

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

第五十九次研訊的逐字紀錄本

日期： 2010年10月19日(星期二)
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
詹培忠議員
甘乃威議員, MH
李慧琼議員, JP
陳茂波議員, MH, JP
陳健波議員, JP
梁美芬議員
葉偉明議員, MH
葉劉淑儀議員, GBS, JP
梁國雄議員

缺席委員

湯家驊議員, SC
梁家驪議員

證人

公開研訊

中國銀行(香港)有限公司
副董事長兼總裁
和廣北先生

中國銀行(香港)有限公司
副總裁
林炎南先生

Legislative Council

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

Verbatim Transcript of the Fifty-ninth Hearing
held on Tuesday, 19 October 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 CHIM Pui-chung
Hon KAM Nai-wai, MH
Hon Starry LEE Wai-king, JP
Hon Paul CHAN Mo-po, MH, JP
Hon CHAN Kin-por, JP
Dr Hon Priscilla LEUNG Mei-fun
Hon IP Wai-ming, MH
Hon Mrs Regina IP LAU Suk-yee, GBS, JP
Hon LEUNG Kwok-hung

Members absent

Hon Ronny TONG Ka-wah, SC
Dr Hon LEUNG Ka-lau

Witnesses

Public hearing

Mr HE Guangbei
Vice Chairman and Chief Executive
Bank of China (Hong Kong) Limited

Mr LAM Yim-nam
Deputy Chief Executive
Bank of China (Hong Kong) Limited

主席：

首先，歡迎各位出席"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"的第四十九次公開研訊。我們歡迎中國銀行(香港)有限公司(以下簡稱"中銀香港")的兩位證人再次出席小組委員會的研訊，他們分別是中銀香港副董事長兼總裁和廣北先生及副總裁林炎南先生。

我請各位委員留意，劉秀成議員已於10月15日退出小組委員會。因此，現時小組委員會的成員人數是19名委員，但會議法定人數，連主席在內仍然是6位委員，而在整個研訊過程中都必須有足夠法定人數。

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經考慮的文件的資料。

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，各位列席人士及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，而且須令人看得到是公平的，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，亦不應在現階段作出結論或歸咎責任。

我想藉今次研訊再次指出，基於小組委員會的職權範圍，我希望各界理解，小組委員會的工作並非跟進個案或協助個別人士。

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，均應只就指定範疇取證。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，就着向中銀香港取證的研訊，委員應自行決定他們有否任何利益需要作出申報，以及以書面作出申報。就此，陳鑑林議員、黃定光議員、李慧琼議員、梁美芬議員及葉偉明議員已申報，他們在中銀香港有開立戶口。林健鋒議員亦申報，他擔任董事的幾家公司在中銀香港有開立戶口。甘乃威議員亦作出申報，他在中銀香港有人民幣儲蓄戶口。陳鑑林議員、陳健波議員及葉偉明議員申報，他們都持有中國銀行的股票。此外，陳健波議員亦申報，他和林炎南先生均為強積金計劃諮詢委員會成員；同時，陳健波議員擔任顧問的再保險公司與中銀集團保險有限公司有業務往來。此外，我與和廣北先生都是策略發展委員會的成員。

我現在宣布今天的研訊開始。

小組委員會將會就中銀香港銷售與雷曼兄弟相關結構性金融產品方面的相關事宜進行研訊。小組委員會上次研訊時已就中銀香港發售雷曼產品前的"員工培訓"及"認識客戶"方面向證人取證。倘若委員並無進一步跟進，就可以開始關於"產品銷售"方面的取證。

和廣北先生和林炎南先生，小組委員會已同意由中銀香港操作風險及合規部總經理邵蓓蘭女士、中銀香港高級法律顧問莫頌文先生及高偉紳律師行顧問律師程蘋女士陪同你們出席研訊。請注意，邵女士、莫先生及程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)，但證人可以向他們的法律顧問尋求簡短意見。

由於和廣北先生和林炎南先生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。

和先生，你就委員在10月5日的研訊中所提出的問題，在10月11日及10月14日向小組委員會秘書提交了3份文件，即是小組委

員會文件第F(BOC)2號、F(BOC)3號及F(BOC)4號。和先生，你現在是否正式向小組委員會出示這3份文件作為證據？

中國銀行(香港)有限公司副董事長兼總裁和廣北先生：(普通話)

主席，是。

主席：

謝謝，和先生。

林先生，你於10月14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(BOC)5號，回應委員於10月8日的研訊中所提出的問題。林先生，你現在是否正式向小組委員會出示這份文件作為證據？

中國銀行(香港)有限公司副總裁林炎南先生：

主席，是。

主席：

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及讓證人回答。委員如想就某份小組委員會文件的內容向證人提問，請清楚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。

請委員注意，委員如想引用一些並無列於"與2010年10月19日研訊相關的文件一覽表"(隨立法會CB(1)89/10-11(01)號文件發出)的資料或文件進行提問，必需預早將有關資料或文件交給我考慮，以便決定有關資料或文件是否適宜採用，以及是否需要向證人及其他委員提供該等資料副本。否則，本人可能不會批准委員使用該等文件提問。

由於和廣北先生會以普通話作答，如委員用廣東話提問時，應避免一次過提出多條或太長的問題，以方便傳譯工作，並且讓證人可以盡快直接回答問題。

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，委員與證人不要直接對話。同時，我想提醒各位委員，不應在研訊進行時提出討論一些關於程序安排上的事項。我會在內部商議時才處理這類事項。

委員提問時應清楚指明由哪一位證人作答。如果證人在回答問題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。

在10月8日的研訊結束時，尚有4位委員輪候提問。我現在先讀出他們的名字：甘乃威議員、余若薇議員、涂謹申議員及梁國雄議員。

林炎南先生，我會先問第一條問題。這條問題是具體及相當長的，但我不預備或不預期林先生可以即場全部給我答覆。我會慢慢唸，請你會後書面給我們回應，好嗎？

林炎南先生：

嗯。

主席：

我想就中銀香港的分行有關銷售金融產品的人事組織架構，請林炎南先生提供進一步資料。林先生，請以元朗分行為例，之後你可以回應以下的問題：

(a) 分行是否由一位分行經理主管？

(b) 我看到文件W40(C)第52a項文件列出的一個組織圖表，當中顯示銷售團隊(Sales Team)由客戶關係經理(Relationship Manager)人員和客戶服務人員(Customer Services Staff)所組成。可否說明為何有這樣的組合，兩組人員之間在銷售工作上及問責方面有甚麼關係？

(c) 根據閣下早前提提供的資料，分行設有以下職位：櫃員(Teller)、高級櫃員(Senior Teller)、分行營運文員(Clerk – Branch Operation)、分行營運高級文員(Senior Clerk – Branch Operation)、分行營運主任(Branch Operation Officer)、高級分行營運主任(Senior Branch Operation Officer)及營運助理經理(Assistant Branch Operation Manager)。請說明他們之間的從屬及

問責關係；如果可以，請用圖表示明組織架構及相互之間的問責。

(d) 請以銷售雷曼相關產品的整個銷售過程為例，簡介上述各崗位在銷售過程中分別負責甚麼具體的工作。

(e) 他們是否全部屬於W40(C)第52a項文件所提到的銷售團隊(Sales Team)當中的客戶服務人員(Customer Services Staff)？若是，請說明他們如何協作，推銷雷曼相關產品。除他們之外，還有沒有其他職員屬銷售團隊中的客戶服務人員？若有，請說明還有甚麼人員。其他分行是否都是一樣，有沒有分別？

(f) 他們是否全部都是金管局註冊的有關人士，即Relevant Individuals (RI)？

(g) 根據閣下提供的資料，分行亦設有營銷經理(Sales Manager)、個人理財經理(Personal Financial Services Manager)及主任(Personal Financial Services Officer)、高級個人理財經理(Senior Personal Financial Services Manager)及主任(Senior Personal Financial Services Officer)。請說明他們之間的從屬及問責關係；如果可以，請用圖表示明組織架構及相互之間的問責。

(h) 請以銷售雷曼相關產品的整個銷售過程為例，說明上述各崗位在銷售過程中分別負責甚麼具體的工作。

(i) 他們是否全部屬於W40(C)第52a項文件所提到的銷售團隊(Sales Team)當中的客戶關係經理(Relationship Manager)人員？若是，請說明他們如何協作，推銷雷曼相關產品。除他們之外，還有沒有其他職員屬銷售團隊中的客戶關係經理人員？若有，請說明還有甚麼人員。其他分行是否一樣，有沒有分別？

在此，林先生，你有沒有補充？抑或等你會後才給我們提供你的回應呢？林先生。

林炎南先生：

主席，我會後補充這些有關資料。

主席：

好的。下一個問題還是給林先生吧。

根據 W40(C) 第 52a 項文件的組織架構圖，由 2007 年 3 月開始，銷售團隊包括客戶關係經理(Relationship Manager，即 RM)及客戶服務人員(Customer Services Staff)。客戶關係經理必須"雙線匯報"，同時向分行管理組(Branch Management Team)及分部管理組(財富管理)(Segment Management Team (Wealth Management))匯報其工作。首先問一問林先生，"客戶服務人員"包括哪一類員工？他們的職責及所需具備的資格為何？他們是否全部都是 RI，即"有關人士"呢？林先生。

林炎南先生：

主席，首先我要說明一下，剛才有個日子，就是下面的解說那裏有一個 2007 年 3 月。2007 年 3 月就是我們中銀香港一個很重要的組織架構的改變，從以往我們有一個叫 SBU 的組織結構過渡到我們現在名為 RPC 的結構。"R"是指我們的客戶關係的管理；"P"是我們的產品管理；"C"是我們的分銷渠道的管理。當其時的零售銀行部是分拆為這 3 個部分。

剛才提到兩組的銷售人員。第一組，RM(Relationship Manager)方面，他最主要的功能是銷售為主及管理客戶關係的分工。他有兩個匯報路線，一個匯報我剛才所講的客戶關係管理的部分，亦隸屬於當其時我們的個人金融及產品管理的團隊。這方面最主要是整個工作的安排、專業的培訓、專業的領導，是一個直接管理的關係。但是，我們的 Relationship Manager 的工作地點是在我們的分行，所以他們在分行銷售的執行層面就是在剛才所講的我們的分銷網絡的 channel 部分，所以出現了一個管轄及一個執行兩個方面，所以這裏出現了一個名為"雙線管理"的關係。這個解說了 Relationship Manager。Relationship Manager 必定是我們的 ReI，是我們的"有關人士"。

另外一個就是關於我們的 Customer Services Staff，這是直接由我們的分銷網絡單位直接管轄的人員。這方面，他最主要有兩個功能，一個是服務的功能，另外一個就是銷售的功能。如果他是屬於銷售投資產品的指定的所謂 Customer Services 的系列裏面，他必定要有 ReI 的牌照，因為我們也有部分 CS 的服務人

員，他的功能可能是服務或指定的一些業務，譬如好像做一個按揭的銷售，他不一定有ReI的牌照，但是他們如果沒有該牌照就不能夠涉及投資的交易裏面。如果客戶有這樣的需要，他會轉介給我們相關的同事，有ReI牌照的同事去做銷售。大致上的關係是這樣。

至於他們的履歷等各方面，是參照我們適當人選的要求，必須是ReI，亦要有相應的履歷，在他銷售這個投資產品之前有充分的培訓安排，並合格通過有關的測試。主席。

主席：

在雷曼相關產品的銷售方面，或者看看林先生有沒有補充，關於客戶服務人員及客戶關係經理之間的工作關係，即有甚麼從屬關係，或者有否其他的關係可以告訴我們，在工作關係上。林先生？

林炎南先生：

好，主席。(計時器響起)客戶關係經理，Relationship Manager，在我們的分工安排上，他們對我們財富管理客戶的一個分工，最主要是按每一位客戶經理會有幾百位我們的財富管理客戶，他要做好他的客戶關係工作，從中當然最主要也有一個銷售功能在其中。而我們其他的所謂Customer Services那條線，他們是沒有指定一個客戶羣，是我們一般分行裏面的大眾客戶羣或非理財客戶的管轄，所以他們沒有一個直接的從屬關係。但是，因為一般我們對Relationship Manager的要求，各方面的質素，他們的經驗、履歷都是高的，在職等方面，其職級方面是偏高的，變成了Customer Services以後慢慢成長，做得好，升遷，便有機會升至RM這個系列。如果在員工的職業生涯發展裏面，是有這個關係，其他工作上則沒有從屬關係的，主席。

