這隻港交所？"要儲這麼大量啊。你記住，要儲這麼大量，不是一籃子，而是一隻東西購買數百萬、數十萬。找這2 234個人，你是否這樣找出來的呢？

**主席：**

OK，洪先生。讓他回答吧。

**洪丕正先生：**

主席，我想在我們的過程中，始終都要做我們basic的風險評估胃口的問卷。從那問卷，從他們的取向，structured note可能是其中一個產品會被羅列出來，讓客人考慮和選擇。當客人在選擇或考慮這產品時，他們在考慮的是，這隻產品——其實如議員剛才所說——通常這些產品也有不錯的回報。我們最popular的產品，票息其實range from 8至35的票息，第一個月的更是guaranteed的，這是他們希望有高的票息。

可是，1年後，如果市場上股價下跌至某個水平的話，他便可能要"接貨"，而"接這貨"，當時他是否介意接一隻他自己覺得是否有potential的股票呢？可能是港交所也好，中人壽也好，這是他的考慮。事實上，這在產品介紹的時候，是他所考慮的其中一個因素。

**涂謹申議員：**

不是，主席……

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

……我想問洪先生，你先看清楚，你再讀一次。該處有3項，"Who should invest in ELA?"，誰來投資呢？第一，他對掛鈎的那隻股票有自己的看法，即是說，他其實有一個強烈的看法，一個啟發。然後他接着說："如果低一點的話，我便想購買。"第三，他是"儲貨"的。你記着，這3點是read together的，不是either or，不是只接受任何一個的，所以即是說，如果有一個客人，他一向都看好中人壽的，他本身已經買了100萬股，現在再多買30萬股、50萬股，這沒有問題，他在"儲貨"，低一點儲得到便好了。低的不能儲的話，便拿數十percent的yield。

可是，我現在告訴你，這2 234位當中，我接觸到的很多都是，即使他們說以前曾買stock，但他可能買數萬元、數十萬元，分散不同的貨，並非在儲一隻中人壽、儲一隻中鐵、儲一隻港交所、中石油，他不是"儲貨"的。你現在找的是"儲貨客"，你這裏是這樣說的，有tendency的。

那麼，洪先生，你是否要回去再檢討一下？在你仍然未和解的人當中，你是否找錯對象呢？你找來很多本來在做定期，然後你sell他說："很低息，不如你轉做這隻，收高息吧。"他們是甚麼？他們並非"儲貨客"，你要找"儲貨客"，很想買的，要買數十萬、數百萬的，要"儲貨"的，以低一點的價格來儲這隻貨。這是有的，我們平常聽陸叔等人說，從低一點便開始收集，要買的是那些"儲貨客"。據我瞭解，這2 234位，很多也不是這類"儲貨客"，"儲貨"是儲甚麼？一隻貨儲數十萬、數百萬的。除非他的portfolio，他的stock portfolio是數千萬、數億吧。一隻東西儲數百萬？你的基金，大的基金1億的，儲一隻貨也不會儲數千萬、數百萬吧！即是有比例的。你是否在找"儲貨客"？洪先生，你是否要回去覆檢一下，如果不是"儲貨客"的話，你是否應該向人家賠償呢？

**主席：**

洪先生。

**涂謹申議員：**

你找錯客戶，你變成是欺騙人家.....

**主席：**

你給他時間回答吧，涂議員。

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，不同客戶始終有不同的偏好，亦有些客戶是prefer to可能直接買一隻貨，可能覺得港交所現時是低便去買，這是一個直接的方式。從structured note的angle，其實它combine了一個票息，以及如果是在年尾時，在價格不利的情況下，他會有可能接貨，這個接貨的層面是，他是否可接受這個接貨的scenario，

這不是一個必然的scenario(計時器響起)，不過，這是有可能的scenario。最重要是他自己的投資取態、他的風險承受程度，可否接受這個scenario的情況，如果可接受的話，他就會enter in這東西。

**涂謹申議員：**

主席，最後一條問題。

**主席：**

嗯，簡短一點……

**涂謹申議員：**

……你記着兩種……

**主席：**

……地提問，好嗎？

**涂謹申議員：**

咦？

**主席：**

簡短一點，因為……

**涂謹申議員：**

是的。

**主席：**

因為你很多時，一說便數分鐘。

**涂謹申議員：**

不是，因為我一定要向洪先生和其他市民解釋明白。

**主席：**

你精簡一點，因為還有很多委員正在排隊。

**涂謹申議員：**

OK。不同的，兩個想法的確是不同的。我自己也有買過這些東西，現在這個是你自己寫的，是你自己的statement，你自己的training，就是說.....其實概念上就是，譬如你港交所是150元，我想130元買，買到了，我就應該很開心，因為有個tendency是我儲貨的。買不到，"哎呀，買不到，不跌下來嗎，哎，都收高息"。

噲，你記着，你現在找的客就不是，你找的客就是，我想收高息，因為他根本因為息低，想收高息。不過，跌下來，"吓，跌下來的呀，都OK啦"。但是，你記着，你不是找那些客，因為那些客是"跌下來，OK啦"。喂，那裏數十萬、數百萬是買一隻stock嗎。但你說儲貨的那些就是，那portfolio是很大的，我多買幾十萬、幾百萬港交所，不要緊，我根本就是儲貨，想130元儲貨。你是否覺得這兩類客是你原本你自己說想找的那類客呢？

**主席：**

嗯，讓證人回答。

**涂謹申議員：**

是，這樣的嘛。

**主席：**

OK，好的.....

**涂謹申議員：**

你現在找的，都是相反的客。

**主席：**

OK，洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，始終我們的銷售過程都是希望從客戶做完風險評估之後，羅列出來一系列的產品，不同的asset class，其中一個可能

是 structured note。我們的過程是一個 informed sales，希望給不同產品的 asset class，讓客人選擇，從而如果他對這個 asset class 有興趣，再看看哪個產品，雷曼或其他的產品供應商。在過程中，希望令客人亦認識到這個產品是甚麼，他是否可接受不同的 scenario.....因為這個產品其實是有數個 scenario，有一個可能取回本金、有一個可能是 early call、有一個可能是接貨，這些不同的 scenario，很難說.....如果他真真正正一定要做某一個 angle 的話，他可能會直接做，即譬如直接買港交所。但是，這是一個有數個 scenario 的東西，這亦可能是客人看完後覺得可承受每一個 scenario，他可接受每一個 scenario 的 outcome，這就是銷售過程。

**涂謹申議員：**

主席，不是 scenario.....

**主席：**

.....我想要再排隊了，涂議員.....

**涂謹申議員：**

.....你自己寫的是 who should invest.....

**主席：**

.....我想，涂議員，不好意思，再排隊.....

**涂謹申議員：**

.....你是在找儲貨客。

**主席：**

.....再排隊，不好意思，因為已13多分鐘了。余若薇議員。

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

謝謝主席。主席，我想跟進我上次給洪先生的資料文件，CB1-1857/09-10(01)。最近洪先生給我們的答案，他確認這份資料不是銀行給他們的員工。但是，他回答我的時候，承認員工有可能將這份資料給顧客。我上次已經讀出了那份資料裏面的內容，即到期可以贖回本金或股票，行使價是82%，下限水平(即氣墊)是65%，唯一需要買入股票、接貨的條件就是82%的行使價，一定要去到.....需要以82%定價接貨，其餘的情況都是保本，即是要跌低於這個氣墊65%，才沒有保本機制的這份資料，我想問洪先生，這是否錯的呢？即如果用這個形式去介紹這個產品給人客，這個資料是否錯的呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，其實我上次和在書面文件都嘗試解釋過，這可能是一些前線員工.....因為他通常是上一些IC的小班training，是他們take下來的notes，那些key facts。這個其實我看過.....你給我看的one-pager，其實那些one-pager是一個factual summary of那個產品的key features，particularly就是說，多少coupon、多少要接貨這樣子。這個其實本身不是一個marketing material，不過，可能上面都劃出不同的scenario向客人解釋，這對於客人去瞭解這個產品，可能在這個情況下是有幫助的。但是，那個key就是說，這個不能夠取代了要給的Info Pack (Information Package)，以及亦不能夠取代在Info Pack裏面，他需要去解釋在Info Pack裏面的風險。

**余若薇議員：**

那麼，最低限度.....

**主席：**

余議員。



**余若薇議員：**

.....你不說錯，你不承認這個錯，這都有誤導，首先，你是否同意這點呢？因為我收到的投訴就是，人客去到時，你是做定期的，而你的員工就介紹說，這隻比定期好，又保本，要跌到氣墊，你最差都是接貨而已。你說的Info Pack，你說在電腦可以print出來便有的，那員工就告訴人客說，"嘩，好好賣，已派完了"，即你不可以排除這些誤導的情況出現，是不是呢？洪先生。

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我想，始終每一個個案，我們都會看它的scenario，我只能夠說，你這張one-sheeter，其實是一些比較上是after IC training的notes，只是用來輔助講解而已。其實他依然需要做風險配對、他需要解釋不同的asset class，這個過程他依然是需要做的。

**余若薇議員：**

那麼，洪先生.....

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

.....你可否解釋給我聽，如果一名顧客來你這裏投訴——他給我這些投訴的文件——他說，當時你的員工真的沒有給Info Pack他，只給了這些介紹，說氣墊，因為人人都說氣墊，人人都說，最差都是接貨而已。那麼，你如何知道這名投訴人是說謊，你的員工是說真話，而不賠償給這名投訴人呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我想這個過程我們一定要在獨立小組取證時間，前線員工是絕對需要、應該給那份Information Package，絕對應該由Information Package裏面去做……

**余若薇議員：**

對不起，洪先生。

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

……我知道你說"應該"，但現在的投訴是，他沒有給，他的解釋就是這樣。那麼，你如何知道是你的員工說謊，還是該投訴人說謊呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我們在我們的調查過程中，我們絕對有反覆追問，尤其是在一些情況下，好像你剛才說例子，有些東西如果兩方面所說的不同，我們會繼續追問，你何時給、如何給、你如何問，這些情況下，我們都會回去反覆地追問，然後才作出一個判斷。所以，case by case的角度就是說，我不會只聽一方面，我希望是兩方面取證，從而如果有出入的話，我都希望反覆再追問，然後 establish fact-based 的一個 complaint-handling 的 investigation。

**余若薇議員：**

那麼，是否每一次……

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

.....case by case兩個人說不同的說話，你都是選擇相信員工而不賠償呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我想我們絕對有個案就不是這樣的例子，我們絕對有例子是.....

**余若薇議員：**

我希望你向我們提供有多少個例子是這樣，即你是相信顧客的投訴，而不是相信員工。另外，洪先生，我想問你有關W30(C) Item 16，即Your Personal Financial Profile這方面.....

**洪丕正先生：**

.....不好意思，sorry，我想問是在哪裏？

**余若薇議員：**

.....我想問那個原本.....

**主席：**

.....余議員，請說清楚給證人聽這個編號是甚麼。

**余若薇議員：**

嗯，W30(C) Item 16，Your Personal Financial Profile (Simplified Version)。

**洪丕正先生：**

是。

**余若薇議員：**

我想問那正本的大小，是否都好像我們現在看到的這份一樣？因為我戴着老花眼鏡也看不清楚。你正本的印刷是否都是這麼小，有沒有要求font size要大一點，特別是你告訴人的那些"重要提示"，是否都是印刷得這麼小的呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，這個是正本的模樣。

**主席：**

嗯，余議員。

**余若薇議員：**

即沒有要求這些"重要提示"，要印刷得大一點嗎？

**主席：**

洪先生。

**余若薇議員：**

沒有嗎？沒有這些要求嗎？

**主席：**

你想問他那font是否可以再大一點，是嗎？

洪先生。

**余若薇議員：**

洪先生，我想問你一個原則性的問題，就是金管局、證監說對顧客最重要的保障，就是這兩大支柱。它們依賴你們銀行做前線銷售時要認識產品，又要認識顧客，又要確保產品適合顧客，但如果我們看你這些文件，你全部都寫上免責聲明，把所

有責任卸回給顧客。你說閣下自己要認清楚了，麻煩你聽取意見，總之所有風險都是你要負擔的，一切後果你自己要承受了。你看第4條、第5條。此外，後面那頁每一處也是這樣，後面說明重要聲明該處，說總之你自己要確保這東西是適合你的。你看那個甚麼"槓桿外匯合約"，最後一句："你必須仔細考慮，鑑於自己的財務狀況.....目標，這種買賣是否適合你"。那個甚麼"貨幣風險"後面又是這樣的："自行作出獨立判斷....."，否則自己去徵詢專家的意見。總之每一條都是這樣的，在最後一頁，總之說數十百次都是這樣的。

我想問你，如果是這樣，證監和金管局的甚麼兩大支柱豈不是形同虛設，即騙人的？它們說交給你，你就把責任放在顧客身上，那保障在哪裏呢？

**主席：**

洪先生。

**余若薇議員：**

這有沒有違反那兩大支柱的要求？

**主席：**

洪先生。

**余若薇議員：**

那兩大原則的要求呢？

**主席：**

請證人回答。

**洪丕正先生：**

主席，其實始終我們這風險配對都是希望透過這過程，能更加理解、更加明白客戶的投資取態。當然，我想任何風險調查的問卷都未必能夠sub-bisect全部700萬人的.....即始終每人都有其不同的取態、意向，但在我們的問卷內，亦希望盡量涉及不同angle，包括他們有沒有自己的view、他tolerate的loss去到哪

裏、有沒有自己之前的經驗、是否需要這些產品作為income的supplement、其tenor(年期)去到哪裏。這些其實都希望能夠更加幫助我們的前線員工，幫助銀行更加理解這客戶的取態。但是.....

**余若薇議員：**

洪先生.....

**洪丕正先生：**

.....我們羅列出來的都是options for consideration的investment。那麼，這.....

**余若薇議員：**

洪先生，你迴避我的問題.....

