

有關雷曼事件的問題  
中國銀行(香港)有限公司(下稱"中銀香港")  
副董事長兼總裁和廣北先生的  
陳述書

中銀香港的角色

1. 請提供以下各項資料：

- (a) 中銀香港何時開始成為雷曼兄弟(下稱"雷曼")相關結構性金融產品的分銷商？
  - 1.1 中銀香港在 2002 年 7 月擔任雷曼迷你債券系列 1 第二組的分銷商。
- (b) 中銀香港除了是雷曼相關結構性金融產品的銷售商／分銷商外，有否擔任由中銀香港銷售的任何或全部該等產品的唯一安排人或聯席安排人？請解釋，中銀香港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；
  - 1.2 一直以來，中銀香港只是雷曼相關結構性金融產品的一個分銷商，並沒有擔任任何雷曼相關結構性金融產品的唯一安排人或聯席安排人。
- (c) 中銀香港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
  - 1.3 中銀香港沒有先從發行人購買雷曼相關結構性金融產品，然後進一步售予客戶。
- (d) 中銀香港有否參與旗下銷售的雷曼相關結構性金融產品的設計？
  - 1.4 中銀香港沒有參與旗下銷售的雷曼相關結構性金融產品的設計。

中銀香港銷售的雷曼兄弟相關結構性金融產品

2. 請以表列方式提供以下各項有關中銀香港在 2003 年 4 月至 2008 年 9 月期間分銷的投資產品的資料：

- (a) 在 2003 年 4 月至 2008 年 9 月 15 日期間，中銀香港售賣的不同類別雷曼相關結構性金融產品的清單，以及每一類別下的具體產品(例如中銀香港分銷的所有系列迷你債券)；
  - 2.1 見附 2a 項。為方便參考，本陳述書所指的「相關時段」為 2003 年 4 月至 2008 年 9 月 15 日。
- (b) 在 2003 年 4 月至 2008 年 9 月 15 日期間，中銀香港每年售賣的雷曼相關結構性金融產品的數量及總值(以港元計)；

## 2.2

年份	相關時段內分銷 雷曼相關產品的數目	雷曼相關產品的 累計銷售金額(以港元計)
2003(自 2003 年 4 月起)	無	無
2004	6	1,123,493,800
2005	11	1,223,666,200
2006	16	1,510,579,800
2007	7	826,621,400
2008 (至 2008 年 9 月 15 日止)	1	1,110,190,000

(c) 中銀香港銷售由 Pacific International Finance Limited 發行的首個及最後一個系列的零售結構性票據(即迷你債券)(並請分別提供上述首個及最後一個系列產品的銷售文件(例如章程等)及推廣材料的副本)；

2.3 在相關時段內，中銀香港銷售的首個迷你債券系列為系列 8，最後一個迷你債券系列為系列 35。

見附 2b 項（迷你債券系列 8）及附 2c 項（迷你債券系列 35）。

(d) 除迷你債券外，中銀香港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、條款表等)及推廣材料的副本)；

2.4 除迷你債券外，中銀香港在相關時段內銷售的首隻雷曼相關結構性金融產品為 Pyxis 股票掛鈎票據系列 12，最後一隻雷曼相關結構性金融產品為 Pyxis 股票掛鈎票據系列 21。

見附 2d 項（Pyxis 系列 12）及附 2e 項（Pyxis 系列 21）。

(e) (d) 項所述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；及

2.5 Pyxis 系列 12 及 21 同為股票掛鈎票據，與在香港上市的一籃子股票的表現掛鈎。兩者在結構上並無重大分別，但在背後的股票、票面息率及票據到期時的派付款項方面有所不同。

(f) 截至 2008 年 9 月 15 日(雷曼倒閉)，中銀香港分銷的未到期(i)迷你債券及(ii)其他雷曼相關非迷你債券結構性金融產品的總值(以港元計)。

2.6 截至 2008 年 9 月 15 日，中銀香港分銷的未到期迷你債券的總額為 4,846,162,000 港元；及其他未到期雷曼相關非迷你債券結構性金融產品的總額為 452,511,400 港元。

3. 根據貴行於 2009 年 1 月 15 日向小組委員會提供的資料，以下系列的迷你債券錄得最高銷售價值及最多投資者數目：

- (i) 迷你債券系列 35；
  - (ii) 迷你債券系列 34；及
  - (iii) 迷你債券系列 27。
- (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；
- 3.1 表 1 及表 2 見附 3a 項。有關迷你債券系列 34 及迷你債券系列 27 的銷售文件和推廣材料的副本，分別見附 3b 項及附 3c 項。有關迷你債券系列 35 的銷售文件和推廣材料的副本，見附 2c 項。
- (b) 請解釋迷你債券系列 35 的結構及現金流量；及
- 3.2 根據雷曼兄弟提供的銷售文件，迷你債券系列 35 的結構及現金流如下：
- (1) 信貸相聯票據，與 7 家相關主體（中華人民共和國政府及六間公司(包括英國滙豐銀行有限公司 (HSBC Bank plc)、和記黃埔、香港鐵路、渣打銀行、新鴻基地產和太古))的信貸相聯。各相關主體的信貸評級由 A-至 AA 不等。
  - (2) 票據並不保本。
  - (3) 年期：3 年。
  - (4) 票面息率：年息 6 厘（A 組）或年息 5.6 厘（B 組）。
  - (5) 票據的整段生效期間，每季派息一次。
  - (6) 在發行日 2008 年 2 月 22 日，投資者按當時認購價買入票據。如果沒有發生發行章程內所定義的信貸事件或其他任何提早贖回事件，投資者在到期日可收回 100%的票據本金金額。
- (c) 迷你債券系列 35 及中銀香港分銷的首個迷你債券系列在產品結構及設計上有否任何主要分別。
- 3.3 在相關時段內，中銀香港分銷的首個迷你債券系列為迷你債券系列 8。
- 迷你債券系列 8 及迷你債券系列 35 同為信貸相聯票據，與一籃子的背後相關主體相聯。迷你債券系列 8 與迷你債券系列 35 的不同之處在於例如年期、票息、背後相關主體、抵押品及到期時的派付款項方式。盈富基金的收市價格可決定系列 8 到期時，是以盈富基金實物形式贖回或以相等於投資本金的現金贖回，而系列 35 只可在到期時以現金贖回。

#### 銷售審批的內部程序

4. 關於雷曼相關結構性金融產品的發售要約，請說明：
- (a) 迷你債券最初是如何及何時引入至中銀香港；
  - (b) 迷你債券是由何人／哪一方引入至中銀香港；

- 4.1 美國雷曼兄弟亞洲投資有限公司作為安排人於 2002 年 3 月向中銀香港推介迷你債券，並邀請中銀香港成為產品的分銷商。
- (c) 問題 2(d)所述的首隻雷曼相關非迷你債券結構性金融產品是如何及何時引入至中銀香港；
- (d) 問題 2(d)所述的首隻雷曼相關非迷你債券結構性金融產品是由何人／哪一方引入至中銀香港；及
- 4.2 美國雷曼兄弟亞洲投資有限公司作為安排人，於 2005 年 3 月向中銀香港推介在問題 2(d)中提到的首個雷曼相關非迷你債券結構性金融產品，即 Pyxis 股票掛鈎票據系列 12，並邀請中銀香港成為產品的分銷商。
- (e) 貴行售賣的所有其他雷曼相關非迷你債券結構性金融產品是否均從同一來源引入；若否，請提供詳情。
- 4.3 新鴻基投資服務有限公司向中銀香港推介了由 Atlantic International Finance Ltd. 發行的 Atlantic 基金相聯票據（神州基本票據(Profund Notes)）。
- Morgan Stanley & Co. International Limited 向中銀香港推介了由 Victoria Peak International Finance Ltd.發行的精明(Octave)信貸相聯票據系列 10-12。
- 星展銀行向中銀香港推介了由 Constellation Investment Ltd.發行的 Constellation 信貸相聯票據系列 55-58。
5. 中銀香港決定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？
- 5.1 中銀香港決定出任雷曼相關結構性金融產品的其中一家分銷商，主要是為顧客提供更多投資選擇及滿足顧客在當時低息環境下對回報較高的產品的需求。
- 中銀香港對雷曼相關產品並無偏好，但確實考慮到：Lehman Brothers Holding Inc. 信貸評級高（在 2005 年 10 月標準普爾評級由 A 提高至 A+，直至 2008 年 6 月一直維持在 A+），而美國雷曼兄弟亞洲投資有限公司又是一家知名及活躍的結構性產品安排人。
- 非利息收入的潛在增長只是中銀香港當時考慮的多項因素之一。
6. 在銷售模式方面，銀行可透過"公開發售"或"私人配售"向客戶發售金融產品。請說明：
- (a) 中銀香港銷售的(i)迷你債券及(ii)其他雷曼相關非迷你債券結構性金融產品分別採用的銷售模式；
- 6.1 中銀香港銷售的迷你債券和雷曼相關非迷你債券產品均只通過「公開發售」模式售予顧客。

