

花旗銀行(香港)有限公司

回應日期為2010年5月28日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  
的事宜小組委員會的信函所提交的呈述

2010年5月28日研訊跟進事項

有關以下各項事宜的資料

(包括相關文件及紀錄(如有的話))

1. 關於在2007年3月至2008年6月期間曾向花旗銀行(香港)有限公司(下稱"香港花旗銀行")購買雷曼兄弟(下稱"雷曼")相關市場掛鈎票據(下稱"MLN")及雷曼相關股票掛鈎票據(下稱"ELN")的1 421名客戶，請提供以下資料：
  - (a) 有關客戶概況的分項資料，包括客戶的年齡、教育程度、職業及成為香港花旗銀行客戶的年期；
  - (b) 該1 421名客戶曾填寫的投資風險評估問卷副本(可遮蓋個別客戶的身份資料)；
  - (c) 在香港花旗銀行持有定期存款的客戶人數；
  - (d) 在(c)項所述客戶中，用已到期的定期存款收益購買雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN 的客戶人數；及
  - (e) 在(d)項所述客戶中，在購買該等雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN 之前從未購買過結構性金融產品的客戶人數。
  
- 1.1 請參看隨附的表 1 至附表 4，內載關於在 2007 年 3 月至 2008 年 6 月期間曾向香港花旗銀行購買雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN 的 1, 421 名客戶的分項資料（包括其年齡、教育程度、職業及成為香港花旗銀行客戶的年期）。

表 1：教育程度

教育程度	%
大學以上/大專/大學	62%
中學	28%
小學	1%
沒有提供	9%
總計	100%

表 2：年齡

年齡	%
65 歲或以上	8%
65 歲以下	92%
總計	100%

表 3：職業

職業	%
經理/管理人員	41%
專業人士	13%
商人/企業家	11%
家庭主婦	11%
退休人士	10%
行政人員/銷售人員/白領人員	10%

其他	4%
總計	100%

表 4：成為香港花旗銀行客戶的年期（於有關客戶向香港花旗銀行購買雷曼相關 MLN/ELN 的時候）

成為客戶年期	%
10 年以上	41%
5 年以上至 10 年	30%
1 年以上至 5 年	18%
1 年或以下	11%
總計	100%

- 1.2 小組委員會了解到檢索由該等 1,421 名客戶所填寫的風險評估問卷是一項費時的工作。香港花旗銀行的特派人員現正急先檢索有關風險評估問卷，務求在 2010 年 6 月 4 日之前向小組委員會提交有關風險評估問卷的副本。
- 1.3 在該等 1,421 名客戶中，有 592 名客戶在緊接其向香港花旗銀行購買雷曼相關 MLN 及/或雷曼相關 ELN 之前，在香港花旗銀行已有定期存款。
- 1.4 在該等 592 名客戶中，有 366 名客戶以其到期的定期存款所得款項購買雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN。
- 1.5 在有關期間內，在該等 366 名客戶中，有 76 名客戶在購買雷曼相關 MLN 及/或雷曼相關 ELN 前，從未向香港花旗銀行購買任何結構性金融產品。

2. 投訴香港花旗銀行的部分人士指稱，他們被要求在空白的投資風險評估問卷上簽署再由銷售人員填寫該問卷，又或在已由銷售人員填寫的投資風險評估問卷上簽署。請確認，在該1 421名客戶之中有否任何個案涉及香港花旗銀行銷售人員以上述方式為有關客戶填寫投資風險評估問卷。

2.1 就該等 1,421 名客戶而言，在有關風險評估問卷上的答案均是由該等客戶自己填寫，或是由香港花旗銀行前線銷售人員按照客戶的指示代其填寫，並經客戶在有關風險評估問卷上簽署，以承認及確認該等答案。

2.2 香港花旗銀行並沒有發現任何證據證明在該等 1,421 名客戶中，有任何客戶曾被要求在空白的投資風險評估問卷上簽署，然後由前線銷售人員填寫該問卷。

3. 請提供下列文件的樣本：

(a) 須由容易受損客戶及新客戶填寫的“投資及保險產品 —— 附加客戶調查表格”(investment and insurance product - additional client demographic form)；