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

.....我不是說多角度去瞭解你的客人，我現在說的是那保障去了哪裏？人家監管方面就說，保障是銀行行使其職權時，要保障客人，確保他們認識這產品及確保這產品適合客人，但你寫的那些文件，叫客人填寫、簽名時就說："你自己搞妥，你自己保障，你自己負責吧"。我現在的問題就是，那兩大支柱的保障去了哪裏？你這些免責條款是否違反了本身設計該兩大支柱的原則呢？(計時器響起)我現在只是問你保障在哪裏，不是說你多角度去瞭解客人。我當然知道你要他們填寫.....

**主席：**

OK，好的。洪先生。

**余若薇議員：**

.....但你寫上那麼多免責條款，是否違反了該兩大支柱的原則？

**主席：**

洪先生。

**余若薇議員：**

這是我的問題。

**洪丕正先生：**

主席，我們這風險配對其實就是希望能夠遵守這兩個原則的做法。我想其實香港的證券法與全球大部分的證券的不同 jurisdiction，主旨都是以披露為本。在這過程中，我們最重要的是在產品解釋和披露風險的配對過程方面，最重要是披露要做得足，能夠給客人需要知道的東西，能向他們解釋主要的風險。這方面，在作出一個投資的決定之前，始終投資者都應該要想清楚才去做這投資，始終決定在於投資者，而不是銀行，因為我不是在做一個 discretionary portfolio 去幫他投資，始終都是希望提供不同的選擇，讓他作出投資。

**主席：**

嗯，OK.....

**余若薇議員：**

洪先生，最後一句.....

**主席：**

.....這.....

**余若薇議員：**

.....就是披露為本.....

**主席：**

.....簡短的.....是了。

**余若薇議員：**

.....的意思，即是告訴你，你自己負責。那兩大支柱的保障即是騙人的。

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我想我不會這樣看，始終銀行絕對是希望瞭解其取態、其風險胃口之後，才提出一個list of products讓其consider。那麼，最終都是客人要作出一個選擇，他買甚麼產品、是否符合其要求、是否觸及其風險胃口的appetite。這ultimately都需要客人去判斷，我能夠提供不同的highlight，或者從他某些答案，我可能不羅列出某些高風險產品，這都是希望做到我們銀行希望做到的責任，有點due care for customer，去understand customer need，去know your customer。

**余若薇議員：**

我明白最終的決定.....

**主席：**

我想要再排隊了，余議員.....

**余若薇議員：**

.....在客人方面.....主席，最後.....

**主席：**

.....再排隊吧，已經12多分鐘了。

**余若薇議員：**

.....主席，我明白.....

**主席：**

你已經問了很多.....12多分鐘了。



**余若薇議員：**

.....不是，其實就是這點而已，即我明白你說.....

**主席：**

盡快吧。

**余若薇議員：**

.....最終的決定在客人方面，但你有責任去告訴客人這是適合客人的，你怎樣履行這方面的責任呢？你有沒有履行？

**主席：**

OK，好，證人請你精簡一點，因為沒有時間了。

**洪丕正先生：**

主席，這都是我們希望做到的，那過程都是列出來讓他consider而已。個別，again，如果有individual的個案是可能銀行做得不足的話，我亦希望我會以很開放的態度去跟進，有甚麼新的資料，我會去看這些case。不過，整體來說，我覺得我們是fulfill SFO和HKMA給我們的guideline去做這due care的角色。

**主席：**

梁美芬議員.....

**余若薇議員：**

會否給我數字(收音不清).....即是說，如果客人投訴的，與僱員所說的話不同，他是否每次都是相信員工？他說不是的，有時都會相信顧客，我希望他能給我們那些數字。

**主席：**

有沒有數字，洪先生？

**洪丕正先生：**

主席，其實整體來說，我們都說過，我們和解了152宗。其實除了三分之一是比較上酌情，以hardship的角度，其餘的我們都做了和解，其實和解都是相信投訴者的理據去做.....

**主席：**

嗯，OK。

**余若薇議員：**

即是一成吧，主席.....

**主席：**

根據這裏便是，對了。

**余若薇議員：**

.....即千多個之中，相信了152個。

**主席：**

在文件內是有的，陳述書第53.2段有提及的。

梁美芬議員。

**梁美芬議員：**

是，主席，剛才洪先生都提及，在保障方面，有時投資者自己都要負上一些責任。我看到紀錄，約2 200個ELN客戶之中，有差不多10%是長者。你說這些完全回到客戶身上，看那些"雞慳"都看不到的字，其實這樣的安排，你現在回看，是否都有疏忽呢？銀行是否應更主動去想想，你們更加去保障投資者，他們未必能意識購買這些東西的風險呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，有關長者的角度，其實我們有看過的。在長者total的百分比方面，其實跟我們整體客羣的distribution出入不大。我亦看過長者，在他們的profile內亦看到，97% of這些長者其實在投資方面有些prior experience，而八成of這些人其實有曾在渣打做投資的experience，而當中其實亦有很多人以前有以前做過structured note的experience。

我的point其實就是說，長者本身不一定代表沒有投資經驗。當然，在向長者銷售的過程中，我們銀行的角度亦要小心，因為亦可能有些長者的投資經驗較少，所以每一個65歲以上的，我都需要在程序上加一個second checker，去再講解一次，再令他明白一次，這是銀行希望做到對長者的一種保障。

**主席：**

梁議員。

**梁美芬議員：**

洪先生，其實我都看到你們銀行都曾與人和解，其中一個個案，就是你們認為他有那經驗時向他推薦這產品，就是因為他在你們銀行買了另一隻保險，不是買股票，是保險。這保險沒記錯應該是95萬，其實後來保險那part沒有了，後來建議他以他的定期存款購買你們這些產品。現在你往回看，你的職員invite這類顧客買了這些高風險產品，這是否有失誤呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我想個別的個案我不comment了，不過，在我們的風險胃口的問卷中，我們是需要要求投資者、客戶說明他有股票及票據的經驗，structured note才會列為一個適合的產品——是兩種產品。如果他"剔"了"我有保險的經驗"，在這情況下它是不會列出來的。他是需要列出有股票及票據的經驗，這就是我們的suitability所做的.....。

**主席：**

梁議員。

**梁美芬議員：**

主席，所以這個個案最後是和解了，是我親自陪同的。但是，問題正在於此，其實這類職員除了sell這個，甚至另一個是那客戶很幸運，自己拿着mobile錄了音。這些"口和鼻拗"的個案，這同一名職員可能處理過其他客戶，不過那些客戶則沒有這麼精明，會有電話錄音，或者他剛巧不符合65歲，不是priority case，於是prove不到，不能和解，現在還在外面吵嚷。同一名職員處理了很多客戶，但其中有一兩個是很離譜的個案，而你們都同意跟那些客戶和解。你有否逐一看看同一名職員處理的其他客戶，真的去相信那些客戶是對的呢？道理在客戶那邊，而你會跟他和解呢？你們有否這樣做呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我剛才都說過，我們要根據每一個case的證供，它的evidence的facts去處理的。當然，我們會看，不同員工如果有特別的pattern的話，我們都會考慮。事實上，我們亦settle了152個，這個statistic本身都說明，其實我們亦非絕對完全偏幫銀行，或者完全偏幫員工。我們要看fact base，如果fact base是有evidence覺得我們有不足之處的話，我們是願意去和解的。

**主席：**

梁議員。

**梁美芬議員：**

是，這方面我不用洪先生回答，我希望要資料而已。

**主席：**

但他未曾正式回答你的問題，你再問吧。

**梁美芬議員：**

對了，一個 case。其他他處理的個案，還有沒有是能 settle 的呢？我想知道這點而已。

**主席：**

剛才他沒有回答你的問題……

**梁美芬議員：**

接着我想問的是一樣東西……

**主席：**

你想不想他繼續回答你的問題，再回答得清楚一些？你剛才問的問題，他未有回答你的問題。

**梁美芬議員：**

我其實更想追問的是，你們能否提供一些錄音紀錄——是銀行提供，並非客戶提供。真的是員工很 proper 地解釋了 30 至 60 分鐘，讓我們也有機會瞭解一下，真的是很 proper 的。有否這些紀錄呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，不好意思，因為其實當其時這不是一個監管上的要求。我們其實也參考了這個事件，現時如果你去銀行做一些投資產品的過程，現時是需要錄音的。

**梁美芬議員：**

現時的我知道……

**主席：**

她說以前。

**梁美芬議員：**

.....我是問當時，因為其實大型投資或這類投資，很多銀行其實是有錄音的，我亦知道有些客戶去索取卻沒有，提供的是現時的錄音，他們最重要的是當時的錄音。有沒有任何一個錄音是當時的，可以讓我們聽一下呢？一個sample，你們是standard地去sell這些高風險產品，一次就夠了，有沒有呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，不好意思，絕大部分這些個案，超過九成都是在分行的一個面對面的銷售過程，其實這些過程在當其時亦無需有一個錄音的措施，所以這些現時是沒有的。

**主席：**

梁議員。

**梁美芬議員：**

其實，在紀錄中，我想渣打售賣ELN的比例是很高的，佔2 000 out of 2 700，紀錄好像是這樣。我聽過一件事，有苦主來哭訴，他說你們是有和解，但現時有一個原則，對那些搞過事的苦主，你們便堅決不肯和解，沒看到樣子有出來搞事的那些，就先行和解，即好像是懲罰那些出來所謂搞事的苦主。有沒有這回事呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我們對每一個個案都是很嚴謹、很認真地看，而那個panel其實都不知道他們的名字，以及誰有來搞事，誰沒有搞事，這絕對是沒有關係的一個調查。所以，我想根本就沒有這個

association去看誰來搞事，逐個逐個case我們都要看，base on它的merits，去看fact-based的調查所得。

**梁美芬議員：**

我想……

**主席：**

梁議員。

**梁美芬議員：**

……洪先生，我相信你們的panel或員工，我們也差不多記得那些名字了，有些認得樣子了。是不是說不知道，這點我希望洪先生你們真的公正處理，我不希望到最後這個委員會是說，經常來的那批就是解決不了的那批。我再三希望不會出現這個問題，我只是想跟洪先生說而已。

**主席：**

你不需要提建議吧。

**梁美芬議員：**

很多這些苦主弄到精神衰弱，所以這麼空閒來這裏示威，我不希望是這樣。我想問一點，我想跟洪先生說，你們銀行是否覺得和解就好像已是一種gift那樣，即是對那些苦主已經很好了，你們是否覺得已經是這樣呢？和解就是表示我已經對你很好了，已經給了你一個offer這樣子。以你們銀行現在的政策，和解是不是就是這個意思呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，和解只是一個……我們希望用一個公平、公正的模式去處理一些個案，視乎每一個個案本身的fact去看，亦絕對與有沒有人來譬如投訴或搞事……其實反過來說，搞事與否絕對不是我們和解的一個consideration。

**主席：**

梁議員。

**梁美芬議員：**

那麼，洪先生，你是否同意，其實是有unfair base呢？在你們和解的過程中，你們有律師，你們的panel裏面有專業人士，可能在調查的過程中，那個氣氛對於苦主，並不是大家在一個fair base呢？因為他沒有這樣的資源，他是一個普通人，甚至不是機構投資者(計時器響起)去跟你們所謂和解呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我想我絕對不會用任何一個biased的angle去調查這些事情。始終每一個個案都有它的法律風險，所以每一個case我們都要很嚴謹、很認真地看，如果我們apply了一個biased的尺度下去，其實最終受害的可能是銀行，所以我絕對不會用一些不公平、不公正的尺度去看這些case的。

**梁美芬議員：**

不，我想跟洪先生說，即是……

**主席：**

大概還有多少，梁議員？

**梁美芬議員：**

是，讓我多問一個，其他也差不了多少吧。

你們銀行其實是發鈔銀行，你亦身兼銀行公會主席，我很希望你們銀行可以有一種承擔。和解其實並非表示你好像賠了全部，我們收到個案，你賠了百分之百給一些出了錯的，他也不肯，而要追究刑事責任。我們其實希望透過和解，大家解決問題，所以我希望洪先生，你剛才說的一切，今天是公開說的，你們真的公平、公正去處理每一個苦主，你在此作出再一次承



諾，不要最後發生的是，來投訴最多的那幾個到最後都解決不了，甚至被人抓走或其他。我希望你們真的 —— 光是這個承諾 —— 公平、公正去處理每一個苦主，以及是一個fair base？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我絕對會用這個方法去做，我亦重新說一遍，投訴與否，即用搞事與不搞事的angle，絕對不會是一個criteria我們去看一個case是settle或不settle。而站在香港銀行業的一份子，我亦覺得這一樣東西我一定要uphold。始終作為一個金融中心，我想外國人或外面的投資者，亦希望見到香港有一個公平、公正的方式去處理一些糾紛。

**梁美芬議員：**

洪先生，今天是一個select committee.....

**主席：**

我想.....

**梁美芬議員：**

最後，最後。

**主席：**

是一句吧？

**梁美芬議員：**

因為洪先生剛才說，他們是沒有錄音的，其他有些銀行都說是有錄音的，你們賣了給這麼多人，現在是否可以重新再考慮那些苦主如無法提供你所謂的evidence，而根本很大機會是in favour of them，而職員本身又處理過一些已經很大問題的，而那個人又剛巧提供到evidence，重新再review這一批呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，在取證方面，我們雙方面都要取證，而取證是一個很 fact-based，亦是不偏不倚的過程。如果雙方有出入的話，我們希望用不同的方式再問我們內部的員工，希望得到一個 fair case 的 assessment，才作出考慮是否 settle。這是我會做，亦是我承諾一直以來都有做的事情。

**梁美芬議員：**

我……一個……

**主席：**

好的，我想已經 13 分鐘多一些了，今天我為甚麼放鬆少許呢？我可以執行得很嚴謹，但因為我看排隊的人不太多，所以今天很多時候我給你們十二、三分鐘，不要以為我完全放鬆，不會的。我要放鬆便放鬆，差不多都給大家多兩、三分鐘，但不等於每人都是這樣，我放鬆多一點，13 分鐘又如何，你們便繼續問下去，人人繼續不停口，排隊的人可能又不耐煩，對嗎？亦很難估計時間，對其他同事亦不公道。我不只是對梁議員說，其他人也用同樣方法，公平便要大家一樣。所以，我想補充一句，洪先生，你會否親自處理剩下的投訴？你總共有 1 231 宗，處理了 152 宗，你會否親自處理剩下的每一宗個案呢？洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我想我都會沿用現有機制。我現有的機制有一個大的團隊、獨立的 Complaint Handling Unit，接着亦有一個 review panel，由 6 位不同的高層負責去看、去 approve。當然，在整體的過程中，我希望令到其程序(process)是一個 fair process，我會負責去看的，但我就……

**主席：**

我的意思是指直接參與，不是你個人做最後決定，不是全部由一個人決定結果，而是說，你親自參與每一宗個案的處理，這便是我的問題。洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我想每一間銀行也有其system(制度)如何處理這件事。我們事實上有一個大的團隊正處理這件事，而那個process.....這個panel其實包括不同的部門，包括審計部、包括法律部.....