- (b) 採用何種銷售模式是由中銀香港抑或任何另一方(例如發行人)決定；以及作出該項決定的原因。

6.2 銷售模式由發行人或安排人決定。

7. 關於審批過程，請說明：

- (a) 中銀香港銷售的所有雷曼相關結構性金融產品(迷你債券及非迷你債券產品)是否均通過相同的審批過程。若否，請提供採取不同審批程序的原因，並說明不同產品／不同產品類型如何獲得審批；

7.1 所有雷曼相關結構性金融產品(不論是迷你債券或非迷你債券產品)均通過相同的產品盡職審查及審批程序。在相關時段內，雖然相關部門及單位在不同時期經歷改名或重組，且程序不斷優化以提升議決的質素，但審批程序所涉及的重要階段在本質上都是相同的，而所採用的原則也是一樣。

在相關時段，中銀香港一直堅守的原則是，在決定一個產品是否適合分銷給客戶之前，必須經過妥當的產品盡職審查。

- (b) 若(a)項的答案為"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；

7.2 見附 7a 項的流程圖。負責批核的人員的姓名及職位如下：

由 2004 年至 2006 年 10 月：

趙文銘先生、王煒生先生或林金璽先生，均為零售銀行部的副總經理。

在 2006 年 10 月，產品策略委員會成立，負責批核產品，包括雷曼相關結構性金融產品。委員會初期由以下人士組成：

- (1) 羅康平先生，零售銀行部總經理，為委員會主席；
- (2) 趙文銘先生，零售銀行部副總經理
- (3) 王煒生先生，零售銀行部副總經理
- (4) 黃宗耀先生，零售銀行部財富管理處主管
- (5) 黃杏薇女士，2006 年為零售銀行部區主管，在 2007 年 3 月出任零售銀行部大眾客戶主管，及
- (6) 徐東明先生，零售銀行部財富管理處副主管。

- (c) 倘若該項批准是由中銀香港內的一個或多個委員會或部門作出，請提供有關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；

7.3 2006 年 10 月之前，先由擁有豐富相關市場經驗的合資格人士組成的產品團隊進行產品盡職審查，然後由零售銀行部副總經理作出批核。自 2006 年 10 月起，由零售銀行部投資產品策略委員會負責批核。該委員會隸屬於零售銀行部，負責監

察產品盡職審查及產品選擇，而其主席一職由零售銀行部總經理擔任，成員包括零售銀行部副總經理、財富管理主管和其他人士（各人均擁有豐富的相關市場經驗）。以下附 7c 項載有委員會成員及職責範圍的詳細資料。有關的指引為：

- (1) 2006 年 10 月發出的《零售銀行部新投資產品提供者盡職審查規定》（見附 7b 項），該規定包括策略委員會的批核程序。
- (2) 2006 年 10 月發出的《零售銀行部投資產品策略委員會產品盡職審查規定》（見附 7c 項），該規定包括有關策略委員會運作的額外指引，例如其職責範圍、成員資格、法定人數、開會頻度及批核程序。

(d) 請提供有關下列產品的銷售審批的商議過程／決定的紀錄：

(i) 問題 2(c) 所述的首個系列迷你債券；

7.4 見附 7d 項。

(ii) 問題 2(d) 所述的首隻雷曼相關非迷你債券結構性金融產品；

7.5 見附 7e 項。

(iii) 問題 3 所述的 3 個系列迷你債券；及

7.6 見附 7f 項（迷你債券系列 35）、附 7g 項（迷你債券系列 34）及附 7h 項（迷你債券系列 27）。

(e) 倘若該項批准是由董事會作出，請提供董事會給予該項批准的會議日期。

7.7 董事會沒有批核過任何產品，也沒有產品需要經董事會批核。

8. 對於分為多個系列推出的雷曼相關結構性金融產品，中銀香港在批准該等產品銷售時，是就每個產品類別抑或按每個系列單獨作出批准，抑或兩者兼有？請加以說明。

8.1 中銀香港按每個系列逐一批核產品銷售。

9. 中銀香港決定銷售雷曼相關結構性金融產品時，有否決定應以哪些人士作為(i)迷你債券及(ii)其他雷曼相關產品的目標客戶？若有，請提供作出該項決定的原因及達致該項決定的討論過程的詳情。

9.1 中銀香港並沒有為迷你債券或其他雷曼相關結構性金融產品定下目標客戶。

10. 鑒於雷曼在 2008 年面對日益嚴重的財政困難，請說明：

(a) 中銀香港在 2008 年 6 月至 9 月中有否售賣任何雷曼相關結構性金融產品。若有，請解釋中銀香港為何決定繼續售賣該等雷曼相關結構性金融產品；及

10.1 中銀香港並沒有在 2008 年 6 月至 9 月中旬期間銷售任何雷曼相關結構性金融產品。

(b) 中銀香港何時及為何決定停止售賣雷曼相關結構性金融產品？請說明有關決策過程，包括中銀香港內部作出該項決定的人士或機關。

10.2 在 2008 年 3 月底，協調交易商新鴻基投資服務有限公司邀請中銀香港分銷迷你債券系列 36。中銀香港考慮到當時市場環境不明朗，沒有參與銷售系列 36。

11. 關於提早贖回方面，請說明：

(a) 在 2008 年 9 月雷曼倒閉之前，投資者要求提早贖回迷你債券的個案總數，以及成功提早贖回的個案數目；

11.1 要求提早贖回迷你債券的個案總數：604 宗

成功提早贖回的個案總數：595 宗

9 宗未能處理的提早贖回要求均於 2008 年 9 月 12 日提出，而付款日為 2008 年 9 月 18 日，由於當時雷曼違約，提早贖回無法進行。

(b) 就上述(a)項所述成功提早贖回迷你債券的個案而言，每項提早贖回行動是在何年／何月作出，以及每宗交易的離場價佔原來投資金額的百分比；

11.2 見附 11a 項。

(c) 在 2008 年 9 月雷曼倒閉之前，投資者要求提早贖回雷曼相關非迷你債券結構性金融產品的個案總數，以及成功提早贖回的個案數目；

11.3 要求提早贖回雷曼相關非迷你債券結構性金融產品的個案總數：73 宗，全部成功提早贖回。

(d) 就上述(c)項所述成功提早贖回雷曼相關非迷你債券結構性金融產品的個案而言，每項提早贖回行動是在何年／何月作出，以及每宗交易的離場價佔原來投資金額的百分比；及

11.4 見附 11b 項。

(e) 有否任何個案是涉及無法處理提早贖回的要求；若有，請提供有關個案數目及說明原因。

11.5 請參閱以上 11.1 段。

## 產品盡職審查

12. 中銀香港有否任何書面政策／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 請參閱以上 7.3 段及附 7b 項及附 7c 項。

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 以上 7.3 段所引述的所有指引均由零售銀行部參照當時的監管條例要求編訂。

當時法例或監管上並無要求把這些指引的副本提交監管機構存案，但中銀香港會隨時應監管機構提出的要求提交副本。

14. 中銀香港在作出分銷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，說明如何進行該項盡職審查。

14.1 有。中銀香港會依照當時生效的監管要求及行業慣例，由擁有豐富相關市場經驗的合資格人士所組成的小組或委員會對每一系列的雷曼相關結構性金融產品逐一進行產品盡職審查，成員在審慎考慮後才決定是否銷售產品的個別系列。請參閱以上 7.1 段及 7.2 段。

15. 中銀香港有否就所銷售的某隻雷曼相關結構性金融產品(例如迷你債券、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，說明中銀香港如何進行該項審查，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。中銀香港根據以上 7.1 段及附 7a 項所述程序對每一系列的迷你債券及雷曼相關非迷你債券結構性金融產品逐一進行產品盡職審查。

16. 中銀香港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解釋：(i)問題 2(c)所述的首個及最後一個系列的迷你債券；(ii)問題 2(d)所述的首隻及最後一隻雷曼相關非迷你債券結構性金融產品；及(iii)問題 3 所述的 3 個系列迷你債券。

16.1 有。在產品獲得批核前，產品小組會向產品發行人/安排人/協調交易商提出詢問，索取資料。產品小組會和產品發行人/安排人/協調交易商溝通，瞭解產品的結構及特性，以及澄清小組的疑問。

產品小組亦運用由市場研究小組從外部獨立來源(如路透社或彭博資訊)獲得的資料或信息，在產品盡職審查過程中協助評估產品。

基於所有產品均在相同程序下得到批核，上述 3 個例子均用同一方式處理。詳情請參閱附 7a 項所示的流程圖。

## 產品風險評估

17. 中銀香港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 有。自 2004 年 8 月起，中銀香港把所有結構性產品（包括迷你債券及雷曼相關結構性金融產品）定為高風險評級（評級分為低/中/高三級）。自 2006 年 2 月起，產品風險評估（包括對雷曼相關結構性金融產品之評估）根據《關於投資產品相對風險分類的通知》（見附 17a 項）進行，評級分為 1/2/3/4 四級（風險水平順序由低至高）。