主席：

林先生，還有一點接着要問一問你，對客戶關係經理實施的"雙線匯報"制度的原因是甚麼呢？這個決定是由中銀香港的哪一位，即哪個主管或哪個主管機關作出這樣的決定呢？林先生。

林炎南先生：

主席，我剛才所講，就是因為經歷了2007年3月我們全行的組織結構改動，那裏有一個分工。我們很着重同事的專業培養，所以當其時就在零售銀行部劃分兩個部門，一個就是個人金融及產品管理的服務團隊，另一個就是分銷網絡的所謂執行銷售的團隊，我們分行的就是在這個團隊裏面。所以我們很希望對我們的RM——客戶關係經理的質素有所提高，所以從屬方面就是放在我們的個人金融及產品管理服務這個團隊裏面，這個最主要是針對同事的質素、他們的經驗、他們的水平的提高而有這樣的安排。但因為他要在分行工作，所以我們就會放在分行裏面，有一個所謂執行上的管理安排、銷售的管理安排。這個他們是不可能遙距的，所以這是由分銷網絡去負責這方面的管轄，所以就有這樣的雙線安排。

這個安排是我們在重組時一同決定的，是重組的安排，而不是指定某一個人，而是分析過當其時的工作分工，最好能夠體現出我們整個業務發展的架構、業務發展的方針政策，從而訂定出來。

主席：

即是自2003年……

林炎南先生：

2007年3月。

主席：

2007年3月改組之後開始這樣的安排，那麼你有沒有做過檢討，覺得這個安排是不是好呢？是否覺得對於人員的素質有所提高呢？有沒有這方面的資料？

林炎南先生：

主席，這個是有提高的，直至到他們的團隊質素提高了之後，及後我們亦將整個RM團隊整合到由分銷網絡管轄，現在就沒有直接再對個人金融及產品管理服務團隊，因為他們各方面

都已提升了，其後，如果我沒記錯，應該是在09年，便已直接交由我們的分銷網絡直接管轄。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：

多謝主席。我的問題主要是問林先生的。根據W40(C)第52a項文件的組織架構圖，銷售團隊包括客戶關係經理(Relationship Manager)。請問，個人理財經理(Personal Financial Services Manager)是否即是客戶關係經理呢？有否其他職位同樣擔當客戶關係經理的角色呢？請說明該等職位的名稱。

主席：

林先生。

林炎南先生：

主席，剛才那個叫作Personal Financial Services Manager是我們Customer Services Staff的一個系列，他在管轄上是直接歸分行管轄。這個Personal Financial Services系列與我們的Relationship Manager系列的分別在哪裏呢？Relationship Manager是管轄我們的理財客戶，Customer Services這個系列是管我們分行除了理財客戶之外的所有個人客戶，它的分工就在這裏。剛才所講，裏面是沒有一個從屬關係的。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：(普通話)

我下一個問題是問和先生的。根據W40(C)第49.1段，中銀香港沒有選定任何客戶或客戶羣作為分銷雷曼相關迷你債券的目標客戶，W40(C)第49.4(1)段又說明，當客戶表示對迷你債券和其他雷曼相關產品有興趣的時候，"有關人士"，就是RI，會採取所需的步驟。請解釋：(a)如果客戶事前對該等金融產品並不認識，他們在甚麼情況下會表示對該等產品有興趣呢？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，正如我們在向立法會提供的書面材料裏面陳述的，中銀香港在雷曼相關產品的銷售中間沒有確立特定的目標客戶和目標客戶羣。剛才問到的問題是客戶在甚麼情況下，如果他不認識這個產品，在甚麼情況下會表示興趣。根據我們的觀察，相關的迷你債券和雷曼的有關結構性產品，在發行初期和期間，報章上有大量的廣告和報道。根據我們的觀察，系列35大致在廣告上面可能有二十多個不同的時間段和不同的媒體有過相關的廣告。所以，我們觀察，客戶大多數是從報紙上、媒體上瞭解了有關的債券或者是雷曼的相關產品的銷售，在有這個 offer period 以後，到分行來詢問有關產品，表示興趣的。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：(普通話)

謝謝主席。第二個問題就是，銷售人員是否只可以在客戶提出要求的情況下，才向他們介紹金融產品，例如雷曼相關迷你債券，而不可以主動介紹？如果是這樣，請說明制訂該項規定的原因，並提供有關該項規定的指引。

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，根據香港的監管要求，尤其是投資產品銷售的監管要求，在這個監管要求裏面是明確禁止 cold call，也就是未獲邀約的造訪。關於這一條，我們在很多的內部制度裏面都有非常明確的要求，在大量的內部培訓裏面也包含了這樣的內容。這個所謂的 cold call 所針對的客戶，主要是在3年之內沒有在本行或者在相關的金融機構，或者我們本身這個金融機構，從事過投資業務的這樣的客戶。那麼，這是監管的要求，中銀香港在內

部制度裏面也有明確的要求，進行大量的培訓，這個是嚴格禁止的。

那麼，另外一種情況就是，如果說是銀行的現有客戶，有關制度並不禁止向客戶聯繫，提到可能有一些產品在發售，尤其是這些客戶在以前已經做了相關的產品的投資。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：(普通話)

謝謝主席。第三個問題就是說，在2003年4月到2008年9月期間，中銀香港有沒有就雷曼相關迷你債券的銷售發現任何違反該項規定的情況？如果有，請提供所發現的違規個案的詳情。

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，能不能請黃議員明確一下，是指剛才講到的cold call的情況呢，還是其他的甚麼情況？

主席：

副主席。

黃宜弘議員：(普通話)

我看就兩種都說明吧。

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，根據我們這一段時間的觀察，我們在迷你債券銷售的過程中，第一，是沒有發現有cold call的情況；第二，也沒有明顯的證據說明我們在銷售中間有違反有關銷售程序的情況。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：(普通話)

好，下一個問題就是，服務櫃位的銀行職員會不會問客戶有沒有意思獲取有關投資機會的資料？如果有，這些職員會採取的下一步行動是甚麼？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，根據我們內部的銷售制度的指引，如果銀行的客戶主動表示對某些產品，尤其是投資產品，表示對投資產品感興趣的時候，那麼相關的銀行僱員就會把這個客戶轉介到銷售人員，也就是RI這邊，如果他自己不是RI的話；如果 he 自己是RI，那麼他就要按照我們既定的那個4步的銷售程序去進行。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：(普通話)

謝謝主席。下一個問題，根據W40(C)第49.2段，中銀香港並沒有就迷你債券的銷售為旗下每一個分行或者是每一個員工設定任何銷售目標。雖然如此，從W40(C)第7d項文件第3頁及第7h項文件第3頁所見，中銀香港就迷你債券系列8及系列27設有銷售目標，分別為2億港元以及500萬美元。問題第一，中銀香港為達至上述的目標而制訂的銷售策略是甚麼？結果有沒有達到這個目標？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，剛才黃議員提到的有關我們內部的審批報告，是我們內部進行投資產品審批的一個標準文本。這個標準文本裏面就包括了有一些像這種銷售目標這樣的字樣，而中銀香港在銷售一些投資產品時，確實也確立了一些所謂的銷售目標。但是，因為是用了一些標準的版本，這裏面表述的數字，實際上是產品的盡職小組在盡職中間所(計時器響起)估計的可能會產生的銷售金額，並不是確定的、明確的銷售目標。那麼，鑒於此，也就沒有安排相應的銷售策略。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：(普通話)

那就是說.....本來我下個問題就是說這個目標誰去監督，現在既然你們這樣說，就沒有這個問題的必要了。我想問問另外一個問題，就是從W40(C)第44.2及58.3(c)段所見，中銀香港每月會進行交易後的抽查，以監察該等交易是否符合銀行自己的內部程序，該等交易為就客戶風險承受程度與產品風險評級不相配的票據及債券銷售交易。哪一個部門或者哪一些職員負責每月進行交易後的抽查呢？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，中銀香港零售銀行部下面設有一個叫做分行管理處，分行管理處下面專門設有一個負責銷售合規的這樣的一個機構，叫做銷售管理辦公室。這個所謂的叫做抽查，每個月的抽查，是由這個銷售管理辦公室進行，它的職責是負責監察有關銷售環節的合規性。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：(普通話)

下個問題就是說，2003年4月到2008年9月期間的雷曼相關產品交易中，有沒有發現任何違規的情況呢？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，這個抽查，由銷售管理辦公室所進行的抽查，它不是僅僅針對雷曼的產品銷售所做的，它是針對我們中銀香港所有的投資產品的銷售，而且尤其關注是有一些風險不匹配的交易和長者的交易的狀況所進行的抽查。在進行抽查的過程中，也曾經發現過少量的、個別的一些文件上面的遺漏。這些文件上面的遺漏和客戶相關的，已經全部和相關的客戶做了跟進，把有關的遺漏全都補足。這個遺漏，據我的瞭解，是很少量的。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：(普通話)

儘管是少量，你是否可以把這些遺漏的詳細具體的詳情提供給我們呢？

和廣北先生：(普通話)

我可以回去瞭解一下。

主席：

請會後提供資料，謝謝。

和廣北先生：(普通話)

好。

主席：

接着是上次仍在排隊的幾位委員。甘乃威議員。

甘乃威議員：

主席，我想問和廣北先生，因為上次我問的問題是，剛才我們的同事也說過了，是那個所謂風險錯配的問題。你們銀行銷售的數字上比率是相當高，原本就說不適合一些沒有經驗、不能接受高風險的客戶的銷售，其實你們的比率相當高。上一次和廣北先生就說，在這種情況下，和廣北先生，你的回覆就是說：如果在風險錯配的情況下，客戶仍然希望購買這些產品，就必須把有關產品的內容作清晰的解釋和說明。和廣北先生又說：同時必須向客戶提供這個產品的發行章程和其他的一些宣傳單張，同時必須與客戶討論，向客戶證實他瞭解有關的信息以後才進行這方面的銷售。

和廣北先生，如果根據我們的數字，看到你有相當高的比率，有七成多是沒有經驗的客戶，超過六成是一些65歲以上的長者或者退休人士等等，這些不能承受高風險的客戶。根據你所講，第一，究竟一般來說，和先生你知不知道你們的銷售人員要用多少時間，就上次你所說必須和該客戶去討論，令他瞭解，給他章程，一般的時間是要多長時間才能完成相關的交易？大家知道，這一份就是那些章程，一大疊，究竟要他討論、認識這疊章程，因為你那些全部都是低風險的客戶，但就買了高風險的產品，那麼究竟要多長時間去完成一宗交易呢？根據你們的評估，或者和廣北先生你所知道的。

第二，這份章程，根據你上次所講，你說必須將這份章程交給那些風險錯配的人，那麼究竟你們有沒有記錄這些銷售章程派出了多少本，是否有確實把這些章程都交到客戶手上，客戶已細閱並明白了這份章程呢？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，首先，我想更正一下，中銀香港在雷曼相關的產品的銷售中間，長者的比例不是60%，是15%。

關於銷售的過程需要多長時間，中銀香港對有關銷售的過程的時間沒有明確的、沒有具體的要求，中銀香港也沒有跟蹤過

銷售人員在銷售過程中所需要時間的這方面的紀錄。按照中銀香港的內部的制度，必須完成相關的銷售步驟，並且中銀香港也向銷售員工提供了叫做"認購債券及投資產品的自檢清單"和一個檢查表。這些相關的步驟，銷售人員都必須跟蹤，逐一完成。

至於銷售時間是多少，我看是這樣，不同的客戶對產品的瞭解不同。雖然會產生錯配的情況，但是客戶可能已經對一些產品有一定的瞭解，所以這樣的銷售時間應該是不同的。那麼，根據我的觀察，每一個銷售章程，尤其是這個產品的銷售章程裏面，中間都有一部分叫做產品的概要。這個產品的概要一般是在5到8頁這樣的長度，一般情況下是在5頁左右，這個概要裏面是包含了這個產品的幾乎所有的、重大的風險的特徵。我想在合理的時間內，在銷售人員的幫助下，客戶是可以比較清楚的瞭解這些產品的相關的內容。

