

# 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

---

---

第三十五次研訊的逐字紀錄本

日期： 2010年4月30日(星期五)

時間： 上午9時30分

地點： 立法會會議廳

---

---

### 出席委員

何鍾泰議員, SBS, S.B.St.J., JP (主席)

黃宜弘議員, GBS (副主席)

涂謹申議員

陳鑑林議員, SBS, JP

石禮謙議員, SBS, JP

余若薇議員, SC, JP

林健鋒議員, SBS, JP

黃定光議員, BBS, JP

湯家驊議員, SC

詹培忠議員

劉秀成議員, SBS, JP

甘乃威議員, MH

李慧琼議員

陳茂波議員, MH, JP

陳健波議員, JP

梁美芬議員

梁家騮議員

葉偉明議員, MH

葉劉淑儀議員, GBS, JP

### 缺席委員

劉慧卿議員, JP

## 證人

### 公開研訊

星展銀行(香港)有限公司  
行政總裁  
葉約德女士

星展銀行(香港)有限公司  
董事總經理兼香港及中國內地零售銀行業務總監  
王潔鳳女士

星展銀行(香港)有限公司  
零售銀行業務零售投資及保險產品高級副總裁  
莊希女士

# Legislative Council

## Subcommittee to Study Issues Arising from Lehman Brothers-related Minibonds and Structured Financial Products

---

---

Verbatim Transcript of the Thirty-fifth Hearing  
held on Friday, 30 April 2010, at 9:30 am  
in the Chamber of the Legislative Council Building

---

---

### **Members present**

Ir Dr Hon Raymond HO Chung-tai, SBS, S.B.St.J., JP (Chairman)

Dr Hon Philip WONG Yu-hong, GBS (Deputy Chairman)

Hon James TO Kun-sun

Hon CHAN Kam-lam, SBS, JP

Hon Abraham SHEK Lai-him, SBS, JP

Hon Audrey EU Yuet-mee, SC, JP

Hon Jeffrey LAM Kin-fung, SBS, JP

Hon WONG Ting-kwong, BBS, JP

Hon Ronny TONG Ka-wah, SC

Hon CHIM Pui-chung

Prof Hon Patrick LAU Sau-shing, SBS, JP

Hon KAM Nai-wai, MH

Hon Starry LEE Wai-king

Hon Paul CHAN Mo-po, MH, JP

Hon CHAN Kin-por, JP

Dr Hon Priscilla LEUNG Mei-fun

Dr Hon LEUNG Ka-lau

Hon IP Wai-ming, MH

Hon Mrs Regina IP LAU Suk-ye, GBS, JP

### **Member absent**

Hon Emily LAU Wai-hing, JP

**Witnesses**

*Public hearing*

Ms YIP Yok-tak, Amy  
Chief Executive Officer,  
DBS Bank (Hong Kong) Limited

Ms Linda WONG  
Managing Director and Head of Consumer Banking,  
Hong Kong & Mainland China,  
DBS Bank (Hong Kong) Limited

Ms Janet Hey CHONG  
Senior Vice President,  
Consumer Investment & Insurance Products,  
Consumer Banking,  
DBS Bank (Hong Kong) Limited

**主席：**

早晨，歡迎各位出席今天的"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"的第三十四次公開研訊。我們歡迎星展銀行(香港)有限公司(以下簡稱"星展香港")的3位證人再次出席小組委員會的研訊。他們分別是行政總裁葉約德女士、董事總經理兼香港及中國內地零售銀行業務總監王潔鳳女士，以及零售銀行業務零售投資及保險產品高級副總裁莊希女士。

我請各位委員留意，整個研訊過程都必須有足夠法定人數，連主席在內共6位委員。此外，《立法會(權力及特權)條例》所賦予的特權，只適用於研訊的過程。小組委員會《工作方式及程序》第13(g)段訂明，所有議員，包括非小組委員會委員的議員，都應避免在研訊過程以外的場合發表與研訊有關的意見。《工作方式及程序》第23段亦訂明，委員不應披露任何有關小組委員會閉門會議上的內部討論或曾考慮的文件的資料。只有小組委員會主席或副主席才獲授權處理傳媒的查詢。

我想提醒旁聽研訊的公眾人士及傳媒，在研訊過程以外場合披露研訊中的證供，將不受《立法會(權力及特權)條例》所保障。如有需要，各位列席人士和傳媒應就他們的法律責任，徵詢法律意見。此外，我亦想提醒在公眾席上旁聽研訊的公眾人士，研訊進行時必須保持肅靜。根據《立法會議事規則》第87條，我有權請任何行為不檢或看來相當可能有不檢行為的公眾人士離開會場。

請各位委員留意，小組委員會的研訊程序須符合《工作方式及程序》第2段的原則，包括有關程序必須公平，而且必須令人看得到是公平，尤其是對利益或名譽可能會被小組委員會的研訊程序影響的各方。

《工作方式及程序》第12及13段亦訂明，在公開研訊中，委員只應為確立與此次研訊有關的事實而提問。委員不應在公開研訊中發表意見或作出陳述，亦不應在研訊仍在進行時作出結論或歸咎責任。

我想再次指出，基於小組委員會的職權範圍，小組委員會的工作並非跟進個案或協助個別人士追討損失。因此，各位委員

應避免在研訊中就個別個案的細節跟進，或要求證人就個別個案回應。委員在每次研訊中，均必須只就指定範疇取證。我會決定某條問題是否屬於該次研訊的取證範疇，以及是否與小組委員會的職權範圍有關。

按照小組委員會在2010年4月13日會議上的決定，就着向星展銀行(香港)有限公司取證的研訊，委員應自行決定他們有沒有任何利益需要作出申報，以及以書面作出申報。

就此，陳茂波議員已申報，星展香港是他出任董事總經理及股東的會計師事務所的其中一間往來銀行，並按一般商業條款向該會計師事務所提供無抵押透支。林健鋒議員亦申報，他擔任董事的其中一間公司，在星展香港設有公司戶口。另外，石禮謙議員亦申報，他在星展香港開立了儲蓄及往來戶口。

我現在宣布今天的研訊開始。

小組委員會將會繼續就星展香港銷售與雷曼兄弟相關的信貸相聯債券(即Constellation Notes)引起的事宜向3位證人取證。請委員注意，由於3位證人已出席了3次研訊，並就先前3次研訊提交了書面回應，因此，我希望委員就着各個範疇需要跟進的地方繼續取證。請各位盡量聚焦，以及避免重複提問。

葉女士、王女士和莊女士，小組委員會已同意由年利達律師事務所合夥人麥皓偉先生及律師李康南女士陪同你們出席研訊。請注意，麥先生和李女士不可向小組委員會發言。證人不得與陪同人士討論，亦不得接收該等人士的任何提示(無論是口頭或書面的)，但證人可向她們的法律顧問尋求簡短意見，我再重複，是簡短意見。

由於葉女士、王女士和莊女士在之前出席研訊時已宣誓，所以今天你們會繼續在宣誓下作供。

葉女士，你就委員在4月16日的研訊中所提出的關注，於4月22日、23日及26日分別向小組委員會秘書提交了3份文件，即小組委員會文件第F(DBS)1號、第F(DBS)2號及第F(DBS)4號。葉女士，你現在是否正式向小組委員會出示這3份文件作為證據？

**Ms YIP Yok-tak, Amy, Chief Executive Officer, DBS Bank (Hong Kong) Limited:**

Yes, Mr Chairman, I am.

**主席：**

Thank you。葉女士，你就委員在4月20日的研訊中所提出的關注，於4月26日向小組委員會秘書提交了一份文件，即小組委員會文件第F(DBS)3號。葉女士，你現在是否正式向小組委員會出示這份文件作為證據？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Yes, Mr Chairman, I am.

**主席：**

Thank you。葉女士，你就委員在4月23日的研訊中所提出的關注，於4月29日向小組委員會秘書提交了一份文件，即小組委員會文件第F(DBS)5號。葉女士，你現在是否正式向小組委員會出示這份文件作為證據？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Yes, Mr Chairman, I am.

**主席：**

謝謝。

王潔鳳女士，你就委員在4月23日的研訊中所提出的關注，於4月29日向小組委員會秘書提交了一份文件，即小組委員會文件第F(DBS)6號。王女士，你現在是否正式向小組委員會出示這份文件作為證據？

**星展銀行(香港)有限公司董事總經理兼香港及中國內地零售銀行業務總監王潔鳳女士：**

主席，是。

**主席：**

是，謝謝。

莊希女士，你就委員在4月23日的研訊中所提出的關注，於4月29日向小組委員會秘書提交了一份文件，即小組委員會文件第F(DBS)7號。莊女士，你現在是否正式向小組委員會出示這份文件作為證據？

**星展銀行(香港)有限公司零售銀行業務零售投資及保險產品高級副總裁莊希女士：**

是的，主席。

**主席：**

是，謝謝。

我想提醒大家，每位委員將會有10分鐘時間向證人提問和讓證人回答。委員如想就某份小組委員會文件的內容向證人提問，請指明該份文件的編號及段落，以方便證人及其他委員參考該份文件。

此外，為了善用研訊時間，請委員的提問盡量精簡及具體，而證人亦須明確及切實回應問題。委員無須再三向證人追問同一問題。另一方面，證人亦不須重複已講過的說話或大家已知悉的背景資料。無論證人或委員，必須在主席示意後才可發言。

委員提問時，應清楚指明由哪一位證人作答。此外，我想提醒3位證人，你們在作答時不要互相討論，亦不得接收其他證人的任何提示。如果證人在回答問題之後，認為有需要由另一位證人作出補充的話，請證人先向我提出，然後我會決定是否讓另一位證人發言。同時，我請證人注意，證人應盡量在研訊中即時回答委員的提問，這樣才符合公開研訊的目的。如非必要，應盡量避免會後才提供書面答覆。

在4月23日的研訊結束時，尚有7位委員輪候提問。我現在先讀出他們的名字：詹培忠議員、梁美芬議員、劉秀成議員、甘乃威議員、涂謹申議員、余若薇議員和葉偉明議員。

葉約德女士，我想先開始問第一條問題。



葉女士在2010年4月23日研訊上表示，銷售人員不可向客戶提供投資意見，是星展香港內部的業務決定(business decision)。請葉女士解釋一下，星展香港基於甚麼理由作出這項業務決定，規定銷售人員只可向客戶提供投資資料，而不可提供投資意見呢？葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Thank you, Mr Chairman. In reviewing the distribution of investment products through the consumer bank, in line with what believe is general market practice, we feel that it is appropriate for our staff to engage in distribution on an agency basis and not an advisory basis. In other words, our staff would not be granting investment advice but actually will be conducting suitability due diligence and matching the product risk and features with the potential investor's investment and risk profile.

**主席：**

葉女士，請以雷曼相關Constellation Notes系列34為例，具體說明作為一個"資料提供者"(即information provider)，銷售人員面對客戶時會如何推介這產品呢？葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Thank you, Mr Chairman. Prior to suggesting that the Constellation Note may be a suitable product for the potential investor, the sales staff is required to go through an IPQ process. The IPQ process, which has now been renamed to another name, is a process through which the customer's investment profile, namely, the customer's investment needs, his income, his financial assets holdings, his investment horizon, his experience .....

**主席：**

葉女士.....

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Yes.

**主席：**

.....你不是直接回應我的問題.....

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Sorry.

**主席：**

.....我是說舉例，如果是系列34，有一個客人在你面前，你如何推銷這個產品？簡單來說，你是怎樣說，會說幾句它有甚麼好處，抑或你只是提供資料，抑或你是提供意見，即你會怎樣做？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

The staff having established the investor's .....

**主席：**

我是說你面前有一位客人，你會怎樣跟他說話？你不要說原則，我現在不是說原則，這些以前已回答過了。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Alright.

**主席：**

我現在舉的例子是一個實質的例子，讓你作一個實質的回應。你不要.....

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

So, Mr Chairman, if I understand you correctly, you would like me to conduct a sales process on the product with you .....

**Chairman:**

That's right. If I were the client sitting in front of you, what would you be saying to me in promoting your Series no. 34?

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Yes.

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

First, Mr Chairman, thank you for your interest in DBS in this product that you've heard about. Prior to discussing the features of the product, we would need to establish the suitability of the product with you, with your personal circumstances. So, if I have your permission, can we please now go through and establish your investment needs, your investment profiles and your risk tolerance.

In terms of establishing your investment needs and your financial background, can I ask you what your age is right now, please? Um, alright, you are aged 60, for example, .....

**Chairman:**

Say, 85.

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Oh, 85. If you are 85, I would not suggest that this is an appropriate product for you initially, namely, because of the mismatch that would occur between the tenure of the product and your age. If I may have a little more details as to your financial standing, as to how much assets you have, do you have any income right now, or are you relying purely on your returns, on your interest income or your returns from your financial assets right now?

**主席：**

好了，現在你這樣開始問，或者我更加具體一點，想縮短這個提問和回應，譬如舉個例子，在你的陳述書 W26(C) 文件 Item 27-Annex 3，適用於銷售人員的建議面談講稿(即 Suggested Script) 內第 3 段提到，"如果你想分散風險，部份資金買股票，部份想作其他投資，不妨考慮下投資呢隻「美元及港元信貸相聯結構性可贖回零售債券」"。為甚麼銷售人員這樣講話不會被認為是提供投資意見呢？這已不單是提供資料了，是不是呢？葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

We are referring to the Suggested Script. You may notice from the Suggested Script that it is very descriptive in terms of the various product features. It basically goes through all the risks in a question-and-answer format. It goes through all the product features, it goes through the risks. It really does not make a recommendation. It does offer a series of descriptions.

