

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

第四十七次研訊的逐字紀錄本

日期： 2010年7月13日(星期二)

時間： 上午9時30分

地點： 立法會會議廳

出席委員

何鍾泰議員, SBS, S.B.St.J., JP (主席)

黃宜弘議員, GBS (副主席)

涂謹申議員

陳鑑林議員, SBS, JP

劉慧卿議員, JP

石禮謙議員, SBS, JP

余若薇議員, SC, JP

林健鋒議員, SBS, JP

黃定光議員, BBS, JP

湯家驊議員, SC

詹培忠議員

劉秀成議員, SBS, JP

甘乃威議員, MH

李慧琼議員, JP

陳茂波議員, 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

梁國雄議員

缺席委員

梁家驩議員

證人

公開研訊

蘇格蘭皇家銀行
香港區執行總裁
朱仁毅先生

蘇格蘭皇家銀行
亞洲零售及商業市場首席營運總監
邵理尊先生

Legislative Council

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

Verbatim Transcript of the Forty-seventh Hearing
held on Tuesday, 13 July 2010, at 9:30 am
in the Chamber of the Legislative Council Building

Members present

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

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

Hon James TO Kun-sun

Hon CHAN Kam-lam, SBS, JP

Hon Emily LAU Wai-hing, JP

Hon Abraham SHEK Lai-him, SBS, JP

Hon Audrey EU Yuet-mee, SC, JP

Hon Jeffrey LAM Kin-fung, SBS, JP

Hon WONG Ting-kwong, BBS, JP

Hon Ronny TONG Ka-wah, SC

Hon CHIM Pui-chung

Prof Hon Patrick LAU Sau-shing, SBS, JP

Hon KAM Nai-wai, MH

Hon Starry LEE Wai-king, JP

Hon 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-yea, GBS, JP

Hon LEUNG Kwok-hung

Member absent

Dr Hon LEUNG Ka-lau

Witnesses

Public hearing

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

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

主席：

早晨，首先歡迎各位出席"研究雷曼兄弟相關迷你債券及結構性金融產品所引起的事宜小組委員會"的第四十五次公開研訊。我們歡迎蘇格蘭皇家銀行(以下簡稱"**RBS**")的兩位證人再次出席小組委員會的研訊，他們分別是香港區執行總裁朱仁毅先生及亞洲零售及商業市場首席營運總監邵理尊先生。

我請各位委員留意，整個研訊過程都必須有足夠法定人數，連主席在內共7位委員。此外，《立法會(權力及特權)條例》所賦予的特權，只適用於研訊的過程。小組委員會《工作方式及程序》第13(g)段訂明，所有議員，包括非小組委員會委員的議員，都應避免在研訊過程以外的場合發表與研訊有關的意見。《工作方式及程序》第23段亦訂明，委員不應披露任何有關小組委員會閉門會議上的內部討論或曾考慮的文件的資料。

我想提醒旁聽研訊的公眾人士及傳媒，在研訊過程以外場合披露研訊中的證供，將不受《立法會(權力及特權)條例》所保障。如有需要，各位列席人士和傳媒應就他們的法律責任，徵詢法律意見。此外，我亦想提醒在公眾席上旁聽研訊的公眾人士，研訊進行時必須保持肅靜。根據《立法會議事規則》第87條，我有權請任何行為不檢或看來相當可能有不檢行為的公眾人士離開會場。

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

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

我想藉今次研訊再次指出，基於小組委員會的職權範圍，我希望各界理解，小組委員會的工作並非跟進個案或協助個別人士追討損失。因此，各位委員應避免在研訊中就個別個案的細節跟進，或要求證人就個別個案回應。委員在每次研訊中，均

應只就指定範疇取證。我會決定某條問題是否屬於該次研訊的取證範疇，以及是否與小組委員會的職權範圍有關。

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

就此，詹培忠議員已申報，他間接持有股份的一間公司與RBS有業務上往來。

我現在宣布今天的研訊開始。

朱仁毅先生和邵理尊先生，小組委員會已同意由RBS監管風險及合規部北亞區主管李華·芭芭拉女士和萬盛國際律師事務所合伙人馬紹基先生陪同你們出席研訊。請注意，李華·芭芭拉女士和馬紹基先生不可向小組委員會發言。證人不得與陪同人士討論，亦不得接收該等人士的任何指示(無論是口頭或書面的)，但證人可向他們的法律顧問尋求簡短意見。

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

朱先生，你就委員在7月6日的研訊中所提出的關注，於7月12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(RBS)2號。朱先生，你現在是否正式向小組委員會出示這份文件作為證據？

蘇格蘭皇家銀行香港區執行總裁朱仁毅先生：

是的，主席。

主席：

謝謝。朱先生，你就委員在7月9日的研訊中所提出的部分問題，於7月12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(RBS)3號。朱先生，你現在是否正式向小組委員會出示這份文件作為證據？

朱仁毅先生：

是的，主席。

主席：

謝謝，朱先生。

小組委員會將會繼續就RBS銷售與雷曼兄弟相關結構性金融產品方面的相關事宜進行研訊。請委員注意，由於兩位證人已是第三次出席研訊，因此，我希望委員就着各個範疇需要跟進的地方繼續取證。請各位盡量聚焦，以及避免重複提問，避免重複提問。

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。

請委員注意，委員如想引用一些並非列於"與2010年7月13日研訊相關的文件一覽表"(即編號CB(1)2516/09-10(01)號文件)的資料或文件進行提問，必需預早將有關資料或文件交給我考慮，以便決定有關資料或文件是否適宜採用，及是否需要向證人及其他委員提供該等資料副本。否則，本人可能不會批准委員使用該等文件提問。

此外，為了善用研訊時間，請委員的提問盡量精簡及具體，而證人亦須明確及切實回應問題。委員無須再三向證人追問同一問題。另一方面，證人亦不須重複已講過的說話或大家已知悉的背景資料。無論證人或委員，必須在主席示意後才可發言，不可以彼此之間對話，委員和證人在這方面請你們留意。同時，我想提醒各位委員，我不會容許在研訊進行時討論一些關於程序安排上的事項，我會留待內部商議時才處理。

委員提問時，應清楚指明由哪一位證人作答。如果證人在回答問題之後，認為有需要由另一位證人作出補充的話，請證人先向我提出，然後我會決定是否讓另一位證人發言。

在7月9日的研訊結束時，尚有9位委員輪候提問。我現在先讀出他們的名字：甘乃威議員、梁美芬議員、陳健波議員、余若薇議員、涂謹申議員、梁國雄議員、石禮謙議員，葉劉淑儀議員和詹培忠議員。

朱先生，我想提出第一條問題。根據文件W37(C)第44.7段所載，由2006年起，銀行員工每季須接受"表現質素檢討"(review on qualitative performance)，以評估員工在合規(compliance)、業務(operational)、服務質素(service quality)，以及銷售手法記錄(sales discipline record)等各範疇的表現，評估是以記分卡(score card)形式進行，請說說記分卡上各評估範疇分別所佔的比重，以及亦請提供記分卡的樣本。朱先生。

朱仁毅先生：

OK，主席。主席，我們會隨後提交樣本。

主席：

好的。

朱仁毅先生：

我們的員工，我們每季跟他做的這些評估，看他的表現，我們最主要看幾點，第一，看看他賺了多少錢，這是第一點。第二點，我們亦會看看他的客戶數目有沒有增長。第三，我們會看看他的客戶的asset under management的數目有沒有增長。當然，先前主席你也提到他們須要合規，而我們的內部指引他亦須要遵循。我們大體上就是這4點，也沒有說哪一點特別重要，因為這4點都重要，因為你不能說你只有客戶羣增長，但所賺的錢則沒有增長，所以四者都是重要的。

主席：

但是，朱先生，你的意思即是說，這4個.....因素吧，可以這麼說，是沒有一個比重存在的，即是你作評估時，沒有定下哪一個的比重是多少百分比。有沒有這樣定下來呢？

朱仁毅先生：

是的，主席.....

主席：

比重的意思是weighting。

朱仁毅先生：

是，weighting。Weighting方面是這樣的，我們一年一度會跟每個同事做一個所謂計劃。在這些計劃中，剛才說的這4點裏面可能會有weighting，但在該4次的……怎麼說？是大家review吧……

主席：

即每一季的。

朱仁毅先生：

是，每一季度的那個，最主要都是談他的工作進度，在這4個主要範疇上。

主席：

朱先生，你的意思是否說，在每一年評估員工的表現時，這4個因素就會有一個比重……

朱仁毅先生：

是。

主席：

……但每一季的則不會有比重，是否這個意思？

朱仁毅先生：

是，每一季的，我們不會討論那個比重，乃是討論他進度如何、工作如何、有哪些地方需要改進、有哪些地方做得好的便繼續做，就是這樣子。

主席：

在每一年的評估時，你們如何定出比重，這4個要求的比重是多少呢？朱先生。

朱仁毅先生：

這是根據我們在年初與他定下來的去看，從那方面作出評估。

主席：

你說"與他定下來"，即是每一個員工都不同比重的？我的意思是說，是否整間公司都會有一樣的比重，不會就個別員工有不同的比重呢？朱先生。

朱仁毅先生：

主席，這方面最主要視乎他的職級及工種。當然，如果是相同的工種、相同的職級，而如果他們的經驗也是差不多的話，他們在那方面會是相同的，是有這種情形的。

主席：

我相信你可能還不太明白那個問題。我的意思是說，4樣東西，1、2、3、4，你公司必定已定下每樣的比重，譬如百分比是多少，每一個員工在這方面取得多少百分比。有沒有這樣定下來的？朱先生。

朱仁毅先生：

是，我們每一個員工是有一個這樣的百分比，但是.....

主席：

不是的，我不是說每一個員工有多少百分比，我的意思是說，你的銀行定出每一樣東西基本上有多少百分比的比重，而每個員工取得的比重是多少。我是問你的公司所定的比重是多少，不是說每一個員工取得多少，明不明白我的問題？朱先生。

朱仁毅先生：

明白，明白。

主席：

其實是很簡單的問題。我希望你直接回答這個問題，我相信這個是我們想知道的一項比較重要的資料吧。

朱仁毅先生：

主席，至於每一個項目的比重，在每一個topic，其比重是多少呢？這方面，我們遲些會交文件給你們。但我的意思即是說，剛才的問題是否即是說每個人的.....

主席：

不是每個人，是公司定下這4個因素，究竟比重是多少？很簡單，1、2、3、4，你給我4個數字便行了。現在有沒有在手上？你知不知道？

朱仁毅先生：

我沒有這個資料在手。

主席：

即你是不知道的？

朱仁毅先生：

我現在沒有這個資料在手。

主席：

那麼或許會後請你書面提供吧，好嗎？

朱仁毅先生：

好的，是，好的。

主席：

OK。你明白我的問題了吧？

朱仁毅先生：

我明白，明白，明白。

主席：

接着我想問一問，同一份文件W37(C)第44.7段所載，RBS為前線銷售員工設立員工獎勵計劃(即staff incentive scheme)，獎勵是根據"收益"(即revenue)、"客戶增長"(customer growth)及"所管理的資產增長"(growth of assets under administration)這3個主要標準釐定。請朱先生提供這3個主要標準在獎勵計劃中分別所佔的比重(即weighting)。如果有其他標準的話，亦請說明其他標準所佔的比重有多少。朱先生？

朱仁毅先生：

好的，主席。至於這些資料，我現在手頭上沒有……

主席：

可以會後提供的。

朱仁毅先生：

是，我會提供。

主席：

可以。

朱仁毅先生：

是，是。

主席：

也想一併問問，妥善遵守適用的監管規定(即proper compliance with applicable regulatory requirements)這個因素是否佔有任何比重呢？如果有的話，或者請你說明詳細情形是怎樣；如果沒有，為何沒有？朱先生。

朱仁毅先生：

好的，主席。這個我們在整張表上……

主席：

都有的，是嗎？

朱仁毅先生：

是，我們會提供給你。

主席：

好的，會提供給我們，好的。

副主席。

黃宜弘議員：

多謝主席。我想問一問朱先生，根據W37(C)第35項文件附註(4)所載，在涉及"雷曼相關迷你債券產品"的和解個案中，RBS已就17%的個案作出完全和解，對於其餘83%個案亦已作出部分和解。我想問一問朱先生，有多少宗和解個案得到100%的投資金額呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我首先想問一問，這是ELN……即雷曼債券抑或非雷曼債券呢？

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

是雷曼相關非迷你債券產品。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，在數目方面，如果是100%，即全數full settlement的，根據enhanced complaint handling procedure進行的有17%，即等於13宗個案。

黃宜弘議員：

好。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

是，多謝主席。對於其他已經和解的個案，和解金額佔投資金額的百分比是多少呢？

主席：

朱先生。

黃宜弘議員：

還有，當中涉及的個案分別佔多少宗呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們大概有83%的這些投訴個案是partial settlement，當中的數目大概是五成左右，個案的數目是65宗。

黃宜弘議員：

65宗，好。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

多謝主席。還有一個問題是想你提供一些資料。第一，哪一間分行接獲最多宗涉及雷曼相關結構性金融產品的投訴？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

是，主席。接受最多投訴的，亦是我們最大的分行、我們的旗艦店，就是IFC。

主席，副主席，上個星期，我們在第二次的聽證會上，有關mediation與arbitration兩者的中文、英文方面，我想趁現在用少許時間講清楚那點，好嗎？

主席：

好的。

朱仁毅先生：

根據金管局的雷曼 Related 產品 Dispute Mediation And Arbitration Scheme，即調解和仲裁方面，我們銀行並沒有個案經過這mediation或arbitration，我們是沒有的。為甚麼沒有呢？因為在金管局的Scheme，他們有些規定，只接受某幾類個案進行處理，例如這宗case一定要由金管局轉介予證監會，或者這件事情上導致有一位員工、有一位 Relevant Individual或所謂的EO(Executive Officer)有一個finding是關乎這些人的話，才會經過這樣的制度和程序去做。我們銀行並沒有個案經過這調解和仲裁程序去做。

主席：

嗯，好。副主席。

黃宜弘議員：

主席，我想再索取一些資料，就是在2005年4月至2008年5月期間，哪一間分行錄得最多宗涉及"雷曼相關結構性金融產品"的交易呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，這都是我們IFC的分行。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

我沒有問題了。

主席：

謝謝。現在請甘乃威議員。

甘乃威議員：

主席，我想問，我看到朱先生已回覆我們立法會，我們早前上次問的關於章程(prospectus)，究竟有多少副本放在你們銀行呢？你的回覆說，你有multiple copies of prospectus，但究竟有多少紀錄是由你們的經理.....即issuer印刷給你們或者你的經理發給顧客的紀錄是沒有的，是嗎？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們沒有一個紀錄是關於有多少個copies在我們手上，但是我們每一間分行都有多本這些prospectus提供給我們客戶的。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，我想問，因為根據你的F(RBS)3第1.2段，你該處說："Before sale, the customer and the relevant RM were required to declare in the relevant suitability questionnaire that the prospectus had been provided to that customer."，你是否純粹信賴那個所謂Suitability Questionnaire內已簽署的，表示已經收到那章程，便當作已確認了？而你們沒有check究竟那章程是否真的有發送給客戶呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，在這過程中，那個適合度調查及風險確認程序中，我們有兩個人要簽名的，第一個是那位銷售的同事，他要簽名確認，已將相關的文件交到客戶手上，並且跟客戶講解產品的特質和風險，而客戶亦同樣要簽署確認他們已收到，即是兩個人都要簽署確認。再加上我們每一份前線人員簽署回來的文件，都是由我們的Branch Operations Manager再check一次，看看是否做得齊全。如果他發覺做得不好、做得不齊全、不complete的話，他們會發還給該名前線員工，要再做過的。

