

# 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

---

### 第六十次研訊的逐字紀錄本

日期： 2010年10月23日(星期六)  
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  
葉偉明議員, MH  
葉劉淑儀議員, GBS, JP  
梁國雄議員

#### 缺席委員

湯家驛議員, SC  
梁美芬議員

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 Sixtieth Hearing  
held on Saturday, 23 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  
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 Priscilla LEUNG Mei-fun

## **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：**

早晨。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"的第五十次公開研訊。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，梁家騮議員已於10月22日退出小組委員會。因此，現時小組委員會的成員人數為18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，而且須令人看得到是公平的，尤其是對利益或者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。此外，《工作方式及程序》第16至18段亦規定，委員不得以主席認為可能對案件有妨害的方式，提述尚待法庭判決的案件。因此，委員不應就有關尚待法庭判決的案件的個案，向證人提問。

我想藉本次研訊再次指出，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。

小組委員會將會繼續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的"銷售過程"方面向證人取證。倘若委員並無進一步跟進，就可以開始餘下範疇的取證。請各位盡量聚焦，以及避免重複提問。

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和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指示(無論是口頭或書面的)，但證人可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。

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23日研訊相關的文件一覽表"(此文件的編號為立法會CB(1)157/10-11(01)號文件)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合採用，及是否需要向證人及其他委員提供該等資料的副本。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，證人亦無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，委員與證人不可直接對話。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19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：涂謹申議員、葉偉明議員、甘乃威議員及梁國雄議員。

我現在會先提出第一條問題。

和廣北先生，根據迷你債券回購協議，經驗投資者(即在初次購買迷你債券之前3年內已進行過5宗或以上槓桿式產品交易、結構性產品交易或同時涉及這兩種產品交易的投資者)並無資格接受回購建議。而《證券及期貨條例》(第571章)中並無"經驗投資者"一詞的釋義。請問中銀香港的迷你債券投資者中，有多少人因為被界定為經驗投資者而未有被納入回購計劃呢？和先生。

**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，在回購協議中被界定為經驗投資者的客戶，在中銀香港大概佔整個迷債客戶的2.4%，具體數字我記不太清楚，可能有三百二十多個客戶，請允許我事後提供準確的客戶的數字。

**主席：**

可以，請和先生會後書面提供準確的數字給我們。接着想問就是，如果客戶不同意被中銀香港界定為經驗投資者，他有甚麼途徑就中銀香港的決定提出上訴或者要求中銀香港覆核該決定呢？和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，首先，這個經驗投資者是和解協議中明確確定的有關的定義，這個和解協議是獲得監管機構批准的，並不是中銀香港自行的決定。所以，這個過程不是中銀香港自己來決定，而是根據和解協議裏面相關的經驗投資者的定義，根據我們數據庫有……根據有關建議，在數據庫中進行這個瞭解、查找以後來加以確定的。所以，這個過程並不是中銀香港自行決定的。

**主席：**

和先生，但是……

**和廣北先生：(普通話)**

如果……

**主席：**

請繼續。

**和廣北先生：(普通話)**

……有關經驗投資者不滿意這個情況呢，他可以通過投訴的程序向中銀香港提出投訴，中銀香港會用這個經過強化的投訴處理的這些程序去處理有關的投訴。

**主席：**

和先生，你所講"強化"的這一個處理方式，可否詳細解釋給我們聽？

**和廣北先生：(普通話)**

有關強化的投訴處理方式也是這次和監管機構簽訂和解協議的一個重要的組成部分。它裏面主要的內容是詳細規定了每一個處理環節金融機構所必須採取的步驟和所必須做的工作。這個內容非常之多，我想要講起來時間可能是比較長，但是我挑選一些主要的環節作一個簡短的說明。

第一就是，這個所謂的強化協議，是要求銀行要設有足夠的渠道供客戶提出投訴。同時，客戶提出投訴以後，必須及時向客戶發出有關這個書面的回應，也就是確認收到了客戶的有關投訴。同時，之後就必須進行恰當、及時的處理這個客戶的投訴。

這個有關的調查必須包括瞭解跟客戶相關的資料、涉及的投資的產品和服務的內容，以及全面、公正、客觀的調查和評估客戶的投訴。這個收集相關的資料中間一個重要的環節，是必須要邀請客戶在客戶適當的時候和他進行面談，或者說是通過甚麼樣的方式和他聯繫。我們比較希望採納的，是可以和客戶直接面談的方式來瞭解客戶有關投訴的內容，同時希望客戶能夠提供比較多的資料，以便協助相關的調查。