**主席：**

不是啊，葉女士，單是這文件已經提出了很多建議給你們的職員，可以提出這些問題讓客人去考慮，例如很多都是你們的意見，譬如說："相對現時市面上正在發售的同類型信貸相聯債券，我地呢隻債券可以話係回報高及年期短，而且結構亦比較簡單！"。他還未說風險，風險可能在後面另外一個問題才提出來，隔了好遠，不一定問，不一定講的，即不一定提到風險。另外又說："呢隻債券係同8間著名國際金融企業信貸狀況掛鉤，包括摩根大通銀行....." 等等8間，"全部都係實力雄厚的國際大型金融機構，而且名字廣為熟識"，"只要在投資年期期間呢8間機構都有出現信貸事件，你就可以收番100%本金同埋賺取豐厚利息"，他沒有說1間有問題就會怎樣，"總括來說，比起而家市面上賣緊的同類型信貸相聯債券，我地呢隻的利率較高，而年期亦較短！"。很多這類問題是你們提出來可以讓你們的職員使用的，很多都是比較你們的產品與其他產品，有何意見之類，這並非單純是資料，對不對？葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, if I may go back to the first point and refer us to the top of the page, on page 1, this conversation and this FAQ would most likely not take place if you were aged 85 and over because this conversation and the text of this conversation would only take place with a customer who has, on his own initiative, established interest in the Constellation Note. And then we would also like to refer you to point 15, which is, we would have to do a suitability assessment prior to discussing to establish whether this product is suitable.

**主席：**

其實，葉女士，對於監管的要求，無論是資料提供者或投資顧問，都有很多不同。你現在可否告訴我們，所遵守的監管要

求，你是根據甚麼說你們現在只是提供資料(計時器響起)，而並非投資顧問的角色呢？你如何界定，令你的職員明白你現在要他們做的工作，只可以是講資料而不可以講投資意見呢？你是否沒有很清楚告訴員工他們應該怎樣做才能不越界呢？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, I may refer to the submission, many parts of which deal with our training provided to our staff which are very specific as to how they conduct the conversations and how they provide information. We also have submitted in our submissions incidences where the staff has been found to have engaged in advisory in which case the staff would have been re-trained and, if necessary, the proper reprimand – the appropriate reprimand would have taken place.

**主席：**

我的問題還未問完，稍後我會繼續問。

現在我先回到上一次排隊的那幾位同事，先請詹培忠議員。

**詹培忠議員：**

主席，我的問題要葉女士回答。

主席，首先第一個問題，葉女士在過去作供時說星展大概曾安排60隻這類產品銷售給他們的人客。我第一個問題是問你，你們都相當相當進取，究竟你的政策是自己銀行的政策，還是受到金管局的政策影響呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Thank you, Mr Chairman. The decision to launch these products was very much in line with what the market was offering to similar investors through the consumer bank at the time, having taken into consideration the product due diligence process.

**主席：**

詹議員。

**詹培忠議員：**

主席，我們瞭解到，星展銀行與新加坡是息息相關的，據你瞭解，新加坡當地對這樣的產品又採取甚麼態度呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

As far as I am aware, similar products were also being offered at the time by consumer banks and other financial institutions in Singapore to consumer banking customers.

**主席：**

詹議員。

**詹培忠議員：**

主席，葉女士在回答我們同事的問題時經常強調，他們只不過是一個中介人。我想請問，你推這些產品時，你的人客是否個個都是啞巴，進來只懂看你所推出的廣告內容，從來都是他們主動來接觸你們，還是你們的職員千方百計去接觸他們呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, at the risk of repeating myself, if I may, we have pointed out that, one, the staff are not allowed to engage in unsolicited calling; two, the products in general are only offered to primary target customers after having gone through the due diligent risk matching process.

**主席：**

詹議員。

**詹培忠議員：**

主席，葉女士的答覆差不多是強調他們的職員並沒有觸犯銷售條例，如果有的話，即是葉女士你說謊，以及不誠實作供，是不是呢？

**主席：**

我希望或許不要用指責的語言去問，你改一改你的問題……

**詹培忠議員：**

即是我給她機會去解釋是或不是，因為她強調她是沒有犯規的。

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, I don't really understand the question, but if the question is whether DBS, in conducting the sales of these notes, has breached any rules, I would say categorically, overall, as far as I am aware, the selling process have been in line with regulatory requirements.

**主席：**

詹議員。

**詹培忠議員：**

主席，據葉女士回答，該60種產品，如果她知道今天會發生這種問題而令其人客有損失，令其銀行蒙羞，她自己事先會否真的如此賣力去推銷這產品呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, I cannot speculate. My answer is, basically, the products had gone through the due diligence process at the time of launch. They were

deemed at the time suitable for the marketplace as well as for the customers with the right risk profile.

**主席：**

詹議員。

**詹培忠議員：**

主席，我的問題的主要癥結就是，究竟星展是否瞭解所推銷的60種產品的特色或其蘊藏的危險？即簡單說句，你是否瞭解你正在做甚麼，或者是否瞭解你們所推銷的產品，即所謂是否熟識你的行為與你的做作呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, DBS conducted itself properly within the course during the course of distributing its products.

**主席：**

詹議員。

**詹培忠議員：**

主席，倘若星展是充分理解、瞭解你的產品時，有沒有預測到有今時今日這種環境、情況發生呢？你一定要評估嘛，評估不是說看看那麼簡單嘛。

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, .....



**主席：**

希望其他證人不要提示正在作答的證人，我現在再提醒你們。

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, I would like to inform Mr Chairman that there are no cues being passed right now. In response to the question, the losses that have arisen are due to a totally unexpected and unforeseen bankruptcy of Lehman Brothers. In assessing the risk of the product prior to and at the time of the launch of these products, DBS conducted the proper due diligence.

**主席：**

詹議員。

**詹培忠議員：**

主席，我第二個問題是圍繞"瞭解你的人客"。主席，我們看到現在星展有很多人客，當其時，他們的資料顯示有2 775人向他們投訴。好了，葉女士，你現在理解到，你當其時的人客現在是否輸打贏要呢？即會不會瞭解她的客人是否承受得起現在這樣的損失呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, at the risk of repeating myself, the number of complaints rose dramatically post the bankruptcy of Lehman Brothers. In the course of reviewing the complaints, we have conducted a very strict complaints handling process and in order to ensure equity and equal treatment to every case, prior to the Lehman bankruptcy, out of over 3 000 transactions, we had received four complaints.

**主席：**

詹議員。

**詹培忠議員：**

主席，在葉女士的答案中，大家且不評估她的人客究竟是自願還是被星展的廣告所吸引，但經過他們星展評估後願意把這樣的產品賣給人客，當然是他們瞭解其人客承受得了或承受不起這種投資導致的損失，因為他們解釋得很清楚。現在其人客個個承受不起而作出這樣的投訴或向各部門投訴，是否顯示星展對其人客的承受力或許瞭解不足呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, the number of complaints we have received on the Lehman-related Constellation Notes is unprecedented. The number of complaints or the ratio of complaints in this instance, we do not consider to be an indication, or to be any indication, of DBS staff not having engaged in the proper selling process.

**主席：**

詹議員。

**詹培忠議員：**

主席，我們可不可以總結一句問葉女士是否真的不瞭解其人客的承受力？因為如果他承受得起，特區政府瞭解跑馬者承受得起進去馬會是會輸的，何曾有人投訴呢？而現在的問題是星展不瞭解你的人客，是不是呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, in conducting the sales of these notes, DBS Hong Kong staff had gone through the proper know-your-client procedures as well as the risk rating and we believe that, at the time of sales, our staff and our Bank understood the risk tolerance of the note holders.

**主席：**

詹議員。

**詹培忠議員：**

主席，另外一個問題就是，你的職員去推銷產品時，是不是從你銀行的儲蓄部(計時器響起)查到人客有這麼多存款，不論他們年紀有多大，也盡力去接觸他們，這是否已經不遵守證監所謂硬銷的意圖或做法呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, the answer is "no".

**主席：**

OK。下一位是梁美芬議員。

**梁美芬議員：**

主席，我想跟進葉女士的文件W26(C)，第11.5段，其實我已問過你，就是那些銷售資料，你既放入一些百佳禮券之類的吸引，同時又提到"把握投資機會，請立即聯絡指定分銷商瞭解詳情"。而我亦看到，在同一份文件內，你的確有說這些投資並不保本。在同一份文件，我認為當中互相有一些矛盾性，即好像吸引那些投資者的對象，有一種我們所說的 **conflicting messages**，有矛盾性的訊息。

當然，我們問了很久，就是會不會有機會誤導投資者，我現在想反過來問，會不會也有機會誤導了你們的員工，究竟他們其實是否有責任要促銷呢？為甚麼我要這樣問呢？因為這麼久以來，我們的問題都是問關於員工，從員工的立場出發的，我覺得倒是較少，今天我就想從這個角度問，因為有員工現在因此而被人拘捕，有機會坐牢。我想看看，譬如在你的44.5段，你們有沒有解僱過一些員工，在你的懲罰上，在處理這些投訴上？有沒有員工在這個 **period**，在這個階段內辭職？可否先給我一些數字呢？先回應這兩方面的問題。

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, the two questions being, one, in the process of our reviewing the complaints received on the Lehman Brothers-related notes, have we reprimanded – have we terminated any employment, is that the one question? Because .....

**梁美芬議員：**

是。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Sorry, yes. Because there is ..... if that is the question, in the process of reviewing these in the past 18 months, we have not found evidence – sufficient evidence to terminate any of the employees on mis-selling.

**主席：**

嗯，她還要回答另外的.....

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Have I answered your question?

**梁美芬議員：**

我會追問的，先問清楚這個問題。因為據我所知道，我收到不少資料，我亦有員工的資料。有些銀行 —— 我想問星展有沒有 —— 有員工在調查的過程中離開了，那便沒有見證人，沒得問，到了哪兒也不知道。那麼，你們有沒有員工在這個階段牽涉到投訴個案，或者在這些銷售的部門自動辭職離開了呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, yes, there were staff who left the Bank voluntarily during the past 18 months of investigations and staff turnover is nothing to be surprised about. In investigating the cases where the staff have departed, we have, to the best of my knowledge, located many of the staff who have departed in order to obtain their recollection of the events relevant to the cases at the time.

**主席：**

梁議員。

**梁美芬議員：**

已經離職的人員，有些是再也找不着的，是否可以這樣說呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Actually we have been able to locate most. As far as I can recollect, we have been able to locate most. There might have been one or two incidences when we've not been able to locate the staff, but most of the staff, yes.

**主席：**

梁議員。

**梁美芬議員：**

是。我想說的是，即剛才第11.5段，你其實一直沒有正面回應，你們高層曾否有一個討論，有沒有人反對將一些這麼互相矛盾的訊息放在同一份銷售資料，而員工則基於這份資料進行銷售。我不排除有員工是失職，因為有些證據顯示連日期也有點不同，但亦真的有不少員工現在向我們求助，他們風聲鶴唳，因為原來這樣之後是有機會坐牢的，做工做到要坐牢，現在事實上有些銀行已經出現這個問題。我就認為，我們是否也要根據究竟你們如何提供甚麼資料給他，你如何要他銷售，真的，我們亦要對所有人公道。

我只想說一個經驗，是我個人的經驗。在數年前，我去一間美國的銀行，陪我爸爸去，他當時超過70歲，買300萬bonds，被拒絕了，這位職員就是立即說，我們不適合銷售給這麼高年齡的人，300萬是不低的。現在這些個案，有些是十多萬、30萬等。

在星展來說，你們在過去數年，有沒有改變過你的政策，在你銷售這一類複雜的結構性產品，甚至其實你都講明是不保本的，是會拒絕的，你在那裏有沒有提到這點呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, the sales material, particularly these sales/marketing material, have all been vetted both internally as well as externally by the regulator. I do not understand the reference to conflicting information, because the accuracy of the information are all verified internally by Legal and Compliance. I am not aware of any of our staff who have engaged in the distribution of these Notes who are under such stress as described by the Honourable legislative councillor and I would like to remind that in our submissions, we have actually gone through the sales process, the risk disclosures, so and so forth, quite repetitively, as well as the training. So I don't think that you would want me to repeat the description of the whole process again.

**主席：**

葉女士，就問題……

**梁美芬議員：**

沒錯……

**主席：**

……每次只要精簡回應，這不等於你有書面答覆給我們，便不用回應我們的問題，但一定要精簡，我不是想你讀出你整份陳述書。但是，每條問題很精簡地問你，你就很精簡地回答，即聚焦回答便可以。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Um hum.

**主席：**

梁議員。

**梁美芬議員：**

葉女士，就是因為在書面裏面沒有清晰說明這部分，我們必須要透過問你即時如何看某些問題。現在今天我特別關心的就是，其實員工都負上很大責任，似乎你一直的答案都好像是說，你們提供的整個機制沒有問題，有問題的話，可能在員工那裏。接着你又說員工可能沒問題，但亦有員工因為這些個案而中間有辭職的情況。那麼，這些員工為何會辭職呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, staff turnover rate is part of any business. And we are talking about an investigation process that began in September 08 and has been on-going now for one and a half years. So in the course of this time, there will be staff turnover, and staff turnover, when we conduct our exit interviews, tend to be based on better prospects elsewhere, they may want to go into another industry, and the reasons that the staff have resigned, as far as I can recall from reading the exit interviews, have not been out of line with the usual list of reasons for departing from the bank.

**主席：**

梁議員。

**梁美芬議員：**

我可不可以問一下，有沒有一些你們調查的個案是因為聯絡不上某些員工，而在調查的部分中不能夠很完整地完結呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

There are rare incidences where we've not been able to locate the staff in question, in which case we've had to rely on other information, the balance of the information in reviewing the merits of the complaint.

**主席：**

梁議員。

**梁美芬議員：**

主席，我希望他們可否提供一個資料數據，究竟過去在剛才所說的那個時段，有多少員工辭職，而有多少員工是因為無法接觸而影響了多少宗個案，以致他們要依賴不同的資料。因為在我的經驗中，找不到該名負責的員工，有很多資料會missing，你真的是口和鼻拗——連口和鼻拗的機會都沒有——因為負責的員工你聯絡不上。

今天的宗旨其實不是要針對員工或甚麼，我覺得反而對員工，我們現在都要公道，因為我亦知道，銀行界很多員工現在風聲鶴唳，有甚麼事就推掉了……

**主席：**

你不要說你普遍的評論。

**梁美芬議員：**

所以，我希望(計時器響起)銀行可以提供一份這樣的資料給我。

**主席：**

你剛才提出要求索取資料，可否再說清楚那個日期，你只說了那段時期，你可否說清楚那個時段呢？

**梁美芬議員：**

剛才說的那個日期是2008年雷曼之後，9月15日之後，究竟有多少員工辭職？有多少與那些投訴個案相關？當中有多少在調查過程中是聯絡不上的？



**主席：**

你的問題很清楚。

葉女士，可否會後提供這些資料？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Yes, Mr Chairman, we will.

