

花旗銀行（香港）有限公司（“香港花旗銀行”或“銀行”）

行政總裁及總經理盧韋柏先生的申明書

回應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所提出的問題

花旗銀行的角色

1. 請說明：

- (a) 貴行除了是雷曼兄弟(下稱"雷曼")相關結構性金融產品的銷售商／分銷商外，有否擔任所銷售的任何或所有該等產品的安排人？若有，貴行是唯一安排人抑或其中一名聯席安排人？請解釋貴行作為該等產品的安排人的角色和責任及其與發行人的關係；
- (b) 貴行是否先向發行人購入雷曼相關結構性金融產品，然後進一步售予客戶？若然，請提供詳情；及
- (c) 貴行有否參與旗下透過私人配售方式發售的雷曼相關結構性金融產品的設計？

- 1.1 在相關的時間，香港花旗銀行並沒有就其分銷的任何雷曼兄弟相關結構性金融產品擔任安排行。
- 1.2 不是。香港花旗銀行（作為分銷商）並非向發行人購買雷曼兄弟相關結構性金融產品然後再分銷給客戶。這表示香港花旗銀行在向其客戶進行分銷前並沒有任何雷曼兄弟相關結構性金融產品的存貨。
- 1.3 香港花旗銀行並沒有參與本身所分銷的雷曼兄弟相關結構性金融產品的設計工作。

花旗銀行銷售的雷曼兄弟相關結構性金融產品

2. 請說明：

- (a) 在 2003 年 4 月至 2008 年 9 月 15 日期間，貴行售賣的雷曼相關結構性金融產品類別的清單，以及每個類別下的具體產品；
- (b) 在 2003 年 4 月至 2008 年 9 月 15 日期間，貴行每年售賣的雷曼相關結構性金融產品的數量及價值(以港元計)；
- (c) 貴行銷售的首隻及最後一隻雷曼相關結構性金融產品(並請分別提供上述首隻及最後一隻產品的銷售文件(例如章程、計劃備忘錄、產品小冊子、合約細則等)及推廣材料的副本)；及
- (d) 貴行銷售的首隻及最後一隻雷曼相關結構性金融產品在設計及結構上有否任何主要分別。若有，請作一比較。

- 2.1 香港花旗銀行分別於 2007 年 3 月 20 日及 2007 年 10 月 12 日開始分銷雷曼兄弟相關市場掛鈎票據 (“MLN”) 及雷曼兄弟相關股票掛鈎票據 (“ELN”)，並於 2008 年 6 月 13 日停止分銷該兩類產品。香港花旗銀行在有關期間並沒有分銷任何其他雷曼兄弟相關結構性金融產品（如雷曼兄弟相關迷你債券）。附件 1 列出銀行所分銷的雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN。
- 2.2 2007 年 3 月至 2008 年 6 月期間，香港花旗銀行共分銷 71 個雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN，總值 232,037,318 美元。
- 2007 年，香港花旗銀行分銷 43 個雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN，價值 143,810,652 美元。2008 年，香港花旗銀行分銷 28 個雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN，價值 88,226,666 美元。
- 2.3 香港花旗銀行所分銷的首個雷曼兄弟相關結構性金融產品為雷曼兄弟相關 MLN，名為“雷曼兄弟 2.5 年美元市場先鋒，每月自動贖回保本票據”。到期支付的利息及贖回款項乃與日經 225 指數、韓國 KOSPI 200 指數、泰國曼谷 SET 50 指數及台灣證券交易所加權股價指數掛鈎。年期為 2.5 年。該產品乃保本產品，保本由發行人所履行，只要客戶沒有在到期日前贖回便可保本。
- 2.4 香港花旗銀行所分銷的最後一個雷曼兄弟相關結構性金融產品為雷曼兄弟相關 ELN，名為“雷曼兄弟 1 年期美元每日累計四季生息自動贖回票據附生效機制”。

系列 23”。到期支付的利息及贖回款項乃與中國建設銀行股份有限公司 H 股（0939.HK）及中國人壽保險股份有限公司 H 股（2628.HK）的表現掛鈎。年期為 1 年。該產品乃被發行人釐定為非保本產品，投資者在到期日所收取的可以是以實物交付的表現最差相關股票，而並非投資本金。

- 2.5 附件 2 是香港花旗銀行所分銷的首個及最後一個雷曼兄弟相關結構性金融產品的指示性條款及條件、資料表及草擬的最終條款。當時並沒有任何市場推廣資料。
- 2.6 產品設計及結構上，香港花旗銀行所分銷的首個及最後一個雷曼兄弟相關結構性金融產品之間的主要分別是，首個雷曼兄弟相關結構性金融產品是 MLN，而最後一個雷曼兄弟相關結構性金融產品是 ELN。有關在產品特點上的其他不同之處，請參看以上 2.3 及 2.4 段。
3. 根據貴行於 2009 年 1 月 21 日向小組委員會提供的資料，以下系列的產品錄得最高銷售價值及最多投資者及投訴數目：
- (i) 雷曼兄弟 1 年期美元每日累計票息自動贖回票據附生效機制——  
系列 10 (與中國石油(0857.HK)及中國人壽保險(2628.HK)掛鈎)；  
及
  - (ii) 雷曼兄弟 8 個月期港元每日累計四季生息自動贖回票據附生效機制——系列 22。
- (a) 請填妥表 1 及表 2，並提供所述每隻產品的銷售文件及推廣材料的副本；及
- (b) 以下產品系列在產品結構及設計上有否任何主要分別：
- 第(i)項所述產品的系列 1 及系列 10；及
  - 第(ii)項所述產品的系列 1 及系列 22。
- 3.1 請參看第 32 至 34 頁的表 1 及表 2。附件 3 載有指示性條款及條件、資料表及草擬的最終條款。當時並沒有任何市場推廣材料。

3.2 產品結構及設計上，以下兩者並沒有主要分別：

- (a) 問題 3(b)所述的系列 1 及系列 10 產品；以及
- (b) 問題 3(b)所述的系列 1 及系列 22 產品。

但是，在相關資產、票息支付等條款上卻有不同。

#### 內部審批發售的過程

4. 請說明：

- (a) 首隻雷曼相關結構性金融產品(問題第 2(c)所述)如何及何時引入至貴行；及
- (b) 誰將首隻雷曼相關結構性金融產品引入至貴行，以及貴行售賣的所有其他雷曼相關結構性金融產品是否亦從同一來源引入；若否，請提供詳情。

4.1 香港花旗銀行在答覆問題 4(a)及(b)前，打算先說明其整體的內部審批/產品盡職審查過程，此舉會較有幫助。

#### 產品類型

4.2 在相關的時間內，所有擬於亞洲（包括香港）分銷的新類型產品（如 MLN 及 ELN）均須按以下規定通過環球、地區及地方的內部審批過程：

- (a) 花旗集團環球個人銀行服務（“GCG”）新產品及服務政策與準則（2005 年 9 月）（見附件 4）；以及
- (b) 花旗集團亞洲新產品及服務政策與準則（2006 年 3 月）（見附件 5）。

4.3 MLN 及 ELN 等新類型產品必須通過花旗集團環球結構性產品委員會（“GSPC”）及亞洲產品委員會（“APC”）的審批。GSPC 及 APC 會評估新產品的商業可行性和風險以及分銷給零售客戶的合適性。GSPC 及 APC 也會對新產品的風險評級，銷售過程等方面如需設定條件。

- 4.4 GSPC 以及花旗集團財富管理產品委員會（APC 的前身）於 2001 年通過保本 MLN（作為新類型產品）的審批。
- 4.5 GSPC 及 APC 先後於 2005 年 12 月及 2006 年 1 月通過與單一股票掛鉤的 ELN（作為新類型產品）的審批。GSPC 及 APC 先後於 2006 年 9 月及 2006 年 11 月通過與兩個或以上相關股票中的表現最差股票掛鉤的 ELN（作為新類型產品）的審批。
- 4.6 除此之外，香港花旗銀行當時也會編製產品計劃（見附件 6），以說明有關在香港分銷新類型產品的具體情況（如監管、業務、風險和營運上的情況）。產品計劃必須經由以下各方審批：
- (a) 香港花旗銀行的管理人員，包括產品、銷售、風險管理、合規事務、法律、財務、營運及技術的人員（視需要而定）；以及
  - (b) 地區要員。

