

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

第六十四次研訊的逐字紀錄本

日期： 2010年11月9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

石禮謙議員, SBS, JP

余若薇議員, SC, JP

林健鋒議員, SBS, JP

黃定光議員, BBS, JP

詹培忠議員

甘乃威議員, MH

李慧琼議員, 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

陳鑑林議員, SBS, JP

湯家驊議員, SC

證人

公開研訊

大新銀行有限公司
董事總經理兼行政總裁
黃漢興先生

大新銀行有限公司
副行政總裁兼執行董事
藍章華先生

Legislative Council

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

Verbatim Transcript of the Sixty-fourth Hearing
held on Tuesday, 9 November 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 Abraham SHEK Lai-him, SBS, JP

Hon Audrey EU Yuet-mee, SC, JP

Hon Jeffrey LAM Kin-fung, SBS, JP

Hon WONG Ting-kwong, BBS, JP

Hon CHIM Pui-chung

Hon KAM Nai-wai, MH

Hon Starry LEE Wai-king, JP

Hon CHAN Kin-por, JP

Dr Hon Priscilla LEUNG Mei-fun

Hon IP Wai-ming, MH

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

Hon LEUNG Kwok-hung

Members absent

Hon CHAN Kam-lam, SBS, JP

Hon Ronny TONG Ka-wah, SC

Witnesses

Public hearing

Mr Derek WONG Hon-hing
Managing Director and Chief Executive
Dah Sing Bank, Limited

Mr John LAM Cheung-wah
Alternate Chief Executive and Executive Director
Dah Sing Bank, Limited

主席：

各位早晨，首先歡迎各位出席"研究雷曼兄弟相關迷你債券及結構性金融產品所引起的事宜小組委員會"的第五十四次公開研訊。我們歡迎大新銀行有限公司(以下簡稱"大新銀行")的兩位證人再次出席小組委員會的研訊，他們分別是大新銀行董事總經理兼行政總裁黃漢興先生及副行政總裁兼執行董事藍章華先生。

我請各位委員留意，整個研訊過程都必須有足夠法定人數，即連主席在內共5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。此外，《工作方式及程序》第16至18段亦都規定，委員不得以主席認為可能對案件有妨害的方式，提述尚待法庭判決的案件。因此，委員不應就有關尚待法庭判決的案件的個案，向證人提問。

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，都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，就着向大新銀行取證的研訊，委員應自行決定他們有沒有任何利益需要作出申報，以及以書面作出申報。就此，李慧琼議員及甘乃威議員已申報他們在大新銀行有信用卡戶口。石禮謙議員及余若薇議員亦已申報他們在大新銀行有開立戶口。林健鋒議員申報，他擔任董事職位的兩間公司均持有大新銀行的戶口。此外，陳健波議員亦申報，他曾與大新銀行的執行董事藍章華先生共事於同一間本地銀行數年，而陳議員現時擔任顧問的再保險公司與大新保險有限公司有再保險業務往來。

我現在宣布今天的研訊開始。請各位注意，今早的公開研訊會在11時30分完結。小組委員會隨後會進行內部商議。

黃漢興先生，小組委員會已同意由史密夫律師事務所合夥人盧宏智先生及大新銀行有限公司法律顧問李宗榮先生陪同你出席研訊。藍章華先生，小組委員會亦已同意由史密夫律師事務所高級律師鍾潔心小姐陪同你出席研訊。請注意，盧先生、李先生和鍾小姐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。

由於黃漢興先生和藍章華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。

小組委員會將會繼續就大新銀行銷售與雷曼兄弟相關結構性金融產品的相關事宜進行研訊。小組委員會上兩次研訊時已完成就大新銀行發售雷曼產品前的"員工培訓"及"認識客戶"方面的取證，同時亦已開始進行"產品銷售"和"投訴處理安排"等方面的提問。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聚焦提問，以及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，請清楚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無列於"與2010年11月9日研訊相關的文件一覽表"(即我們的文件CB(1)371/10-11(01)號文件)的有關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，委員與證人不要直接對話。同時，我想提醒各位委員，不應在研訊進行時提出討論一些關於程序安排上的事項。我會在內部商議時才處理這些事項。

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，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11月5日的研訊結束時，尚有3位委員輪候提問。我現在讀出他們的名字：涂謹申議員、梁國雄議員和甘乃威議員3位。

黃先生，我現在會先問第一條問題。

黃先生，我想就金管局及證監會與大新銀行於2009年12月就銷售雷曼發行的股票指數掛鈎定息保本票據 (Equity Index-linked Fixed Coupon Principal Protected Notes)所達成的回購協議提問。根據協議，所有於2008年8月5日或以後透過大新銀行購買雷曼保本票據的個人戶口，均有資格接受回購建議。請問為何回購協議只涵蓋雷曼保本票據，而不包括大新銀行發售的其他雷曼兄弟相關產品，例如股票掛鈎票據？黃先生。

大新銀行有限公司董事總經理兼行政總裁黃漢興先生：

是，主席，這個涵蓋保本票據主要是這個產品的售賣量比較集中在8月份，那段時間的數量比較集中，以及產品的性質亦類似，所以當時與有關監管機構商談，這也是我們大家商談後的一個共識，是這樣做的，主席。

主席：

黃先生，意思是不是說我剛才問到其他譬如股票掛鈎票據(ELN)等等就不包括在內，這是該協議經討論後決定是這樣安排和這樣處理的呢？

黃漢興先生：

應該是這樣的，主席。

主席：

有沒有公開地清楚告訴公眾這個決定，還是你自己內部商談過，是不會處理其他股票掛鈎票據呢？

黃漢興先生：

主席，關於其他那些，我們是通過加強投訴處理方式來處理的。

主席：

大新銀行在2008年8月5日或以後銷售的保本票據的系列究竟是哪一些？黃先生。現在可以說出來嗎？

黃漢興先生：

主席，我們有一個表，從它可以看到，由2008年8月5日之後的，是由LMP.....

主席：

黃先生，是哪一個表？

黃漢興先生：

主席，我們有一個應該是Appendix 2.....

主席：

2(a)那一個？

黃漢興先生：

我們有一個表，列出我們賣出的所有產品。

主席：

是不是2(a)？

黃漢興先生：

是，應該是.....2(a)，主席。

主席：

這裏有年份，沒有月份，黃先生。

黃漢興先生：

是。主席，所以我現在講的是大概，當然，具體的我們可以.....
大概是LMP0008.....

主席：

即是第5頁，是嗎？黃先生。

黃漢興先生：

是的，是的。

主席：

0005頁數。

黃漢興先生：

主席，如果你剛才說的日期是2008年8月5日的話。那應該大概是大概由LMP0008開始。

主席：

接下去的也是吧？

黃漢興先生：

是的。

主席：

即至到第6頁頂部那裏。

黃漢興先生：

是的。

主席：

包括在這裏。為何回購協議只包括大新銀行在2008年8月5日或以後銷售的雷曼保本票據，當中是否已經涵蓋了大新銀行銷售的這類保本票據的所有系列，完全包括在內呢？可否請你講得清楚一點？

黃漢興先生：

主席，我想它涵蓋保本票據8月份銷售的。

主席：

涵蓋在內？

黃漢興先生：

是的，8月份的。

主席：

我想接着問一問黃先生，根據證人陳述書文件W44(C)第49.3及49.6段，大新銀行沒有就迷你債券的銷售制訂具體的量化銷售目標或獎勵計劃。銷售員工可按照其整體績效表現獲得獎勵。請問黃先生，銀行計算個別員工應得獎勵的具體方法為何？黃先生。

黃漢興先生：

主席，或者我先講一講我們的機制，至於具體方面，如果主席容許的話，藍章華先生他cover那方面會多一點。

主席：

可以。

黃漢興先生：

主席，基本上，為了鼓勵我們的員工比較努力地工作，我們分行銷售的員工，我們主要評核和評選他的服務質素、業務量和合規情況如何。然後因應整個分行的表現來制定該員工大概的獎賞會有多少。具體如何計算，或者我請藍先生說一說，好嗎？

主席：

藍先生。

大新銀行有限公司副行政總裁兼執行董事藍章華先生：

多謝主席。主席，我們的零售銀行處每年都有個業務計劃，在我們零售銀行處之下，我們將我們的業務計劃分給各個部門，分行業務部的部門會在每一個季度接到零售銀行部的指示，便將我們的業務目標分發給前線的分行。獎勵計劃包括3個主要因素：第一是前線人員的服務質素；第二是我們的合規程度；第三便是我們的業務表現。在每一個季度，我們分行業務部便將該季業績需要達到的目標分發給各間分行。分行分為大、中、小分行，因應它們每一間分行的位置和業務來分配。在業務方面，有些業務由整個分行負責，有部分的業務就會分給各個崗位的同事。最後都希望同事以團隊精神一起做好我們

的業務，提供好的質素，以及要有合規的水準。這方面最後由銀行業務部再決定，基於這3個成績來決定每一個季度每位同事的獎勵。

主席：

其實，是否直接分給分行的經理，由他來主持分發，還是有些是直接給個別員工的？

藍章華先生：

有些是整間分行負責，有些是業務管理部根據每間分行的崗位來制訂的，主席。

主席：

為何會有這個分別？藍先生。

藍章華先生：

那分別就是，有部分是整間分行要負責，有部分的業績則要去到每一個崗位，按崗位的級數而分配，最後由經理跟同事溝通的，主席。

主席：

主要是否因為那間分行過去業績較差，所以要有這樣的分別？

藍章華先生：

主席，都會因應該區的市場、分行的位置及大小而定的，主席。

主席：

我想問一問 —— 或者黃先生吧 —— 在2003年4月至2008年9月期間，大新銀行用以評估員工績效的多項因素，即證人陳述書，文件W44(C)第62.1段所列出的各種因素，有沒有隨時間而變化呢？其實怎樣安排某時間要作出調整等等？或者請你告訴我吧，黃先生。

黃漢興先生：

是，主席。我們對員工的評估辦法，在相關期內基本上沒有重大變化，主席。因為這主要是由總行人事部的人事制度去決定的，主席。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

多謝主席，我這問題是問黃先生的。根據證人陳述書W44(C)附錄67的列表，已經和解的1 867宗迷你債券投訴個案及796宗雷曼相關非迷你債券產品投訴個案中，分別有1 743宗是根據2009年7月22日有關迷你債券的回購協議，以及有445宗是根據2009年12月23日保本票據有關的回購協議達成和解。另有112宗迷你債券投訴個案及324宗雷曼相關非迷你債券產品投訴個案，則透過加強投訴處理程序而和解。

