

(中文譯本)

本局檔號：G14/64C

貴會檔號：CB1/HS/1/08

香港

中環昃臣道 8 號

立法會大樓

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

小組委員會秘書

楊少紅女士

楊女士：

**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**

閣下於 2009 年 6 月 10 日來信，要求本局就有關處理雷曼兄弟相關投訴所設目標的問題作出回應。本局現回應如下。

概論

對從事證券相關業務的銀行（稱為「註冊機構」）或其員工的雷曼兄弟相關投訴，其法規執行程序的簡圖列於附件 1。有關程序的目的是要在符合適當程序的需要下，盡快處理該等投訴。應強調的是，若在投訴個案中發現有證據證明註冊機構或其員工有錯失，有關程序可能會引致紀律行動，這對有關機構或員工均

可能會帶來嚴重後果。因此，調查工作必須徹底及客觀地進行，以確保投訴人及被投訴的各方都得到公平對待。本局尤其必須搜集所有相關資料，並讓被投訴的各方就對他們提出的指稱作出回應。這項程序涉及收集文件證據，以及與投訴人及註冊機構的員工進行廣泛的面談。

截至 2009 年 6 月 11 日，香港金融管理局(金管局)收到 21,226 宗有關經註冊機構銷售的雷曼相關投資產品的投訴。處理這些投訴的進度摘要載於附件 2。

為加快處理投訴，金管局與證券及期貨事務監察委員會（證監會）在雷曼兄弟於 2008 年 9 月倒閉後不久即議定，金管局會加快初步評估投訴及初步調查程序，識別哪些個案有足夠表面證據支持轉介證監會讓其考慮是否在註冊機構層面出現問題，從而協助證監會調查有關註冊機構。本局已經就 20,000 多宗個案完成初步評估，截至 2009 年 6 月 12 日，已經將 482 宗個案轉介證監會處理。

須注意的是，金管局的法規執行政程序的目的是，若發現有行為失當的情況，會對註冊機構的有關人士或主管人員採取適當處分。然而，金管局無權指令註冊機構向客戶作出賠償。雖然金管局的調查結果對於擬對有關註冊機構提出申索的投訴人可能具有可作為證據的價值，但投訴人尋求補償的最有效方法是與有關註冊機構進行自願和解。截至 6 月 10 日，共有 5,416 宗個案在註冊機構就客戶直接向它們提出的投訴進行調查後達成和解。據本局了解，另有 1,657 宗個案可能於短期內達成和解。金管局鼓勵註冊機構盡可能與客戶進行自願和解。然而，和解協議本身並

不會影響金管局本身的調查工作或其後可能作出的任何紀律行動。

證監會在金管局轉介個案的協助下，目前對註冊機構進行由上而下的調查。其調查可能會帶來某種形式的和解，讓投資者可得到賠償。據本局了解，證監會的調查工作仍在進行中，金管局會繼續與證監會通力合作。

具體問題的回應

本局對閣下的來信第 2 段提出的具體問題回應如下：

(a) 金管局的工作目標，即於 2010 年 3 月底前完成對 70% 投訴的法規執行工作，乃基於多項考慮因素，包括：需要在符合適當程序的要求下盡快完成有關工作；搜集及審閱所有有關資料所需的時間，並讓註冊機構有足夠時間作出回應；招聘及培訓人員涉及的實際情況；以及要確保符合衡工量值的原則。根據至今在處理該等投訴所取得的經驗，1 位員工平均需要 11 天來完成對 1 宗投訴的相關工作，其中包括搜集資料、與有關各方面談、分析證據及編製報告。有一點必須強調，這些都是平均數字，實際所需時間會因應每宗個案的複雜程度而可能有很大差別。在考慮這些因素後，本局認為上述工作目標切合實際。當然，本局會致力盡早完成這項工作。

截至 2009 年 6 月 11 日，金管局已經委派 243 名員工處理雷曼相關投訴，其中包括金管局的常僱人員、特別招聘的合約及輔助人

員，以及由審計事務所借調的人員。儘管自 2008 年 12 月以來已經多次刊登招聘廣告，但本局在招聘具備這項工作所需技能的人手方面仍遇到一定程度的困難。然而，為達到於 2010 年 3 月底前完成對 70%投訴的調查及法規執行工作的目標，本局正努力增撥資源到這項工作上，計劃在今個夏季將人手增加至合共超過 300 名，包括金管局常僱、合約及輔助人員，並按需要向審計事務所借調更多人手。估計截至 2010 年 3 月底，這項工作的運作支出為 1.9 億元，其中 81%為人事費用。