在相關的時間內，產品計劃每年重新審批一次。

### **產品結構及產品系列**

- 4.7 在相關的時間內，已經核准的一類產品，其下產品的新型結構經由以下各方審批：
- (a) 香港花旗銀行的產品及合規團隊，以及
  - (b) GCG 地區產品、合規和法律團隊<sup>1</sup>。
- 4.8 另一方面，已核准結構的個別系列由以下各方審批：
- (a) 香港花旗銀行的產品及合規團隊，以及
  - (b) GCG 地區產品團隊。

### **發行人**

---

<sup>1</sup>在相關的時間內，GCG 地區產品、合規和法律團隊均位於新加坡。

- 4.9 花旗集團零售產品指引（見附件 7）要求產品發行人至少應有標準普爾或穆迪其一的單 A 級（或同等）或優於該等級的信貸評級。雷曼兄弟公司連同高盛、美林和摩根士丹利於 2005 年 4 月通過結構性金融產品發行人資格的審批。

#### 首個雷曼兄弟相關結構性金融產品

- 4.10 首個雷曼兄弟相關結構性金融產品（即名為“雷曼兄弟 2.5 年美元市場先鋒，每月自動贖回保本票據”的雷曼兄弟相關 MLN）乃經由美國雷曼兄弟證券亞洲有限公司的股票衍生產品銷售團隊介紹給香港花旗銀行，產品的結構於 2007 年 3 月通過香港花旗銀行的產品及合規團隊以及 GCG 地區產品、合規和法律團隊的審批。
- 4.11 所有其他雷曼兄弟相關結構性金融產品乃由同一源頭（即美國雷曼兄弟證券亞洲有限公司的股票衍生產品銷售團隊）介紹給香港花旗銀行。
5. 雷曼倒閉前，香港很多銀行均為雷曼相關結構性金融產品的分銷商，並把該等產品大量售予其零售客戶。貴行似乎沒有參與該等零售銷售。請解釋貴行沒有以零售方式售賣這些產品的原因。
- 5.1 正如以上所述，香港花旗銀行僅分銷雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN，並沒有參與其他雷曼兄弟相關結構性金融產品（如雷曼兄弟相關迷你債券）的銷售工作。香港花旗銀行認為，發售雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN 已滿足了其客戶的投資需要。
6. 促使貴行擔任雷曼相關結構性金融產品的分銷商／銷售商的考慮因素為何？貴行在何種程度上以需要增加非利息收入為考慮因素之一？
- 6.1 雷曼兄弟公司當時是高盛、美林和摩根士丹利等美國頂級經紀證券商裏其中一家最大型的國際金融機構。
- 6.2 香港花旗銀行致力為客戶提供不同發行人所發行的不同類型產品。香港花旗銀行當時決定分銷雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN，從而進一步為客戶提供多樣化的產品和發行人選擇。

6.3 增加非利息收入的潛力僅為香港花旗銀行當時提供雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN 作分銷所考慮的衆多因素之一。無論如何，雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN 所貢獻的收入合計僅佔香港花旗銀行 2007 年至 2008 年期間總收入的 0.41%。

7. 在現行規管制度下，銀行可透過"私人配售"向客戶發售金融產品。請說明：

- (a) 貴行是否透過私人配售向客戶發售所有雷曼相關結構性金融產品；及
- (b) 若然，貴行決定以私人配售方式而非其他銀行一直採用的零售方式銷售該等產品的原因為何。例如，貴行是否會收到較高佣金，或銀行客戶是否對該等產品有需求。

7.1 在相關的時間內，雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN 乃以私人配售方式發售給香港花旗銀行的客戶，此乃透過公司條例（香港法例第 32 章）的“最低面值 500,000 港元”的豁免進行。

7.2 以私人配售方式分銷雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN 而產生的費用平均為 2.64%。佣金率並非香港花旗銀行所考慮的主要因素。請同時參看以上第 5.1 及 6.3 段的回應。

8. 請說明：

- (a) 貴行銷售的所有雷曼相關結構性金融產品是否均通過相同的審批過程，以及該等產品是否由相同的人員審批。若否，請提供原因，並說明不同產品／不同類型的產品如何獲得審批；
- (b) 若上題答案為"是"，請以流程圖的形式說明該審批過程，並提供負責審批的人員的姓名及職位；
- (c) 倘若該項批准是由貴行內某個委員會或部門作出，請提供該委員會或部門的詳細資料，包括其成員名單、職責範圍及應遵守的內部指引或實務守則；

(d) 倘若該項批准是由董事局作出，請提供董事局給予該項批准的會議日期；及

(e) 請提供商議過程紀錄，說明為何下列產品獲准銷售：

(i) 問題 2(c)所述的首隻雷曼相關結構性金融產品；及

(ii) 問題 3 所述的兩隻雷曼相關結構性金融產品。

8.1 是的，所有由香港花旗銀行分銷的雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN 都經過同一內部審批/產品盡職審查過程，並由相同的委員會/團隊負責。請同時參看以上第 4 段的回應。

8.2 附件 8 為講述內部審批/產品盡職審查過程的流程圖。

8.3 附件 9 為相關委員會/團隊的成員名單及詳情。

8.4 個別投資產品審批的工作並非香港花旗銀行董事會的直接職能。

8.5 附件 10 乃為何批准分銷問題 2(c)所述的首個雷曼兄弟相關結構性金融產品以及問題 3 所述的兩個雷曼兄弟相關結構性金融產品的商議記錄。

9. 對於分為多個系列在市場上推出的雷曼相關結構性金融產品，貴行在作出批准銷售該等產品的決定時，是一次過就所有類別抑或按每個系列單獨作出？請加以說明。

9.1 香港花旗銀行所分銷的每一系列雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN 均分開進行審批。請參看以上第 4.8 段的回應。

10. **2008 年 6 月至 9 月中**，有報道指雷曼的財政困難日益嚴重。貴行有否在該段期間售賣任何雷曼相關結構性金融產品？若有，請說明貴行為何在該等報道出現後仍決定繼續售賣雷曼相關結構性金融產品。貴行何時及為何決定停止售賣雷曼相關結構性金融產品？

10.1 正如以上所述，香港花旗銀行於 2008 年 6 月 13 日停止分銷雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN，最後一個雷曼兄弟相關結構性金融產品（即名為“雷曼

兄弟 1 年期美元每日累計四季生息自動贖回票據附生效機制 - 系列 23”的雷曼兄弟相關 ELN) 是在 2008 年 6 月 5 日至 12 日期間發售給客戶的。

10.2 根據 GSPC 於 2008 年 6 月發出的指令，為了分散發行人風險，香港花旗銀行分銷某一發行人的結構性金融產品不應超過香港花旗銀行所分銷的全部結構性金融產品的 20%。當時，雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN 佔香港花旗銀行所分銷的全部結構性金融產品的 18.8%。加上當時市場有關雷曼兄弟公司的消息，香港花旗銀行於 2008 年 6 月 13 日決定停止分銷雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN。

11. 貴行曾否被接洽參與雷曼迷你債券的銷售？貴行曾否就本身應否參與迷你債券的銷售進行商議？若然，請提供詳情(包括該等商議是在哪個層次進行、作出有關決定的機關及人員，以及該等商議過程的紀錄(如有的話))。

11.1 請參看以上第 5.1 段的回應。

#### 產品盡職審查

12. 貴行有否任何書面政策／內部指引訂明應如何進行產品盡職審查？若有，請提供相關文件；若否，原因為何。

12.1 請參看以上第 4 段的回應。有關的要求列於：

- (a) 花旗集團 GCG 新產品及服務政策與準則 (2005 年 9 月) (見附件 4)；
- (b) 花旗集團亞洲新產品及服務政策與準則 (2006 年 3 月) (見附件 5)；
- (c) 香港花旗銀行產品計劃 (見附件 6)；以及
- (d) 花旗集團零售產品指引 (見附件 7)。