**主席：**

我不是指這點，洪先生，就算哪個部門、哪個小組、哪個委員會也好，總會有文件的，或甚至開會，你都會親自參與，我說的是"參與"兩個字，會否"親自參與"？或者你就這四個字給我答案便可以了。

**洪丕正先生：**

我會整體參與那個process，我會的。

**主席：**

OK，好的。下一位是甘乃威議員。

**甘乃威議員：**

主席，我想問他們剛剛新交來的文件F(SCB)3 Item 1，這份文件名為Debt Issuance Program Prospectus。

**洪丕正先生：**

Sorry，F(SCB)3的？

**甘乃威議員：**

Item 1。

**洪丕正先生：**

是，OK。

**甘乃威議員：**

很大疊的，一大疊的。

**洪丕正先生：**

對，對。

**甘乃威議員：**

我想洪先生確認這一份Prospectus，我記得你上次說，是因應客戶有需要才給他的，不是在購買時要給他的。我想你確認一下。

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

正確，主席。

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

換句話說，不是所有客戶都看過或取得這份文件，對嗎？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

對的。如果他沒有要求索取的話，便沒有看過這份文件。

**主席：**

OK，甘議員。

**甘乃威議員：**

你翻到Page 11好嗎？這份文件的Page 11。

**洪丕正先生：**

11。

**甘乃威議員：**

有吧？你已看到了嗎？第一句說話是："Prospective investors should read the entire Debt Issuance Program Prospectus." 意思是指將會是投資者的人都should read，即一定要看這份章程的。你怎樣理解這句說話，這份章程的這句說話？即要求將會買這些產品的客戶should read一定要看這一份，即是要閱讀過這一份文件。你怎樣理解這一句說話？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

其實這份文件當中亦refer到它所需要debt issuance有個sample of那Information Pack當中需要有甚麼資料。這是pro forma的一個terms他們要瞭解，便是要這樣。

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

主席，我的理解是，這份文件已很清楚這個risk factor，即風險因素，說明未來的投資者一定要看過這份章程，這句說話開宗明義第一句就這樣寫。這份文件，當你銷售這隻產品時，這一份章程就對客戶說明在未購買之前，應該要看過這一疊文件。據我的理解，這份章程的解釋應該是這樣，對嗎？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

其實是正確的。

**甘乃威議員：**

對，洪先生確認這份文件的要求……

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

……很清楚是客戶應該要看過這份文件，閱讀過這份文件才購買，洪先生剛才已確認了。洪先生，你剛才說，你是看客觀的因素來決定是否與客戶和解。你又沒有錄音，剛才很多同事也說，你的職員和客戶大家"口和鼻拗"，大家抱持不同的觀點。但是，我們看客觀的因素，包括這份文件，就講得很清楚，你須要將這些章程給客戶看。洪先生剛才說，這幾份章程很多客戶也沒有看過，除非客戶購買後要求，你才給他。這不是一個客觀的因素嗎？這個客觀因素是，根本你已違反了你自己售賣產品給客戶的章程的要求。其實，你已經完全違反，你根本沒有數字告訴我們有多少人看過這份資料。你剛才說客戶有需要時才給他，你是否同意你已經違反這份章程的要求，沒有讓客戶看這份章程呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，不同意。因為我們給他的Information Pack中列出，如果客人需要的話，可以索取一份Prospectus。而事實上，這個EMTN Programme是一個涵蓋很多不同方面的……因為它希望能夠讓差不多北美洲以外每個國家、不同地方都可以發行，亦可

發行不同種類的票據。所以，你看到很多資料，譬如這個 Programme、這個 Prospectus，可能有些讓你用 Fixed Rate Note、也可用 Floating Rate Note、Index-Linked Note、Hybrid Rate Note、Equity-Linked、Credit-Linked、Zero Coupon、Dual Currency。其實，接着每一項亦有不同國家的 tax rules，德國、Luxembourg、UK etc. 的東西。其實，這個 Prospectus 希望包含所有很多不同國家的行列。所以，為何我們做了一個最 relevant 的 information，而大部分這些 Prospectus、information 對於香港投資者來說，其實是不 relevant 的。其實，反過來說，本身比較 structured 的，掛甚麼鈎、掛甚麼票據、有多少息呢？其實，反而這個 Prospectus 沒有提及。它只是提供一個 pro forma，大約的 pro forma statement 給每一個發行商、地區來參考，這是 on Page 24。其實，它所謂 issuer 是誰？讓你填寫；guarantor 是誰？讓你填寫。其實這是一個框架，所以對於投資者來說，這份文件其實 in terms of relevance 反而不是最適合的。

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

主席，這便是你作為分銷商的一個評估。你作為一個分銷商，這個評估便是這份章程不一定須要給客戶看。但根據 issuer，即發行人，在制定這份章程時要求是很清楚的，要給客戶 potential client，即 potential investor 看的。這是你的評估，你的評估很明顯，現時問題出現後，你便覺得不須要看，客戶問才索取。這違反了原有發行人的要求，一如政府也要求有關的風險披露，這是四大支柱之一，實際上這與發行人的要求亦一樣，發行人都希望把這份資料給他看，而你是選擇性地給客戶看——或看得到，或看不到——這很明顯你作為一個分銷商……是一個失職，你同不同意呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，這不是我的選擇，那個Information Package是由那個發行商Lehman Brothers負責去撮錄relevant的東西的，這不是我的決定或我的judgment，這是發行商under Lehman Brothers做了這個Info Pack which is relevant to香港，relevant to那個issue、tranche來做的一個工序。

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

主席，我不追問這裏，很明顯，即大家看到這份東西的要求是這樣，但分銷商渣打銀行就不是這樣做的。

我想問，另外，我看到.....主席，F(SCB)4，都是新的資料，F(SCB)4。在8.2段，就有一個table，因為他們上次說.....洪先生，拿到了嗎？我們上次問他，有246個客戶是一些不適合購買這些產品的.....風險評估是不適合的，但結果都買了。在這裏當中，我就發現你在表格中都說到"Investment Experience in渣打(number of transaction in investment products prior to the outstanding ELN)"，"0"經驗的有72個，"1-4"次經驗的就是98個，即這些所謂無經驗的人士都買了這些產品。我看回你們提供的資料，有關剛才洪先生多次提到的這個資料說明文件，我舉一個例子就是，這份文件是F(SCB)1 Item 2-Annex 1，其實其他很多的資料說明文件都是一樣的，不過，我只是拿這份來說。

在Page 6的第2段最後一句就有說到："Structured products such as the Notes are not suitable for inexperienced purchasers"，這裏說得很清楚，說無經驗的就不適合買這個產品。你可不可以解釋一下，為何這些在你的表格中這一羣.....這百多人，我當他"0"至"4"就是完全沒有經驗，為何都會買到這個產品呢？這份說明文件說明是不能夠的，這是否很明顯出現了你們機構上、你們銀行上所謂一個系統性的失誤呢(計時器響起)？

**主席：**

洪先生。



**洪丕正先生：**

主席，在這些大部分的客戶羣中，超過九成、九成多都是屬於我們 Priority Banking customers 的 type 的。通常在做我們 Priority Banking customers 的情況，他們通常都會有至少 3 至 4 間銀行的 relationship 以分布他們的資產。所以，在我們的風險評估方面，是要問他們有沒有兩方面的經驗：股票或是 unit trusts，以及票據的 experience。部分這些客戶可能在渣打銀行有 experience，部分有些人可能在另一間銀行有 experience，這個最重要是我們要 assess 到他們之前有沒有做過這些相關的投資，如果他們其中一個 product 都沒有 take 的話，其實那 suitability 都不會羅列出來的。這個過程就是我們做的，事實上，在這個 group 裏，有些可能在我們那裏有投資經驗，亦可能是在另一些銀行有投資經驗，這又是有可能發生的。

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

主席，我看你的表格說明他是在你銀行的，我說的是 "0"，"0" 就有 72 個，即是你剛才說的是 8.2 段那個，"0" 是 72 啊，是 "0" 的，他根本完全沒有買過，他告訴你的。我看不到你的風險評估表是說其他銀行還是自己銀行，即你們渣打銀行，你問他有沒有這方面的經驗：你有沒有買股票、你有沒有買 ELN 這些經驗的？他說明給你聽是 "0" 的，"0" 根本是他不適合買這隻產品的。

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，在風險評估調查那方面，是問他個人是……不是說渣打，個人是有沒有相關的經驗，他那些經驗可能在渣打裏有，亦可能在其他銀行做過，也不足為奇。

**甘乃威議員：**

主席，我是在問……

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

.....表格中他說.....

**主席：**

你問完這句我們便休息，甘議員。

**甘乃威議員：**

主席，8.2段，他說明給你聽是沒有經驗的，你可不可以解釋一下，他說明在你銀行又沒有經驗，在其他銀行又沒有經驗，你都讓他買這個產品，是完全違反了你的銷售指引——說明文件中的指引。我現在問，這是否一個系統性的失誤？你又顧左右而言他.....你在說其他東西，洪先生。

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，首先，這裏是佔了總客戶羣的11%，這不是總客戶羣，在這方面，是一個subset of整體的2 200個客戶，而這個表格是.....問題叫我們列在渣打銀行有沒有投資經驗、有沒有投資的transaction，這是一個fact.....factual的問題，我用factual回答，但是，在風險問卷那裏，是問他整體來說，渣打也好，其他銀行也好，曾經有沒有這些經驗，這就是為何兩個.....可以有兩個答案的原因。

**主席：**

OK。好的，再排隊了，剛剛是休息時間。

現在宣布小組委員會休息十多分鐘，請各位準時在11時20分，11時20分返回會議廳，以便委員會有足夠法定人數繼續進行研訊。休息期間，請證人不要與其他人士討論他的證供。

**劉慧卿議員：**

讀一讀那些名字可以嗎，主席？

**主席：**

上一次排隊的就剛剛問完了，今天第一輪有3位，劉慧卿議員、李慧琼議員、林健鋒議員；第二輪就有涂謹申議員、甘乃威議員，即共有5位在排隊。還有陳健波議員是第一輪的。請於11時20分返回會議廳。

**(研訊於上午10時57分暫停)**

**(研訊於上午11時18分恢復進行)**

**主席：**

好的。各位，其實我是說11時20分的，雖然現在未到，不過見大家已經……我們有足夠的法定人數，證人亦已在這裏坐着，那我們爭取時間吧。

我現在宣布小組委員會恢復研訊。洪先生，禩女士，你們現在繼續在宣誓之下作供。

今天的第一輪，首先是劉慧卿議員。

**劉慧卿議員：**

多謝主席。主席，我想問洪先生一些問題，關於他的文件F(SCB)4，第4頁，主席，第8.3及8.4段。這裏說，主席，其實這份文件全份都是說不適合購買的那些，即是有246個客戶，264宗交易算是不適合購買的。第8.3段說有22宗已經和解，有兩宗仍正在和解，但他又不肯提供原因，主席。他說因為有法律意見，又有法律專業的……專利呀？我不是太明白，主席。

我想洪先生告訴我們，因為我不是問你每一宗，但如果你能夠和解的話，你都會有一些原因吧。其他銀行——如果你有留意我們其他聆訊的話——有些銀行都告訴我們，即概括地說這一類、那一類，恩恤或是其他甚麼的。你可否告訴我們是甚麼原因就那22宗或24宗進行和解？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，整體來說，其實我們都會看一籃子的因素，當中恩恤 (hardship) 是其中一個 angle，我們其實亦都考慮不同的角度，包括文件、投訴人和員工的證供、環境因素，或投訴人本身的個人情況來再作出一個和解的機制。這方面，整體來說，我們看這些 broad base，有些情況下可能是一籃子來看，這是我們做的 angle。

**劉慧卿議員：**

主席。

**主席：**

劉議員。

**劉慧卿議員：**

如果是恩恤的話，按甚麼來恩恤？是年齡抑或是甚麼？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

恩恤方面，我們自己本身都沒有一個很……即很難有一個 judgment，很難有一個 black and white 的定位。我們通常考慮的，可能是健康、家庭，當然年齡等都是考慮因素之一。

**劉慧卿議員：**

主席……

**主席：**

劉議員。

**劉慧卿議員：**

.....剛才洪先生說其中有一個因素就是文件，或者職員和客戶的證供。剛才多位議員都問及，好像聽來聽去，你們都是不相信客戶的證供，是嗎？是不是現在這裏也讓我們知道，有些情況你們是相信客戶而不相信職員的，是嗎？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，在我們取證的過程，始終都希望因應投訴人的論點，他的allegation是甚麼，我們亦希望從這方面問員工，而如果有出入的話，我們希望再次用不同的方法反覆地問，亦可能問他周邊的人，可能有些人去做Second Checker或Branch Manager，希望做一個比較上盡量是平衡和一籃子的因素，而始終我們調查和分析這些個案，也希望有一個比較持平的態度來看這些個案。

**主席：**

劉議員。

**劉慧卿議員：**

主席，洪先生可否在會後給我們一個表，我當然希望不是經常只停留在22宗或24宗，你還有200多宗未做，希望你可以盡快和解及處理。那麼，你可否給我們一個表，告訴我們用甚麼因素、怎樣去解決？使整件事的透明度增加一點呢？