我想黃先生提供一些資料，第一，這112宗迷你債券和解個案及324宗雷曼相關非迷你債券產品和解個案的和解金額佔投資金額的百分比的分項數字，以及在無須披露個別個案詳情的前提下，分項說明大新銀行批准就這些個案達成和解的大致原因。

主席：

黃先生。

黃宜弘議員：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，可否容許我們會後提供這資料？

主席：

嗯，但暫時有沒有一些原則性的東西可以說出來？

黃漢興先生：

是，主席。大的原則就是，我們銀行很重視我們與客戶的關係，以及我們很積極回應客戶的訴求。雷曼這事件，我們也充分明白客戶對銀行的信心有影響，所以我們的大方向是很鼓勵通過加強投訴程序，盡我們最大的努力回應客戶的訴求，所以大家可以看到我們跟客戶達成和解的個案是較多的，以及來到今天，我們剩下還未解決的，還未與我們和解的客戶很少，低於總人數的1%，基本上我們只剩下二十多位客人還未與我們和解，主席。

主席：

請黃先生會後，關於那些具體的資料，書面回應交給我們小組委員會。

黃漢興先生：

好的，主席。

主席：

謝謝，到上次排隊提問的幾位了，首先請涂謹申議員。

涂謹申議員：

是，主席。黃先生，早晨。我問的問題就在W44(C) Appendix 31(i) 該份文件。這裏名稱就是你們銀行，叫做 "BRANCH OPERATIONS GUIDELINES FOR BONDS/NOTES SERVICES"，OK。這份就有些appendices，即這份是Appendix 31(i)，但這份Appendix還有appendices，就是有Appendix 1至Appendix 11。

我就想你看這份Appendix的第1號.....第1頁文件，下方該處為0001的。這是一份叫做Instruction for Bonds/Notes Purchase Order，債券／票據申購指示，找到嗎？或者先待主席找出。

主席：

行，請繼續。

涂謹申議員：

OK，好。主席，我想請黃先生看看，這裏有……一、二，中間那裏，叫做"文件核對表"，有一方格叫做"Documentation Checklist"，看到嗎？

好了，這裏是這樣說的，這裏有3份，有3個boxes，即3個方格，可以"剔"的，分別是 Bonds/Notes Issue & Programme Prospectus，"債券／票據發行及計劃章程"，第二格就是"投資產品說明記錄"，第三的就是"證監會傳單 — 精明投資"，對了吧。有3個boxes，是嗎？OK。

好了，接着下面便這樣說："本人(等)確認已收妥以上有關本人(等)所認購的債券／票據之最新認購說明章程(以本人(等)指定的中文或英文語言)，並同意受該等條款約束(各文件概以最新版本為準)。"我先問這張表，這張表是否就是申請迷債要填的申請表？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，我們這裏提供的是一些基本的表格，迷債的申請表可能有vary的，我需要藍章華先生確認是否具體就是這一張，因為我們這order form會因應不同的產品而有不同的相應內容。

主席：

藍先生。

藍章華先生：

主席，其實迷你債券會用這張申請表，主席。

涂謹申議員：

好的。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

那便行了，即用這張來申請。那我想問一問黃先生 —— 或者藍先生吧 —— 如何填寫這文件核對表呢？這裏有3個boxes，是嗎？即是換句話說，是不是客人收了1份，便"剔"1份；收了兩份，便"剔"兩份；收了3份，便"剔"3份，是否這樣呢？

主席：

黃先生。

涂謹申議員：

抑或是閉着眼，無論如何都把3份全部"剔"了，當作你已收了。

黃漢興先生：

是，主席。第一個方格，一般就是我們.....(公眾席上響起電話鈴聲)

主席：

請公眾人士保持肅靜，不要開手機。

請繼續，黃先生。

黃漢興先生：

是，主席。第一格就是我們確認我們已將有關係列的Issue Prospectus及Programme Prospectus交給客人，客人便會確認收到。第2的方格不一定會有"剔"的，主席。第2個方格是看看.....因為這個Investment Product Explanation Memorandum是看看客戶做這個投資決定及銷售程序時，有沒有一些風險上不匹配的地方。如果這張表格有需要填的話就會"剔"，如果該客人或投資者沒有任何關於風險方面不匹配的地方，那麼這一方格便不需要填的，主席。第3個方格是關於證監會的一張說明，那些一般是有給他的就會"剔"，主席。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

我再問多一次。是不是說現在有3個方格，3份文件，你的同事幫那個客戶填寫的時候，如果他有收第1份就"剔"第1份，有收第2份就"剔"第2份，有收第3份就"剔"第3份，如果沒有收到便不會"剔"，是不是這樣？就這樣簡單而已。

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，程序上是這樣的。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，我想問一問黃先生，知不知道有這麼多迷債，數以百計、千計這樣多，有沒有哪一張申請表，在這3個方格裏是沒有"剔"1個方格或以上的？你知不知道？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，我想瞭解一下，在3個方格當中是沒有"剔"1個方格以上，還是只有"剔"1個方格，還是怎樣？

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

沒有"剔"1個方格或以上，以你所知，有沒有呢？

主席：

黃先生，有沒有呢？

黃漢興先生：

沒有"剔"1個方格的話是會有的。

涂謹申議員：

OK。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

那沒有"剔"1個方格的.....我舉例，我先問，以你所知，沒有"剔"第1個方格的，有沒有呢？

主席：

黃先生。

涂謹申議員：

即是，第1個方格的意思是"債券／票據發行及計劃章程"，以你所知，沒有"剔"第1個方格的，有沒有呢？那千多張或者數千張表格中有沒有呢？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

是，主席。我們常規的銷售程序，是必須.....

涂謹申議員：

主席，我問……

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

……以你所知，有沒有這樣沒有"剔"的？如果有，或者無，或者不知道，或者回去尋找，對嗎？我不需要你解釋那個程序，因為我已經看過你的供詞及所有東西，我問的是事實而已。

主席：

黃先生。

涂謹申議員：

這麼多張表格中，如果你全部拿來，把個人資料全部刪除，那我便可以看到，我也可以找出來，問你全部拿來便可……

主席：

你直接回應問題便可以了，黃先生。

黃漢興先生：

主席，是否指第1個方格？

涂謹申議員：

是。

主席：

第1個方格，在章程那裏。

黃漢興先生：

主席，個別沒有"剔"第1個方格的可能會有，我自己沒有全部翻看過，主席。

主席：

藍先生知不知道？

藍章華先生：

多謝主席。主席，那個銷售過程是要同事把章程交給客戶後要"剔"的，那如果這個方格沒有"剔"的，便可能是有遺漏。如果議員需要我們回去逐個file去看，我們可以這樣做的，主席。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，我想問一問藍先生，你所謂"沒有'剔'的，便是遺漏"是甚麼意思呢？如果他真的沒有收到，就不應該"剔"了，要是"剔"了不就是假的嗎？為甚麼你說"沒有'剔'的，便是遺漏"呢？即你的意思是不是說每一個人也要給他1份章程，然後便要"剔"？所以，"沒有'剔'的，便是遺漏"的意思就是遺漏了，沒有給他，而不是漏了"剔"，是不是這樣？

主席：

是哪一樣？藍先生。

藍章華先生：

主席，那個銷售手續當中是需要同事把發行及 Issue Prospectus交給客戶的。如果那個box沒有"剔"的話便有兩個可能性，一個可能性是真的在那個情況下，那位客戶沒有收取，或者是收取了而沒有"剔"，那就要翻看每個file的case而定.....

主席：

是沒有收取還是沒有給予呢？

藍章華先生：

即是說，如果說.....我們的銷售指引中很清楚說明，同事需要把章程交給客戶的，最後如果客戶"剔"了，便是有收取了。如

果那個方格是沒有"剔"的話，便有可能客戶沒有收取，或者收取了而忘記了"剔"這個方格。那麼我們可以翻看file，有多少個case是這個box沒有"剔"到，主席。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，我想問一問黃先生或者藍先生(計時器響起)。這裏說明"我"——即這裏的"本人"，"本人已收妥文件，同意受該等條文約束"，那如果他沒有"剔"第1格，即是說他沒有收到——起碼在文件上——我不是說，可能你有其他證據，或者錄影帶也說不定，我不知道，但起碼在文件上，就是沒有收到那份東西，並且沒有同意受那份東西約束的了，是不是這樣理解呢？

主席：

藍先生。

藍章華先生：

主席，如果這個box是沒有"剔"而我們沒有證據證明該客戶是有收取的話，可能該客戶的質詢指沒有收取該章程就可能有機會成立。因為我們也會根據該文件來做決定，以及我們會看回如果這個案牽涉一個投訴過程，我們會問該同事取回口述的statement，當時這件事有沒有做到，究竟那位客戶沒有收取，還是同事沒有給予，還是沒有"剔"到呢？當然，如果這個box沒有"剔"到的話是一個錯漏，主席。

涂謹申議員：

主席。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

我想問同事口述的.....主席，是最後的了，待會我再排隊。問該同事記得那位客戶有否收過，我想問，除填了這張表格，有機會是客戶確認他有收過或者沒有收過之外，你的同事會不會在你的銷售紀錄裏面，另外有一些文件是記錄，或者你的同事的日記，或者那個銷售紀錄中的一張紙，是表示那客戶是有收過，抑或是純粹，因為你口述的意思是憑記憶.....千萬位客戶，記得這位客戶在這個box是沒有"剔"的？他有沒有收過呢？是不是靠記憶呢？還是有其他紀錄呢？

主席：

藍先生。

藍章華先生：

主席，我剛才這樣說，如果這個個案牽涉一個投訴個案的話，這方面我們當然會看。剛才所說，每個同事會有一份口述statement給我們存入file裏。如果這個box是沒有"剔"到的話，便是一個錯漏。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，我想黃先生回去尋找有多少張表格，迷債這裏，是在第1個，或者是第1、第2個，而第3個我不管了，因為那個甚麼"精明"，是證監會的單張就算了。OK，第1個沒有"剔"，或者第2個沒有"剔"，或者第1、第2個都沒有"剔"的，這3種可能，有多少張表格是這樣子的？以及，是不是全部這些個案都已經賠償，或者和解了？

主席：

可否提供這些資料呢？藍先生。

藍章華先生：

主席，我們可以回去取回這些資料提供給立法會。

主席：

好的。那就請甘乃威議員。

甘乃威議員：

主席，我是問有關投訴個案的進展情況。我拿着兩份表格，是Appendix 67及72。在67那裏，剛才我們副主席也有問到，講過有個數字，有關迷你債券的投訴有1 903宗，即你們收到的就有1 903宗，有關非迷你債券及雷曼相關的產品的投訴就有813宗，換言之，你們銀行共收到2 716宗投訴。