18. 中銀香港有否就旗下銷售的每一系列(i)迷你債券及(ii)其他雷曼相關非迷你債券結構性金融產品進行風險評估？若有，請以表列方式列出中銀香港對(i)及(ii)項所述的每一系列產品的風險評級，並解釋中銀香港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

中銀香港銷售的雷曼相關結構性金融產品	風險評級*
迷你債券系列 8-11	不適用
迷你債券系列 12-23	高
迷你債券系列 25-35	4
Pyxis 股票掛鈎票據系列 12-15	高
Pyxis 股票掛鈎票據系列 17-18	4
Pyxis 股票掛鈎票據系列 20-21	1
Atlantic 基金相聯票據系列 1-2	1
Constellation 系列 55-58	4
精明(Octave)系列 10-12	4

\*風險評級：依低/中/高三級制或 1/2/3/4 四級制（風險水平順序由低至高）的評級。

雖然中銀香港在 2004 年 8 月前未對結構性產品制訂正式的風險評級，但已要求員工向客戶全面及清楚解釋產品的所有風險因素並與客戶討論該等風險因素，讓客戶作出知情的投資決定。

上表列載的所有票據（除 Pyxis20-21、神州基本票據(Atlantic Profund)1-2 外）都獲「高」或「4」的風險評級，因為它們(1)不保本，(2)其所涉及的風險為信貸相聯票據的相關風險（包括首家違約的信貸風險、掉期對手違約風險及抵押品資產（即抵押債務證券）風險等）；或股票掛鈎票據的相關風險（包括因以股票形式贖回所導致的派付款項金額不確定等）。

Pyxis20-21 獲「1」的風險評級，因為：(1)若持有該票據至到期日，期內的現金派付款項總額至少為票據本金金額的 100%；(2)作為票據掉期擔保人及背後抵押品發行人 Lehman Brothers Holdings Inc.獲標準普爾 A+評級。

神州基本票據(Atlantic Profund)1-2 獲「1」的風險評級，因為：(1)該票據為 100% 保本；(2) 作為票據掉期保證人及背後抵押品發行人的 Lehman Brothers Holdings

Inc.獲標準普爾 A+評級。

19. 請解釋中銀香港就旗下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 在 2006 年 2 月前，中銀香港採用低/中/高三級風險評級。自 2006 年 2 月起，中銀香港採用 1/2/3/4 的四級風險評級（風險水平順序由低至高）。

20. 鑒於在 2008 年 6 月/7 月，雷曼的財政狀況不斷惡化，信貸評級下調，雷曼股價亦告下挫，

(a) 中銀香港有否評估雷曼的財政困難對該行已出售的未到期雷曼相關結構性金融產品可能造成的影響？若有，請提供詳情；若否，原因為何；

20.1 根據《零售銀行部投資產品策略委員會產品盡職審查規定》，中銀香港檢討其已銷售的投資產品（包括雷曼相關結構性產品）的狀況。產品小組（2006 年 10 月後為投資產品策略委員會）不時召開會議，討論當時的經濟及市場狀況，評估其發展會否對中銀香港的未到期投資產品帶來影響。在有需要時，特別是在 2008 年中旬左右，產品小組為前線員工舉辦講座及發出內部通函，為他們提供最新市場及產品資訊，方便他們解答客戶的疑問。

在相關時段內，標準普爾首次在 2008 年 6 月調低雷曼的信貸評級一級，由 A+ 降至 A，但其後直至雷曼於 2008 年 9 月 15 日倒閉前，其評級一直維持不變，仍然遠高於投資級別。

(b) 中銀香港有否修訂雷曼結構性產品的風險評級？若有，請提供詳情；若否，原因為何；

20.2 中銀香港已經將大部分雷曼相關結構性產品評為最高的風險評級，因此沒有需要作出調整。至於四項風險評級不屬最高的產品系列（見以上 18.1 段），由於負責最終償付的一方是 Lehman Brothers Holdings Inc.，而其信貸評級自 2008 年 6 月初到雷曼破產時仍一直遠高於投資級別的信貸評級，因此當時沒有對產品風險評級作出調整。

(c) 中銀香港有否就其採取的(b)項行動(如有的話)通知已購買雷曼產品的客戶。

20.3 所有雷曼相關產品的二手市場價格均在客戶的月結單內列出，讓客戶可以追蹤該些產品的表現。再者，大部分雷曼相關產品的二手市場價格每星期更新一次（Constellation 票據則每兩星期更新一次、Atlantic 票據每月更新兩次）。客戶可致電前線員工獲悉最新價格，以及向員工作出查詢，了解最新市況。客戶也可從網上銀行或從電話理財中心透過客戶熱線獲取同樣資訊。

銷售文件及推廣材料

21. 中銀香港有否參與擬備旗下銷售的雷曼相關結構性金融產品的銷售文件及推廣材料？若有，請提供詳情。

21.1 作為分銷商，中銀香港並沒有參與擬備旗下所銷售的雷曼相關結構性金融產品的銷售文件及推廣材料。

22. 中銀香港有否設立任何機制，以審核／審閱推廣材料與銷售文件(例如章程)的內容及鋪陳方式？若有，請提供詳情，並說明中銀香港曾否向發行人提出任何疑問／意見。若否，中銀香港如何確保該等材料並無包含對產品資料的失實陳述，且已充分披露風險？

22.1 中銀香港沒有審核或審閱推廣材料與銷售文件的內容和鋪陳方式。安排人美國雷曼兄弟亞洲投資有限公司及協調交易商新鴻基投資服務有限公司負責擬備該些推廣材料並提交予證監會批核。

### 向前線銷售員工提供的培訓及指引

23. 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；

23.1 中銀香港為參與銷售雷曼相關結構性金融產品的員工提供的培訓，既有一般性也有產品針對性的培訓。

(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)所述的首個及最後一個系列的迷你債券；

(ii) 問題 2(d)所述的首隻及最後一隻雷曼相關非迷你債券結構性金融產品；及

(iii) 問題 3 所述的 3 個系列迷你債券。

(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

23.2 如上 23.1 段所述，員工培訓包括一般性及產品針對性的培訓。中銀香港的文化一貫重視培訓及合規。中銀香港為銷售投資產品的所有“有關人士”(即在金管局註冊以從事《證券及期貨條例》項下受規管活動的員工)提供的培訓，大致上可以分為下列幾個主要類別：

(1) 一般性培訓：著重一般市場知識和產品知識、監管要求及合規事項（例如反洗錢、「認識你的客戶」程序等）；

(2) 產品針對性培訓：在有關人士銷售投資產品每個系列之前，向其提供他們所

需知識，包括投資產品的性質、特點和風險，以及相關的市場資訊；

- (3) 銷售程序及銷售合規培訓：著重培訓中銀香港的有關人士如何處理客戶查詢、評估客戶的合適性、向客戶講解及銷售投資產品、執行客戶的交易指示以及涉及上述銷售程序的所有合規事宜。

### 一般性培訓

- 23.3 員工在金管局註冊之前，必須先符合證監會有關「適當人選」的要求。故此，中銀香港為參加香港證券學會舉辦的「證券及期貨中介人資格考試」的員工提供預備課程。這項考試為證監會認可的專業資格。
- 23.4 所有合資格成為有關人士的員工，無論是新聘或經內部調任的，均須接受相關的上崗綜合培訓。此項培訓旨在為有關人士在中銀香港開展事業或經內部調任時，向其提供有關市場和金融產品的一般知識，並使其了解相關的合規要求。
- 23.5 在 2003 年，零售銀行部與培訓中心攜手，委託職業訓練局以重溫課程的模式為中銀香港的有關人士進行專業能力測試，包括進行投資產品知識測試。所有有關人士在接受職務前都必須通過這項測試。
- 23.6 中銀香港的有關人士每年須接受中介人持續培訓班。這是《證券及期貨條例》下的規定，所以是強制出席的。
- 在 2007 年 11 月，中銀香港外聘專業人士舉辦了「中銀香港財富管理學院培訓」，以加強和深化員工的產品知識和專業技能。
- 23.7 為確保中銀香港的員工緊貼市場發展，個別分行經理、分區經理或產品小組亦會因應市場情況，以小組討論形式，進行專題或「針對突發事件」的產品培訓。

### 產品針對性的培訓

- 23.8 除了以上 23.3 段至 23.7 段提及的一般性培訓外，在每個系列的雷曼相關結構性金融產品推出之前，中銀香港的產品小組會以工作坊的形式為員工提供產品針對性的培訓。負責銷售相關產品的有關人士必須參與這些工作坊。所有培訓材料由安排人或協調交易商擬備及提供，經中銀香港產品小組審核。為推出每個系列的產品作好準備，有關人士都會收到針對該系列的培訓材料的副本。中銀香港亦會為前線員工進行針對有關產品系列的培訓後測試。