甘乃威議員：

主席。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

那麼，即換句話說，朱先生純粹就是看有沒有在文件上簽名確認，沒有實際去確認一下究竟那章程有否送交客戶，你並沒有做這確認程序，你們沒有check一下究竟你們那些章程，即我

們手上這份200多頁的章程已交到客戶手上，你根本沒有實際上數一下究竟有沒有交，你們沒有做這程序的，是嗎？純粹看簽名而已。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，在我們的營運範疇裏，我們每間分行都有1名經理，每間分行有些資深的同事去監管我們的前線人員，確定他們依我們的內部指引，或者依監管機構的指引去做足這些工作。至於將文件交給客戶並向他講解風險、特質等，均完全不單是自己內部的指引，也是監管機構的指引，我們完全依指引去做的。

甘乃威議員：

主席。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

因為我收到的這裏一整疊都是那些客戶給我們的，透過傳真購買你們的產品。這些傳真當中——我不知道當有人投訴時，你自己有沒有去check——譬如舉一個例子，這傳真是純粹傳真5頁紙給客戶，包括你剛才提及的那些，第一是application form for structured product，接着是Suitability Questionnaire，就是如此了，就是5頁紙。你如何傳真該200頁的prospectus給客戶呢？為甚麼你們不check一下究竟有沒有交給客戶呢？因為那些客戶告訴我們，用傳真的方式，你全部"剔"了"Yes"，除了第一個是"No"，第一個是"No"，因為他說他不是美國公民，除此之外其他全部都"剔"了"Yes"，然後便請你簽名，簽名後交回來，5分鐘便完成整個交易。

究竟你們在所謂檢查這些投訴時，是否有確實檢查這些投訴？抑或你所謂去看看那些投訴是否成立的時候，只是做一些表面工夫，根本沒有確實去做檢查的工作呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我於早前的聽證會上也提過，整個銷售過程，很多時都在數天內發生的，而不是在那一刻當他收到這份東西，接着簽署交回便完成，不是這樣的。很多時客戶會到來跟我們的員工坐下來，談一談他們有興趣的產品，然後有時我們會將一些文件交給他，有時他拿回去看完後，有甚麼問題便會回來再問我們。我們這些文件，要麼是在見面時交給他，要麼如果他需要的話，我們會郵寄給他，但我們要確認真的已將這些文件交給我們的客戶。正因為這樣，客戶會簽署回來，確認曾收到文件，而如果在.....

(公眾席上有人喧嘩)

主席：

請公眾人士肅靜。

朱仁毅先生：

.....如果在某些個案，在某些個別的個案中，發覺我們的員工做得不全面，做得不足的話，我們會根據我們的 complaint handling 的投訴程序，根據其當時的情況去處理的。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，我剛才已說過，錄音帶你已不讓我們聽，叫你翻查究竟你這些200多頁的章程有多少本已派發出去，你又沒有紀錄，那麼你如何確認，認為你的職員做足所有工夫呢？剛才我已提過，朱先生，你只是純粹看簽名而已。過去也曾說過，金管局也說銀行過分依賴簽署文件。上次涂謹申議員也提及，你這些章程文字根本細小得用放大鏡也看不到文字究竟有多少。根本你如何可以.....還有在那數分鐘內叫客戶簽名。

究竟你們銀行是否守信譽？究竟你們銀行會否回看在整個過程中，為何客戶有如此大的投訴？而你卻不去看看究竟你的章程本身是否有交給客戶呢？因為根據.....譬如舉一個例子，你在 Suitability Questionnaire 內提及，你給我們最新的 F(RBS)3 Item 1，第8條也說明："Please refer to the Base Prospectus dated 24 July"，一定要看章程的，是嗎？另外，我想我不再交給你，就是我看到有些甚至需要客戶.....一些題目說明客戶要 refer to page 13.....19至33，在章程內的內容，以確認是否知悉風險，但你的章程根本沒有給人家，人家又怎能看到究竟章程的內容是甚麼呢？兼且章程裏面清楚說明，第19頁，章程的內容清楚說明 "investors should read the Base Prospectus"，即一定要看這份章程，瞭解整份章程的風險。

我想問，你剛才提到收到客戶的投訴，你有甚麼程序告訴我，你是確認客戶收到這份東西，除了客戶有簽這份文件之外，你做過甚麼程序，令到我們小組委員會或者投訴你們的苦主信服這份章程他是收到、看到的？你可否告訴我，你做過甚麼程序、你如何做呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們每接到一宗投訴之時，我們有一個既定的程序，一定要去跟進的。這個投訴處理程序，其實我們由04年開始已經有這個程序。首先，第一，就是在兩日內我們一定要回覆該客戶.....

甘乃威議員：

主席、主席，我不是.....

朱仁毅先生：

.....接着，我們有一個.....

甘乃威議員：

.....要他把整個程序告訴我，主席。朱先生，我只是說，你如何令我們委員會確立、信納你這個投訴程序，讓大家知道你的章程是該客戶已收到，是在之前收到，當你銷售這些產品之前，該客戶收到這些章程，(計時器響起)你做過甚麼程序令客戶信納你這個程序.....

主席：

你要抓緊時間，因為已10分鐘了，朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們在這個投訴處理程序中，第一件事，我們是立即先接見我們這位客戶，去瞭解他的投訴；第二，我們會立即找相關的員工，亦跟他(公眾席上有人喧嘩).....

主席：

請公眾人士肅靜。

朱仁毅先生：

.....亦跟他有一個見面，去瞭解當時的情況；第三，我們會翻看所有有關文件；第四，我們會看看，即如果他這個銷售過程是客戶打電話來我同事的寫字樓，那麼，我們會找回該錄音帶聽。接着，我們會由獨立的調查小組作出一個報告，然後將這報告遞交給Advisory Committee，由Advisory Committee再看它的內容，接着便作一個recommendation交給我們的Approving Committee。而這個Approving Committee是我們全亞洲最高級的管理層，還有我們合規審查部門的主管、我們的內部律師，都坐在這個Committee裏審核這些個案。

主席：

OK，下一位是梁美芬議員。

梁美芬議員：

主席，我想問問朱先生，你來了3次，回去後自己有沒有聽過任何一個……你剛才說，如果有苦主來投訴，你的同事會一起聽，但你自已有沒有聽過，至少其中一次的錄音帶呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我是沒有聽過任何錄音帶的，因為我的職責不是負責做這些、聽錄音帶的。我們有一個專責部門，是獨立的部門去處理，這個部門裏面有超過15個人。

梁美芬議員：

是……

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

我希望朱先生可以短問短答。我想問，上次朱先生說，你們不同意將這些你們可能已經擁有的一些錄音帶公開。朱先生，你是否知道，其實有些錄音帶，去年10月，這些客戶已經向你們的銀行透過私隱條例取得，在客戶手上呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我明白的。

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

在你們的紀錄裏面，有多少次是這些客戶想問你們取回他的資料，而你們是清楚地拒絕他們呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我現在手邊沒有這個資料。

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

可不可以補充，因為……

主席：

好，你的意思是否想……

梁美芬議員：

……我紀錄裏面有……

主席：

……是甚麼補充，書面補充嗎？

梁美芬議員：

補充，就是他們拒絕了多少次，直到現時……

主席：

……你是否想證人在這次會後書面提供呢？梁議員。

梁美芬議員：

沒錯，提供究竟有多少次是客戶要求取回他們的資料，包括錄音或書面資料，而你們拒絕，直到現在還有一些拒絕的紀錄的？

主席：

朱先生，可否會後提供這些資料呢？

朱仁毅先生：

主席，我們可以。

主席：

梁議員，請繼續。

梁美芬議員：

去年，有不少苦主說他們不能取得自己的資料，因此，他們便行使了在私隱條例保障之下，向貴行取回不少錄音帶。錄音帶你沒有聽過，即剛才、這幾天的答覆，全部是你聽你的同事告訴你的。

我自己協助了不少苦主，他們取回自己的錄音帶，其中一個錄音帶在我手上，今天是特權條例，按特權條例，我想我們可以將部分內容在這裏向大家公開，其中一個很清楚，這位客戶她說明是要將她婆婆的"棺材本"從定期存款裏拿出來購買你們員工給她建議的產品，這個媳婦說明自己沒有錢，說得很清楚，她的錢是她婆婆的"棺材本"，裏面她問了一些很簡單的問題，是你們這位客戶經理傳真給她的——傳真。當中這位客戶問，"為何有一間是中華人民共和國，這間是甚麼？"，你們的客戶經理說是中國。"中國是甚麼？"，"中國是主權評級"，"那是甚麼呢？是銀行還是甚麼呢？"，"是中國政府"。"為何中國政府都可以放在這裏呢？"，"當然，因為日後你收不到錢的時候，便可以追中國政府"。那麼，我們看看，"但我從來沒有聽過中國政府都可以放在這些投資裏面"，好了，這是其中一段。

第二段，這位客戶很清楚說明，因為這些是老人家的錢，如果中途真的需要用的話，你們的客戶經理便很清楚地答覆她，"如

果中間有問題，可以stop" —— 這是英文 —— stop，"我們就會通知你"。當然，在上面的，或者我們接觸的無數客戶都告訴我們，當出事的時候，你們沒有通知他、沒有stop。你們很多答覆都是說，因為客戶沒有要求你們要通知他。這個簡單的錄音紀錄，有日期，裏面那些相對單純的客戶，都懂得問甚麼是中華人民共和國，裏面是沒有提過雷曼的。

我想，如果朱先生你回去後自己稍為聽一聽其中一個錄音，你應該不會作出上兩次給這個委員會的答覆，是200頁紙，可以在短期內，其中一個個案我自己正在處理，是乘的士來簽的。另一個個案是一個人帶着他的爸爸，因為他在場，便連累了他的爸爸，賣了一層樓，將這些賣樓的錢用來買這些ELN。後來他想自殺，因為他害了他爸爸的"棺材本"。這些個案很多我都在場，我跟他們一起聽的。我想問問朱先生，你會不會收回上次說，你的錄音帶是不可以交給我們這個委員會來做查證的工作？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我不會收回我上一次在聽證會上提供的證供。但是，我在這裏，如果主席你容許我的話，我想有少許補充，回答議員剛才說的這一番說話。

主席：

你可以。

朱仁毅先生：

首先，主席，這些是個別個案，我們今天不是來討論個別個案，如果有個別個案.....

主席：

不是，朱先生，剛才梁議員只是說一個例子，因為如果她說出姓名的話，我一定不會容許她，但她沒有說出姓名，她提出例子，是想帶出她的問題，所以，我容許她。如果她說出姓名

的話，我一定不會容許。所以，這是一個例子，不是個案，我請你回應梁議員這個問題。

朱仁毅先生：

是，明白。主席，我們亦有一個投訴處理的程序，如果你那個constituent，他是有這個case、有這個問題的話，我們歡迎他，我們歡迎我們所有客戶如果有投訴的話，來我們銀行作出投訴，我們一定會好好處理的。

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

朱先生，我不知道整體你有沒有參與過，你瞭解了才來這裏作證。我陪過不少客戶去你們那裏作出投訴，我親自陪他們的。我親自陪他們，都很困難。第一，甚至到現在，今天都有人告訴我，他即使想根據私隱條例取回他的資料，你們竟然說拒絕。第二，你剛才一直說你們有一個正常的投訴程序。接着，你今天補充，修改了你的資料，說沒有和解個案，如果我剛才沒有聽錯的話。我便重新想問，到現時為止，你們銀行解決過多少個這些投訴個案？和解、賠償或甚麼也好，究竟有多少個？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，首先，我想糾正議員剛才說沒有這些個案，不是。其實我可以給大家一些數字，好嗎？

在迷你債券方面，我們有291位客戶，有243宗(即84%)我們已經處理。至於ELN，我們總共有871個戶口，當中我們收到384宗投訴，而當中有112宗投訴已經處理妥當。

主席：

梁議員，你看看文件……

梁美芬議員：

好……我知道。

主席：

……同一份文件第Item 35，你翻開來看看，數字全部在那裏。

梁美芬議員：

主席，行，我想節省時間。

主席：

數字就在那裏。

梁美芬議員：

是，我不跟進這問題了……

朱仁毅先生：

接着……

梁美芬議員：

……我想跟進的就是錄音帶的問題，朱先生剛才說他不會收回上次表示不提供錄音帶之說。錄音帶內的資料，是客戶自己的資料，甚至談及其婆婆、爸爸，你們的職員只是——正常來說，根據朱總所說——只是如何介紹你的產品。這些錄音帶內容，該客戶已同意，絕對可以公開。朱總，你是否同意？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，根據立法會的程序，權力及特權條例中，我們於上週——不是，是昨天——我們昨天已提交一份書面文件給主席，尋求一個判決，看看以甚麼方式把這些錄音帶提交聽證會上。那麼……

主席：

這不是聽證會，朱先生，這是公開研訊。

朱仁毅先生：

公開研訊。

主席：

不過，我不會在這裏討論這問題。梁議員及朱先生，如果要討論的話，我們會在內部商議時再討論。現在請你先不要再延續這題目，你的時間亦差不多，你要抓緊時間。我今天會限制得很嚴格，因為現在還有10多位委員在排隊，我不會讓大家超時太多。

梁美芬議員：

讓我多問一條問題。

主席：

非常之……你還有10秒而已。

梁美芬議員：

有，有的。我想問一下，你們處理這些投訴個案時，同一名員工會處理過很多其他個案(計時器響起)，你說有些已經解決，可能因為那些是有證據，好像我們手上拿着的，但同一名員工，他可能用同一方法處理很多其他個案，其他客戶沒這麼精明，拿着錄音帶，甚至現在還未能取回。那些其他的個案，你們會否用同一種態度，應該也一併解決這些呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，在我們的投訴程序中，我們的員工根據同一個程序、同一個態度，去研究每一宗個案，我們務求對客戶公平地處理這些程序。

主席：

好的，下一位。今天我希望大家抓緊時間，因為排隊的委員相當多。

陳健波議員。

陳健波議員：

請朱先生看看文件，剛剛交給我們的文件F(RBS)3 Item 1，即是你剛剛後補的文件。我們現在說的那份是 Suitability Questionnaire及Risk Disclosure那張form。我想問朱先生，這份文件是否只有英文而沒有中文的？你給我的那份是英文，有沒有中文版？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，這份文件是英文的，沒有中文。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

沒有中文，但為何後面的"Declaration by Staff"有中文，"Acknowledgement by Customer"也有中文，為甚麼呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們作這個最後簽署的確認，想客戶可以清楚瞭解自己在簽署甚麼。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