13. 請說出負責擬備有關如何進行產品盡職審查的書面政策／內部指引的人士／部門的姓名／名稱。在擬備相關書面政策／內部指引時，曾否參考監管機構(例如香港金融管理局(下稱“金管局”)及證券及期貨事務監察委員會(下稱“證監會”))的規定？有否把書面政策／內部指引的副本交予監管機構存案？

- 13.1 花旗集團 GCG 新產品及服務政策與準則（2005 年 9 月）（見附件 4）乃由花旗集團風險管理部編製。
- 13.2 花旗集團亞洲新產品及服務政策與準則（2006 年 3 月）（見附件 5）乃由 GCG 地區合規團隊編製。
- 13.3 香港花旗銀行產品計劃（見附件 6）乃由香港花旗銀行產品團隊編製，並由香港花旗銀行管理人員（包括產品、銷售、風險管理、合規事務、法律、財務、營運及技術的人員（視需要而定））以及地區要員審批。
- 13.4 花旗集團零售產品指引（見附件 7）乃由花旗集團零售作業典範委員會編製。
- 13.5 香港花旗銀行產品計劃特別參照了金管局和證監會的要求。
14. 貴行在作出向客戶銷售某隻雷曼相關結構性金融產品的政策決定前，有否就該產品進行任何產品盡職審查？若否，請說明原因；若有，請提供資料，說明有關盡職審查如何進行，以及該項工作的結論。
- 14.1 有的。除了以上第 4 段所述的內部審批/產品盡職審查過程外，對於香港花旗銀行所分銷的雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN 的每一新結構<sup>2</sup>，香港花旗銀行的產品及合規團隊以及 GCG 地區產品、合規和法律團隊當時會：
- (a) 檢視並確保該類產品本身（如 MLN 或 ELN）已獲得 GSPC 及 APC 批准，且該產品符合香港花旗銀行產品計劃的要求。
  - (b) 確定雷曼兄弟公司是花旗集團核准的發行人，而雷曼兄弟公司的評級符合花旗集團零售產品指引，即達到單 A 級或以上的評級。
  - (c) 檢視產品的年期，以確定雷曼兄弟相關 MLN 的年期不超過 10 年，而雷曼兄弟相關 ELN 的年期不超過 1 年。
  - (d) 檢視並考慮相關資產的恰當性。

---

<sup>2</sup> 香港花旗銀行所分銷的雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN 共有 8 個獲核准的結構（5 個獲核准的結構屬於雷曼兄弟相關 MLN，3 個獲核准的結構屬於雷曼兄弟相關 ELN）。

- (e) 檢視並考慮派付的結構，以了解相關資產表現產生派付的方式的恰當性。
- (f) 評估產品的商業可行性和風險以及分銷給零售客戶的合適性。
- (g) 考慮當地的法律及監管要求。
- (h) 審查/審閱發行人所編製的指示性條款及條件、資料表及草擬的最終條款，以確保發售文件對產品的結構、性質和風險有充分及準確的說明。
15. 貴行有否就所銷售的某隻雷曼相關結構性金融產品(例如股票掛鈎票據)的每一系列進行產品盡職審查？若有，請提供資料，說明貴行如何進行該項工作，包括就該項工作成立的專責隊伍(如有的話)；若否，原因為何。
- 15.1 有的。除以上第 4 及 14.1 段所述的內部審批/產品盡職審查過程外，香港花旗銀行的產品及合規團隊以及 GCG 地區產品團隊當時會審閱及考慮香港花旗銀行所分銷的每一系列雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN 的產品特點（如票息支付、相關資產等），並會審閱發售文件，確保其準確性。
16. 貴行有否就所銷售的每隻雷曼相關結構性金融產品的性質、結構及風險，向發行人及／或其他獨立的資料來源作出任何查詢或索取任何資料？若否，請說明原因；若有，請以下述產品為例加以說明：(i)問題 2(c)所述的首隻及最後一隻雷曼相關結構性金融產品；及(ii)問題 3 所述的兩隻雷曼相關結構性金融產品。
- 16.1 香港花旗銀行在對客戶進行分銷前的確有查詢雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN 的性質、結構和風險。
- 16.2 只要是公開可獲得的，花旗集團投資研究分析員的意見也包括在香港花旗銀行的考慮之列，另外還考慮了雷曼兄弟公司作為發行人的能力（即可定價並在市場推出結構性產品、提供適用的發售文件以及定期提供第二市場報價的能力）以及發行人是否花旗集團核准的生意對手。
- 16.3 其中一些例子包括但不限於：

- (a) 對於首個雷曼兄弟相關結構性金融產品（即名為“雷曼兄弟 2.5 年美元市場先鋒，每月自動贖回保本票據”的雷曼兄弟相關 MLN）而言，香港花旗銀行查詢了：
- 產品的特點（利息額及觀察日）；
  - 風險（在不合法、稅務事件等特殊情況下歸還本金）；以及
  - 免責聲明的充分性。
- (b) 對於最後一個雷曼兄弟相關結構性金融產品（即名為“雷曼兄弟 1 年期美元每日累計四季生息自動贖回票據附生效機制 – 系列 23”的雷曼兄弟相關 ELN）以及第二個雷曼兄弟相關結構性金融產品（即名為“雷曼兄弟 8 個月期港元每日累計四季生息自動贖回票據附生效機制 – 系列 22”的雷曼兄弟相關 ELN）而言，香港花旗銀行查詢了產品的特點（所付利息的計算方法）。
- (c) 對於問題 3 所述的首個雷曼兄弟相關結構性金融產品（即名為“雷曼兄弟 1 年期美元每日累計票息自動贖回票據附生效機制 – 系列 10 票據與中國石油(0857.HK)及中國人壽-H(2628.HK)的股票掛鉤”的雷曼兄弟相關 ELN）而言，香港花旗銀行查詢了相關的風險因素。
17. 貴行有否制訂任何關於產品風險評估的書面政策或指引？若有，請提供相關文件；若否，原因為何。
- 17.1 香港花旗銀行當時已確立了方法來對結構性金融產品給予風險評級。此方法載於附件 11 的有關財資產品客戶投資風險評估流程與客戶風險特性偏差審批監察流程的地區性政策（2003 年 6 月）以及附件 12 的亞洲客戶投資風險評估問卷及計分方法的地區性指引（2007 年 7 月）中。
18. 貴行有否就所銷售的每隻產品進行產品風險評估？若有，請以表列方式列出貴行就每隻產品評定的風險評級，並解釋貴行如何定出每個風險評級（包括在釐定有關評級時曾考慮的所有因素及準則）；若否，原因為何。

18.1 在相關的時間內，風險水平分為六級，第一級的風險最低，第六級的風險最高。附件 13 表列了香港花旗銀行對其分銷的每一產品所給予的風險評級。

18.2 正如以上第 4.3 段所述，GSPC 和 APC 會評估新類型產品（如 MLN 或 ELN）的風險評級。

考慮的主要因素為：

- (a) 到期保本的程度；
- (b) 保本質素（參照發行人的信貸評級來決定）；以及
- (c) 產品的年期。

19. 請解釋貴行就所銷售的雷曼相關結構性金融產品採納的風險評估級別。

19.1 香港花旗銀行就雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN 所採取的風險評估與以上第 18 段所述的相同。

19.2 年期不超過七年的 MLN（包括雷曼兄弟相關 MLN）原本評為第二級風險。自 2007 年起，保本 MLN（包括雷曼兄弟相關 MLN）如年期少於五年、發行人信貸評級為單 A 級或並列的單 A/AA-級的話，風險評級為第三級。