如果說調查中間發現有一些不足夠的地方，尤其是發現不符合一些管理制度的地方，處理投訴的人員必須要向管理層去進行匯報。同時，在特定的時間裏面，在一個比較簡單的投訴案件時，在30天之內必須完成有關的調查，同時把調查的初步結果通知客戶。如果是一個比較複雜的案例呢，這個調查的時間可以延長到60天，在60天之內必須要把相關的結果通知客戶。

那麼，出現一些和解的投訴個案呢，我們相關的團隊會與客戶去直接的接觸，和他們面談，然後希望能夠達到和解的這樣一個狀況。如果客戶不滿意投訴的安排，那麼有關的投訴人員要向管理層視情況報告這樣的情況，然後再進行適當的跟進措施。

每一個投訴的個案都必須要有獨立的書面報告，解釋調查的結果。這個調查完結後的這個報告，必須提供給管理層和相關的業務單位。然後，管理層在每一宗報告、這個調查後，如果說發生一些不足，發生一些遺漏的話，必須採取必要的管理上面的跟進措施，以免類似於這樣的錯誤的遺漏……這樣的遺漏或者不足今後再次發生。

如果說在中銀香港的調查的過程中，如果說發現一些個案不成立，我們專門由中銀香港的操作風險管理單位對這些不成立的個案再逐一的去進行審理，然後看看不成立的這個個案的理由是不是充足。那麼在這種情況下，如果說發現有些不充足的話，這樣的個案會再提請相關的調查機構再去調查。

中銀香港所有參與這些投訴個案調查的人員，全部是獨立於前線的銷售人員。這些人員，在這個強化的投訴程序處理的比較集中的階段，這些人員大致來自於這樣幾個單位，第一個是我們的內部稽核；第二是來自於我們風險管理的部門；第三個是來自於我們合規的部門。

如果說在這個調查以後可以和客戶達成和解的話，那自然我們就會與客戶簽署有關的和解協議。如果說客戶對一些和解的情況並不滿意的話，我們還可以和他們進行進一步的談判。涉及到的最終認為不成立的這個投訴個案呢，我們也會把相關的情況通知給客戶。這就是一個強化的處理的一個大致狀況。

如果客戶沒有時間到分行來進行面談或者提交資料的話，那我們可以和客戶安排，通過電話去進行這樣的一個交談。電話是必須要全程錄音，以保證這個數據和客戶會談的內容的準確性和全面性。

### **主席：**

和先生，你所說的這一個強化處理投訴程序，我就是想問，你的證人書面陳述書，文件W40(C)號項目64b那個表，裏面我想問一樣，在中間，你有一個寫着就是"Assessor reviews the investigation result"(計時器響起)，"Assessor"是哪一類人士呢？在64b中間那個長方形括住的那處。

**和廣北先生：(普通話)**

64。

**主席：**

是，是。

**和廣北先生：(普通話)**

就是這個長方形"Assessor reviews the investigation result"。

**主席：**

沒錯，"Assessor"是甚麼人士？

**和廣北先生：(普通話)**

這些是一些比較高級的稽核和風險管理的人員，他不是一個人員，他是一組人員，因為我們所涉及的投訴的個案相對比較多，所以在處理的時候是有一些人員從事不同階段的審核的工作。

**主席：**

這組人士是甚麼層次、甚麼級數或甚麼職位呢？

**和廣北先生：(普通話)**

主席，可不可以允許回去我把有關的詳細情況再提供？

**主席：**

可以，會後書面詳細回應。

想問多一樣，就是再下去一點，左面那裏有一個長方形的位置，寫着是"Final Decision from the Review Panel"，"Review Panel"是指甚麼人士？

**和廣北先生：(普通話)**

主席，這個"Review Panel"是包括這樣幾類人員，第一，它的主席是我們的風險總監，它的成員包括營運總監，包括人力

部的高級管理人員、風管部的和合規管理的高級管理人員。如果我沒有記錯，這個Review Panel大概是有5到6個成員，他們是專門去進行有關和解的這些個案的審理，包括一些存在一些比較有爭議性的這樣的個案的審理和提出解決方案。