即是你的心態會否認為：我已全部告訴你，至於要知道甚麼，你並沒有需要知道，總之你承認全部知道便行了。因為你這裏客戶簽署的部分特別長，全部說明了，嘩！我已經全部告訴你，風險也好，甚麼也好，但在你要告訴他的同一份文件上，竟然沒有中文。其實你當時在想甚麼呢？你為省錢而不想翻譯中文？抑或覺得客戶沒有需要知道，總之承認便行，你如何看這件事呢？為何這裏沒有中文，只有英文？但到了人家要簽署，說明客戶責任的部分便有中文，為何會這樣？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，對不起，我們的心態並非如議員剛才所說的。我們在所有ELN的銷售過程中，客戶要明白，即是要懂英文，因為那份prospectus、termsheet全部都是英文的。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

那即是如果有客戶告訴你，或證明該客戶的英文水平有限，你是否會賠償給他呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，根據我們內部的統計，我們的客戶羣有87%已完成中學、大學或以上的，有87%是中學畢業或以上，有以上的……即更高的學歷。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

如果是這樣的話，為何在客戶簽認的部分，你又給他們中文翻譯呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我剛才也說過，我們想客戶清楚明白他當時在簽署甚麼。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

一方面，你想客戶知道在簽署甚麼，但那究竟是甚麼，你卻竟然沒有中文，我想大家也知道發生了甚麼事吧。

我想問，如果你的職員沒有詳細解釋這些資料的話，你覺得這是否仍然有效呢？即使已經簽署，你覺得是否有效呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，在一份法律文件上，如果由銀行職員也好，我們的客戶也好，已簽署的話，這份文件是有其效力的。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

我想問朱先生，W37(C) Item 5a。Item 5a都是說——大家同事也多次說了——就是那indicative termsheet，你說過其實這是沒有中文的，只有英文的，對嗎？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，如果是ELN的話，termsheet是英文的。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

接着，5b的Base Prospectus都是沒有中文的，對嗎？都是英文的，即兩份都是英文的？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，是的。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

好了，大家也知道，Base Prospectus有接近218頁。那麼，你覺得那些人如果真的……即是我也看了很久，也有很多地方……不過，我只是看最重要的那點，就是你在說風險的。

請你看看5a，第17頁，這裏提及Credit Risk，其實很簡單的，在這麼多頁之中，只有一句說話，就是發行人及保證人都是有風險的，如果他有甚麼事的話，便可能會有損失。如果你看5b，在那200多頁中，在第19頁的Risk Factors也有提及，在page 30也有提及，但都只是輕輕帶過這些雷曼的風險。

我想問，如果客戶問職員，雷曼的風險究竟有多大？你估計職員會如何回答？或者你們有否教職員如何回答客戶？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我不能夠說我們的員工在某情況下會如何回答，但是，我們的員工清楚知道，雷曼作為發行人，其當時——即在relevant period，05年至08年——其S&P的credit rating是A+，當時在Moody's，它是A1的。直至2008年5月，我們停止銷售雷曼的產品時，它仍然是A+及我剛才提到的Moody's A1評級。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

我想問一問朱先生，你覺得你的職員銷售迷債時披露風險或者進行其他程序，與銷售這些私人配售的ELN，那標準及要求是不是一致的？是不是一樣？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，是的。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

那麼你覺得無論銷售迷債或者私人配售的ELN，你同樣都是那麼嚴格和足夠的，是不是？在職員工作方面，你自己覺得是不是？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，在我們推出產品之前，我上兩次都提過，我們會經過一個Structured Product Products Program去審查產品。而這兩個產品雖然不同，但都是經過同一個程序去審核。第二，我們客戶開了戶口之後，我們會跟他做一個個人投資分析。無論他跟我們買甚麼產品，我們都是做同一個分析，同樣處理。而到最後，剛才提到的適合度調查及風險確認程序，這裏便有少許不同了，因為該適合度調查及風險確認程序，是每一個產品都不同的，因應產品的特質和其相關風險，所以是會有不同的。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

那麼我想問你，RBS有沒有參加雷曼迷債回購計劃？有沒有參加？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們有參加那個迷債回購計劃。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

那麼我想問朱先生，你覺得雷曼迷債出事最主要的原因是不是因為雷曼倒閉呢？

主席：

朱先生。

你問證人的意見，是嗎？

陳健波議員：

是的，我問證人，是的。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，雷曼迷債出事到今天，投資者只能根據回購計劃取回他們投資額的六成或者七成，原因是因為雷曼倒閉了，而影響了他們取回迷債的錢那程序。

主席：

其實取證不一定要問證人自己的看法，是你取證的過程，你自己考慮吧。陳議員。

陳健波議員：

主席，我想問朱先生，同不同意最主要的單一因素都是因為雷曼倒閉呢？其實這是人人都覺得是的，你為甚麼會猶豫呢？我都不明白。如果雷曼不倒閉，還有甚麼事發生，我們都不用

坐在這裏，我不用花兩年多坐在這裏，再多坐兩年做調查，是不是？我想問你如此簡單的問題，我希望他真的回答我。是不是雷曼迷債出事最主要的原因就是因為雷曼倒閉……

主席：

其實這都不是我們真正取證的過程……

陳健波議員：

主席，我有我的原因，請你容許朱先生回答我。

主席：

好，我們聽聽。OK，朱先生。

朱仁毅先生：

主席，迷債的客戶現在未能完全收回他們的錢，是因為雷曼在這個迷債產品的架構內，作為一個swap counterparty，因為它已經倒閉了，所以影響到客戶未能在今天完全收回他們的投資。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

那麼我想問，現在私人配售的那些……

主席：

抓緊時間。

陳健波議員：

…… ELN出事，是不是其實最主要原因都是因為雷曼倒閉呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，現在那問題不是迷債了，是嗎？即我想弄清楚。

陳健波議員：

是，我現在解……

朱仁毅先生：

你已經說回ELN了，是不是？

陳健波議員：

主席……

主席：

陳議員。

陳健波議員：

……讓我解釋一下，好不好？因為迷債，大家都知道，朱先生，你認不認也好，大家都知道雷曼倒閉就是迷債最主要出事的原因。你現在私人配售ELN，其實出事最主要的原因都是雷曼倒閉，因為它不倒閉，其實它link的產品是沒有問題的，因為你的發行人和擔保人都是雷曼。那麼現在出事了(計時器響起)，其實兩個原因都是一樣，都是因為雷曼出事……

主席：

抓緊時間吧，陳議員。

陳健波議員：

我再說下去。

主席：

要很精簡，因為時間已到，我一定要抓緊時間。

陳健波議員：

好的，好的，因為主席，我問完就不問了。我想再多問一點，就是如果在這樣的情況下，如果你賣兩類產品，對職員的要求一樣，同事做事亦一模一樣的話，我想朱先生解釋，為甚麼雷曼你就願意有回購計劃，在ELN私人配售就不願意推出回購計劃呢？

主席：

朱先生。

陳健波議員：

我問這個問題而已。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，這個問題是這樣的，首先，我想指出……

主席：

你精簡一些回應，朱先生。

朱仁毅先生：

好。ELN的發行人和擔保人是雷曼，如果擔保人和發行人都倒閉後，那產品便沒有價值了。迷債的情況是非常不同，迷債的價值在於它有一個swap，以及它下面有一個triple-A的抵押品，它的價值是建基於這方面。

主席：

OK，下一位是余若薇議員。

余若薇議員：

謝謝主席。主席，朱先生跟我們說到天花龍鳳，即有很多很多程序，又有很多很多專家，又有多少重的保險來查清查楚，

但我們希望看真憑實據。所以，朱先生，我上次要求你就每一隻產品向我們提供它們的風險評估，你在你最新的F(RBS)3內，由Item 1一直提供下去。我全看過了，你每一份都在後面有第二節和第三節用作簽名，你隨便翻一張就看到，每一張都是這樣的。那麼第二段就是叫員工簽名，第三段就是叫顧客簽名。即你經常說你要check得多清楚和人人確認，其實，就證據來說，你就是看這兩個簽名，是不是呢？即如果這裏有兩個"龜"印了下去，旁邊還有一個箱，有一個查核，即查核那個人，即確保有兩個簽名存在，即是說每個程序都做妥了，是不是這個意思呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，不是的。我們去check那個box的程序，就是我們所有前線員工跟客戶做完適合度調查及風險確認程序之後，都要由我們每一間分行內的Branch Operation Manager去check那份文件。他不單check這一頁紙內的客戶和我們客戶經理的簽名，他主要看回前面每一條問題.....

余若薇議員：

即"剔"的位置是對的？

主席：

余議員。

朱仁毅先生：

準不準確，如果.....

主席：

請.....慢慢來，因為要通過我，我一定要阻止你們的對話。余議員，請你說。

余若薇議員：

是，你的意思即是說他check這裏所有的"剔"已全"剔"了，這樣就等於完成程序，是不是這個意思？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，作為Branch Operation Manager，他去check東西，這個程序是他需要做的。

主席：

余議員。

余若薇議員：

朱先生，我想跟你看一看Section 2，第二段這裏，即這就是員工要簽名的地方。員工要簽名確認說："本人已向客戶提供和解釋....."，然後一連串的文件，其中包括那些同事問你的那些200頁或者多少百頁的章程、有發行的章程、計劃的章程，或者那些Base章程，即這些就是員工要簽名的，即是說他已經向客戶提供了，那麼在這裏"剔"了，是不是這就讓你確認有提供有關文件，是這個意思嗎？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，員工在那裏簽署及"剔"，他除了要向客戶提供這些相關的文件之外，他亦要向客戶講解產品的特質和風險，是要向客戶指出的。

主席：

余議員。

余若薇議員：

但是一個很簡單可以證明這是真的還是假的，就是你銀行方面最少可以看回你的紀錄，你究竟有多少本這些有關章程，是不是？但這樣如此基本的核實過程你都不能告訴我們，是不是呢？因為我們上次問了你，就是這些章程究竟有多少本？你的講法，回來答我們就說你們有數本 —— "multiple"，我中文只能譯為"數本"可以提供的 —— "available"。但是你完全迴避了問題，你只說銀行有需要就提供這些文本、這些文件，但你完全沒有確認過，在你的任何答案內沒有確認過，你賣出多少宗，你就有多少本不同的章程提供，你現在可不可以確認究竟你銀行有沒有那麼多本章程派了出去呢？否則，很明顯，這個"剔"是錯的。

主席：

朱先生，多少本？

朱仁毅先生：

主席，我們的確在每一間分行都有這些章程提供，在每一個銷售過程中，我們都向我們的客戶提供。那個情況是有些客戶會在做適合度調查及風險確認程序之前數天已經拿回去看，是有這樣的情況，有些會在.....(公眾席上有人喧嘩)

主席：

請公眾人士肅靜，因為你們會影響我們的公開研訊。即證人要講話，如果你們每次回應的話，我要.....

余若薇議員：

其實.....

主席：

.....請你保持肅靜，不可以這樣做。

余若薇議員：

其實，朱先生，很簡單的問題，我只是說一個數目，即是說，你賣了這麼多隻產品，簽了這麼多份風險證明書，每一個員工都要在這裏"剔"一下，即是說他有提供。你是否告訴我們你有這麼多本，是數目的問題，你賣了這麼多隻產品，你簽了這麼多張這些，你們核對過，你真的派出了這麼多本。但是，你給我們的答案卻不是這樣，你說你沒有這樣的紀錄，即你沒法核對這個"剔"是真的，代表了事實，真的有提供過這麼多本，還是虛擬的，就這樣有一個"剔"在這裏，說有提供而已。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們員工必須根據指引，提供這些prospectus給我們的客戶。但是，我們這些prospectus是沒有number的，沒有.....

主席：

即有多少本你是不知道的？

朱仁毅先生：

所以，你今天問我們，我們真的不知道我們總共有多少份，我答不了你。如果我有這個資料，我一定已經給了你們。

主席：

余議員。

余若薇議員：

但是，你都會有一個約數的，即你每一年賣了1 000隻，你是否會有1 000份.....1 000套，因為是一套一套的，因為不單是一張文件，是一套一套的。你是否有幾千份賣了出去的產品，即每一次你都確保該員工"剔"的這個是真的"剔"，你是知道，你是真心，因為你在這裏宣誓的。這是一個很清楚，也是一個很簡單的答案，只告訴我有multiple、有數份，跟你有多少千套文

件，說的完全是兩回事。這也是你銀行的責任，因為你要做 product due diligence，對嗎？你要確保你銷售的時候符合程序。我的問題很簡單，就是最少你銀行方面有沒有確保你有足夠的套的文件派出去呢？還是你沒有做過這個過程，所以你不能告訴我們？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們是有足夠的套數在每一間分行交給我們的客戶的。我想在這裏指出，正如剛才有議員說過，不可以純粹只看簽署，即文件上的東西。其實，我們有一套完善的管理制度，我們有一班很有經驗的管理層.....

余若薇議員：

主席，無須重複說這些事。

朱仁毅先生：

.....的人員，他們看回.....

主席：

余議員。

余若薇議員：

主席，不要重複講甚麼足夠的.....

主席：

因為朱先生，你很清楚，議員問你的問題你又不答，問你有多少本，你又不答。

余若薇議員：

主席，我要求朱先生.....

主席：

余議員。

余若薇議員：

.....因為他說他有足夠這麼多套的文件，我要求朱先生提供證據證明他真的有足夠這麼多套。譬如你說我有印刷這麼多套，你可以把印刷的單據給我們；你說我沒有印刷的單據，但我問新鴻基取得這麼多套，我賣了這麼多千次這個產品，我便有這麼多千份文件從新鴻基那裏取得。你可以提供那證據給我們，好嗎？朱先生。

主席：

朱先生。

余若薇議員：

你說OK，我就可以了，我會問第二個問題的了。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我不是不想答那個數目，乃是因為我們沒有一個number的system，我不能夠作一個假的證供告訴你們，我們做過.....

余若薇議員：

不，朱先生.....

朱仁毅先生：

.....好像議員所說.....

余若薇議員：

.....朱先生，我不是問你.....

主席：

余議員。

朱仁毅先生：

.....有1 000份或多少份，我沒有這個資料，我不能確定給一個number給你。但是，我們很清楚，我們.....

主席：

可否回答約數？一份、1 000份或者10份也可以說的，對嗎？

余若薇議員：

朱先生，你有一個數目.....

主席：

余議員。

余若薇議員：

.....你知道你賣了多少套，即賣出了多少個產品，你知道，你簽了多少份這些"剔"、"剔"、"剔"的，你是知道的。我的要求是你提供證據，證明你有足夠這麼多套文件在你的銀行，要麼你自己印刷，你當然有單據給我看，你印刷了這麼多套；如果沒有，你說不是我印刷的，是新鴻基給我的，你便問新鴻基拿證據，它給了你多少套，足夠派給這麼多個顧客的。你說可以，我同意了，那麼，我便問第二個問題了，因為我真的.....9分鐘了，對不起，朱先生，你答我的問題.....