**主席：**

OK，謝謝。接着是劉秀成議員。

**劉秀成議員：**

主席，我都是想跟進你剛才很關注的問題，即客戶前來買這個結構產品時的情況。其實，通常來說，他們是否在你們的櫃位便可以買得到呢？他們是怎樣來買的？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, the tellers at the counters are not allowed to sell the products.

**劉秀成議員：**

那麼，他會怎樣做……

**主席：**

劉議員。

**劉秀成議員：**

是，他會怎樣做？你的員工會怎樣，會邀請他去？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

As there is a strict unsolicited call rule within the branches, the tellers do not refer the potential investor to the investment area for finding more about

the product unless the customer himself or herself express an interest in the product.

**劉秀成議員：**

那麼……

**主席：**

劉議員。

**劉秀成議員：**

是，那麼，去到你們的投資部門，請問你們是如何招呼這些客戶呢？

**主席：**

葉女士。

**劉秀成議員：**

因為有很多人在聽的。當時的情況。

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, whether the customer is an existing securities transactor or whether the customer is not an existing customer, the staff would have to go through the risk assessment, the KYC risk assessment, product risk matching process before the product can be introduced.

**劉秀成議員：**

其實我是很關……

**主席：**

劉議員。

**劉秀成議員：**

.....很關注他是站着還是坐着來回答你們的問題或填寫資料呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

I would hope that we have sufficient service mindset so that the potential customer would be sitting down, because it's rather a long process of the discussion.

**主席：**

劉議員。

**劉秀成議員：**

通常要多久，即你的談話大概需要多久，他們才買到你這個產品呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, we do not conduct time in motion studies at the consumer bank to determine how long it takes to engage in a certain level of activity. However, this process is ..... this is a ..... as with any investment product, the information gathering and the risk matching as well as the introduction of the product, description of the product features and so and so forth can be very time consuming, and it is my general understanding that the sales may not necessarily occur immediately upon the introduction and the description of the products. The customers very often have to go back, think about it, so on and so forth.

**劉秀成議員：**

即你就是說.....

**主席：**

劉議員。

**劉秀成議員：**

主席，她剛才的意思即是說不是很多人即時買得到，可能要回頭再向你買，是否這個意思？我想問，他們在那裏花了多少時間？坐在你的房間內，你問了他多久？以及有多少名職員在場？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, as I've explained, it's a difficult question .....

**Prof Hon Patrick LAU Sau-shing:**

Why difficult?

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

..... to answer because we cannot determine exactly how many hours it takes to sell a product like this in order to engage in the full disclosure and risk matching, alright.

**劉秀成議員：**

其實問題不過很簡單.....

**主席：**

劉議員。葉女士，其實我相信，一個如此簡單的問題，我相信如果你瞭解你的銀行在做些甚麼業務及銷售情況是怎樣的話，你是會知道的，除非你經常在你的房間內不出來看看，對嗎？否則沒理由完全不知道。不是要你計算真正是多少小時、多少分鐘，而是說普遍來說要半小時、15分鐘或1小時，你應有一個印象。劉議員問的是一個印象，不是說你實際上進行一項研究，結果是多少小時、多少分鐘，他不是這樣問的。這般普通的問題你都回答不了就很奇怪了。你是否從早到晚都坐在你

房間內，很少出來看看職員是怎樣工作的？我相信你應該知道的，是嗎？請你直接回應劉議員的問題。

**劉秀成議員：**

謝謝主席。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, we do not have actual records of how long it takes to complete a transaction of this nature because the process itself can vary, alright? What I can say is that many times the transaction is not conducted after one meeting. It is actually quite an exhaustive process.

**劉秀成議員：**

如果這樣說……

**主席：**

劉議員。

**劉秀成議員：**

……我問的是很簡單而已，第一次見面，你用了多少時間，有多少職員在場？第二次見面……你說要很久，要經過多少次見面你才能賣出這產品呢？如此簡單的問題，如果你回答不了，你可否給我一份文件？我只是說一個平均數字而已，因為這點也十分重要，你說有很多指引等等，究竟你們是否依從指引，我們都想問清楚。謝謝。

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, now that the HKMA and the SFC have put in much more explicit requirements as to the confirmation of the risk disclosures, the product risk matching exercise. Right now, to engage in – and since we are not selling this product any more, but I can say that in engaging in a full know-your-client, IPQ, risk product matching or risk disclosure process, so

and so forth, just those details itself non-stop from one end to the other end, we estimate would take about three hours at least, two to three hours.

**劉秀成議員：**

這個就是……

**主席：**

劉議員。

**劉秀成議員：**

主席，她剛才說的是現時的做法，以前呢，當然沒有了，否則她也不會這樣說。我是問她以前的，不是問她現在。我都想問……

**主席：**

不，你現在是否要求她回應你剛才提出的問題？

**劉秀成議員：**

不，我要求她回應的是以前的……

**主席：**

你先讓她回答，好不好？然後你才問下一個問題。

葉女士，劉議員很清楚地問你關於以前的，不是現在，是說以前，即08年9月中之前，或是07年，當你還在賣你的產品的時間。

**劉秀成議員：**

對。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, the best I can estimate would be that it would be probably multiples of what the time requirement is now to conduct an end-to-end transaction. I'd say at least six hours, five to six hours.

**主席：**

即07年……

**Prof Hon Patrick LAU Sau-shing:**

Five to six hours?

**主席：**

……及之前，要差不多6、7個小時賣這產品？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

I mean I can only estimate, I can only estimate.

**劉秀成議員：**

5、6小時？

**主席：**

你答清楚一點。

**劉秀成議員：**

請你答清楚一點。

**主席：**

我們有沒有聽錯？

**劉秀成議員：**

你發過誓的，拜託。

**主席：**

6、7個小時？做一個客人的生意？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman ……

**主席：**

是，葉女士，你要答得清清楚楚。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, the question that I am faced with right now is to provide an estimate because we don't have actual numbers. So the best I can do is really to provide an estimate based on the selling process as they are required now on a product that is not similar to this.

**主席：**

不是，葉女士，我現在不是問你的答案是錯還是對，我只是問你回答問題的答案是否要6、7個小時才完成一位客人的投資安排。我只是問這個問題，你的答案是否這樣？

我希望旁邊那位同事不要提醒她，我在這裏看得很清楚，不要老是顧着望旁邊的人。

我現在要問你，你剛才這樣回答，你是否確認你的答案，我們並沒有聽錯，我想你說清楚而已，葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Actually, Mr Chairman, I am sorry, I am looking at you, alright.

**Chairman :**

You should be looking at me when you are responding.

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

I am, I am. Now, Mr Chairman, would I be allowed – would we be allowed to have another person perhaps explain this? Because I don't seem to be .....

**主席：**

我相信，以你的職位，你是銀行內最高層次的，你應該知道公司的運作。上一次莊女士 —— 上兩次了 —— 亦回答了很多關於培訓職員方面，給了我們資料，我們亦已知道你們如何培訓職員，員工的做法是怎樣(計時器響起)。但就你來說，除非我剛才所說的是對的，即你從早到晚在自己房間裏面不出來，



根本不理會其他職員在做甚麼，不然你定會知道銷售的時間是多久。你剛才告訴我們是6、7個小時，你說"是"，那麼我便會繼續問第二條問題，對嗎？葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

I would say I would estimate that the process would be in hours.

**Chairman :**

In hours?

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Yes, in hours.

**劉秀成議員 :**

數個小時.....

**主席 :**

即你現在改了你剛才的答案，不是6、7個小時了，而是.....

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Several hours.

**主席 :**

..... in hours了，即是數小時了。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Several hours.

**主席 :**

OK，行。

劉議員，你問完你的問題沒有？

**劉秀成議員 :**

對，還沒.....

**主席：**

因為我用了你一點時間……

**劉秀成議員：**

是，你用了我的時間，我可否繼續問？

**主席：**

……你多問一兩條，短一點的。

**劉秀成議員：**

主席，我可以繼續問，是嗎？

**主席：**

是，簡短一點。

**劉秀成議員：**

照這樣說，你剛才說現在是問3個小時，那時候豈不是比現在還要久？

**主席：**

她回答了in multiples of現在的時間，"the multiples of three hours"……

**劉秀成議員：**

即比現在用的時間還要多？

**主席：**

所以她便說是6、7個小時了。

**劉秀成議員：**

沒錯，是的。

**主席：**

請你繼續你的問題。

**劉秀成議員：**

即是現在買你們的產品反而更容易嗎？我想問清楚。

**主席：**

葉女士。

**劉秀成議員：**

時間更短，是嗎？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, we have not sold a product like a Constellation structured product since September 07, so the sales that we are conducting right now are other products .....

**劉秀成議員：**

主席，我知道她說甚麼了。

**主席：**

劉議員。

**劉秀成議員：**

OK，我想問她現在有甚麼產品在賣？

**主席：**

這與現在我們的研訊沒有甚麼關係吧？

**劉秀成議員：**

有關係，因為我想問清楚以前與現在的.....

**主席：**

比較。

**劉秀成議員：**

.....比較，好嗎？

**主席：**

好的。葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

The products that we're engaged now are similar to products sold then which would be a range from structured deposits to unit trusts, to insurance products, possibly to fixed income bonds, the full range without structured notes of this nature.

**劉秀成議員：**

嗯。

**主席：**

OK。

**劉秀成議員：**

我想問你，為何現在這麼難才進得去你的銀行？

主席，好難才進得去她的銀行，不知道你.....

**主席：**

你是甚麼意思？

**劉秀成議員：**

你有否進過她的銀行？

**主席：**

你不需要問我，你現在問證人。

**劉秀成議員：**

我問這個問題很簡單，以前與現在很不同，當然要知道.....

**主席：**

銀行是人人都能進去的……

**劉秀成議員：**

……以前為何會是那樣……

**主席：**

……你想她怎樣回答你？

**劉秀成議員：**

……現在是這樣。不過是一個如此簡單的問題，我覺得……

**主席：**

OK，好的。

**劉秀成議員：**

……主席你不讓我問也很奇怪。

**主席：**

我沒說不讓你問，我是說你不要突然間問我。

**劉秀成議員：**

可是你要我對你問嘛，主席。

**主席：**

OK。

葉女士，請你回應……

**劉秀成議員：**

好，謝謝。

**主席：**

.....劉議員剛才的問題。

**劉秀成議員：**

為何這麼難才進得去你的銀行？

**主席：**

行了，你已問了你的問題，OK。

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, I do not see the relevance of the question.

**劉秀成議員：**

很有關係的，主席。

**主席：**

你講一講為何有關，劉議員，你簡單講，因為你已過了時間。

**劉秀成議員：**

以前是很容易進去，當然容易買到這些產品，現在很難進去，就很難買到這些產品了，如此簡單的問題。即是證明以前做的手法是有問題了。問題是很簡單而已。

**主席：**

你的意思是說買.....

**劉秀成議員：**

是了。

**主席：**

你的意思即是說購買產品的困難度，而不是進了去是否出得來.....

**劉秀成議員：**

沒錯。

**主席：**

.....或者是這樣子之類。

**劉秀成議員：**

沒錯，當然是了。

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, I don't see – I really don't – I don't know how to answer that question.

**劉秀成議員：**

主席，其實.....

**主席：**

你可否再重整你的問題？

**劉秀成議員：**

.....很簡單而已。是不是她的銀行改變了政策，以致現在與以前的銷售手法大有分別，是這個意思而已。

**主席：**

嗯，葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, the sales practice now is not different from the past in terms of the due diligence process that the staff must engage in.

**主席：**

OK，下一位，甘乃威議員。

**甘乃威議員：**

主席，我真是覺得很奇怪，葉約德女士竟然不能夠確認過去她的銷售人員賣這些產品所需的時間。因為你有二千多宗投訴，你都沒有去瞭解過你的銷售人員賣這隻產品所需要的時間。

主席，我覺得，我們是否需要將這些情況轉介監管機構，看看葉約德女士是否適合繼續做管理層？

**主席：**

我想你還是……

**甘乃威議員：**

連這些最基本的資料……

**主席：**

請你繼續問問題吧，不要評論了，請你繼續問問題吧。

**甘乃威議員：**

不，我是說我們是否應該要將她轉介，是這個意思而已。因為實際上，2 700多宗投訴都是說你的銷售人員違規銷售，你看看你的銷售人員究竟用多少時間去售賣這隻產品，這些是基本的資料。

**主席：**

是。

**甘乃威議員：**

主席，她為何要逃避而不回答這個問題呢？她剛才回答，她估計要數個小時，這與事實不符。所有苦主都告訴我說是數分鐘完事，頂多是十數至數十分鐘完事。這些調查，究竟她是做甚麼的？



我想問葉約德女士，究竟你是否明白你的銷售人員過去銷售的時間是多少？究竟你是知還是不知？我只想她回答"知"還是"不知"。

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, the most relevant test is not how much time was spent, but how well and how clear the product features as well as the disclosures were made.

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

主席，我剛才的問題是問她知不知道銷售時間，她沒有回答我的問題，主席。

**主席：**

請葉女士你回應這問題。

**甘乃威議員：**

我只是問她知不知道，我不是問她其他東西。

**主席：**

是。葉女士，請你直接回應問題。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, I think in the past few minutes, we have gone through that answer in many ways and it is not a "yes" or "no" answer or question.

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

主席，她在迴避我這個問題。我想問第二個問題。

葉約德女士，我想問，這些章程，在你們的銷售過程中，有否要求你們的銷售人員必須提供給有關的投資者？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, the relevant documents that must be provided to the customers were provided. That was put into the sales guidelines.

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

主席，我有一個風險評估表格，麻煩交給葉女士。在交給她的同時，我亦繼續問這個問題。

我想說的是，關於這個章程，是否在你的銷售過程當中.....我想問，在紀錄上，你有甚麼紀錄告訴我們，這個章程是必須交給顧客的？在你們提供給我們的資料中，白紙黑字要求你的銷售人員要將這章程交給顧客的。

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, this is the IPQ form. As far as I am aware, a copy of the completed IPQ form should be provided to the customer upon its conclusion. This is clearly documented in our selling guidelines to our staff.