**主席：**

想問多一點，跟這問題有關的，和先生，中銀香港直到現在收到多少宗不同意被界定為經驗投資者的個案呢？這些個案現在的情況又怎麼樣呢，和先生？

**和廣北先生：(普通話)**

主席，我們並沒有收集有關是不是客戶同意被界定為經驗投資者這樣的數據。剛才我提到的，在整個中銀香港的有關迷債的客戶中間，大概有2.4%是根據和解協議裏面的相關標準被界定為經驗投資者，但是在具體的投訴的處理過程中，也有一些經驗投資者的投訴個案是通過和解加以解決的。

**主席：**

副主席。

**黃宜弘議員：(普通話)**

謝謝主席。我想就迷你債券回購協議下的加強投訴處理程序，請和先生提供以下的資料，第一，就是根據W40(C)第64.3段，在該協議之下，中銀香港必須委聘經監管機構批准的"合資格第三方"，檢討及改善處理投訴的程序。這"合資格第三方"是一些甚麼人士或者機構呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，這個安排是和監管機構在進行迷債和解中間的一部分。這個第三方，在中銀香港的情況下，並非是一個個人，它是國際上四大audit firm，就是叫做.....

**黃宜弘議員：**

Big four。

**和廣北先生：(普通話)**

One of the big four, 就是四大的audit firm之一，有關它的聘用也是經過監管機構同意的。

**黃宜弘議員：(普通話)**

請問這項加強投訴處理程序是哪個時候開始的呢？有沒有一個日期呢？

**和廣北先生：(普通話)**

您是指加強投訴的處理的程序？

**黃宜弘議員：(普通話)**

對，甚麼時候開始？

**和廣北先生：(普通話)**

呃.....

**黃宜弘議員：(普通話)**

你可以說大概是甚麼時候開始？

**和廣北先生：(普通話)**

我想大概應該是在10月份或者.....

**黃宜弘議員：(普通話)**

10月份。

**和廣北先生：(普通話)**

.....9月份或者10月，08年的。

**黃宜弘議員：(普通話)**

08年的。

**和廣北先生：(普通話)**

但是具體的日期，主席，是這樣，在和監管機構簽署了和解協議之後，中銀香港立即就有關的加強的或者強化的投訴處理機制，進行緊密的準備。這裏面包括有關的內部制度是不是要重新的整理，有關的人員是要安排，那麼實際上這個投訴處理是沒有停止，但是因為是一個投訴處理過程中有很多的新的要求，所以這個投訴必須是達到新的要求下面，才可以被視為完成了按這個新的程序處理這樣的標準。所以，具體的時間呢，我可能難以給予一個確切的答覆，我的估計可能在9月到10月份，那個時候中銀香港的整個的機構認為從程序的處理，包括人員的配置上面，是準備到位了，才正式開始全面的有關的這個處理過程。

**主席：**

和先生，如果有準確一些或者詳細的資料，關於這一點的，都請你會後書面給我們提供那些資料，包括剛才我所提的問題，有關那個文件W40(C)項目64b那兩項，我再講清楚，就是Assessor及Review Panel，剛才問的，都請你會後詳細書面給我們提供資料，好嗎？和先生。

副主席。

**黃宜弘議員：(普通話)**

謝謝主席。

**和廣北先生：(普通話)**

好。

**黃宜弘議員：(普通話)**

中銀香港的投訴處理人員是由哪些人擔任的？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，如果說看到我們這個叫做經過加強的投訴處理的這個整個的流程圖呢，實際上投訴處理的人員涉及不同的機構的員工和職級，員工是非常多的，範圍也是非常的廣泛。以所謂調查的人員來講，就是我們叫做investigator，他是直接進行有關個案的調查，同時就調查的結果提出意見或者建議的。這些調查人員的構成，像我剛才陳述的，他們是包括我們的審計人員、我們的稽核人員、我們的風險管理人員和我們的合規的這些人員，所以他們都是遠離前線的操作。這樣的安排，是希望他們在這個操作中間能夠保持相當的獨立性，同時也可以保持客觀和公正性。

那麼後面的，像這個如果提出來的建議，這個Assessor也是類似於這樣的人員，這些過程的審核是不需要經過前線的人員去進行同意的。但是，這些調查的過程也包括對前線人員他們這個情況的瞭解，這裏面也可能會有面談，也可能會有其他的方式，總之是希望保證有關瞭解的資料的全面性。