主席：

朱先生。

余若薇議員：

.....你說可以提供證據便行了。

主席：

OK，朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我真的沒有這些數目在手，不是我不想給議員。如果我有這個數目……

余若薇議員：

……朱先生，我不是問數目……

朱仁毅先生：

……我是會給你。但是，我們……

主席：

你有沒有聽清楚這個問題，朱先生？

朱仁毅先生：

我明白這個問題，但我們因為真的沒有這些紀錄，所以我無法交給你們。

余若薇議員：

即你沒有證據……

主席：

余議員。

余若薇議員：

……證明你有足夠的套數的文件派出去？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我不同意議員講的說話，我們是有足夠的套數去派給我們的客戶的。

余若薇議員：

所以我要你提供證據證明你有足夠的套數。

主席：

現在議員是問你如何證明，朱先生。

余若薇議員：

既然你說得出你有足夠的套數，我就叫你提供證據證明你有足夠的套數，就是這麼簡單。

主席：

朱先生。

余若薇議員：

你是可以還是不可以？

朱仁毅先生：

主席，我沒有一個好像議員所講的那種證明的方法，去證明……

余若薇議員：

那麼，你如何證明你有足夠的套數？(計時器響起)

主席：

余議員。

朱仁毅先生：

但是，主席，我們……

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們的員工做完每一個銷售，他都需要做這個程序，而接着他在文件的那些，很清楚，而這是雙方確認，不是只根據我們……

主席：

我想不要糾纏下去了，余議員。

余若薇議員：

主席，那問題就是不是只靠那個別，我只是問你有沒有其他證據、第三者或者客觀的證據，證明你有足夠的套數而已。你又返回去講這兩個別了。

主席：

OK。我相信糾纏下去都是差不多的了，余議員。

余若薇議員：

OK。

主席：

我相信我們都知道怎樣做……

余若薇議員：

OK，我再排隊。

主席：

是，再排隊。多給你了，20分鐘都差不多了……

余若薇議員：

我只問完Section 2，還未問Section 3。

主席：

證人沒有回答過問題，我想，糾纏下去那答案也是差不多，我們都明白的了。

余若薇議員：

OK。

主席：

我們知道怎樣做的了。涂謹申議員。

涂謹申議員：

主席，我想問朱先生的是W37(C) Item 4，或者請朱先生先取出該份文件。這份文件是兩年的ELN，是跟3隻股票掛鈎的，即編號857、1800和2628，OK。只是作為舉例。OK。朱先生，我看完整份文件，這份是否叫做termsheet？即你所講的，那專業名詞？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，是的。

涂謹申議員：

主席，我看完整份文件，這第1頁內的Issuer(即發行人)，叫做Lehman Brothers Treasury Co BV，那Guarantor(即擔保人)是Lehman Brothers Holdings Inc。你在這裏特別講到它很厲害，Moody's是A1，S&P是A+，即發行人就是雷曼一間，擔保人是雷曼另一間.....那個母公司，可以這樣說，Holdings。我看過後來你所講的risk，即由第6頁、第7頁那裏，叫做Risk Factors。我見到.....你說那Issuer(即發行人)的risk是在第6頁，叫做Suitability of the Notes。你在第2行提到"the risk that the Issuer will be unable to satisfy its obligations under the Notes."，但是，這裏沒有提到Guarantor，即那擔保人。接着，我看到第7頁，在那個Credit

Risk那裏，第7頁，即第2個paragraph，它這樣說："Investors assume credit risk of the Issuer and the Guarantor. Prospective purchasers should also be aware that any changes to the credit rating of the Guarantor will affect the price and value of the Note."。主席，我看完整個termsheet，只有這裏講過所謂Guarantor，即擔保人的風險。但是，這裏只是純粹說如果那擔保人的credit rating(即信貸評級)轉變，便會影響它的價格和價值了，但沒有講到它會倒下的。我想問，你是否在這裏.....即單單這一份termsheet，你不可不可以再指給我看，哪裏有講那個Guarantor是可以倒閉或者insolvent的？有沒有提過這風險呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我想議員在這裏有少許誤會，因為當一間公司倒閉的時候，它的credit rating是會跌至很低的，而因為它的credit rating跌至很低，它已經沒有能力去償還它的債務或者沒有能力去carry out它應該要盡的責任。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，我再多問他一次那問題。這裏.....你所講的即是可能是減值，但是，有沒有講過insolvency of the guarantor呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席.....

涂謹申議員：

你記着，我為何要提醒你那對比呢？因為你在 "Suitability Of The Notes"，即第6頁有 disclose "the risk that the Issuer will be unable to satisfy its obligations under the Notes"，但你沒有提及 the risk that the Guarantor will be unable to satisfy its obligations。是否沒有提及呀？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，在 termsheet 上，"Credit Risk" 那裏，我們需要向客戶講解，他有這個風險，Credit Risk 寫着："Investors assume credit risk of the Issuer and the Guarantor. Prospective purchasers should also be aware that any changes to the credit rating of the Guarantor will affect the price and value of the Note"。

涂謹申議員：

主席。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

如果整份文件.....即假設是一個 fair、公道的人，你前面有特別提及發行人可以無法 satisfy 那 obligations，而後面只說 Guarantor 可能被 downgrade 了信貸評級，可以影響其價格和價值而已，沒有說它可以不能 satisfy 那 obligations。我給你多看1個，你會更加明白為何你這樣寫是有誤導的。

主席，我給他看最新的那份文件，叫做 F(RBS)3 Item 1，這是 Suitability Questionnaire，即我們說他們的職員理論上逐一 go through，即一項一項去"剔"的該處。Item 1，我希望朱先生把 Item 1 拿出來看看。

主席：

朱先生。

涂謹申議員：

旁邊的是藍色紙。OK。我對比，也讀給你聽，你自己如何分析，你就會明白為何你在誤導他人……

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

……我會給你一個問題。

這裏第6……雖然字很小，我曾經放大來看的，OK。第6條，即F(RBS)3 Item 1，我讀給你聽。這裏說："The Notes are issued by Lehman Brothers Treasury Co BV ("The Issuer") and fully guaranteed by Lehman Brothers Holding Inc ("The Guarantor"). The Noteholders are therefore taking the credit risk of the Issuer and the Guarantor. Any downgrading of the credit rating of the Issuer and/or Guarantor of the notes or its parent or affiliates, by rating agencies could result in a reduction in the value of the notes."，這裏跟我剛才說的termsheet是呼應的。

接着這一句："In addition, an insolvency of Lehman Brothers Treasury Co BV, the claims of holders of certain deposit liabilities and the claims of a receiver for administration expenses will have priority over the claims of general unsecured creditors, including holders of the notes."。主席，看到這裏，你特別提及有insolvency，即發行人是可以破產的。當然，我們找不到任何一個地方說Guarantor，即母公司，超級大的那間公司是可以破產的，沒有的啊！

你問我，我自己心裏想的是，那當然吧，因為你可能想，你的termsheet都寫，它很厲害啊！Moody's是A1，S&P是A+。當然，Treasury是子公司，便可能可以破產，於是你便特別提及這risk了，但問題是，你從來沒有給買家……我當作他是一個超級厲害

的人，他把這些全部看完，但你沒有告訴他，原來母公司是可以倒閉的，你沒有特別提及這風險，你是否同意？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我不同意。我們這裏很清楚地寫了"The Notes are issued by Lehman Brothers Treasury Co BV ("The Issuer") and fully guaranteed by Lehman Brothers Holding Inc ("The Guarantor"). The Noteholders are therefore taking the credit risk of the Issuer and the Guarantor. Any downgrading of the credit rating of the Issuer and/or Guarantor of the notes or its parent or affiliates, by rating agencies could result in a reduction in the value of the notes."，reduction of the value of the notes可以去到零，而一間公司，無論在這個情況，雷曼是Issuer也好，Guarantor，或者是其他公司，其credit rating被downgrade之後，它的value of the notes可以去到零。

涂謹申議員：

主席。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

如果你是可以去到零的話，當你對比你同一份文件的其他字眼，你在termsheet上寫"unable to satisfy its obligations"。當然，這裏你在說的是Issuer，為何你不一併說Guarantor是unable to satisfy the obligations呢？同樣，這份Questionnaire，你說到insolvency of the Issuer，為何你不一併說insolvency of the Guarantor？是否在你心目中，其實你前面所說的credit risk of the Guarantor只是有可能是輕微程度的所謂downgrade，然後會有輕微的reduction of value，但Guarantor是沒有機會insolvent和unable to satisfy the obligations的，否則你不會這樣寫吧。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我不同意。任何一間公司(計時器響起)，我們大家都知道，都可以被downgrade，可以become insolvent的。

涂謹申議員：

主席，如果這樣說.....

主席：

時間夠了，涂議員。

涂謹申議員：

.....你為何要寫insolvency和unable to satisfy the obligations呢？很簡單，我正常地想，如果你說那credit risk of the Issuer and the Guarantor已經包括所有risk，包括"零"，那你後來為何contrast的時候還要寫下這一句？即是說，你覺得如果Issuer是有可能insolvent和完全是unable to satisfy the obligations，但Guarantor，依前文後理，你沒有想過這情況.....

主席：

OK，時間差不多了。

涂謹申議員：

.....或者沒有打算告知買家是這一種情況。

主席：

OK，明白了，好，時間夠了，涂議員。

朱先生，把這條問題也答完。

朱仁毅先生：

好的，主席。我想，我剛才也讀過了，議員也讀過，我不想再重讀，不要阻礙大家的時間。那裏很清楚寫了，value of the note 會因為 Issuer 及 Guarantor，如果它們被 downgrade 之後，其 credit rating 下跌之時，那 note 的 value 是可以……影響那 value of the note，這很清楚地寫了。

涂謹申議員：

但為何要特別寫……

主席：

涂議員……

涂謹申議員：

…… insolvency of Issuer 那部分呢？

主席：

……我相信不要糾纏同一條問題了。

涂謹申議員：

如果是零的話，對嗎？如此簡單，你已經不用寫了，畫蛇添足。

主席：

OK，我相信不要糾纏同一條問題，因為證人已經回答了，我們也知道答案了，你重複追問問題，答案都是差不多。

涂謹申議員：

不，主席，我要給他一個機會，就是他要回答為甚麼……

主席：

因為他已經回答了數次。

涂謹申議員：

.....後面那句有insolvency of the Issuer，而沒有insolvency of the Guarantor。

主席：

明白。

涂謹申議員：

如果可以是零的話，那根本無須再寫下去了，是嗎？

主席：

他已經回答了數次。

涂謹申議員：

即是我要給他一個chance OK

主席：

明白，明白.....

涂謹申議員：

.....即使他repeat那個answer，我都要知道。

主席：

是，他已經回答了數次。

好，下一位是梁國雄議員，不過他現在未出席。石禮謙議員剛走開了。葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

主席，我還未準備好。

主席：

行，沒有問題。

詹培忠議員又未出席，那麼，正在排隊的.....我們暫時在這裏停下來。今天第一輪的有黃定光議員和陳鑑林議員，或者請.....黃定光議員剛走開了。先請陳鑑林議員。

陳鑑林議員：

多謝主席。主席，我想看我們今天收到的兩份文件，一份是F(RBS)2 Item 1和Item 2。這兩份文件是銀行對客戶作出的一些瞭解，我相信每一份跟客戶做的買賣都會簽署有關表格，正如剛才大家都提及的風險評估表格。我看到這兩份文件，譬如Item 1那一份，下面的Note說明，有114位客戶沒有填寫其professional details。

我想問一問朱先生，因為你們的客戶當中，差不多佔了40%都沒有填這些資料，你們如何評估究竟你們的客戶是否真的在風險承受或者能力方面，可以購買這些產品呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

是，主席。這些關於他們的職業等資料。在我們為客戶開戶口之時，我們有從"KYC"程序中蒐集所得的資料。但至於說到他個人的投資風險承受程度方面，我們在下一個步驟，即開完戶口、做完"KYC"之後，我們會做一個個人投資分析。在這過程中，我們會問一系列問題，我也不在這裏重複了。我們就在那方面去評估他對風險的承受水平達到何種程度。

主席：

陳議員。

陳鑑林議員：

主席，因為剛才朱先生也說過，在他的客戶羣當中，87%以上都是中學以上的學歷，很顯然，如果他不能夠提供其職位，即是其職業或專業地位，他便很難從該87%當中看到。因為我們從這份表格中都很清楚，即使是退休人士都有填寫，如果沒有填寫的話，你是完全不能掌握其經濟狀況，你是很難決定究竟

他在某程度上，即使他有填寫其他的譬如收入等資料，你亦很難去決定他在某個階層裏面是否適合購買這些產品。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們或許可否看看我們的個人投資分析，因為我們會看到當中有各類不同的問題。我們其中一條問題會問他："如果你買入一個產品後承受損失時，你的承受程度去到哪裏呢？" 諸如此類的問題，我們都是想去審核一下我們的客戶到底能夠承受多少損失。我們亦有另一條問題會問他："你會不會是靠這些投資的收入來作你日常的開支呢？" 我們會有這類問題，我們都是想看看到底客戶的風險承受能力有多少。其實，我們整份個人投資分析的出發點是從客戶的角度，看看他自己個人的風險承受水平去到哪裏。

主席：

陳議員。

陳鑑林議員：

主席，我想問一問剛才朱先生提到的這份問卷。這份問卷裏面確實有很多條題目，有17條題目，我想知道你有否評估過一個職員是否17條題目都全部問過這些顧客？是否逐條問，還是根本沒有問，他只是幫客戶填了之後便請客戶簽名呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，首先，我想說的是，我們的客戶羣，我之前說過，作為梵高理財，他一般來說要有最少100萬港元可以作為投資。另外，至於剛才的問題，我們這份個人投資分析做完之後，我們會交回給客戶看。我們的員工會叫他看看每一項"剔"了的答案他是否同意。然後，我們再會因應他的答案得出一個他們的風險

承受水平，繼而會告訴客戶。那是有3個的，一是"conservative"，一是"balanced"，一是"growth"。然後亦會問客戶："你是否同意？你是否接受？"而客戶亦簽署交回。這個過程是這樣做的。

陳鑑林議員：

主席。

主席：

陳議員。

陳鑑林議員：

我想問問朱先生，為甚麼不是由客戶自己閱讀，由客戶自己去"剔"，而是由職員"剔"了再給客戶看呢？因為如果你是這樣做的話，很多時候，客戶是以一個充分信任職員的心態去處理這些所謂表格簽名的工作，所以會不會在這個過程中，由於客戶過分信任銀行而沒有清楚閱讀這些表格的內容，因而導致出現事後的這些所謂爭議呢？你有否檢討過這個做法是否有問題呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，在這個過程中，我們是與客戶坐下來一起填寫這份表，每個問題的答案都要由客戶提供給我們，因為我們的客戶經理是沒有可能知道例如那個客戶的投資收益，他是否要靠那些投資收益來作為他每個月的使費。這些答案是編不出來的，我們一定要問過該位客戶才能填上去。之後，我們亦要求客戶多看一次，然後簽署。而我們自己內部會有職員再去審查，看看他們是否填得好，是否填得正確等。這個程序我們是這樣做的。此外，我剛才提過，我們的客戶普遍有一個很大的percentage是中學或以上.....