**甘乃威議員：**

主席。

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

我的問題是問她這個章程，我不是問那個表格，我是問這個章程。我下一個問題才問表格。

我問你這個章程，這一個章程，或者這些小冊子，因為你每個產品都有一個章程的，對嗎？這些章程，在你的內部指引裏面，有哪一段提到必須交給顧客？有沒有？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

It is in the selling guidelines and if you will give me a minute .....  
(rustling sound of paper)

We refer to .....

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

..... exhibit W26(C) Item 27-Annex 2, under section H, "1. Please remind the customers to read the Program Prospectus, Issue Prospectus and Addendum, especially the section on 'Risk Factors', before submitting the application."

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

主席，如果銷售人員沒有將章程交給顧客，是否就是違規銷售？即違反你們的指引。

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

If the prospectus had not been offered or provided to the customer at the conclusion of the sale or in the course of the sale, it would have breached a guideline. However, does that item itself constitute mis-selling? I think that the case has to be viewed together with all the other relevant facts of the case.

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

主席，我問剛才我給葉約德女士的那份風險評估表格。在這份表格中有兩個段落，葉女士可否回應一下？

第一，如果客戶在其中一段即第4段"剔"了"中至低風險的客戶"；第二，在第二頁的第一個問題，如果客戶表示"保本比投資本金的增長較為重要"，即他是想保本的。我想問，如果在這情況下，為何那個苦主仍會買入這隻不保本的產品？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, the IPQ form itself is a series of questions, a composite of which translates to a risk disclosure. It is not a term and condition of a transaction. At the same time, it is during the sales process it's made very clear to the customer what the risks are and the major risk is it is not a principal protected structure and the customer can run the risk of losing the entire principal. The decision to purchase is a decision of the customer .....  
(Some people in the public gallery clamoured)

**主席：**

請公眾人士肅靜，請公眾人士肅靜。

請繼續……

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

The ultimate ……

**主席：**

……葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

The final decision to purchase is that of the customer's decision.

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

主席，剛才提到，購買這隻產品的決定，究竟你是給了他甚麼建議，實際上他很清楚告訴你他要保本的，他告訴你要保本的，表格"剔"了，簽了名，你們也收了，但你仍然賣給他。他已告訴你，他同意保本比增長重要，這個問題是你們問他的，你問了他然後又賣給他。你這樣是否"靠呢"呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, we do not cheat our customers. Even a deposit placed with a bank, should a bank go bankrupt, without deposit insurance, the depositor could stand to lose the entire principal of the deposit.

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

主席，她怎麼能跟這個風險作出比較？將銀行的倒閉與你這些高風險的集成CDS、CDO作這樣的比較，我覺得這個比喻不倫。

主席，我想問，好了，你們的指引說要提供章程，你可否解釋一下，你們的銷售人員.....我看不到你們教員工的那些東西有說過，我上次說過，他又不會說4種風險，包括抵押品都會全部損失本金，即講明全部損失本金的，你沒有在你的對話之中說出來。好了，說到抵押品，你的同事是怎樣介紹那些抵押品是甚麼呢？以你的知識，你是否知道你的同事怎樣向銀行的投資者介紹那些抵押品是甚麼，你現在可否向我講解呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, the credit rating – first, none of the collateral was invested in anything sub-prime. All the collateral at the time of investment were rated triple-A, (*The buzzer sounded*) and the credit rating of the reference baskets or entities are also investment grade. So, in terms of a relative security *vis-a-vis* the probability of default of the collateral was similar to that of other triple-A rated issuers which would be similar to a US treasury issue, alright. In terms of the explanation of the collateral, the instructions were given that the description of the collateral is that they are all triple-A rated interest-bearing instruments.

**主席：**

接着是涂謹申議員。

**涂謹申議員：**

主席，我想問葉小姐，她是否知道一件事，就是她們以前的職員，名叫梁慧茹，被金管局作出紀律處分，說她在06年3月向一些客戶銷售一些星展債券，即Constellation。對於這件事，她是否知道詳情呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Yes. At the time of conducting the sales, the staff in question had been trained and provided with the same guidelines and the same supervision as all other sales staff. Now, we have reviewed every case that she has conducted, and we have settled all the five cases that she transacted in.

**涂謹申議員：**

主席。

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

我是否可以理解，葉女士是清楚知道梁女士所處理的每一個個案，以及她所犯的錯誤和做錯的事，你是全部清楚的？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

I have reviewed the cases of complaints that have come to us. I may not be able to recall because there're over 2 700 cases, I may not be able to recall at this instant all the specific details with relation to any one specific case.

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

主席，我的問題很簡單而已，就是你作為星展銀行相關時間的CEO，現在有一個你們的職員，亦是在雷曼事件中第一宗被紀律處分的銀行職員，我想問，你是否有全部看過——因為

這麼大件事，是第一宗 —— 你是否全部看過，梁慧茹女士在這件事上為何會被人投訴，為何金管局罰她，在你的銀行中，她處理了多少宗案件，你自己是否都清楚那些詳情，是不是這樣呢？你回答是或不是吧，我已是第三次問你了。

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Yes. At the time of making the decision to compensate, yes.

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

主席，那麼我想問一問，金管局現時說是在09年11月20日處分 —— 我先繼續用那宗個案 —— 梁女士犯錯是犯甚麼錯呢？我讓你來說，因為你在你們09年11月20日星展的聲明中說：儘管事件發生在3年前，在銀行提供的培訓及嚴謹銷售政策和指引下，仍然發現一些缺失，該行感到失望。而我就是問你，你們銀行說發現一些缺失，葉女士可否告訴我，你們發現了甚麼缺失呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

I cannot remember the specifics because I have reviewed over 2 700 cases, but we can revert with the details.

**主席：**

涂議員。



**涂謹申議員：**

主席，我們今天來聆訊星展銀行和關於銷售的程序，而星展銀行到現時為止只有一宗，名叫梁慧茹的，而你們亦發表了一個聲明，事件亦引起這麼大哄動。但你告訴我，因為梁慧茹這件事，而你作為總裁，是完全沒辦法能夠掌握究竟發現了甚麼缺失，我現在不是跟你說那二千多宗，我跟你說的一宗是香港雷曼相關產品的第一間銀行，按理你應該很緊張，連做夢也記得，因為你們銀行竟然是第一間被人處分。你告訴我二千多宗，這是沒用的。現在我是問你，貴銀行作為香港所有銀行當中被查出的第一宗，你應該很緊張才對，應該很記得這件事，而你告訴我完全無法瞭解到，或者告訴我範圍是甚麼也不行嗎？那你是否很上心、着緊你銀行對客戶的責任呢？

**主席：**

葉女士，我再提醒你，你是在宣誓之下作供的。葉女士，請你回應這個問題。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, we reviewed every case on its own merits. There are 2 775 complaints, if I may recall, alright. Therefore, it is not unusual that at this instant I cannot recall the specifics of the case.

**主席：**

即你以行政總裁身份，一個如此重要的個案，可能是當時唯一的個案，你是說完全記不起，全部忘掉了。

涂議員，請你繼續。

**涂謹申議員：**

不，我希望多給葉女士一次機會。因為你記住，你今天是代表星展銀行前來，你說到你們是很着緊跟客戶處理有關情況，而星展銀行是全港第一間銀行的第一宗——這不是我說的，是金管局的李令翔說的。當時在09年11月20日，他發了一個聲明，他說這是我們雷曼所相關的銀行的第一宗。我想，按理你是很着緊星展的聲譽的，第一間銀行第一個職員被人譴責賣雷曼相關的東西。我們現在是說09年11月，幾個月而已，是你應

該做夢都記得的一宗，我可以說這對你銀行是頗大的打擊，對嗎？第一間銀行，第一個職員，對嗎？你說梁女士犯了甚麼缺失？還有，那是你星展自己發出的聲明，在09年11月20日仍然發現一些缺失啊。在接下來的幾個月，你一直會被人問是甚麼缺失，或要向董事會報告。你現在告訴我，幾個月後甚麼都不記得，連重點都不記得，是否這個意思？

**主席：**

是嗎，葉女士？

**涂謹申議員：**

你作為星展的CEO，是否這樣回答這個社會？

**主席：**

8個月前的事而已，你的職員犯了嚴重錯失，是有一個公開知道的資料，我記得是停了職的。你是否現在告訴我們，你在宣誓之下作供，而你告訴大家你是完全不知道、不清楚的，只能與其他2 700多宗個案一起看，完全不能知道具體情況，是不能回應我們的問題？葉女士。再提醒你，你是在宣誓之下作供。

**涂謹申議員：**

主席，我想講一講，我提醒葉女士，你不要以為今天是最後一次聆訊 —— 即對你來說 —— 即使你給了書面答案，我們都還有幾十個同事，可以找你來幾十次的，並不是今天你說我不記得就不記得了，接着書面回答，答完以為沒事。你是否真的完全不記得？我提一提你好了。

或者這樣吧，主席，我都公道地提一提她。當日是這樣的，金管局發了一份聲明，說發覺梁女士"未有盡責地向有關客戶披露及解釋該產品的風險"，說的是Constellation，"以及未有按照銀行的內部管控程序為客戶填妥風險披露聲明"。是不是記得多一點了？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, every case is important. I am personally involved in reviewing every single case, alright. At the time of making the compensation or deciding on the compensation, I was fully aware at the time of all the cases and the pertinent facts. These cases also involve individuals as well as the privacy of the individuals, as well as the privacy of our former staff. Now, Mr Chairman, if you would like to have the information, I have already offered to provide the information post the meeting.

**涂謹申議員：**

主席，我再問多一次……

**主席：**

我不相信你可以說……這麼重要的資料，議員問你這個資料，你應該隨口即時可以回應到的，而你竟可以每次都說你有2 700多宗個案，說不記得。7個月前(計時器響起)有這麼重要的事件發生在你的銀行，你卻不記得。你是這間銀行的行政總裁，你每次都用這個理由不回應我們的問題。我三番四次提醒你，你是在宣誓之下作供，你現在說在會後書面提供這些資料，我相信這是很難接受，我請你繼續回應涂議員的問題。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, may I consult legal advice?

**主席：**

我相信你很多時候……

**涂謹申議員：**

主席，主席……

**主席：**

……用這個理由……

**涂謹申議員：**

程序問題，主席。現在葉女士是說她不記得，不是法律的意見.....

**主席：**

我知道，我知道.....

**涂謹申議員：**

.....她不會問了法律意見之後便記得與不記得的嘛。如果是這樣的話，你是說謊，要坐牢的，你知道嗎？

**主席：**

我知道，所以我現在就是說.....

**涂謹申議員：**

你不是問法律意見，而是記不記得，律師不能夠告訴你記不記得，或者應該記不記得的。

**主席：**

OK。葉女士，上一次我已說過，不是說我們每次問你問題，你稍為想拿多些資料才回答，便問其他證人或其他同事，又或問你的法律顧問。你不可以用這個理由而不回應我們的問題，每當你認為不想回答，你就用這個理由。我相信暫時來說，這個問題，我相信你是要直接回應的，你不可以再好像上一次那樣，跟法律顧問討論過才回應，這樣與公開研訊的做法是不一致的。請你回應吧。這是你個人的證供，葉女士，不是法律顧問的證供。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, if I remember correctly, I have asked for legal advice twice in the course of the hearings. In addition, I have not sought information from my colleagues who are sitting next to me. I cannot help it if my eyes wandered around in the course of thinking, so please accept my apologies. I have to repeat that at this very moment, I cannot recall the details of the five cases that were compensated, that were sold by the Relationship Manager under discussion right now.

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

主席，我多給她一次機會。星展銀行是第一間香港銀行因為雷曼而有職員被紀律處分。09年11月20日那段時間的醞釀，我相信對你作為一個行政總裁而言，是會一生難忘的，很緊張的，你們是第一間銀行有職員被人紀律處分。你告訴我.....你今天上來雷曼的聆訊，是預備讓我們議員問關於星展銀行的銷售、職員的操守、訓練，而你告訴我，有一個職員是歷史上第一宗被這樣紀律處分的，當中幾宗個案的詳情，你是沒有預備抑或是甚麼原因呢？你作為行政總裁，你上來立法會是想協助議員解答疑難嘛。我問你的這個個案不是二千多個裏面寂寂無名的一個啊，是已經全部公開的，而你應該充分準備這些資料才上來回答，而你卻告訴我完全沒有印象，不記得那個情況？

主席，我多給一次機會，否則公眾就會相信葉女士你是故意不回答，故意不記得，而不是不記得。還有，你要問法律意見，你問甚麼法律意見呢？問法律意見我是否可以不記得嗎？問法律意見我是否應該不記得嗎？如果你是記得，你告訴主席，說我要取法律意見我應否回答，這是另一回事。但你給我的答案是不記得啊，"I cannot recall"。

**主席：**

葉女士，即使你的答案是怎樣的情況，或者即使你不回答，或者有甚麼資料你不願意回答，或者知道而沒有真正詳細直接作答，最終我們做報告時，我們都會有一個判斷的。所以，我希望你如實回答，而且這些問題又是合理的，希望你直接回應，那麼大家便可節省很多時間。剛才涂議員亦說了，今次不一定是最後一次研訊，我希望盡快完成星展這方面的取證工作，我們還要繼續其他的工作。但是，如果你在面對合理的問題下仍不回應，一定要問法律顧問才說你是否記得起，我相信這是一個很難接受的要求，希望你詳細回應涂議員這個問題。葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, please accept my apologies. I am under oath, I will not perjure myself. I really, at this instant, cannot recall the details of the five cases. I have dealt with over 2 775 cases.

**涂謹申議員：**

主席，或者我多問一個問題，很簡單的。

**主席：**

好的，涂議員。

**涂謹申議員：**

那麼你預備來聆訊，有否預備一下可能的範圍，包括已經是第一間銀行第一個與雷曼有關的你們這個職員被紀律處分，你是否告訴我，連看一下究竟這宗個案會否有機會被人問到都沒有預備過？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, we have engaged in extensive preparation in order to do justice to this hearing. You can see from the amount of submissions we have made, the amount of responses we have made. Now, if that aspect, this one aspect is not in the submissions and is not in my recollection right now, please accept my apologies.