那麼，關於銷售章程是不是提供給客戶，中銀香港的內部制度規定，不僅是對有風險錯配的交易的客户要提供銷售章程，對所有表示興趣的客戶，他是不是最終落單，那是另外一個問題，但是如果客戶表示興趣，要詳細瞭解這個產品的內容的話，那麼在完成交易之前，作為一個交易過程的非常重要的一個步驟，銷售人員都必須向他們提供有關的章程。而我們認為，這項制度是可以得到比較好的遵守的。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，先前和廣北先生講到有關他們的數字上面，我上次都說過，超過六成，包括.....確實的數字，15%是老人家，65歲以上的，退休人士是13.4%，家庭主婦是35.5%，所以我上次加起來，我自己覺得作為一些承受低風險的客戶，是超過六成的。你提供的數字亦有72.5%是一些沒有經驗去買這些產品的人。如果有七十幾個percent是沒有經驗的人，和廣北先生，簡單來說，如果他第一次買這些產品，和廣北先生你覺得.....他又是一個完全不懂的人，給他一份章程，你的同事要根據你們那個所謂自

我檢查清單，你覺得合理的時間去完成一宗交易是多少時間呢？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，我們在提供有關的統計數字的時候，我們注意到，立法會對這個統計時間的要求是在08年9月份，所以有關長者的年齡的統計，一概是由這一個時間段、時間點劃線進行統計，而雷曼產品的銷售在過去的6年之間，在此之前的6年之間，是持續性的發生。所以，客戶在當時購買時候的年齡和我們進行統計時候的年齡，肯定是有增加，這個造成了有關的這個比例和年齡的上升。

另外，叫做退休的人員，退休的人員和長者是重複的，這兩個客戶的組別是不可以疊加的。

第三條，有關有投資經驗的這一類客戶，根據有關統計報告的要求，是要求我們在過去一段時間裏面從事過5筆投資交易的這樣的客戶。所以，我們在統計中間，並不瞭解客戶在其他的金融機構是不是從事過有關的投資活動。根據我們的瞭解，根據我個人的瞭解，在正常的情況下，一個雷曼相關產品的銷售過程，可能會是在30到45分鐘之間。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，如果和廣北先生他的估計是30至45分鐘的時間，你覺得30至45分鐘，如果他不認識這隻產品的話，是否都能夠已經詳細向有關客戶去解釋呢？第二就是有關這個資料，剛才和廣北先生就說.....我想澄清一點，是否是客戶要求，你們才會給他章程？如果客戶沒有要求，你就不會給章程？因為客戶是不知道有章程的，該客戶到來坐下，是不會知道有這份如此厚的章程的。那麼究竟是不是你主動給他，問他要不要，解釋給他聽？

根據你所講，這是必須的，因為根本他不知道，他必須要做的。這個步驟究竟是怎麼樣，和廣北先生可否詳細解釋？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，如果一個客戶表達了對雷曼的相關產品的興趣，那麼我們就會開始有關的銷售程序。根據我們向立法會本委員會提交的書面材料，這個銷售程序大致可以分為4個步驟。

第一個就是接觸有關的客戶。

在客戶表達興趣之後(計時器響起)，就會進入第二個步驟，也就是對客戶的情況，包括他的財務狀況和他的其他狀況進行瞭解，製作所謂的我們叫做QIP，也就是客戶的投資取向的問卷，瞭解、最後看看客戶的投資取向是一個甚麼樣的評分結果。如果評分結果發生的情況是與相關的產品的風險等級有差異，特別是低於這個產品的等級的話，我們相關的員工、銷售的員工就會把這個差異明確的告訴客戶，讓客戶瞭解這個差異的存在。

只有在客戶仍然認為他希望購買相關產品的時候，我們才會進入到對有關產品內容的介紹和說明。那麼，涉及到的這個章程，是在這個時候、這個階段會向客戶提供，而且在說明了有關這個章程和風險的特徵以後，客戶如果表示願意去進行投資產品的交易，才會進入到第四個步驟。

第四個步驟也就是所謂交易的落單的步驟。那麼，這個交易落單的步驟裏面，認購表裏面也要求客戶要明確的確認，知曉自己風險錯配的狀況，同時也明確說明中銀香港的員工不會向客戶提供投資的諮詢的意見或者建議。

這就是這個銷售中間所涉及的4個主要的步驟。

主席：

因為余若薇議員不在會議廳，或許先請涂謹申議員。

涂謹申議員：

主席，我想問和先生，就是08年3月，新鴻基叫你們不如可以賣系列36，即迷債。你在你的F(BOC)2的答案回覆我們，就說因為.....或者你可以看看F(BOC)2，1.2，第1頁，1.2。

你就說新鴻基那邊叫你們賣迷債系列36，你就說考慮到不確定的市場環境，在Bear Stearns這間公司被JP Morgan Chase take over了，即是收購了，那麼你們的產品隊伍就決定說不，不要賣36，所以沒有建議向委員會尋求批准。因為沒有這個產品的建議，所以委員會也不會有紀錄，就是書面的紀錄，OK。我想問，那個委員會，即Steering Committee就沒有紀錄，我想問你Product Team，即產品小組，有沒有會議紀錄呢？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，當時的情況是Bear Stearns被JP Morgan Chase收購，在當時的金融市場上引起了非常大的轟動，而且市場情況也很不穩定。

涂謹申議員：

主席，我.....

和廣北先生：(普通話)

.....在盡職調.....

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，我的問題是有沒有紀錄而已，我不是.....我想看看，如果有紀錄，我想看看那個紀錄怎麼寫。

主席：

是，只是問有沒有紀錄而已，和先生。

涂謹申議員：

有或沒有？抑或要找？

主席：

不需要說背景資料。

和廣北先生：(普通話)

主席，我希望給我時間回答這個問題。

主席：

或許精簡一點吧，即是歷史過程可以精簡一點。

涂謹申議員：

不是的，主席。因為這裏已經寫了，他解釋了，說因為那時候有不明朗因素，就是JP Morgan收購了Bear Stearns，OK？

主席：

是。

涂謹申議員：

這個就在這裏這樣寫了。所以我要的就是說，那個Product Team如果有會議紀錄，我想看看那個會議紀錄詳細是怎麼寫的。

主席：

嗯，沒錯。

涂謹申議員：

就是這個意思。你不需要解釋那時候甚麼風高浪急那些，根本我只是想看看會議紀錄怎麼寫，我不是想要你現在解釋當時怎樣。

主席：

和先生，根據那個……

涂謹申議員：

我只是要紀錄，你有或沒有，抑或要找？就是三樣，其中一個答案。

主席：

和先生，根據問題回應就行了，不需要說歷史，歷史我們都知道。和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，這個決定是在這個背景下作出的。有關的這個小組在其他的不同時候，也就是否銷售雷曼的相關產品，作出過是否參與銷售的決定。譬如講在SARS期間，譬如講在最初，在次按爆發的時候，盡職小組在這些情況下都婉拒了一些雷曼產品，一系列產品的銷售。那麼在這種情況下，這個小組是沒有相關的紀錄的，過去也沒有這方面的全面的紀錄。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，如果沒有這個紀錄，那為甚麼會……你這裏用的字眼就是"Having considered the uncertain market conditions in the aftermath of Bear Stearns takeover by JP Morgan Chase at the time, the Product Team decided not to propose Series 36 to the Steering Committee for approval." 如果根本沒有紀錄，我想問問和先生，是否他的腦子裏能記住所有的情況，這個Product Team的人跟他說過呢？否則，他怎麼有個因素就說"having considered the uncertain market conditions"呢？你又不是Product Market Team的，不是，Product Team的，你怎麼可以講到這一句呢？記住，這是你的供詞。如果沒有紀錄，那你怎麼辦？你去問他們，他們告訴你嗎？那我就要傳那個人作證了。是嗎？你這裏有個

因素，這個因素是怎樣出來的呢？沒有紀錄，按道理你是不可能記得的。你是跟他們談過，還是你記得呢？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，這就是我為甚麼在剛才回答問題的時候要談到這個問題的背景。這個背景是眾所周知的背景。實際上在當時的情況下，我們的盡職團隊也是在這個背景下認為時機不對，不好再銷售雷曼的相關產品，因此在36系列的時候沒有向投資委員會提交這樣的建議。任何的一個不建議去銷售的產品，從我們內部的制度來講，是不對它作很詳細的盡職調查，因此也不會有一些紀錄保留下來。我們只保留甚麼樣的紀錄呢？就是盡職小組建議要進行銷售的產品，但是這些產品可能會被高管人員接納，也可能不會被高管人員接納。所以這樣的紀錄是有所保留的。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，現在這個F(BOC)2是和先生你的證供。你的證供說那個Product Team是因為考慮這些因素而決定不作建議，如果你沒有Product Team的會議紀錄，那你是不是問過Product Team的人呢？開會之前。他告訴你，然後寫進去嗎？你問過誰？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，這個是實際情況，在我們討論有關回答的時候，我們跟小組，跟叫做產品盡職小組的相關同事做過有關討論，這是他們根據他們的回.....

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，是誰？Who？Who？Give me a name，please.

和廣北先生：(普通話)

.....根據.....

主席：

讓他回答吧，涂議員。

涂謹申議員：

不是的，主席，因為如果這樣便把時間浪費了，因為如果你的是的話，我問你是誰，你就說是誰，我就傳那個人來，叫他給證供。

主席：

可否告訴我們是哪一位呢，和先生？

涂謹申議員：

因為你沒有紀錄，我唯有傳他，由他口述好了，唯有他記得，是吧？他是第一身，我不想你重複他所說的話，那就變成第二身、第三身了。

主席：

和先生，是哪位？

和廣北先生：(普通話)

主席，我並不確切知道他們的姓名，但是我可以事後提供。

主席：

他會後提供。涂議員。

涂謹申議員：

主席，很奇怪。如果你說跟你說過，連名字都沒說，那是怎麼回事呢？簡直是……是不是？好了，我的問題……

主席：

他已答應會後提供給我們。

涂謹申議員：

好"攞憎"，主席，真的對不起。我的問題其實不是這個部分，我現在這個只是前設，跟着是這個問題，好了，那就是08年1月至3月的時候，你一直的口供就說風高浪急，不再賣了。但你記住，我想問一問和先生，你們當時銀行裏面其實賣了四十多億了，我只說迷債。而你說風高浪急，而你的客戶裏，尤其是剛才甘乃威議員問你，你也澄清了，就說有15%是長者。

在當時，由1月至3月的時候，貴行有沒有人想過建議或者給一些意見，或者跟客戶討論他們是否能夠承受當時風高浪急的風險而考慮贖回呢？因為我看到你的證供的Item 11b, W40(C)那裏，確實有幾十宗是贖回的，你給了我們一個表。到了2008年最後那一宗，我看到這裏，7月25日還能贖回九成的錢，當然，這是第9系列。換句話說，8月、9月"爆煲"，7月如果真的有有人贖回，當時的價格還有九成；2月的時候，有些系列，第9系列是97.6%；如果1月的時候，甚至是103%。你們有沒有考慮一下客戶能不能承受風險而與他討論，是否有部分他需要考慮贖回呢？有沒有這樣做呢？這幾十項是不是你們主動叫他們做成的呢？其他客戶是否拒絕你呢？或是怎樣的情況呢？當時有沒有會議紀錄，討論過甚麼，可否呈交給我們呢？(計時器響起)

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，我們沒有參與系列36的銷售，恰恰是考慮到當時的市場情況，這樣的產品會對客戶帶來更大的風險。我覺得我們這樣做，實際上在一定程度上是避免了客戶承擔更多的風險。第二點，關於贖回，贖回是由客戶自主決定，並與雷曼兄弟有限

公司去進行交易、贖回的。中銀香港這邊是作為一個產品的分銷商，如果客戶有希望，要求去進行贖回的話，我們可以把相關的信息轉達給雷曼兄弟，並且通過它的機制去進行贖回。這個贖回是客戶的自主決定。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

主席，換句話說.....很短的。這就是說，中銀賣只管賣，賣了以後就不理會客戶的死活了，你死是你的事，我只要不再賣給你就是履行了我的責任了。你是不是這樣對客戶呢？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

這個不是我們的態度。

涂謹申議員：

那為甚麼.....