主席：

我相信你不需要重複了，朱先生。陳議員。

陳鑑林議員：

主席，朱先生說職員與客戶一起談，然後幫他"剔"，"剔"了之後由客戶再看。看完之後，銀行還有其他人再審核是否正確。是不是這樣？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，這個不是說它是否正確，因為那些答案真的是由客戶.....即我們的員工跟客戶談，問了客戶那些問題，接着客戶給他答案，他便在那裏"剔"。我們的員工去審核的過程，就是看看他"剔"得是否足夠，有沒有甚麼漏掉。我剛才所說的審查是在這一方面。

主席：

陳議員。

陳鑑林議員：

哦，不是審查他所"剔"的地方是對或不對，是否這個意思？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，那個審查的人，因為他不在當時與客戶傾談、面談的過程中，他是沒辦法做到剛才議員所要求的那一點的。

主席：

陳議員。

陳鑑林議員：

主席，我也想問一問的是，你們會否做一個cross-check，將所填寫的這些所謂適合度的問卷及風險披露的問卷，與客戶的

職業、收入的部分作一個double check？因為很多時候，這些表格是獨立填寫的，未必會與其他資料作一比較。所以，你們會否有這個程序，去確保你所銷售的客戶真的有這個能力或是適合呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，以我所知，我們沒有這個程序，沒有剛才議員所說的這個程序。但是，我們的客戶每一個進來的，in general都有100萬港元做投資。

陳鑑林議員：

主席。

主席：

陳議員。

陳鑑林議員：

其實，這方面都有很大風險，我希望銀行方面可以自行檢討，即這個內部運作其實存在一些問題(計時器響起)，往往是，我們現時都已發現了，就是說，當客戶不能在這個適合程度下要求買高一級或兩級風險的產品時，你們都會做一些工夫，但這些工夫似乎還不是那麼嚴謹。我希望朱先生.....

主席：

你不需要提建議，你問就可以了。

陳鑑林議員：

我知道。朱先生也可以講一下，他們在審查這類客戶要求買高一級或兩級以上風險的產品時，你們的準則在哪裏呢？你們會否再看看該客戶的情況呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，這個問題是這樣的。如果客戶想買的一隻產品的風險評級高於他在風險配對中自己的風險水平的話，第一，他要作出這個要求；第二，我們亦要他確認簽署。

其實，很多時候，情況是——回想我們在05、06、07年，特別是07年的時候——投資的氣氛根本很多時是客戶要求購買的產品的風險評級高於他自己的風險評級。其實，在這方面，我們自己亦有一些數據。如果客戶買了……風險方面……我記憶中，應該有大概超過五成，應該是50多percent，對不起，是46%，譬如他買的這個產品是"growth"，其產品風險也是"growth"的話，這樣的matching，或者他買的產品是"balanced"，而他自己的風險是"balanced"的話，這個配對有46%。

而其他來說，還有一大部分客戶有相差一級的評級的分別，例如他是"balanced"而買了"growth"，這個數目大概應該有53%。這些全部都是他自己要求，然後他再簽署說"我願意投資這方面的產品"。我們只有1%客戶是其風險評級與所購買的產品的風險評級有兩級之差。

主席：

OK。這個問題如果大家需要跟進，可以在下一部分跟進。

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

(研訊於上午11時02分暫停)

(研訊於上午11時20分恢復進行)

主席：

我現在宣布研訊繼續。朱仁毅先生及邵理尊先生，你們現時繼續是在宣誓之下作供。我想再次提醒各位委員，由於兩位證

人已經是第三次出席研訊，因此我希望委員就各個範疇需要跟進的地方繼續取證，請各位盡量聚焦，避免重複你們的提問。因為現時還有很多位同事在排隊，我會把時間抓緊一點，不要超時、超過10分鐘，因為否則，我們今天都不能完成我們的提問。

現在接着應該是第一輪的黃定光議員。

黃定光議員：

多謝主席。我想問文件W37裏面第45段，12點到18點那裏。按照證監會或銀行內部的守則，你們銀行前線人員在銷售雷曼ELN的時候，是否要通知客戶有關產品是需要透過私人配售方式來發售的呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，所有ELN都是通過私人配售的，在ELN的termsheet上，很清楚列明這個產品並無經過香港證監的審核，而上面亦寫了那個條款，就是這個產品，我們只可以向不多於50位推銷，又或是每一個人的售賣金額是要50萬港元或以上的。

黃定光議員：

我想問一問.....

主席：

黃議員。

黃定光議員：

你們銀行到目前為止，有沒有遵守這個規定呢？就是私人發售及人數是不超過50人。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們是有遵守這個規定的。

主席：

黃議員。

黃定光議員：

我再想問，你們的職員是不是只需要口頭甚至用電話的方式來通知有關客戶，還是需要用文件加以說明來通知客戶這是私人發售的，是通過私人配售方式來處理的呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，根據我們的內部指引及監管機構的指引，我們是需要把文件提供給我們的客戶，而我們與他go through文件時，這是在文件第1頁，寫着"Warning"這個字在上面的。

黃定光議員：

那你們.....

主席：

黃議員。

黃定光議員：

.....講明是有文件交給客戶的，這些文件是何時交給客戶去審閱及簽署的呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們這個銷售過程通常都不會立即做的，通常是經過幾天的時間，客戶對這個產品有興趣了，我們就將那些indicative termsheet交給客戶去看完，他回來有甚麼提問，我們大家傾談完了之後，如果客戶指明他有興趣買這個產品，我們就與他做適合度調查及風險確認程序。

黃定光議員：

即換句話……

主席：

黃議員。

黃定光議員：

……你們做風險評估之前，已經把這些文件，甚至在幾天之前，已經將這些有關文件交給你的客戶，對嗎？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，那個個人風險評估，是他開戶口的時候，之後我們就與他做的，與我們這個……

黃定光議員：

OK，即換句話是做合約之前……

主席：

黃議員。

黃定光議員：

……甚至做合約之前幾天，已經把有關私人配售的文件交給你們的客戶了？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，根據我們的內部指引，我們一定需要在客戶簽署買這個產品之前，我們需要把這些有關文件提供給我們的客戶的。

主席：

黃議員。

黃定光議員：

那你們銀行在進行客戶投訴的調查裏，有沒有發現你們的員工是違反了有關的規定呢？是未就此將這些文件通知你們的客戶？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我不能夠在此就這些個別的個案來評論，但是，我們在銷售過程裏，如果我們有員工是在銷售做得不完全、做得不好，又或是好像議員剛才提出的情況，我們會在我們的投訴程序裏，我們會考慮及會處理的。

主席：

黃議員。

黃定光議員：

主席……

朱仁毅先生：

我們會根據這些情況來處理的。

黃定光議員：

他的銀行有這樣的規定，但是，有沒有去查核你規定的執行情況就是你們銀行負責人，即高層的責任，這樣說對嗎？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，這裏是有兩樣東西的。第一，就是查他們有沒有將這些文件提交給客戶，就是在適合度調查及風險確認程序裏，客戶簽署回來，我們是有人專職去做這事情，我們每一份這些文件，前線員工與客戶簽署的，我們都會由 Branch Operation Manager來審核的。

黃定光議員：

似乎……

主席：

黃議員。

黃定光議員：

主席，似乎朱先生剛才所講的與現時所講是有矛盾。你風險評估是在開戶的時候，而配售文件的遞交就是在簽合約之前或簽合約的時候，這樣說對嗎？那你在開戶時作風險評估，你說要證實是遞交了這份文件，這是不是似乎有矛盾呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我想說清楚這方面，議員可能有少許誤會，我們的個人投資分析評估，是在他開完戶口的時候，我們就會與他做的了。這個程序與他對某一個產品有興趣了，我們與他做適合度調查及風險確認程序，中間可以相隔幾個月，甚至1年，而如果

是超過了1年，我們這份個人投資分析是需要重新再做一次的。換句話說，我們這個風險評估的個人投資分析的有效期只是1年。如果客戶1年之後才回來問我們，想買一個產品、任何產品，我們都要他重新再做一次的。

黃定光議員：

主席。

主席：

黃議員。

黃定光議員：

我現時不是問那份風險評估是否有效，我問風險評估與有關產品發售的那些文件、有關那些ELN的文件遞交給客戶的時間的先後次序。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

整個程序，或許我用整個程序來說一說給議員聽。第一，開完戶口之後，就會與他做個人投資分析，當中就做他的風險評估。接着，若干月後或若干星期後，或是1年之後，客戶對某一個產品有興趣了，他進來跟我們說，我們會把這些有關的prospectus或termsheet——剛才議員問的——我們會交給客戶，他看過，他有興趣了，我們與他做適合度調查及風險確認程序。在那裏，他簽署了之後，好了，他確認了，我們就把這個產品賣給他，程序是這樣分的。

主席：

黃議員。

黃定光議員：

好了，就剛才甘乃威議員提及他有你們的客戶投訴的問題。他講出你們交這些資料給他的時候，是通過傳真交的，5頁紙。

以傳真交的5頁紙，與你剛才所講的，你們的前線員工詳細與他解釋有關配售文件，似乎有不符的地方，事實是怎樣的呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們與客戶做適合度調查及風險確認程序，有兩個方法做的。一個就是大家面對面，在我們的寫字樓，或者因應客戶的要求到其家中或其他地方替他做。第二個方法就是我們會將文件fax予客戶，透過電話替他做。

黃定光議員：

我現在不是說……

主席：

黃議員。

黃定光議員：

……風險評估文件，這是結構性產品申請表格，用傳真交給你們的員工，用傳真交給你們的客戶簽署的。

主席：

請抓緊時間。朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我剛才提及的適合度調查及風險確認程序是在這份文件裏面的，是這份文件裏面的一部分。

主席：

黃議員。

黃定光議員：

我想是同時存在的。相對來說，我就想問，因為有關配售的文件超過200頁，你們怎樣同時可以作為(計時器響起)申請表格、風險評估，以及配售文件？全數超過200頁，怎樣傳真？

主席：

OK，朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們不會傳真那200多頁紙給客戶。我們會在.....要麼在大家面對面見面時提交給他，提供給他，或者我們寄給他，但我們的程序是一定需要將有關文件，無論是prospectus也好，termsheet也好，或者是適合度調查及風險確認程序，要交到客戶手中。

主席：

好的，OK。

黃定光議員：

主席.....

主席：

我相信時間夠了。

黃定光議員：

.....最後一個問題。因為我相信.....我要求記錄在案。

主席：

還有很多.....今天我要抓緊時間。非常短，非常短，OK。

黃定光議員：

我要求記錄在案，他證實其銀行職員沒有曾經這樣做，用傳真方式來處理申請和風險評估，以及所謂配售文件，用傳真方式來處理。朱先生，剛才你否認了這一點，是不是？

主席：

OK，好，行。

朱先生，我想你要清楚回答，因為其實這問題以前都問過和回答過，你現在再清楚回答一次，我們要到下一位了。

朱仁毅先生：

好的。

主席：

請精簡。

朱仁毅先生：

主席，我們不會將200多頁的prospectus，只是prospectus，以傳真方法交給客戶，但適合度調查及風險確認程序，以及termsheet，則會有情況是我們用fax來send給客戶的。

主席：

OK，現在我們回到上一天排隊的數位。梁國雄議員未出席，那麼，石禮謙議員吧。

石禮謙議員：

我想看一看，朱先生先解釋一份文件，就是F(RBS)2。該處我們問了一條問題，我們問他，第5條，就是5(a)，關於全部以private placement售賣，他在5.1、5.2解釋了。我們接着在5(b)問他有多少客戶投訴他們不知道產品是以private placement，私人配售售賣的？在第5.2(c)，這些個案有多少有錄音？我看不到朱先生有回答我們這兩條問題。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

或者……主席，可否請議員再說一次他那個是在……
F(RBS)2嗎？

石禮謙議員：

F(RBS)2。

主席：

嗯，石議員。

朱仁毅先生：

是，5，對嗎？

石禮謙議員：

是，我讀出來。

主席：

再說出編號吧。

石禮謙議員：

嘎？F(RBS)2。

主席：

那文件，是了。

石禮謙議員：

第5，"the number of complaint cases, if any, in which the customers alleged that they had not been informed that the LB-related structured financial products were sold to them through private placement; (c) out of the complaint cases in (b), the number of cases that had audio recording of the selling process."

你在5.3、5.4的答覆沒有回答5.2(b)和(c)的問題，主席。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，在這問題上，上一次問這問題的時候，問題提出時是關於Himalaya Note的，如果我沒有記錯的話。那麼，我們的Himalaya Note，我們賣過兩個series，第二個series也是我們最後銷售雷曼的產品。我們兩隻series加起來賣了19個，有19個客戶買了，而這19個客戶都沒有說他們有投訴。我們有收到關於這方面的投訴，但當中沒有他們的投訴，每次都會有不同的問題，但沒有就private placement，因為我想說一說，private placement是市場上的jargon，在公司法上，因為所有這些發售是根據公司法.....

石禮謙議員：

你不用向我解釋了，主席，不要浪費我的時間.....

主席：

嗯，石議員。

石禮謙議員：

..... private placement，他在5.1已經說得很清楚，甚麼是private placement。我只是問你，客人是否知道這private placement的原意是甚麼？你已解釋，卻沒有回答我們，客人買這些產品時，是否知道他們在買private placement？我和你當然知道現在的private placement並沒有保護，即是SFC沒有檢視、不必approve的，但是這樣使他們失去保險。有時我跟他們說，他們信任你，你在termsheet那裏，剛才你回答黃議員，在termsheet那裏說要諮詢顧問，要問這些，這裏的風險很大.....其實很難向他們解釋。

你記住，有16%，一些是退休人士，很多是家庭主婦，他們未必懂得看全部這些文件，你們卻說不必告訴他們這是private placement。Private placement的重要性在於他們沒有保護，因為證監會沒有檢視文件，主席。你為甚麼在這裏不回答我？我現在問你，有多少宗cases，你不要只說Himalaya，你有多少.....

我們聽不到你說，我們不可以盡信你，我現在尋求真相、事實出來，主席。你(b)那部分為何不回答？(c)又為何不回答我們？主席。你不要只說Himalaya，這問題問得很清楚，有多少宗cases是這些.....

主席：

朱先生。

石禮謙議員：

..... ELN？是客人買了私人配售而不知道自己在買私人配售的？他不知道私人配售的風險是甚麼。

主席：

OK，朱先生。

朱仁毅先生：

主席，或者我可否請議員翻看 termsheet，第1頁，它用"WARNING"這個字來告訴投資者，這隻產品不可以offer給超過50名投資者，或者每宗銷售的銀碼要50萬港元以上.....

主席：

這是以前已經回答過的，朱先生。

朱仁毅先生：

.....我們在第1頁已經寫出來。

石禮謙議員：

已回答過了，你不用解釋。

主席：

石議員。

石禮謙議員：

我們知道這是甚麼。我只是說，第5.3，你回答5.2(a) and (b)，你沒有回答5.2(b) and (c)。你不要說，你並沒有回答，你是否沒有回答？

主席：

朱先生，可否會後回答這兩部分，(b)和(c)，因為你沒有回答。可否會後書面回應我們提出的兩個問題？因為你沒有回答。

朱仁毅先生：

好的，主席。我會回去……

主席：

會後回答這兩個問題，好的，OK。

朱仁毅先生：

……翻查紀錄，我們看看紀錄，我們去……

主席：

OK，好的。石議員。

石禮謙議員：

主席，他在5.3回答這個問題，他說在相當時間的時候，我讀英文："During the Relevant Period, private placement was a recognised channel for the distribution of Lehman Products in Hong Kong. It was not a necessary part of the Bank's sales process to draw customers' attention specifically to all of the private placement requirements."