我想問一問黃先生，直到今天，你們進行內部的調查，在這2 716宗，究竟有多少宗是你們銀行自己內部調查後，確認是一些違規的銷售，這些違規可能包括：違反你們銀行本身的內部指引，或者違反證監會或者金管局的售賣指引，兩者都是違規的。你們調查過後，在2 716宗裏面，有多少是涉及違規的銷售呢？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

是，主席。我們處理這二千七百多宗的投訴，如果真真正正，有確實證據說是違規的銷售，目前來說，我們具體未有1宗是需要界定它是違規銷售的。當然，一些文書上的疏漏，以及個別程序上的疏漏，是有這些個案的，主席。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，剛才涂謹申議員剛剛問，其實我上次都問過，譬如你們的銷售人員不把章程給苦主(即投資者)，這些情況，你們界定

是否屬於違規？我想弄清楚甚麼是違規，我不知道你如何界定違規。如果他不把章程給投資者的話，究竟是否屬於違規？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，我們的個案當中就是說，當然，若我們的銷售人員故意不提供，或者他有特別理由不提供，即換句話說，他不依我們既定的銷售程序的話，他便會違規，主席。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

OK，即在過程當中，你在2 000多宗裏面都查不到有1宗，譬如簡單來說，那些章程有或者沒有提供予投資者，你都查不到，2 700多宗。因為我的理解是，如果根據證監會的規矩，就這2 700多宗，這些章程都應該直接交給苦主，即投資者。在你調查的過程裏，查不到有1宗發生過，對嗎？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，目前我們未有1宗個案是.....因為基本上，提供這些章程，主要涵蓋迷債，因為是公開銷售的產品。至於分發章程給投資者，主席，在我們的銷售程序中，我們的確有很嚴格的要求，一定要給投資者的。

當然，剛才有議員亦提過，這些表格內，會否在文書上，有些可能真的大意沒有提供，或者投資者忙，下次再來才提供，然後卻沒有跟進，亦有一些可能真的提供了，但忘記"剔"那些方格呢？這類我們未必界定為有意不執行我們的銷售程序，主席。

當然，我剛才的回應就是，如果我們知道某個銷售人員是有意，或者有自己的理由不去執行我們的銷售程序的話，我們會界定為違規，是違規銷售的，主席。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，我想問黃先生，你2 716宗投訴當中，你現在說的是，你們沒有發現1宗在調查過程中有違規。你是否覺得你自己內部的調查形同虛設呢？在整個過程內，究竟你如何令所謂的苦主能夠信服？現在你今天說，1宗也沒有，1宗都沒有違規？這是匪夷所思的事，對嗎？黃先生，你自己有沒有檢討一下，究竟你自己的內部調查程序，是否出現了問題？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

是，主席。主席，我們有一個很嚴謹的投訴處理程序，亦在我們的投訴處理程序方面，有獨立於我們前線銷售人員的同事去處理這些投訴。

我強調，我的回應就是，我們的調查當中，文書上的疏漏、程序上的疏漏，的確是有的，但這些文書上的疏漏或程序上的大意、不小心，因而令我們認為是構成嚴重的違規銷售，而又有確實證據的，目前我們的確未有1宗個案是這樣界定的，主席。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，我接着問的是附件Appendix 72。這裏有一個叫做Mediation Table，這個表上有73宗個案，大新銀行提供予我們立法會，告訴我們究竟他們透過這mediation，中文應該是調解吧。

黃漢興先生：

調解，是。

甘乃威議員：

透過調解而達成協議。我看到這73宗個案當中，最低的那個，即調解的金額，只佔投資金額的39%，最低的那個。最高的那個，都沒有100%可仍然做到調解，即取得協議100%。

我想問黃先生，除了這73宗個案之外，有沒有一些個案，你們跟苦主達成的協議是低於這39%的所謂協議金額？即這金額就是，譬如我.....我看到第73宗是，該苦主投資了——我不知道是甚麼產品，因為這裏只說金額——12萬元，結果只取回47,143元，佔投資金額39%。我想問，你們已經處理的個案中，有沒有一些是低於39%？

主席：

黃先生。

甘乃威議員：

最低的是多少？我同時也想問。

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，我想澄清，議員指的是通過調解的，還是甚麼？如果是調解的話，所有個案都已在這裏，主席。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席.....我明白，你的調解個案已全部在這裏。

黃漢興先生：

對了，對了。

甘乃威議員：

你們調解以外，還有一些和解的個案嘛。我想，即簡單說，這個就是透過mediation的個案，你沒有透過mediation以外的和解個案，你跟人和解的金額最低是多少？你不需要準確說多少錢，我說的是那percentage。

主席：

黃先生，即指已經處理的。

黃漢興先生：

是，主席。如果說我們自己跟客人和解的個案，有一些個案是低於39%，但至於最低的百分比是多少，我一時間記不起，如果議員需要的話，我們可以回去查看。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，我收到一些投訴，我看到資料上，其實大新銀行賣很多Constellation產品，有很多Constellation的苦主來找我，說他們和解的個案，原來低至只有30，或低於30的也有，百分比。

黃先生(計時器響起)，你知道星展銀行在7月14日跟證監會和金管局達成和解協議。和解的資料當中有一句這樣說："對於銷售這項產品的其他銀行及中介人....."，即銷售Constellation這產品，其他銀行即星展銀行以外的銀行，".....這項協議提供有用的指引，有助其解決.....客戶的相關投訴"。

我想問黃先生，在7月14日，有關這些Constellation產品的苦主，黃先生，你們大新銀行會否重新考慮，有關金管局跟星展銀行相關的協議，你知道他們賠償了100%，對嗎？你們會否重

新考慮跟這些銀行.....你們的苦主，即這批苦主，將他們的金額跟這協議來處理呢？即是說，賠償100%給這些苦主呢？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，每一宗投訴個案都有其獨特的地方，主席，以及和解時間方面，亦有很不同的情況，所以我們根據與有關監管機構的共識就是，我們根據迷你債券的回購方案中加強投訴處理程序去處理這些客人的投訴訴求。基本上，主席，正如我剛才向立法會匯報的就是，我們絕大部分的投訴已經全部和解了，主席。

主席：

OK。

甘乃威議員：

主席，我是問他當星展銀行與證監會達成和解協議之後，證監會的要求是賣這隻Constellation產品的其他銀行，是叫其他銀行參考這一個協議，以處理有關的投訴。剛才說你先前只賠了30%給人，但星展銀行是百分之一百的賠償，你們有沒有重新考慮過這個證監會和金管局跟星展銀行的協議，要求其他銀行都作出相關的參考。黃先生，你們沒有重新再考慮過？

主席：

黃先生。

甘乃威議員：

證監會這個協議是否又是形同虛設呢？你們是完全不聽證監會、金管局的要求？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，每一個機構與證監會達成的共識，都是有其獨特的地方。以我所知，就是說星展那個亦不是說全部客人都有百分之一的賠償，當中亦有很多其他細則存在。那麼，當然，大家達成這個協議，我們會作為一個參考。但基本上，根據迷你債券回購方案的所有投訴，我們都是根據這個加強投訴程序來處理。因為我們簽了這個迷你債券的回購方案，亦約束我們要根據這個加強投訴程序來處理。我強調，我們是很積極去回應客人這些訴求的。到了今天，我們有很大部分、絕大部分的投訴已經全部和解了，主席。

主席：

OK。今天第一輪就是林健鋒議員和梁美芬議員，先是林議員。

林健鋒議員：

多謝主席。我想問一問大新銀行，因為他們在證人陳述書內說到他們有一系列的監管和管理措施，這些措施是要確保員工在銷售時符合相關的準則。那麼，我想問一問黃先生，你們在進行這些買賣時或者事後，有沒有做一些抽查的工作？抽查又是看甚麼的呢？有沒有一個紀錄能顯示這些抽查工作呢？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，基本上，我們有一些很清晰和很嚴謹的銷售程序。我們這些程序亦涵蓋在我們有關債券和票據的分行運營守則、財富管理系統的運營守則、合規的守則和適合度指引的守則。我們亦規定我們銷售的同事，必須向客戶講解有關產品的特性和風險。同時，亦需要跟客戶完成有關交易的文件。

主席，回應議員的問題就是說，為了確保這個程序的完成，我們有幾個防線，一個是在分行方面，我們的分行經理在現場便會監督這個銷售工作的進行。另外，有關銷售文件的完成，就是分行副經理每天都需要檢查有關的銷售文件的完成。另外

一點，第二個防線就是我們的分行管理部都會不時到分行抽查有關的文件，確保這些文件完成得好，這是第二個防線。第三個防線就是我們總行的稽核部和合規部亦會去分行做檢查。同時，主席，就是我們在每一季，分行都需要做一些我們叫作自我評估的一個內控評估。每一季，他們都需要去做這些評估，通過這些評估，他們自己就會很清楚，即檢視他們自己有沒有甚麼弱點等等。那麼，主席，這就是我們整個系統，以確保我們的銷售程序能夠執行。

主席：

林議員。

林健鋒議員：

主席，在抽查的過程中，在分行也好，總行也好，銀行有沒有發現一些違反的情況？如果有，他們是怎樣去處理有關個案的呢？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

是，主席。在這個抽查的過程當中，我相信我們過去在相關期內，一定會有一些個案會被發現出來，例如文書上的錯誤，或者一些疏漏，甚至有可能有一些同事對某些東西不理解，我們就是通過這個系統即時去糾正。例如，我們的內部審計，他們亦可通過他們的一些審計報告提出有哪些弱點，令我們不斷去改善。我們整個系統就是.....這正是我們系統的設計，有不同功能的部門大家互相制衡，不斷互相提醒，令我們可以不斷完善化。

主席：

林議員。

林健鋒議員：

主席，錯漏等問題很簡單，有沒有一些違反的行為是影響到客戶的，即可能會影響到客戶的？如果有這些情況，那麼你們會不會直接再去接觸客戶，去處理有關的行為呢？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，如果我們有任何情況是發現銷售人員有一些誠信的問題，或者是一些嚴重的銷售違規的問題，在我們的管理制度內，這些情況，我們一定會很積極地、首先令到客人方面不會因此而招致任何損失。另一方面，我們對於那個銷售同事的要求，亦採取原則性的東西，就是會有很嚴厲的處分行動，如果有任何東西牽涉到誠信的問題，主席。

主席：

林議員。

林健鋒議員：

主席，剛才黃先生都說到，他們有些程序是叫他們的前線員工去介紹那個產品、解釋那個產品。在文件方面，你們就這樣說："our staff were required to spend sufficient time to explain....."

主席：

甚麼文件？第幾段，林議員？

林健鋒議員：

W44(C)第56段。

"Our staff were re....."