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

.....當時不考慮跟那些客戶，你們可愛、寶貴的貴客，是自己人，很緊張的，信任了你們好幾十年的，為甚麼不去跟他們討論一下，我們新的都不賣了，但你已經買了的，現在風高浪急，你會不會.....因為你們的客戶主任跟客戶是很熟的。我希望和先生明白，我有很多親戚朋友、屋邨的長者，他們很相信你們的客戶主任。甚至有幾次，我要讚賞你們，他們被一些甚麼黨、甚麼黨拿走了全部身家去求簽、求福，你們的客戶主任很醒目，立即截住了。所以我說你們的客戶主任跟他們的關係是很熟的，他們究竟是甚麼背景，究竟有多少錢，定期如何分布。

為甚麼不去想想，給他一個意見，他們是否承擔得起風險，是否要贖回呢？

我告訴你，其他有些銀行在3月之後還在賣，1月之後還在賣，我們會寫我們的報告。但我想問，既然中銀，特別是中銀，因為你們的客戶主任跟那些客戶真的很熟，感情的維繫、聯繫，跟其他銀行.....尤其是比較小的銀行，其實真的很密切。為甚麼不去做這個，給他一些意見去想一下呢？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，在我們的書面回答裏面，我們尤其強調，在那個階段，市場有很大的不確定性，這個不確定性就是說當時的市場朝哪一個方面發展呢，我們是不確定的。而且當時的市場狀況是比較混亂，尤其是在Bear Stearns被JP Morgan收購了以後，市場一般的預期都是，如果再發生大型的投資銀行這樣的金融機構出現財務狀況不好的時候，美國政府可能會繼續安排其他的金融機構對其進行收購。那麼如果在這種情況下，如果說雷曼是另外一種方式來處理的話，那麼現在和雷曼相關的產品的有關處理方式和它的市場價值可能就是完全的不一樣。

如果是這樣的方式處理，假如銀行向客戶提出進行提前贖回的這樣的意見或者建議的話，那麼客戶可能會因此遭受其他的不必要的損失。中銀香港的原則是不向客戶就投資產品提供有關的意見或者建議。那麼，事後發生的情況是雷曼出現了倒閉，而只有雷曼在這個過程中出現了倒閉，在這之前和之後的所有大型的金融機構，通通沒有出現倒閉的狀況。所以，我說雷曼事件的發生是一個很大的不測，是一個大家沒有預料到可以、可能發生的問題。

主席：

好了，上一次排隊還有一位是梁國雄議員，不過還沒到。副主席還有一個很短的問題，或者請你先問。

黃宜弘議員：(普通話)

這個問題是問和先生的。有關W40(C)第59a項文件的第1.4段所記載，銷售人員有提交"後補投資取向問卷"(post-transaction Questionnaire on Investment Preference)。請問中銀香港為何有需要實行後補投資取向問卷呢？這個安排是怎麼樣的呢？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，這裏面所提到的有關的分行向客戶提供通融後補投資問卷呢，這兩筆是發生在一些價格敏感性很高的投資產品上，譬如講股票的交易，譬如講一些我們推出的，像期權寶這樣的價格波動很快，時效性很強的這樣的交易，那麼客戶的QIP可能會已經過期了，這些肯定是銀行非常熟悉的客戶，他可能是已經過期了，需要補辦QIP。但是，當天因為價格的波動，他又馬上要進行交易，所以分行是在他做了QIP的時候，但是沒有、還沒有來得及輸入電腦，一般我們的QIP是在交易，就是門市收市了以後，關門以後才會把QIP輸入到電腦裏面，這些情況是在客戶製作了QIP，但是他急於要進行交易，所以我們允許客戶交易，然後事後把QIP輸入，是這樣的狀況。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：(普通話)

我看時間問題，我就……

主席：

稍後再繼續餘下的一些吧。

我現在宣布小組委員會休息片刻，請各位準時於11時05分返回會議廳，以便委員會有足夠法定人數繼續進行研訊。稍後回來，副主席會繼續他這個問題的下一部分餘下的一點兒。接着是今天的第一輪，排隊的有3位，陳健波議員、陳鑑林議員及葉

偉明議員；第二輪的提問，暫時是甘乃威議員及涂謹申議員。休息期間，請.....11時05分，沒錯。休息期間，請證人不要與其他人士討論其證供。

(研訊於上午10時39分暫停)

(研訊於上午11時06分恢復進行)

主席：

現在我宣布研訊繼續。和廣北先生及林炎南先生，你們現在仍繼續於宣誓之下作供。剛才副主席那個問題還有一點，因為時間關係停了，請你繼續，副主席。

黃宜弘議員：(普通話)

謝謝主席。跟進剛才那個問題，最後一個問題就是，在W40(C)第59a項文件第1.4段最後一欄說明，"被查單位"會制訂通融"後補投資取向問卷"的處理辦法。這裏所指的"被查單位"是哪個單位呢？請提供這些處理辦法的文本，並說明該等處理辦法是否符合監管規定？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，這個裏面所講到的有關單位是指分銷網絡，它是負責分銷.....負責這個銀行的銷售的管理的部門。那麼，涉及到的所謂"通融"呢，後來他們作了一個補充，換句話說，就是只允許當日的這個.....所謂在通融的中間，客戶必須在當天把QIP補足。換句話說，不允許跨日的這樣的QIP的通融。同時，這些交易必須是對價格、市場價格和利率敏感的交易，類似於像股票和我們的期權寶這樣的交易，它是不適合於在某一個期間裏面去做這個銷售的，像迷你債券或其他的債券這樣的交易的。

主席：

副主席。

黃宜弘議員：(普通話)

請你說明，該等處理辦法是否有違規的規定呢？有沒有違規？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，根據我們自己的看法呢，這個實際上是一個時間差的問題，而且這個時間差是在交易的當日就可以把它充分的彌補，所以.....

黃宜弘議員：(普通話)

所以沒有違規？

和廣北先生：(普通話)

.....我們覺得應該是不存在違規的情況。

黃宜弘議員：(普通話)

謝謝，沒了。

主席：

好，我讓梁國雄議員提問。

梁國雄議員：

和先生，你好。在你10月8日回答我的提問時，你表示雷曼產品並沒有期權的成份，但是在Pyxis 21及20以及迷債35等產品的發行章程都寫明該產品含有call option，發行人可在規定的條件發生時行使call option。為何你在那天聲稱這些東西是沒有期權的成份呢？你作為高層人員，非常高級的人員，都不清楚產品的性質。那我想請教你，在你領導下的貴行，如何確保前線銷售員工能夠準確的向客戶解釋產品呢？如果你需要的話.....

主席：

可否給證人一份？

梁國雄議員：

不是，我有兩份已經影印給他了。

主席：

請職員交一份給證人，行。

梁國雄議員：

就是Pyxis 21及20，已影印給他了。為何你會這樣說？在10月8日。你想不想收回你在10月8日說的話？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，如果我沒有記錯的話，在10月8日的時候，有關期權的問題，我特別提出來請梁議員給我澄清一下，但是當時梁議員沒有跟進澄清。

梁國雄議員：(普通話)

你現在澄清也可以。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：(普通話)

你現在是不是收回說沒有那個，你說的那個迷債35，還有那個Pyxis 21、20是沒有那個期權的成份？有沒有？現在你可以回答。

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，我剛才講的是在11月8日的時候，有.....

梁國雄議員：(普通話)

10月8日。

和廣北先生：(普通話)

.....有關期權.....10月8日的時候，有關期權的問題，我想請梁議員幫我澄清具體是指甚麼，但是當時梁議員沒有就這個問題給我作出澄清，所以我當時並不理解這個到底是指甚麼問題。

梁國雄議員：(普通話)

哦，好，我再問一個。

主席：

梁議員，是。

梁國雄議員：

貴行在Pyxis 21及20，即Pyxis 21及20等產品是評級為低風險，你不斷解釋是因為雷曼Holdings是抵押品的保證人，而雷曼Holdings的評級分別是A及A1。但是，Pyxis 21及20的抵押品是沒有rating的，完全只是依靠雷曼Holdings作為擔保，而A、A+及A1是美國國債的主權基金的3A級是有分別的。請問，如果A+評為一級，那麼3個A，AAA的時候，你是否應該評為負2級呢？不過沒有這個級別。正正是因為你們的錯誤評級，使客戶忽視了作為保證人的信貸風險。貴行有沒有責任向購買了ELN的客戶作出回購協議呢？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，我說實話，沒有太聽明白這個問題是指甚麼。但是，有關評級機構的評級結構，用標準普爾來看呢，它是用3個A作為最高的評級，往下會是兩個A，或者是一個A。然後A以下還會有3個B、兩個B和一個B。所以A和A+，一般的在市場上對投資評級的這樣的看法呢，是在3個B以上認為是適合於投資的。而3個B中間是有3個檔次，像B-，3個B-，3個B和3個B+。那麼再往上是一個A，single A，然後才會出現一個A+。所以，和最低的投資評級3個B相減的話，A+是中間高了大概4到5個檔次。所以，我不知道這個是不是說明了這個問題。

梁國雄議員：(普通話)

不，因為.....

主席：

梁議員。

梁國雄議員：(普通話)

..... 3A是最高級別的。

和廣北先生：(普通話)

最高級別，對。

梁國雄議員：(普通話)

美國國債也是這樣嘛。所以你在那個.....我不是問你嗎？你解釋給我說，是說那個Pyxis 21 and Pyxis 20的產品是低風險的，因為是那個Lehman Brothers作為它的擔保人，那3個A已經是美國國債最強了，但是那個Lehman Brothers Holdings沒有抵押品的，全憑是那個評級。所以我的問題是說，要是3A這樣強的，美國國債也是3A，那一個沒有抵押品的Lehman Brothers Holdings為甚麼是低風險呢？是很高的風險嘛，因為那個運作是你們用1塊美金去賣一個保單給他們嘛，是不是？這個運作是這樣嘛。用1塊美金去賣一個保單給他們，他們一有問題，就全都要賠了，是不是？現在大概市值是20億，2 billion dollars，但是1塊美金就可以買一個保單了，這個風險是太離譜了，懂不懂？

你懂不懂我說甚麼？我相信你也不懂，是不是？(眾笑)整個運作就是這樣，是不是？

和廣北先生：(普通話)

主席。

主席：

那你的問題是甚麼？

梁國雄議員：

所以我問他就是，如果美國國債已經3A級，那這個雷曼Brothers Holdings是沒有抵押品的，其實是純粹靠評級。如果3A級已經最高了，那風險再低一些的怎麼評呢？因為它已經是.....這個其實是有個表的，主席，這裏有個表，穆迪及S&P都是評到很低，我的問題其實是跟他開玩笑的，3A級已經這樣，如果再評的時候，你是不是要往下跌呢？一級之下就要負1、負2。我問和廣北先生，你怎麼評呢？(普通話)美國一個國家去擔保的債是3A，已經是最低級別了。

和廣北先生：(普通話)

最高級別。

梁國雄議員：(普通話)

就是風險最低，風險最低的級別了，是不是？所以，你現在說一個這樣的產品，是沒有抵押品的，1塊錢去買一個保單，為甚麼你的風險是那麼低呢？

主席：

和先生，剛才你提到有關評級機構通常怎麼做，也解釋了怎樣的層次的分別。你對剛才梁議員所提的問題有沒有補充呢，和先生？

和廣北先生：(普通話)

主席，我試着回答一下這個問題。3個A是最高的這個叫做信用評級，換句話說也是最低的風險。在整個風險評級體系裏

面，它的跨度是非常大，最高的信用評級可以從3個A到最低的3個C、兩個C，甚至一個C。所以，A和A+恰恰是在整個評級系列裏面屬於中上，甚至是上面的信用評級。它在一般的看法裏面，大家認為有A級或者A+評級的這樣的機構呢，它的信用風險是可以接受，信用風險是不高的，它的違約率是不高的。所以，在由這樣的一個A或者A+的機構提供擔保的這樣的票據的話或者證券的話，大家一般會認為它的風險是可以接受。因為它是有一個保本的性質，所以我們把它評為了風險是低的。

梁國雄議員：

欸.....