**主席：**

洪先生，可否提供這些資料？

**洪丕正先生：**

我回去盡量配合，因為始終這些稍為牽涉到.....即我們每一個case牽涉到一些法律意見去看這些case，變成我們看，整體來說，我們開始時在written statement劃分了，其實三分之一是恩

恤的，其餘三分之二是在取證的過程中，我覺得我們應該作出和解的。

**主席：**

嗯。劉議員。

**劉慧卿議員：**

即是洪先生願意回去詳細一點提供吧。

**主席：**

即是可以提供，但我們不是要姓名，姓名我們不需要，不過我們想深入一點，以及有些分析的資料給我們。

**劉慧卿議員：**

可不可以？

**主席：**

洪先生，可不可以？

**劉慧卿議員：**

你盡量吧。

**洪丕正先生：**

我盡量回去跟律師研究如何可以配合，好嗎？

**主席：**

OK，劉議員。

**劉慧卿議員：**

主席，另外在下一份文件F(SCB)5，再提及剛才說了很多次的1 231宗投訴，有152宗個案已經和解。主席，這152跟剛才說的22宗已和解的，關係是怎樣的？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，該22宗或24宗是屬於那152宗裏面的。

**劉慧卿議員：**

即是在裏面的？好，謝謝。

**主席：**

劉議員。

**劉慧卿議員：**

主席，我想看這份5號文件，第2頁，第5.1段，當時問的問題是，你的員工當中，哪位員工接到最多投訴？你這名員工有27宗投訴。下面該段問，哪一間分行的投訴最多？你說最多投訴的那間分行有55宗投訴。你自己看上去是否嚇了一跳？一名員工有27宗。

主席，剛才你說的那個表，即你說的這份第5號文件Item 3，你也列出了數名職員，嘩！數天內做了20多宗，那是否就是這些"中"了？但這裏還有一名有27宗，主席。你知道誰是這名職員的，你如何處理這職員和處理對他的那些投訴？是否有些問題呢？弄成如此多投訴，現在那職員是否還在？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我們一直以來也有看這些分析，最主要的首先是，我們調查這些投訴個案時，最重要的基石一定要是，首先逐一的、case by case看，那基石要健全。

在我們的過程之中，也會有些輔助性分析，可能看看cross the board，看看有沒有特別的angle我們需要以不同角度去看，

或再深入研究。其實我想整體來說，50.....我們整體有2 200宗個案，有1 200宗投訴，其實這本身已經是abnormally不平常地高。整體來說，這個case已經是整個雷曼事件，我們在整個雷曼之後，其實這比較上是一個現象可以看到的，其實我們也看到有很多.....有時收到一些投訴，其實投訴的信件在文字上可能是一模一樣的，很多case，我們還要花時間去逐一問清楚，他們每人獨特的過程是怎樣，分析他們的allegation是甚麼。我們亦會看，如果比較高的.....高的.....

**劉慧卿議員：**

主席，你回答這一條問題好嗎？因為我沒甚麼時間了，洪先生。

**洪丕正先生：**

.....高的.....

**劉慧卿議員：**

這名有27宗投訴的員工。

**主席：**

先讓他回答這問題。

**洪丕正先生：**

如果是高的話，我們會看他們的allegation當中有沒有跟平常的不同，或者譬如他的銷售過程可能有不同，或者他的profile突然 —— customer profile是不同的，這方面我會看的。

**劉慧卿議員：**

主席，我想問他這名員工是否仍在？

**主席：**

請正式回應這問題。



**劉慧卿議員：**

他負責的投訴是否已經全部和解？已經全部都很糟糕？以及那間分行有55宗投訴的，是些甚麼？你有沒有深入看看？因為這些數字是"跳"了出來的。我想問那個人是否還在？你們是否已懲罰他？他負責的那27宗是否全部都已經和解？是不是呢？

**主席：**

洪先生，直接回應這問題。

**洪丕正先生：**

OK，主席，那同事還在。其實投訴高，我始終覺得開始時那1 200宗投訴已經是高的，我們會再分析有沒有特別不同的異樣，我們去看，但我們反而看不到有甚麼跟整體average人們的allegation、投訴的事項，其實不是有太大的分別。

**主席：**

劉議員。

**劉慧卿議員：**

不是，主席，我是問他，那27宗投訴是否全部都和解了？有沒有資料？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

不是的。

**劉慧卿議員：**

不是？即是你已查過？有多少宗已經和解，多少宗沒有和解？

**洪丕正先生：**

這27宗並沒有和解過。

**劉慧卿議員：**

全部都沒有和解？

**主席：**

即全部都沒有和解的，洪先生，是嗎？

**洪丕正先生：**

沒有和解的，其實……

**主席：**

1宗都沒有？

**洪丕正先生：**

嘎？

**主席：**

1宗都沒有和解？這27宗。

**洪丕正先生：**

這一刻是沒有的。

**主席：**

這一刻。

**洪丕正先生：**

其實，我們看……其實我們當然要看，高的，有沒有特別的 special consideration，這方面我們要分析……

**劉慧卿議員：**

是的，分析了結果如何？(計時器響起)

**主席：**

先讓他說完這句。

**洪丕正先生：**

分析的結果是，其實我們看不到有甚麼獨特的，會否是一個突然、偶爾比較高的水平呢？我反而覺得最重要的是先回去看 individual，OK，然後再 overlay 一個 analysis，高的不 ..... necessarily 多投訴未必代表 necessarily 會賠償。反之，低的話，亦非 necessarily 不賠償，有些宗數的比率可能是高的，但個數是低的，我們也會賠償。最重要的出發點還是那個 case 的 fact 是怎樣，再看 analysis，看看有甚麼特別的偏差，或者是否銷售的過程或相差是很不同的，我們便要再深入研究，但我們看不到有一些很獨特的異樣的 peculiarity，需要我們去 question 他的。

**主席：**

劉議員。

**劉慧卿議員：**

主席，我剛才問的是，對這名員工有沒有懲罰或有沒有紀律聆訊？你看完全部，聽他剛才說就是甚麼事都沒有了。27宗，原來甚麼事都沒有的，又不得"和"，又不用懲罰，甚麼都沒有？

**主席：**

洪先生，情形是否這樣？

**洪丕正先生：**

在這個員工的 case 來說是沒有的，因為我們其實最重要都是要看回 facts，看回他有沒有成立的 allegation。如果他雖然是投訴高，但如果我們找不到東西能成立的話，我們就沒有了，這就是我們的處理方法。

**劉慧卿議員：**

主席.....

**主席：**

劉議員。

**劉慧卿議員：**

.....我也想問，那55間.....

**主席：**

好的。

**劉慧卿議員：**

.....那分行有55宗投訴，這個都是頗驚人的。你們有沒有去研究過，又是否分析完，發現原來那間分行甚麼事都沒有？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席.....

**劉慧卿議員：**

是哪間分行？可否也告訴我們？

**洪丕正先生：**

這個應該是荃灣.....

**劉慧卿議員：**

是。

**洪丕正先生：**

.....荃灣，在我們的看法，荃灣都是大行。其實，那個數據與它們整體的客戶量及整體銷售額，都不是一個大的分離，即是有時候，分行大就會多投訴，這都是一個正常現象。

**主席：**

嗯。

**劉慧卿議員：**

主席，我問……

**主席：**

問完這一句。

**劉慧卿議員：**

……你分析過55個，完全都沒事？那55個有多少個"和"了呢？抑或又是發現原來甚麼事都沒有？

**主席：**

洪先生，知不知道？

**洪丕正先生：**

那55個我沒有數據。但是，整體55個與我們大體的average其實不是相差太遠，因為55個……它亦是賣得比較多，因為客戶……因為是大行，所以它的客戶羣比較多，賣出ELN的宗數比較多，所以這不是一個特別偏離了我們整體……譬如說2 200個是有1 200個投訴，那個比率不是特別不同的一個情況。

**主席：**

嗯……

**劉慧卿議員：**

主席……

**主席：**

劉議員。

**劉慧卿議員：**

……我是問，這55個有多少個是"和"了的？有嗎？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

我可否會後提供？因為我現在真的沒有這個數據。

**主席：**

有哪些較詳細的資料想洪先生會後提供的？劉議員，或許你現在提出來。

**劉慧卿議員：**

是啊……

**主席：**

你想他怎樣較深入地提供資料，關於這一點的。

**劉慧卿議員：**

主席，就這個27及55，都希望你可以提供多些資料給我們委員會，因為這兩個數字讓人看到都"扎起"的嘛。我相信你作為銀行的最高層，你都跳起吧。如果你們是分析過，有些甚麼資料是可以補給我們，我們會很多謝你的。即是你說看他有些甚麼投訴，內容是甚麼，為何你發現原來連1宗都不屬實，是不能"和"的，以及那間銀行是有些甚麼投訴，涉及多少個職員等。你又查過，又說完全沒有，很正常。不過，其實我很多謝你剛才說有1 200多宗就完全不正常，絕對不正常，不過你自己又說這些又沒事。你可否就這兩個數字，你自己銀行分析過、看過，有些甚麼資料、有甚麼分析，再告訴我們委員會，行不行？

**洪丕正先生：**

好。

**主席：**

你明白問題吧，洪先生？

**洪丕正先生：**

行。

**主席：**

或許請你提供這些資料，比較詳細一點的。我們不要客戶的姓名，不過……

**洪丕正先生：**

我明白，我明白。

**主席：**

……這些分析資料我們是需要有的。

下一位是李慧琼議員。

**李慧琼議員：**

是，主席，我想問一下洪先生，他提供給我們的文件F(SCB)5，Item 5說過甚麼叫做mis-selling，甚麼叫做誤導銷售。其中item 2指，同事是不能夠提供任何產品推薦給人客。是否若然同事有推薦產品，那便算是誤導銷售呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我們的銷售模式，其實是一個叫做Informed Sales Model，即是說，我們go through了他的風險胃口問卷之後，就列出一系列適合的產品讓他們給客人考慮。我們不會叫前線員工說：呀，這隻股票短期內會有得升啊，或者是這隻歐羅短期內會去到哪裏……這些我們是不會的。我們會列出一系列可投資選擇的產品讓客人去選擇，這是我們的model。

**主席：**

李議員。

**李慧琼議員：**

是，你沒有正面回答我。即是說，若然你們的RI直接沒有列出一系列產品，而直接向客人推售某種產品，那便算是mis-selling了，是嗎？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

我又不會這樣看，主席，因為始終他們都會有一系列適合產品的asset class，通常前線員工看看客戶有哪一個asset class，而每一個asset class中，他們通常都會提供多過一個選擇讓客人去揀選。

**李慧琼議員：**

主席……

**主席：**

李議員。

**李慧琼議員：**

剛才洪先生回答是"通常"，我剛才再問的是，若然你的Sales沒有列出一系列產品，而只是推薦某項產品，那便算是mis-selling，是嗎？

**主席：**

洪先生。

**李慧琼議員：**

我的理解就是了，對嗎？你多次都強調，你上次回答我都是一樣，你的同事必須做完風險評估之後，列出一系列適合的產品，讓客人瞭解各類產品的風險，然後才去選擇，這個是你們對你們RI的要求。



**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，正確的。當然，正常的客戶溝通，亦可能是之前……可能說我賣了一個Structured Note，完了，譬如說到期了，他可能會說："呀，下次有Structured Note來的話，你再替我……你再告訴我吧。"這類情況都會有的，但那些情況，我們都要提供不同選擇給客戶。

**李慧琼議員：**

即是簡單來說……

**主席：**

李議員。

**李慧琼議員：**

……沒有提供不同選擇，就有機會或有較大機會被你們認為是誤導銷售？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，這些會屬於……即是這個不屬於我們的指引，但是否整體來說是mis-selling，則是另類的一個界定吧。整體來說，在我們的指引上，我們需要提供不同選擇給客戶，這是對的。

**主席：**

李議員。

**李慧琼議員：**

你剛才說，是否誤導銷售還要看整體，即是沒有按你們的指引都未必促成你們認為他是誤導銷售，亦未能夠導致你們會賠償，是否這樣呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我想我們在調查每一個case，都看一下他們有沒有不consistent with我們的內部指引的做法。如果不consistent的話，我們亦看一下他是哪一方面不符合，他的嚴重性，以及有沒有導致客人make錯一個影響了他的一個錯誤投資，這方面，整體來說，我們是會這樣去考慮。

**主席：**

李議員。

**李慧琼議員：**

主席，即是說，例如我剛才舉出，如果發現到一樣或能夠證明到一樣是不符合你們的內部指引，就不能夠導致你認為這是一個誤導銷售，你還要看其他整體的考慮？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，這個是我們會考慮的因素。

**主席：**

李議員。

**李慧琼議員：**

主席，其實很多苦主都是這麼說，就是說他們來做定期，接着就被你們推薦去做一些風險評估，然後就被推薦去買一些產品。我曾經都向主席申報，我在你們銀行都算是長久的客戶，也有戶口，我亦有親身經歷。我想問你，在這類情況下，你覺得是否誤導銷售呢？你們的客戶就找我，對我說……其實已經做了風險評估，我相信，因為跟你們做了……即是他已經推薦了，說你現時在銀行內的資產應該要分散多些，如果不分散多些，太過集中是不理想的。不過，他知我太忙吧，他就說很快而已，你到來簽名吧，你現在放在銀行的錢利息太低了，如果買ELN產品，就最少都有5%利息吧，3分鐘就夠了，我已經全部貼好你要簽的文件了，如果你到來，立刻簽妥，你就已經買了債券。在這樣的情況下，你覺得是否一個誤導銷售呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我想始終這個比較上是一個假設性的scenario。我們始終都希望看每個case的fact base是怎樣，evidence是怎樣，這樣我們才能夠作出一個……

**主席：**

洪先生，不是假設，是李議員自己的經歷啊……

**李慧琼議員：**

這個不是假設性，是我的事實啊。

**主席：**

是她自己的經歷，不是假設啊，洪先生……

**李慧琼議員：**

是我的經歷，你的Sales真的這樣對我說啊，全部貼好了，不需15.....沒有，3分鐘就完全簽好文件了，不會麻煩你很久的，我知道你很忙的，你放在銀行的錢利息這麼低，很"蝕底"嘛.....