主席：

第幾段？

林健鋒議員：

W44(C)第56段。

我再讀，它裏面是這樣說的："our staff were required to spend sufficient time to explain to the customers the nature and risk of the product"。那麼，我就想問一問黃先生，你們在那個 requirement 方面，有時間性和那個解釋方法，有沒有就着那個客人的背景而作出一些不同的介紹，或者時間會長一些、會短一些？那麼，你們是怎樣去調整這些東西的呢？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

是，主席，我們對我們銷售同事的要求，就是要求他們必須根據我們的銷售程序，以及必須向客戶解釋產品的特性和風險。那麼對於客人自己有一些獨特的情況，例如一些較年長的客戶，或例如有些客戶可能視力不太好，或有些客戶的教育水平，即在閱讀各方面未必很好的，我們也有一些特別的，對他們特別的要求，要照顧客人這方面，要特別講解的。

主席，我們有份文件，31(iii)，31(iii)是我們另外為加強銷售過程中的合規性，特別對一些不同的客戶，尤其是較弱勢的客戶羣，特別的產品或銷售程序方面的講解，我們便有這份文件，需要我們的銷售同事去執行，再次確認產品的適合性及客戶對有關產品的瞭解，主席。

當然，究竟銷售要講解多久，或需要講解多久呢？我們在這方面沒有設定特別的指引，要求他們在講解產品的風險或特性時最少要涵蓋多少時間。因為我們不同的客戶所問的問題，可能的確可以牽涉到很多不同類別的問題。我們覺得，如果硬性規定最少一定要講解多久，反而未必適當，主席。

主席：

林議員。

林健鋒議員：

主席，最重要的是客戶明白他將會購買甚麼。如果有些客戶……是否每位客戶在未購買你們推銷的產品前，他們也是明白、瞭解到產品的內容和風險？我覺得這是最重要的，因為如果客戶不明白(計時器響起)而去購買的話，之後便會出現很多問題，即現時我們在外面也聽到，有關貴行或其他銀行的問題。在這方面，你們怎樣去做這些工作呢？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，我們在這方面有數個層面的。第一，便是我們對銷售同事提出很嚴謹的訓練。我們特別在訓練課程中，特別涵蓋關於投資及投資產品這方面的範疇，使我們的銷售同事起碼對投資及投資產品有認識。第二，便是我們的訓練除了基本的訓練，還有很常規的、每個月的訓練等等。

在銷售程序方面，所有銷售同事必須向有關監管機構登記，而我們亦很清晰地告訴他們，他們不可以提供投資建議，我們盡量提供有關產品的……講解產品的風險和特性。在這過程中，我們便是依靠剛才我所說的，就是整個銷售的系統，以及所說的那3道防線，確保我們的同事有執行我們的銷售程序。

主席：

嗯，OK。

林健鋒議員：

主席，有沒有一些情況……一個很簡單的跟進……

主席：

好，把這條也問完吧。

林健鋒議員：

.....有些客人會說："你講來講去我還是不明白的，不過你說我便相信你吧，我便買一些試試吧"。在這些情況下，你們會否賣給他呢？又或者你們會怎樣處理呢？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

是，主席。我相信在這些情況下，我們的同事仍然需要想辦法，再多向客人解釋清楚，確保客人的確明白。如果客人真的不明白的話，有可能我們需要有客人，或者請他帶同親戚朋友來，再幫助客人瞭解多一點。即如果有一個這樣的情況，我會期望我的銷售同事，他們仍然需要更有更大耐心，給予更大effort向客人解釋。

主席：

嗯，好。

梁美芬議員。

梁美芬議員：

多謝主席。黃先生剛才再三提到，其實你們也給同事很多培訓，可是，在我們接觸到的個案中，老實說，我應該是其中第一個幫你們其中一位投訴人跟你們和解，是八成五，所以傳到很高。那為何這麼早期呢？應該是最早期可以取得這麼高呢？便是因為很過分，很誇張。

其中亦有一個情況，便是剛才你說的，那些苦主，即投資者，他第一次到來時，聽到這產品很穩健，也說可否回去提供更多資料。那職員便回去再查到一些資料後，再回來說，還是很穩健的，所以那個人便買了。可是，第二次回覆的時候，事實上已經是2008年6月之後，應該是8月至9月之間才購買的，所以那職員第二次找資料時，是找甚麼資料呢？有沒有問過你們所謂的內部大家會有這樣的監察制度，接着他又會繼續這樣銷售呢？而且較一般的門檻，你們可以入場的門檻是特別低的。

第二，便是亦有一項資料說，你們的員工如此積極是因為佣金很有吸引力，是2.7至2.9之間，所以大家都很積極去銷售。可是，根據剛才的情況，他第二次回去查，即是說他第一次的時候必定是被人問到不肯定。查完回來，那他查了，是問誰人呢？你剛才說的內部系統，究竟是甚麼情況呢？這是第一個問題。

主席：

你可否分開來問？先讓他回答……

梁美芬議員：

好，一個一個問題地問吧。

主席：

……不然他不會記得這麼多。你不要問這麼多，不然他無法回答你。

梁美芬議員：

好。

主席：

逐條問題問吧。

黃先生。

梁美芬議員：

先回答這條，好嗎？

主席：

黃先生。

梁美芬議員：

這個情況。

主席：

我想你稍後也不要一次問兩個問題，讓他逐一回答吧……

梁美芬議員：

好，好。

主席：

……否則他不記得，會混淆了。

黃先生。

黃漢興先生：

主席，我嘗試回應這問題，便是根據我們的系統，我會覺得，這位銷售同事如果在分行的話，他在銷售過程中如遇上甚麼問題，他首先需要向分行經理請示。如果該名分行經理，他請示過分行經理，問題也得不到澄清或解決，分行經理可以向我們總行，尤其是投資服務管理小組或財富管理部門，由他們再進一步澄清有關問題。如果還有一些相關問題未曾解決，或未曾澄清的話，根據我們的組織架構，亦可以去到分行管理部。若分行管理部門都仍然未能澄清的話，便需要去到藍章華先生該處了。

梁美芬議員：

即是，黃先生……

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

……我想事實上當然不會去到這麼多層次。他第二次查詢，即是說，如果根據你剛才所說，便已問了分行經理。那麼，即是說，你們在前線的第一行線、第二行線中，其實也是糊里糊塗。如果好意去看，便是自己糊塗，不好意思去看，便是他仍然急銷、促銷，希望盡快在……可能也收到消息，查問了有這個風險，他繼續去賣。

同時，其實 cold call，打電話，就這樣 call 客，其實應該是違規的。在我接觸的個案中，的確有這情況。因此，我便想問黃先生，剛才你提到，如果我沒有聽錯的話，你們調查的個案中，沒有 1 個個案違規。這個情況，我想這樣問你，因為我知道你們有不少已經和解了，我亦有參與，和解了不少，最多問題的便可以和解。和解之後，是不是你們便不再查，變成沒有問題、沒有違規，所以你們手上的個案，變成到最後調查便全部沒有違規呢？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，我想回應，我們的運作未必是這樣。就是說，我們很積極去回應客人的訴求，我們的方向是我們很希望盡量與客人和解。我們作為一間商業機構，都希望不斷通過客人的意見、客人的投訴來完善我們內部的制度及程序。我們不會說某一個個案在和解後，便當那些東西不存在。我們必須不斷分析有關的和解個案。當然，現在我們整件事仍在進行中，就是說在我們和解的個案反映出來的問題，我們必須去……即英文所說的 "learn the lesson"，我們從中汲取教訓，然後不斷繼續完善化我們有關的程序及各方面。

主席：

即是你的答案是"不是"嗎？你的答案。

黃漢興先生：

我的答案是我們不會當作一個個案在和解之後，便不需要再跟進。

主席：

即是沒有違規，不算的，即一些違規也沒有？

黃漢興先生：

是，我們不會當作是沒有違規的。

主席：

OK。梁議員。

梁美芬議員：

不是，我想繼續追問，因為你知道那些和解協議寫着，即是投資者大家要保密。在過往，這些經過和解的個案的投資者有沒有被邀請回到你的銀行，在調查中指證當日的情況呢？有多少這些已和解的個案仍然會在你們內部調查中作證呢？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，根據我們已加強的投資程序處理的要求，所有投訴，我們用"加強投訴處理程序"來處理的話，我們必須與客人直接溝通。這個溝通是可以通過會面，亦都可以.....有時客人不方便的話，可能用電話，換句話說，我們是有這個程序確保客人有一個場合，讓客人直接提出他的訴求，以及更詳細地提出投訴的詳情，當中是有利於我們調查該個案。

梁美芬議員：

是，黃先生.....

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

.....我剛才集中的，是一些已經和解的案件，可否向我提供，已經和解後的那些投資者也有被你們邀請，繼續在調查中作證？這是相關的問題，我想得到這個數字，主席。

第二，在調查個案中，你們銀行其實在"大和解方案"未推出之前，差不多有半年已經有些個案是和解很高的，我剛才說，85、80是有的。這些個案，我都說一定是很明顯、是有很多問

題。那麼，有沒有員工因為這些個案受罰或甚至是被解僱的？你們有沒有內部懲處呢？

主席：

黃先生。第一部分的資料可否提供？

黃漢興先生：

主席，我正想澄清這個問題，就是第一部分的資料，我不清楚是甚麼資料？是我們已和解的個案，有沒有再要求客戶來協助我們調查那些個案，還是甚麼資料呢？

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

因為.....我解釋一下，在和解時，客戶一定來銀行作出訴求，說我要100%、50%，然後大家當然也有指責等，但我是說在和解後，因為你剛才給我們.....即之前另外一位同事說，你其實在調查之後不覺得有一個個案違規。所以，這個和你有一些和解方案，以我所知道，都是和解很高.....其實和解，大家也知道是甚麼事，你肯和解到85、80時，這些個案本身在銷售過程中，肯定是有問題的，但經你調查後並沒有問題。因為如果你和解便close file，客戶當然是會來的。所以我是說，和解之後的個案，你有甚麼紀錄是屬於你們繼續跟進，可能是員工的紀律處分，可能是內部改善，我們不只要求你是否改善這麼抽象，我是要求一個數字。究竟這些這麼高比例，在一開始的時候，最低限度我手上也有三、四個，為何最後會說違規的一個也沒有呢？

主席：

你的資料就是說，那些.....

梁美芬議員：

和解了之後(計時器響起).....

主席：

.....賠償了、和解了之後的再回來.....

梁美芬議員：

他們有內部和解.....

主席：

.....那些客戶回來協助.....

梁美芬議員：

.....調查.....

