

日期：二零一零年四月二十二日

就立法會小組委員會於二零一零年
四月十六日的來函的回應文件
(中文譯本)

致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

在本回應文件內所使用以粗體表示的字詞，除另加註明外，在本文內應具一如星展銀行(香港)有限公司行政總裁葉約德女士於 2010 年 3 月 26 日的書面陳詞(“該陳詞”)中所給予的涵義。

1 It is noted that DBSHK distributed Lehman Brothers-related (LB-related) CLN Notes during the period February 2006 to September 2007 (the period). Please provide:

(a) the name and the latest contact information of the persons who held the following positions during the period:

(i) Chief Executive Officer;

	姓名	聯絡資料	任職期
1.1	蘇禮文先生	[個人資料]	1987 年 2 月 12 日至 2006 年 10 月 1 日
	葉約德女士	[REDACTED]	2006 年 10 月 1 日至現在

(ii) Head of Consumer Banking; and

	姓名	聯絡資料	任職期
1.2	張耀堂先生	[個人資料]	1999 年 11 月 15 日至 2008 年 9 月 1 日

(iii) Senior Vice President, Consumer Investment & Insurance Products¹;

	姓名	聯絡資料	任職期
1.3	黃廣林先生	[個人資料]	2005 年 4 月 1 日至 2010 年 3 月 1 日

(b) the name of the department in DBSHK responsible for the sale of CLN Notes, and the name and the latest contact information of the head(s) of this department during the period;

1.4 在相關時間，**投資產品部**及**分銷業務部**負責**信貸相聯債券**的銷售。在有關時間，上述部門的總監的資料如下：

職位	姓名	聯絡資料	任職期
董事總經理，分銷業務部總監	王錫安先生	[個人資料]	2006 年 3 月 1 日至 2009 年 4 月 1 日
董事總經理，投資產品部總監	黃廣林先生	[個人資料]	2005 年 4 月 1 日至 2010 年 3 月 1 日

¹ 在相關時間，**投資產品部**的總監為董事總經理。此部門於 2009 年 1 月起由**投資產品部**易名為零售投資及保險產品部。

- (c) the name of the department in DBSHK responsible for the training of frontline staff engaged in the sale of CLN Notes, and the name and the latest contact information of the head(s) of this department during the period; and

1.5 投資產品部及分銷業務部負責對銷售信貸相聯債券的前線員工進行培訓。投資產品部負責確保銷售員的培訓涵括充足的產品詳情。分銷業務部負責確保銷售員向客戶銷售產品前接受有關培訓。有關上述部門總監的資料，請參閱上文第 1.4 段。

- (d) the branches of DBSHK that recorded the highest and lowest retail sales amount during the period, and the name of the respective branch managers and their latest contact information.

1.6 在該期間內，星展香港尖沙咀分行及油麻地分行分別就雷曼相關信貸相聯債券錄得最高及最低的零售銷售額。在有關時間，兩分行的分行經理資料如下：

分行	姓名	聯絡資料	任職期
尖沙咀	何振雄先生	電話：3668 [REDACTED]	2006 年 1 月 1 日至 2007 年 12 月 31 日
油麻地	蘇定壯先生	電話：3668 [REDACTED]	2006 年 1 月 1 日至 2006 年 12 月 21 日
油麻地	李譚碧瑤女士	[個人資料]	2006 年 12 月 18 日至 2007 年 12 月 31 日

2 The board resolution of DBSHK in respect of the decision to distribute CLN Notes was passed on 29 July 2004 (Item 1 and paragraph 4.3 of W26(C)), which was almost 10 months after the launch of the first series in September 2003. Please explain:

- (a) the reasons that the resolution of the Board was made after the distribution agreement was entered into;

2.1 董事會已適當地將決定分銷投資產品的權力轉授予星展香港的管理層，包括行政總裁及零售銀行業務部總監。分銷該等信貸相聯債券的決定由管理層（包括零售銀行業務部總監）適當地作出。董事會決議只用作追認有關分銷信貸相聯債券的協議。

- (b) the authorizing role, if any, of the Board relating to the distribution of CLN Notes.