**主席：**

我相信李議員不會假設她有這樣的經驗的，我相信這是她的親身經驗，洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，這些不是我們指引上叫前線員工這麼做的，這個我會.....如果那個case是這樣的，我當然會看。

**李慧琼議員：**

主席。

**主席：**

李議員。

**李慧琼議員：**

如果真的有這樣的case，又有客戶向你投訴有這樣的情況，那在你的處理程序裏，你的Item 18，你會如何處理？如果你用我的case，我看來有合理的學歷，應該完全明白相關的資料，對嗎？似乎又有買賣股票的經驗，即是環境因素方面，你不會信任我說的.....環境因素方面，我完全會輸掉的。

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我想要視乎前線員工有沒有把Info Pack給你，跟你go through風險，跟你做一個風險評估。我想這些程序我們是需要做的，而我們發給前線員工的指引亦說明需要做的。

**李慧琼議員：**

主席，我想問……

**主席：**

李議員。

**李慧琼議員：**

……如果真的有這樣的投訴，據你的Item 18，投訴者會在哪个階段，你會接觸他們呢？接觸的意思是有機會親身跟他們談，瞭解他們的情況，即據你的Item 18，W30(C) Item 18有一個處理投訴的流程。

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我想始終……這便真的可能是假設性問題，談及……如果是投訴的話，我想在他做完fact finding之後，那review由panel看完這些證供，假如說這名前線員工沒有提供Information Pack、沒有go through risk，便會上交一個Approval Panel去看這些資料。如果覺得他沒有做足，而又有合適理據的話，便會提出商談和解。

**李慧琼議員：**

主席。

**主席：**

李議員。

**李慧琼議員：**

主席，那我不問我這個假設的問題，其實我真的親身經歷，不過最後沒有買你的產品，所以沒有做投訴。然而，我們手上很多投訴都有同樣接近的投訴，例如有苦主跟我說，他們做風險評估的時候，根本不知道風險評估的內容，你的同事貼好

sticker給他簽署的，即已經決定買這產品然後簽的。如果在這情況下 —— 這是真的，不是假設 —— 你們是否每一個case都會接見呢？

**主席：**

洪先生。

**李慧琼議員：**

在哪個階段？你可否指出在Item 18中哪個階段？

**洪丕正先生：**

在Item 18，那個.....你初時說，他說："我只簽了名，我甚麼都沒有填寫過，他沒有跟我做過風險問卷，沒有跟我go through question 1、2、3、4、5、6、7、8、9。" 這個取證階段由一個Independent Investigation Unit做的，做完之後，會交給一個panel，這個panel有compliance、有audit、有external legal、有operational risk，有不同的人去看。看完就會交到一個 —— 如果覺得有可能justify的話 —— 就會交到Approval Panel去看，流程就是這樣。首先，要由一個獨立取證的unit去看，搜羅這些facts，這便是由Independent Investigation Unit做的。

**李慧琼議員：**

那麼，你獨立取證.....

**主席：**

李議員。

**李慧琼議員：**

.....的這個unit，有沒有一個機會讓投訴人與該名前線員工，以及(計時器響起)一些你們認為獨立的人士，一起坐下來對質？我知道你們有分開取證，但有沒有這個過程？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，最主要是一個分開取證的過程。我想這始終是一個最好、最獨立的方法去採取evidence的gathering。

**李慧琼議員：**

不好意思，主席。

**主席：**

李議員。

**李慧琼議員：**

這是在你來說最獨立而已，但現在你都看到每次你們來提供證據時，苦主們的感受。如果有苦主要求你安排一個這樣的3方對質的安排，你們會否考慮安排這樣做呢？

**主席：**

洪先生。

**李慧琼議員：**

因為有時大家討論、大家對質的時候，你們可能會取得更多環境證供。

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，整體來說，我不覺得這是一個好的方式，因為始終從情緒、安全等方面，其實這未必是最好的。反而，由一個獨立的independent unit向雙方取證，如果在雙方取證的過程中有出入的話，我們都希望反覆詢問去調查，希望盡量找到最factual的evidence，用fact based的東西去仲裁。這比較上是一個較公平的方式去做。

**李慧琼議員：**

主席。

**主席：**

李議員。

**李慧琼議員：**

洪先生，這只是你個人認為是公平而已。你也看到眾多苦主到現在仍不滿你們處理投訴的程序，對嗎？起碼到現在為止，我想你都感受得到的。你是否認為你這處理手法很公平，一點都不會改變，不考慮我剛才的提議？剛才很多同事都說，有這麼多投訴的銷售人員，這麼多投訴的分行，你們其實一個都沒有和解，你覺得這是很公平嗎？你們一點都不會改變這投訴處理的方法，讓投訴者覺得你們處理得更加公平嗎？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，其實作為銀行都很明白投訴者損失投資的心情，我想銀行始終不希望看到客戶有損失，但在損失的過程之後，因為始終這是一件百年一遇的事件，我們都希望establish一個事實上是fair、公平的框架去做。我始終覺得每一個case，因為投訴都是一個serious的case，每一個case我們都覺得事實上存在一個法律風險，對銀行來說。如果這些法律訴訟成立的話，不單銀行要負責賠償，亦會引致一個很大的precedence risk及reputational risk，所以從銀行的角度，絕對不希望看到這些情況發生。因此，我們處理投訴時絕對沒有誘因令我們以一個不公平的方式來處理這些投訴。這方面，我始終希望有我們自己本身.....我們都有一個interest，希望以公平的方式來做，否則我們始終會蒙受一個頗嚴重的法律風險。

**李慧琼議員：**

主席。



**主席：**

是，李議員，把這條問題也問完。

**李慧琼議員：**

洪先生多次說他認為公平，但事實上你剛才都說了你的看法，你純粹從銀行的風險角度去看，完全沒有從投訴者認為公平的角度去看，你連我剛才建議你回去想一想，有甚麼方法再改善你現在處理投訴的程序，讓現在在外面眾多仍很不滿你們處理投訴的投訴者感到公平一點，你都不願意。

我上次也問過你，你們整個調查隊伍其實沒有一些獨立、完全獨立於你們銀行系統的人，即你是否連想一想如何再去改善，包括如我剛才提出，若然有顧客、投訴者要求，讓他們3方有機會對質，都不肯去想一想呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

我會每個case逐一去看。你問我，我覺得這不是一個最好的模式去取證，因為始終涉及到可能有些情緒上、安全上的問題，我始終覺得獨立會是一個比較上公平的方式，但個別的我會考慮。

**主席：**

OK，好的，陳健波議員。

**陳健波議員：**

多謝主席。我想問洪先生，如果你看文件F(SCB)2，第2.1段到2.2、2.3段，其實說06年8月至08年9月期間有40多宗查詢關於提前贖回，結果有兩宗贖回，第一宗取回77.5%，第二宗取回77%。我想你簡單介紹一下，你這贖回機制是怎樣的？是否所有客人都可以隨時贖回，還是怎樣呢？

**洪丕正先生：**

主席。

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

所有客人都可以要求銀行嘗試替他們做一個贖回的過程，通常如果客人有甚麼要求的話，我們會看看產品發行商有沒有 offer 一些甚麼二手的 secondary pricing 給我，我就 quote 予客人。這裏看到其實總共來說，這兩年內有 40 個問過這個價，有兩個決定 strike on 那個價。

**主席：**

陳議員。

**陳健波議員：**

我想問，其實是不是所有客人都知道他們有這個權利？即有沒有甚麼辦法可以令其知道有這權利呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

所有客人都應該知道其有這個權利的，但我亦在銷售過程之中，其中一系列的 risk 都會說，這會 subject to 當時的 secondary market 的 liquidity risk，那 liquidity risk exactly 就是 for 這 purpose，可能如果市場沒有流通量或者沒有一個買家的話，這就會存在一點風險，這方面我們亦有列明出來的。

**主席：**

陳議員。

**陳健波議員：**

如果客人說他根本從來都不知道有這個贖回的權利，這是否算是一個你會和解的原因？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

我想這是一個考慮因素吧。在我們銷售這個產品的過程中，我們都希望客人知道這是一個ELN產品，客人應該be prepared to hold這個產品for until maturity，這就是產品的特性。在過程中，我想客人如果有任何疑問，隨時一個電話打給我們，我們都會盡量去幫他做的。

**主席：**

陳議員。

**陳健波議員：**

我現在想問另一個問題，就是你在7.1那裏，在文件F(SCB)5的7.1那裏說，你們有神秘客戶的調查，即mystery shopper的安排，但是其實當年，即你提供這些文件的時候說，其實這項神秘調查有助你們確定同事能夠做到證監會的要求及你們公司的要求，但現在你真正的報告出來，你看到其實沒有神秘客戶調查是做ELN的。其實你只做了兩個——其實是有4個的，其中兩個比較相關——第一個做銷售hedge fund，但結果卻很差，其實很多資料都沒有向客戶提供，這是在07年做的。第二次是在08年4月做的，那個是mutual fund，但亦不理想。你知道這些mystery shopper其實是很有意思的，為甚麼呢？在一個神秘客戶調查……

**主席：**

陳議員，這個已問過了，你可否不重複以前的問題？這個已問過了。

**陳健波議員：**

不，但我想說的是，在這些神秘調查裏面，其實你是最能看到職員有沒有真的……即你教他怎樣做是你的事，但真正去做神秘調查，其實才真正看到職員有沒有做他應該做的事。但如果是你渣打所做的，這兩個起碼完全沒有達標。那麼我想問，你憑甚麼覺得職員有做到應該要做的事呢？如果是這樣。

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

整體來說，其實這個神秘的mystery shopping exercise只是其中一個監管的目的而已，我們另外有一個spot quiz，亦是要看前線員工的認識度of mis-selling，或者知不知道銷售程序，而這個mystery shopping通常是written in一個negative assurance的模式，而不是positive，因為其實要看很多東西，亦沒有任何一個有任何failure。我不知道禩小姐有沒有任何補充。可不可以？主席。

**主席：**

可以。禩女士。

**渣打銀行(香港)有限公司個人銀行業務主管禩惠儀女士：**

主席，我想我補充一下那個結果方面。因為其實我們在做兩次神秘客戶時，我們都有不同的terms of reference。那些terms of reference其實基本上要有四大綱領及10個control point要測試，所以剛才洪先生說的就是，其實同事需要通過其他測試，所以便沒有寫進report裏面，即已通過的它沒有寫，不過它卻highlight了其實有些地方同事講得不太清楚。而之後，我們亦按照神秘客戶的測試結果做了一些加強的governance和培訓的工作。

**主席：**

陳議員。

**陳健波議員：**

我看到你那個所謂加強的措施，就是發出一個reminder給所有職員而已。但是，其實為甚麼你沒有想到，你賣那麼多ELN，你們為甚麼當時沒有想一想是否應該一併測試ELN的那些呢？為甚麼沒有做這件事？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我之前說過，通常這些神秘的mystery shopping，是做一個risk-based的angle。我們會看在整體的portfolio裏面，哪一類型產品的量可能比較大，可能風險比較高，我們才選擇性揀選這些area去做。其實，ELN自己本身由於佔了我們整體的revenue比例少於1%，所以當其時的risk-base沒有做specific ELN。但在做這幾個不同的產品的過程，其實亦有其相關點，令到覺得整體銷售過程做得好不好。所以，任何finding或任何highlight到的東西，其實不代表只是一個reminder。我們之後會給所有Branch Services Manager做一個briefing，我們之後亦有一個600人的sales governance briefing，會全部告訴他我們想他再做得好些的是甚麼。這不單止是發一個通告那麼簡單的。

**主席：**

陳議員。

**陳健波議員：**

我想問洪先生另外一個問題，就是其實我想問洪先生，你覺得雷曼迷債與雷曼ELN出現這麼多投訴，其實你覺得最大的單一因素是不是與雷曼清盤有關係？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我想是正確，因為始終這是一個很不尋常的信貸風險。當其時，始終一個A+或A評級的任何全世界的一間institution，它們的probability of default是0.08%。在百多年來的個案之中，很少很少有A或A+評級的公司是這樣倒閉的。所以，我想這始終都是為甚麼市場——不單止香港，世界性不同的leading centre——其實都不會expect到雷曼是這樣倒閉的。

**主席：**

陳議員。

**陳健波議員：**

洪先生，你說得很對，剛才你都有說，這是一個百年一遇的事件，你都說到是很難才會發生。我想正正因為這個原因，其實現在香港十多間銀行已經向雷曼苦主提供了六成的回購方案，我想你都知道，其實很多銀行的文件都很齊全，亦不覺得職員有做錯事，但它們都願意向這些迷債苦主提供回購，甚至連那些沒有投訴的人，它們都願意跟他們和解、回購。我相信它們有一個很大的考慮原因，就是這個雷曼事件根本沒有人能預計到會發生甚麼事，未必公道把責任……即大家都預計不到，你銀行預計不到，買的人都預計不到，職員都預計不到，而你現在把責任通通交給那些買的人，因為這是大家都預計不了的。那我想問的是，為甚麼這麼多間銀行都願意，即剛才我都確認了其實最大的相似之處，無論迷債或ELN，都是因為雷曼倒閉而已，為甚麼這十幾間銀行都願意跟那些客人和解或回購，而你們卻堅持不肯和解或者做一個整體回購呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，當然，我們會從多方面去考慮所有因素，以決定我們應該怎樣做。直至這一刻，我們都覺得，對於不同的party，最公平的方式都是用一個逐個逐個個案去看的過程，這是比較最公道。ELN始終與迷債不同，ELN都是一個比較高風險、高回報

的產品。而在我們的過程中，我們在和解方面亦有用一個酌情的方式去處理部分投訴者。這個我們會做，但這一刻，我們覺得逐個逐個case去看，去研究它的fact-based的angle，是對整件事比較上最公平的方法。(計時器響起)

**主席：**

陳議員。

**陳健波議員：**

我想問洪先生，去年渣打的盈利是多少錢？去年渣打集團的盈利是多少錢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