**主席：**

我剛才說過，葉女士，很清楚再多說一次，你有書面陳述書不等於我們不可以問其他問題。如果單靠書面陳述書就已經可以完成向你們銀行取證的話，我們便不必舉行任何公開研訊了，我們每次要求某個證人提交書面陳述書不就可以了，不用來了，我們大家便省卻很多時間。

這不是我們公開研訊的程序，最重要的是我們的提問、證人回應和澄清陳述書的內容，或者需要多些資料，從提問和回應

之間，可能會有一些新的提問，我們覺得是需要的，對我們最後做小組委員會的調查報告，屆時是會有幫助的話，我們都需要提出這些問題。不是說你有書面陳述書，我們就不能問其他問題。不論你給我們多少箱文件，我都可能會繼續問問題。雖然我知道你的確給了我們很多箱文件，但我們仍有很多問題是從那幾箱文件中找不到答案的，我們很想你出席研訊時直接回應我們的問題，這是很需要的。我相信你都明白我們這個程序吧，葉女士。

請你再嘗試一次回應涂謹申議員這個其實很簡單、很直接，亦很應該回應的問題，葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, please accept our apologies if you feel that we have not done sufficient preparation. Now if the Honourable Mr TO's question is as to whether I have recollection, my answer still is, right now, I do not have recollection of the details of the five cases.

**主席：**

好了，各位同事，我現在宣布小組委員會休息大約十數分鐘。請各位準時在11時20分返回會議廳，以便委員會有足夠法定人數繼續進行研訊。在休息期間，請證人不要與其他人士討論她的證供。

**(研訊於上午11時02分暫停)**

**(研訊於上午11時20分恢復進行)**

**主席：**

我宣布研訊繼續。葉約德女士、王潔鳳女士、莊希女士，你們現在是繼續在宣誓下作供。

接着是余若薇議員。

**余若薇議員：**

謝謝主席。主席，我想利用少許時間，希望你不要計算我這些時間，因為我們要開啟PII的問題。

主席，我們秘書處寫了一封信給星展銀行，是4月20日，跟進我一直以來詢問的問題。星展在4月26日回信，拒絕回答那幾個問題。其實那幾個問題是有關金管局處理星展方面的投訴，我們知道有2 775宗這方面的投訴。我是想問——上次也問過了——究竟有多少個案是表面證供成立而需要跟進的，所牽涉的金額是多少，發現的問題是甚麼，以及現階段的情況。而星展在4月26日的回信卻沒有回答那幾個有關問題，他們認為是關乎公眾利益方面。主席，我不同意他們這說法，我覺得這是有關我們聆訊的範圍。所以，主席，我可否再給葉女士一次機會，讓她正式回答這幾個問題？

**主席：**

余議員，在那封信，即4月26日的信件中，她在第3段說：“I confirm that we are not in possession of the information requested by you.”。

**余若薇議員：**

主席……

**主席：**

她說你要求的這些資料是不存在的。

**余若薇議員：**

主席……

**主席：**

我想請你問清楚或說清楚你的要求。

**余若薇議員：**

好的。主席，我的要求很簡單，金管局應該是調查有關這2 775宗投訴的。我的問題就是，金管局調查之後，有多少宗它覺得是表面證供不成立的？有多少宗它覺得是應該繼續跟進的呢？那個數字。



**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, we do not have that information.

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

主席，為甚麼她沒有這方面的資料呢？金管局是不是應該告訴她有多少宗投訴其實是表面證供不成立的，即不需要繼續跟進，有多少宗是要繼續跟進的呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

As far as I am aware, the process is that the HKMA engages in the investigation of these complaints. We do not get any information from them as to the status of their investigations or the outcome of the investigations. We do not have any more information than what they have published on their website.

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

主席，我問她的是一個數字，即有多少個個案是金管局通知她無需跟進的。這個數字她有還是沒有呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

We do not have that information from the HKMA.

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

那麼，有多少個個案是金管局繼續告訴你，譬如它提交了給證監會，要幫你跟進的，你需要作解釋，你跟它信來信往在進行這方面的工作，牽涉多少個個案呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

We do not have that information.

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

那麼，你現時有沒有與金管局或證監會信來信往，有關2 775宗投訴當中，有沒有任何投訴個案是你們銀行現時正與金管局或者證監繼續信來信往，要遞交資料或解釋的呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Currently, I am not aware of any correspondences between myself and the HKMA on these cases that have been referred to the SFC.

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

主席，我不是問葉女士個人，我是問星展銀行與金管局或證監方面，即任何這兩個監管機構方面，有沒有就任何投訴星展銀行的個案正進行一些解釋或書信往來？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

I have not seen any correspondence between ourselves and the HKMA .....

**余若薇議員：**

主席.....

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

..... on this.

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

我真的是.....葉女士，請不要浪費我們的時間。我的問題不是問你個人有沒有看過。你不要告訴我你不知道，而是有或是沒有。我是問星展銀行和監管局方面，即不論是金管局或證監會也好，有沒有任何跟進行動，書信的、查詢的，有關這些投訴你們星債的個案？有或沒有而已。我沒有問你有否親眼看過這些信，你沒看才是問題，如果有的話。

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

I am not aware of any correspondence between ourselves and the HKMA on these specific topics.

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

葉女士，你答覆時可否準確一點？甚麼叫做"I am not aware"呢？是"有"還是"沒有"？你代表星展銀行來回答我們的問題，你一定是代表所有銀行的，你不要告訴我I am not aware，因為其他人正在處理這個問題。你可否具體地回答"有"抑或"沒有"？你不要有這麼多——我叫這做"qualifications"，即你是有點兒在跟我玩字。我相信你很清楚我問你這問題的目的。你代表星展銀行來回答，我的問題很簡單，監管局就這麼多宗對星展的投訴，有沒有任何跟進行動？不論是書信方面或你們的人員去見它的，這是很清晰的問題。

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

We do not have any correspondence.

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

那麼有沒有跟進呢？任何方式的跟進呢？任何形式的跟進呢？即2 775宗投訴，監管局看了這麼久。

**主席：**

葉女士。

**余若薇議員：**

你為何要想這麼久呢？我們覺得是有點匪夷所思的，除非金管局和證監會睡着了，由08年9月開始投訴到現在，現在是2010年了，金管局告訴我們它已在3月處理完所有個案了。那我

便問你星展，要麼它說做完了，一點問題也沒有，2 775宗個案，你們完全清清白白，這是一個答案；或者你說不是的，有些仍在跟進，這是另外一個答案。究竟是甚麼.....

**主席：**

或許請.....

**余若薇議員：**

.....為何這麼辛苦？我每一次.....你來了4次，4次我都問你同樣的問題，你都不回答。

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, with respect to the follow-up question that we replied in writing on 26 April 2010, we do not have any correspondence with the HKMA. We do not have any more information than those available on the website. Now, that's the answer.

**主席：**

葉女士，你信中第4段最後一句是說"our discussions with the regulators continue"。

余議員。

**余若薇議員：**

這是很清楚的，你現在看看，1、2、3、4、5，第5段那裏，你在claim，你說你要求有關法例第571章第378段的保障。如果沒有資料，是空白的話，你申訴甚麼？你要甚麼保障呢？你說要保障這些資料，不能告訴我們，我現在就是跟你處理這個問題。可是你現在說其實是沒有的，甚麼都沒有的，那你這封信在說些甚麼？

我們問你一個很簡單的問題，你卻寫一封信來，說你要claim PII，你要有這方面的保障。我便說好吧，我以為很簡單，以為真的30秒便做妥。你一說要這方面的保障，主席便會依程序去

做。豈料兜兜轉轉，已過了8分半鐘了，你卻說其實我"冇料到"，既然"冇料到"，你還claim甚麼PII呢？我不明白。

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, the letter – the response is in two parts. The first part is we don't have the information requested, and the second part is, furthermore, with reference to the type of questions that are being asked, we then went on.

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

那麼，葉女士，你也明白，你來立法會是協助我們這個調查，我們是在用公共資源問你問題，你都知道我們的目的是甚麼。我很簡單說，就是金管局做了這個調查，有2 775宗這麼多投訴，現時的跟進情況是怎樣，就是問你這個而已。如果你說這個不能告訴我們，你要claim一個保障，我們就處理那個程序好了。如果你說不是的，這東西根本"冇料到"，全部調查完之後我們都是沒問題的，這又是另一個做法。但你硬是不肯協助我們，你可否正正確確給我們答案，究竟現時你和金管局方面——是指星展，不是你個人——與金管局方面的調查及證監方面的調查的現況如何呢？有多少個案正在跟進呢？你說跟它在繼續傾談，傾談的程序是怎樣呢？可否告訴我們呢？(計時器響起)

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Alright, with respect to the HKMA investigations, I again repeat, we don't have any more information than what is on the website. Now, in terms of the discussions with the SFC, there are ongoing discussions with the SFC.

**余若薇議員：**

牽涉多少個個案呢？

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

牽涉的金額是多少呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

That we don't have. Excuse me, Mr Chairman, we don't have the specific details.

**余若薇議員：**

主席，這個亦是不能接受的答覆。

**主席：**

葉女士，其實上一次已給了機會讓你書面回應，你沒理由在紀錄上有多少個個案是……

**余若薇議員：**

正在跟進。

**主席：**

……這個分類是完全沒有的，你回應說沒有啊，竟然說沒有資料啊，所以余議員說這是很匪夷所思的，所以才繼續問。為何現時那幾個類別的個案竟然會沒有數字呢？你竟說沒有啊。

**余若薇議員：**

你……

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

它跟你傾談，當然跟你有關，它不是跟你談你的業務問題，而是談這些投訴的問題。有多少個投訴個案是它繼續跟你傾談的？這些投訴個案牽涉的金額是多少？牽涉要你解釋的問題是甚麼類型、性質的問題？來來去去都是那幾樣東西而已，你跟我玩了11分鐘的遊戲。

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, with respect to the questions and the information currently being sought by the Honourable Ms Audrey EU, we really do not have numbers, alright. But what I can say is, I am afraid I'm going to have to repeat what we've expressed in the letter of 26 April, which is, we have ongoing discussions with the SFC, the discussions are not yet concluded and I respectfully claim public interest immunity in respect of the SFC .....

**余若薇議員：**

主席.....

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

..... discussions.

**余若薇議員：**

.....就是這一部分了。

**主席：**

余議員。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Um hum.



**余若薇議員：**

我當作是啟動了這一部分的調查。主席，我希望你給我補回少許時間，繼續跟進我原本想問的問題。

葉女士，我很有興趣的是，你回答劉秀成時，你說現時去銷售類似的產品，銀行是用3小時的時間，你回答劉秀成時說，雷曼未爆煲之前，你是賣……

**主席：**

剛才公眾利益那方面仍未處理，她說要正式claim，申請公眾利益豁免權……

**余若薇議員：**

是。

**主席：**

……那麼現在我要清楚瞭解，現時我們要求證人講給我們聽，究竟她申請豁免權是指哪樣東西想申請豁免。現在既說沒有資料，那又申請豁免甚麼呢？你一直不肯回答我們那些問題，你現在又說申請豁免，是豁免甚麼呢？你可否給我們一個理由，或者給我們一個理據呢？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, if the question is about the information, we don't have the information. Now, in terms of my response, my comments about claiming the PII, I can only say that that was in response to a request by the Honourable Audrey EU for further information about the ongoing discussions with the SFC. So, if I misunderstood the question and responded inaccurately, my apologies.

**主席：**

你的意思即是說，你申請公眾利益豁免權是讓你不需要回應這個問題？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

No, no. Mr Chairman, my apologies. I'm getting a bit confused. Yes, I'm getting a bit confused as to the question.

**主席：**

或許請余議員你再問多一次，剛才葉女士提到我先前提醒她關於"ongoing discussions"或"our discussions with the regulators continue"那一部分……

**余若薇議員：**

是。

**主席：**

……我剛才提過她那個部分，現在她就說了那方面。所以，我就多問她一下，現在她又說了那一點。你可否繼續你的問題？

**余若薇議員：**

主席，我的問題就是，現時她星展銀行方面與證監方面有繼續的一些討論也好，一些談話也好，這些是牽涉有關星債的投訴，我就說是牽涉多少個個案，是這個問題。她又說她沒有資料，又說PII，那麼她是不是即是說，PII是指有關多少個個案的數目，她覺得不能告訴我們，她覺得這應該是公眾利益的問題呢？

**主席：**

是了，我想是這個了。我正想說，為何我剛才提醒她第4段那幾個字，就是這個意思，因為似乎如果她要申請公眾利益豁免權，那樣東西才說得上。如果不然，她沒有資料、沒有文件，那就……

**余若薇議員：**

是啊。

**主席：**

.....申請不到了，對嗎？你申請甚麼呢？保護你甚麼呢？是沒有的。保障甚麼呢？是沒有的。

**余若薇議員：**

我理解她回答我是說她有資料的，即她現時星展方面的確是與證監在繼續討論有關這些星債的投訴，但這方面的資料她不肯告訴我們。因為我要問她的就是牽涉多少個案、金額、問題是甚麼、現況等，這些她就說是PII了，我理解她是這個意思。

**主席：**

我都是這樣理解。所以，我剛才便提醒她那一點。

是否這樣呢？葉女士。即是說你現時申請那個公眾利益豁免權，是指我們所要求你提供有關你與監管機構現在的討論的詳細內容，這是不是你想申請保障的那部分呢？葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Okay, why don't I ..... um, let me try to separate the question and the answers into various parts, right. DBS has received 2 775 complaints from our customers directly. How many of these customers have complained to the HKMA? We don't know, we don't have that information. HKMA has said publicly that they have concluded the investigations and they are referring a number of cases over to the SFC. We do not know how many of those cases that have been complained to the MA that are referred over to the SFC are DBS's complaints, alright. That is my answer to the first part of the question, alright.

The second part of the question which I may have misunderstood, my apologies, is that, yes, there are ongoing discussions between ourselves and the SFC, the content of those discussions, I have to claim – I have been advised to claim PII.