和廣北先生：(普通話)

那麼在Pyxis的下面，它還有由雷曼Treasury發行的，叫做Euro Note歐洲的票據，這是一個統一的安排，它是用這個票據做抵押，這個是用雷曼兄弟作為擔保。在香港的情況是這樣，實際上很多的機構並不具備A或者A+的信用評級，香港很多的機構並不具備這樣的評級。所以，相比之下，A或者A+的信用評級的機構是一個風險可控(計時器響起)，是一個比較好的這樣的一個.....

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

主席。你的說法其實不能滿足風險披露的要求的，因為你的做法就是等於你找一件充了氣的衣服穿在一個很瘦的人身上，表面上看那個人很健康、很肥胖，但實際上那個人是很瘦的，而且沒有經過醫生檢查。所以現在你整個問題，我問了你這麼久，你閣下真的都不太認識那個產品。你不用緊張，我是一個公平的人，我有書面的問題，你可以慢慢回答，今天不是在這裏回答了就算了，你還要書面回答我。不過我真想跟你說，和先生，你們這個做法是非常危險的，就是你們不知道產品的性質，你閣下也不太知道，你的下屬員工可能會不知道。我剛剛問你評級的東西，其實就是(普通話)打腫面子充胖子的做法，不

是健康的。你認為有沒有這個成份？人家買那個股票，買那個債券的時候。

和廣北先生：(普通話)

我在等主席。

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

中銀香港在評估雷曼相關產品的風險的時候，是注意到它產品中間主要的風險特徵。具體拿Pyxis 20和21來講，這兩個產品就是雷曼兄弟公司的風險，因為它是擔保人，因為抵押品是它發行的歐洲票據。那麼，對雷曼兄弟究竟怎麼看，是一個最關鍵的問題。在當時做Pyxis 20和21的信用風險評估的時候，做這個叫做盡職調查的時候，我們認為雷曼兄弟在當時的情況下擁有A或者A+的風險信用評級，是一個可以接受的信用風險。而在當時最關鍵的問題是，我想沒有任何的一個人能夠在那個時候預見到或者判斷到雷曼兄弟公司會在08年的9月份發生倒閉，因為在前一節的時候提到這個問題，我們也講到，為甚麼會是雷曼倒閉？為甚麼只有雷曼倒閉？而在這之前發生了一些困難的一些金融機構，美國政府允許其他的銀行加以拯救，而之後的機構也允許加以拯救。所以，我覺得這是一個不測的一件事情。雷曼事件，雷曼的倒閉，如果說在我們做產品盡職的時候可以有所預見的話，哪怕有一絲的這樣的預兆，我相信我們的產品盡職調查的團隊絕對不會推薦這個產品給相關的高層審批人員。

梁國雄議員：

主席。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

最後一個問題。

主席：

好，你簡短一點。

梁國雄議員：

我剛才跟你說，用1塊美金去買一張保單是要賠20億的，有沒有一間真正的保險公司會做呢？你推銷的產品就是用1元給你，即是給那些ELN或者Minibonds買一張保單，是保證雷曼如果不倒閉，一倒閉的時候要賠20億的。你覺得這個是正常的東西嗎？有沒有一間真正做保險公司生意的人是做這張保單？

主席：

讓他回答這個問題。好的，OK，和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，我真的不能夠理解這個問題，實在抱歉。

主席：

好了，梁議員，因為你那個.....

梁國雄議員：(普通話)

不懂沒關係，下一次我解釋給你聽，你真的不懂那個產品的性質。

主席：

梁議員，因為你有一個問題紙，可否給和先生回去以後，會後提供回應，好嗎？

和先生，請你根據梁議員給你的問題紙，會後書面回應給我們小組委員會。

現在到今天第一輪排隊的，有3位，陳健波議員、陳鑑林議員及葉偉明議員。先請陳健波議員。

陳健波議員：

多謝主席。首先我想.....因為有雷曼的苦主透過我想問一個問題，有關的文件我剛剛交給了主席，可否請主席批准給和廣北先生及林炎南先生看看？

主席：

是，我看過是可以的。

陳健波議員：

好。

主席：

我們給一份和先生。

陳健波議員：

或者給他們兩位時間看看那份文件，我才發問。簡單來說，這個問題都是問.....

主席：

陳議員。

陳健波議員：

.....為甚麼將一些傳統債券，低風險的債券，混合一些結構性高風險的產品放在同一張statement裏面，即同一張月結單裏為何混雜了傳統債券、風險低的，及一些所謂迷債、假的債券，混合在一起呢？問題是這樣而已。請你看看，現在你事實上.....雖然你後面那一頁有分開，就是一些是譬如人民幣債券風險是"2"，但譬如Pacific那些就是"4"，但始終是將一些傳統債券及一些結構性產品混合在一起，或者你們對此有些甚麼解釋呢？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，我們向客戶發出的月結單是包括他所有的投資產品，那麼這個產品就可能包括客戶所進行投資的，像基金的產品、債券的產品和我們銀行自行研發的期權寶、股權寶這樣的產品。這主要目的是向客戶提供一個他所進行投資活動的財務方面的全貌，中間沒有其他的特殊的原因。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

那是不是沒有考慮到將一些傳統的……即會不會給人一個印象，就是說兩樣東西混合一起，大家的警覺性便不會那麼高呢？或者你會否將來考慮將一些不同性質的債券分開擺放呢？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，在進行產品銷售的時候，我們的銷售人員應該按照內部的程序進行了相關的銷售的步驟，具體的情況我就不在這裏面詳述了。那麼，涉及到是不是可以把高風險和低風險這樣的產品加以區別開呢，我覺得這可能是一個有意義的建議，我們可以回去考慮一下，尤其是把一些相對高風險一些的產品，把它比較清楚的標列出來，使客戶能夠比較明瞭的知曉和掌握。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

我現在問另外一條問題，這個是關於銷售的過程。如果大家看看文件的49.6段，當然是W40(C)的文件，中銀香港沒有按投資產品設立任何的獎勵計劃，但因為安排人及協調經銷商就有為這些購買雷曼債券的人提供特別的禮物，而禮物都相當吸引

的。我就想問，中銀其實對向客戶提供這些禮品，有沒有問過他，有沒有向發行商反映說，如果你的禮品這麼吸引，而宣傳亦集中在禮品方面，會不會使客戶注重了禮品而沒有看風險，即注意力全去了我有些甚麼獎品而被吸引去買，從而使他忽略了這個風險。我想問的就是說，究竟中銀有沒有就這個問題向發行商反映過這個問題？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，有關的銷售安排以及市場營銷的安排，包括禮品的安排，通通是由發行商或者協調交易商他們來作出的。中銀香港在這裏面的角色是一個分銷商的角色。發行商提供的這些禮品，中銀香港會按照客戶不同的銷售金額，按照有關銷售的規定和禮品的這些規定，會把禮品轉交給客戶。那麼在這個過程中，我並不確實的瞭解我們是不是向發行商或者協調交易商反映過有關的情況，這個我並不太瞭解。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

中銀有沒有一些統計或者瞭解過這些禮品是不是很有效？即是否有一種統計，說原來我有這個產品之後，銷售就上升。有沒有這一類的統計？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，我自己並不知道我們有沒有這樣的統計。但是，根據中銀香港的內部制度，無論是否有銷售禮品與銷售相關，中銀香港的員工必須按照我們內部的銷售程序，完成相關的銷售程

序，這樣才是算做合規的銷售。合規銷售是一個非常重要的、關鍵的一個方面。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

另一個問題就是57.1。57.1說到中銀香港不會容許屬下的有關人士向客戶提供投資意見，但是他們可以提供投資的資料。在中銀的理解，甚麼叫做投資意見？中銀又有沒有為銷售員提供一些指引，使他們不會偏離了該規定而提供了投資意見？如果你有這些指引，可否提供給我們呢？所以，首先就是問你如何理解甚麼叫投資意見呢？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，我個人認為，有關的投資意見和建議，是根據客戶的財產安排，主動向客戶建議進行一些投資的活動，而中間可能會涉及到不同的投資的產品，尤其是叫做financial planning，就是財務上面的計劃安排等等這方面，是投資的建議的很重要的一部分。那麼，具體到細節方面，有關的投資建議很可能會包括主動向客戶提出是否進行某一些投資產品的投資，像基金，像債券，像存款等等。所以，這裏面是我所理解的投資建議的意思。

那麼，從另外一個角度來講，中銀香港內部的制度，尤其是在認購結構性的票據和債券的時候，是禁止向客戶提供投資的意見和建議。在這種情況下，客戶往往是被一些其他的、外界的信息所吸引，來到分行去提出有關對產品的興趣。在這種情況下，我們在前一段時間也講到，有一個4個步驟的銷售的環節，在4個銷售的步驟中，中間有一條就是要向客戶提供所有的有關這個產品的資料和信息，包括它的章程，包括它的宣傳單張。所以，這裏面涉及的提供的投資資料呢，是在這個環節所產生的。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

那就是說其實是有指引叫員工不可以提供投資意見。我想問，在雷曼倒閉之前，中銀香港有沒有發現任何的銷售人員違反了剛才的規定？即是不能夠向客戶提供投資意見，有沒有發生這樣的事呢？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，根據我們對這個，包括後來的這個投訴的調查，我們並沒有明確的證據顯示員工在這個銷售過程中明顯的違反了有關的銷售規則和監管要求。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

OK。請和廣北先生看文件62b，62b那份文件。62b就是"中銀香港員工績效計劃及考核表"，請翻到第2頁，第2頁就是說計分的方法。找到那一頁沒有？就是0002，即最上面寫着"工作績效".....

和廣北先生：(普通話)

找到了，找到。

陳健波議員：

(普通話)找到了？

(粵語)這裏有說.....我的問題就是說，你看這裏第一個問題，第一個考核的目標就是"個人銷售成績及素質"，它的衡量標

準，如果你看下面的計分方法，就是"佔權重40%，當中財富管理佔70%，分行佔30%"。可否解釋一下，為何財富管理佔70%，而分行是佔30%呢？即為何財富管理的(計時器響起)重要性是高過分行那麼多呢？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，第一，我想說明，有關這個叫員工績效考核表是適用於零售銀行的叫做Relationship Manager，客戶經理。那麼客戶經理呢，中銀香港在前線分行工作的，負有銷售職責的員工大致可以分為兩類，一個是RM，就是我們的客戶經理；第二類是一個CS，叫做Customer Service，客戶服務的人員。這一個表是僅適用於這個RM，就是客戶經理的。而客戶經理他所針對的銷售客戶，主要是我們的財富管理的客戶，他的工作地點是在分行，所以這就產生了對這一類銷售人員要有兩個機構在考核中間去進行評分。因為他的工作地點是在分行，他主要是在分行中間，分行對他的考評主要是涉及到他一些日常的工作表現，和他的出勤的狀況等等，團隊的精神這樣的。那麼財富管理呢，對這類人員的考核主要涉及到他們的這個績效和他們的銷售業績等等，所以出現一個30%和70%的這樣的一個差異。

主席：

OK，陳鑑林議員。

陳鑑林議員：

主席，我想問一問就是，和總或者林總，就是關於文件W40(C) Item 60e，這一份是法律及合規部的文書系統裏面一份《有關"合規銷售實地檢查報告"事項》的一份文件。文件的第二段，主席，或者我簡單讀一讀，就是對銀行在銷售這方面，即零售銀行部，他們前線人員的合規的培訓及銷售的支援方面經過審核之後、調查之後是肯定的，但是亦發現個別的前線人員在個別資料變動的時候，特別是包括崗位的變動，就需要通知金管局等方面的認識不足。另外就是，因為市場的變化，有很多時候就是前

線的銷售人員對這些信息方面掌握得不足夠，所以它就作出了一些批評和要求跟進。

我想知道的就是，中銀在這方面到底隨後做了些甚麼？除了一些持續性的員工的培訓工作之外，這些市場的信息變化經常都會發生的，怎樣可以使前線的員工掌握到最新的資訊及市場的信息呢？多謝主席。