19.3 雷曼兄弟相關 ELN 的風險評為第六級，即最高風險的評級。

20. 貴行有否就所銷售的每隻雷曼相關結構性金融產品進行任何售後風險評估？若有，請提供詳情，包括有否通知客戶最新的評估結果？

20.1 香港花旗銀行會每年複檢一次雷曼兄弟公司的信貸評級，以確定其是否符合產品發行人應當達到標準普爾或穆迪的單 A 級或以上評級的要求。為了進一步的安全保障，香港花旗銀行同時確定了雷曼兄弟公司獲花旗集團亞洲信貸部核准為花旗集團的生意對手。花旗集團亞洲信貸部對此批准每年進行複檢。

20.2 香港花旗銀行同時在每週按市價更新雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN 的價格。通過互聯網及每月綜合月結單，客戶獲悉其雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN 的最新價格。除此之外，客戶也可向分行及/或聯絡相關銷售人員查詢最新的市場價格。

21. 據悉，在 2008 年 6 月至 7 月期間，評級機構(例如標準普爾、惠譽國際評級及穆迪)已調低雷曼的信貸評級，雷曼股價亦大幅下挫。貴行有否評估雷曼的財政困難對貴行已出售的未到期雷曼相關結構性金融產品可能造成影響？若有，請提供詳情；若否，原因為何。

21.1 2008 年 6 月初對雷曼兄弟公司進行過研究，香港花旗銀行在評估雷曼兄弟公司的整體及信貸質素時考慮了花旗集團花旗投資研究分析團隊研究分析員的意見。請同時參看以上第 20 段的回應。

#### 銷售文件及推廣材料

22. 貴行有否參與擬備所銷售的雷曼相關結構性金融產品(例如問題 2(c)及問題 3 所述產品)的銷售文件及推廣材料？若有，請提供詳情。

22.1 香港花旗銀行所分銷的雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN，其指示性條款及條件、資料表及草擬的最終條款由發行人編製。由於香港花旗銀行以私人配售方式分銷雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN，因而並無市場推廣材料。

23. 由於以私人配售方式發售的雷曼相關結構性金融產品的銷售文件及推廣材料無須獲得證監會認可，貴行有否設立任何機制以供審核／審閱該等文件及材料的內容及鋪陳方式？若有，請提供詳情，並說明貴行曾否向發行人提出任何疑問／意見。若否，貴行如何確保該等文件已全面披露產品資料(例如風險)？

23.1 正如以上第 14.1 及 15.1 段所述，作為內部審批/產品盡職審查過程的一環，對於香港花旗銀行所分銷的雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN 的每一新結構，香港花旗銀行的產品及合規團隊以及 GCG 地區產品、合規和法律團隊其時均會審查/審閱發售文件，確保發售文件對產品的結構、性質及風險有充分及準確的說明。對於香港花旗銀行所分銷的每一系列雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN，香港花旗銀行的產品及合規團隊以及 GCG 地區產品團隊均會複檢發售文件，確保其準確性。

- 23.2 GCG 地區產品團隊以及香港花旗銀行的產品團隊兩者均對雷曼兄弟公司提出意見和疑問，確保發售文件中對主要產品特點及風險有充分及準確的說明。請同時參看以上第 16 段的回應。
- 23.3 香港花旗銀行所分銷的雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN 並無市場推廣材料。

#### 向前線銷售員工提供的培訓及指引

24. 請說明貴行為參與銷售雷曼相關結構性金融產品的員工作出的培訓安排，包括以下詳情：
- (a) 有關培訓屬一般性或具有產品針對性，抑或兩者兼具；
  - (b) 倘若只屬一般性，請提供有關培訓計劃的詳情；
  - (c) 倘若具有產品針對性，請提供就下列產品而設的培訓計劃的詳情：
    - (i) 問題 2(c)所述的首隻及最後一隻雷曼相關結構性金融產品；及
    - (ii) 問題 3 所述的兩隻雷曼相關結構性金融產品。
  - (d) 倘若有關培訓同時具有一般性及產品針對性，請提供(b)及(c)項指明的所有詳情；及
  - (e) 倘若有關培訓安排會有變更，請加以描述。
- 24.1 香港花旗銀行向其銷售人員提供了一般性投資及針對性產品培訓。
- 24.2 在相關的時間內，分銷投資產品的銷售人員必須先接受相關的培訓及取得內部認證。培訓包括了一般性投資培訓和針對性產品培訓。一般性投資培訓讓銷售人員認識到不同類型產品的特點和結構，銷售人員必須通過考試及格來取得內部認證。
- 24.3 所有新加入的銷售人員必須參加由投資合規人員提供的投資合規培訓，這是硬性的規定，由此可讓他們了解內部和監管機構對銷售投資產品的要求。另外，銷售人員接受香港花旗銀行人力資源培訓組有關客戶投資風險評估、產品合適

性評估和產品推介方面的培訓，然後才准予向客戶分銷投資產品。香港花旗銀行人力資源培訓組的培訓員具備 CFA 及 CFP 的資格。培訓的出席人次予以記錄，培訓的材料和課程內容定期複檢，必要時加以更新。

- 24.4 當銷售人員成功完成相關的培訓要求、通過所需的內部考試以及達到有關的監管註冊和能力要求時，他們會被認定為合乎資格向客戶分銷投資產品。所有分銷雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN 的銷售人員均完成了相關的培訓並取得認證資格。
- 24.5 除了一般性投資培訓外，也同時針對首次發售給客戶的結構性產品向銷售人員提供持續性培訓。就雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN 而言，雷曼的股票衍生產品銷售團隊聯同香港花旗銀行的產品團隊均提供培訓給香港花旗銀行的投資顧問以及客戶經理。培訓材料乃由發行人編製，由香港花旗銀行的產品團隊審閱。培訓材料列出產品的主要特點、條款及風險，還包括結構方式如何在不同情況下運作的說明。
- 24.6 應說明的是，任職於香港花旗銀行不同分行的投資顧問負責向分行內的客戶經理進行講解並給予客戶經理持續的指導，以幫助他們了解香港花旗銀行所分銷的每一系列雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN 的主要特點和風險，同時負責解答客戶經理的任何疑問。
25. 發行人或貴行或任何另一方有否就貴行所銷售的每隻雷曼相關結構性金融產品，為貴行前線銷售員工舉行產品簡介會及／或提供培訓材料？若有，請提供詳情；若否，原因為何。
- 25.1 在新結構的雷曼兄弟相關 MLN 或雷曼兄弟相關 ELN 推出前，雷曼的股票衍生產品銷售團隊聯同香港花旗銀行的產品團隊均會參與每週投資顧問會議或電話會議期間提供培訓給投資顧問以及客戶經理。
- 25.2 投資顧問繼而會在分行所舉行的簡報會上向客戶經理講解並講述有關產品主要特點和風險的最新情況，並在簡報會上解答客戶經理的任何疑問。

26. 貴行在推出所分銷的每隻雷曼相關結構性金融產品作私人配售前，有否就每隻該等產品為前線銷售員工提供進一步培訓？若有，請提供詳情；若否，原因為何。
- 26.1 請參看以上第 24 及 25 段的回應。
27. 貴行有否強制前線銷售員工事先參加產品簡介會及／或培訓，然後才可向客戶銷售某隻雷曼相關結構性金融產品？若否，原因為何。
- 27.1 是的。所有前線銷售人員必須先參加產品簡報會及／或培訓才可向客戶分銷雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN，這是強制性規定的。
28. 貴行有否制訂任何程序，事先評估前線銷售員工對某隻雷曼相關結構性金融產品的認識，然後才准許他們向客戶銷售該產品？若有，請提供詳情；若否，原因為何。
- 28.1 正如以上第 24.6 段所述，投資顧問負責向分行內的客戶經理進行講解，以幫助他們了解香港花旗銀行所分銷的每一系列雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN 的主要特點和風險，同時負責解答前線銷售人員日常的任何疑問。分行均舉行互動式簡報會，期間鼓勵客戶經理發問，投資顧問也可藉此測定前線銷售人員的理解程度，如有需要，加強他們的產品知識。
29. 貴行有否接獲屬下銷售員工就他們在雷曼相關結構性金融產品銷售方面所獲得的培訓反映的任何意見？若有，請提供詳情。
- 29.1 在互動式簡報會上，客戶經理有機會就他們在分銷雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN 上所關注的問題或遇上的困難進行交流。
- 29.2 香港花旗銀行沒有印象曾有銷售人員就他們所獲提供的有關分銷雷曼兄弟相關 MLN 及雷曼兄弟相關 ELN 的培訓提出任何顯著的關注問題或困難。
30. 貴行有否就銷售雷曼相關結構性金融產品方面的招攬程序向屬下前線銷售員工提供銷售講稿？若有，請提供講稿的副本。