主席：

.....銀行內部的調查。

梁美芬議員：

是的，沒錯。

主席：

這方面的資料，可否提供呢？黃先生。

黃漢興先生：

是，主席。當然，如果需要這方面的話，我們可以再翻看。但是，主席，我想回應，一般來說，我們的程序是先調查，客人有投訴，我們不能夠沒有調查便與客人和解。我們已經調查了，然後我們有一個Panel、有一個view，有個view之後，就是給一個方向，我們與該客人如何和解，OK？當然，因為事實上，我們現在說的是相關期內的銷售，換句話說，可能有些個案是有關數年前的事情，亦會有一些情況是，有關的銷售同事已離職。所以，我不是不想回應這個問題，而的確是，以我瞭解，有很多情況、很多個案也會有異，因為時間的推移，有些個案的調查是有困難的，有些個案，即譬如客人直接投訴的那個人已經離開了，那我就未必有人可以.....如果該名同事仍在任的話，我們便會叫該名同事："你自己寫一張statement，寫一張聲

明”。但如果是已離開的話，那便輪到我們在調查的過程中取證方面，只能夠靠一些文件或環境的東西，所以……

主席：

她的問題只是很簡單，為何你答了這麼多其他……(公眾席上有人高聲說話)

請肅靜，各位公眾人士。

問題是，如果你既然回答說在和解之前，一定做完所有調查，甚至請客戶回來提出他們的資料或指證，已經是和解後那便是止點，之後便不會有，那你為何說很多，說該員工離開了等。究竟是在離開後才賠償，抑或在和解之前呢？你是否有兩類情況呢？黃先生。請你說得比較清楚一點好嗎？

黃漢興先生：

主席，我在解釋，因為議員剛才的問題，是指有些個案在和解之後，我們是否再邀請客戶協助調查。所以，我剛才回應的問題，就是我們處理投訴的程序，一般是先調查然後才和解的。我主要是說這點。

主席：

那即是不會有和解之後……

梁美芬議員：

沒有的。

主席：

……再繼續調查？

黃漢興先生：

很少，很少……

主席：

有抑或無呢？是少抑或無……

黃漢興先生：

目前，我應該看不到。因為，主席，很坦白說，那些客戶未必會覺得，"我為何還要花時間跟你說，我已經.....大家已和解了"，客戶也會有自己的工作、有自己的生活。

主席：

但你剛才回答那問題，就是如果是直至和解那刻為止，之前已經進行過所有調查，包括客戶被邀請回去提供自己的資料，或給他機會指證某員工.....

黃漢興先生：

對。

主席：

.....這些已完成了，在那刻來說。

黃漢興先生：

對。

主席：

為何之後還會有事發生呢？你可否清楚一點回答？黃先生。

黃漢興先生：

是，主席，或者容許我再說清楚一點。首先，我回應我們的投訴處理程序，是先進行調查，然後和解。再說回我們那些調查的分類，或為何——我在第二部分回應——為何沒有一些個案是真的違規或嚴重違規？就是因為我講解，有一些情況是數年前的事，我們要確實地有證據證明是某一個銷售同事的違規，可能是有困難；而同時，有些案例亦牽涉到一些銷售同事已離職。這一部分我所說的，是回應第二部分。

主席：

是，好的。現在我們想.....

梁美芬議員：

主席，我補充一句。

主席：

很簡單的。

梁美芬議員：

正正我就問到，你便要講，數字也好，就是有多少同事牽涉這些，可能是嚴重違規，並已經離職的，原因為何？第二，你說幾年前，我剛才提及的個案大部分都是08年8、9月，所以那問題，你說有很多苦主未必想回來，他們事實並不是，很多還告訴我想回來……

主席：

可否簡單問你的問題，因為已過了時。

梁美芬議員：

是，所以我想他回答的就是，你認為一些可能違規的個案，因為那些同事已經離職，甚至是幾年前，這情況，我覺得並非反映現時我們的需要，我們是說最近期的……你究竟有多少……你說着說着便說了同事離職，那你究竟有沒有調查這些嚴重違規的情況，你們有懷疑呢？因為你賠償了85%，你肯定有人違規。

主席：

好，讓他回答你，OK。

把這問題也回答完吧，黃先生。

黃漢興先生：

是，主席。我再次強調，每個個案都有其特殊情況。當然，如果議員說需要我們回去看一看，真的確實有沒有這些例子，可否容許我們回去看過之後才回應？

主席：

好，請你回去看看，然後書面回應吧，如果有資料可以提供的話。

梁美芬議員：

數字，對。

主席：

今天第二輪有兩位，涂謹申議員和甘乃威議員。現在先請涂議員。

涂謹申議員：

主席，我還是再問黃先生，剛才的W44(C) Appendix 31(i)的Appendix 1該處。剛才說的那張債券申購指示，Purchase Order。這張就是，根據藍先生所說，應該迷債便是用這張。那我就撇開這張，請你翻到第2頁。第2頁就是叫做"私人配售票據申購指示"，即是PPN的Purchase Order，是不是？是不是用這張呢，黃先生？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

是的。

涂謹申議員：

OK，好了……

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

……一些相類似的我不再詳細問了。你看到，同樣地，中間有一個文件核對表，這裏有幾項，有4個方格，第一個方格是"私

人配售票據 — 承諾書(副本)"，第二便是"參考條款及條件"，三便是"證監會傳單 — 精明投資"，四便是"投資產品說明記錄"，是嗎？

我剛才就迷債的那個表問過了，同樣，這裏都是這樣寫：本人確認已收妥這些中文或英文語言的以上有關文件，並同意受該等條款約束。就是這樣，OK，是嗎？

同樣，我希望黃先生回去亦可以看看，例如，如果最重要的可能是一、二、四，該3格裏面，如果有些 —— 或者尤其是第一格 —— 沒有"剔"的話，在證據上沒有確認收妥，亦因而他未必同意受到約束等等的個案，希望你回去check一check，然後看看當中有沒有一些仍未和解呢？

OK，主席，行。

主席：

黃先生，可否提供這些資料？

黃漢興先生：

好，主席，我們回去提供這資料。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

好，除此之外，我對於這表格還有一些問題不太明白，譬如我見到，你有一個叫做"資產淨值"，你看到由頂部往下去，然後接着是"票據編號"，是嗎？"資產淨值"，下面有個"票據編號"，是嗎？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

是，是不是那個Notes Code？

涂謹申議員：

然後橫向過去便是"票據名稱"，接着是"票據數目"，在"票據數目"的box裏，我便奇怪，為甚麼會寫着"Min"，或者"最少65"，這裏是不是錯了呢？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，我不能夠回應這問題，可不可以……我相信藍章華先生或者可以幫忙。

主席：

是，藍先生……

藍章華先生：

主席……

主席：

……為甚麼是65，最少？

藍章華先生：

……我們的指引用了一些樣版，這個樣版有時可能會刪了一些東西，這個65應該不是在這位置，可能在刪改樣版時，我們會不會漏刪了呢？或者我可不可以回去拿另外的樣版再交回立法會澄清呢？

主席：

可以澄清這點，因為……

涂謹申議員：

不，主席，我最關心的是……

主席：

是，涂議員。

涂謹申議員：

.....其實你知道這些表，因為雖然字這麼小，這文件是原大的嘛，即原本就是這麼大的，其實字也很小，如果你還印一些無無謂謂、有的多、有的少的話.....即是這裏很奇怪，如果你.....你現在是在宣誓之下向我們提供。這裏寫着"Min"，怎會是票據數目最少買65張，是嗎？我想不會吧，看來也不是。

我們依賴這些文件，作為我們提問的基礎和將來寫東西的基礎。如果你覺得有那些資料不是真、不是準確的話，請你補充和糾正，否則我們便覺得你連陳詞、宣誓的文件都是這樣，我們便很難去做結論，即是這樣子。

主席，另外.....

主席：

請你會後書面再澄清這點，藍先生。

藍章華先生：

好的，主席，我們會書面澄清。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

另外，我想黃先生看下面。好了，有12點，是嗎？12點裏面，第1點我最有興趣，中文這樣說："本人(等)聲明及確認本人(等)擁有交易相關之結構性產品之經驗"。我核對過，前面迷債的沒有這句，OK，前面迷債的那頁有10點，沒有這句的，即是這句很明顯，負責草擬的同事或律師給你們，肯定這是很重要的，OK，開首第一句。

我想問，你的同事，譬如這12句裏面，是否會問一問他："貴客，你有沒有相關的結構性產品的經驗？"然後才讓他簽呢？抑

或，無論如何，總之這張表，你買的話便要簽，簽了你便要說"有"，以往有這經驗。抑或你會問他："你有沒有呀？" 如果沒有，便不能買，因為如果你簽了，理論上你即是要刪去那句，initial並刪去那句，我可能便不能賣給你了。究竟實情、程序是怎樣的呢？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，或者我嘗試講一講那程序，然後，如果我講的cover不足夠，看看藍先生有沒有補充吧。

主席：

好的。

黃漢興先生：

主席，因為這是私人配售的產品，基本上.....尤其是這PPN，我們都需要客人有相關的經驗，所以在我們的銷售程序上，我們的銷售同事的確需要去瞭解客人，問他有沒有相關的經驗，我們有這樣的要求。不知道藍先生有沒有補充？

主席：

藍先生。

藍章華先生：

多謝主席。對，就私人配售來說，產品如果是equity-linked product的話，我們會問客人有沒有equity-linked的經驗，如果客人說有，確認了，我們才可以銷售這產品給客戶，主席。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，反過來說，如果他說沒有，即是你就不會賣給他吧？

主席：

藍先生。

藍章華先生：

主席，是的，如果客戶說沒有經驗，我們便不可以銷售這產品。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

好的。或者我請藍先生看一看，上一次我問過黃先生，或者藍先生可以看一看，那個Appendix 36。這是上一次問過的，叫做"引導式評估"，即是Wyatt惠悅公司替你設計的那張問卷。

好了，該處有15條問題，是嗎？雖然上一次說過，中英文裏面的東西未必對應的，不過不要緊，我看過那15條問題，似乎都是對應的，即後面asset allocation的才不對應。

好，第13條，或者看中文吧，好嗎？你找到了嗎.....

主席：

你繼續問吧。

涂謹申議員：

第13條就是："閣下有以下哪項投資經驗？"這裏有6個box，6項：股票、債券／票據、外匯、期權／期貨、投資基金、結構性產品。以我所知，這份東西，根據你們的要求，1年內有效，是嗎？那好了，如果客戶在這裏沒有"剔"結構性產品，你會否讓他買PPN呢？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，這方面，實務上我不是太清楚，可否請藍章華先生回應呢？

主席：

好的，藍先生。

藍章華先生：

多謝主席。主席，我們問客戶有沒有經驗，是問客戶有沒有 equity-linked 產品的經驗，並不一定符合這個方格的問題內.....