### 銷售程序及合規培訓

- 23.9 除了上述的一般性培訓及產品針對性的培訓外，銷售程序及合規培訓以工作坊形式進行，涵蓋多個範疇的課題，包括但不限於：(a)企業管治；(b)法律及合規，尤其是《操守準則》下的相關監管要求；(c)「持續專業培訓」涵蓋的課題；以及(d)銷售程序。

(e) 倘若有關培訓安排曾有變更，請加以描述。

23.10 因應產品發展及中銀香港持續優化銷售程序，培訓內容在過去多年內不斷改進，但基本的培訓安排並無重大改變。中銀香港一直都有提供一般性培訓、產品針對性的培訓及銷售程序和合規培訓。

24. 發行人或中銀香港或任何另一方有否就中銀香港所銷售的每隻雷曼相關結構性金融產品(例如迷你債券、Constellation 債券及股票掛鈎票據等)，為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。

24.1 請參閱以下 25.1 段。

25. 中銀香港分銷的每一系列(i)迷你債券及(ii)其他雷曼相關非迷你債券結構性金融產品在推出市場前，中銀香港有否就上述每一系列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。

25.1 有。在推出每一個系列的迷你債券及其他雷曼相關結構性金融產品之前，中銀香港均有向前線銷售人員提供產品培訓。詳情請參閱以上 23.8 段。

26. 中銀香港的前線銷售員工是否須強制參加產品簡介會及／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，請說明原因。

26.1 是。除了參加一般性培訓以及銷售程序與銷售合規培訓外，有關人士在開始向客戶銷售雷曼相關結構性金融產品前，必須強制參加每一個產品系列的产品針對性的培訓。

27. 中銀香港有否制訂任何程序，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。

27.1 中銀香港透過培訓後的測驗及角色扮演，評估前線銷售人員對雷曼相關結構性金融產品的認識。

28. 請說明／提供：

(a) 中銀香港有否在前線銷售員工完成培訓後對他們進行小測及測驗，然後才准許他們銷售雷曼相關結構性金融產品；及

(b) 上述小測及測驗的試卷樣本，並說明分別要求的及格分數。

28.1 為了幫助員工加深對產品的認識，中銀香港在前線銷售人員完成培訓後對他們進行測驗(請參閱以上 27.1 段)。測驗大約有 10 條問題，參加者必須答對所有問題，才獲准銷售產品。測驗的試卷樣本見附 28a 項。

29. 中銀香港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 在每天及每周的分行例會上，銷售人員可以向分行管理人員反映對培訓的意見。對於這些意見，會在分行內進行討論，或有需要時，轉交培訓中心或產品小組回應。
30. 中銀香港有否就(i)迷你債券及(ii)其他雷曼相關結構性金融產品的銷售工作向屬下前線銷售員工提供任何銷售講稿？若有，請提供講稿的副本。若否，原因為何。
- 30.1 中銀香港沒有向前線銷售人員提供任何銷售講稿，但會向有關人士提供一套檢查清單(包括《銷售人員的自檢清單-銷售投資產品時需注意的事項》及《票據/債券認購交易檢查表》)；他們必須就每筆交易填寫檢查清單。設計這套清單，是爲了確保所有有關人士符合銀行的銷售程序要求，例如向客戶解釋產品特點(包括年期及產品是否保本)、相關風險及費用、向客戶提供章程及推廣材料、要求客戶在認購前閱讀章程等。
- 《銷售人員的自檢清單-銷售投資產品時需注意的事項》及《票據/債券認購交易檢查表》的副本，見附 30a 項。
31. 請提供中銀香港爲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，請就下列每隻產品提供相關文件：
- (a) 問題 2(c)所述的首個及最後一個系列的迷你債券；
- (b) 問題 2(d)所述的首隻及最後一隻雷曼相關非迷你債券結構性金融產品；及
- (c) 問題 3 所述的 3 個系列迷你債券。
- 31.1 爲協助從事銷售證券(包括雷曼相關結構性金融產品)的有關人士符合《操守準則》，中銀香港制訂了《證券業務合規工作細則》。此外，中銀香港也向有關人士提供一檢查清單(包括《銷售人員的自檢清單-銷售投資產品時需注意的事項》及《票據/債券認購交易檢查表》)，協助他們遵守銷售過程的所有規定步驟。有關這些清單的詳情及文件的副本，請參閱以上 30.1 段。2007 年 3 月的《證券業務合規工作細則》(最新版本)與銷售雷曼相關結構性金融產品有關的節錄，見附 31a 項。
32. 中銀香港有否制訂任何政策/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 本行制定了《證券業務合規工作細則》、《中介人資格登記及持續性培訓管理辦法》

和《中介人資格登記及持續性培訓規定》，確保所有有關人士符合「適當人選的指引」、「勝任能力的指引」及「持續培訓的指引」。《證券業務合規工作細則》副本，請參閱以上 31.1 段。《中介人資格登記及持續性培訓管理辦法》和《中介人資格登記及持續性培訓規定》的副本，見附 32a 項及附 32b 項。

33. 中銀香港有否要求法律／合規小組參與審核產品培訓材料(包括由發行人提供的該等材料)? 若否，請說明原因。若有，中銀香港有否在某隻雷曼相關結構性金融產品的培訓材料中發現任何與該產品的銷售文件所載資料不符的虛假／不確／誤導的資料？

33.1 法律及合規部的參與是當其回應產品小組在審核由安排人或協調交易商提供的產品培訓材料時提出的任何疑問。培訓材料由產品小組負責審核，是因為他們最熟悉產品的特點；假若他們發現任何法律或合規問題，或有任何疑問，便會諮詢法律及合規部。中銀香港並沒有在任何個別雷曼相關結構性金融產品的培訓材料中，發現任何與產品銷售文件不符的虛假/不準確/具誤導性的資料。

## 認識你的客戶

34. 中銀香港有否制訂任何政策／程序，確保屬下前線銷售員工有為客戶進行風險狀況分析，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 在相關時段內，中銀香港制訂了政策及程序，要求有關人士為客戶作出風險狀況分析。中銀香港的《證券業務合規工作細則》（“工作細則”）將中銀香港的現行做法制度化，要求有關人士履行「認識你的客戶」責任，並就客戶的財務狀況、投資經驗及投資目的，向客戶索取資料。工作細則特別要求：

- (1) 應以客觀標準的模式來分析客戶的風險承受程度，例如客戶的淨資產、年齡、投資需要及投資經驗等資料；
- (2) 應定期更新客戶承受風險的狀況；
- (3) 客戶對風險分析結果的確認，應予存檔作紀錄；
- (4) 有關人士向客戶推介產品時，應考慮相關的因素，包括年期、產品風險、客戶的風險承受程度、年齡、投資目標、投資經驗及財務需要；及
- (5) 應特別注意客戶的流動資金需要，例如投資年期較長的产品不適合長者客戶（工作細則第 6 章第 2 節第 5.1-5.4 條）。

為符合上述要求，客戶須填寫投資取向問卷(QIP)，提供其財務狀況、投資經驗、投資目的及風險承受程度的資料。客戶在以下任何情況均須填妥 QIP：

- (1) 開立新的投資戶口；或
- (2) 上次完成的 QIP 過了有效時限。

為進一步確保有關人士遵守工作細則的要求，中銀香港向所有前線銷售人員提供一套檢查清單(包括《銷售人員的自檢清單－銷售投資產品時需注意的事項》，以及須就每項交易填具的《票據/債券認購交易檢查表》)，提醒他們在辦理每項投資交易時，要完成中銀香港政策要求的所有步驟(包括進行風險狀況分析及查核