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，關於裏面提到的個人資料的變更，有關員工需要及時通知相關的單位進行更新這方面認識不足呢，這是檢查中間所發現的一些問題。同時，中銀香港也有相關的系統，保證這方面的情況在發生的時候能夠及時向監管機構更新個人的資料，這就是我們的人力資源部。人力資源部是掌握了所有的員工的狀態和他的電話，無論是職級還是崗位發生變化，人力資源部都會及時更新我們自己的內部數據庫。那麼，內部數據庫涉及到是RI這樣的人員，他就會根據監管要求，向監管機構、向金管局作相應的註冊。

那麼，關於是不是能夠及時的向我們的銷售人員提出有關市場信息這樣的培訓，實際上我們在過去的一段時間裏面也有這樣的實例發生。譬如講，在07年的時候，這個次按危機在當時是引起市場很大的轟動，而且我們也曾經擔心在銷售雷曼的債券裏面，是不是有抵押品裏面涵蓋了次按的這樣的東西。那麼，就次按的問題，裏面它的這個雷曼相關產品的抵押品的內容的問題，我們曾經請外國的專家給我們相關的銷售人員和管理人員作過培訓，使他們能夠比較清楚的瞭解市場發生的狀況，一旦客戶有一些疑問提出來，可以隨時的加以解答。

主席：

陳議員。

陳鑑林議員：

主席，和總很詳細地解釋了如何去培訓員工，這個當然我們都清楚了。但是在他的文件W40(C) Item 59a那裏，我們可以看到，2003年4月至2008年10月涉及投資產品銷售流程的主要的一些稽核審查中發現了頗多問題。譬如1.4，在客戶投資取向資料的更新及監控方面，它這裏說是未能有效發揮監控的功能，特別它這個調查是2008年第一季分行網絡的持續稽核。主席，如果我們看第3頁第2段的時候，我們就發覺它有一些數字，它說在這次檢查裏面有54份電腦顯示已過有效期的投資交易，發覺有50筆(即93%)有以下的錯漏情況，譬如在43位客戶重填之後沒有更改日期，或者開立戶口後沒有辦理確認手續，諸如此類等等，主席，我不詳細說明。

但我覺得，和總，能否解釋給我聽，這一類的錯雖然不是一些很重要的錯，但似乎銀行裏面這一類小錯都出現得如此嚴重，問題在哪兒？銀行有否看到一個結論出來呢？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，這個首先我想澄清一下，我們在提供的文件裏面所涉及的稽核報告，是從03年一直到08年整個期間涉及到銷售環節的稽核的內容。這些銷售環節，根據我的瞭解，是不涉及雷曼和相關產品銷售，主要是因為雷曼的相關產品銷售在整個中銀香港的交易，無論是從金額上和從筆數上都佔一個比較小的比例。

那麼，這一次的1.4的有關稽核的內容，這裏面包含了6萬筆的交易，抽查了6萬筆的交易，在這個交易裏面提出來有54份的電腦顯示有一些過期的現象，QIP的過期的現象。根據我進一步深入瞭解，在這裏面真正發生過期的QIP是有4筆，過期的天數是在1到20天，我想這肯定是我們的銷售人員、有關的監察或管理人員有一些遺漏。那麼，其他的情況可能是因為它是在交易的過程中抽查的這些交易，有些交易實際上是QIP做了，但是輸入的時間是在晚上，我們分行關門以後才會進行，那麼這時候，可能這個過程中客戶已經進行了交易，中間產生一個時間差。

有些現象是QIP做好了以後，我們的員工在輸入的時候把日期搞錯了，日期搞錯以後就會覆蓋，就會由舊的QIP來覆蓋新的QIP，它所指示的狀態是這個QIP無效，就是說過去已經過期的QIP是無效。所以，這裏面真正涉及到這個過期的是有4筆。

當然，中間從6萬筆裏面查出來有54筆這樣的各種各樣的問題，是一個操作性的問題，我們認為確實是要加以關注的。所以，我們每一次有這樣的稽核的發現以後，我們相關的部門都會組織分行去就有關的問題進行研究和檢討。但是，同時，我想大家也會理解，中銀香港是一個非常龐大的機構，有銷售人員涉及上千人，整個在前台零售的人員有五、六千人之多，在他們的操作中間產生一些這種問題，這個我想可能是難以避免的。這個我也並沒有對員工提出你必須要做到零差錯，因為這樣可能並不是一個合理的要求。但是，我們也會嚴格的要求員工盡量減少這樣的差錯，尤其是在我們意識到，如果說有一些差錯的造成，是我們一些設計上面所產生的問題的話，我們會及時的更正。過去的一些情況也確實發現我們在QIP的設計上，可能有不方便或者說(計時器響起)不方便的地方，那我們及時對它調整，使我們的員工能夠對它的掌握更加準確一些。

陳鑑林議員：

主席。

主席：

陳議員。

陳鑑林議員：

我想最後跟進一下，就是剛才和總當然回答了，我提出的問題與雷曼的銷售可能沒有直接的關係。但我們可以看一看，一個銀行在前線銷售它的金融產品的時候，都會涉及到有一些客戶可能買不同的產品的時候，銀行職員在處理他們的資料及確認這些所謂交易的時候，他們的手法是應該相關的。所以我想瞭解的就是，中行在雷曼事件出現的過程裏面有沒有再加強……譬如我們在08年年初的時候已經開始知道次按及其他問題可能引起更大的金融的轉變的時候，銀行有沒有再進一步去提醒行內的員工對於譬如客戶的審查及在操作方面，如何確保所有的這些問題不會再出現？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，有關銷售環節的改進和完善是一個漸進的過程。從03年到現在，實際上我們的QIP更新了，作了數次的更新和完善；我們的銷售環節也根據監管機構的要求，作了一些持續性的改進和完善。在剛才提到的這些稽核裏面，如果發生到的問題確實是涉及到客戶這個QIP的準確性和他的投資的恰當性的話，如果發生這樣的情況，我們的銷售人員會逐一的去跟客戶進行溝通，逐一的去跟客戶商討。如果發生了問題是涉及到客戶做了有關投資不恰當的，我們會非常高興的和客戶商討，把這個交易取消，並且向客戶彌補這個交易中間所產生的任何的這種損失或者差異。過去這樣的情況是有，確實有發生過的。

主席：

下一位是葉偉明議員。

葉偉明議員：

多謝主席。我也想跟進剛才副主席問過的一個問題，關於就是文件W40(C) Item 7d及7e。其實副主席剛才都問過一個問題，我們看到你們內部部門裏面就一些產品的銷售，譬如你最後那裏有一個銷售的金額，是嗎？關於那個雷曼的迷你債券系列8，你們的銷售金額說是2億港元，另一個就是1,500萬美元，即Item 7e那裏。我的理解不知道有沒有錯誤，剛才你回答副主席的時候說這只是一個.....我的理解是好像是一個隨便寫上去的，不是真的一個銷售金額的目標。如果這個不是一個真正的銷售金額目標，為何我看到你兩份文件，其他的文件我還沒看到，其寫法都一樣，也都有一個銷售金額在上面呢？還有一個就是，你下面有一個寫着"分行指標"，你說"按各分區的指標分配作基準"，即你分下去每個分行賣多少。其實這個是真的隨便寫上去，還是真的有個銷售金額的指標存在呢？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，根據在上半段的我的回答，這個表實際上是我們投資產品的審批的標準格式，它裏面包含了相關的內容和銷售的目標金額。我們在做一些產品銷售的時候，也確實有明確的這個銷售的金額，也確實向分行下達過明確的銷售目標的要求。但是，在雷曼的這個事情上面，因為它採用的是個標準的格式，那麼有關的銷售金額是這個叫做銷售盡職的工作小組它做的一個大致的估計，有關銷售的安排，銷售金額的分解，實際上不是由產品的這個盡職調查機構來進行的。中銀香港的零售銀行部下面專門有一個叫做分行管理處，任何的銷售的部署和安排，不論是金額還是員工，都是由這一個分行管理處來進行的。實際情況是，雖然這個表上他們有一個估計的數字，分行管理處並沒有就雷曼的相關產品的銷售作任何銷售策略的安排。

另外，雷曼的相關的產品銷售的金額，在所有的雷曼的產品的章程裏面都沒有明確的提出，基本上都是講，看投資者的需求和以發行者對市場的看法來決定，不像有一些債券的發行的章程上面或者股票發行的章程上面，會提出一些發行的金額的目標，這個雷曼的相關的產品的所有章程上面，都沒有明確的發行金額這一項。

主席：

葉議員。

葉偉明議員：

主席，我真的不是很明白和總講的這番說話。因為如果你說這個其實是看投資者的需要，看發行機構的需要，那為何你自己的內部文件會有個銷售指標呢？主席。這一個問題，其實我剛才都說了，要不然難道你真的是隨便寫上去嗎？變成就是說，你們自己銀行，你是透過甚麼去判定這個產品好賣或不好賣，或者你是怎麼去.....還要有一個分行指標啊，那其實是你一定要你的分行達到這個指標，從而評定該分行的表現。否則，你既然寫在這裏，這不是一個指標，那是甚麼呢？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，這個數字是我們就銷售金額的一個估計的數字，一個判斷，並不是把它作為一個指標分解到各個分行或銷售人員，這個我們在回答裏面已經反覆強調。雷曼的相關產品的銷售，在中銀香港的整體的投資產品的銷售中間所佔的比例是非常小的。根據我們的統計，從03年到08年9月份這段期間，雷曼產品的銷售是佔我們整個投資產品銷售的1.7%，它整個期間所產生的經營的這個叫做毛的手續費的收入只不過是1.45億港幣，所以在中銀香港整個的營銷或者經營的策略裏面，它是佔了一個很小的，甚至可以說是微不足道這樣的一個比重。

葉偉明議員：

和先生，我想這個.....

主席：

葉議員。

葉偉明議員：

.....其實你.....我們現在關注的重點，第一，其實你說這個雷曼佔你們銀行的其他投資產品多少比例，我想這個不是我們關注的重點，這可能是你關注的重點。我們關注的重點就是第一，在這個銷售過程裏面，你們清不清楚你的產品，你有沒有對你的客戶去負責任，告訴他這個產品是甚麼產品。第二，從我們的另外一個角度來講就是說，在這個過程裏面，你有沒有提供足夠的培訓給員工，以及你有沒有施加一些不必要的壓力給員工。所以，如果你說這個銷售金額，你只是純粹寫出來或者不是給員工一個指標的話，我真的有些不太信服，但這個我想我們到時候寫報告的時候再說。

但是我想問問你可否提供，起碼是這兩個系列或者其他系列，你給分行的指標，你有沒有這個文件可以給我們？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，我不太明白這個問題，這個就是我們提供的相關的文件。那麼，我已經對所謂銷售的目標這個金額作了說明，我不太瞭解.....

主席：

葉議員。

葉偉明議員：

主席。因為為甚麼呢？譬如你剛才迷你系列，即債券8，它就說銷售金額是2億港元，接着下面分行指標就說按分區的指標分配作基準。我現在想拿的是，這2億港元裏面，哪個分區佔了多少配額。我見他是這樣分下去的，我想拿這份文件看看而已。

主席：

可否這樣，葉議員？我提議，因為今天早上雖然和先生回答過副主席的問題，你也問過這個問題。但這個問題我也想知道多一些，可否請和先生會後回去就銷售的目標、銷售金額、銷售的手法及配套的措施，關於"按各分區的指標"，那麼分區的指標是甚麼呢？以及"分配作基準"，基準是甚麼呢？這幾點其實是相當重要的，即在文件W40(C)的7d

葉偉明議員：

Item 7d

主席：

.....及7e，這兩點我們都很關注，我請你就剛才提的幾點，請你詳細一點在會後書面提供資料給我們，好嗎？和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，我非常能夠理解議員對這一點的關注，但是我自己在這個過程中也非常關注這一點，我做了非常深入的瞭解。根據我的瞭解，確實不存在這樣的情況，沒有指標分配的比例，沒有銷售計劃的安排，也沒有對銷售人員作任何的調動。這就是.....

主席：

你.....

和廣北先生：(普通話)

.....我所掌握的情況。

主席：

是。

和廣北先生：(普通話)

但是我可以回去再作進一步的瞭解。

主席：

會後都書面提供這個.....

和廣北先生：(普通話)

如果說有新的.....

主席：

.....就這兩個文件.....

和廣北先生：(普通話)

.....發現，有新的情況.....