2.2 董事會已適當地將批核、追認及確認由管理層簽署有關分銷信貸相聯債券的協議的權力，轉授予理事小組委員會（由星展香港的行政總裁及替代／副行政總裁組成）。

3 It is noted that one of the considerations by DBSHK in assessing the risk of the CLN Notes is the credit ratings of the reference entities. Please provide information on the default of reference entities in CLN Notes prior to the collapse of Lehman Brothers in September 2008.

- 3.1 下表顯示投資級機構出現失責的比率²。雷曼相關**信貸相聯債券**的所有相關機構均屬投資級，而下列統計資料是**星展香港**在評估該等**信貸相聯債券**的風險時，就相關機構所考慮的資料之一。

評級	投資級別失責紀錄					
	1 年內	2 年內	3 年內	4 年內	5 年內	6 年內
AAA	0.00%	0.00%	0.03%	0.06%	0.10%	0.17%
AA	0.01%	0.04%	0.09%	0.19%	0.30%	0.41%
A	0.04%	0.13%	0.24%	0.40%	0.61%	0.84%
BBB	0.29%	0.81%	1.40%	2.19%	2.99%	3.73%

4 Please provide information on the following:

- (a) the total amount (HK\$) of LB-related structured financial products sold by DBSHK through its Consumer Banking Division (CB);

4.1 大約 13 億港元 (視乎所採用的匯率而定)。

- (b) the number of customers involved in the sale of the products in (a); and

4.2 3,396 個客戶戶口。

- (c) the number of complaints in respect of the products in (a).

4.3 2,775 個客戶戶口。

5 Paragraph 6.1 of W26(C) stated “it was anticipated that CLN Notes would be sold to other appropriate customers”. Please provide the document(s) that recorded the considerations and discussion leading to this view.

5.1 由於沒有任何明確禁止銷售或分銷某產品的要求，以及在已決定售賣或分銷該產品的情況下，**零售銀行業務部**的慣常做法是，有關產品一般也被視為適宜分銷予被**星展香港**透過合適評估程序評定為合適的客戶 (請參閱該陳詞第 30.1 至 30.4 段)。因此，我們並沒有任何文件記錄關於採納此觀點的特別討論。

5.2 我們已提醒銷售員在向新客戶銷售**信貸相聯債券**時進行**投資風險評估問卷**及合適度評估。請參閱系列 34 的建議銷售講稿第 3 頁 (該陳詞附件 1 列表中第 27 項)。

6 It is noted that DBSHK ceased to distribute the CLN Notes in September 2007 and revised the risk ratings for all the CLN Notes to Level 5 in March 2008 (paragraph 14.10 of W26(C)). Please provide the notes of meetings that documented:

- (a) the considerations leading to the decision to cease distribution of CLN Notes; and

6.1 停止分銷**信貸相聯債券**的決定，是在考慮過市場狀況及產品潛在回報相對投資者所承擔的風險後作出的。參與有關討論的人士為在每週會議中負責對**信貸相聯債券**進行產品盡職審查的

² 資料取自日期為 2006 年 2 月 22 日系列 34-37 債券的發行章程。該表是標準普爾於 2004 年進行的評級表現研究結果，當中顯示四個投資級評級分類的累積失責紀錄。該項研究屬全球性質，並涵蓋 1981 至 2004 年的期間。

核心小組 (請參閱該陳詞第 11.2 段)。這些每週會議並沒有會議紀錄。因此，有關的決定並沒有以文件方式存檔。

(b) the considerations leading to the decision to revise the risk ratings for all the CLN Notes.

- 6.2 鑑於 2007 年年底出現的市場波幅及信貸相聯債券價格的大幅波動，星展香港於 2008 年 1 月對產品風險評級機制 (包括信貸相聯債券) 作年度檢討，即較原訂日期提前兩個月。本行建議將信貸相聯債券的風險水平提升至第三至五級 (視乎相關機構的信貸評級及債券年期而定)，並於 2008 年 2 月就此事諮詢金管局。金管局最初要求星展香港將所有系列的信貸相聯債券的風險水平，較原本建議水平提升一個級別 (即第四至五級)。其後，本行與金管局再作商議，最後同意將各已發行系列的信貸相聯債券的風險水平全部提升至第五級。有關的討論以電郵及電話方式進行。該等電郵通訊現載於附件 1。