那麼，通過Assessor確認這個檢查的結果和建議以後，就會出現兩種的可能，一個是同意有關調查報告的結論，那麼涉及到賠償的，就會由我們的Review Panel，這個非常高級的委員會去作出決定；如果說涉及到認為不具備和解條件的這樣的個案呢，會把所有的個案送到我們的一個單位，叫做操作風險及合規部門，由他們對所有的這些不成立的投訴個案進行一一的審核，以便確定這個結論的合理性。

那麼在前面的情況，如果和解成立，而且這個Review Panel也就有關的賠償作出決定，我們會有專門一組的人員，這些人員是比較善於和客戶進行溝通，由他們去和客戶去聯絡、溝通，以便就和解的協議、和解的金額能夠和客戶達成一致的意見。大致是這樣的一種狀況。

**主席：**

副主席。

**黃宜弘議員：(普通話)**

謝謝主席。中銀香港是否有成立一個所謂專責小組，根據加強投訴處理程序處理投訴？如果有，請提供該小組的成員名單及職權範圍。成員當中有沒有獨立的人士？如果有，也請提供這些人士的資料。

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，中銀香港在用強化的投訴處理程序處理這個案件的時候，在一段時間裏面，比較集中的時間裏面，參與的人員大概有上百人，就是我們這個整個的流程圖裏面所涉及的這個員工，無論是調查的，還是做評估，還是做評審的人員，有上百人。我們僅僅是這個叫做investigator——調查員，可能就有三到四十，有的時候是50人。所以，如果說黃議員問有沒有這樣一個小組，我說是有，但是這是一個非常大的組，它不是一個小組。那麼，我想請黃議員澄清，您所關心的這個名單呢，是在哪一個層次上面？譬如講，是不是我們的Review Panel，我們這個.....

**主席：**

副主席。

**黃宜弘議員：(普通話)**

其實我的重點是在這個專責小組裏頭是否有這一些所謂"獨立人士"？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，如果說黃議員講獨立人士是外界的獨立人士的話，那我的回答是，我們沒有這樣的人士。但是，如果說獨立人士是

完全獨立於前線的業務操作的，那我可以說，我們涉及的人員幾乎全部是獨立於前線操作的人員。

**主席：**

副主席。

**黃宜弘議員：**(普通話)

謝謝。請問如果客戶不同意中銀香港就其投訴所作出的決定，他們是否有任何途徑就中銀香港的決定提出上訴，或者要求中銀香港覆核有關的決定？如果有，請解釋詳情；如果沒有，請提供原因。

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：**(普通話)

主席，中銀香港在這個強化投訴處理程序中間有一個很重要的步驟，就是允許客戶再向銀行提供新的資料，在他不滿意投訴處理結果的時候，仍然可以提出新的投訴。

那麼，實際的情況是，有一些投訴的個案並非是經過一次性的處理，而是有的時候是經過兩次，甚至更多的投訴處理的程序。尤其是那些經過審核，銀行認為這個投訴不成立的這樣的個案，中間(計時器響起)的這種審理的過程可能就會更加的複雜一些，而且和客戶見面的次數也會多一些。這樣是有一個渠道允許客戶在不滿意投訴處理結果的時候向銀行反映有關的情況，銀行有的時候也會再重新開始有關的程序。如果客戶提供新的資料的話，銀行會對有關新的資料再進行深入的調查。同時，客戶也可以向監管機構反映有關的問題。

**黃宜弘議員：**(普通話)

主席，我是不是可以.....

**主席：**

副主席。

**黃宜弘議員：**(普通話)

.....問一個資料性的問題，好吧？

**主席：**(普通話)

可以的。

**黃宜弘議員：**(普通話)

根據W40(C)第67a項文件，在已經和解的8 702宗迷你債券投訴個案中，有8 608宗是根據迷你債券回購協議達成和解，有94宗是透過加強投訴處理程序和解。就這94宗個案，請提供以下的資料：第一，和解金額佔投資金額的百分比；第二，各百分比所佔的個案數目；第三，在無須披露個別個案詳情的前提下，中銀香港批准這些個案達成和解的大致原因。這些都是資料性的問題，我希望和先生可以會後書面回答。