在香港還是……

**陳健波議員：**

香港，香港。

**洪丕正先生：**

香港大約是10億美金。

**主席：**

陳議員。

**陳健波議員：**

10億美金是不是差不多80億港元呢？剛才洪先生你說過，其實你在雷曼“爆煲”時，仍未贖還或所謂outstanding，仍是outstanding的雷曼產品大概是21億8,000萬元。我粗略計算，如果你願意做一個六成的回購，其實你付出13億元，就可以買回所有客戶對你們的信心，其實這佔你剛才說的80億大約是兩成左右。那你覺得會不會是……即其實你都來過這麼多次了，其實

很多議員或苦主都提供了很多證據，證明了其實你真的很難說你的職員有向客戶作出充分解釋。在這情況下，你會不會回去重新再考慮一個回購的方案呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我想我會開放地去看每一個不同的因素、不同的方案。我只能在這一刻說，我覺得最公平的方式是逐個逐個個案去看，**based on the merit of facts**去看。我想，如果有個案可能是銀行職員做得不足的話，我們都會願意作出和解。但亦有一些情況，如果職員已做足工夫的話，我們亦會用一個比較上公平的角度去解決這個個案。

**主席：**

陳議員。

**陳健波議員：**

我想問洪先生……

**主席：**

最後一點了吧？

**陳健波議員：**

……其實你不斷強調說是一個公平的方法，但你所謂公平的方法是由你的角度出發，那個問題就在這裏，你有甚麼方法可以令到你認為公平的方法，那些苦主都會認為是公平呢？

**主席：**

洪先生。



**洪丕正先生：**

主席，我剛才都嘗試解答過，其實我絕對沒有誘因令我用一個不公平的方法。銀行始終都會蒙受一個.....每一個投訴都是一個法律的訴訟風險。那個precedents risk，以及商譽的風險，在reputation risk方面是很大的，而我們絕對不希望有這些情況發生。所以，我們希望盡量模擬一個可能是很公平的一個法庭的審議，亦希望令我們用一個最fair的basis去assess每一個case，我們沒有interest去令這件事不公平。

**主席：**

今天第一輪的最後一位，就是石禮謙議員。

**陳健波議員：**

我想問多最後一個、最後一個問題。

**主席：**

很簡短的嗎？

**陳健波議員：**

很簡短的。我想問的是，剛才洪先生這麼說，但其實你會不會有個想法，就是如果你確認到太多個別個案你們要負責，其實是證明了你的公司有系統性風險，所以你是有誘因令你不想證明太多個案成立，會不會有這樣的誘因呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

我想我都要逐個逐個case去明白那個case，因為每一個case，我未去到那個point of 覺得我有一個系統性的.....那個case可能去了法庭，他去告我，每一宗我都不希望去到這個地步，所以每一宗我都要很嚴謹、很認真地看，從而希望是一個公平的決定。

**主席：**

OK，石禮謙議員。

**石禮謙議員：**

主席，我想跟進剛才余若薇及李慧琼問的問題，以及剛剛聽完剛才陳健波問洪先生，他很注重公平和公道，對他的客人及對他的銀行。

我想看一看文件，就是W30(C) Item 15-Annex 9，主席。在Annex 9那裏，那是說甚麼呢？就是說關於他們銀行向那些職員說如何以行動做到對他的客人、對社會的責任。在第2頁那裏，有一封信是他們的總監——the Group Chief Executive, Peter SANDS——寫給銀行職員的。他是這樣說的，我讀英文，這封信是英文："The Group relies on each of us to make a judgment of what is right and proper in any situation. If the answer is uncertain, ask yourself", 他說如果你們覺得不是正確或者不是對的話，你們在每一個情況要問你們自己："Does it comply with the Group standards, including this Code and the Group values?", 它的價值觀，即銀行的價值觀。"How would you feel if it appeared on the front page of a newspaper tomorrow?", 他說如果每天報紙登出你們對客人不好，你如何感覺呢？這個情況就是現時很多你們的客人，好像剛才你回答般，有人天天在銀行也好，常常待在銀行也好，都是令渣打銀行的聲譽有影響的，因為這些都是你們的長久客人。第三個他問的是："Could it be justified to all our stakeholders?", 他說關於我們的stakeholders，各方面對他們是公平還是不公平呢？他的總監是這樣寫下去："Does it follow the letter and spirit of law and regulation?", 這樣是否合法及符合法律的精神。

主席，接下來那裏有幾點，多達11點是如何對付.....不是對付，是對其客人的情況。第6段是"Avoid conflicts of interest", 甚麼叫avoid conflict? 他便解釋說："You are responsible for identifying conflicts of interest. Once these have been identified you must take immediate steps to resolve the problem. Definitive guidelines can be found in the Group", 待會兒我會再說。第7、第8段："Treat customers fairly (TCF): You must follow the Group's seven TCF standards.", 是很清楚的。所以，看到洪

先生回答問題，他也是很遵守這方面，以及很能提供答案給我們，不是好像星展銀行的總監那樣，給我們一個感受.....

**主席：**

我不需要比較其他銀行.....

**石禮謙議員：**

.....給我的感受是很難.....

**主席：**

.....不要比較其他銀行。

**石禮謙議員：**

主席，讓我說下去。在這裏，我很希望洪先生.....接着第6段 "Avoid conflicts of interest"，是甚麼呢？不要令客人有一個.....他說 "Business conflicts of interest" include in the Group "A conflict of interest with a customer"，你不要與客人有任何衝突。他就解釋 what is important，你就是要很清楚地.....就是要告訴他，要如何解釋那些對銀行.....瞭解到他們有痛苦等等，通通說出來。第8段 "Treat customers fairly"，有一點很清楚："Provide relevant, complete and clear information to customers to ensure they have the best choice of suitable products."，這是很重要的，這就配合到剛才余若薇問的 "know your products"、"know your clients"，整個很清楚的說下去了。

我接着要看一份文件，就是W30(C)，主席，就是W30(C) Item 15-Annex 8，我跟你看一看。它說到 "What is 'mis-selling'?"，即是剛才李慧琼問的問題，怎樣導致你賣給他的產品的銷售手法不對呢？你們是用這個來教你的職員如何去賣。這裏很清楚，英文這樣寫着 "Lack of understanding"，這是說你跟你的客人沒有一個關於那個產品的充實的瞭解，這也是一個不合法銷售的產品。"Knowledge of flawed sales process"，他們令客人買到不應該買的。"Has the Bank assumed an advisory role?"，你們有沒有叫客人不要放進定期，那裏很少的，現在有這些產品，不如買這些產品好了。這就是 mis-selling，你們自己的 training 是這樣說的。接着是 "Suitability/customer fails to

understand"，剛才我已說過knowledge那點了，然後這裏是解釋得很清楚的。我想在這裏問洪先生.....

**主席：**

你要給時間讓他回答才行，石議員.....

**石禮謙議員：**

我知道，可是我要全部說出來.....

**主席：**

.....你用了6分鐘來解釋那個問題.....

**石禮謙議員：**

主席，不是，我知道，5分鐘，我再問過，這個很重要，要瞭解.....因為很多買了這些產品要瞭解，不知道他們為何會有這樣的情況。你們這麼多投訴，一千多個投訴，他們有沒有這些情況？是否每一個那千多個投訴，都要配合到你們的Peter SANDS，是不是Peter SANDS？你們的總監及你們這個training，讓你們有遵守每一個這些情況，令到沒有違反你的guidelines呢？先問第一個問題，主席。

**主席：**

好的，讓證人回答。洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，其實整體剛才議員說的那些Group Code of Conduct，是銀行非常重視的，因為始終銀行的客戶是長遠的，不是一個一天半天的客戶。所以，建立長期信譽的品牌，絕對是由每一個員工的Code of Conduct，他如何去執行他的職位的value，如何去exhibit，這個我想是非常重要的東西。所以，我們是非常重視那些Group Code of Conduct的問題。所以，在我們的所有銷售過程、整體的IPSP，我們的sales process裏面，我們其實在不同的角度都滲入這些Group Code of Conduct，或者法例上需要我們去履行的責任，尤其是認識客人、明白他的風險取態、清楚解釋風險及產品、解釋fees and pricing。這些在我們不同的機制，

我們是會做的，如果在過程中，我們的指引中，前線員工是沒有完全遵守的話，這些我們在complaint handling方面絕對會看，如果有不適當或material inconsistency的話，我們絕對會願意作出一個settlement。我們希望這個是我們做到的方式。

**主席：**

石議員。

**石禮謙議員：**

主席，我想洪先生看看文件F(SCB)4，在你的答案中，第3頁那裏關於該246個，我只用這個case去看一看。這246個是否配合到剛才我問你的問題，是否你們對於客人，這隻產品適合他們與否，即剛才你的Group Chief Executive所說，你們整個價值觀及訓練，如果有這種情況，你們每一宗是做得正確的話，那麼這246個便不會出現了。為甚麼呢？主席。因為這246個都是unsuitable，他不該買這些產品而他買了，這方面便配合到剛才Emily問的這些問題那樣去解讀，於是我使用回他們training的守則及價值觀去提問。那麼這246個是否不應該發生呢？如果根據你所說。如果在這246個中，你只賠了22個，那222個你們是否應該賠給他們呢？根據你們mis-selling、training及你們這裏的守則，另外的千多個你們怎樣處置呢？.....

**主席：**

洪先生。

**石禮謙議員：**

.....我用這幾份文件來問。

**主席：**

OK，讓證人回答吧。洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，在我們的銷售過程中，unsuitability的情況不代表不可以買，但一定要客戶fully understand，以及要make sure他是知道他買的是甚麼。就我們看unsuitable的情況，通常我們做完了

風險評估後，這些不適合的產品根本就不會列出來。我們發現，反而回看這些 **unsuitable case**(計時器響起)，有個別情況，有大的情況就是，其實那些 **unsuit** 的通常都反映出客戶有投資的意見或方向，反而他們是有一個 **certain** 的 **view** 在 **investment position** 方面，他們亦可能是朋友或親戚介紹來買這個產品，也有這個可能性。

**石禮謙議員：**

主席，多謝。

**主席：**

石議員。

**石禮謙議員：**

我想跟洪先生說，剛才余若薇問的問題指出，責任擺在客人身上，不是擺在銀行方面。但剛才說的指引，很清楚是擺在銀行方面，好像剛才銀行所說的銀行的價值觀、銀監的規例。銀監的規例很清楚，就是 **SFC** 及 **HKMA** 的兩大、三大、四大支柱，即 **know your client**、**know your product**，要 **marry your client to the product**，這樣去行使責任，而非放在客人身上。但洪先生剛才解釋給我聽，我要聽清楚一些，是不是他的責任，你剛才這樣說，你已經覺得他是不適合的了，你說因為他自己要這樣做，因為我又問過這個問題，這就是了。

再回看你回答問題的第3頁，即使我用回這246個，別的不要說，你的客人很多超過10年以上，有些客人真是你的"擁躉"。那麼，你從銀行的角度去看，剛才你說 **mis-selling** 方面，你不應讓他有一個 **advisory role**，而你又叫他買。第二方面，我已問過其他銀行了，我想問一下你的責任，你對你的客人有沒有責任呢？第一，你先回答我有沒有？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，銀行在銷售一個產品之前，它絕對有責任履行一系列它要做的事情。

**石禮謙議員：**

很多謝你。那麼即是你有一個……

**主席：**

我想待他回答完畢你便要結束你的問題了，你精簡一點問一問吧。

**石禮謙議員：**

……即是有一個 fiduciary duty，有一個信託的責任對你的客人，對嗎？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，on這一點，其實 fiduciary responsibility 有兩個，因為有一個比較上是……有某一個情況、法律，即銀行有某一類型 service 有一個 fiduciary responsibility，因為有些是 discretionary portfolio，有些人乾脆託管了一筆錢給銀行幫他買賣，是有這一種情況，這是一個很 legal 的 fiduciary responsibility，在這個情況則不是這樣，因為我們的客人不是付了錢給我們幫他做事。

**主席：**

其實我想都差不多了。

**石禮謙議員：**

主席，不是，讓我問完，因為……

**主席：**

沒時間了。

**石禮謙議員：**

.....我不想跟進下去，為甚麼呢？.....

**主席：**

要很精簡，你不要太長。

**石禮謙議員：**

.....你的客人將很多錢存入你的銀行，然後你的銀行因為他把定期存款轉去買這些產品，你們又去advise他，這樣你都有一個信託的責任，即剛才所說，你對他們有一個信託，因為你有這樣做.....

**主席：**

很精簡地問你的問題，石議員。

**石禮謙議員：**

.....因此在這方面，你是否應該好像陳健波剛才問你的，不是你如何審核這些投訴人，你也要自我檢討一下你們有否這個責任，這個責任在SFC裏面很清楚列了出來，就是你在這方面有一個fiduciary duty towards.....

**主席：**

好，等證人.....