QIP 的有效期)。交易文件（包括 QIP 及檢查清單《票據/債券認購交易檢查表》）會由覆核人員（為分行負責運作的員工）獨立覆檢，確保符合內部程序。

35. 根據中銀香港的規定，員工是否只須在客戶開立投資帳戶時為他們進行一次風險狀況分析，抑或須定期持續進行該項分析？若須持續進行，中銀香港如何確保每名員工均遵守此規定？
- 35.1 中銀香港不僅要求客戶在開立新投資戶口時填妥 QIP，而且當他們之前填寫的 QIP 已過時效，也要求他們重新填寫。在 2007 年 4 月，QIP 的有效期由 6 個月延長至 1 年，與行業慣例一致。如以上 34.1 段所述，有關人士必須就每項交易填寫檢查清單，確保符合內部程序規定。QIP 連同其它交易文件，由分行覆核人員覆檢是否完整及合規。此外，前線人員可以根據中銀香港系統內的數據查核每份 QIP 的有效期。
36. 請提供在進行風險狀況分析時使用的問卷樣本，並解釋該問卷的計分方法。
- 36.1 見附 36a 項。QIP 上的每條計分題都是選擇題。QIP 的早期版本共有 9 條計分題，後期版本有 10 條計分題。每條題目的不同答案都有不同分數。QIP 上所有獲計分題目的答案總分，會與 QIP 所列出的三個(2006 年 4 月前)或四個(2006 年 4 月後)級別配對。為對客戶進行風險狀況評估，這些級別決定了客戶的風險承受程度。總分較高者，將與顯示進取型投資者傾向的級別配對，而總分較低者，則與顯示保守型投資者傾向的級別配對。
37. 中銀香港有否設立內部機制，定期覆檢風險狀況評估問卷及計分制度？若有，請提供詳情；若否，原因為何。
- 37.1 有。中銀香港內部指引規定每年須覆檢 QIP 的內容及應用方法。
38. 中銀香港除要求屬下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。
- 38.1 有。除了以上 34.1 段及 35.1 段所述的 QIP 要求外，中銀香港也要求有關人士瞭解客戶的需要，以及注意證監會《操守準則》項下的「認識你的客戶」的責任。這些責任已包括在中銀香港提供給員工的銷售程序及銷售合規培訓中。
39. 中銀香港向容易受損客戶(例如長者、文盲客戶等)銷售雷曼相關結構性金融產品時所採取的措施(如有的話)為何？
- 39.1 為提升處理容易受損客戶的程序，中銀香港推出額外的保障措施，保護擬購買投資產品(包括雷曼迷你債券)的長者客戶。年滿 65 歲或以上的長者會按年齡分為幾類：(i) 65-69 歲，(ii) 70-79 歲，(iii) 80 歲或以上，或客戶的年齡及擬投資年期合計達到或超過 80。
- 39.2 對 65 至 70 歲以下的長者，預防措施包括：



- (1) 要求另一位有關人士與客戶確認其是否瞭解該產品；
  - (2) 鼓勵客戶帶同年齡在 18—64 歲的好友或親屬見證銷售過程(包括產品及風險的說明過程)和交易；及
  - (3) 要求分行經理覆檢交易。
- 39.3 對 70 至 80 歲以下的長者，預防措施與 65 至 69 歲的長者相同，但有一額外要求：當產品的風險評級和客戶的風險承受程度不配對時，負責與客戶確認其是否瞭解該產品的第二位有關人士，必須是高級職員，即客戶服務經理或以上職級。
- 39.4 對 80 歲或以上的長者(或年齡及擬投資年期合計達到或超過 80)，則
- (1) 客戶必須(不僅是強烈鼓勵)偕同年齡為 18—64 歲的人士見證；
  - (2) 負責與客戶確認其是否瞭解該產品的第二位有關人士，必須是分行經理或銷售經理；
  - (3) 分行經理和分區經理均須覆檢交易；及
  - (4) 投資經驗少於 3 年的客戶，必須確認其明白該產品的風險。
- 39.5 對長者客戶，另有一套確認程序：有關人士須於確認表上記錄長者客戶的年齡、投資經驗（適用如客戶年齡及其擬投資年期合計達到或超過 80）、產品及其年期。該確認表須由處理該交易的有關人士和第二位有關人士簽署，並按要求由客戶及其見證的親友確認。當分行經理和分區經理按要求覆檢時，他們會簽署該確認表。
- 39.6 當一位被甄別為視障或文盲的客戶欲購買雷曼相關結構性金融產品時，有關人士及第二位有關人士必須分別：(1)瞭解客戶的投資目的、投資取向及風險承受程度，(2)向客戶解釋產品的性質、特點、風險及費用，(3)要求客戶諮詢親友或投資顧問的意見，及(4)建議客戶應與其家庭成員以聯名方式進行交易。當兩位有關人士都認為客戶明白所作出的解釋及建議時，才可以進行交易。

## 建議及招攬行為的合適性

40. 中銀香港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出的《常見問題》？有否向他們簡介《常見問題》？
- 40.1 有。法律及合規部把《常見問題》通傳銀行的所有相關部門。之後，中銀香港安排簡介會向銷售人員介紹《常見問題》所涵蓋的要求。
41. 中銀香港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。
- 41.1 中銀香港的政策是不會向客戶提供任何投資建議或意見(見《代客申請認購票據、債券工作細則》)。在相關時段內，中銀香港的內部監控確保有關人士會為客戶進行合適性評估(如以上 34.1 段所述)，以瞭解他們的需要及評估他們投資於

雷曼相關結構性金融產品的合適性，該評估結果會在認購表格及 QIP 內註明，並由客戶確認。檢查清單上會註明 QIP 的有效期，而覆核人員會檢查每一筆交易的 QIP 的有效性。假如合適性評估所得出的客戶風險承受程度低於產品風險評級，有關人士必須把不配對情況告知客戶，讓客戶知悉產品的風險，及提醒客戶適宜投資於風險等同於或低於其風險承受程度的產品。

42. 中銀香港有否設立任何制度，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。
- 42.1 請參閱以上 41.1 段。
43. 中銀香港有否制訂任何措施，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。
- 43.1 有。雖然中銀香港的政策是不向客戶提供投資建議或意見，但中銀香港有系統和程序確保客戶完全知悉所選擇的產品的性質和風險，並要求有關人士在客戶想瞭解或購買產品時，須向客戶解釋產品的特點和風險，並按中銀香港的政策及程序，向客戶提供相關的章程及推廣材料。此外，有關人士須在檢查清單上註明已完成 QIP、已向客戶提供章程及推廣材料、是否已向客戶清楚解釋產品的特點、年期、風險和費用，以及有否請客戶就產品提出問題及是否已回答了這些提問。只有當客戶在認購表格上簽署，以示明白該產品的特點、風險及其風險承受程度時，有關人士才會下單敘做交易。交易文件，包括認購表格，會由分行的覆核人員檢查，確保符合內部程序。有關確保容易受損客戶明瞭產品的性質和風險的特別措施，請參閱以上 39.1 段至 39.6 段。
44. 中銀香港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。
- 44.1 如客戶表示有興趣購買雷曼相關結構性金融產品，惟完成 QIP 後顯示其風險承受程度低於該產品的風險評級，有關人士須告誡客戶存在風險不配對情況及當中的含義，並提醒客戶適宜投資於風險評級等於或低於其風險承受程度的產品。如客戶仍屬意購買風險不配對的產品，有關人士（一如任何投資產品交易）必須詳細解釋該產品的性質、特點和風險，並向客戶提供相關的章程及推廣材料及要求客戶先閱讀章程及推廣材料才作出投資決定。如客戶決定購買該產品，必須在認購表格上確認其風險不配對，正如以上 34.1 段所述，這將會由覆核人員檢查。
- 44.2 此外，中銀香港在敘做交易後，每月會抽樣監察風險不配對的交易是否符合銀行的內部程序。從投資交易（包括雷曼相關結構性金融產品銷售）中抽取的文件樣本，會按所需的內部程序檢查是否合規。若發現錯誤，會告知處理交易的有關人士及其分行經理，以便改正及上報管理層。
45. 客戶的風險承受程度如與其屬意的雷曼相關結構性金融產品的風險評級不相符，可否購買該等產品？若可，請提供詳情，包括須否取得任何特別批准。

45.1 請參閱以上 44.1 段及 44.2 段。

## 產品銷售

46. 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，中銀香港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)？

46.1 所有從事銷售雷曼相關結構性金融產品的前線人員均須在金管局註冊為有關人士，並須符合所有相關勝任能力要求。

47. 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"(即"RI")的員工進行？

47.1 中銀香港一貫的政策規定是只有在金管局註冊的有關人士才可銷售投資產品，包括銷售雷曼相關結構性金融產品。

48. 請於隨附的表 3 及表 4 提供有關資料。

48.1 表 3 和表 4 見附 48a 項。

49. 請描述中銀香港就迷你債券採取的銷售策略，當中應包括下列詳情：

(a) 按年齡、教育程度、淨資產及與中銀香港的關係劃分的目標客戶羣；

(b) 用以鎖定目標羣中的個別客戶的資料來源；

49.1 中銀香港沒有就迷你債券設定目標客戶或目標客戶群。

(c) 中銀香港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)；

49.2 中銀香港沒有對參與銷售迷你債券的每家分行或不同職級的每一員工設定銷售指標或銷售目標。中銀香港整體評價分行的工作表現，包括廣泛的不同產品類別，如投資產品、按揭、存款、保險等，以及分行對適用的內部及監管要求的合規情況。

(d) 中銀香港的宣傳或推廣材料中強調迷你債券所具有的特點；

49.3 如以上 21.1 段所述，所有推廣材料均由發行人、安排人或協調交易商所擬制，並根據《證券及期貨條例》的相關規定獲認可。

(e) 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)；

49.4 如以上 49.1 段所述，中銀香港沒有就任何雷曼相關產品設定目標客戶或目標客戶群。但是，銷售過程中包含了下述 4 個環節，適用於所有有興趣購買投資產品

的客戶：(1) 與客戶接觸；(2) 了解客戶需要；(3) 解釋產品；及(4) 辦理交易。

#### (1) 與客戶接觸

中銀香港禁止有關人士自薦造訪 (cold call)。但如客戶對迷你債券或其他雷曼相關結構性金融產品表示興趣，有關人士會採取以下的步驟。

#### (2) 了解客戶需要

中銀香港給予有關人士培訓並提醒他們《操守準則》項下「認識你的客戶」的責任。當客戶查詢雷曼相關產品時，有關人士需借助 QIP 等工具向客戶取得其財務狀況、投資經驗、投資目的及風險承受程度等資料。詳情請參閱以上 34.1 段。