(只備英文本)

7 In the months following DBSHK's decision to cease distributing CLN Notes in September 2007 and up to around March 2008 when DBSHK revised the risk ratings for all the CLN Notes to Level 5 in response to HKMA's request in February 2008 (paragraph 14.10 of W26(C)), please advise:

- (a) during the aforesaid period, the information, if any, provided by DBSHK to its customers who had bought CLN Notes to apprise them of the volatilities to which their investments were exposed;

7.1 我們採取了以下行動以確保客戶充分知悉有關事宜：

- (i) 向客戶發出月結單，列出指示性買入價。有關的指示性買入價每兩週於本行內聯網更新，讓銷售員可掌握該等資料並提供予客戶。正如該陳詞第 16.1 段所述，隨著市場變得較為波動，投資產品部亦轉為每週監察產品價格。
- (ii) 正如該陳詞第 11.3 及 11.4 段所闡釋，本行投資產品的表現會在每月例會上作討論。該等會議的出席者，包括投資服務經理的主管及分區經理，會將有關的市場資訊傳達予銷售員及／或客戶。例如，在 2008 年 3 月，貝爾斯登陷入財務困境時，星展香港在其網站登載有關資料，為銷售員及客戶提供關於貝爾斯登的市場最新消息，以及其他機構如美林、摩根士丹利及雷曼的最新發展。
- (iii) 房利美是系列 12 及 13 的信貸相聯債券的相關機構之一。發行人於 2008 年 7 月 10 日公布有關房利美的信貸事件。星展香港在 2008 年 7 月以電話及短訊方式通知受影響客戶有關房利美的價格下跌。有關資料亦登載於本行網站內。我們亦編製了常見問題，以助銷售員處理客戶查詢。
- (iv) 於 2007 年 6 月，我們就貝爾斯登所面對的財務困境為銷售員編製了常見問題。其後，有見及貝爾斯登的次級按揭貸款問題，本行於 2008 年 3 月 25 日將有關資料登載於本行網站內。
- (v) 在 2008 年 6 月 25 日，有關係列 71-74、78-81 及 82-85 的抵押品的惠譽評級有所調整。星展香港於 2008 年 7 月 3 日以書面方式通知客戶有關的評級調整。該通知函亦附有安排人發出的通知及常見問題。內部方面，本行另行編寫了相關的常見問題、客戶通訊指引、建議講稿、宏觀經濟市場最新消息及受影響信貸相聯債券的產品資料摘要，以助銷售員回應客戶查詢。

(b) the number of redemptions during this period; and

7.2 有 37 項交易被贖回，當中涉及 33 個客戶戶口。

(c) the exit prices of the CLN Notes and the losses, if any, sustained by the investors as a result of the early redemption of the CLN Notes.

7.3 客戶蒙受的損失總額為 1,421,180 港元，相當於相關客戶投資面值金額的 16%。下表闡列進行有關贖回時相關系列的二手市場價：

交易日期	系列	開始時的風險評級	二手市場價 ³
07/09/2007	4	2	94.34
	50	2	86.02
21/09/2007	4	2	92.72
	18	2	86.99
05/10/2007	1	2	95.32
	9	2	90.80
	47	2	84.42
	50	2	89.07
22/10/2007	4	2	93.00
	66	2	85.06
02/11/2007	1	2	96.15
	19	2	88.79
	23	2	89.22
	56	2	76.55
16/11/2007	1	2	95.35
	2	2	94.58
	3	2	93.08
	4	2	93.43
	6	2	96.60
	7	2	95.91
	8	2	97.04
30/11/2007	2	2	94.51
	4	2	93.92
14/12/2007	2	2	94.08
11/02/2008	3	2	91.89

³ 以債券本金額之百分率顯示

交易日期	系列	開始時的風險評級	二手市場價 ³
22/02/2008	4	2	92.92
	19	2	64.41
	37	2	84.96
07/03/2008	2	2	93.92
25/03/2008	12	3	55.43