(b) 要準確估計於 2009 年底前處理所有收到的投訴所需的資源是困難的：尤其必須明白，部分個案可能特別複雜，無法在未來半年內結案。根據(a)段有關處理每宗個案所需時間的假設來衡量，本局估計若要在 2009 年底前處理所有投訴，合共需要 1,274 名員工。鑒於要在這樣短的時間內招聘如此大量人手實在有困難，因此自審計事務所借調的人員所佔比例相信會相應增加，而且本局亦無法保證必定能從審計事務所借調到足夠數目的人員。同時，借調人員所需的費用亦會大幅高於直接聘用員工的費用。鑒於在人手來源方面存在不明朗因素，本局估計要在 2009 年底前完成法規執行工作所需的運作支出約在 7.08 億元至 8.94 億元之間，其中包括辦事處及其他費用。

(c) 金管局要在 2009 年底前完成對所有雷曼相關個案的調查及法規執行工作的主要困難在於人手。進行有關調查工作的人員需要具備的技能，包括熟識結構性投資產品及註冊機構分銷該等產品的程序、熟識監管規定，以及最好能具備調查經驗。具備上述技能的人才並不多，而且銀行及其他金融機構亦對該等人才有需求。很多時本局都未能招聘到具備所有技能的人員，因此本局聘用了符合部分要求的人選，然後安排在職培訓，這些人員平均需

要兩個月才能全面投入工作。即使本局能夠物色到為要於 2009 年底前完成所有個案所需的全部 1,274 位員工，仍然需要付出上述時間進行培訓。同時，由於人數增加，由招聘至完成培訓所需的時間亦會隨之增加，而該等員工能全面投入工作的時間則會相應減少。此外，由於所招聘的部分員工可能會在此期間找到其他工作，因此亦有一定的流失率。

要物色及準備足夠的辦事處空間，及為這段較短時期租用辦事處，亦會有困難，而較短期的租約亦會令租金成本上升。

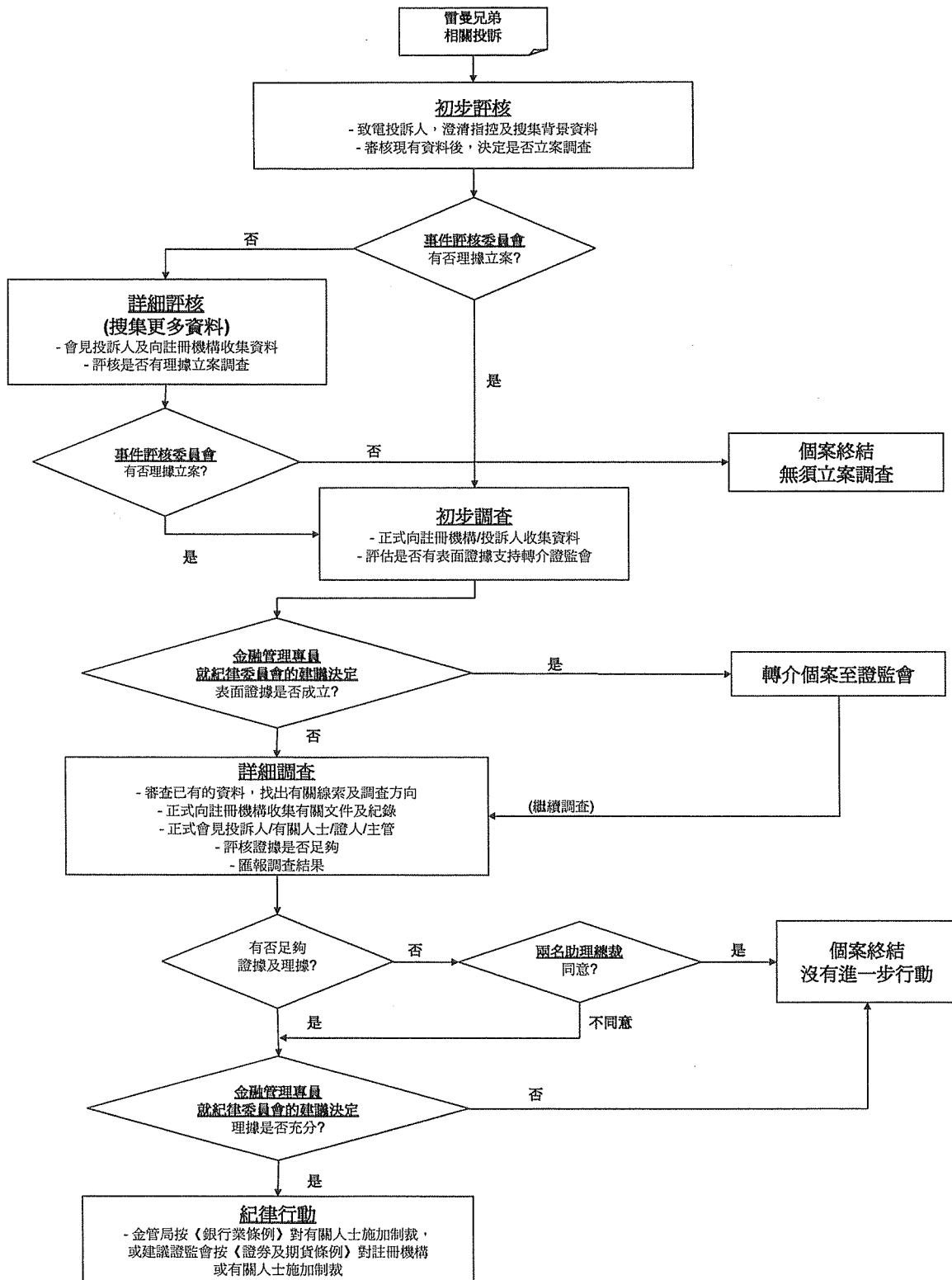
在考慮到上述各項實際困難後，如就金管局的法規執行工作定下不切實際的完成限期，可能會令有關工作未能完全符合適當程序的要求，並會增加有關當局的紀律程序結果受到法律挑戰而被成功推翻的風險。這個後果並不符合公眾利益。金管局在考慮到這些因素後，認為將完成處理所有個案的目標期限定於 2009 年底前並不審慎，亦不切實際。