- 30.1 在分銷雷曼兄弟相關結構性金融產品上並沒有向前線銷售人員提供任何銷售講稿。前線銷售人員必須遵從以下第 39.1 段所述的香港花旗銀行的最低標準要求。
31. 請提供貴行為協助參與銷售雷曼相關結構性金融產品的員工遵守《證券及期貨事務監察委員會持牌人或註冊人操守準則》(下稱"《操守準則》")而擬備的操作指引、手冊、內部備忘錄、指示或任何其他文件的副本。若該等指引、手冊、備忘錄、指示及文件是針對特定產品而制訂，請就以下每隻產品提供相關文件：
- (a) 問題 2(c)所述的首隻及最後一隻雷曼相關結構性金融產品；及
  - (b) 問題 3 所述的兩隻雷曼相關結構性金融產品。
- 31.1 香港花旗銀行製備內部營運指引、手冊、內部通告等，協助其銷售人員遵守《操守準則》，包括：
- (a) 香港花旗銀行合規部發出的提及《操守準則》的“香港投資合規及監管手冊”摘要（見附件 14）。
  - (b) 香港花旗銀行產品計劃（見附件 6）
- 31.2 此外，香港花旗銀行亦為加強遵守有關指引，制定以下文件及慣常做法：
- (a) 職員加入香港花旗銀行時須進行強制性投資合規培訓；
  - (b) 非定時投資合規培訓；
  - (c) 結構性投資產品概覽；
  - (d) 監察持續專業培訓；
  - (e) 監察“有關人士”的登記情況；及
  - (f) 持續監察銷售人員操守。

32. 貴行有否制訂任何政策／程序，確保屬下銷售員工符合證監會發出的《適當人選的指引》、《勝任能力的指引》及《持續培訓的指引》？若有，請提供該等政策／程序的詳情；若否，原因為何。
- 32.1 香港花旗銀行對所有新入職銷售人員進行審查，確保他們符合證監會訂明的勝任能力及專業要求。新入職銷售人員須就其是否屬適當人選及勝任能力作出聲明，而香港花旗銀行亦會反覆核實，確保內部及外部資料來源中沒有重大負面記錄。
- 32.2 如上文所述，新入職銷售人員須參加強制性培訓，確保他們認識現行監管規定。銀行亦向銷售人員提供持續培訓。此外，香港花旗銀行每季度及當有需要時會向銷售人員發出提示，促使他們加強遵守有關指引。
33. 貴行有否要求法律／合規小組參與審核相關培訓材料，以確保符合所有相關法律及監管規定？若有，有否在該等材料中發現任何虛假／不確／誤導的資料？若否，請說明原因。
- 33.1 香港花旗銀行的合規團隊負責審查相關培訓材料。在有關材料中，沒有發現任何錯誤、不確或具誤導性資料。

#### 認識你的客戶

34. 貴行有否制訂任何政策／程序，確保前線銷售員工有為客戶進行風險狀況分析程序，以評估客戶的風險接受程度？若有，請提供詳情；若否，原因為何。
- 34.1 當客戶在香港花旗銀行開立賬戶時，銷售人員須履行其關於“認識你的客戶”的職責，搜集有關客戶的資料。在開戶時，銷售人員除須進行關於“認識你的客戶”的審查外，還須為客戶進行投資風險評估。香港花旗銀行還制定額外保障措施，保障弱勢社群客戶。有一點須指出的是，很多銷售人員可能已與其客戶建立了長久關係，因此他們除可從賬戶開立表格及投資風險評估獲得有關資料外，還知悉客戶的其他有關資料。
- 34.2 香港花旗銀行按每一產品對客戶進行投資風險評估。如客戶擬首次投資於某項投資產品，銀行將會就該特定投資產品開立賬戶，而開立該投資產品賬戶前，將進行客戶投資風險評估。

- 34.3 在進行投資風險評估過程中，將向客戶提出有關問題。計分機制以客戶對有關問題所選擇的答案為準。該等問題涵蓋（如適用）客戶的年齡、預期的將來收入、投資經驗、投資目標及承受風險能力、以及供投資於香港花旗銀行的資產淨值所佔比例。這些問題以“亞洲客戶投資風險評估問卷及計分方法的地區性指引”（見附件 12）為準。客戶的投資風險評估隨後按香港花旗銀行的投資組合建議進行配對，以確定適合客戶的產品類別。
- 34.4 在相關的時間內，客戶歸類為以下 6 個風險承受程度級別之一：
- (a) 級別 1 – 低風險
  - (b) 級別 2 – 保本型
  - (c) 級別 3 – 保守型
  - (d) 級別 4 – 平衡型
  - (e) 級別 5 – 進取型
  - (f) 級別 6 – 積極進取型
- 34.5 銀行要求客戶簽署已填妥的投資風險評估表格，以確認其在投資風險評估過程中所提供的答案。
35. 根據貴行的規定，員工只需在客戶開立投資帳戶時進行一次風險狀況分析程序，抑或需定期持續進行該項程序？若需持續進行，貴行如何確保每位員工均遵守此規定？
- 35.1 在相關的時間內，每一投資風險評估報告僅有效 12 個月。香港花旗銀行將確保客戶購買每一新投資產品時，均有有效的投資風險評估報告。
36. 貴行有否設立內部機制，定期覆檢風險狀況評估問卷及評分制度？若有，請提供詳情；若否，原因為何。
- 36.1 香港花旗銀行 GCG 地區產品及合規團隊不時審核客戶投資風險評估及計分方法。

37. 貴行除要求銷售員工擬備風險狀況評估問卷外，有否要求他們評估客戶的特定需要及個人情況？若否，請說明原因。

37.1 請參閱上文第 34 段所載的回應。

#### 建議及招攬行為的合適性

38. 貴行有否提醒銷售員工注意證監會於**2007年5月**就投資顧問為客戶提供合理適當建議的責任所發表的《常見問題》？有否向他們簡介《常見問題》？

38.1 香港花旗銀行合規團隊以電子郵件將《常見問題》的規定通知銷售主管及各支援單位，並要求他們將該電子郵件分發給前線銷售人員。此外，香港花旗銀行亦有提供分行培訓，向前線銷售人員簡要介紹《常見問題》有關部分的內容。

39. 貴行有否制訂任何內部監控措施，確保員工就雷曼相關結構性金融產品作出的投資建議及招攬行為合理適當？若有，請提供詳情；若否，原因為何。

39.1 香港花旗銀行向前線銷售人員提供指引，就向準客戶介紹產品方面，訂立最低標準，其中包括：

(a) 向客戶提供發售文件。

(b) 借助發售文件，解釋產品特點。

(c) 解釋不同市場情況。

(d) 要求客戶確認其已細閱發售文件所載的風險因素，並完全明白與產品有關的風險。

(e) 解釋產品為結構性票據，具有限流動性。

(f) 就 MLN 而言，解釋倘產品在到期前贖回，則“*100% 保本*”不適用。

(g) 就 MLN 及 ELN 而言，解釋回報視乎相關產品的表現而定，回報可低至 0% 或發售文件訂明的最低整體回報（如適用）。

- (h) 就 ELN 而言，解釋該產品並非保本。在到期時，可以實物方式將相關股份交付而贖回 ELN。所交付的股份價值可能大幅低於投資的本金。在若干情況下，價值甚至為零。
- (i) 解釋發售文件所載的假設性例子僅用作說明，並不表示實際及／或將來的表現。過去表現並不表示將來的業績。
- (j) 披露發行人的名稱及其信貸評級。
- (k) 確認交易詳情，包括但不限於賬戶號碼、貨幣、到期日、結構性票據的面值、發行價、認購額及結算日期。
- (l) 披露費用及佣金金額。