主席：

.....所提出那些資料，我們想.....

和廣北先生：(普通話)

.....我會向委員會提供。

主席：

.....是，想詳細一點澄清。

葉議員，請你繼續。

葉偉明議員：

主席，我真的很奇怪，因為既然他兩份文件，我相信這個是他們的標準文件，兩份文件就算無論是甚麼，都是說只按各分區的指標分配作基準。現在和總卻告訴我們是沒有這個事情的，那這份文件其實是中銀的職員平時真的沒事幹，總之多寫幾句，還是標準格式就是這樣，就這樣拿出來給他們看呢？即.....

主席：

待他書面回應了我們再討論。

葉偉明議員：

另外.....為甚麼我會關注這個呢，我再.....不過其實剛才陳健波都問過，就是關於W40(C) Item 62b那裏，就是員工績效計劃那裏。我們老是說你會不會有一些所謂的quota，我們一般銀行所講的quota，會不會這些quota是對我們一些前線的銷售人員造成一些不必要的壓力。剛才陳健波議員問到這個(計時器響起)62b的時候，你就說這個只是關於那個Customer Service，只是顧客服務員才適用的。是嗎？我想再瞭解清楚，和先生。

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，62b所載錄的員工的績效考核表，是針對銷售人員，也就是我們叫做Relationship Manager，是RM，是銷售人員，所設計的績效考核表。在中銀香港員工系列裏面，他們在銷售人員裏面是職位相對比較高一點的這樣的崗位。

葉偉明議員：

即是我們或者用回.....

主席：

葉議員。

葉偉明議員：

.....證監的所謂RI，是嗎？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

銷售人員，所有的銷售人員都是RI，但是中銀香港還有其他的一些崗位系列，中間也有RI。

主席：

葉議員。

葉偉明議員：

好，所以我都想問多一個問題。在這份表格裏面，績效方面仍然有一個"個人完成指標成績"，又是"個人完成指標成績"，裏面寫明是"完成上級交付主要業務指標的成績"。這其實也是剛才陳健波問的那個問題，你覺得，如果你說沒有這個指標存在，而且因為你在這裏面是說它佔了整個的30%那麼重，相對於其他甚麼"協作精神"、"客戶關係管理"，那些只是10%，但這個卻有30%。還有上面的"個人銷售成績"，銷售成績及素質佔了40%，這兩項當中的70%都是財富管理。其實你說沒有quota，沒有指標，是不是在這方面你不清楚，還是有點誤導我們呢？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，我想我在剛才的回答裏面已經講得非常清楚。我們是在雷曼相關產品銷售的時候沒有指標，這並不代表我們其他的投資產品的銷售和銀行的業務上面沒有指標。銀行作為一個商業機構，設立銷售的目標是理所當然，是應該這樣的。在我們的銷售人員的個人的銷售成績裏面，不僅包括投資產品，還會包括其他的產品，像按揭貸款，像信用卡，像存款等等這些，實際上我們所提到的個人的銷售成績是一個綜合的結果，各類產品銷售的綜合的結果。

但是，在銷售雷曼債券的時候，因為它不是我們常規的業務，因為它在我們的業務中間所佔的比例比較小，所以我們沒有針對雷曼的相關的產品作銷售策略的部署，也沒有對銷售人員作專門的調動以配合雷曼的銷售的過程。

這裏面所涉及到的績效考核、個人銷售成績的素質和個人完成指標的業績，佔的百分比表面看是很高，但是如果看到我們下面還有一個叫做"個人才幹"這一個項目，這裏面要佔整個考核的指標中間的20%。換句話說，上面的這一部分只是整個的考核績效的80%，那麼80%，如果中間是40%的比重，80%乘以40%就是32%。所以，30%的比例也是到24%。所以，這樣的這種叫做考核的目標的績效的比例，我們認為是合理的，是兼顧了它的業績，同時我們還要求他要有客戶關係的管理、協作的精神、上級交付的任務。尤其有一條，在這裏面是沒有體現出來的，就是在業務中間如果出現違規，這是要扣分的，這是要有處罰的，會按照我們自己的內部行為的準則去採取相關的措施。

主席：

第一輪的問題就.....

葉偉明議員：

主席，我想有一條追問，很簡單的.....追問。

主席：

好，行，OK。

葉偉明議員：

請問你們銀行或者分行有沒有定期公布那些員工的銷售成績呢？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，這個情況，具體情況我並不瞭解，我不知道林先生是不是知道。

主席：

林先生，或者看看能否補充？

林炎南先生：

這個銷售成績方面，我們在最終考核裏面會有一個統計。所謂最終考核就是每年到一個考核就統計，這個銷售成績是多方面，剛才所講，會包括存款、按揭、信用卡，包括投資產品在裏面。不過，整體的，我們會有一個分行的成績，是由我們的分行管理的單位發下去各個分行，各個分行的經理是知道他們分行的成績，這個分行成績在分行主管的會議，即譬如跟同事開的早會或者分析會可能會有溝通。整個安排就是這樣。

主席：

今天第一輪排隊提問的已問完了，第二輪的甘乃威議員及涂謹申議員可能還在樓上開會，他們或許稍後下來。那麼，請梁國雄議員先問，好嗎？不好意思，涂謹申議員，你現在準備問了嗎？剛剛輪到你，否則梁議員先問也可以，好嗎？稍後再讓你問吧。梁議員先問吧。

梁國雄議員：

和先生，我再繼續問你。貴行就是迷信保證人雷曼的信貸評級，就像我第一條問題指出的那樣，而沒有深究到產品本身的抵押品的風險。我現在會向你們提供一份由香港證券專業學會

於2008年12月出版的一篇文章，叫做"剖析迷你債券"，稍後我會給你。裏面對迷債的結構及運作有精闢的剖析，也有圖表去說明。相比在2003年4月證監會出版的"Advice to Investors on Structured Notes"，其實這份文件，我在10月8日提問的時候都給了你，是附件一，顯示後期的結構產品更加複雜，不單有option，也有CDO，CDS，全部都是高風險、高槓桿比率的產品。我想請問你，貴行有否根據類似的內容、圖表向僱員進行培訓？如果有，用哪一種文件及機制去確保前線員工在銷售過程中能夠向客戶清楚解釋？香港證券專業學會是證券及金融從業員的專業團體，我想你是知道的，也獲得證監會批准舉行證券從業員的專業考試。它裏面那份文件我稍後會給你。其實你們有沒有相關的東西呢？即2003年，你講了，在2003年一直賣那些產品賣到2008年，你講了，就說很長時間，錯誤很難避免。我想請教你就是，你們有沒有提供相關的訓練呢？

主席：

和先生。

梁國雄議員：

如果有，你可否提供給本會？如果沒有，你怎樣確保你們的前線員工明白產品及能夠解釋給客戶聽？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，我想相關的產品的培訓材料的內容，包括在培訓所使用的光碟，我們在上一輪的聆訊以後已經向委員會提供了。這裏面提到這個.....因為不同的雷曼的系列，它的基本的框架是類似，雖然中間會有一些差異，但是基本框架是類似的，它提到了這個叫做信用相關體的風險，它提到了抵押品的風險，它提到了掉期對手的風險，它提到了可能會產生提前還款，因為這裏面剛才梁議員講到，是因為它賣了一個option，然後用這個option可以達到提前還款的這樣的目的，也提到了所可能提前還款等等的內容。我們在這個培訓材料裏面確實是包括了相關的

內容，而且在向各個分行分發有關培訓材料的時候，也提出明確的要求和步驟讓分行去遵循，以便這個培訓能夠有效的進行。

梁國雄議員：(普通話)

那你能不能……

主席：

梁議員。

梁國雄議員：(普通話)

……提供給我們，你們怎麼樣去培訓？有沒有一套的教材？是標準的教材，你沒有的話，你是說空話。你聽過你去上學是沒有textbook的嗎？沒有課本的嗎？沒有講義的嗎？你要是中國銀行沒有提供材料給你的員工，給他們看，一個1小時的課過去以後他就知道了。你有沒有？有就提供，沒有我們會下定論，你不要慌張。有沒有？

主席：

和先生，因為這條問題問過，也回答過了，有沒有補充？剛才梁議員問的問題。

和廣北先生：(普通話)

主席，我們在補充的材料裏面實際上已經包含了有關係列的培訓的材料和光碟。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

(普通話)還有，再問你一個問題。

(粵語)在你書面回答我10月5日的提問的時候，你除了說抵押品是3A級以外，客戶如果要知道抵押品的詳情及有關風險，要自己去雷曼本港的辦公室查閱。我想問，貴行職員知不知道這些重要的資料他們沒有提供，還要客戶，特別是長者、主婦、

缺乏投資經驗人士自己去查，貴行有沒有盡到責任呢？這是在10月5日我提問你的時候你回答的。

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，雷曼產品的設計是這樣的，在客戶做了投資以後，根據雷曼產品的有關的章程的規定，在客戶做了投資以後，認購以後，它再用客戶認購的資金去購買3個A的CDO。這個安排是在章程裏面明確的規定，它是在客戶投資認購以後，用相關的資金去購買CDO。正是因為這樣，在客戶投資的時候，他所瞭解到的抵押品的內容就是3個A的，獲得信用評級3個A的CDO。那麼CDO裏面是哪一個CDO，裏面具體的內容是甚麼，這個章程裏面並沒有明確的規定。所以這個是在發行的章程……這個發行的過程就是這樣安排的。

梁國雄議員：(普通話)

現在我讀一段……

主席：

梁議員。

梁國雄議員：(普通話)

……給你聽，就是那個Pyxis 21那個說明書裏面，它是這樣講的，第21頁，page 21，"IS THE COLLATERAL RATED?– The securities which we will use as collateral are not specifically rated. However, the long-term unsecured debt of Lehman Brothers Holdings, Inc. is currently rated A1 by Moody's Investors Service Inc., A+ by Standard & Poor's and A+ by Fitch."，這樣的評級是沒有根據的，因為我已經指出了，那個雷曼hold Lehman Holdings是沒有資產的。你想想看，你們的客戶能夠看這個說明書嗎？是你們用3A去評級是一個假話，是空話，因為那個評級是今天A+，A plus，明天是可以A的。所以你說是3A級的就是撒謊嘛，懂不懂？你說雷曼是3A

主席：

梁議員，你問問題吧，不要指責或者批評他。

梁國雄議員：

.....(普通話)所以我就問他嘛。(粵語)我就是問他，這就是這個說明書，其中一段，你也有的，我給你看。你想想你的客戶，我剛剛說的那些長者、傷殘人士、沒經驗的投資者，在中銀客戶存了5萬元養老的人，懂不懂看，會不會去問這麼複雜的問題？你知不知道我剛才讀的是很嚴重的？就是說其實是沒有保證的，是穆迪評就評，是這樣就這樣。而這些產品是用1元美金去買一張保單，你要賠20億港幣的，你覺得公平嗎？你覺得如果你中國銀行的保險會這樣買一張保單嗎？1元美金的保單去保別人20億港幣嗎？你覺得這是正常嗎？這樣的保險是正常的嗎？

主席：

和先生，之前你回答了這條問題，你有沒有補充？

和廣北先生：(普通話)

主席，我想梁議員可能把兩個不同的債券的抵押品混在一起了。3個A的CDO的抵押品是迷你債券從第10個系列開始所採用的抵押品，而Pyxis呢，它的叫做股票相關的這些票據叫ELN，Pyxis 20和21它採用的抵押品(計時器響起)是雷曼兄弟本身發行的歐洲票據，或者由雷曼Holdings擔保的，所發行的債.....那麼這個它的抵押品的價值，抵押品的信用評級是A或者是A+，看當時的狀況，因為雷曼在05年8月份的時候，它的信用評級獲得提升，從A提升到A+。而迷你債券從系列10以後所採用的所有的抵押品，全部都是3個A的CDO。所以，我不知道這樣講是不是能夠更清楚的說明這兩者之間的區別.....

梁國雄議員：(普通話)

但.....對不起，我明白你說甚麼。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：(普通話)

但是總體說來，你說Lehman Holding

主席：

其實這個之前已經.....

梁國雄議員：(普通話)

..... Lehman Brothers Holdings那些債券比美國的債券還要強嗎？美國的債券還是3A，不能再比美國的債券再強呢。

主席：

你.....