金融管理專員

2009 年 6 月 15 日

本函另備附件

雷曼兄弟相關投訴的法規執行政程序的流程圖



處理雷曼兄弟相關投資產品投訴的統計資料 (截至 2009年6月11日)

	收到之投訴個案數目	第1及第2階段 完成登記及 確立投訴細節 ¹	第3階段 完成 初步評估 ²	第4階段 根據初步評估結果作出行動						第5階段 詳細調查後的行動		
				表面證據不足	搜集進一步 資料 ³	正進行 初步調查 ⁴	已完成初步調查	正進行 詳細調查 ⁶	無進一步 行動的個 案 ⁷	正考慮採取 紀律行動 的個案	已採取的 紀律行動	
由雷曼兄弟安排/發行的產品		16,833	16,759	727	10,541	1,528	3,963					458
- 迷你債券		14,113	14,046	591	8,909	1,440	3,106	367	2,940	147	19	
- 其他		2,720	2,713	136	1,632	88	857	91	420	35	402	
以雷曼兄弟作為參考機構的產品		4,082	4,067	216	2,660	195	996	24	934	51	11	
產品種類有待確定		195	193	36	157	-	-	-	-	-	-	-
總計：	21,226	21,110	21,019	979	13,358	1,723	4,959	482	4,294	233	432	
			(a)= (b)+(c)+(d)+(e)	(b)	(c)	(d)	(e)= (f)+(g)+(h)+(i)		(f)	(g)	(h)	(i)

(有關不同階段處理程序的詳細資料，請參閱以下流程圖：http://www.info.gov.hk/hkma/chi/new/lehman/enforcement_process.pdf)

註

- 香港金融管理局(金管局)會正式登記每宗投訴，並致函每位投訴人確認已收到其投訴。每宗投訴都會獲指定投訴編號，方便日後與投訴人溝通及跟進（主要透過電話），以獲取或澄清投訴的詳細資料。
- 金管局會就每宗個案作初步評估，並決定是否 (a) 表面證據不足，不會展開調查；(b) 需要搜集更多資料；或 (c) 有足夠表面證據支持立案調查。
- 正就有關個案向投訴人及註冊機構索取進一步資料，以便金管局考慮是否立案調查。截至目前為止，有3,571宗個案證實無法向投訴人取得一類或以上的所須資料。
- 有關個案已被評估為有足夠理據立案調查。如有需要，金管局會要求有關註冊機構提供額外資料作調查之用。
- 有關個案經初步調查後，金管局決定有足夠的表面證據支持轉介至證券及期貨事務監察委員會(證監會)，以決定銀行是否違規。金管局會繼續調查有關個案，以確定涉及的有關人士是否違規。
- 有關個案已完成初步調查，但需要投訴人及註冊機構提供進一步資料，以便金管局可進一步處理。
- 由於金管局的調查並無發現有足夠證據或理據應與有關人士進一步跟進，因此有關個案已完結。但就個案所涉銀行的調查(如有)，將仍繼續。上述亦包括因投訴人拒絕向金管局提供進一步資料，令調查無法繼續的個案。若收到更多資料，有關個案可重開調查。