**主席：**

余議員，關於第一部分，其實她已回答過我們，即是說那些資料是不經過他們或不回到他們那裏，直接是監管機構之間的動作，所以她沒有那些資料。第一部分她是回答過的。現在你是否想針對我剛才所提到的與監管機構的.....

**余若薇議員：**

沒錯。

**主席：**

……討論，現時的討論，對嗎？

**余若薇議員：**

是的，沒錯。

**主席：**

現在證人就是提出這個，我想問一問，你的理據在哪方面呢，葉女士？你申請這個公眾利益豁免權。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

We actually believe that the discussions that are ongoing between ourselves and the SFC will be fundamentally compromised if we are required to produce the information requested, .....

**主席：**

葉女士……

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

…… or if we are required to discuss this right now.

**主席：**

葉女士，根據小組委員會《工作方式及程序》附錄I第2段的程序，證人可以在保密情況之下，向我和副主席解釋不回答某個問題或不提供某些資料的理由。最後，當然是由我和副主席向小組委員會最後作出裁定、裁決。葉女士，請問你同不同意在保密情況之下向我和副主席作出解釋呢？或再作詳細一些的解釋呢？有沒有需要？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

I understand from the rules in the summons that we can request that the discussion be held in a confidential hearing.

**主席：**

可能你仍未明白我的意思，葉女士。我是說，如果你需要的話，你願意的話，你可以再詳細一點說明不提供這些資料的理由，在一個閉門會議或一個保密情況之下，向我和副主席提供解釋，我是說解釋，不是討論。我不是跟你討論那些內容，即是你提供一個理由，為何你不可以提供這些有關資料。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, we're prepared to do that. We're prepared to do that, Mr Chairman.

**主席：**

好的，我們在會後會作出適當安排。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Yes.

**主席：**

現在我們便……

**余若薇議員：**

主席，我可不可以……

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

……只確認一點，就是他們現在有沒有繼續與金管局有任何的……即不只證監，因為她剛才回答你，你問她關於證監，但因為你看她那封信第3段……

**主席：**

不是，我是說監管機構，我沒有說證監，我未用過"證監會"這3個字。我是說監管機構，是包括兩個的。

**余若薇議員：**

即包括金管局在內的。

**主席：**

是。

**余若薇議員：**

因為她沒有告訴我們，她與金管局方面是不是繼續有傾談……

**主席：**

因為她那封信只是說"regulators"，是plural number。

**余若薇議員：**

是，沒錯。所以我想問清楚，除了證監，她是否與金管局都有繼續傾談有關那些投訴個案？

**主席：**

葉女士，你要明白這是指兩個監管機構，不是一個。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Yes, we are. Yes, we are.

**主席：**

你那封信所說的也是眾數。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Yes, we are.

**余若薇議員：**

主席……

**主席：**

OK，好的。余議員。

**余若薇議員：**

.....我同樣的問題亦是適用於金管局.....

**主席：**

是，沒錯。

**余若薇議員：**

.....不只是證監而已。如果她 claim PII.....

**主席：**

是，沒錯。

**余若薇議員：**

.....是不是她會連那個部分也一起做？

**主席：**

你明白了吧？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Yes.

**主席：**

葉女士是明白的，這是牽涉兩個監管機構。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Yes.

**余若薇議員：**

主席，我可不可以.....

**主席：**

那麼，我們會後繼續我們的安排吧。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Yes.

**余若薇議員：**

主席，我可否稍稍跟進劉秀成的問題？

**主席：**

我想你要再排隊了，因為已二十多分鐘了，已多給了很多分鐘，很多人正在排隊，不好意思。我自己的問題都還未問完。葉偉明在後面等着。葉議員，你問吧。

**葉偉明議員：**

多謝主席。我還是想跟進上一次我問的問題，就是關於銷售指標方面的問題。我想問葉女士，其實這些銷售指標，你們是不是每年都會調升這個指標呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

As I explained, we really don't have specific sales targets. Now, the people that we employ to engage in sales and distribution are sales people. So they would have a sales revenue target. Now, as we have responded, in the course of the past few years, the key performance indicators of the sales people composed of three components: their ability to achieve the revenue sales, customer service and control and compliance. Now, the sales achievement as a percentage of their overall evaluation has gone down from 60% in 2005 to 50% in 2007. In terms of control and compliance .....

**葉偉明議員：**

主席，主席.....

**主席：**

葉議員。



**葉偉明議員：**

.....我在問她的銷售指標，如果她是說營業額指標，那便給我一個營業額指標好了。這些她已在書面上給了我，我都看得到的。

**主席：**

是，沒錯。

**葉偉明議員：**

我現在問你的營業額指標嘛，又在浪費我們的時間。

**主席：**

葉女士，請你聚焦地回應問題。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Okay, my apologies. We do not have specific sales targets, but can I ask Ms Linda WONG to provide more information because this is more in her area?

**主席：**

好的，王女士。

**王潔鳳女士：**

主席，我們這個總體性的一個叫作revenue的target，其實我們每個季度都會調整，但不代表一定是升，譬如在2009年，當經營環境比較困難的時候，其實我們是減的，所以我們會按照情況再看，但它是一個整體性的銷售指標。

**主席：**

葉議員。

**葉偉明議員：**

你每個季度都會調整的？即過去來說，是不是每個季度都會調整的？

**主席：**

王女士。

**王潔鳳女士：**

我們是會 review，但不一定是……即我們會去審查它，看看它是否適合，不一定增加，也不一定減少，視乎當時的情況而定。

**主席：**

葉議員。

**葉偉明議員：**

我想問星展方面可否提供它在05年至08年9月雷曼出事之前每個季度的指標？有關情況是怎樣，可否提供給我們？主席。

**主席：**

你問哪位？是王女士嗎？

**葉偉明議員：**

我問葉約德，葉女士。

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

We will provide that information.

**主席：**

葉議員。

**葉偉明議員：**

其實我真的很有興趣，想跟進劉秀成議員的問題。你有一個銷售指標，就算是你給我們的文件，剛才你都說過，這應該是

F(DBS)6。關於那個指標方面，上次問你的是，你在評估員工時，你說分為3方面：銷售成績、客戶服務、監控及合規。

我們看到，在05年你的銷售成績是六成，佔60%，而客戶服務佔10%，監控及合規是30%；06、07之後，似乎到了五成。以比率來說，其實五成即是你的銷售成績佔了五成。很明顯地，你主要評估員工的表現是根據銷售成績，所以我一定要很清楚，我想知道你們的銷售指標究竟是怎樣？我要清楚這點。

其實剛才劉議員問你的問題就是說，你之前用了多少個小時去賣那些產品。其實，我很清楚，老實說，主席，我聽到她最初的答法是6至7個小時，後來你問了之後，她才改成"several hours"，即不很確實說是多少小時。我不知道這個譯法對不對，即是幾小時，對嗎？我們中國人都說"無三不成幾"，即其實基本上可能是用了好幾個小時。我真的很想瞭解，其實她是否瞭解到，當她評估銷售成績的時候，她真的會問："你用了多少時間向這個客人銷售？"這方面她是怎樣評估的呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, can I get my colleague Linda to answer the question? Because this is more relevant to .....

**主席：**

你想哪位回應，葉議員？

**葉偉明議員：**

我是問葉約德，我覺得她經常把球拋給旁邊的人，她自己作為CEO，沒理由完全不清楚嘛。

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, as far as I know, the sales staff are not provided with specific targets in terms of specific products, alright. Even at the sales persons' level, every year – at the end of the year, we engage in a budget exercise, upon which we have certain revenue projections. Those revenue projections are then divided into their possible sources. So in terms of investment products, there would be a revenue we expect to be generated from the sales of a range of investment products. That number is then sub-divided into districts, into specific branches, and then based on how many sales people they have, then to the specific sales person, and also depending on their seniority.

So in terms of a sales target, they have a revenue target, but they don't really have a sales target, and this revenue number is very much determined by the market conditions of the time. So, for example, in 2007, the numbers would have increased, the revenue target would have grown from 2006, but in 2008 and 2009, those sales revenue numbers or expectations would be lower than 2007. And they are also reviewed on a quarterly basis based on market conditions.

**葉偉明議員：**

主席。

**主席：**

葉議員。

**葉偉明議員：**

我覺得我不是太滿意星展經常說08、09年，我們現在是希望知道08年9月15日雷曼出事之前的情況，你老是跟我說08、09年這兩三年的情況，對我們是沒有意思的。

你說沒有一個是很具體的，其實你又說自己要評估員工的工作情況，你如何能告訴我你具體上是怎樣做的呢？因為很多時候，我們都收到一些銀行員工的投訴，說銀行不斷用一些銷售額，或者金額也好、數量也好，強迫他們盡快盡量賣多些這類產品，所以我們一定要清楚知道你是怎樣set這個指標。如果你說沒有具體指標，那麼你又是如何評估你員工的表現呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, I did not refer only to the period post 2008, I did say that in the periods like from 2006 until 2007, the revenue expectations grew year on year, but after 2008, the revenue targets for sales products actually came down. Now, with respect to the evaluation of the staff, if they achieved their revenue targets, then at this point, 50% of their performance, they would be given a "satisfactory", for example, or a grade. However, if they were found to have control and compliance issues, then they can actually stand to lose that 50 points that they get for their sales achievement. And customer service is another 20%, which would be, you know, what's the customer reaction and have they received any customer complaints during the period under review. I mean that's pretty clear. We are not trying to evade.

**葉偉明議員：**

我想，主席……

**主席：**

葉議員。

**葉偉明議員：**

主席，我真的想透過你問她，具體而言，該50分是怎樣計算的？

**主席：**

葉女士。

**葉偉明議員：**

具體點說。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Alright. Mr Chairman, as I explained earlier on, we do have a methodology for sort of taking the overall revenue forecasts and then divide them (*The buzzer sounded*) to the district, to the branch, to the individual sales

person. So an individual sales person would know roughly how much sales revenues they are expected to bring in, let's say on a monthly basis, on a quarterly basis. Those numbers are reviewed .....

**葉偉明議員：**

即是有指標了，主席。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

..... monthly and quarterly. And therefore, when those numbers come in, if they achieve those numbers, they will get a 50% score on the performance evaluation.

**主席：**

OK。

**葉偉明議員：**

主席，即她是有指標的.....

**主席：**

葉議員。

**葉偉明議員：**

.....在這個情況下。我想其實就是.....

**主席：**

你不要做裁決了。

**葉偉明議員：**

我會問的.....

**主席：**

你不要自己做一個裁決。

**葉偉明議員：**

不是的.....

**主席：**

你問完沒有？你問完沒有？

**葉偉明議員：**

我想問.....

**主席：**

要很簡短.....

**葉偉明議員：**

.....其實她.....

**主席：**

.....因為你的時間已過了。

**葉偉明議員：**

其實我想她.....

**主席：**

很簡短的。

**葉偉明議員：**

我想她提供一些資料，她做評估的時候，應該有一些評估的表格，即內部的評估表格，因為我們從文件中看到是50、20、30這樣子，她有她的評估表格，她可不可以提供這些表格給我們看看呢？給我們解釋她是怎樣做評估的，這個銷售指標的作用是甚麼，我想清楚。

**主席：**

葉女士，可否會後提供這些資料？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Yes. We will do that.

**主席：**

OK。好了，就上一次研訊排隊的同事已提問過了。今天第一輪的提問有6位在排隊：陳鑑林議員、陳茂波議員、林健鋒議員、李慧琼議員、石禮謙議員及陳健波議員。我想先跟進我先前未問完的問題。

葉女士，根據這份文件，你的書面陳述書W26(C)第46.1段，金管局在2007年發表了兩份有關星展香港的審查報告，均提及銀行應該加強確保銷售人員不可向客戶提供投資意見。請你解釋，金管局向銀行提出的關注涉及甚麼具體監管問題呢？例如不符合《操守準則》(Code of Conduct)或《有關為客戶提供合理適當建議的責任的常見問題》這份文件(即Suitability FAQ)的哪一項要求呢？葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Okay, we are referring to 46.1(c). In the HKMA 2007 Reports, there were two reports, one was the A Report and one was the B Report. Right, yes. With respect to providing investment advice to customers, the customers are not supposed to – are not allowed to say to the customers, you know, based on this and this and this, I would advise that you do such and such and such, alright.

With respect to the specific mentioned here, perhaps we can refer to Appendix 2 of the submission. I have it here, I'll read it here. There were six recommendations that were made by the HKMA. One of them was to improve the robustness of the IPQ form. Actually, one, two, three, four, five, six. Five of them were to do with the treatment of the IPQ form and the robustness of the IPQ form. The sixth point was to ensure that sales staff were not providing investment advice to which we did the following: one, we revised the terms and conditions of the securities account which the customers hold with us that allow them to – that actually is the area where they transact their securities with them, and then all sales staff were again provided training on the "Do's and Don'ts" in relation to the provision of investment advice and the first set of these enhanced training was done in December 2006.

**主席：**

葉女士，在我剛才提出的同一份文件、同一個地方，在第46.1段……



**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Yes.

**主席：**

.....(c)(i)和(ii)之後是這樣說的："The HKMA also identified certain anomalies in certain account-opening documents".....

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Yes.

**主席：**

.....你的意思是指，剛才我們所提的就是他們所關注的地方嗎？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Yes.

**主席：**

可否具體一點說，MA實際上關注的是哪一方面？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

I will have to go back to the document, Mr Chairman. I don't remember the very, very details, but I do remember that they made comments about the terms and conditions of the agreement with respect to securities trading – with respect to securities transactions and that was addressed by our revision of the forms.

**主席：**

現在是說 sales staff，銷售員工方面提供投資的顧問意見啊，現在說的是這方面啊。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Yes, yes. So the form specifies so that when the securities account were opened, both the staff and the customer were reminded that the staff are not supposed to provide investment advice.

**主席：**

之後，銀行做了甚麼補救行動呢？即金管局提出你們做法不正確之後，在兩份報告內都這樣提出之後，你做了甚麼補救行動？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

We reinforced staff training on the "Do's and Don'ts".