涂謹申議員：

但是，你的.....

藍章華先生：

.....我們會口頭問客人的。

涂謹申議員：

但你的表.....

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

.....你看回Purchase Order方面.....

藍章華先生：

是。

涂謹申議員：

.....剛才看過的那處，它真的寫着"本人聲明及確認本人擁有交易相關之結構性產品之經驗"啊。

藍章華先生：

是。

涂謹申議員：

如果你這份問卷裏第13條，結構性產品都沒有經驗，那麼你即是說，這兩個"結構性產品"的字是不同的，英文是一樣啊，structured product，都一樣啊。

主席：

藍先生。

藍章華先生：

主席，這個結構性產品可以包含差不多4種產品，譬如說currency-linked, interest-linked, credit-linked或者equity-linked。我們要求客戶，如果買的那隻私人配售產品是equity-linked的話，客戶要有equity-linked的經驗。我們會口頭問客戶，客戶確認"是"，我們才會進行這宗銷售，主席。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，即你的答案是否即使問卷第13條"剔"了結構性產品，在你買PPN時，因為這裏第一句說"結構性產品"(計時器響起).....你所說的是要equity-linked，即與股票掛鈎，所以，即使問卷"剔"了"結構性產品"，你都要再問他，在那4種當中，你有沒有股票結構性產品的經驗，意思是否這樣呢？

主席：

藍先生。

藍章華先生：

主席，是的。

涂謹申議員：

OK.....

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

反過來，如果客戶在問卷裏連任何結構性產品(第六個box)都沒有"剔"，即是換句話說，即使他現在跟你簽了這份PPN，這份認購表，其實似乎都有點不妥當啊，你也不應該賣給他的。

主席：

藍先生。

涂謹申議員：

是否這樣呢？

藍章華先生：

主席，我們是口頭上問客戶有沒有股票掛鈎產品的經驗，不是倚賴這個問題的，在當時來說。

涂謹申議員：

主席.....

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

.....我可否邀請或者黃先生／藍先生回去check一下，看看如果他果真在該份問卷中，是很近期的，即你的Purchase Order是

很近期簽的，就說甚麼結構性產品經驗都沒有，當然，我不會排除他可能兩日後，他突然間在另一家銀行做了一個結構性產品的、equity-linked的，然後，接着他便填這份PPN，說："呀，我有經驗，昨天有了經驗"，否則的話，你是否應該都檢討一下，有沒有這類滄海遺珠，在這兩個不對之下，要重新考慮應否和解或如何賠償呢？你會否回去這麼做呢？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，首先我為剛才議員提出我們提交給立法會的一些文件的疏漏表示歉意，這方面都是我們做得不小心。議員提出這點，我都認為我們有需要回去看看，然後，核對一下有沒有這類情況，然後我們考慮如何去改善，主席。

主席：

是，請會後提供這些資料，黃先生。黃先生，請會後提供這些資料。

黃漢興先生：

嗯。

主席：

是嗎？可以吧？

黃漢興先生：

可以的。

主席：

涂議員，還有嗎？這條問題還有嗎？

涂謹申議員：

我還有下一輪，是嗎？

主席：

好，好。先是甘議員，甘乃威議員。

甘乃威議員：

主席，我跟進剛才問有關與客戶和解方面。剛才黃先生回答我們其他同事的問題時提到，當苦主和解了後，你們便沒有再調查下去，你剛才有一個理由是，那些苦主都未必願意再來協助你們調查。但是，我想問，剛才在說，因為如果那些苦主願意的話，他們是否可以再啟動其投訴呢？一如我剛才所說，有些和解個案是低至三成，我想很明顯，實際上他們對當時的環境，未知道實際情況是怎麼樣。在這情況下，第一，你們會否願意主動跟這些客戶接觸，譬如我剛才提到Constellation這隻產品的那些苦主，你們可以主動與他們接觸，再商討有關情況。當然，星展銀行的相關協議只對星展銀行有約束力，即是與金管局及證監會，但我剛才說過，那項協議，證監會曾發送資料給所有銀行——據我理解都有——它要求其他銀行，你賣這隻產品，如果你的客戶本身屬低風險的……即是客戶的個案，你都應該參照這個協議。你們會否重新啟動，與你們買了Constellation產品的相關苦主有一個接觸？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，當然，每一宗個案都有其獨特的地方。如果客人或投資者再回來找我們，我們當然需要並通過我們這個加強投訴程序處理來與客人再商討，主席。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，大家都知道，那些苦主可能已經簽了一些和解協議，他又不可以公開再向其他人作披露，我相信在協議內，都估計你們可能會要求他們取消相關的投訴等，他們很擔心實際上會

再被大新銀行指他們違反協議，要控告他們。我很清楚.....你們可否向委員會說出，你們在處理這些投訴的方法上，是否用一種所謂威嚇的方法，令這些苦主不敢再作出投訴，否則，你們是否可以如我剛才所說，主動與他們再聯絡，看看他們的情況如何，亦不應該阻止他們再向監管機構作出投訴呢？這才是一個恰當的程序，否則，永遠.....你們的投訴，你們曾犯的錯處，好像現時般，你就自己認為一宗都沒有錯的情況就會出現。

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，客人可以找我們再次提出他們任何的訴求，主席。當然，我們一樣會很積極去因應每宗個案不同的情況，去積極回應他們，主席。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，我希望黃先生實踐你的承諾。主席，我再跟進，想問有關職員的所謂Appraisal。我見到有一份表格，在Appendix 62，這是你們大新銀行的"Performance Appraisal Report"。據我理解，這是與職員進行appraisal時的報告。主席，我看過這份報告內沒有一項.....或者不是特別明顯提到，職員在售賣產品的成績作為Appraisal Report。第一，我想問，除了這份報告外，大新銀行如何處理那些職員本身售賣產品的成績，以作為他們每年的評核，因為這份報告內是沒有。如果沒有的話，究竟那個成績是否你們作為評核他們每年的表現的考慮呢？這方面，會否是其中一個所謂加薪的考慮呢？在這份報告以外還有沒有文件呢？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，我們進行Performance Appraisal時，有關同事，我們是用這份文件。剛才的問題是，我們是否沒有考慮其業務的業績呢？其實，主席，我們在Group 1的Job Factor第2項，基本上，我們不是用一個量化的方式，是由他的主管，即是那個銷售同事的主管，在這處形成了一個評級了，因為大家可以看到，我們整個Performance Appraisal，基本上評估他的質素多於評估他那量的，而例如有些因素相當難以量化，如果我量化他能做多少生意，那我如何量化合規的方面呢？他平時工作的時候，其合規水平是怎樣呢？這些事項在我們的系統裏，我想解釋的是，通常一位同事有一位主管或他的上司做評審，根據這份表格填寫，然後為了避免人與人之間一些弄權也好，或甚麼問題也好，我們必須有一個Countersigning Manager，有上司的上司提供多一個view。我們的系統便是這樣，主席。

甘乃威議員：

主席，我的問題是，是否在這份表格以外，你便沒有所謂量化他的銷售業績？因為我看，剛才黃先生提到你的Group 1 – Job Factors也不是說他的銷售業績，純粹說他的Technical Know-how和Work Output，沒有談他的銷售業績究竟如何。因為我們有一些……你們大新銀行的職員也向我們反映，其實業績很影響究竟他們未來工作晉升機會等等，但這份表格卻沒有反映出來。究竟，第一，剛才講到有沒有其他表格？如果沒有的話，你怎樣在業績方面，究竟你怎樣在他的工作表現方面能夠反映出來呢？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，我再次強調，我們沒有第二份Performance Appraisal。如果我是主管，其實他的業績表現，便是主管對這位同事的表現，可以在overall performance rating表現出來，例如，如果那同事，我覺得他的業績相當優秀，而同時他的服務水平、合規、他與同事的合作、團隊精神等等都好的話，我可以給他一個rating，就是一個overall rating 6。我們做了performance rating，

有了overall performance rating的時候，我們進行薪酬調整時會與這overall performance rating掛鈎的，主席。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，我想問完最後一個問題，便是你們銀行職員的佣金。我不知道，可能其他同事已問過，主席，有的話，你可以告訴我。

主席：

是。

甘乃威議員：

PPN、Minibond、Constellation這3隻產品，如果你們大新銀行的職員售賣之後，最前線售賣的職員，他們可以獲取多少佣金？再上一層的分行，可能是Branch Manager，會否也可獲取佣金？百分比是多少？可否告訴我們委員會？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，或者我總體地回應一下，細節方面，或者(計時器響起)藍章華先生可以回應。我想回應一點而已，就是我們的獎金鼓勵制度，沒有任何獎金直接與雷曼相關產品掛鈎，主席。或者除了這點之外，藍先生可以講解一些細節。

主席：

藍先生，有沒有補充？

藍章華先生：

多謝主席。剛才我已說過，關於我們分行同事的獎勵計劃，是基於該分行與該同事的整體表現而發放獎勵，表現除包括成績之外，就是服務水準和合規的程度。經理也要看整間分行整體的生意表現、整體服務和合規的表現而得到其獎勵，並沒有直接與1隻產品掛鈎。

主席：

是，好的，OK。

甘乃威議員：

主席……

主席：

是，甘議員。

甘乃威議員：

我想搞清楚，是否即是說，如果同事賣了產品，總之賣了結構性、投資性產品予1位客戶的時候，譬如我賣出的可能是100萬，他不可在100萬中獲取特別的獎金，他不會的。你剛才說你不會有特定的產品，PPN、Minibond或Constellation，你便不會，但實際上，是不是賣這些產品的同事，會就其銷售的金額得到一個百分比的佣金？譬如我這個月賣了100萬的產品，我便可得到——舉個例子——0.05%，是否這樣？還是沒有的，完全沒有的？

主席：

你想問佣金還是獎金，甘議員？

甘乃威議員：

因為我不知道其制度如何，可能是commission也好，bonus……因為我不知道其制度會是怎樣的。

主席：

是，讓他回答吧。

黃先生。

黃漢興先生：

主席……

主席：

佣金和獎金。

黃漢興先生：

……我們的是獎金，不是佣金。回應剛才議員的問題，如果同事做了1個100萬的投資產品，我們不是針對說，不是說雷曼，這當然有助他達成上司給他大約的業務目標，有幫助他達成。如果他能夠達成他的業務目標，便有利於令他可以得到有關的獎金了。這便是我的回應。

主席：

OK，因為我們今天的研訊時間在11時半便結束。梁國雄議員剛剛回來，我讓他提問，接着第三輪還有涂謹申議員排隊。

梁議員，你剛才把一些問題紙給了我，可否給證人？

梁國雄議員：

可以，可以。

主席：

我現在或者請職員交給他。

那麼，請你掌握時間了。

梁國雄議員：

……我怕他看不到。

主席：

梁議員，請你掌握時間，10分鐘。

梁國雄議員：

好，行。

主席：

請你提問，梁議員。

梁國雄議員：

根據一些大新客戶告訴我，你的職員在2008年8月仍然向他們推銷，以private placement方式購買雷曼債券。金管局是否在2008年8月之前已通知你不要再賣雷曼產品呢？有沒有這件事呢？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，以我所知，我們並沒有收到監管機構在08年8月之前通知我們不要再賣雷曼產品這個通知。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

你說沒有，是嗎？行，沒問題。

第二就是，根據《公司條例》附表17，有否規定private placement售賣的債券，每一宗交易不能夠低於50萬港元？《公司條例》附表17。

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，以我所知，當然我不是律師，以我所知，私人配售的方式，在《公司條例》之下有不同的應用。當然，有一個應用是不能夠低於50萬港元，但亦有一些應用可以低於50萬美元，但不能夠超過50個offer或50位客人，還有其他別的應用，這是我的回應，主席。

主席：

你剛才第一點，黃先生，你的意思是否指這類資料是律師才知道？你是否這樣回答我們？

黃漢興先生：

當然，細節方面，《公司條例》中的確有很多涵蓋。

梁國雄議員：

不如我讀給你.....