8 Please provide the following information:

(a) the number of complaints received by DBSHK before collapse of Lehman Brothers concerning LB-related CLN Notes and as a percentage of the number of sale transactions through CB;

8.1 在雷曼倒閉前，星展香港接到 4 宗有關雷曼相關信貸相聯債券的投訴。該 4 宗投訴佔透過零售銀行業務部進行的雷曼相關信貸相聯債券交易的 0.09%。

(b) the nature of the complaints mentioned in (a);

8.2 該等投訴的性質如下：

- (i) 一宗投訴涉及信貸相聯債券的價格下跌；
- (ii) 一宗投訴指就信貸相聯債券的抵押品風險所提供的資料並不足夠；
- (iii) 一宗投訴指產品的風險等級被錯誤劃分；及
- (iv) 一宗投訴涉及對信貸相聯債券的剩餘價值的查詢所獲得的回應的不滿。

(c) the number of complaints received by DBSHK after collapse of Lehman Brothers concerning LB-related CLN Notes and as a percentage of the sale transactions through CB; and

8.3 截至 2010 年 4 月 16 日止，星展香港共接到 2,775 宗有關雷曼相關信貸相聯債券的投訴。該等投訴佔透過零售銀行業務部進行的雷曼相關信貸相聯債券交易的 62%，以及透過零售銀行業務部進行的投資交易的 0.3%。

(d) out of the complaints received after the collapse of Lehman Brothers (i.e. complaints from 2,775 customer accounts as mentioned in paragraph 44.2 of W26(C)), please provide a breakdown on:

(i) the percentage of complaints from primary target customers in paragraph 6.1 of W26(C);

8.4 84%

(ii) the percentage of complaints from “other appropriate customers” in paragraph 6.1 of W26(C); and

8.5 16%

(iii) the percentage of complaints from those customers referred to in paragraph 7.1 of W26(C).

- 8.6 2,775 這數字代表購買了雷曼相關**信貸相聯債券**的**零售銀行業務部**客戶的投訴數目。這並不包括購買了**信貸相聯債券**以外的雷曼相關結構性產品的客戶的投訴數目。然而，有 6 宗投訴是來自 W26(C)第 7.1 段所提述的客戶。

9 Please give an account of the work done by the internal audit function and the compliance function of DBSHK in respect of the following areas during that period from 2003 to September 2008, and their findings:

[請注意，基於立法會的查訊重點，以下答案指**星展香港的零售銀行業務部**]

(a) product due diligence;

- 9.1 正如在該陳詞第 4.2 段所述，合規部是其中一個負責核准發行**信貸相聯債券**的支援部門。特別是合規部強調有關下列事宜的監管規定：**計劃**的設立、員工培訓，以及銷售行為（包括關乎未獲邀約的造訪的規則），以確保業務及支援部門在安排發行及分銷**信貸相聯債券**時，均知悉有關的監管規定。
- 9.2 為確保內部政策符合監管規定，合規部有份參與於 2007 年 5 月公布的**產品風險評級機制**檢討指引（**產品風險評級機制**是為投資產品釐定風險評級的工具），以協助訂定正式的**產品風險評級機制**的年度檢討。
- 9.3 在 2008 年 7 月就**信貸相聯債券**的分銷而進行的檢討中，合規部確認**信貸相聯債券**是按照**產品風險評級機制**而評級。合規部亦指出有關界定產品風險水平的文件有改善的空間。
- 9.4 內部審計部負責在落實政策或指引等後進行檢討⁴。就此，內部審計部覆核了涉及**信貸相聯債券**的發行及分銷的內部程序，並確認**本行**已妥善設立預期的監控及支援基礎設施，並有效地發揮作用。

(b) complaints handling;

- 9.5 合規部協助確保就投訴事宜向客戶發出的通訊符合監管規定。
- 9.6 在 2005 年 5 至 6 月進行的內部審核中，內部審計部發現整體而言，相關的風險管理及監控程序均屬充足及有效，而管理層的監控認知良好，事件向上呈報程序亦有效。然而，內部審計部注意到若干客戶投訴並未有在規定時限內匯報至投訴處理主任。此情況已獲處理。

(c) selling process of investment products.