**主席：**

和先生，可否會後提供這些有關的資料？

**和廣北先生：**(普通話)

主席，可以。

**主席：**

OK，好的，謝謝。接着是涂謹申議員。

**涂謹申議員：**

是，主席。和先生，早晨。上一次，我想你也記得我問過你，說為何2008年1月之後你們沒有賣那個系列，迷債第36，你的答案就是說，這樣是考慮到當時市場波動，避免客戶承擔更大的風險。這裏我是引述你上次作供的紀錄第25頁。

我想問，我想在這裏跟進，和先生，是這樣的。你們不賣系列第36，因為你擔心如果新買的客人，譬如阿甲新買系列36，你就說避免他承擔更大的風險。那時我問你，我說譬如之前有個阿乙買了第35、34、33、32那幾個系列，如果他在08年1月之後按同樣的邏輯，那些是你現有的客戶，其實他正承擔更大的

風險，因為那時候市況波動。那我就問你，為何你不跟他們說一說，討論一下，然後讓他們自己去決定究竟那時候是否應承擔比他以前買的時候更大的風險呢？你上一次回答我時就說，不知道美國政府救不救，那個Bear Stearns透過美國政府及JP Morgan去收購了它，救了它，如果到時候我叫他贖回，到時候突然美國政府救它的話，那他豈不是要損失了？即是說可能買大買小，可能美國政府救它，我又叫他贖回，那就可能會虧損。

但我會再追問的就是說，你有沒有想過，你給他一個更大風險的資訊，贖不贖回最後都是他決定而已，為何你們不考慮給他這個資訊呢？你就說我們不會建議，我們不會作財務建議。但是你給他你們的市場資訊，或者給他你們的分析，然後他作決定，這又有甚麼不恰當呢？對他有甚麼害處呢？為何當時你不這樣做呢？不去這樣做是一個想清想楚的決定，抑或是沒人想過，抑或是甚麼原因呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，如果說涉及到在08年的上半年可能發生或者說可能不發生的事情呢，我到現在也認為這裏面確實在當時的情況下存在着很大的不確定性。當時恰恰是因為存在不確定性，所以無論是做一些甚麼事情都很難作出決定。因為在08年的時候，Bear Stearns發生問題的時候，美國政府要求JP Morgan Chase對它作了收購，實際上Bear Stearns的一些客戶或者承擔Bear Stearns的信用風險的這些機構就免於受到了影響。

那麼後來發生雷曼的這個事情，雷曼的事情當時在市場上也是有很多炒作的，但是在當時市場上的很多機構也在判斷美國政府可能會要求一些金融機構伸手來收購雷曼兄弟，尤其是在當時英國的巴克萊銀行，實際上在收購上面已經與雷曼有關的機構——根據我們後來瞭解的情況——作了非常詳細的、深入的討論。有關的收購之所以沒有完成，只是在最後的一刻發生。

所以，這些情況是因為……這些情況的發生，如果說現在看，說我們為甚麼不告訴客戶雷曼兄弟有可能倒台，我們在當時根本不可能預見到雷曼兄弟有可能倒台，那麼……

**涂謹申議員：**

主席，主席。

**主席：**

是，涂議員。

**涂謹申議員：**

我的問題不是說你是不是預見雷曼是否倒台，而是當時正如你所講，是很難決定嘛，但是你記住，你們銀行做了一個決定，就是不賣第36系列，就是因為你覺得如果買了36系列的客戶會承擔更多的風險，這是你自己的供詞。換句話說，你告訴那些買了的客戶，那是你們的貴客，你不是說一定雷曼倒台，而是波動會更大，風險會更多，你告訴他們一下，讓他決定是否贖回，對他有何害處？為甚麼不這樣做呢？你記住，我不是說你要做神仙，預先看到前面，做先知，做預測。但當時你們真的覺得風險大，這是客觀的。為何不告訴他，如果你承受得了這麼大的風險那就繼續持有吧，如果你認為怕死、怕事，別搞了，我不如贖回來。當然，你也可以告訴他，贖回了，如果到時候美國政府救它，你就會虧損，眼睜睜看着虧損幾個percent，因為那時候都還有96、97這樣。