#### (3) 解釋產品

完成 QIP 後，有關人士便可評估客戶所查詢的雷曼產品的風險評級與其風險承受程度是否配對。如：

- (i) 任何客戶的風險承受程度高於產品風險評級；或
- (ii) 任何客戶的風險承受程度雖低於產品風險評級，儘管有關人士已警告客戶有關不配對情況，及提醒客戶適宜投資於風險評級等於或低於其風險承受程度的產品，但客戶仍堅持要了解或購買雷曼產品；

有關人士便需要向客戶提供足夠的產品資料，讓客戶借助銷售單張和章程等作出知情的決定。特別地，有關人士必須根據經認可的推廣材料及章程，向客戶解釋產品性質、特點、年期、風險及相關收費。

#### (4) 辦理交易

有關人士可協助客戶填寫認購表格，同時必須自行填寫《票據/債券認購交易檢查表》，以確保已妥當地跟從所有銷售流程的步驟。對於容易受損客戶，有關人士必須採取額外措施。有關額外措施的詳情，請參閱以上 39.1 段至 39.6 段。如以上 34.1 段所述，交易文件會由分行覆核人員獨立檢查。

#### (f) 下述獎勵計劃的詳情：

- (i) 按所銷售的迷你債券金額為員工提供的獎勵計劃；
- (ii) 按所購買的迷你債券金額為投資者提供的獎勵計劃；

#### (g) 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；

49.5 中銀香港沒有對每家分行或每一員工設立雷曼相關結構性金融產品的銷售指標或銷售目標。員工獎勵計劃涵蓋多種產品類別，包括基金、結構性票據、保險、按揭、信用卡、存款等。

- 49.6 中銀香港沒有根據投資者購買迷你債券或雷曼相關產品的金額而制訂投資者獎勵計劃。有關購買迷你債券的特別禮品由安排人或協調交易商提供。
- (h) 在迷你債券的銷售方面負責整體人手調配策略的人員(姓名及職位)；
- 49.7 中銀香港沒有委派任何人員專職在迷你債券的銷售方面負責人手調配策略。於相關時段內，中銀香港由以下人員在整體銷售銀行產品及服務方面負責人手調配策略：
- (1)解自安先生 --零售銀行部副總經理，負責管理所有銷售人員（2003年1月至2007年1月）；
- (2)勞秉華先生--零售銀行部副總經理及分行網絡主管，負責管理所有銷售人員（2007年1月至2007年3月）；
- (3)勞秉華先生--分銷網絡副總經理及分行網絡主管，負責管理客戶服務主任(Customer Service Representatives)（2007年3月至2009年7月）；
- (4)趙文銘先生--個人金融及產品管理副總經理，負責管理客戶經理(Relationship Managers)（2007年3月至2007年7月）；及
- (5)周澤慈先生--個人金融及產品管理副總經理，負責管理客戶經理（由2007年7月至2008年6月）；
- (i) 在迷你債券的推廣或宣傳方面負責整體監督的人員(姓名及職位)；
- 49.8 中銀香港沒有參與迷你債券的宣傳和推廣。
- (j) 負責確保銷售達標的人員(姓名及職位)；
- 49.9 中銀香港沒有對每一分行或每一員工設立雷曼相關結構性金融產品的銷售指標或銷售目標。在相關時段內，中銀香港由以下人員負責監督整個零售銀行運作的整體銷售表現：
- (1)趙文銘先生--零售銀行部副總經理（由2003年1月至2007年3月）；及
- (2)周澤慈先生--個人金融及產品管理副總經理（由2007年3月起）。
- (k) 中銀香港如何確保整個銷售過程均遵守適用的法規；及
- 49.10 銷售過程中的每一個環節，必須符合按照相關法例及規定所制定的政策和程序，並輔之以下 58.1 段至 58.3 段所述的內部監控及措施，包括確保有關人士符合「適當人選」要求的措施、銷售過程合規、合適性評估、容易受損客戶的保障、後交易檢查、培訓、以及監督及管理的措施。中銀香港亦要求有關人士須接受以上 23.2 段至 23.9 段所述的合適培訓，以確保銷售過程合規。
- (l) 就每宗成功及不成功的交易作出甚麼紀錄。

- 49.11 只有成功的交易才保留記錄，記錄包括認購表、QIP、員工檢查清單。成功的交易會顯示於客戶的賬戶月結單內。
50. 請確認中銀香港曾否以私人配售方式發售任何雷曼相關結構性金融產品。
- 50.1 中銀香港未曾以私人配售方式發售雷曼相關結構性金融產品。
51. 請描述中銀香港就雷曼相關非迷你債券結構性金融產品採取的銷售策略，當中應包括下列詳情：
- (a) 按年齡、教育程度、淨資產及與中銀香港的關係劃分的目標客戶羣；
  - (b) 用以鎖定目標羣中的個別客戶的資料來源；
  - (c) 中銀香港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)；
  - (d) 中銀香港的宣傳或推廣材料中強調雷曼相關非迷你債券結構性金融產品所具有的特點；
  - (e) 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)；
  - (f) 下述獎勵計劃的詳情：
    - (i) 按所銷售的雷曼相關非迷你債券結構性金融產品金額為員工提供的獎勵計劃；
    - (ii) 按所購買的雷曼相關非迷你債券結構性金融產品金額為投資者提供的獎勵計劃；
  - (g) 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；
  - (h) 在雷曼相關非迷你債券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)；
  - (i) 在雷曼相關非迷你債券結構性金融產品的推廣或宣傳方面負責整體監督的人員(姓名及職位)；
  - (j) 負責確保銷售達標的人員(姓名及職位)；
  - (k) 中銀香港如何確保整個銷售過程均遵守適用的法規；及
  - (l) 就每宗成功及不成功的交易作出甚麼紀錄。
- 51.1 請參閱以上 49.1 段至 49.11 段，有關迷你債券的情況亦同時適用於雷曼相關非迷你債券結構性金融產品。中銀香港沒有就雷曼相關非迷你債券結構性金融產品另行制定銷售策略或程序。

52. 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的組織架構(包括所有銷售團隊或單位及員工數目)。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)所述的首個及最後一個系列迷你債券的期間；
- (b) 銷售問題 2(d)所述的首隻及最後一隻雷曼相關非迷你債券結構性金融產品的期間；及
- (c) 銷售問題 3 所述的 3 個系列迷你債券的期間。

52.1 組織架構圖見附 52a 項。中銀香港沒有指派有關人士專職負責雷曼相關結構性金融產品的銷售。

53. 除證監會認可的章程及廣告宣傳材料外，中銀香港有否為銷售迷你債券向客戶提供其他推廣材料，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。

53.1 沒有。就所有雷曼相關結構性金融產品，中銀香港只使用及向客戶提供證監會認可的並由發行人、安排人或協調交易商提供的章程及推廣材料。

54. 除銷售文件及推廣材料外，中銀香港有否為銷售其他雷曼相關非迷你債券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。

54.1 請參閱以上 53.1 段。

55 請提供下列文件的樣本：

- (a) 須由客戶簽署的雷曼相關迷你債券認購表格；及
- (b) 須由客戶簽署的雷曼相關非迷你債券結構性金融產品認購表格。

55.1 見附 55a 項及附 55b 項。

56. 關於中銀香港的銷售員工向客戶解釋雷曼相關結構性金融產品所用的時間，請說明：

- (a) 中銀香港有否就銷售員工向客戶解釋雷曼相關結構性金融產品的性質及風險的過程設定最起碼時限。若有，請提供詳情；若否，原因為何；
- (b) 中銀香港曾否估計，如要充分解釋該等產品的性質及風險，最少需時多久；若然，請提供估計所需的時間；及
- (c) 中銀香港曾否查核或搜集資料，以瞭解銷售員工在銷售過程中向客戶解釋雷曼相關結構性金融產品的性質及風險，一般需時多久；若然，請提供經查核或搜集所得的資料。

56.1 中銀香港沒有就有關人士向客戶解釋雷曼相關結構性金融產品的性質及風險設

定最低時限的要求，亦沒有估量所需的最少時間。中銀香港也未曾就有關人士在銷售過程中一般要用多少時間解釋雷曼相關結構性金融產品的性質及風險，作出檢查或收集任何資料。當有關人士按以上 49.4 段所述要求向客戶詳細解釋產品及提供銷售文件和推廣材料時，實際用於解釋產品的時間取決於如客戶背景及經驗、客戶提出的問題，以及過往曾否向客戶解釋該產品或類似產品等因素。有些客戶在決定購買產品前，多於一次造訪有關人士談論有關產品。