**石禮謙議員：**

.....不管哪間銀行，是你的客人，你就有這個責任。

**主席：**

OK。

**石禮謙議員：**

我很希望你在那一方面檢討一下，以這個新的看法令你的投訴者可以獲得賠償。多謝主席。



**主席：**

通常是不會給證人提建議的，OK？

還有一位剛舉手的，陳茂波議員。

**陳茂波議員：**

多謝主席。主席，我也是在這裏取證。我想問洪先生一份文件F(SCB)4，是洪先生答覆我們委員會，關於follow-up to the hearing on 11 May。

**主席：**

你說文件編號便可以了，不用解釋內容。

**陳茂波議員：**

當中那個表是8.1，主席。8.1裏面有一個表，列出他們在2 200多個客戶當中，有11%發覺不符合他們的 suitability assessment，他列出來的有246個客人……

**主席：**

這個問題已問過，希望你不要重複，陳議員。問過了，希望你不要重複。

**陳茂波議員：**

我未問，主席，我是……

**主席：**

希望你的問題不要重複我們剛才問過的。

**陳茂波議員：**

我還未問我的問題，主席。

**主席：**

你繼續下去，我提醒你而已。

**陳茂波議員：**

多謝你，主席。

**主席：**

因為這個問題已問過不止一次了。請繼續。

**陳茂波議員：**

好。這裏列出246個，有一個表，我想問洪先生，你可否將另外的1 988個也一併在旁邊列出來？應該沒有困難吧，對嗎？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

可以的，主席。

**主席：**

陳議員。

**陳茂波議員：**

主席，同一個表，我們知道這些ELN，他們總共收到1 231個投訴，你是否也可以以這個表的形式，在旁邊把1 231個分布在不同的分行也一併列出來？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

可以的。

**主席：**

陳議員。

**陳茂波議員：**

接下來，主席，在該1 231個個案中，有152個已和解或準備和解。該152個個案，你是否都可以把它們分拆，再在這個表中列出來？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

可以，主席。

**陳茂波議員：**

在同一個表內。

**主席：**

陳議員。

**陳茂波議員：**

主席，我接着翻到(c)那裏，接下來一頁的(c)有客戶的年齡分析，65歲以上或65歲以下。我想問洪先生，如果我要稍為細分，譬如50歲以下，然後50歲以上至55歲、55歲至60歲，然後60歲至65歲，你是否也可以將這246個客戶用這個方式分拆出來呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

可以的，主席。

**主席：**

陳議員。

**陳茂波議員：**

那麼，請你拆出來吧。主席，第一，剛才我提出的要求，我是想洪先生回去將剛才提到的8.1(a)的那個表，放入那幾堆數字後，在這裏的unsuitable transaction，現時列出來的那些，譬如在彌敦道68號那間分行的兩個，請你接着在旁邊按我剛才所說的分拆方式，說明這兩個的年紀有多大及其教育程度如何。因為我想知道，這裏所找出的所謂unsuitable transaction，究竟性質為何，以及年紀和教育。辦得到吧？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

辦得到的。

**主席：**

陳議員。

**陳茂波議員：**

主席，我接着去到下一份文件F(SCB)5，當中提及，他有68位同事.....有78位前線同事離開了，有兩名管理層同事離開。那78位離開了的前線人員當中，有68位被客人投訴，投訴總共有329宗個案。

我的要求是，主席，請你將那68位離開了的"夥計"分項列於你8.1那個表內，8.1，剛才我們說了，你不同的分行。你將這68個人分別在哪些分行，你替我放回裏面，做得到嗎？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

可以，主席。

**主席：**

陳議員。

**陳茂波議員：**

主席，接着是，這68人總共被投訴329宗，你都可以放在8.1那個表內的，是嗎？

**主席：**

洪先生。

**陳茂波議員：**

我要看到這329個被投訴的個案及相關的人分布在哪些分行。

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

但329個與剛才那個表並不是一個相關的base。

**主席：**

陳議員。

**陳茂波議員：**

洪先生，是否相關，我想由我們決定，其實我.....

**洪丕正先生：**

不，即是.....那是兩個不同的.....

**陳茂波議員：**

是，剛才.....

**洪丕正先生：**

.....剛才那個表是一個.....246的那個表.....

**陳茂波議員：**

是，我知道，我知道。

**洪丕正先生：**

.....這個表是.....即是這些人未必是關於unsuitable方面，即是一個是unsuitable，一個是離職，兩個是未必.....

**陳茂波議員：**

我知道，我知道.....

**洪丕正先生：**

.....即是加起來不是一個total，你明白嗎？

**陳茂波議員：**

我知道.....

**主席：**

陳議員。

**陳茂波議員：**

.....這兩個性質有所不同，不過，主席，我的聚焦點是，去到不同分行，可能出現不同的問題。我嘗試將這些資料放在一起，看看我們委員會將這些資料放在一起之後，我們是否可以觀察出一些問題。

**主席：**

沒錯，我同意你這個問題。

**洪丕正先生：**

不過，有……這329個未必能放進去，因為這些不代表是 unsuitable case，所以是未必……

**陳茂波議員：**

行，我理解，我理解……

**洪丕正先生：**

……你明白嗎？未必能加在一起，所以即是兩個base的意思而已。我盡量替你放進去吧，不過，加起來應該不會代表是329的。

**主席：**

是，如果有需要時，把表格獨立出來吧。

**洪丕正先生：**

是，是。

**主席：**

即是我相信陳議員提出來的那資料是有用的，不過希望你如果不能放在一起的話，便可以單獨做一個表出來，應該做得到的。

陳議員。

**陳茂波議員：**

是，主席。在12.1該處，同一份文件第12.1說，在那些和解個案中，有87宗是渣打同事不符規。這87宗個案牽涉17名前僱員。主席，我亦想將這87宗個案分項列於8.1那個表內，我想知道是哪些分行。

**主席：**

洪先生。

**陳茂波議員：**

做得到嗎？

**洪丕正先生：**

可以。

**主席：**

是，陳議員。

**陳茂波議員：**

主席，我剛才問的數個要求，我希望在同一張表上全部列出來，即使那張表會大一點，因為想透過那表看到互相之間有沒有關係。另一方面，在那張表看一下，這些和解或不受和解的個案，當中無論年紀、教育、符規不符規、那些員工走了還是留下來，當中的分配如何。

我便待他的資料來了才再問吧，多謝。

**主席：**

好的。

你明白那問題和要求吧，洪先生？

**洪丕正先生：**

明白。

**主席：**

如果不明白，請你可以提出問題。

OK，現在今天第一輪排隊的已經問完。因為剛才劉慧卿議員提出要求，希望證人提供一些資料，有一些我想澄清一下，希望你提供的資料完全符合劉議員所要求的，就是就收到27宗投訴的那位員工，他是否在荃灣分行工作？或許你想說說.....



**洪丕正先生：**

呃……

**主席：**

……如果現在不知道，會後再提供這些資料給我們。如果不是的話，是哪一間分行呢？他工作的那分行收到多少宗投訴呢？這一點，我想說清楚，怕你剛才可能不清楚有關要求……

**洪丕正先生：**

行，沒問題。

**主席：**

……好嗎？

**洪丕正先生：**

沒問題。

**主席：**

那麼，這一點請你給我們補交資料，以書面提出。

現在餘下的第二輪排隊有兩位：涂謹申議員及甘乃威議員。現在的時間還有……陳茂波議員你……

**陳茂波議員：**

漏問了一個很簡單的跟進……

**主席：**

是，不要緊，因為你有時間的……

**陳茂波議員：**

……好嗎？讓我問完……

**主席：**

……其實你有時間的，你問吧，你現在一併問完吧。

**陳茂波議員：**

多謝主席。主席，12.1，剛才我問12.1該處，談及他們有87宗個案跟其內部規矩要求嚴重不符合，這87宗個案牽涉17名前僱員。換句話說，另外那些個案牽涉現時仍然在職的人。

我的要求是，餘下來的那些個案牽涉多少現時仍然在職的人？這是第一個。第二個，牽涉現時仍然在職的那些人，替我放在之前8.1(a)那個表內，我想知道那些人分布在哪些分行，從那些分行再看投訴數字，或者我們可以整理出一個更好的輪廓，主席。

**主席：**

是，好的，好的。

洪先生明白了，是嗎？

**洪丕正先生：**

可以，明白。

**主席：**

好，行。現在有兩位正在排隊，時間差不多12時半了，如果大家把研訊時間延長一點，我便給這兩位.....都是10分鐘，但希望不要過時了，因為沒辦法，因為稍後我們還有內部商議，雖然不會很久，不過我都要處理的，好嗎？

首先請涂謹申議員。

**涂謹申議員：**

主席，我想問禰小姐的，因為她在實際運作方面比較熟識。我舉一個例子，譬如你的一個系列，當作是Item 1-Annex 1該處，即洪先生的證供該處，這個與中人壽及中石油兩隻股票掛鈎的，Item 1-Annex 1。

我想問一下禰小姐，你會否叫你的同事問客人："你對於這兩隻股票未來的表現有甚麼看法？" 你會否叫你的同事問他呢？

**主席：**

禰女士。

**禰惠儀女士：**

主席，在我們的指引內，其實在suitability裏面，有問客人有沒有views，但我們沒有要求同事是否特別要問哪一隻股票有沒有views。

**涂謹申議員：**

不，即是他現在買……

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

……掛鈎這兩隻，會否問他："陳先生，中人壽、中石油，你對這兩隻的前景有甚麼看法？" 會不會呢？

**主席：**

禰女士。

**禰惠儀女士：**

主席，我想這在執行上其實很視乎客人跟員工的對話……

**涂謹申議員：**

不，我的意思是……

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

……你會否指示你的員工一定要問他？

**主席：**

禰女士。

**禰惠儀女士：**

主席，我們沒有特別要求一定要問……

**涂謹申議員：**

OK，第二……

**禰惠儀女士：**

……哪一隻有沒有views。

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

是，你會否指示你的員工問客人——即如果買這個的話——“以往你有沒有買過中人壽、中石油？”有沒有指示你的員工問他，投資這兩隻股票的經驗及對這兩隻股票投資的行為呢？有沒有指示你的員工問的呢？

**主席：**

禰女士。

**禰惠儀女士：**

主席，特別就該兩隻股票，即是譬如與哪一隻掛鈎，我們不是一定要求員工要問該隻……

**涂謹申議員：**

好。

**禰惠儀女士：**

.....股票有沒有view，不過在一般情況下，其實客人與同事交談期間會說出自己對哪些股票——我指實際情況，回應議員——在實際情況下，很多時客人都會說出自己其實對哪一類型的股票比較有view、有興趣，但我們的要求並沒有特別要他必須對該隻股票有view，才可以買的。

**涂謹申議員：**

OK。

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

第三條問題就是，你會否問客人，即是現在假設買這一隻了，與中人壽、中石油掛鈎的，是不是以往這兩隻股票一下跌，你就會買入呢？或者問他有沒有一向在儲這兩隻股票呢？

**主席：**

禰女士。

**涂謹申議員：**

即是下跌了，每逢低就買入，低位就買入了。會否指示你的員工，叫他這樣問一問客人呢？

**主席：**

禰女士。

**禰惠儀女士：**

主席，我們沒有這樣指示員工要特別問該隻。

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

主席，我想禰小姐看Item 15-Annex 1，sorry，是Annex 3，對不起，看錯了。Item 15-Annex 3，剛才洪先生較早前我問他問題時看過的那一份，第12頁，"Target Customers"那PowerPoint，找到了沒有？

**禰惠儀女士：**

是，看到。

**涂謹申議員：**

OK，如果剛才那數個問題你都沒有問，我想問禰小姐，你們這裏說，找的目標客戶就是"already using stock in building his portfolio"，即是你找的客人就是以股票來建立其投資組合。接着，下面說客人"has his own view on the preferred stock"，他對那隻所掛鈎的股票有自己的看法。接着，"has a tendency to accumulate the preferred stock on dips"，他已經有一個趨勢、傾向，去儲這隻所掛鈎的股票，每逢低便買入，每逢低便儲起來。如果剛才那數條問題你都沒有指示你的員工去問的話，你如何找到這些target customer，履行你自己想找的東西呢？

**主席：**

禰女士。

**禰惠儀女士：**

主席，在我們的銷售程序中，在披露的那Info Pack裏，其實我們有scenario解釋每一個tranche，與不同股票掛鈎的情況，所以員工go through Info Pack的時候，其實已經有scenario讓客人清楚看到該兩隻不同的股票在過去的市況，並把價位放進去。換句話說，當我們的員工根據指引解釋Info Pack的時候，客人會知道該股票及股票的latest situation。

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

主席，我不是問你將來的事。譬如舉一個例子，這個系列與中人壽、中石油掛鈎，發售期只有4天，便是2006年8月7日至11日該4天。即是說，你的員工在該4天內有沒有問客人："先生／小姐／客戶，你在8月7日之前，你是否每逢看到中人壽、中石油是低位，你就買入？" 否則你如何找到.....你說："Who should invest in ELA?"，第10頁那slide。你說："Customer who has a tendency to accumulate the preferred stock on dips"，我指的是你向他銷售之前，他是否有"tendency"，有傾向每逢低就買入這兩隻股票？我不是說你的scenario，即你在文件裏說："對了，如果將來低就要買入了。" 當然吧，那是將來的事嘛！但你現在找的是他以前每逢低便買入，儲這東西的。如果將來真是低的話，便可以儲起來了。此外，是"already using stock in building his portfolio"，然後這裏寫"preferred stock"、"to accumulate the preferred stock on dips"，有"tendency"的。如果你沒有問他，你怎知道呀？

**主席：**

禰女士。

**禰惠儀女士：**

主席，我想，在我們的銷售過程中，最主要的還是要客人清楚，第一，他告訴我們他有views；第二，他清楚知道自己買的那股票的往績，其實不是將來，而是往績、表現，以及他清楚該股票，他自己是否有.....通常客人對該股票都會有一定.....他都是喜歡該股票才可能會考慮take那個tranche，所以，其實如果按照我們的程序，我們有做整個銷售過程的披露。

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

不是，現在是問你，如果.....你是否他的蝨蟲？現在我說的是，在發售該4天——用這個例子——之前他有沒有"tendency"？這英文很清楚，"accumulate"累積、儲存、收集"the

preferred stock"，即是這裏指中人壽、中石油了。"on dips"，即每逢低位便買入。他有這趨勢、傾向，這是以前發生的事。你沒有問他，你怎知道呀？他喜歡也沒用，你很喜歡又如何？從來沒有這樣做過，便不是有"tendency to accumulate the preferred stock on dips"了！

**主席：**

禰女士。

**禰惠儀女士：**

主席，我想，培訓的materials基本上是向同事解釋，其實如果客人真的"剔"了suitability之後，仍需要客人對某一種股票……不介意hold這股票for the long-term，於是我們在Info Pack裏已經用scenario來清楚解釋該股票的表現如何，最終我們還是以客人的選擇為出發點。

**涂謹申議員：**

主席，這是訓練你的同事去賣東西嘛。如果有一個人，在2006年8月7日至11日該4天，你的同事賣這東西給他，與中人壽、中石油掛鉤。如果他以往從來沒有買過中人壽，從來沒有買過中石油，或者他過往從來都不是累積股票，作為其投資組合的話，你的前線同事是否賣錯東西給他？是否找錯客戶？你說他不介意將來價格下跌後買入，這不是你叫你的同事找的那些人啊！

**主席：**

OK，讓證人答完這條問題。

禰女士。

**禰惠儀女士：**

主席，首先我想我要強調，其實我們整個銷售過程，不是我們主動去找哪一位客人，其實我們還是要先(計時器響起)做配對，羅列產品出來，然後最終為客人配對正確的產品。



**涂謹申議員：**

主席，如果你不符合這"Target Customers".....