- 39.2 每項交易的發售文件均由進行交易的前線銷售人員的營運上司覆核。
- 39.3 就通過電話進行的交易而言，香港花旗銀行委派一專責團隊負責覆核銷售人員與客戶的電話錄音對話。監察電話對話的主要目的是確保有關銷售人員在銷售過程中，已講述雷曼相關 MLN 或雷曼相關 ELN 的產品特點，並充分向客戶披露有關風險。
- 39.4 就銷售人員親自與客戶會晤而進行的交易而言，香港花旗銀行每年均進行“神秘客戶查察”，以評估在分行進行的投資銷售活動是否符合香港花旗銀行的內部政策及現行監管規定。
- 40. 貴行有否設立任何制度，規定銷售員工必須以文件記錄向客戶作出某項建議的理據？若有，請提供詳情；若否，原因為何。
- 40.1 銷售人員向客戶提出的產品建議，乃根據客戶經明文記錄的投資風險評估結果而提出的。
- 41. 貴行有否制訂任何措施，以確定客戶是否充分知悉貴行銷售員工所推介的雷曼相關結構性金融產品的性質和風險？若有，請提供詳情；若否，原因為何。
- 41.1 請參閱上文第 39 段所載的回應。
- 42. 貴行有否制訂任何內部監控措施，以識別哪些交易出現產品風險評級與客戶風險狀況錯配的情況？若有，請提供詳情；若否，原因為何。

42.1 香港花旗銀行編制了一份“每日風險偏差報告”，旨在協助銷售管理人員監察銷售活動。“每日風險偏差報告”載有與客戶的投資風險評估結果出現偏差的交易。分行營運上司負責覆核每日報告。

#### 產品銷售

43. 貴行參與銷售雷曼相關結構性金融產品的所有前線員工是否均已參加並通過證監會持牌代表的相關資格考試？若否，貴行在揀選從事上述產品銷售的前線員工時，有否設定任何資格條件(例如年資、職級、經驗、教育程度及曾修讀的培訓課程)？

43.1 在香港花旗銀行從事於分銷雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN 的所有職員均已在金管局註冊。

44. 銷售雷曼相關結構性金融產品的工作是否全部均由在金管局註冊為有關人士的員工進行？

44.1 在香港花旗銀行，只有在金管局註冊的“有關人士”方可分銷雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN。

45. 請描述貴行如何進行雷曼相關金融產品的私人配售，包括下列詳細資料：

- (a) 貴行如何物色目標客戶(以問題 2(c)所述的首隻及最後一隻雷曼相關結構性金融產品及問題 3 所述的兩隻雷曼相關結構性金融產品為例，按年齡、教育程度、淨資產及與貴行的關係，說明每隻產品的目標銷售客戶)；
- (b) 把某些客戶界定為專業投資者所依據的準則，以及有關客戶是否知悉他們被如此歸類；
- (c) 貴行如何接觸目標客戶(例如電話造訪、書面邀請或親身探訪)；
- (d) 進行私人配售前的準備工作，例如製備甚麼推廣材料及如何訓練員工；
- (e) 貴行就雷曼相關結構性金融產品使用的相關宣傳或推廣材料中強調的產品特點；
- (f) 一次成功銷售的典型過程(由初次接觸目標客戶至完成所有相關交易)；
- (g) 如何籌辦這類私人配售活動(例如由銀行分行、銷售團隊或指定人員負責)；
- (h) 如何監察這類私人配售活動(例如在不同層面由小組組長或分行經理或部門主管或指定人員負責)；
- (i) 在雷曼相關結構性金融產品的銷售方面負責整體人手調配策略的人員(姓名及職位)；

- (j) 在雷曼相關結構性金融產品的宣傳或推廣方面負責整體監督的人員(姓名及職位)；
- (k) 負責確保銷售達標的人員(姓名及職位)；
- (l) 貴行如何確保整個銷售過程均遵守適用的法規；
- (m) 就每宗成功及不成功的交易作出甚麼紀錄；
- (n) 貴行在特定時期為每間分行及每名涉及該等銷售活動的各級員工設定的量化銷售目標(如有的話)；
- (o) 下述獎勵計劃的詳情：
  - (i) 按所銷售的雷曼相關結構性金融產品金額為員工提供的獎勵計劃；及
  - (ii) 按所購買的雷曼相關結構性金融產品金額為投資者提供的獎勵計劃；
- (p) 若上述獎勵計劃已隨時間而改變，請按時間順序提供有關計劃在每個階段的詳情；及
- (q) 有否就售予專業投資者的雷曼相關結構性金融產品或認購金額達 50 萬港元或以上的單一交易設立不同的獎勵計劃。

- 45.1 就分銷雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN 而言，香港花旗銀行沒有將任何客戶或客戶群確定為目標客戶。
- 45.2 在香港花旗銀行，沒有將任何客戶指定為專業投資者。
- 45.3 如上文所述，就分銷雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN 而言，香港花旗銀行沒有將任何客戶或客戶群確定為目標客戶。香港花旗銀行向職員發出明確指示，不得進行未獲邀約的造訪。作為香港花旗銀行的財富管理服務的一部分，銷售人員會定期（通過電郵、電話及/或親自會面方式）與客戶聯絡，向客戶提供最新市場資料。如客戶提出要求，銷售人員會向其介紹金融產品（例如 MLN 及 ELN）。另一方面，由於銀行直至 2007 年才開始分銷雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN，其某些客戶已知悉及/或從其他銀行購買（其他發行人發行的）MLN 及 ELN。該等客戶會詢問銷售人員香港花旗銀行是否出售類似的金融產品。銷售人員那時亦會向其介紹該等產品。
- 45.4 就分銷雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN 而言，香港花旗銀行沒有使用且沒有任何有關推銷/廣告材料。關於為銷售人員提供的培訓，請參閱上文第 24 段。

- 45.5 如上文所述，香港花旗銀行沒有任何推銷/廣告材料用於分銷雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN。銷售人員使用指示性條款和條件、資料表及草擬的最終條款向客戶解釋雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN 的特點。
- 45.6 典型的成功銷售過程如下：
- (a) 如適用，有關銷售人員將按上文第 34 段所述方式進行客戶投資風險評估。
  - (b) 倘客戶尚未開立投資賬戶，將為其開立一個有關的投資賬戶。
  - (c) 有關銷售人員將借助指示性條款和條件、資料單張及草擬的最終條款，按照香港花旗銀行內部指引，採取第 39.1 段所述的步驟。
- 45.7 雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN 的分銷工作，由香港花旗銀行產品團隊負責安排。
- 45.8 每一分行的雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN 的分銷工作，由有關分行經理及營運上司監控。
- 45.9 在分銷雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN 方面，香港花旗銀行銷售及分銷業務總監蔡麗鳳負責有關人員調配的整體策略。
- 45.10 如上文所述，香港花旗銀行沒有就分銷雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN 編制任何推銷/廣告材料。
- 45.11 特別就分銷雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN 而言，銀行沒有制定任何銷售目標或獎勵計劃。香港花旗銀行按客戶服務、合規和監控情況以及銷售人員的財務表現，對銷售人員作出評核。香港花旗銀行就分銷投資產品所制定的銷售獎勵計劃載於“花旗銀行獎勵計劃”（見附件 15）。該獎勵計劃乃基於銷售廣泛產品（包括但不限於投資、外匯、保險、存款及貸款產品）所獲得的總收益而制定。“花旗銀行獎勵計劃”不將從銷售任何特定類別產品所得的收益加以區分。對於從所有產品類別所得的收益，將按同一方式予以列示，並據此擬定共同目標。銷售人員收取任何獎勵/獎賞的先決條件是客戶對其服務的滿意程度及其是否遵守有關銷售行為準則。