57. 請說明，在雷曼相關結構性金融產品的銷售過程中：

(a) 銷售員工在銷售(i)迷你債券及(ii)其他雷曼相關結構性金融產品時是否可以提供投資意見，抑或只可提供投資資料；

57.1 中銀香港不容許有關人士在銷售迷你債券或其他雷曼相關結構性金融產品時提供投資意見。有關人士只可提供投資資料。請參閱以上 49.4 段。

(b) 當產品以公開發售或私人配售方式發售時，(a)項所述的做法會否不同；及

57.2 中銀香港以公開發售形式銷售所有雷曼相關結構性金融產品，從未透過私人配售方式進行。

(c) 銀行有否就(a)項所述的做法發出任何書面指引／手冊及培訓材料；若有，請提供該文件的副本。

57.3 《代客申請認購票據、債券工作細則》第三章第八條明確規定，“客戶認購產品主要為客戶的決定。銀行不會向客戶提供任何投資/認購產品的意見或擔任客戶的顧問”。有關細則的節錄部份見附 57a 項。有關銷售過程中其它合規事項的培訓，請參閱以上 23.9 段。

58. 中銀香港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。

58.1 如以上 31.1、32.1、34.1 及 39.1 至 39.6 段所述，中銀香港設有與《操守準則》相關條文及其他監管規定一致的政策及程序，讓有關人士在向客戶銷售投資產品時遵行。

58.2 如以上 23.2 至 23.9 及 40.1 段所述，為提高和加深有關人士對監管規定及中銀香港內部政策和程序的認識，除了由資深員工提供在職培訓及指導外，中銀香港舉辦了廣泛培訓，形式包括工作坊、專題會議、分行每天簡報、定期內部通告及最新情況通報。

58.3 此外，中銀香港制定了一系列監督和管理措施，確保有關人士在銷售過程中遵循《操守準則》、其他監管要求及內部政策所規定的適當程序。有關措施包括：

(a) 如以上 30.1、31.1 及 34.1 段所詳述的《銷售人員的自檢清單-銷售投資產品



時需注意的事項》及《票據/債券認購檢查表》，在向客戶進行銷售的過程中，有關人士必須依循及填寫該清單。如以上 39.5 段所述，對於長者客戶，有關人士需同時填寫確認表，並按規定交分行經理或分區經理簽署，以確保有關人士有遵照執行有關容易受損客戶政策所規定的步驟。

- (b) 如以上 34.1 段所述，分行設有獨立的覆核人員，在執行交易前檢查所有交易的交易文件，包括客戶認購表格、QIP 及上述的檢查清單。覆核人員在確認有關文件齊備無誤後，方能執行交易。
- (c) 如以上 44.2 段所述，交易完成後，每月會有抽樣檢查，以監控涉及客戶風險承受程度與產品風險評級不配對的票據及債券銷售交易是否合規。抽查發現的錯誤會作出整改，檢查結果會呈交管理層和法律及合規部。
- (d) 稽核部會不時稽查投資產品銷售過程中的各個環節。對於發現的問題，稽核部均會於下次稽查時複檢，確保問題已得到妥善的解決。
- (e) 法律及合規部每年進行自我檢查，確保中銀香港遵照有關受規管活動的條例和規定。詳情請閱以下 60.1 段。
- (f) 法律及合規部還會在分行層面進行現場合規檢查，測試有關人士對合規程序的認識，並抽查交易文件。詳情請閱以下 60.1 段。

59. 請說明：

- (a) 2003 年 4 月至 2008 年 9 月期間，中銀香港負責內部審計的部門曾否就投資產品(特別是雷曼相關結構性金融產品)的銷售過程進行任何審計；及
- (b) 若(a)項的答案為肯定，請提供相關審計報告的副本。

59.1 中銀香港稽核部在相關時段內於不同時間對投資產品銷售過程中的各個環節進行稽查。在這些稽核檢查中，未有發現須高度重視的問題。所有發現的問題亦已作出跟進整改。有關稽核報告的節錄，見附 59a 項。

60. 請說明：

- (a) 2003 年 4 月至 2008 年 9 月期間，中銀香港負責合規事務的部門曾否就投資產品(特別是雷曼相關結構性金融產品)的銷售過程進行任何合規檢討；及
- (b) 若(a)項的答案為肯定，請提供相關檢討報告的副本。

60.1 中銀香港法律及合規部於下述期間，根據金管局監管政策手冊《SB-1 對獲得證監會註冊的認可機構進行的受規管活動的監管》負責進行自我檢查工作，以確保中銀香港遵照有關受規管活動的條例和規定：

- (1) 2005 年 4 月 1 日至 2005 年 6 月 30 日；
- (2) 2006 年 4 月 1 日至 2006 年 6 月 30 日；

- (3) 2007年4月1日至2007年6月30日；及
- (4) 2008年4月1日至2008年6月30日。

2005年10月31日、2006年10月31日、2007年10月31日及2009年1月16日的自我檢查報告副本，見附60a、60b、60c及60d項。報告沒有重大發現。

此外，法律及合規部在2006年7月到分行層面進行了現場合規檢查。檢查內容包括：(1)測試有關人士對銷售投資產品的合規程序的認識；及(2)抽樣及檢查銷售投資產品的交易文件。檢查結果一般滿意，檢查報告見附60e項。

61. 請說明：

- (a) 2003年4月至2008年9月期間，中銀香港曾否就投資產品(特別是雷曼相關結構性金融產品)的銷售進行獨立的神秘顧客調查；及
- (b) 若(a)項的答案為肯定，請提供相關檢討報告的副本。

61.1 中銀香港於2005年及2006年進行了獨立的神秘顧客調查。在這幾次的神秘顧客調查中，被抽查的投資產品並沒有雷曼相關結構性金融產品。

62. 中銀香港如何評核銷售員工的工作表現？所評核的是哪些主要範疇的工作表現(例如收入、客戶增長)？請解釋評核員工工作表現的各個主要範疇所佔的比重，並提供在進行該等評核時採用的相關計分卡／工作表現評核表(如有的話)。

62.1 中銀香港根據幾項因素評核有關人士，包括其業務表現、客戶服務質素、技術及專業水平、合規及誠信等。兩種評核表格的樣本，見附62a項和附62b項。附62a項乃客戶服務人員的評核表，附62b項則是客戶經理的評核表。

63. 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公開發售)，中介人進行銷售時均須遵守《操守準則》。中銀香港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？

63.1 請參閱以上58.1至58.3段。

## 處理投訴

64. 請說明：

- (a) 對於曾向中銀香港購買投資產品的客戶所作出的投訴，中銀香港有否制訂任何有關處理及調查該等投訴的書面政策／程序？
- (b) 若有，請提供有關政策／程序的副本，以及有關中銀香港對涉及旗下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) 在 16 家銀行與金管局及證監會簽訂的迷你債券回購協議下為解決有關迷你債券銷售的投訴而須設立的加強投訴處理程序的詳情；及
- 64.1 有。長期以來，中銀香港已訂立一套政策和程序來處理及調查客戶投訴，並按照金管局監管指引 SPM IC-4 的要求，不時修訂。《投資產品相關客戶投訴處理工作細則》見附 64a 項，流程圖見附 64b 項。
- 64.2 雖然有關政策程序無須監管機構認可，中銀香港曾向金管局提交有關工作細則的副本。
- 64.3 迷你債券回購協議所規定的加強投訴處理程序包含了以下重要細節：
- i. 須設有足夠的渠道予客戶提出投訴；
  - ii. 須及時向客戶發出書面回應，確認收到投訴，並通知客戶展開調查；
  - iii. 須及時恰當地處理客戶投訴；
  - iv. 根據所有相關事項，包括有關客戶、投資產品/服務和投訴內容的資料，全面、公正和客觀地調查和評估客戶的投訴；
  - v. 每宗客戶投訴的調查，須包括與投訴客戶和其他有關證人的面談；
  - vi. 每宗客戶投訴的調查，須包括對辦理客戶交易的有關員工的行為進行評估，以評定有關員工及分銷銀行的行為是否符合《操守準則》、《管理監督指引》，及其他適用的法定和監管要求；
  - vii. 如調查發現有不符合適用法例和監管要求的情況，處理投訴的人員須及時向管理層匯報；
  - viii. 分銷銀行及時通知客戶初步調查結果，並在發布最終結果前，給予客戶一個合理的機會提出意見；
  - ix. 分銷銀行須徹底檢查客戶在接到初步調查結果後所提出的任何陳述及補充資料；
  - x. 妥當通知客戶最終調查結果，並在調查完結後迅速採取任何適當的補救行動；
  - xi. 經分銷銀行確定成立的投訴，或調查中發現有不合法例及/或監管要求的情況，分銷銀行應有一個公正合理的程序（已考慮《操守準則》第一項原則所述的分銷銀行的責任），以審定是否須要就其違反適用法規要求所招致的客戶損失，向客戶作出財務賠償，以及以何條款賠償；
  - xii. 如客戶不滿意投訴的解決安排：(i) 若有關的投訴處理人員在有關情況下合理地認為需要的話，其須向管理層報告尋求適當的跟進行動；及(ii) 分銷銀