**主席：**

差不多了，涂議員。

**涂謹申議員：**

.....就算他找你.....

**主席：**

要掌握時間了。

**涂謹申議員：**

.....說："禩小姐，我好想買"，你一看到這人沒有"tendency to accumulate the preferred stock on dips"，你不是每逢低便買入，這是否表示他根本不是你的目標客戶呀？

**主席：**

禩女士，把這條問題答完，我們便請下一位。

**禩惠儀女士：**

好，主席。始終在最後風險配對是否適合方面，我們也很清楚地告訴客人，其實他是否適合。若不適合，他要清楚知道不適合。還有，最重要的是，始終在整份文件中，銷售過程一定要清楚地完全解釋該兩隻股票與這個tranche的特色的關係。

**主席：**

OK，好的。甘乃威議員。

**甘乃威議員：**

主席，我們整個調查主要為找出事實，目前我們.....即依我看，到這一刻，一如過去，大家"口同鼻拗"，又沒有錄音，但事實上有數點我想洪先生確認一下。我也想確認一下，洪先生，你們銀行現在是否已改了這些做法？

第一，我們看到，產品被你們銀行評為F級或最高風險級別，當時在雷曼產品中，你沒有主動告知客戶這是F級產品。我們過去就這方面而言，已查了出來。

第二，今天我有問過，關於章程方面，發行商要求章程要在客戶未買之前要給他看，你又沒有給他看。

第三，當發行商的信貸評級 —— 舉一個例子 —— 已經變為負面，你又沒有主動通知客戶。

這3項便是所謂的風險披露，在過去我們的調查過程中，洪先生告訴我們，這數項都沒有做的。此外，在know your client方面，當客人做風險評估時，如果客人是"零經驗"的，沒有購買ELN的經驗，可能純粹買過股票，是"零經驗"的，又有機會可以買到這ELN產品。

如果客戶在風險評估中表明，告訴你他依賴這投資應付目前的收入需要，證明他這類是手頭挺緊的，但都會買入這高風險產品，這便是know your client的結果。即是說，簡單在我記憶中，這5項，過去都出現了，在渣打銀行整個所謂銷售系統都出現了一個問題。

我想問洪先生，第一，你現在是否已經將這些問題改正了，不會再出現一些這樣的情況？第二，你是否同意我的結論，這是一個系統性的問題呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我嘗試逐一回答。首先第一個說這是一個F class的investment，其實在我們的suitability test，風險胃口方面是有羅列出來的，F class是客人會看到的。

至於剛才你說的Prospectus，我們依然是，發行商依然是用這Information Pack，而如果有需要的話，客人隨時可以拿這Prospectus。事實上，EMTN Programme亦是絕大部分包含了一

些 information，其實並不 relevant to 香港或不 relevant to 那 transaction 的。這方面，其實發行商現在依然正採用這做法。

至於你說 credit rating，當時這是達到 A 評級，這是一項 public information。downgrade 之後當天，18 份報章都有刊登，這不是一項 information that 是很 private 的 information，而是很 public 的 information，而下跌之後，都是一個很強的投資級別。當時，我亦不是因為 A 便要刪除雷曼 as a distributor，我並不是這樣，我只是暫時觀察而已。它依然是一個合法、合規定的 product provider。

至於"零經驗"，其實是一個.....可能在渣打銀行，如果開戶口，有部分客戶亦可能是新開戶口，investment account。在開戶口時，他可能之前在渣打銀行未必有 prior experience or transactions，但不代表他在其他銀行沒有，所以在 suitability 方面，他亦要填寫是否有相關的投資個案 which is 股票或 equity related 的東西，或是買過票據的東西。

至於你說 rely on investment as an income source，在整體來說，其實這只是一個很小很小的數目。在該 2 000 多宗之中，只有 4 宗個案如此列出來，只是很少。這當然是我們的考慮因素之一，但雖然是 unsuitable，其實不代表客人不能購買這些產品，只不過要 go through 一個小小的 further understanding 及 declaration，所以其實有部分我希望解答議員的問題。

至於這是否一個系統性.....整體來說，我反而看的就是，銀行在過程之中，有沒有一個好的守則、有沒有系統、有沒有指引、有沒有培訓、有沒有監管。這在整體來說、系統性來說，我想我希望能給議員一點信心，就是系統是存在的，是有程序、有監管的。然而，這些個別情況，其實始終我們都不希望見到的，始終這是百年一遇，我亦都明白投資者損失的心情，但我們希望能夠做到的，就是希望用最公平的方式來處理每一宗投訴。銀行如果有做錯的話，我絕對願意作出和解。

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

主席，我剛才問的就是，剛才提出的這5點，我聽到洪先生過去都是這樣解釋的，但是，究竟你們會否有改進的地方？即是這5項，實際上，譬如舉例說，該產品是F級，你現在是否要主動告訴他們……我不是太明白，你那風險評估表，即個人風險評估表怎會變成風險披露的資料呢？我不是太明白，究竟這份表格——你現在說這份表格——怎會變成風險披露的資料文件？風險披露的資料文件應該在你的說明文件內，你怎會將兩者混為一談？洪先生，你這個稍為有點辯解，明明這份只是為客人做風險評估而已，所以我剛才提出的5點，究竟你們現在有沒有改善的措施？如果不是的話，你如何汲取教訓？否則大家又會說你整個系統出現問題。

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，從兩方面回答吧。第一方面就是，一個是產品本身的風險which在Info Pack內解釋不同的風險。一個是就不同產品的class，A to F，這於做完他的風險胃口問卷之後，解釋其實有不同的class給他考慮，這可以是兩個不同的地方去處理的。

部分我們當然有汲取教訓，其實看到，現在這一刻，如果我們內部有一個產品，let's say由E轉到F的話，內部而言，我們會通知客戶。例如現在做事的方式，我們有分開投資部，或者整體銀行的櫃位，或者有錄音的程序，其實我們汲取了很多教訓。當然，你也知道我們最近亦都慢慢落實投資的冷靜期，所以其實也希望盡量汲取這次教訓，避免讓同樣的事情在未來再發生。這方面我們會做的。

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

主席，我追問這一點，剛才說風險F級方面，現在你不會在產品列為F級，評定為F級，即當你day one將這產品評定為F級時，你自己會主動告訴客戶："我們銀行會將這隻產品列為我們銀行最高風險的評級"。你不會主動告訴客戶，即是直至今天，你也不會這樣做的，是否這樣呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，今天我們依然會列出來給客人，他亦會清清楚楚看到這級別是甚麼。

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

主席，我說的是主動披露。這是證監會.....不，即是監管當局要求你們主動披露的。我也說這份是風險評估表，評估客戶個人的風險，不是評估你產品的風險。那產品的風險是由你們主動披露，這是你的責任，你不覺得這是錯的？你不告訴客戶，這樣你也不覺得是錯的？"有冇搞錯"？

**主席：**

不要評論，你的問題是甚麼？再問一次。

**甘乃威議員：**

我的問題是，這是主動披露，根據監管機構的守則，你要告訴客戶這產品是你銀行定為最高風險評級的產品，這是要你主動披露，要告訴客戶。現在你銀行是否會這樣做？不是純粹在一個風險評估表內有這樣的一項。

**主席：**

洪先生，再回答一次。

**洪丕正先生：**

主席，我想，任何的建議，我會考慮的。最重要的模式都是，客人購買產品要明白該產品相關的features及相關的風險。我想這是比較上最重要的，他要明白他在購買的是甚麼。銀行在他的產品的風險披露上，只是希望透過他的risk appetite，為他羅列一系列認為是適合他選擇的產品。我想，最重要是希望客戶知道他購買投資產品之前，他知道那產品的風險所在(計時器響起)，這是最重要的事。

**主席：**

沒有時間了，不好意思。

梁美芬議員，你要問問題？有沒有？很短的，是嗎？

**梁美芬議員：**

洪先生，剛才有.....

**主席：**

因為剛才我們說了，因為只有兩位，第二輪我都是僅容許10分鐘而已，因為我們還有內部會議。你的問題是否很短的？

**梁美芬議員：**

是，是。

**主席：**

那我也讓你問完吧。

**梁美芬議員：**

我其實想跟進，即是洪先生已來了數次，我記得你開始時.....

**主席：**

黃議員，請你等一等，黃定光議員。不夠人數，請你等一等。

**梁美芬議員：**

.....就.....

**主席：**

請你等一等。

**梁美芬議員：**

其實經過數次聆訊之後，今天再離開這會議廳回去，你可否承諾，你再處理那些現正和解的個案時，可以吸納.....會否有第三者在場呢？因為剛才我一直都希望是公平、公正的，你也一直這樣說，但是，可能客觀上很難做到，你可能主觀也希望那panel是公平、公正的，但他們整team人，有lawyer等，那staff一定是defensive的。你如何確保比較公平、公正地處理剛才我們羅列出來.....眾多議員也羅列了很多，有很大機會都可能是你職員的問題。你會否重新檢視這和解的過程呢？

**主席：**

洪先生。

**梁美芬議員：**

親身地去處理，因為你們outstanding的個案是多的。

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

首先，那前線員工，當他取證時，其實不是面對panel的，他亦都不需要面對任何律師的，他是由一個很獨立的part of那Investigation Unit去問的，他不應該feel任何的壓力去做這件事。當然，我想，向前看，我們依然是抱着一個很開放的態度，

如果有任何 case 有新的資料、新的證供，我是絕對會看這一方面，希望是……

**梁美芬議員：**

洪先生……

**主席：**

梁議員。

**梁美芬議員：**

……其實，剛才我看到，你也很希望那個 panel 是公平、公正。我想說，我曾陪同幾個客戶親自跟你們進行和解，那個氣氛倒是不同的。每當我們有些專業的或者外人在場，你們會不會為了令人更加信服你們的程序，因為那麼多人其實還在……有些我真的覺得可能精神已出現問題，他是不會信服你的結論，他會繼續在那裏示威，你們銀行會不會主動增加少許資源，有一個第三人在場，協助一下這個和解的過程呢？因為這是很重要的，其實可能 50 萬、100 萬好像不是很多錢，但他不能取回 justice，他就會這樣子，即他永遠都不會解決……

**主席：**

OK，等證人回答吧。OK，洪先生。

**洪丕正先生：**

我們其實也有個案現在正 go through 調解的過程，這些通常是有第三者的。我們都有部分 case 是這樣做的。

**主席：**

梁議員。

**梁美芬議員：**

是有第三者的？



**洪丕正先生：**

有的，我有部分 case 正 go through 這些 mediation，有的。

**梁美芬議員：**

那麼可不可以給我們一些資料，是不是真的……即我可以去交代，原來你們現時的過程已經有第三者，不是只有銀行……

**主席：**

你沒有需要說自己要交代，現在我們是取證階段，梁議員，OK？

**梁美芬議員：**

OK，不是交代。

**主席：**

現在你所說的已經完全超越我們的工作範圍了。

**梁美芬議員：**

OK，不是超越的。取證，剛才他沒有講清楚……

**主席：**

你提你的問題吧，OK。

**梁美芬議員：**

……一直說公平、公正……

**主席：**

你提你的問題吧。

**梁美芬議員：**

……究竟如何確保我們委員會認為他是公平、公正。

**主席：**

你要問他盡快提供你要的資料，說你的問題吧。

**洪丕正先生：**

主席，我……

**梁美芬議員：**

可不可以盡快提供，是不是每一個個案都有呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，不會每個個案都有，應該是有某些情況我們會酌情願意做一個調解，而這個調解是go through一個proper的mediation process的。

**梁美芬議員：**

不是的……

**主席：**

梁議員。

**梁美芬議員：**

主席，他還是不太清楚，他只不過是說在某些個案他們有酌情。我在想，其實，因為他們手上還有很多個案，他可不可以整lot……你就算否決也好，中間其實是有一些第三人，你們請一個專人，全部和你一起坐在那裏全部辦理，這樣也是可以的，加一個資源，專門解決……

**主席：**

我相信你不要提意見了，我們說過不可以提意見的，在這個取證階段是不可以提出建議的。你可以換一換形式來問，因為這是取證階段，你剛才是完全超越了……

**梁美芬議員：**

是，我……好，好，好……

**主席：**

……我們的工作方式。

**梁美芬議員：**

不，不，不，因為他主動提到他們已經有，所以我就想瞭解，在這些已經處理……

**主席：**

你要資料就問他拿吧。

**梁美芬議員：**

是啊，我就是問他拿資料。

**主席：**

你清楚一些問他，因為他好像不知道。

**梁美芬議員：**

在這麼多個outstanding case當中，有多少個案是有這些不是你們銀行的人在場，又不是你們的律師……

**主席：**

洪先生。

**梁美芬議員：**

……參與而了結了，無論是reject或是settle。

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

我提供給你，好嗎？

**主席：**

好。

**梁美芬議員：**

那麼，最後一個了。

**主席：**

梁議員。

**梁美芬議員：**

洪先生，可不可以真的再重新考慮，了結這一件事，提出一個 settlement scheme 去解決呢？你的 settlement 不一定是全數賠償，但大家可以真的用一個解決的方法——因為你們是最多 ELN——而你們又去 take the lead 做一個模範，讓大家解決這個問題呢？

**主席：**

剛才已問過亦回答過了。精簡一點吧，洪先生，已回答過了。

**洪丕正先生：**

主席，我還是再說，我會開放地去考慮不同的方案。這一刻，probably 最公平的方法還是用 case by case，但當然我會 open to 任何的意見的。

**主席：**

OK，好。各位，今天的時間應該稍為過了少許。洪先生、禰女士，多謝你們兩位今天出席我們的研訊。小組委員會向你們取證的工作在此階段告一段落。如有需要的話，小組委員會會再傳召你們出席研訊。2010年3月26日向你們發出的傳票依然有效。

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

**(研訊於下午12時54分結束)**