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

.....不如我讀給你聽吧。這是我引述的："《公司條例》的招股章程制度的豁免條文載於《公司條例》附表17。當《公司條例》內任何一項豁免條文適用於某份文件，以致該文件無須遵從招股章程規定，則《證券及期貨條例》要求文件獲得批准的規定亦不再適用。附表17的豁免涵蓋以下要約：(i)向不超過50名人士作出；(ii)最低面額不少於50萬港元；(iii)最高總值不超過500萬港元；及(iv)向專業投資者作出。" 4個條件。我想請教你，如果大新賣的產品不符合這4個條件，你是知不知道的？你有沒有拿着這4個條件處理那些產品？你剛才是不知道的吧，那你這裏有哪位同事是知道這些條例的？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，我剛才說的就是議員剛才說的第一項，就是不超過50個offer那一項。

梁國雄議員：

即是……

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

即是你的意思是說，如果不超過50個人作出，就不受那50萬港元的規限，是否這個意思？你的理解就是這樣，所以大新設計的產品就是這樣設計的，是嗎？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，那產品不是我們設計的，我們只是一個分銷的機構，那產品的設計仍然是由發行行設計的。

梁國雄議員：

是。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

換言之，就是說當你選擇賣不賣那產品的時候，你是拿着這些《公司條例》看的，是嗎？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，我記得以前在這裏作供也有提過，一般用甚麼方式、通過甚麼渠道銷售一個產品，這些渠道很多時候都是經由發行人向我們提議的，然後我們去考慮，當然我們的考慮包括客人的需要等因素，所以我們是基於這些理由用50個offer這個方式銷售的，主席。

梁國雄議員：

我再跟你說一次。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

你說是發行人設計了怎樣銷售，你只是執行而已，抑或是大新銀行拿了那些產品回來後，自己決定怎樣銷售。你可否跟本會說？

主席：

黃先生。

梁國雄議員：

你說得不清楚。

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，是由發行人向我們提議我們可以用甚麼方式銷售，然後，當然我們也需要考慮吧，因應客人的需要考慮後，我們會作出決定是否通過某一個方式銷售，主席。

梁國雄議員：

主席。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

主席，我想請教他，他說根據客人的需要，客人的需要是怎樣取得的呢？是你用民調做了而取得的，還是……

主席：

黃先生。

梁國雄議員：

你現在說得很混亂啊，你說那個發行人決定怎樣銷售，你根據你的意見去看看那種銷售方法好不好，接着又根據你們瞭解客戶的需要再決定怎樣銷售。到底是怎樣的呢？那issuer已經不見了，那issuer是不存在的，這就是為甚麼破產了就沒人負責吧，那麼issuer怎可教你怎樣賣呢？你怎樣瞭解它的東西，你是怎樣問它的呢？

主席：

黃先生。

梁國雄議員：

抑或你是跟SPV說的呢？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，我也是這樣回應，是由發行商向我們作為分銷銀行提議，他們建議我們可以考慮或者可以用甚麼形式銷售。當我們考慮這些形式，通過甚麼形式銷售的時候，我們需要考慮我們

認為這些銷售方式是否符合我們客人的需要。當然，我們對客人需要的理解，這是我們一直以來對客人的瞭解及我們不時有掌握市場上資料，包括一些我們的競爭者，我們的peers bank它們的做法，行業上其他銀行的做法，這些都是我們考慮的因素。所以，經考慮這些因素後，我們便會作出決定，我們是否接受發行商這些建議，然後通過某一個方式銷售的，主席。

梁國雄議員：

主席。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

我再想請教他，他說他考慮了這麼多的因素才決定是否接受發行商那種銷售的方法，這對我來說是非常新奇的說法。你以為你可以不跟隨發行商的方法銷售，抑或你可以決定不賣那東西呢？如果你認為那銷售方法不好的時候。

主席：

黃先生。

梁國雄議員：

抑或你可以改的？

黃漢興先生：

主席，當然，如果我們認為發行商的提議或建議我們不接受的話，我們當然需要跟發行商說我們不打算用某一個方式銷售某一個產品。

梁國雄議員：

喲。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

我跟你這麼說吧，我給你舉個例子，你們有一位客戶，你們已賠了錢，你們賠了錢的客戶跟我說，大新向他推銷以港元25萬購買"雷曼兄弟2年期港元指數紅利定息保本票據"，非常之長的東西，他說LM 2-Year HKD Index Bonus Fixed Coupon PPN – Private Placement，這宗交易為何會成立的呢？你為甚麼會全數賠償給他呢？

主席：

黃先生。

梁國雄議員：

如果你的說法是這樣的時候，經過你那麼強的監管，你不如現在問你旁邊那位……

主席：

讓他回答吧。

梁國雄議員：

這個"雷曼兄弟2年期港元指數紅利定息保本票據"，你是怎樣決定賣這隻東西，以及事後有沒有檢討過呢？如果有的話，可否給本會呢？

主席：

黃先生。

梁國雄議員：

整個過程。

黃漢興先生：

主席，我不明白我應該回應些甚麼問題。

主席：

要再澄清問題，梁議員。

梁國雄議員：

好，我的問題很清楚，你不要理會我說甚麼，你可否向本會提供"雷曼兄弟2年期港元指數紅利定息保本票據"，第一，有關其銷售量、賠償額，你們怎樣訓練你們的職員去賣這隻東西，以及你怎樣決定賣這隻東西，4個。4個，有沒有相關的文件？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，我們可否會後提供？

主席：

我相信要……或者這樣吧，因為梁議員你總共有19條問題……

梁國雄議員：

是的，不夠時間。

主席：

你同意讓黃先生和藍先生回去以書面回應所有問題嗎？好嗎？

梁國雄議員：

哦，不要緊。

主席：

你手上有那份文件吧，黃先生，那麼你回去跟進這19條問題。

梁國雄議員：

如果你不清楚，你可以告訴秘書處再轉告……

主席：

你不用提那麼多意見，讓他回應好了。

梁國雄議員：

OK。

主席：

OK，好吧。

梁國雄議員：

因為他好像不太知道我在說甚麼。

主席：

不是，你有文件在就可以看到的了。

梁國雄議員：

OK，好。

主席：

好，現在剩下一丁點的時間，還有第三輪的涂謹申議員，請你開始。

涂謹申議員：

主席，我這些……

主席：

抓緊時間，涂議員。

涂謹申議員：

.....比較瑣碎，同樣是Appendix 36那裏，"引導式評估"那裏，最後有一些所謂叫做asset allocation，即是那投資組合應該怎樣分布，無論中英文也不要緊，我先當作是看中文。OK，譬如舉個例子，這裏有4類，從最保守到最進取，但這裏似乎還是債券、現金及股票(不同國家)，我想問，如果是迷債、PPN、Constellation那些，你們會是屬於哪一類的？

主席：

黃先生。

黃漢興先生：

主席，我可否請藍章華先生幫忙回應這個問題，因為這是實務上我們在前線做評估的。

主席：

藍先生。

藍章華先生：

多謝主席。主席，我們這個問卷最後得出的是客戶知道其風險可接受能力是1、2、3、4，其實我們那個pie，那allocation，我們是沒有用的，所以我們不會用這pie來做一個產品的考慮，以及我們根本不會提供意見和建議予客戶買產品，因為我們只是一個.....我們不提供意見的，所以我們不會用到這個pie的，主席。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，我很疑惑，你看看上面寫甚麼，你說："多謝閣下完成投資風險評估問卷，依據閣下的答案....."，即前面的15條了，"閣下的風險承受程度屬於....."，你便會從1、2、3、4之中"剔"1格，"剔"了，除非你這裏沒有那些投資組合，你有，如果

有的時候，譬如客人問你，你現時叫我可能買這Minibond或PPN，即是屬於哪一類呢？那即是你的答案就是，你不用理會這裏吧，即是你的答案就是你不用理會這東西，不用理會了，你買吧，即是這樣。

主席：

藍先生。

涂謹申議員：

是否這個意思？

藍章華先生：

主席，剛才我說過，我們沒有用這個pie chart去做建議，因為我們的銷售過程是不做建議的，所以最後買哪一隻產品，都是我們尊重客人的決定，主席。

涂謹申議員：

不是，主席……

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

……譬如很簡單，假設你"剔"了……碰巧那15條我填完了，是保守的，OK，就是"1"，保守的。接着，你就說買Minibond、PPN或Constellation，那因為你那份問卷是給我的，就在這裏的嘛，是嗎？如果我問你，那即屬於哪一類呀？你接着便說："不屬於"，抑或是"你不用理會了"？你會如何回答呢？你的同事。

主席：

藍先生。

藍章華先生：

主席，我們在產品風險評級出來之後，如果客戶是"1"的話，我們的風險錯配是不可以超過"2"的，所以客戶不能買風險"4"的產品。我們用這風險級數來比較，主席。

涂謹申議員：

主席，不是……

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

……你看清楚。我假設，我真的是保守型，即"剔"了的結論是保守型。是你說的嘛，你記着這是白紙黑字的，你說參考投資組合，債券是35%、現金是15%、股票就是其餘的。那你假設我參考了這個，我表示你這迷債、PPN、Constellation我都想買，我會問你，那即是屬於哪一類呢？我想跟你這個參考來allocate，即分配資產。你的意思就是，總之你是保守型，所以你買這3類都不可以，所以便不讓他買了，除非他填寫那個甚麼風險 mismatch 那處，然後這幾項便完全不解釋了，是否這個意思？