行須向客戶建議在現有監管機制下可採取的進一步行動；

xiii. 每一宗客戶投訴都須有書面報告，解釋調查結果；報告須於調查完結後提交予管理層及相關業務單位；及

xiv. 管理層及相關業務單位在每宗調查結束後，須採取適當的跟進行動，防止類似的錯誤或缺漏(如有)再次發生。

(b) 上文(d)項所述的加強投訴處理程序是否亦適用於解決涉及其他雷曼相關非迷你債券結構性金融產品銷售的投訴。

64.4 是。加強投訴處理程序亦適用於所有對其他雷曼相關非迷你債券結構性金融產品銷售的客戶投訴。

65. 雷曼於 2008 年 9 月中倒閉前，中銀香港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。

65.1 在相關時段內，中銀香港共接到 5 宗指稱不當銷售雷曼相關結構性金融產品的投訴個案。涉及的系列為 Pyxis 股票掛鈎票據系列 13、精明(Octave)信貸相聯票據系列 12，和迷你債券系列 34 及 35。全部投訴已透過提早贖回（涉及 Pyxis 股票掛鈎票據系列 13 的 1 宗個案）或和解安排解決（其餘 4 宗個案）。

66. 請提供曾向中銀香港購買(i)迷你債券及(ii)其他雷曼相關非迷你債券結構性金融產品並因雷曼倒閉而受影響的客戶人數。

66.1 (1) 共有 14,038 名客戶購買了迷你債券並受到雷曼兄弟倒閉影響；及  
(2) 共有 1,794 名客戶購買了其他雷曼相關非迷你債券結構性金融產品並受到雷曼兄弟倒閉影響。

67. 請於隨附的表 5 提供有關資料。

67.1 表 5 見附 67a 項。

68. 據悉，中銀香港是在 2009 年 7 月就迷你債券的回購與金管局及證監會簽訂協議的其中一家分銷銀行。請就以下各項提供進一步資料：

(a) 表 5 第(2)(d)項所述仍未解決的迷你債券相關投訴當中，目前在(i)調解中、(ii)仲裁中、(iii)協商中及(iv)已被拒絕的投訴的分項數字；

68.1 截至 2010 年 8 月 31 日，共有 282 宗涉及迷你債券的投訴個案尚未解決：

- (i) 調解中的個案：沒有
- (ii) 仲裁中的個案：沒有
- (iii) 協商中的個案：71 宗；
- (iv) 已被拒絕的個案：207 宗；
- (v) 4 宗仍在調查中。

(b) 解決這些尚待處理的投訴個案的預計時間；

68.2 中銀香港根據加強投訴處理程序，在監管機構規定的時限內，迅速地處理所有投訴個案，即一般個案在三十天內、複雜個案在六十天內。

(c) 中銀香港有否跟進受託人的工作進展及取回相關抵押品的預計時間。若有，請提供詳情；若否，原因為何。

68.3 作為分銷銀行之一，中銀香港一直有跟進受託人工作的進展。如獲悉取回背後抵押品的任何進展情況，中銀香港會繼續及時地向監管機構及投資者提供更新資料。中銀香港無法預計取回背後抵押品的時間。

69. 關於涉及雷曼相關非迷你債券結構性金融產品的投訴，請就以下各項提供進一步資料：

(a) 表 5 第(2)(d)項所述仍未解決的投訴當中，目前在(i)調解中、(ii)仲裁中、(iii)協商中及(iv)已被拒絕的投訴的分項數字；

69.1 截至 2010 年 8 月 31 日，共有 599 宗涉及雷曼相關非迷你債券結構性金融產品的投訴個案尚未解決：

(i) 調解中的個案：沒有

(ii) 仲裁中的個案：沒有

(iii) 協商中的個案：150 宗

(iv) 已被拒絕的個案：420 宗

(v) 29 宗仍在調查中。

(b) 解決這些尚待處理的投訴個案的預計時間；

69.2 請參閱以上 68.2 段。

(c) 會否達致類似迷你債券回購計劃的大規模和解。若會，請提供詳情；若否，原因為何；及

(d) 中銀香港有否／會否就旗下銷售的某一類雷曼相關結構性金融產品或該產品的某一系列達致大規模和解。若然，請提供詳情；若否，原因為何。

69.3 現階段中銀香港沒有考慮為某類別或某系列的雷曼相關非迷你債券結構性金融產品，提出大規模和解方案。每一產品的特點和具體情況都不相同，亦有別於迷你債券。每一宗投訴均按照加強投訴處理程序，因應個案的具體情況逐一作出審查，銀行會小心和公正地決定合適的解決方案。有關銀行的加強投訴處理程序的詳情，請參閱以上述 64.3 段。

70. 中銀香港就雷曼相關結構性金融產品投資者提出的投訴進行內部調查期間，有否發現任何有關該等產品的銷售並證明屬實的違規個案？若有，請提供該等個案的數目及主要資料。

70.1 就雷曼相關結構性金融產品投資者的投訴，中銀香港進行內部調查期間沒有發現任何有關該等產品的銷售證明屬實的違規個案。

71. 據悉，金管局於 2008 年 11 月推出雷曼相關產品爭議調解及仲裁計劃，對象為曾提出投訴而個案已由金管局轉介證監會的投資者。請告知小組委員會以下事項：

(a) 中銀香港在甚麼情況下會同意參與調解或仲裁；

(b) 已安排與客戶進行調解的個案的最新數目(如有的話)；

71.1 中銀香港透過加強投訴處理程序，全面調查每一宗投訴，並致力與投訴人協商解決。投訴人要求轉介至香港國際仲裁中心調解的共 78 宗個案，全均已在訴諸調解前透過回購計劃或銀行的協商程序全部得到和解。

(c) 透過調解達成和解的個案數目，以及所涉及的投資者數目及金額(以港元計)；

71.2 不適用。

(d) (c)項所述的和解個案的分項數字，和解金額以佔投資金額的百分比來表示；

71.3 不適用。

(e) 調解不成功的原因；

71.4 不適用。

(f) 已安排與客戶進行仲裁的個案的最新數目；

71.5 所有以上 71.1 段所述的 78 宗個案，均已在訴諸調解或仲裁前得到和解。

(g) 透過仲裁解決的個案數目，以及所涉及的投資者數目及金額(以港元計)；及

71.6 不適用。

(h) (g)項所述的和解個案的分項數字，和解金額以佔投資金額的百分比來表示。

71.7 不適用。

72. 請告知小組委員會以下事項：

(a) 曾在中銀香港參與銷售迷你債券及雷曼相關非迷你債券結構性金融產品並於 2008 年 9 月 15 日後離職的員工數目；

72.1 該類員工共有 122 名。

(b) (a)項所述的離職員工當中，

(i) 涉及迷你債券投訴個案的員工數目；

72.2 該類員工共有 111 名。

- (ii) 該等迷你債券投訴個案的數目；
- 72.3 該類投訴共有 722 宗。
- (iii) 涉及非迷你債券產品投訴個案的員工數目；
- 72.4 該類員工共有 44 名。
- (iv) 該等非迷你債券產品投訴個案的數目；及
- 72.5 該類投訴共有 111 宗。
- (c) (b)項所述的投訴個案當中，中銀香港未能聯絡到已離職的負責人員的個案數目。
- 72.6 以上 72.3 及 72.5 段所述的 833 宗個案當中，共有 251 宗未能聯絡已離職的員工。

### 監管及合規事宜

- 73. 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。請說明：
  - (a) 在 2000 年至 2008 年 9 月期間，金管局與中銀香港舉行的該等審慎監管會議的次數；
  - (b) 這些會議的日期(請註明年份／月份)，以及金管局是與中銀香港的董事會抑或其轄下任何委員會舉行這些會議；及
  - (c) 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。
- 73.1 在上述期間，金管局與中銀香港董事局於 2002 至 2007 年期間每年約有一次審慎監管會議。金管局曾提請中銀香港注意穩定和多元化收入來源的重要性。
- 74. 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，有否就中銀香港所經銷的結構性金融產品(例如雷曼相關產品)的銷售，向中銀香港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。

74.1 在整個相關時段內，金管局進行了幾次審查，並就中銀香港銷售結構性金融產品的若干方面提出建議。金管局所作的優化建議如：QIP 在結構性金融產品的應用、QIP 就客戶在不同產品類別的投資經驗的問題設計、容易受損客戶的處理程序等。中銀香港很快落實了金管局的所有優化建議。

75. 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)。中銀香港有否制訂任何安排，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。

75.1 中銀香港不時收到金管局的通告，合規部會通傳通告到所有相關部門、提供指引及與相關部門協調所須採取的跟進行動。當合規部認為到有需要以新或經修訂的程序來實施通告的建議時，便會建議相關部門以確保合規。