他說這已經是市場習慣，但你有責任know your client，你要認識你的客人，因為很多客人是家庭主婦，很多客人是退休的，未必有這程度瞭解這些產品。為甚麼你在這方面沒有責任向他們解釋？然後你在5.4說，已給他們所有文件，不是就此把文件給他們便算了，你有否向他們解釋？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席……

石禮謙議員：

上面就說不需要解釋……

主席：

讓他回答你吧。

石禮謙議員：

……下面又說你解釋……

主席：

朱先生……

石禮謙議員：

……那麼你想說甚麼？

主席：

行了，讓他回答，讓他回答。

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們作為一個分銷商，我們的職責是要把所有有關文件包括termsheet提交給客戶，以及跟他go through裏面的風險。在5.3那裏，我的答案只不過是告訴大家，我們作為一個分銷商的責任，是沒有列明這一項。但是……但是……

石禮謙議員：

主席，我聽到了……

朱仁毅先生：

.....我們在termsheet上.....

石禮謙議員：

主席.....

主席：

讓他答完這一句。

石禮謙議員：

.....我明白.....

主席：

石議員。

石禮謙議員：

.....你告訴他，你現在用了兩頂帽子，一頂帽子說是分銷商，你的第二頂帽子，你的Van Gogh client，那些Van Gogh客人，那些是你的客人，你有沒有責任，對於你的客人，你銀行的客人？你先告訴我你們這個責任，這個信託責任(fiduciary duty)，我現在說這個，你現在不要說你分銷商的責任.....

主席：

上次你問過這個問題了，可否.....

石禮謙議員：

我問過，他現在不回答嘛，他現在老是說分銷商的責任，主席.....

主席：

你可否轉另一個問題？

石禮謙議員：

我就是他要他說，現在他有沒有這個責任，對他的客人的責任，他總要解釋給他的客人聽嘛。

主席：

我希望不要重複問題，因為已問過了……

石禮謙議員：

我不是重複……

主席：

……可以問新的問題。

石禮謙議員：

……因為他沒有回答啊，主席。

主席：

OK，好的，朱先生。

石禮謙議員：

他現在老是說他分銷商的責任。分銷商的責任也很清楚，也要解釋，他說他作為分銷商是不用解釋，他只提供文件。但文件也該解釋給人家聽，因為SFC那裏不管你是分銷商或不是分銷商，你要是銀行，你便有責任去解釋——"Know your client"、"know your product"。我只是問他這個責任，主席。

主席：

朱先生。

石禮謙議員：

他不要說分銷商的責任，他每一次就這樣解釋，主席，是……

主席：

朱先生。

石禮謙議員：

我的時間就這樣給他消耗掉……

主席：

不過，我們有時候重複問題，他也要回答問題……

石禮謙議員：

我沒有重複啊，是他沒有回答呀，主席。

主席：

是。

石禮謙議員：

一百次我都會這樣問的，主席。

主席：

但你糾纏在這個問題上，我相信還是沒有多大進度。

你今次可否清楚一點回答議員的問題？朱先生。

朱仁毅先生：

好的，主席。我不再說我們分銷商的責任是甚麼，因為我已經說過了，不要阻大家時間。我只想指出一點，就是我們作為一個分銷商的責任，與一個信託人或受信人的誠信責任是有別的。這是兩個不同的role，兩個不同的職責……

石禮謙議員：

我明白，我是問他有沒有做他的責任呀……

主席：

你要抓緊時間，石議員，已過了9分多鐘。你要繼續嗎？OK，請你問吧。

石禮謙議員：

主席，我問他有沒有對他的客人做到信託的責任。

主席：

朱先生。

石禮謙議員：

即他有沒有解釋，他說他不需要解釋。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我剛才也說過，我們的責任與一個信託人或受信人的責任是不同的。我們的責任是作為一個.....

石禮謙議員：

不同，但有沒有做到呢？主席。

朱仁毅先生：

我們的責任是一個分銷商的責任，我們的責任並不是一個信託人.....

石禮謙議員：

那麼你的責任是.....那些是你的客人嘛，你的信託責任.....

主席：

你不如讓他答完該部分.....

石禮謙議員：

主席，不是的，是他不回答，他不肯回答，他老是說他分銷商的責任，你看到沒有，主席？你不要幫着他去回答這個問題(計時器響起)，我現在的問題很簡單而已……

主席：

石議員，我不可以容許你說……

石禮謙議員：

……主席，我的問題很簡單……

主席：

……石議員……

石禮謙議員：

……我問他有沒有履行信託責任……

主席：

……石議員……

石禮謙議員：

……對他的客人……

主席：

……石議員……

石禮謙議員：

……他不該答我……

主席：

……石議員……

石禮謙議員：

.....分銷商的責任，主席。

主席：

石議員，我會讓你問多一次，但我不容許你說我幫證人，這句說話，我請你收回.....

石禮謙議員：

我收回，主席。

主席：

.....請你收回，很清楚收回，OK。

我要清楚，今次會議我提了兩次，希望大家不要重複問題，不要糾纏在一個問題，我想.....因為我.....

石禮謙議員：

主席，不是重複問題.....

主席：

.....不，不，不是.....

石禮謙議員：

.....他不回答我，我當然要重複，主席.....

主席：

.....不，我明白.....

石禮謙議員：

.....我要尋求真相。

主席：

.....我明白，因為他還是這樣回答你，為甚麼呢.....

石禮謙議員：

他這樣回答，我不可以容許他這樣回答我。

主席：

.....因為稍後我們要超時了，我們還有很多同事在排隊.....

石禮謙議員：

我知道，主席.....

主席：

.....我作為主席.....

石禮謙議員：

.....我不可以讓他這樣消磨我們的時間，我們在這裏浪費了很多時間.....

主席：

.....有些證人.....

石禮謙議員：

.....我浪費了很多時間在這裏，主席.....

主席：

我明白的，我明白，我知道你的.....

石禮謙議員：

.....你不明白，你要準時，我也要準時，但他一直在消磨時間，他全部不回答我的問題，我再問過他，你又說我重複問題。我只是問他有沒有履行他銀行的責任的問題，他光說他分銷商的責任.....

主席：

我會讓你再問多一次，等一會兒我讓你問多一次.....

石禮謙議員：

我不想問多一次，我問了很多次，他不回答，主席。我要你叫他回答，主席。(公眾席上有人拍掌)

主席：

如果公眾人士再不保持肅靜，我便要請你全部離開。你們現在這樣是阻礙我們，今天我們的時間很緊迫，所以我要議員不要重複問題，以及一定要抓緊時間，所以我就說……

石禮謙議員：

主席，我再排隊，我再問過。

主席：

……今天我們這樣是做不完的，所以我要抓緊時間，希望大家合作，保持肅靜。我要議員大家一定要合作，因為程序是要這樣依循的，證人如何回答，我們將來會作我們的決定。如果他不回答，我們都有不回答的決定，你明白沒有？這個是……

石禮謙議員：

主席，我明白，但問題是……

主席：

……取證是這樣的……

石禮謙議員：

……我要把真相找尋出來，他不肯回答，我也不是要……他一天不說，我如何繼續下去呢？主席，我再排隊，我不想浪費其他人的時間。

主席：

你有沒有補充？朱先生。

朱仁毅先生：

有。主席，我想大家清楚明白一件事，一個信託人的責任與一個分銷商的責任，是兩個不同的責任。

主席：

OK。

石禮謙議員：

主席……

主席：

你可以再排隊，你可以再排隊，OK？

石禮謙議員：

……我只是告訴你，那也是一個客人，是他銀行的客人……

主席：

但你不需要告訴我，OK，明白。不過，我再提一次，任何一位委員如果說我幫證人，這是很嚴重的說法，我是一定不會容許的。因為我的做法大家清楚，人人都知道我是如何處理這整個過程，年多兩年以來，我是怎樣做法，怎樣公正法，希望大家不要隨便批評主席的做法，這是非常嚴重的說法。希望大家小心你們有時候所說的話，在外面大家聊天說笑沒關係，但在這裏則希望大家要清楚自己在說甚麼話。

下一位是梁國雄議員，你現在回來，請你問。梁議員。

梁國雄議員：

主席，我聽到你說沒有時間，我也有點感慨。如果證監會及金管局有規管它們，就不會弄成這樣。

我第一個問題是問，現在有這麼多錄音帶在你的客戶手中，如果他拿來給本會，你會否反對呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，根據立法會的程序，那個權力及特權條例，其實這個問題我剛才已回答過一次，我說我們昨天已把我們的submission交到這裏，我們當時的submission是尋求一個判決，看看用甚麼形式，把這個錄音帶交來給這個公開聆訊。

梁國雄議員：

OK。

主席：

梁議員，我要再說，不過也先讓你問，其實這個問題問了很多次，剛才我提過，有需要時，我們會在內部商議時討論這個錄音帶的問題……

梁國雄議員：

是，主席，主席……

主席：

……所以希望你不要重複……

梁國雄議員：

……主席英明。主席……

主席：

……因為這個不是立即就能夠在這裏處理的，好嗎？

梁國雄議員：

……主席，你很英明，因為你要明白，我是一個議員……

主席：

所以我都讓你問了一次。

梁國雄議員：

.....我是議員，因為我在這個範圍內，每走一分鐘已有一個苦主跟我說："議員，你要為我們取回公道"。他們說他們有很多錄音帶在手，他聽到荷蘭銀行這樣說，覺得非常不公道。就算你把我趕出這個議事堂，我還是要說.....

主席：

不，不，我們剛才說的時候你還未到，我們已討論過，你那時未出席。我們已討論過，我們有需要時會在內部商議時看看如何處理，會由整個委員會去討論，決定如何處理.....

梁國雄議員：

不，其實，主席，很簡單，我也省得.....我開門見山地說，如果證監會問他拿，他可以不拿嗎？金管局問他拿，他可以不拿嗎？對嗎？這兩個監管機構監管它不力才輪到我來管，我有甚麼資格管？其實很簡單，整件事如果證監會把它的東西通通拿出來交給我們，也行.....

主席：

不，梁議員.....

梁國雄議員：

..... HKMA也行，現在到了最後.....

主席：

不是，之前你還未到時，我們都有好幾位同事問過，我看大家似乎都沒甚麼異議，便說我們內部商議時會處理這個錄音帶的問題.....

梁國雄議員：

明白。

主席：

.....我們不是放下這個問題不處理，我們是會處理的.....

梁國雄議員：

不，因為.....

主席：

.....因為證人答了說是不給的.....

梁國雄議員：

.....主席，這個會議是莊嚴的，你說得對，也得有會議紀錄。如果他說不給，我現在給他一個機會讓他說.....

主席：

是。

梁國雄議員：

.....我們不喜歡暗箱作業，你上次才說過，"我們不會跟你談在甚麼條件下才交出來"，當我們上一次開會開到最後的時候。我現在問他有甚麼理由不給，這是正常的啊，因為這個是公開聆訊嘛。

問證人，證人回答與否是一回事，其實所有法庭的盤問都是這樣的，不然便沒有法庭盤問了。當然，這裏不是法庭，我不過問多一次，他是根據甚麼理由不給我們。如果他不回答的話，我再問另一個問題好了。

主席：

其實他已回答，不過我都會讓他回答，我們是準備會後如有需要時，我們會處理的，不過，我都讓你問了，亦讓他回答多一次，好嗎？

梁國雄議員：

是，你准他回答。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，銀行與客戶的保密是一個保障，是一個最基本的原則。香港作為一個financial centre，這亦是受私隱保護條例所管轄，再加上那些錄音帶只不過是我們整個銷售過程的一部分，它亦不代表一個全面的、整個銷售過程的picture，再加上我們是需要公平對待每一位在這個錄音帶內的人，包括客戶、銀行和我們的同事。所以，我們覺得如果光是拿一個錄音帶來作為一個例證，這是一個不完全的例證去處理一個這樣的個案。

梁國雄議員：

主席.....

主席：

原因是甚麼呢？梁議員，我告訴你吧，因為他已回答了，上次如是，今次亦然，他不是不給，不過是要在某情況之下才給，他亦有信件給我們。我們想在會後內部商議才說，我不想現在討論，你明白沒有？

梁國雄議員：

我會.....

主席：

我不是說不討論.....

梁國雄議員：

不是，不是，知道，知道。

主席：

.....我有文件在手，一會兒跟你們大家說，是嗎？

梁國雄議員：

知道，知道，主席。

主席：

請你再問其他問題吧。

梁國雄議員：

當你回答剛才石議員問你的問題時，你說其實你是作為一個銷售商而已，所以你的責任是很小的，不同於那些發行商，即有關你那些產品，是嗎？今天，你現在跟我說，你說其實你要對你那些客戶有誠信。那麼，到底你是銀行家抑或是銷售商呢？你一時用一個準則，你說你是銀行，如果用銀行家那頂"帽子"，你是要向你的客戶保密的，對那些中間的事情，所以你是在履行銀行家的責任。所以，其實問題就是出於你，你用一個銀行的名義去做一個分銷商，你是否承認是這樣？你銀行的客戶走進來時當你是銀行嘛。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，在銷售產品方面，我們銀行是根據香港的公司法，亦是受金管局和證監的監管之下，根據他們的指引去做分銷商。銀行作為一個分銷商，是一個法律上容許的角色，亦是監管機構所容許的角色。

梁國雄議員：

對呀……

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

.....所以你剛才回答那個問題時，你就是在誤導公眾了。你並非作為一個銀行家來到這裏接受我們的訊問，你是代表雷曼系列產品的其中一個分銷商來到這裏的，是嗎？是這樣的吧。你現在說了，你是根據香港的法例去賣這些東西，所以當你賣這些東西時，你已不是一個銀行家了。所以你就在這裏回答，說我只是賣東西而已，你是不是這個意思？是不是這個意思？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我不想再重複講了。我們作為一個雷曼產品的分銷商，我們有我們的責任。我們的責任是根據我們的內部指引，以及金管局、其他相關的監管機構給我們的指引，我們是依足程序去做的。而剛才石議員所說的那種，是另外一種完全不同的責任，那是一個受託人的責任，又或是一個受信人的責任，那是兩回事。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

主席，我上次問他時已向他指出，他們整個行為是甚麼呢？他沒有向投資者說出那個產品的風險，然後便去賣，我覺得這個問題他一定要回答。有幾個問題我已用書面問過你，到底你那些員工是否賣得越多，掙的錢就越多呢？你卻答得一團糟，說是其實在陳述書裏提到，其實我們不是這樣的。到底你現在可否告訴本會，你們售賣這些雷曼產品，包括ELN、Minibonds等，員工是否賣得越多，花紅便分得越多呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，議員的問題有兩部分，我先回答第一部分。我們的員工是有根據指引將產品的風險告訴客戶的，所以我不同意議員指我們沒有將產品風險提供給我們的客戶。