(b) 處理客戶投資風險評估的偏差的特定表格；及

(c) 須由客戶簽署的雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN 認購表格。

3.1 請參看隨附的由弱勢社群客戶填寫的“投資及保險產品 - 附加客戶資料”樣本。

Annex 1

3.2 對於客戶投資風險評估的偏差，由主管人員在有關風險評估問卷上加簽予以核准。

3.3 請參看隨附的雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN 認購表格樣本。

Annex 2

Annex 3

4. 從 W34(C)第53.2段所見，截至2010年3月31日，香港花旗銀行在接獲的594宗涉及雷曼相關 MLN 及 ELN 的客戶投訴中，已和解56宗個案。請提供以下資料：

(a) 該594宗投訴按(i)雷曼 MLN 及(ii)雷曼 ELN 劃分的分項數字；

(b) 該56宗個案按(i)雷曼 MLN 及(ii)雷曼 ELN 劃分的分項數字；

(c) 在該56宗和解個案中，以支付投資金額的100%作為和解的(i)雷曼 MLN 及(ii)雷曼 ELN 個案的分別數目；

(d) 在該56宗涉及(i)雷曼 MLN 及(ii)雷曼 ELN 的和解個案中，除(c)項所述個案外，其餘個案的和解金額(以投資金額百分比列出)的分項數字；及

(e) 香港花旗銀行批准就該56宗個案達成和解的原因的分項資料。

4.1 在 594 宗投訴中，有 87 宗個案涉及雷曼相關 MLN，有 507 宗個案涉及雷曼相關 ELN。

4.2 截至 2010 年 3 月 31 日止，香港花旗銀行已和解 52 宗客戶投訴個案。在該 52 宗和解個案中，有 10 宗個案涉及雷曼相關 MLN，有 42 宗個案涉及雷曼相關 ELN<sup>1</sup>。

4.3 在 52 宗已和解的投訴個案中，有 2 宗涉及雷曼相關 ELN 的個案的和解金額為投資額的 100%。

4.4 請參看隨附的表 5，內載 52 宗已和解投訴個案中其餘涉及(i) 雷曼相關 MLN 及(ii) 雷曼相關 ELN 的個案的和解金額相當於投資金額的百分比。

表 5：和解金額非為投資額 100%的個案中，和解金額佔投資額的平均百分比

	雷曼相關 MLN	雷曼相關 ELN
和解金額非為投資額 100%的個案中，和解金額佔投資額的平均百分比	66%	56%

4.5 香港花旗銀行對 52 宗投訴進行和解，原因為以下其中一個因素或一個以上的綜合因素：

4.5.1 出於同情。

4.5.2 基於客戶關係。

4.5.3 文件上的小失誤。

<sup>1</sup>截至 2010 年 3 月 31 日止，香港花旗銀行已批准就 56 宗客戶投訴達成和解。

4.5.4 沒有嚴重違反香港花旗銀行的內部政策。

5. 請提供香港花旗銀行在哪個日期制訂及實施 W34(C)第 17b 項文件的流程圖所載列的調查程序，以處理涉及雷曼相關產品銷售的投訴個案。

5.1 2008 年 10 月 28 日。

6. 請提供可說明銷售人員在實際銷售雷曼相關 ELN 的過程中如何向客戶披露有關產品的風險及性質的錄音紀錄。

6.1 香港花旗銀行的特派人員現正急先翻尋實際記錄雷曼相關 ELN 銷售過程的錄音，務求在 2010 年 6 月 4 日前向小組委員會提供錄音的拷貝。

7. 請告知小組委員會以下資料：

(a) 雷曼於 2008 年 9 月倒閉後，參與銷售雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN 的職員

(i) 向香港花旗銀行辭職的人數；及

(ii) 被香港花旗銀行解僱的人數。(b) 在(a)所述的離任職員中，牽涉入雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN 銷售的投訴個案的職員人數，以及該等投訴個案的數目；及

(c) 在(b)項所述的投訴個案中，香港花旗銀行在調查過程中無法與負責職員取得聯絡的個案數目。

7.1 在 2008 年 9 月中旬至 2009 年 9 月中旬期間，33 名曾參與分銷雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN 的銷售人員因有其他工作機會而向香港花旗銀行辭職，而 3 名銷售人員因雷曼相關產品以外的其他原因被解僱。

7.2 7(a)所指的前僱員中，有 27 名牽涉入有關銷售雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN 的投訴個案，此等投訴個案有 66 宗。

7.3 7(b)所指的投訴個案中，香港花旗銀行在調查過程中能夠與所有負責職員取得聯絡。