- 45.12 關於問題 45(l), 請參閱上文第 24、31 及 32 段。
- 45.13 就成功進行每項交易後作出有關記錄而言，有關記錄為開戶表格、客戶投資風險評估表格及認購表格。香港花旗銀行沒有就不成功的交易作出任何記錄。
- 45.14 如上文第 45.11 段所述，對於從事銷售雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN 的任何分行或職員，銀行沒有為其擬定任何定量銷售指標。此外，銀行也沒有按雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN 的分銷額或購買額，為職員或投資者提供任何獎勵計劃。
- 45.15 銀行沒有就向專業投資者分銷雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN 或認購額達 50 萬港元或以上的單一交易，提供任何特定獎勵計劃。
46. 請以問題 2(c)所述的首隻及最後一隻雷曼相關結構性金融產品及問題 3 所述的兩隻雷曼相關結構性金融產品為例，說明貴行就雷曼相關結構性金融產品採取的銷售策略。
- 46.1 請參閱上文第 45 段。
47. 請以圖表方式列出參與銷售雷曼相關結構性金融產品的員工(包括所有銷售團隊或單位及員工數目)的組織架構。倘若組織架構已隨時間而改變，請就以下每個階段提供一個圖表：
- (a) 銷售問題 2(c)所述的首隻及最後一隻雷曼相關結構性金融產品的期間；及
- (b) 銷售問題 3 所述的兩隻雷曼相關結構性金融產品的期間。
- 47.1 有關組織結構圖見附件 16。
48. 除銷售文件及推廣材料外，貴行有否為銷售雷曼相關結構性金融產品向客戶提供任何其他材料，例如海報、推廣信件及單張？若有，請提供詳情及有關材料的副本。
- 48.1 沒有。除指示性條款和條件、資料表及草擬的最終條款外，香港花旗銀行沒有向客戶提供任何其它材料。

49. 貴行曾否發現某隻雷曼相關結構性金融產品的廣告宣傳材料載有任何虛假／不確／誤導的資料，而該等資料與該產品的銷售文件所載的資料不符？
- 49.1 如上文所述，銀行沒有就分銷雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN 提供任何推銷/廣告材料。
50. 貴行有否制訂任何監督或管理措施，確保前線銷售員工在銷售過程中依循《操守準則》及相關手冊／指引(如有的話)所訂的適當程序？若有，請提供詳情；若否，原因為何。
- 50.1 請參閱上文第 24、31、32、39 及 45.8 段。
51. 在現行監管制度下，不論金融產品以何種方式發售(例如透過私人配售或零售銷售)，中介人進行銷售時均須遵守《操守準則》。貴行如何確保屬下銷售員工在銷售雷曼相關結構性金融產品時知悉本身的責任並遵守《操守準則》(包括《常見問題》)的規定？
- 51.1 請參閱上文第 32、38 及 39 段。

#### 處理投訴

52. 雷曼於 2008 年 9 月中倒閉前，貴行有否接獲任何指稱不當銷售雷曼相關結構性金融產品的投訴？若有，請提供詳情，包括個案數目和所涉及的特定系列。
- 52.1 在雷曼於 2008 年 9 月中旬倒閉前，香港花旗銀行收到兩宗有關指稱不當銷售雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN 的投訴。該兩宗投訴分別涉及雷曼相關 MLN 產品，稱為“雷曼兄弟 4.75 年美元點到即至，每月自動贖回保本票據”及另一雷曼相關 ELN 產品，稱為“雷曼兄弟 1 年期美元每日累計票息自動贖回票據附生效機制 - 系列 12 票據與中國石油(0857.HK)及中國交通建設(1800.HK)的股票掛鉤”。
53. 請提供以下資料：
- (a) 曾向貴行購買雷曼相關結構性金融產品並因雷曼倒閉而受影響的客戶人數；
- (b) 雷曼倒閉後，貴行就雷曼相關結構性金融產品的銷售所接獲的投訴數目；

- (c) 貴行就涉及雷曼相關結構性金融產品的投訴個案達成和解的最新數字，以及有關和解安排(例如回購有關產品)的資料；
- (d) 尚未解決的投訴個案的最新數字；
- (e) 完成處理尚未解決的投訴個案的預計時間；
- (f) 會否達致類似 16 家分銷銀行回購迷你債券的大規模和解安排。若會，請提供詳情；若否，原因為何；及
- (g) 貴行有否／會否就所銷售的某一類雷曼相關結構性金融產品或該類產品的某一系列達致大規模和解安排。若已經／將會達致有關安排，請提供詳情；若否，原因為何。

53.1 2007 年 3 月至 2008 年 6 月期間，共有 1,421 名客戶從香港花旗銀行購買雷曼相關 MLN 及 雷曼相關 ELN ， 涉及 1,681 宗交易 (其中 270 宗為雷曼相關 MLN 的交易， 1,411 宗為雷曼相關 ELN 的交易)。

53.2 截至 2010 年 3 月 31 日止，香港花旗銀行收到 594 宗客戶投訴，他們均從銀行購買了雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN 。 銀行已批准和解 56 宗客戶投訴， 最高按其名義投資額的 100% 予以和解。

53.3 香港花旗銀行相信其已有足夠系統及監控措施管理有關雷曼相關 MLN 及 雷曼相關 ELN 的分銷事宜，而該等系統及措施均符合現行監管要求。香港花旗銀行並不認為需要以一個基準與客戶達成廣泛性和解安排。

54. 請說明：

- (a) 對於曾向貴行購買投資產品的客戶所作出的投訴，貴行有否制訂任何處理及調查有關投訴的書面政策／程序？
- (b) 若有，請提供有關政策／程序的副本，以及貴行對涉及所銷售的雷曼相關結構性金融產品的投訴的處理及調查程序的流程圖；
- (c) 有關政策／程序須否獲監管機構(例如金管局)批准？若否，有否把有關政策／程序的副本交予監管機構存案？

(d) 貴行有否設立類似已與金管局及證監會簽訂迷你債券回購協議的 16 家銀行所採取的"加強"投訴處理程序，以解決涉及雷曼相關結構性金融產品銷售的投訴？若有，請提供詳情。

- 54.1 香港花旗銀行已制定嚴謹的投訴處理程序，確保可以全面、迅速及公平地調查客戶的投訴。雷曼出乎意料倒閉後，銀行已指定一個合資格獨立職員及包括管理委員會成員組成的專責團隊，負責調查雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN 購買人所提出的投訴。有關香港花旗銀行的客戶投訴處理程序副本及闡明就雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN 所進行的調查過程的流程圖載於附件 17.
- 54.2 香港花旗銀行相信其客戶投訴處理程序是符合現行監管要求。金管局以往曾進行有關審查，並沒有發現銀行的客戶投訴處理程序有問題。香港花旗銀行已定期覆核及加強其政策及程序，確保其客戶權利及權益獲充分保障。
55. 貴行就雷曼相關結構性金融產品投資者作出的投訴進行內部調查期間，曾否發現任何屬實的違規銷售個案？若有，請提供該等個案的數目及主要資料。
- 55.1 雖然香港花旗銀行以往曾發生未能符合銀行內部政策的單獨個案，但從未發現有相當數目的違規個案。

#### 監管及合規事宜

56. 據悉，金管局自 2000 年開始採取在可能範圍內每年與本地銀行董事局舉行一次審慎監管會議的做法。在 2003 年至 2008 年 9 月期間，金管局與貴行董事局舉行了多少次審慎監管會議(如有的話)？在這些審慎監管會議上，金管局曾否就提高銀行非利息收入表達關注或提出建議？請加以說明。
- 56.1 自 2003 年至 2008 年 9 月期間，金管局曾與香港花旗銀行高級管理層舉行了 5 次諮詢會議。（沒有與香港花旗銀行董事會舉行諮詢會議。）在該等諮詢會議上，金管局沒有就香港花旗銀行增加非利息收入事宜表示關注或提出任何建議。