那我當作最後如果我是進取型，進取型即是我可以購買你的迷債之類，是嗎？你這裏接着說，零債券、零現金，100%是股票。我問你，我現時在買Minibond、PPN、Constellation，是否屬於這個資產類別呢？你都不回答，是否這個意思？即實際是否這樣的？

主席：

藍先生。

藍章華先生：

主席，是的，我們剛才說過，就是我們這個pie chart是不用的，最後我們又是……我們不會給客戶提供建議買哪一隻產品，所以最終都是客戶決定進行甚麼投資，他自己做決定的。

涂謹申議員：

主席……

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

……你不用的話，寫出來幹甚麼？(公眾席上有人高聲說話)
你不用的意思即是……

主席：

請肅靜。

涂謹申議員：

……你的同事不會講……

主席：

請保持肅靜。

涂謹申議員：

……這個表，不過希望這個表能夠誤導他，或者能幫助他，
是否這樣呢？

主席：

藍先生。

藍章華先生：

多謝主席。我們不會用這個pie chart，所以我們不會用這個
pie chart去如何誤導客戶，這不是我們的intention，主席。

涂謹申議員：

但是……

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

.....但是那個作用，寫在這裏幹甚麼呢？這裏說"參考"嘛，即是可以參考了。你寫在這裏，你卻想他不看，那你不如把它刪除，你為何要這樣寫在這裏呢？你記着，如果你一說進取，如果他真的參考你的話，便即是100%全部買東西了，"斗零"現金、"斗零"債券都不保存了。你是否.....我想問.....不，還是這樣講，現時2010年了，你的這份問卷是否還有這個你不用的東西，而他卻要看到的東西存在？

主席：

藍先生。

藍章華先生：

主席，我們現時沒有用這問卷了，我們有一份新的問卷。

涂謹申議員：

那還好一點。即是那問卷是.....

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

.....沒有這些資產分布的，是嗎？

主席：

藍先生。

藍章華先生：

現時這問卷沒有，主席。現時用的問卷沒有。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，我或者希望藍先生再看的就是……

主席：

可不可以就這點，涂議員，加一句好嗎？還有一點……

涂謹申議員：

好。

主席：

……就是問一問他，何時開始不用這份問卷？

藍章華先生：

主席，我們在雷曼宣布破產之後，有一段時間，我們自動停售產品，之後便沒有用了，確實日子我要回去看看，我可否容後再回答？

主席：

你把資料給我們吧，藍先生，書面提供。

藍章華先生：

是，主席。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

為何不用呢？你現時仍有賣這些產品的嘛。

主席：

藍先生。

藍章華先生：

主席，現時我們做投資服務是用新的問卷的，主席。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，可否簡單講一講，新的問卷與這份相比，有何好處？

主席：

藍先生。

涂謹申議員：

即你是有好處的，不是有壞處吧，是嗎？

主席：

藍先生。

藍章華先生：

主席，設計新的問卷，我們用不同的顧問做出來，當中的分別如何，我們沒有正式的比較。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，我想問藍先生，你覺得新的問卷較這份好，還是，總之是不同就行，不是更好的也不要緊，更差的都OK，是否這個意思？

主席：

藍先生。

藍章華先生：

主席，我們用的新問卷是我們現時覺得適合用的，但我們沒有作一個比較，所謂更好、更差的，我們沒有作這個比較。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，或者都提供新的問卷給我們看一看，好嗎？

主席：

可否提供新的問卷？

藍章華先生：

主席，可以，我們會後提供。

主席：

OK。

涂謹申議員：

主席，我……

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

……最後一組問題就是在Appendix 31(ii)。

主席：

31的第幾？Part幾？

涂謹申議員：

不是，Appendix 31。

主席：

是的。

涂謹申議員：

羅馬括號"ii".....括號羅馬"ii"，sorry，第6頁。這份叫做Branch Operations Manual，是Wealth Management System，第6頁。這裏提到Risk Assessment。我想問一問，最重要就是因為現時這個date，是08年4月，即是這份文件，由Operations Design and Development Department發出的，OK。你用這份manual時，是否仍在用惠悅這份問卷？08年4月。

主席：

藍先生。

藍章華先生：

主席，是，當時還在用這份問卷。

涂謹申議員：

好了，我這裏看到，第6頁.....

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

.....這份manual，寫着"Risk Assessment"該處，寫着："Only Guided Assessment is available"。這便有趣了，它說原來這裏有15條問題，10條是有100分的，總分為1 000分，即10乘100，但其中有5條問題是新加入的，不計分的。我問藍先生，這15條問題 —— 剛才看完了 —— 哪5條是不計分的？

主席：

藍先生。

藍章華先生：

主席，最後的5條是不計分的。

涂謹申議員：

嘎？

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

哦，你是否知道為何不計分？

主席：

藍先生。

藍章華先生：

我們的顧問當時第一個版本是10條，之後提議加5條。我們的顧問只說首10條是計分的。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

即是你不知道為何不計分的，你只知道(計時器響起)是不計分，但不知道為甚麼，是嗎？

主席：

藍先生。

藍章華先生：

主席，他們沒有詳細解釋為何不計分的理由，我們當時的感覺就是，該10條計分已經充足作出這評分的用途。

涂謹申議員：

OK，最後了……

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

……第6頁這裏有個scoring table，原來250分或以下就是最保守，每250分一組，最進取的就是750分或以上。我想問你，最後，這裏你已經有一句是這樣的，說："The result of the assessment indicates the customer's risk tolerance level for the purpose of the General Guidelines of Suitability Checking"。我們知道證監會有一個要講風險和評估的東西，即客人，似乎這裏就是，這份問卷就是唯一用來評估這客人可以承受甚麼風險的問卷了，是嗎？

主席：

藍先生。

藍章華先生：

主席，我們在開戶書內，都會問客戶的年紀，或者我們會觀察和詢問客戶的學歷或者有沒有視力障礙，以及如果客人另外有3個不匹配，譬如風險集中、沒有相關經驗或年期多於其3年的投資期，該3項都是考慮之列，主席。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

你們會否核對一下，剛才說的開戶那一份，與這份15條答案會不會有衝突？

主席：

藍先生。

藍章華先生：

主席，我們開戶書裏面說客戶的Know Your Customer，在那方面主要是取得customer的personal data，譬如出生日期、職業、住址、身份證等資料。在這裏面，我們可以看到其年紀，或者我們會詢問客戶的學歷，所以兩個資料對我們來說都是有用的，主席。

涂謹申議員：

主席，我問題是……

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

……你會不會check一些資料有沒有衝突，及會不會綜合一下他是否適合買某些產品。剛才我舉了一個例子，有可能有些事是有衝突的，對嗎？

主席：

藍先生。

藍章華先生：

主席，如果是我們Know Your Customer的資料以及風險評估的資料有不相配的地方，我們便會詢問該客戶。

主席：

還有沒有跟進……

涂謹申議員：

然後，會不會還有一份是最後check完後再確認，還是check完後就記在腦中，只有該主任才知道？

主席：

藍先生。

涂謹申議員：

即是換了主任，再看書面就再check過？

主席：

藍先生。

涂謹申議員：

再問過？

藍章華先生：

多謝主席。除了開戶書及這個風險評估之外，如果遇到那些情況，我們需要填一張 Investment Product Explanation Memorandum，那裏也有些資料的，主席。

涂謹申議員：

我知道。

主席：

還有沒有跟進，涂議員？

涂謹申議員：

但如果你說你看到有些衝突，你再問他，他就口述，那麼口述的會否寫下來，抑或純粹記錄在RI.....即是用證監會的說法，由相關個人，即持牌個人記住而不會寫下來？

主席：

藍先生。

藍章華先生：

主席，同事要填我們那些form，如果有衝突的話，該同事要詢問那位客戶，然後填上正確的答案，替客戶填的，在Investment Explanation Memorandum那裏是可以做這個填寫的。

涂謹申議員：

是在哪一張form？

主席：

藍先生。

涂謹申議員：

主席，我問完了，回答完這條。你告訴我是哪一張form就行了。

藍章華先生：

好的。主席，如果我們翻開Appendix 31(iii)，在文件後面，有一份文件叫"投資產品說明記錄"那裏是有些資料的，主席。

涂謹申議員：

在那疊文件裏面第幾頁？

藍章華先生：

在General Guidelines of Suitability Checking for Investment Services那份文件之後的第1個附件，主席。

涂謹申議員：

OK，即是第2頁至.....即是整個附件，這個就最準確了？即是如果兩者有衝突，則這個就最準確了，對嗎？

主席：

藍先生，是不是這樣？

藍章華先生：

主席，這個說明記錄是記錄客戶的資料的。

主席：

還有沒有跟進，涂議員？

涂謹申議員：

不是，主席。現在我的問題是，如果那份問卷與你說那些開戶資料表面上是有衝突的，即譬如說他投資甚麼horizon、經驗那些東西，是不是你用這個.....最後問了他，那些東西就會寫在這裏，最後這個就最準確了，是不是這樣？

主席：

藍先生。

藍章華先生：

主席，如果那些資料是不清楚的話，我們的同事會向客戶澄清的。那3份紀錄我們也要求是準確的，不能說哪一份比哪一份準確的，主席。

涂謹申議員：

不是的.....

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

.....如果你真的是有衝突的，你不能迴避的。因為，舉例說如果他說他屬意是甚麼風險，那麼可能他開戶時填了一堆與這個不同的也有的。即是他有很多種類型，無論是投資經驗，投

資的目標，或者其他承受風險的相關問題，是有可能開戶那份與這份問卷是不同的。

主席：

藍先生。

藍章華先生：

主席，如果議員指時差的問題，因為該份風險評估是一年有效，除非該客戶提出背景有改變要重做。那份開戶書，即是投資戶口開戶書，是第一次開戶時開的，而這個"投資說明記錄"是每一次做買賣都要用的，如果那位客戶是在這個情況之下，所以這個會是最.....如果說在時間方面，這個會是最up-to-date的。

主席：

涂議員，差不多了吧？還有沒有？沒有了吧？(涂議員示意沒有) OK。

黃漢興先生，藍章華先生，多謝你們兩位今天出席研訊。小組委員會向你們取證的工作到此暫告完畢，不過有需要的時候，小組委員會會再傳召你們出席研訊。2010年8月17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或器材，以便小組委員繼續內部商議。

現在我們暫時休息數分鐘，請各位在11時55分返回會議廳，繼續我們的內部商議。

(研訊於下午11時47結束)