第二個問題，我之前說過了，所以我簡單點說吧。我們的員工的表現是根據4樣東西：第一，他賺多少錢；第二，他的客戶數目的增長；第三，就是他的客戶下面的asset under management有多少增長；第四，他們的操守是否符合我們的合規審查的指引。

梁國雄議員：

好。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

既然你說你是知道……

主席：

抓緊時間……

梁國雄議員：

……你知道那個產品，我上次問你那個W37(C) Item 24的產品，我上次已問過你了，你就說其實那個產品是以人民幣的匯率升跌作為指標(計時器響起)，分給你們客戶的利息是根據那個計算。你告訴本會，你作為一個分銷商，你是否知道或者有沒有能力去管發行商的事情呢？那些發行商拿了錢不是投資在人民幣，而是投資在一些非常複雜的衍生工具，即是這一疊東西，這整份東西。你可否向本會解釋一下他們投資的是甚麼呢？那些產品是甚麼呢？現在你馬上說。

主席：

朱先生。

梁國雄議員：

那些CDO等，是不是你會明白呢？

主席：

我想他明白你的問題，OK。朱先生。

朱仁毅先生：

主席……

梁國雄議員：

你會明白的話，不如我給你時間說。

主席：

把這個問題答完，把這個問題答完。

朱仁毅先生：

主席……

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

……我想議員可能將兩件事有點混淆，因為這個產品的 underlying basket有3樣東西：它有一個Berkshire Hathaway的股票，這個不是CDO；它有一個Rogers Commodity Index，這個不是CDO；它有PIMCO Total Return Bond Fund，這個不是CDO。人民幣的增值只不過是這個產品的其中一個會影響其增值的 factor，這個不是CDO。

梁國雄議員：

不，我是問你……

主席：

梁議員……梁議員……

梁國雄議員：

……你如何去管那些發行商把錢拿了去……

主席：

梁議員，如果要問，我請你再排隊，因為有很多位在排隊，好嗎？

梁國雄議員：

OK，行，沒問題。

主席：

你想不想再問？再排隊好嗎？你需要再排隊嗎？

梁國雄議員：

他現在答一半，不答一半嘛……

主席：

稍後再排隊，再跟進吧。

梁國雄議員：

你如果……如果你……

主席：

不，如果今天完不了，我們再加一場……

梁國雄議員：

如果你認識那隻產品，你已立即追問他了。

主席：

如果今天做不完，可以下次再回來。

梁國雄議員：

下次，好，好，好，多謝主席。

主席：

不要緊的，不過先給你排隊，不要緊的。

梁國雄議員：

主席英明，行，行，行，不用客氣。

主席：

先給你排隊。因為上次輪候的還未做完，所以今天還有很多在排隊。葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

多謝主席。主席，我也是想問Himalaya Notes。朱總回答我們說是賣了19個，但因為這個Himalaya Notes，第一，它的名稱是誤導的，它說是"capital protected"(保本)，上次朱總也回答過，其實是不保本的。還有，它的文件說明"must be read in conjunction with"那個Base Prospectus。我想問一問，這200多頁的.....即W37(C) Item 5b有200多頁，我想問朱總，這個Base Prospectus有沒有中文翻譯？此外，你賣出的不是很多，僅19個Himalaya Notes而已，當你賣每一份的時候，有沒有向客戶解釋清楚，其實是不保本的，而且整份給他讀一次呢？如果有，每個客人這樣買，時間要多久呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，這裏有幾個問題，我逐一回答吧。第一，我想先澄清一點，就是Himalaya Note有兩個，這裏說的是最後賣的那個，兩隻加起來的銷售數目是19隻，我首先想澄清這一點。第二，關於我們的capital protection，我們是有將這點告訴我們的客戶，我們的員工是有根據指引告訴他們。我們亦會告訴他們，

capital protection是由那個issuer"雷曼Treasury"提供的；它有一個guarantor，那個guarantor是"雷曼Holdings"。

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

你說一共賣了19個，譬如我手上拿着的W37(C) Item 5a，這隻Notes你賣了多少？2.75-Year CNY Booster Himalaya Notes，這隻你賣了多少？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我現在沒有答案，但我可以隨後立即補上。但我們前後是賣過兩隻Himalaya Notes的，合共19隻，但這一隻賣了多少隻？我隨後補回。

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

主席，朱總只答了我問題的一半，就是他說明principal是由issuer來擔保的，但至於他有沒有與每一位客戶仔細看這二百多頁的章程及有否中文譯本，他沒有回答。

主席：

朱先生。

葉劉淑儀議員：

有否對每一位客戶這樣做？

主席：

請你繼續回答這個問題。

葉劉淑儀議員：

其實應該對每一位客戶這樣做的。

朱仁毅先生：

主席，我們是沒有中文版本的。至於capital protection方面是由雷曼提供的，這一點我們是有告訴客戶的。因為capital protection，由雷曼提供的capital protection，是這隻產品的其中一個特點。

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

你沒有中文譯本，那麼，你那位銷售人員、Relations Manager or 哪一位是自己可以完全瞭解全部二百多頁，將所有風險向客戶解釋？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，在這百多頁紙中，並不是全部關於風險的。而這隻產品的風險，是有幾點的。我們亦會在適合度調查及風險確認程序中，一一向客戶說明，例如：我們剛才提到、議員提到關於issuer's risk，我們在第6點的Risk/Loss Tolerance Check 2(credit risk)，那裏清楚列明，說issuer(雷曼Treasury)及guarantor(雷曼Holdings)，這些Notes就是take the credit risk of這兩間公司的。如果你看回這裏，也看到客戶亦會特別在這裏再簽署，他們是明白issuer's risk的重點的。

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

主席，我看了朱總的答案，當然，他說他的客戶已全部簽署，但關鍵是，你有否向客戶解釋有這麼多風險。如果將全部風險解釋，要多少時間呢？朱總，你說你的夥計全部解釋，當然你不用解釋taxation那些部分，但這麼多風險要全部解釋，一個良好的銷售員要多少時間？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我早前說過，我們的銷售過程很多時候都是相隔一段時間，即客戶回來，表示對該產品有興趣，我們會向他解釋那是甚麼產品。他有時候會向我們索取indicative termsheet或prospectus回家，看完後回來查詢，問完後，確定對這隻產品有興趣，我們便會和他坐下來進行適合度調查及風險確認程序，就每一個問題，與他go through一次。而在這個過程中，我在前兩次也說過，大約是45分鐘至1小時，即是因應不同.....因為有些產品，客戶已買過幾次，其實我們做過統計，有36%、三成六的客戶購買我們的產品，是以一個roll over的形式，換句話說，他之前所買的或已被issuer early redeemed或已到期、mature了。然後，他又再買一個similar、相同的產品。所以，時間是因應每一位客戶的情況而不同的。

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

主席，這些解釋，其實我已經聽過。他即是說"斬件"來做，分不同階段。但其實我們收到一些投訴，是說你的銷售人員是在茶餐廳、地鐵站、後巷，甚至到別人家中招攬他人購買，叫

人趕着付訂金2萬元，然後，叫客戶把同意書fax到你的銀行，根本沒有解釋過。如果這樣是屬實的話，是否不良銷售？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們的內部指引是要求員工依足我們的指引做，如果有情況是員工在銷售過程中做得不足的話，我們是有一個獨立的調查小組，根據我們的投訴程序來處理的。所以，如果議員的constituents是有這樣的情況，我們真的很歡迎他將他的資料、證據提交給我們處理。但我亦想說，今天來說，我們的ELN——不說迷債了，迷債的投訴個案，我們已經全部處理——如果只說ELN的話，我們今天手上只餘下少於20宗仍然在進行調查；而這20宗，全部都是在30天內的，即不是那些stale cases。再加上我們這個程序一直是按照內部的投訴程序處理，很多……其實是少於20，即這些case，全部都是appeal，有些不是appeal一次，而是appeal了數次。但是，當我們銀行接到客戶的一個投訴，我們不理會他是否appeal cases，我們都會為他重新再根據我們的程序做一次。因為有時候，客戶的確是有些新資料提供給我們，我們會再"均真"地根據程序再作審查。

主席：

葉劉淑儀議員。

葉劉淑儀議員：

主席，我們想找出事實。當然，那些苦主向我們說有關銷售或處理投訴的情況，與朱總所說的很有距離。他們很多都說，銀行催促他們盡快購買，說時間已到，先付訂金，然後把簽署後的文件傳真到銀行，上銀行是跟着貼紙來簽署，根本沒有解釋風險。

我想問朱總，其實你其他的ELN，即使不是documentation說明，"termsheet must be read in conjunction with prospectus"，都是說"subject to prospectus"的。其實你是否最低限度也把prospectus寄給每位客戶，讓他們看看。但我收到投訴，說從未

見過章程。你可否提供證據，你印了多少份章程寄出去或交出去？即是你有這麼多客戶，最低限度每人一份，是應該要印的。此外，為何你不做中文翻譯呢？

主席：

葉劉淑儀議員，剛才問了很多次，朱先生始終沒有回答，不肯回答。我再給你一次機會回答，朱先生。剛才余若薇議員都問了很多次，每次我都幫着問，你也不肯回答，你說根本沒有。我再提醒朱先生，你現時是在宣誓之下作供的。(計時器響起)如果你提供假的證供，便是藐視罪，你清楚了沒有？17條，條款17條。我請你再回答葉劉淑儀議員這個問題，接着會是下一位委員。

朱仁毅先生：

主席，我是明白的。我們的員工是根據我們的指引，將有關文件，包括議員說的prospectus，提供給客戶。我們是有做到這點，而客戶亦都簽署回來。客戶也好，我們的員工也好，都簽署回來表示確認有做到這點。如果有銷售過程，是他們沒有做這點或這點做得不完滿、不完美，那麼，我們很歡迎客戶提交他們有的資料，我們會用投訴程序來處理這些情況。我們可能真的有這些case，我們亦已在很多投訴個案中作出賠償，而客戶亦是滿意的。我們亦有過半數的客戶沒有作出投訴，所以我希望put things into perspective，我們有過半數的客戶沒有投訴。我們在處理完投訴的客戶後，我們有過百客戶——因為我們不是有很多客戶——我們有過百客戶，在我們處理完之後，客戶是接受及滿意settlement的。

主席：

OK。現在時間已過了。

葉劉淑儀議員：

主席，我問多一句而已。

主席：

我想不好了，再排隊好嗎？因為我想今天做不完，我們再開多一次的研訊。

葉劉淑儀議員：

不是，只是一個factual的。

主席：

很簡單，很簡單的。

葉劉淑儀議員：

荷銀有沒有印了多少份章程的單據？

主席：

這個問了很多次。

葉劉淑儀議員：

嘎，沒有嗎？

主席：

問了很多次了。

葉劉淑儀議員：

那有沒有客戶說收到章程的回.....

主席：

我想你需要才再問吧，這條問題今早已經糾纏了很久。很多問題證人不肯回答，但是不肯回答，或者回答，或者回答得大家不滿意的，全部都有逐字紀錄，我們將來會作出我們的裁決，所以大家要明白，你問的問題，證人沒有回答，我們都有我們的辦法，對吧。希望大家抓緊時間，我作出裁決或主持會議，我是有我的理由的。

梁國雄議員：

其實，根據我們的……

主席：

最好不要現在討論程序方面的事，好嗎？

梁國雄議員：

……特權及權力條例，如果他有證據，但故意不拿來，這是不可以的，即如果葉劉淑儀議員問他，其實他的銀行有一堆東西是證據，即印了多少……

主席：

我們會後會再討論，有需要的話，我們會後討論。

梁國雄議員：

……他不拿來已經是犯罪了。

主席：

OK，我們會後討論，好嗎？

梁國雄議員：

不是，他……

主席：

我不想在公開研訊上討論……

梁國雄議員：

人家在上面嘈吵一下就要被抓去坐牢……

主席：

OK，行，我們……

梁國雄議員：

.....他在這裏說謊不用坐牢？

主席：

.....OK，現在不是.....現在.....

梁國雄議員：

你不是這樣吧。

主席：

.....現在.....

梁國雄議員：

事實上的確是這樣嘛。

主席：

.....梁議員.....

梁國雄議員：

如果他有證據.....

主席：

.....梁議員，我已說過很多次，我們不要在公開研究上討論那些應該在內部會議討論的事情，這方面要很小心，亦是很清楚的。

梁國雄議員：

不，我想remind他，否則他犯了罪，被抓了也不知道.....

主席：

不需要你提醒，不需要你提醒他，行了.....

梁國雄議員：

他如果有證據，放在他那裏……

主席：

我已經提……

梁國雄議員：

……而不拿來，是有罪的嘛。

主席：

……梁議員，我已經提了他，條例第17條……

梁國雄議員：

其實我才不相信他沒有那些東西。

主席：

OK，因為今天第一輪也還未問完……朱先生，你有事要補充嗎？

朱仁毅先生：

主席，如果我可以補充的話，我想這亦可以一併回答葉議員的問題。我真的沒有這些資料關於我們有多少份prospectus交了給客戶，因為我們沒有這統計，我們沒有這checking。但我很清楚，我們的員工會將這些prospectus，他們要將這些prospectus提交給客戶、提供給客戶，但我真的沒有這個evidence，我真的……我們內部因為沒有做過這統計，我無法交這個資料給你們。

主席：

OK，朱先生，你已回答了很多次，亦因為我們每次研訊都有逐字紀錄，每個字都會全部記錄下來，很清楚的，你不需要重複，所有資料我們都有，因為我們現在一定要回到剛才我們已開始的第一輪。第一輪還有李慧琼議員。

李慧琼議員：

主席，我都是想跟進一下你處理投訴的安排。我想問的是，你向我們提供的Item 35，文件是關於投訴數字的。你剛才說過，而上次你都說過，我想再確認，現在被你們裁決為證供不成立的投訴，有290宗，當中有272宗是非迷債，迷債的有18宗，我這理解是否正確？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

根據我現在手上有的資料，我們在迷債方面，總共有291個客戶買了迷債……

主席：

在項目35，李議員。

李慧琼議員：

我知道，但是他……沒錯，是……

主席：

朱先生，請繼續。

朱仁毅先生：

我想請問議員，你想……這個數據，你想要迷債的數據，還是ELN的數據呢？

主席：

李議員。

李慧琼議員：

非迷債的數據，就是你本身……根據Item 35，你有384位客戶買了非迷債的，對嗎？112宗就是你已經處理的。後來，你最

後說，有44宗仍在處理，相差還有228宗就是你上次提及證據不成立的，是否這樣理解呢？

朱仁毅先生：

主席。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

我想說清楚這些數字，因為這些數字，剛才議員所說的，是有些出入。

李慧琼議員：

好的，那你說清楚吧。

朱仁毅先生：

首先，我們賣了871，我們有871個客戶是……

李慧琼議員：

嗯，我明白，我剛才指的是你給我們……

主席：

李議員。

李慧琼議員：

…… Item 35該份文件……

朱仁毅先生：

我們收到……

李慧琼議員：

……那是你說的，即我是指，你收到市民投訴的那個數字。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

是……

李慧琼議員：

可否refer W37(C) Item 35，對的嗎？是你們提供的。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

是，我們這871宗當中，有384位客戶有投訴，當中有112宗我們已經跟他作出settlement，有43宗是pending的，但其實這數目到今天已經去到少於20宗，而這少於20宗的個案全部都是appeal cases。換句話說，即他作出投訴，我們處理了，但他不滿意，想我們再處理過，又或是他有一些新的資料交來，我們會再替他處理，而的確有228宗，經過我們的獨立程序看過後，我們看過後，由Advisory Committee、Approving Committee看過，認為證據不足夠。

李慧琼議員：

行了，明白，即數字是正確的。

主席：

嗯，李議員。

李慧琼議員：

大概有200多宗，你確定為證據不成立。我想問朱總，你自己曾否見過任何一位這200多宗你們已裁決不成立的個案，又或者你親自去審批、確定、畫押表示這些是證據不成立的case呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我自己是這 Approving Committee 的其中一位成員，而我有在這 Approving Committee 跟我們同事一起去作出一個決定，即我們覺得個案的證據並不成立。

李慧琼議員：

即是說……

主席：

李議員。

李慧琼議員：

……你這 200……如果先說非迷債，這 270 多宗，全部你都有份去確定是證據不成立，你有沒有見過任何一個個案？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，首先，數目是 228 宗，如果你計及那……即其實不是 43 宗，現在 44 宗當中只剩 20 宗……

李慧琼議員：

不要緊，數字上我不跟你爭論了，總之你有沒有見過任何這些你確認為不成立的個案呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，議員這問題跟上一條問題不同，她第一條問題問我有沒有全部看過這200多宗，我是沒有的，但我坐在這Approving Committee裏面，我有看過一些case的客戶提供的evidence和我們自己內部做的調查，因為我們不是只根據客戶提供.....