**主席：**

根據文件F(DBS)1第9.11段第(iv)部分，銀行在2007年12月進行的內部審計發現有一宗個案涉及一名銷售人員向客戶提供個人投資意見，請問該個案是否涉及雷曼相關 Constellation Notes？葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

If I remember correctly, that case did not, but I will double check.

**主席：**

即是你不太肯定？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Yes, I will double check.

**主席：**

你知不知道該銷售人員當時向客戶說了甚麼而被視為提供個人的投資意見？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

I personally do not know.

**主席：**

你亦不知道當時有沒有錄音或書面紀錄？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

It was an audit report, so the sample checking would have been conducted by audit, and that would have been based on – could have been based on a number of things, so I will have to check to be absolutely sure.

**主席 :**

會後可否提供多些具體的資料，葉女士？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

We will do so. We will do so, Mr Chairman.

**主席 :**

好了，我現在繼續問，葉女士，你在今年4月23日的研訊上曾經表示過，這是逐字紀錄本初稿第46頁，你說："About 20% of the compensation of the sales staff is linked to the revenues they generated. Our staff are not on sales commissions."。銷售人員約20%的薪酬與他們可為銀行帶來的收入掛鉤，這制度是否在雷曼倒閉前已實施呢？葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Yes, this system was in practice before.

**主席 :**

是如何運作的？是否意味着這些銷售人員的薪酬其實是浮動的，其薪酬金額是浮動的呢？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, the sales staff have a basic salary and then they would have a component that we called variable pay. Variable pay being the amount that they would receive on that variable pay would be based on their performance evaluation of which a certain percentage will be the sales revenues.

**主席 :**

葉女士，妳是同意剛才我說的，薪酬額是浮動的，即是你同意這一點。

好了，在雷曼倒閉之前，銀行有沒有收過前線或管理層人員對該制度的看法，即是譬如20%的標準是否合理？他們有沒有提出過？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

I think I directly have not received such views. I will be very surprised if staff did not engage in conversations among themselves or with their supervisors about their income or their salaries. So, as far as I can understand, the 20% variable pay is in line or is generally lower than the more commission-based distribution rewards in the marketplace.

**主席：**

葉女士，金管局於2008年10月23日去信所有零售銀行，指出適用於銷售人員的獎勵計劃不應只與銷售量掛鉤(計時器響起)，文件M6第(5)點提到："incentive schemes should not be linked solely to sales volume"。自從雷曼倒閉及金管局發出有關訊息後，上述薪酬制度有否改變？當然，我明白星展香港在07年9月已停售Constellation Notes，但以你們來說，在你們的銀行制度內，薪酬方面有沒有任何改變？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

I will further verify that. As far as I can recall, the variable pay is actually three components, and as I've mentioned before, even if a sales person reaches his sales revenue expectations but has a customer complaint or, on surface, is found to have committed a compliance issue, he would lose his variable pay.

**主席：**

你在會後再提供一些具體資料吧。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Yes.

**主席：**

OK，開始今天的名單了，請陳鑑林議員。

**陳鑑林議員：**

多謝主席。我想瞭解的是，上次我也曾經問過關於內部審核的工作。星展有一個稱為"神秘客戶"方式的測試，我想知道，通常這類測試每次做多少間分行、做多少名職員？因為通常會是抽樣，不會全部都做的，這些通常會做多少個？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, may I ask my colleague Linda who has direct responsibilities on this to provide the answer?

**主席：**

王女士嗎？是，王女士。

**王潔鳳女士：**

主席，我們有不同的方面負責做內部審查，in fact我們有一個名為Internal Control and Quality Assurance的部門負責這項工作，從多方面去審視我們的內部程序有否不恰當的情況。其中剛才議員提問時特別提到mystery shopping，在那方面，那個範圍是，據我所知道，現在是一定的，至於以前，據我所知道，我問過同事，他也是這樣對我說的，他們每一年都希望每一間分行都起碼去一次。這是第一個首要的程序，就是cover所有分行，然後希望每一處分行都有兩三個不同的samples。這就是我記得的範圍。

**主席：**

陳議員。

**陳鑑林議員：**

一個月大概做多少個？

**主席：**

王女士。

**王潔鳳女士：**

我要回去問清楚，但我……

**陳鑑林議員：**

即是我可以……

**主席：**

陳議員。

**陳鑑林議員：**

為甚麼我這樣問呢？因為在文件……讓我先看看這份文件是甚麼編號。在我們小組委員會文件編號SC(1)-F(DBS)1中有一項資料——9.11，你說在2007年12月進行的內部審核中，內部審核部在一次神秘顧客測試中，曾對10間分行進行測試，當中發現共有5項情況出現問題，加起來共有8個。主席，我想知道的是，在一個月的調查中，有8個職員出現問題，這種情況屬於普遍還是比較突出？

**主席：**

王女士。

**王潔鳳女士：**

主席，9.11是關於我們內部審計部的一項調查，這個internal audit又跟我剛才說的那樣東西不同，因為其實我們真的有很多不同的部門，負責用不同的方式去監察我們前線人員的一些操作。這裏我們特別在第9項列出來的，其實是我們內部審計方面，因為立法會要求我們提供我們審計部的一些資料，所以我們將每一年的audit report summarize而得出那個findings。

9.11特別提到2007年12月進行的審計報告，當中發現有這幾項做錯了，或在其審計過程中發現有問題的地方。該次internal audit是用一個mystery shopping的形式，但他們不是每次都用這種方法，所以沒有一個所謂consistent的statistics可以看到，亦看到重要的是，該份report亦寫明，該次審計overall來說他們是滿

意的，不過他們看到有這些問題，而我們亦立即跟工作人員談過，然後去跟進個別的個案。

**主席：**

陳議員。

**陳鑑林議員：**

主席，因為我們不是太清楚他們每次做測試的結果如何，所以我就問，07年12月的這一次測試，究竟所得出的結果是否跟平時的差不多？同樣是這麼多個？還是多一點？或者是6個、7個？因為這次加起來有8個，有5項不同的問題存在。我最主要是說，當銀行看到這樣的測試結果時，他們有否做過一些針對性的工作，對這些員工加強培訓，然後再看看下一次測試得出的圖象到底有否改善？因為這是最重要的一個問題。

**主席：**

王女士。

**王潔鳳女士：**

是。我們是有的，因為根據我們內部的程序，所有的——不論是我們部門的internal control也好，或者internal audit也好，他們發出的所有報告，我們前線的員工都一定要跟進。此外，我們的前線管理的同事亦被通知，或者我們部門主管都是要看的。以前的機制是這樣，現在都是這樣。

回答剛才議員的問題，是否與以前，即與我們一直做的.....因為我剛才其實是說，我都想說回，這其實是兩種不同的報告。剛才9.11的那個，是我們審計部，即獨立於business的部門，即不屬我們Consumer裏面的審計部，每一年做一個審計。它這次是用一個mystery shopper的形式，它得出這些獨立的findings。而我們平時一直做的，我們自己內部一直做的、每一年都有做的那個，由05年開始的那個mystery shopper，我們基本上是看到不同部門有不同的.....即回到分行裏面，查看它不同的銷售過程有些甚麼問題。跟我們以前提供過的資料一樣，我們看到，在04年我們剛剛開始做這個mystery shopper的形式，那時候我們overall的總分是比較差的，六十多分。但是在material time，特

別是今次所說的雷曼事件，在06、07年的銷售期內，我們是九十多分的。當中的分數是如何看的呢？就是說他們有一個list，有沒有做這些，有沒有做這些，就是在銷售前，即在交易之前有沒有依這些程序去做。

**主席：**

陳議員。

**陳鑑林議員：**

主席，上一次我都有問他們這些測試有沒有評分，即是說每一次你做了出來，會不會有高分或低分，從而看到那個具體情況。現在我們看到這個似乎不是用分數來計的，而是看他的表現，對某一項工作的處理，他做得好抑或不好，由此來看的。但是，為何你們不是用分數來計算比較容易呢？可不可以解釋清楚一些？

**主席：**

王女士。

**王潔鳳女士：**

是。或許我說完之後，Amy可以補充。

我們其實因為.....我們看那個mystery shopper，為何會是這樣的呢？因為那個是看行為的，以及是在交易之前的，即其實他可能在交易中間或交易之後再有些跟進也說不定，但我們就是看行為。而且行為方面，我們亦分兩部分來看，亦會看他的服務，亦會看他在整個銷售過程中有沒有做到我們銀行要求的東西。所以，尤其是用一個第三方公司，那些人純粹有個checklist去check他的behaviour，這個有沒有做，那個有沒有做這樣子。

**主席：**

陳議員。

**陳鑑林議員：**

主席，葉女士是否想補充？



**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Okay, Mr Chairman, if I may supplement. I think Ms WONG has responded to the questions about the remedial actions taken after the mystery shopping review. I think the other question that the Honourable Mr CHAN may be referring to is what do we do with the findings of an internal audit report. Our internal audit reports are scored based on "Satisfactory", "Amber" and "Red". "Red" means serious problems, "Amber" means watch out and "Green" is satisfactory. If I remember correctly, this was a satisfactory report. However, with the findings, we always have an action plan and a time line against the action plan. Internal audit as well as business control and assurance ensures that the unit audited will implement the remedial actions within that time span and then the next round of audit will revisit the same issues. There is zero tolerance within the organization for repeat offences.

**主席：**

陳議員。

**陳鑑林議員：**

主席，但職員的表現，當然，有時在不同情況下會好或壞，這也不足為奇。但是，因為星展對於銀行職員的評分，即平時的表現的評估表格，在5.1那裏我們都看.....對不起，這是第6號文件，F(DBS)6那裏，你們寫了銷售成績，05年、06年、07年都是一半以上，50%、60%這樣子，但客戶服務則只是10、20這樣子(計時器響起)。主席，這裏可以讓我們看到，因為你平時做的測試、審計都只是估客戶服務那部分的一個很少的比例，所以，會不會因此令員工在這方面都不能夠太過重視譬如你日常的培訓，到他真正工作的時候，他亦不能完全盡職地、圓滿地達成其工作。相反來說，你們對於他的銷售成績則看得很重，50%、60%這樣子。會不會就是因為這樣而促使他為了要做成一宗生意，所以便忽略了應有的所謂顧客服務水平？會不會亦由於這種情況而導致現時出現一些所謂銷售上的問題呢？是不是其中一個成因呢？多謝主席。

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Thank you, Mr Chairman. Actually, the customer service and control and compliance together account for 50% of the evaluation. We look on customer service, we look on control and compliance very, very strongly and that's why it's been constantly 30%. So, in addition to adherence to the compliance rules as they are laid down, the control aspects refer to the attention to the details with respect to all the processes that we put in place, many of which with the frontline would pertain to interactions and looking after the customers' interests. We separate out customer service in specifically identifying if this sales person or this front-office person have or does receive either customer compliments or customer complaints about the quality of the service. So all in all it's fifty-fifty, and for a sales-driven aspect of the business, which would be the sales and distribution side, the 50% on sales achievement is actually on the low side of the industry.

**主席：**

OK。下一位是陳茂波議員。

**陳茂波議員：**

主席，因為同時間教育事務委員會開會，所以有時候要出去一會。

主席，我的問題是請葉女士作答的。葉女士，請你翻到文件F(DBS)1，就是你就着4月16日我們公開聆訊之後提供給我們的資料。我關注的就是第9段相關的內容，關於DBS的內部審計及符規的工作(internal audit and compliance)。

**主席：**

陳議員，這方面我們已問了數個問題，希望你不要重複剛才我們問過的那些才好。

**陳茂波議員：**

如果我萬一因為去了教育事務委員會而有重複，請你屆時提我吧。

**主席：**

好的。

**陳茂波議員：**

第一，我想你確實一下，這裏你列出來，由9.1至9.11這11段是否已全部包括了2003年直到雷曼出事之前的所有內部審計及符規工作的內容呢？那些findings。

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, the answers provided from 9.1 to 9.11 addresses the question which is an account of the work done by both the internal audit function as well as the compliance function within the bank for that period.

**陳茂波議員：**

主席。

**主席：**

陳議員。

**陳茂波議員：**

請你請證人短問短答吧。其實我剛才的問題是要confirm那個completeness而已。意思就是在這裏的報告內容是齊全了，對嗎？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

That's correct .....

**陳茂波議員：**

第二……

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

…… for internal audit and compliance.

**陳茂波議員：**

可以了。

**主席：**

陳議員。

**陳茂波議員：**

第二就是剛才你回答其他議員的時候說過，如果內部審計找出一些問題，你們會有跟進工作，跟進工作做完之後，都有 post-implementation review，是嗎？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

That's correct, Mr Chairman.

**陳茂波議員：**

OK。

**主席：**

陳議員。

**陳茂波議員：**

主席，接着去到9.6，請你翻到9.6。在第9.6段那裏，你提到內部審計在很多方面看來，總體沒有問題，但指出有一些客戶的投訴沒有及時上報。請問你這個數字有多少，以及比例是多

少？如果你現在手頭上沒有資料，你是否可以會後以書面交給我們？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, we will supply the information in writing.

**主席：**

好的。陳議員。

**陳茂波議員：**

主席，我接着去到第9.8段。第9.8段指出2008年7月，其實即是雷曼"爆煲"之前兩個月，你們的符規部門做了一些抽樣的檢查，發覺售賣CLN票據方面，就有兩個情況出現。一個是有些文件.....我用你這裏的原字眼"documentation lapses"。我想問，這個所謂"documentation lapses"是指甚麼呢？是沒有填寫還是遲了填寫那些資料呢？這是第一部分。

第二部分，同樣地，在9.8段。我引述你這個回覆的內容，它說："recommended that business units act in accordance with market practice when conducting sales of long tenor investments to elderly customers over a certain age"。我的問題就是，這裏說你們的相關業務部門如果賣一些長時間、長期的產品給一些年長人士的時候，要依照市場的一些習慣做法。換句話說，是否在2008年7月之前，你們是沒有依照市場的這個做法呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, the answer is that prior to the July 2008 Report, we did have a Golden Age Addendum in place where our sales people followed further strengthened guidelines with respect to the sales of products to those aged 65 and over. Subsequent to this report from Compliance, we put in

place an enhanced Golden Age Addendum, the details of which I think we have provided in the report, in our submission.