- 9.7 為確保各業務部門及銷售員遵守有關投資產品銷售的適用監管規定，在該等**信貸相聯債券**於 2003 年首次發行時，合規部向**零售銀行業務部**強調有關的規定（見上文第 9.1 段），並與業務部門合作制訂及檢討關於銷售程序的內部政策（見上文第 9.2 段）、向各部門提供有關**證監會／金管局**新實施規定的消息，以及定期檢討誠信操守培訓的資料，以確保銷售員知悉並時刻獲提醒在銷售過程時須遵守的規定。
- 9.8 於 2008 年 7 月，合規部就**信貸相聯債券**的銷售進行抽樣檢查。合規部的結論是除了若干文件上的誤差外，並沒有證據顯示相對於標準銷售過程有任何重大偏差。合規部認為利用**投資風險評估問卷**及**客戶合適評估問卷增補條款**有助於銷售員履行「認識你的客戶」的責任及提供適當的產品建議，以配合客戶的需要。此外，合規部確定由外部及內部專家對**投資風險評**

⁴ 新產品及服務審批程序政策內所載的規定。

估問卷表格進行的定期覆查，並確認表格內容已得到改善。合規部建議業務部門向超過某個歲數的年長客戶銷售長年期的投資產品時，應按照市場慣例行事。

- 9.9 正如上文所述，在一項於 2005 年 5 至 6 月進行的內部審核中，內部審計部認為**本行**的風險管理及監控程序均為充足及有效，且整體而言，管理層的監控認知良好，事件向上呈報程序亦有效。然而，內部審計部注意到特定由**零售銀行分行營運部**每日進行的客戶合適評估檢討程序未能有效地指出例外情況。管理層協定並採取了行動處理此情況。在一項於 2005 年 11 月進行的內部審核中，內部審計部指出應改善銷售過程以保障易受影響的客戶。
- 9.10 在一項於 2006 年 9 月進行的內部審核中，內部審計部認為整體而言**本行**的風險管理及監控程序均為充足及有效，且整體而言，管理層的監控認知良好，事件向上呈報程序亦有效。內部審計部指所有抽樣情況均已完成**投資風險評估問卷**。然而，內部審計部指在 15 個抽樣情況中，有三個樣本的銷售員並沒有完成填寫**客戶合適評估問卷增補條款**。**本行**已立即採取補救行動處理此情況。
- 9.11 在一項於 2007 年 12 月進行的內部審核中，內部審計部認為整體而言，相關的風險管理及監控程序均為充足及有效，而管理層的監控認知良好，有關重大監控事宜的向上呈報程序亦有效。然而，內部審計部在其神秘顧客式檢測 (在 10 家分行中進行) 中發現：
- (i) 有兩名銷售員未能依時完成客戶合適評估；
 - (ii) 有兩名銷售員建議客戶投資風險水平較其風險承受能力為高的產品；
 - (iii) 一個情況涉及員工未充分解釋有關手續費、基金轉換及若干提早贖回的情形的資料；
 - (iv) 一個情況涉及一名銷售員給予個人投資意見；
 - (v) 有兩名銷售員未有按照規定程序交回已完成的**投資風險評估問卷**。

管理層協定並採取了行動處理上述審查結果。

- 10 It is noted that some series of the CLN Notes were not distributed by DBSHK. Please advise:

(e) the series of the CLN Notes that had not been distributed by DBSHK;

- 10.1 系列 38、54 及 75-77 的**信貸相聯債券**並非由**星展香港**分銷。

(f) the reasons for not distributing the series in (a); and

- 10.2 系列 38 及 75-77 的**信貸相聯債券**是由**星展新加坡**分銷。安排人並沒有向**星展香港**建議分銷該等債券。因此，**星展香港**沒有機會分銷該等債券。

- 10.3 系列 54 是因認購不足而被撤回。就該系列債券所接獲的購入指示數目並未達到**星展香港**需達致的最低門檻，以讓安排人提供足夠資金以滿足構設相關抵押品的成本。

(g) the series of CLN Notes, if any, that DBSHK decided not to distribute to retail investors because it/they failed to pass the product due diligence process.