梁國雄議員：(普通話)

所以你用3A就是騙人嘛。

主席：

不要批評，你問你的問題吧.....

梁國雄議員：(普通話)

現在美國政府沒有倒台啊。

石禮謙議員：

.....你錯覺的感覺.....

梁國雄議員：(普通話)

你懂不懂？這個是很嚴重的問題。

主席：

你問你的問題吧.....

梁國雄議員：(普通話)

你用一個永遠也不會倒台的債券去跟一個可以倒台的債券去比，也是3A嘛。現在我說這個collateral，那就說明.....

主席：

梁議員.....

梁國雄議員：(普通話)

.....兩個是不同的，我知道。

因為他怎麼也不明白。

主席：

梁議員，不是，你聽我說，因為先前這條問題已經給了他，他會會後回應的。

梁國雄議員：

這個問題太複雜。

主席：

以及之前我已經講過了，評級機構是另外一些機構評這些級，不是中銀評的，所以你的問題就轉了去另外一方面，所以我待他.....

梁國雄議員：

是不是中銀評是不重要的.....

主席：

待他.....

梁國雄議員：

.....因為中銀是沒有資格去評級的，只有Moody's、Standard & Poor's

主席：

是的，因為……

梁國雄議員：

……那些去評級的。

主席：

因為問題紙已經給了他，他答應了會後回覆我們，等他回應吧，因為之前給了他，你現在再問他，他都說會後會給你，你4條問題都給了他了。

梁國雄議員：

OK。

主席：

他已經答應會後書面回應。

梁國雄議員：

但這個是謊話。

主席：

你不可以批評人，你只可以提問題，不可以批評。

梁國雄議員：

White lies，即……

主席：

一開始我已經說得很清楚，當然，可能我講的時候你還沒到。

Hon LEUNG Kwok-hung:

Misleading.

主席：

不可以批評，這階段不可以批評和指責，其實開始的時候我已講過了。

Hon LEUNG Kwok-hung:

Reckless.

主席：

OK。好了，現在第二輪的倒轉回頭，時間上還多一位，排第一位應該是甘乃威議員，請甘議員。

甘乃威議員：

主席，不好意思，剛才因為我在上面有會議。

主席：

知道。

甘乃威議員：

所以剛剛下來。

主席：

沒錯。

甘乃威議員：

主席，我們收到很多苦主的投訴，就說在中銀買有關雷曼的產品，一般的情況，一就是他的定期快到期，或定期剛剛到期，中銀的職員就建議他買迷債，利息高一點。但我看回.....和廣北先生，我想問問，因為你看回你們.....大家知道這樣的方法屬於一種有機會是違規銷售的情況。你看看59a，Item 59a，你們自己的內部稽核其實是查到這些情況的。59a，Item 59a裏面第6頁2.3那裏有提及，你們的稽核部稽核到這樣，"分行慣常利用中銀理財系統資料以找尋結構性存款.....的目標客戶以進行推銷。金管局對'現有客戶'.....提出清晰的定義，銀行不可主動向非現有的客戶.....推介有關產品"。

這就是說金管局已講明，他根本都不是想來買結構性的存款，即迷債，也不是你的現有客戶，那些純粹是你"紅簿仔"的客戶，那些不屬於你現有去買這些投資產品的客戶，你不應該用你的.....其實你自己都看到有這樣的情況出現。現在很多，剛才我講了，很多苦主向我們很多議員投訴都是說剛才的情況。究竟你們過去是怎樣防止這種情況的出現呢？其實你查出來了，結果你們單位的回覆，我看到你們那被調查單位的回應，說了一大堆東西覺得自己沒問題就可以繼續做。

究竟你們自己內部的系統是否出現了嚴重的失誤？導致根本其實.....你就說你們沒有目標的客戶羣，但實際上你們前線的同事就有目標客戶羣，專門在你們自己的理財系統裏面找一些人出來，一如我剛才所講，有定期快到期的那些，這些正正是合適的客戶羣，就叫他上勾買迷債。為何會出現這些系統性出現問題的情況呢？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，在這裏面被查單位是這樣回應的，我想剛才甘議員也都注意到了：按我行推出的疊寶存款和零售結構性存款產品的範圍，有關產品並不屬於《證券及期貨條例》內受監管的产品，因此，並不受"銀行不可主動向非現有客戶介紹、推介有關產品"的限制。

這個稽核報告裏面提出了3個產品，一個叫做金權寶，一個叫疊寶存款，另外叫零售結構性存款。疊寶存款和零售結構性存款是不屬於《證券及期貨條例》內受監管的产品，而金權寶是屬於受監管的产品。金權寶是我行在05年的2月份推出的，這個稽核是在05年4月份的時候進行的。那麼，在金權寶推出的時候，稽核部門專門提出來這一條，提醒前台注意，提醒前線的人員注意，不要把金權寶和疊寶存款及零售性結構存款混為一談，一定要讓他們區別對待。這是稽核部在稽核工作中間，因為這個業務是剛剛推出不久，給予了特別的關注，所作的特別的風險提示。

甘乃威議員：

主席，我剛才提到的是一般的情況，我講的是迷債苦主，因為他的定期到期或者快要到期，你們的銀行職員就會主動去跟他接觸，就說你快到期了，你來買這個迷債最適合了。一如這個2.3提到，就是你的銀行職員透過你的所謂理財系統，他們"紅簿仔"的資料全給你用來作推銷。我是說為何有這樣的系統性失誤，我不是說有關金權寶、疊寶存款、零售性結構存款的情況，我是說迷債的情況。為何有這種系統性失誤的出現呢？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，我並不認為中銀香港在迷債或者雷曼相關產品銷售中間存在任何系統性的失誤。稽核所提出來的一些情況，尤其是在2.3提出來的情況，實際上是一個風險提示，是一種告誡，告誡前線在新推出產品的時候要注意遵循有關的監管的制度，千萬不要向這種非銀行的客戶去進行推銷，不要去觸發cold call這樣的這種監管的界線。所以，我覺得這是一個健康的體制，只有在這樣的健康體制下，銀行才可以在合規的情況下運轉、運作。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席。我問你正正就是不合規格，你其實內部的稽核在2005年已經提你，不可以是一些非現有的，即所謂的投資客戶裏面去推介迷債這樣的產品，這是違反證監的規定的。你們內部已經提醒了你，但你仍然有如此大規模是用這種方法，相當多的客戶是因為買了定期快到期，被你們的職員叫了去買迷債。這個情況就是普遍出現，我不知道和總是不是你不知道這個情況呢？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，2.3的有關的稽核內容是這樣講的：分行慣常利用中銀理財系統資料以找尋結構性存款的目標客戶。它講到的是"以找尋結構性存款的目標客戶"。這個是沒有任何問題，這是在證監會的有關監管條例，它是不受規管的產品。同時，它又提出：金管局對"現有客戶"提出清晰的定義，銀行不可主動向非現有客戶介紹和推介有關產品。有鑑於中銀理財客戶並非全為金管局定義之"現有客戶"，所以零銀部有必要向前台重申監管要求，以免出現違規經營。

所以我再強調一下，這是一個提示，是一個告誡，它裏面提到的以存款作為目標，向目標客戶進行推銷，是指的.....

甘乃威議員：

主席，主席，我不需要他重複.....

和廣北先生：(普通話)

.....結構性存款.....

甘乃威議員：

.....有關的內容，我只是.....和廣北先生，你答非所問。我只是問你，如果那個迷債的客戶，他本身一直都沒有買迷債，他一直都只是定期存款在你們那裏，快要到期了，你們的銷售經理或者銷售主任，直接向他推銷這個產品是否違規的情況？他怎樣知道他的定期快到期呢？他就是透過你們自己系統內部的資料看到這個情況。這種是不是違規的情況？我想和廣北先生你清楚講出來。

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，按照現在的監管條例，當時的監管條例也是相同的，如果是現有客戶，那麼我們的員工是可以向客戶提示有關產品；如果是非現有的客戶，那麼在客戶不是主動提出要查詢有關產品的時候，我們的員工如果這樣做了的話，那就是違規。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，如果有這樣的情況是違規，我想問在過去，你們調查的情況裏有多少個個案出現了這種違規的情況？即他根本不是迷債的客戶，快要到期，走去找你.....即現在作出投訴的，我看見有兩千多個是你們主動在那個所謂大和解方案之前就已經賠了給人家。究竟有多少個個案是出現了這種情況呢？

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，在與監管機構簽訂回購協議之前，中銀香港與大約兩千個客戶做了和解，這些和解裏面(計時器響起).....主席，這些和解裏面，在很大程度上是體恤客戶在這個過程中所遭到的困難，和體恤他們這個財務上面的狀況，大家可以.....實際上我們在和客戶的和解中間，年長者佔的比例是比較大的，財務狀況、家庭有一定的財務困難的這些客戶佔的比例是比較大的。真正的嚴格的按照所謂的這種銷售程序去檢查銷售是否存這種違規情況，這樣的狀況是非常之少。我們到目前為止，也沒有十足的證據顯示哪一些個案是明顯的違規的銷售。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席，剛才講到.....

主席：

問完這一點。

甘乃威議員：

.....有關就是這一點。就是在你過去一些作出賠償的二千多個客戶裏面，你們是沒有分析及分類，究竟哪些是用一些所謂違規銷售的手法去做成那個交易，你們是沒有作出一些紀錄和瞭解，那你怎樣作出日後的改善呢？你現在看到，你們總共有14 038個客戶，結果在投訴數字裏面，你們收到8 983個客戶是這些迷債的產品，即是說你在1 400個裏面超過一半，接近六成的人都作出投訴，即是說他們覺得你是出現違規銷售的情況。那麼，這八千多人的投訴裏面，究竟你有多少個是做了分析，去檢討，以免日後有關違規的情況再次出現呢？你不作檢討，每次都說自己沒問題，賠了就算。

主席：

和先生。

和廣北先生：(普通話)

主席，確實，中銀香港在雷曼倒閉之後收到了大量的客戶關於雷曼產品銷售的投訴。但同時也有另外一個現象，就是在雷曼倒閉之前，整個，差不多有6年的雷曼產品的銷售期間，中銀香港只收到5宗客戶關於銷售的這個投訴。那麼在雷曼倒閉之後，有關客戶的投訴大幅度的飆升，我們是可以充分理解，是雷曼倒閉之後，造成了雷曼投資產品可能產生很大損失，是這樣一種狀況所促成的。

那麼，在這個過程中，無論是在與監管機構簽訂回購協議之前所進行的和解，還是在簽訂協議之後採用經過提升和加強的投訴處理機制所進行的這種調查，我們也都在調查過程中一直在看，究竟在這個過程中，中銀香港在銷售中間是不是存在有一些不足或者可以完善的地方。我們也在捫心自問，這個過程究竟到底是錯，錯在甚麼地方。我們在我們的調查中間，剛

才我講到了，我們沒有明顯的證據顯示我們有違規的銷售，但是，工作是不是可以做得更好一點？這個從現在的眼光看，那個時候是不是有一些可以完善的地方？我們認為是有的，我們認為是應該的，所以我們在這之後也對我們的銷售程序，當然，有監管機構的進一步的要求，同時，也有我們自己在這個過程中所看到的一些不足，進行了改進和完善。我相信，這個改進和完善可能會在一定程度上對投資者的利益的保護起到更好的作用。但是，如果說發生一些特殊的、人無法抗拒的、突發性的、大規模的事件，那個時候結果和情況究竟是怎麼樣，這也很難加以判斷。

主席：

各位，由於今天的研訊時間已經到了，小組委員會將於10月23日(星期六)上午9時30分繼續進行研訊。請兩位證人屆時出席，繼續向小組委員會作供。

今天第二輪排隊的還有涂謹申議員及葉偉明議員。第三輪排隊的還有甘乃威議員及梁國雄議員。星期六大家可以根據綠色的紙的範疇，哪個部分都可以提問，但希望你們看看你們收到的逐字紀錄，不要重複問題。同時，請兩位證人注意，如果10月23日上午未能完成取證的話，可能有需要在當天下午繼續進行研訊，以完成取證的工作。

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或器材，以便小組委員會繼續我們的內部商議。

(研訊於下午12時34分結束)