**主席：**

陳議員。

**陳茂波議員：**

主席，從之前的聆訊中知道，你們收到二千多宗投訴，有六百多宗已經賠償及解決了。在這六百多宗已解決的個案中，有多少涉及這些高齡人士呢？以及這些高齡人士的投訴及解決的比例是多少呢？如果你現在沒有資料，你事後補回給我。

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, in terms of the number of complaints by age group, we received a total of 277 complaints from accounts that had at least one customer who was aged 65 or over, and out of these 277 complaints, we have proposed compensation to 226 of the complaints and 202 of these have been settled.

**陳茂波議員：**

好。

**主席：**

陳議員。

**陳茂波議員：**

主席，接着去到第9.9段.....主席，對不起，去到9.8段，剛才提到有277宗投訴個案，65歲以上的，大家已和解了221宗。我想她在會後補充一些資料，關於其他那數十宗，她沒有propose一個settlement的原因是甚麼？

**主席：**

可否提供這些資料，葉女士？

**陳茂波議員：**

同時提供一個分析。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, we will do so.

**主席：**

陳議員。

**陳茂波議員：**

主席，接着我去到第9.9段。第9.9段是說，在2005年，他們進行內部審計，審計完之後指出兩件事。第一點是說，我引述原文，主席，就是"the daily customer suitability review procedures were not effective in highlighting exceptions"。我的問題就是，這些顧客適合的銷售程序，在這裏所說，是不大有效地將那些例外情況列舉出來，請葉女士講一下那些是甚麼情況。第二，都是關於9.9段的，主席。在同一段裏面，最尾那句是"Audit noted that" —— 我引用原文 —— "sales process should be enhanced to protect vulnerable customers." 那是在2005年11月。我想問的是，之前和之後，他們在這方面的做法有甚麼不同？

第二，在二千多宗投訴當中，有多少宗來自這些vulnerable customers？

第三，針對這些投訴，解決了多少？有多少未解決？

**主席：**

你是否說"vulnerable"？

**陳茂波議員：**

Vulnerable，是。

**主席：**

OK。葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, taking the questions in sequence, the audit report actually referred specifically to what we call securities trading transactions, and that would be the purchase and sales of Hong Kong stocks by customers. Um .....

**陳茂波議員：**

對不起，我打斷你。

**主席：**

陳議員。

**陳茂波議員：**

換句話說，這個與售賣這些structured product是不一樣的，對不對？

**主席：**

葉女士。

**陳茂波議員：**

你是說第9.9段裏面的。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

That is correct.

**主席：**

陳議員。

**陳茂波議員：**

OK。那麼你只回答我後面那段，關於原文所述的vulnerable customer的sales process那部分吧。



**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, as the report specifically referred to the securities transaction account customers, the remedial action that took place after this report in terms of enhancing the sales processes to protect the vulnerable customers were specifically related to this section. However, at the same time, we did review the overall account opening process, the KYC process in the account opening as a reminder to both the customer as well as to the sales staff of what their risk profiles and the risk matching should be.

**陳茂波議員：**

好。主席。

**主席：**

陳議員。

**陳茂波議員：**

接着去到9.11段，請同事們容許我完成這個問題(計時器響起)。第9.11段裏面提到，2007年12月，即雷曼出事前9個月，你們的內部審計曾審計你們一些分行。我想請問，你們銀行有多少間分行？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Currently, we have over 50 branches and I think back in December 2007, we probably had closer to 60, somewhere around 60 branches.

**陳茂波議員：**

那麼……

**主席：**

陳議員。

**陳茂波議員：**

.....他們假扮客人調查了10間分行，當中你看到(i)、(ii)、(iii)、(iv)、(v)——這裏我不重複了——發覺有些不符規的情況存在。我想請問，在發現這些不符規的情況之後，你們採取了甚麼措施去糾正，以及那個post-implementation review的結果是怎樣？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, do we answer the question again?

**主席：**

對，這個其實已問過，亦回答過了。

**陳茂波議員：**

哦，好的，因為我上了去教育事務委員會，多謝主席。

**主席：**

是，好的。

**陳茂波議員：**

如果是這樣，我只有最後一個問題，主席。剛才我所提到的相關的Compliance Department做的一些審查工作，以及內部Internal Audit做的工作報告，我想問他們取一份，這是第一。第二是，他們看完報告的action plan，我想取一份。第三就是，他們的工作做完後，那個post-implementation review的報告，我也要取一份。多謝主席。

**主席：**

可否在會後提供，葉女士？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

We will respond after the meeting.

**主席：**

OK，好。

接着是林健鋒議員……他不在會議廳。李慧琼議員。

**李慧琼議員：**

主席，我都要說聲不好意思，亦是因為教育Panel的關係，我剛才也是來回出入。若然我問的問題已經回答過，亦請主席指正。

我想問處理投訴的過程，就是你們W26(C)第44.2段所提到——剛才你也回答過陳茂波議員——在你接獲的2 775宗投訴當中，有636宗已經與客戶和解。若然以年齡分布，即65歲以上的則有277宗，有221宗和解。我們都收到很多退休人士的聲音，其實他們當時找銀行是要求保本，我想問，這個數字可否update一下，如果將這個年齡降至60歲，會有多大分別呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

I'm afraid I don't have that information with me right now, and it would take some time to re-compile the information.

**主席：**

可否會後提供？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Yeh.

**李慧琼議員：**

好。我亦想問一問.....

**主席：**

可否會後提供？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Sorry, Mr Chairman, we will.

**李慧琼議員：**

OK。

**主席：**

OK。李議員。

**李慧琼議員：**

在636宗和解投訴當中，你們可否在這裏簡單解釋，主要是基於甚麼原因而和解？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, most of the compensation was on an ex-gratia basis which means that we really did not have a legal obligation to do so, but taking into consideration the circumstances surrounding the cases, we felt that we would provide the compensation. So this could include a number of factors such as age, over-concentration, for example, yes.

**主席：**

李議員。

**李慧琼議員：**

我想問一問，有多少宗是你們認為自己有誤導銷售而賠償的？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

The exact ratio – the answer is actually very few, but to give you the exact number or the exact ratio, we would have to go back to our files and extract them.

**李慧琼議員：**

主席。

**主席：**

李議員。

**李慧琼議員：**

我希望透過你要求證人在合理時間提供一份文件，分析這636宗case的賠償原因，包括剛才她說過，有部分是因為誤導銷售，有部分是因為年齡的關係，有部分是因為過分集中投資的關係，以及其他考慮的主要賠償原因。你是否願意提供？

**主席：**

可不可以提供？葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

We will do so, Mr Chairman.

**主席：**

OK。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

We will respond after the meeting.

**主席：**

李議員。

**李慧琼議員：**

那麼我想問，現在二千多宗投訴個案，你每次來都看到，外面場外的，我相信都是未被你們處理，或者他們認為你們處理的情況未如理想的那些投訴者很憤怒。我也想瞭解一下，你其餘未與顧客和解的個案現時的進度如何？還是你們其實覺得已經全部做完了？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, we have reviewed all the cases. However, we continue – where they have been rejected, we continue to review those cases that have appealed to us, especially where there is fresh evidence or fresh information provided to us.

**主席：**

李議員。

**李慧琼議員：**

可否這樣理解葉女士的答案，即是說若然沒有新的證據提供，你們其實已經完成該2 775宗投訴個案，亦認為沒有需要賠償，或者不會向他們提出和解協議呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, at this point, we are still reviewing some of the cases.

**李慧琼議員：**

主席。

**主席：**

李議員。

**李慧琼議員：**

那麼我想瞭解一下你們銀行處理投訴的程序，因為我看到——如果我錯，你可以告訴我——我看你提供的文件，則沒有你們處理投訴的程序，你只在你的答覆W26(C)中提到你們找了一位獨立人士去審視過。可否簡單說一說你們處理投訴的程序，在過程中有沒有跟每一名投訴者詳談，讓大家都知悉你們處理投訴的程序呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, in reviewing all the cases, we actually contacted the complainants directly and personally in order to get their relevant facts as well for consideration. If, Mr Chairman, you allow me, I will ask my colleague Ms Linda WONG to provide more colour to the response?

**主席：**

王女士。

**王潔鳳女士：**

主席，我之前都在議會裏面提供過，我們今次因為投訴數字比以前多很多倍，所以在整個投訴程序中，我們有一個特別的安排。當投訴開始越來越多的時候，我們成立了一個120人的小組負責接聽投訴，將客戶的資料記下來。接着由另一個十多二十人的小組去找所有的有關文件，它會先從文件的角度出發，看看文件上有沒有一些我們錯漏的地方。接着便會交給一個調查小組。

當時有一段時間，我們找來一個第三方的審計公司幫我們做一些獨立調查。他們的調查工序是：第一，會看文件，即第一組人做完給他們看的文件，看看當中有沒有一些基本的問題；第二個工序是尋找有關客戶、尋找有關同事，就算他們已辭職，我們會嘗試尋找他們的聯絡電話或聯絡地址。如果他是聯絡不上的話，我們也會嘗試從我們公司已有的資源中，知道他的contact地址的話，寄一封信給他，要求他打電話給我們去作證。

經過這個程序向客戶和有關銷售人員取證後，他們便會做一些報告交給我們的管理層。我們的管理層是一個兩三人的小組，會逐個個案去看，看完之後作一個判斷，然後交給第二層的管理層再看，接着最後會有一個審批。

**主席：**

李議員。

**李慧琼議員：**

主席，我想問一下.....是王小姐，對嗎？剛才你提及的調查小組有沒有一些獨立、在社會上有公信力的人士在其中？還是全部都是你們銀行自己的一些人士呢？

**主席：**

王女士。

**王潔鳳女士：**

我們在調查過程中，我們的實際調查，有大部分時間我們找了一間第三方審計公司去做，所以他們是一個獨立於我們星展銀行的機構。我們亦找了另一間審計公司，就我們整個投訴過程作一次審核。其實我們亦有呈交該審計公司對我們的一個評估，因為他們進來後也有全部看過我們的個案，看我們的程序，拿我的report。我亦記得它訪問過我好幾次。然後，全部做完之後，它在44.3那裏.....

**李慧琼議員：**

主席，不用了，不用答.....



**主席：**

李議員。

**李慧琼議員：**

.....44.3段我是理解的，不好意思，因為時間關係，容許我打斷你。其實，你的回應是否已經確認你的調查小組是沒有委任一些獨立的第三者去聆聽各方的意見？你會否覺得是有點像"自己人查自己人"呢？沒有辦法令外面眾多憤怒的投訴者信服，是不是因為這個原因呢？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

At the very beginning of the process, we did try and talk to respected, retired, independent third party persons who would work with our team to provide that independence. Unfortunately we were not able to persuade them to engage in these activities.

**李慧琼議員：**

主席。

**主席：**

李議員。

**李慧琼議員：**

葉女士的答案，據我理解，就是說你曾經有嘗試去做，但你有沒有將這個嘗試提升至跟監管機構表示你有這個困難，而其實你是有這個意願，好讓他們去幫忙呢？因為一個獨立、有公信力的調查會令各方都接受結果。如果你現在這樣告訴我們，即是說你其實是自己人，找一批你們銀行的人，看了你們自己的所有文件，然後決定你們會否賠償。對於投訴者來說，他們是沒有辦法接受你這個調查結果的，亦證實了這是事實，你每次來都看到大家的憤怒了，對嗎？

**主席：**

葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Mr Chairman, if I remember from the conversations between ourselves and the HKMA at the very early stages when we were formalizing and putting together the complaints handling process, we did mention to them the difficulties we were encountering in persuading a notable person to engage in these activities. It was therefore at that time we brought in (*The buzzer sounded*) a third party consulting firm – accounting firm to review our complaint handling process. So that is the process itself.

Now, in the course of conducting the reviews, a great part of the number of the complaints were actually vetted and conducted by a team of consultants from yet another third party accounting firm. So as much as possible, we try to keep that independence in the entire complaint handling process.

**李慧琼議員：**

主席，可否麻煩葉女士會後提供調查小組……

**主席：**

是。

**李慧琼議員：**

……的成員名單，以及他們跟你們銀行的關係？這是第一。

不好意思，還有一個很簡單的問題，因為想瞭解一下調查小組有沒有對每宗個案進行一個多方會議，包括邀請投訴者、前線人員、調查人員一起討論，還是好像你剛才所說，你們是 *contact* —— 引用你的字眼 —— 你的接觸可以是透過電話，可以是很多方面的，有沒有一個這樣的會議是為每一宗個案進行的呢？

**主席：**

可否提供這些資料？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

We will respond.

**主席：**

好了，OK.....

**李慧琼議員：**

即是現在回答不到？

**主席：**

你現在可否提供.....你現在可否回應？

**李慧琼議員：**

我是想問她，每一宗個案的調查過程是否已經過了一個多方會議，起碼有一個公正的第三者聆聽，有多方，包括投訴者、前線人員，甚至你們管理層的各方意見，然後綜合得出一個結論，是否有呢？每一宗個案都是如此，還是不然？這個不用回去翻查了吧？

**主席：**

哪位回答？葉女士。

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

It applies to most of the cases, the percentage we will revert to you – the percentage of that actual full 100% coverage as discovered .....

**主席：**

會後提供，是嗎？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

..... yes, as described.

**李慧琼議員：**

主席。

**主席：**

是。

**李慧琼議員：**

不好意思，最後只想多取一份文件，就是希望她讓我們知道關於處理投訴程序的譬如一些checklist等相關文件，讓大家都知道。希望她會後提供。

**主席：**

葉女士，可以吧？

**Ms YIP Yok-tak, Amy:**

Yes, Mr Chairman, we will do so.

**主席：**

OK，好。葉女士、王女士和莊女士，我們多謝你們今天出席我們的研訊。由於今天其實已過了少許時間，小組委員會將會另訂研訊日期，請證人再次出席研訊。2010年3月1日向你們發出的傳票依然有效。

現在請工作人員盡快安排公眾人士包括傳媒人士離開本會議廳。各位傳媒人士亦請帶走所有攝錄及電子儀器及器材，以便小組委員會繼續內部商議。

**(研訊於下午12時43結束)**