- 10.4 在經過**本行**的產品盡職審查過程後，**零售銀行業務部**拒絕分銷一項擬根據計劃發行的零息債券。**星展香港**認為其客戶群期望**信貸相聯債券**可支付票息，因此拒絕分銷該零息債券。

Appendix 1

From: [REDACTED]
Sent: Thursday, March 06, 2008 18:14
To: Eric Yiu Wing Wong
Cc: Christopher Hing Keung Tsang; [REDACTED]
Subject: Annual Review (2008) on Product Risk Matrix

Dear Eric,

Thank you for the assistance of you and your colleagues in providing the information on the captioned subject.

Based on your bank's product risk matrix, your bank proposed to re-classify the risk level of credit-linked notes ("CLN"). However, we note that the re-classification of the risk level of CLN is still not in line with the current practices of other banks offering CLN to retail customers, which would normally classify the CLN in the highest risk category. We consider that it is an appropriate benchmark reference given the complexity of the products and the current market condition.

In this connection, you are expected to re-classify the different risk levels of CLN by 1 notch higher than the proposed risk levels. We would appreciate it if your bank would advise us of any revision you have effected by **21 March 2008**.

Please let us know if you have any questions on the above.

Thanks and regards,
 Anthea

----- Forwarded by Anthea MY TAM/HKMA/HK on 04/03/2008 07:08 PM -----

----- Reply History -----

To: [REDACTED]
cc: "Christopher Hing Keung Tsang" [REDACTED]
bcc:

From: "Eric Yiu Wing Wong" [REDACTED]
Date: 29/02/2008 11:13 AM
Subject: Annual Review (2008) on Product Risk Matrix

Dear Anthea,

Please find below a summary of our review and the enhanced version of our Product Risk Matrix.

Background

To better assess and categorize products into appropriate product risk levels, Investment Product Group has a practice to review the Investment Product Risk Matrix annually. The last review was conducted in March 2007. In view of the recent market volatility, the review in 2008 was carried out earlier in January and it covers all products in the existing matrix.

Key Observations and Recommendations

Owing to the sub-prime crisis and global credit crunch, the secondary market price of some of the Credit-Linked Notes (CLN) recorded a drop to below 70% since late 2007. Moreover, market consensus is that the uncertainties in credit market will sustain in the first half of 2008. Against this backdrop, it is proposed to re-classify the CLN risk level to a more prudent level ranging from "3 to 5" and detailed criteria are as follows --

Ratings of Underlying Reference Entities in the CLN Basket Tenor	Risk Level
All with AA and above ³	5yrs and below 3
All with AA and above ³	Above 5 yrs 4

Between A and BBB⁴

5yrs and below 4

Between A and BBB

Above 5 yrs 5

Note:

1. The Charged Asset (if any) for CLN must be in AAA at inception.
2. The underlying reference entities of all CLNs must be in investment grade (i.e. Moody's: Baa3 or above / S&P: BBB- or above / Fitch: BBB- or above).
3. If credit rating of any one of the reference entities in the basket is not at least AA rated, the risk level will be up by one level.
4. If credit rating of any one of the reference entities in the basket is not at least BBB rated, the risk level will be up by one level.

Conclusion and Way Forward

We decided to adjust the risk level of CLN while that of the remaining products would remain unchanged. To play safe, DBSHK will review the risk levels again in 6 months time.

Should you need any clarification, please feel free to let us know.

Thanks and regards,

Eric Wong

Compliance, Greater China

CONFIDENTIAL NOTE: The information contained in this email is intended only for the use of the individual or entity named above and may contain information that is privileged, confidential and exempt from disclosure under applicable law. If the reader of this message is not the intended recipient, you are hereby notified that any dissemination, distribution or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this message in error, please immediately notify the sender and delete the mail. Thank you.

This e-mail and any files transmitted with it are confidential and are intended solely for the addressee.

If you are not the intended recipient, you are hereby notified that any use, disclosure, copying, printing, forwarding or dissemination of this e-mail is strictly prohibited. If you have received this e-mail in error, please notify the sender by reply e-mail, and immediately delete it from your system.

Recipients are advised to apply their own virus checks to this message.