李慧琼議員：

主席，他沒有直接回答我的問題，我的時間已用了4分多鐘，這是很重要的.....

主席：

李議員。

李慧琼議員：

.....你剛才說，你自己有份，是上訴委員會其中一名主要成員，去決定這些case是否證據不成立。你剛才又回答說你沒有看過所有file，而你亦沒有回答我，你有沒有見過。可否清楚回答：第一，你有沒有見過任何一個個案；第二，你有否看過全部個案之後，而決定這些個案是證據不成立呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，議員的兩個問題，我都回答了。第一，我說我沒有全部看過這200多個個案；第二，我回答了，我說我看過的個案，我在Approving Committee裏面，我看過的個案是我們根據我們的調查和客戶給我們的資料，我們覺得evidence不足夠，所以沒有對投訴人作出賠償。

李慧琼議員：

你沒有回答我.....

主席：

李議員。

李慧琼議員：

.....你有沒有見過任何投訴人，你即是沒有，對嗎？沒有回答，不想回答。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，現在議員問的是第三個問題.....

李慧琼議員：

我一直都在問這問題.....

朱仁毅先生：

.....我有沒有見過投訴人.....

李慧琼議員：

.....我一直都在問這問題.....

主席：

你回答問題吧，你不要批評議員，好嗎？朱先生，如果有問題你是重複回答了的話，你告訴我你已經回答問題便可以了，OK？你不需要說，即批評議員在問第幾個問題，你不應該這樣，你不需要這樣說的，OK。我不容許你批評議員，OK。請回應問題。

朱仁毅先生：

主席，我沒有在 Approving Committee 的程序中見過投訴人，因為 Approving Committee 在程序上並不包括接見投訴人。

李慧琼議員：

主席。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

那麼，我想問一問，我覺得很奇怪，剛才我理解你的答案就是，你有份決定這200多個證據不成立的個案，但你卻沒有全部看過這200多個file，是否這樣呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我剛才已經很清楚地說過，我沒有處理這200多個.....全部去處理這200多個，我並沒有做過這一點，因為處理投訴程序，我們有獨立部門的同事去處理，不是我去處理的，我只是坐在最高層的Approving Committee裏面。

李慧琼議員：

主席，我理解了.....

主席：

李議員，你想不想Mr John SHELLEY作補充？

李慧琼議員：

不必了，我只剩下很少時間，我要問其他問題。

主席：

OK，李議員。

李慧琼議員：

我想問，你多次強調，你處理投訴的那隊人是獨立的，我想問有沒有一些是獨立於你們貴銀行的人呢？不要說是獨立於其他部門。

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，是沒有的。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

那麼，你如何說服公眾，你們告訴投訴者，這些人是獨立的呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們說獨立的意思就是我們有1個部門，他們跟我們的銷售部門、我們的分行沒有任何職責上的關係，而我們這獨立處理投訴個案的部門，他們的上級跟我們分行職員……即銷售職員的上級是不同的人。再加上，我們在Advisory Committee及再高級的Approving Committee裏面，都有我們亞洲最高層的管理層，以及合規審查部門主管和律師在其中。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

主席，朱先生，我想你都理解現在有那麼多苦主，他們都覺得很含冤受屈，覺得被你們的銷售人員誤導，或者起碼是在資料不明確下簽了一些買賣合約，是嗎？你剛才說你那個調查委員會全部都是貴銀行，無論是哪一個部門也好，哪一個層次也好，始終都是你銀行的人士。我想如果反過來你是投訴者，你自己覺得這樣會不會被說服這個調查委員會有公信力、有獨立性呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，我們這個部門是一個獨立部門，我們做這樣的調查工作，是由它們這個部門處理，與我們的業務是完全無關的。

李慧琼議員：

主席。

主席：

李議員。

李慧琼議員：

它是代表着你銀行的嘛。那麼我想瞭解一下，剛才很多位議員都問你怎樣證明給投訴人和我們看，你是有足夠的銷售文件給客戶，到現在你仍未有一個確實的方法證明給我們看。如果這一羣苦主向你們投訴，而他們說未曾收過任何這些銷售的全套單張，只收過傳真，只收過一些很簡單的銷售文件，就被你們在茶餐廳、後巷等等.....在這樣的地方跟你們的職員簽了這些銷售協議，那麼你怎樣處理這些投訴呢？即你是完全相信你的職員，還是你會給回一些.....你會怎樣去平衡這些投訴呢？

主席：

李議員，這個問題其實問了很多次，不過我都請朱先生說，你還有沒有補充？

朱仁毅先生：

主席，首先，我們在那個投訴程序內(計時器響起)，我們一定會有獨立人士去接見那些客戶的，包括坐在我身旁的這位Mr John SHELLEY，OK。即我們會去接見客戶，看看他投訴甚麼，接着我們再看回我們自己內部的紀錄，再跟我們有關的員工亦要作調查，叫他上來跟我們談那個銷售情況。我們考慮過這些因素，然後才把個案的調查結果交給我們的 Advisory Committee，然後再上去 Approving Committee。

李慧琼議員：

主席，我只想問一句，若然.....

主席：

李議員，好的。

李慧琼議員：

.....這200多個被你們證實為證據不成立的個案，今天或者之後的日子再到你們分行投訴，你們是不是都會處理，再會去看呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，答案是"是"。我們對每一個投訴都是很嚴謹去做，如果這228個客戶再回來我們這裏投訴，我們仍是會處理的。我剛才說過，我們現在手上剩下少於20個case仍未處理，仍在處理當中，裏面全部都並非第一次的了，有些是幾次的appeal。

主席：

好了，還有丁點時間，或者都請第二輪的第一位吧，甘乃威議員。

甘乃威議員：

主席，剛才朱總提到一點，我記得陳健波議員問你是怎樣作出一個所謂和解的準則呢？朱先生有提到，談到迷你債券，因為那些抵押品有價值，所以你們會作出一些賠償。談到ELN，那些已經是完全沒有價值了。我想問這是不是一個你所說的賠償——我想你不是用"賠償"，你用"和解"——和解的標準？因為我看數字上，剛才朱先生其實有少許誤導了我們，他說迷你債券已經完全解決了，而ELN的還有44宗未解決。他亦告訴我們說客戶都滿意那些和解。第一，有關這個所謂"已處理"，其實迷你債券仍有18個人是不成立的，我不覺得他會滿意你的結果。該228個ELN的又不成立，你又覺得已經解決了，對那些投訴者、苦主來說一定是未解決，怎能叫全部已經解決了？這是第一點。即你是不是會有誤導成分呢？這是第一點。

第二點，就是你說那些客戶已經滿意了，就算是和解的那些客戶，我想問你是不是做過調查，他們是滿意你和解的金額呢？是不是？這是第二點我想你回答的。

第三點，我看過，從數字上，因為一直你都.....可能公眾都沒有收過這數字，我們這個文件Item 35就有這個數字。迷你債券的145個投訴者中，牽涉的金額是1億900萬(約數)，而你已經處理的是8,600萬，其實你不是賠了8,600萬，你是說已處理的金額是8,600萬，大約超過九成，但你不是賠了8,600萬。但同樣地，你看回ELN的做法，384個客戶中，這裏牽涉4億1,900萬。可是，看回究竟你處理了的金額是多少，合起來只是7,400萬，即佔你的投訴人的金額約18%。同樣地，這18%並不表示你賠了7,400萬元給人，這只是你處理了的金額。我知道很多客戶可能只得到五成、六成，或者三成、兩成都有，實際上賠償的金額更加少，和解的金額更加少。

我想問朱先生，究竟第一，你是用甚麼準則去進行和解呢？是抵押品有價值你就和解，好像迷你債券般，抑或ELN沒有價值，那我當然是"搵到盡"，無價值的，喂，我真的要賠出去的。

這是不是一個準則呢？第二，你怎麼會覺得你那些客戶是滿意你那些和解呢？因為我們收到即使是已和解的那些，都來向我們吐苦水，說沒有辦法，即被迫要跟你和解。我想你先回應這兩點，好不好？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，第一個問題，我們ELN的和解準則，跟我們所有其他產品的和解準則是一模一樣的。因為我們有一套既定的、由獨立部門處理的投訴程序。而剛才議員提到，這會不會跟ELN有否剩餘價值有關，我可以很清楚告訴大家，是無關的。

好了，第二個問題……

甘乃威議員：

主席，他剛才回答陳健波議員的答法不是這樣的。陳健波議員剛才問過他的。

陳健波議員：

是了，剛才你……是記錄在案的。

主席：

不要緊，我們會有紀錄的，稍後會做紀錄的。

甘乃威議員：

是的，他剛才不是這樣回答的，雖然我剛才不是坐在這裏……

主席：

等他先答完第二個問題，好嗎？

甘乃威議員：

.....我坐在裏面聽着電視，看着你的答案的，你剛才不是這樣回答的，朱先生。

主席：

稍後你才跟進這個問題，好不好？讓他先答完第二個問題，好嗎？我們把它記下來。

先答完第二個問題，朱先生。

朱仁毅先生：

第二個問題，關於和解的客戶是不是滿意。我們在每一個和解的程序內，我們都會跟客戶經過一輪的傾談，我們會把數目向他提交，他亦會拿回去想想，或者與其他人商量一下，然後才會回來告訴我們同意或不同意。如果他不同意之時，我們會繼續磋商下去。到了最後，如果我們達成一個和解的話，那個銀碼就是客戶簽署了接受那個和解的銀碼。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，朱先生分明就是誤導我們，客戶接受那個金額並不表示滿意那個金額。你一會兒簽一份文件說"我本人滿意和解銀碼"，你又哄客戶這樣簽？你明不明白，你說客戶是"五成，我接收、我同意"，這並不表示他滿意。你剛才答覆我們前後又有矛盾了，這是第二個矛盾。你剛才跟我們說客戶滿意，我想問你怎會知道客戶滿意呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，在每個和解過程中，每個和解過程中，我們跟客戶都有商量的，我們是有商議的。那個數目，最終有些客戶是不接

受的，即好像到了今天，迷債方面，我們有迷債回購計劃，有些客戶是不接受的，根據那個迷債回購計劃。但亦在很多其他我們接收到的投訴個案中，我們作出和解的話，客戶統統簽署回來說他接受。如果他接受這個和解的話，就代表他滿意這個和解；如果他不接受的話——我們有個案是不接受的——那就代表他不滿意了。

甘乃威議員：

主席。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

我想我還是不跟他討論這些咬文嚼字的問題了。主席，其實今天很多同事都有一個重點，就是究竟你有沒有把章程交給客戶。現在卻是"口同鼻拗"，你說簽齊文件，雙方簽署，我收到文件，我看過文件，我已瞭解風險。但客戶很清楚地告訴我們並沒有，沒有收到，沒有說過。我想問朱先生，你可否將你現在手頭上不成立的個案以至尚未處理的個案，全部由你的小組重頭看一次，你自己研究一下，為何有這麼多客戶都異口同聲說沒有收到這份章程。剛才我們同事問你印製的紀錄，有很多傳真甚麼的，這些我不再重複了，你可否承諾回去全面看看你整個銷售系統是否出現了一個系統性的問題，為何這麼多人說根本那200多頁紙.....苦主沒有必要對我們說謊，是很多人、很多人，我跟大家說，不止今天，2008年9月發生事件，我們與苦主一起上到你們荷蘭銀行，我不記得了，應該是IFC那裏吧，大家討論時已經談到這個問題。你可否回去重新再看一次，究竟章程方面出現了甚麼問題？無需等客戶再來投訴，現在重新作一個review，可不可以呢？

主席：

朱先生。

朱仁毅先生：

主席，議員剛才其實有3個問題。第一個問題，他問我有甚麼辦法可以確認，那些投訴人說沒有看過、沒有接收過。我先回答第一個問題。我想，最清楚可以確認投訴人有沒有收過這份文件，我們有沒有提供過給他，莫過於在我們同事的signature的確認(公眾席上有人喧嘩)，以及.....

主席：

請各位肅靜。

朱仁毅先生：

.....那個客戶的簽字的確認，因為簽字是一個法律上的承諾。

第二個問題，所有complaints，在任何一間銀行的投訴，如果客戶有投訴提出，如果這200多個客戶，或者不知多少百個客戶，如果他們不滿意的話，他們會再回來投訴，我們一定會再處理。而事實上，我剛才提到，我們餘下20宗尚未處理的個案，是客戶的appeal cases。他們再回來投訴，我們是一定會處理的。

第三個問題，我們銀行在該段相關時間內沒有發現過有系統性的問題，這可以從我們自己的internal audit，每一年都做的group audit，亦可從我們的主要監管機構金管局每年給我們做的examination，從他們的report裏面可以清楚看到，對我們的營運(計時器響起)，他們是"generally satisfactory"的。

主席：

OK。由於今天的研訊時間已到，小組委員會將會另訂研訊日期，請證人再次出席研訊。2010年5月20日向朱仁毅先生發出的傳票及2010年6月1日向邵理尊先生發出的傳票依然有效。

我讀出今天第二輪在輪候的同事，計有：梁美芬議員、陳健波議員、余若薇議員、涂謹申議員、石禮謙議員及梁國雄議員；第三輪的有甘乃威議員。我一定會安排時間，再請兩位證人出席。

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

(研訊於下午12時35分結束)