57. 雷曼於 2008 年 9 月倒閉前，金管局在進行現場及非現場審查的過程中，有否就貴行所經銷的結構性金融產品(例如雷曼相關產品)的銷售，向貴行表達對以下範疇的關注：

- (a) 產品盡職審查；
- (b) 向員工提供的培訓及指引；
- (c) 處理客戶；
- (d) 關於客戶的資料；
- (e) 建議及招攬行為的合適性；及
- (f) 銷售過程的監督。

若有，請加以說明。

57.1 在銀行分銷雷曼相關 MLN 及雷曼相關 ELN 期間，金管局對香港花旗銀行財富管理業務進行了兩次審查。

57.2 在 2007 年 5 月，金管局就其於 2006 年對香港花旗銀行所進行的風險重點審查，發表一份報告，內容涵蓋其於 2006 年 3 月 3 日發佈的通告所載的有關領域，例如合規及監控職能、就向零售客戶銷售保險及結構性產品所採取的監控措施、在零售財富管理方面實行最佳行業慣常做法等。

金管局的報告說明：“在經審查的領域上，有關監控措施及風險管理系統一般足夠的”，但金管局指出，香港花旗銀行沒有特別規定將產品期限（或禁售期）與客戶的投資年期作出比較。金管局建議銀行採取特定程序，確保禁售期與客戶的投資年期相一致。香港花旗銀行對此作出回應，制定特定程序，將產品期限與客戶的投資年期作出比較。倘禁售期比客戶的投資年期較長，則提醒客戶注意有關情況，且在客戶進行認購前，向客戶取得有關確認。

57.3 在 2007 年 10 月，金管局對香港花旗銀行進行現場審查，審查範圍包括：

- (a) 實施金管局於 2006 年就銷售保險及結構性產品進行專項審查所提出的建議；及

(b) 銀行管理層對其零售財富管理業務所進行的監察。

金管局的報告說明：“已適當實行金管局於 2006 年就銷售保險及結構性產品進行專項審查所提出的建議，而銀行管理層對其零售財富管理業務所進行的監察一般是足夠的。”

58. 據悉，金管局不時向所有註冊機構發出建議及通告(例如 2005 年 3 月 1 日就"證券及期貨事務監察委員會關於持牌投資顧問的售賣手法的報告(報告)"發出的通告及 2006 年 3 月 3 日就"零售財富管理業務"發出的通告)。貴行有否制訂任何安排，以留意及／或跟進金管局提出的監管關注？若有，請提供詳情；若否，原因為何。
- 58.1 一般而言，香港花旗銀行的合規團隊會提請有關團隊（例如產品團隊）及各支援單位注意新的監管規定，而香港花旗銀行將會確定銀行現有慣常做法中哪些方面需要覆核及／或改進。如必要，香港花旗銀行將修訂／更新其內部手冊、書面政策及培訓材料，確保金管局所關注的監管問題得到適當處理。

表 1

## 關於花旗銀行銷售的主要雷曼相關結構性金融產品的統計資料

|   | 投資者人數   | 銷售的產品價值<br>(港元)   | 雷曼倒閉後，花<br>旗銀行收到的投<br>訴數目  |
|---|---|---|--|
| (i) 雷曼兄弟 1 年期美元每<br>日累計票息自動贖回票據<br>附生效機制 – 系列 10 票<br>據與中國石油(0857.HK)及<br>中國人壽 -H(2628.HK)的<br>股票掛鈎 | 107   | 103,038,000<br>(13,210,000 美元，<br>按 1 美元 : 7.7927<br>港元換算)  | 48   |
| (ii) 雷曼兄弟 8 個月期港<br>元每日累計四季生息自動<br>贖回票據附生效機制 – 系<br>列 22。   | 116   | 75,850,000<br>(9,733,468.50 美<br>元，按 1 美元 :<br>7.7927 港元換算)   | 57   |
| (i)+(ii)  | 222<br><br>(佔從花旗銀行購<br>買雷曼相關結構<br>性金融產品的投<br>資者總人數(1,421<br>人)的 15.62%) | 178,888,000<br><br>(佔花旗銀行出售<br>的雷曼相關結構<br>性金融產品的總值的<br>9.89%)<br><br>(22,943,468.50 美<br>元，按 1 美元 :<br>7.7927 港元換算) | 104<br><br>(佔花旗銀行收到<br>的有關其所出售<br>的雷曼相關結構<br>性金融產品的投<br>訴總數(594 宗)的<br>17.51%) |

表 2

## 關於花旗銀行銷售的主要雷曼相關結構性金融產品的詳情

|            |  |  |
|------------|--|--|
|            | 雷曼兄弟 1 年期美元每日累計票息自動贖回票據附生效機制 – 系列 10 票據與中國石油 (0857.HK) 及 中 國 人 壽 - H(2628.HK)的股票掛鈎                                 | 雷曼兄弟八個月期港元每日累計四季生息自動贖回票據附生效機制 – 系列 22。   |
| 安排行        | Lehman Brothers International (Europe)   | Lehman Brothers International (Europe)   |
| 發行人        | Lehman Brothers Treasury Co BV   | Lehman Brothers Treasury Co BV   |
| 擔保人（如有）    | Lehman Brothers Holdings Inc   | Lehman Brothers Holdings Inc   |
| 發行期        | 2007 年 11 月 1 日至 2007 年 11 月 8 日   | 2008 年 5 月 30 日至 2008 年 6 月 5 日  |
| 票據存續期(連日期) | 1年<br>發行日: 2007 年 11 月 15 日<br>到期日: 2008 年 11 月 17 日   | 8 個月<br>發行日: 2008 年 6 月 12 日<br>到期日: 2009 年 2 月 12 日   |
| 最低認購額      | 70,000 美元  | 500,000 港元   |
| 票息付款       | 每兩月計息票息 – 首兩個月定息，其後浮息<br><br>首兩個月定息票息: 6.68% (相等於年息 40.08%)<br><br>浮息票息: 年息 40.08% 每日計息票息 (如所有相關股份 > 或 = 初始價的 85%) | 每兩月計息票息 – 首兩個月定息，其後浮息<br><br>首兩個月定息票息: 2.52% (相等於年息 15.12%)<br><br>較高浮息票息: 年息 15.12% 每日計息票息 (如所有相關股份 > 或 = 初始價的 89%)<br><br>較低浮息票息: 年息 2.04% 每日計息票息 (如所有相關股份 < 或 = 初始價的 89%) |
| 相關資產       | 中國石油 (0857.HK)<br><br>中國人壽 (2628.HK)   | 匯豐 (0005.HK)<br><br>中國移動 (0941.HK)   |

|               |   |   |  |
|---------------|---|---|--|
| 抵押品（如有）       | 無   | 無   |  |
| 流動第二市場        | 有，每日可贖回   | 有，每日可贖回   |  |
| 投資者可能承擔的最大損失  | 損失本金  | 損失本金  |  |
| 其他風險          | 市場風險<br>流通量風險<br>潛在回報風險 / 表現落後風險<br>提早贖回或終止風險<br>無權針對參考項目提出索償<br>主權國家風險<br>外匯風險<br>利率風險<br>結算風險<br>潛在利益衝突風險<br>檢柺風險<br>風險複合<br>調整 /特殊事項 | 市場風險<br>流通量風險<br>潛在回報風險 / 表現落後風險<br>提早贖回或終止風險<br>無權針對參考項目提出索償<br>主權國家風險<br>外匯風險<br>利率風險<br>結算風險<br>潛在利益衝突風險<br>檢柺風險<br>風險複合<br>調整 /特殊事項 |  |
| 向購買產品的投資者提供贈品 | 無   | 無   |  |
| 銀行收取的佣金       | 從發行人收取的分銷費：2,060,760 港元(銷售額的 2%)<br><br>從客戶收取的佣金: 421,707 港元(銷售額的 0.41%)  | 從發行人收取的分銷費：1,517,000 港元(銷售額的 2%)<br><br>從客戶收取的佣金: 150,000 港元(銷售額的 0.20%)  |  |
| 備註            | 不適用   | 不適用   |  |