為何你不告訴他這個資訊呢？我不是叫你預測，我不是叫你告訴他雷曼可能倒台或不倒台，不用說這句的。為何不說呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，有關雷曼的資訊並不是中銀香港的資訊。有關雷曼的相關的情況，尤其是當時的金融市場的波動，是在所有的媒體上均作過大幅的報道，正是因為這些大幅的報道，使市場的不確定性非常之高。中銀香港在這種情況下，認為再繼續銷售雷

曼36是一個不合理的決定，所以就採取了一個做法，這個做法就是不去再做36。而在有關其他的信息上面，幾乎全部都是公開的信息，中銀香港並沒有就這個有關雷曼的事件保留或者是持有任何客戶不知道的信息。

上一次涂議員曾經問我是不是應該請客戶讓他提早贖回，我的回答是，如果說雷曼的事情不是朝這個方向發展，而是朝另外一個方向發展，客戶提早贖回也會產生損失。

**涂謹申議員：**

主席。

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

我並不是叫你的銀行向每一個買了迷債、以前的客戶，叫他說"你贖回吧"這樣。如果和先生不明白或者不知道為何，裝作不明白，那我再說一遍，我再問一遍。我不是叫你跟客戶說"你贖回吧"，而是你告訴他"我們銀行36系列不賣了，因為我們覺得很大風險，對新的客戶買了，你是舊客戶，我們覺得市況波動更大，你可以贖回，可以不贖回。贖回，如果到時候雷曼沒事，可能你會虧損"。你完全講清楚，為何不給他多一個資訊呢？你記住，市場的資訊歸市場的，你們銀行本身你自己覺得現在是風高浪急，你跟你的貴客，你的貴客不是人人都緊貼市場的，我坦白說，你自己中銀的客戶不同的profile、不同的知識水平、不同的投資經驗，是有不同的。是嗎？

**主席：**

我相信和先生明白你的問題。

**涂謹申議員：**

為甚麼呢，為甚麼不去……

**主席：**

讓他回應你的問題。

**涂謹申議員：**

我最重要問，主席，我最重要問的就是，你是一個conscious decision，即你是一個故意、清楚想過不應該這樣做；抑或其實是遺漏，沒人想過；或甚至是讓客戶去死吧，不關我事，賣了就不關我事了，他在市場找到資訊自己決定吧。

**主席：**

讓和先生回答。

**涂謹申議員：**

這個我最緊張你們銀行的態度是怎麼樣，當時的想法是怎麼樣。

**主席：**

和先生請回答，和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，恰恰是因為當時市場的波動性非常之大(計時器響起)，銀行沒有辦法作出一個所謂的conscious decision。如果說涂議員講這個conscious decision是不是銀行要主動的通知客戶採取一些行動，那麼恰恰是因為市場的不確定性，恰恰是因為所發生的可能，各種各樣的可能性都會有，所以銀行無法作出這樣所謂的conscious decision。

那麼銀行不參與36系列的銷售，我們也並沒有向市場作任何的通知，我們只是認為在這種情況下繼續銷售36，和當時的市場環境是有一定的不妥的地方。

**主席：**

OK。下一位是葉偉明議員。

**葉偉明議員：**

多謝主席。我想問和先生，因為上一次在回答我的問題時，我問W40(C) Item 62b，績效評估那裏。上一次和先生回答我就說他們認為這是一個適當的比例，因為在"銷售成績"及這些"個人完成指標成績"那兩項，我們都說它佔了一個很高的比重。我想問，其實這個考核的情況出現之後，最後是不是會跟該員工所分得的花紅掛鈎的呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，考核的結果是和花紅掛鈎的。

**葉偉明議員：**

換言之……

**主席：**

葉議員。

**葉偉明議員：**

……其實就是說如果員工賣得越多產品，包括雷曼產品，你們其實分給他的花紅都是越多的。是嗎？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，花紅是以銀行的整體的經營績效結合到一起的，花紅並不是與任何一個單獨的產品的銷售績效直接掛鈎。如果說某些銷售人員，他的銷售績效非常好，但是他所在的單位，或者說是他所在的部門，或者是銀行的經營績效不好的話，那麼有關的銷售員工的花紅也是會受到很大的影響。所以，花紅確實是和績效掛鈎，但是如果整個銀行的經營狀況是比較好的時

候，他的情況就掛鈎得比較緊密；如果經營績效出現不太好的情況下，那這個銷售好的這些員工的花紅也會受到比較大的影響。

**主席：**

葉議員。

**葉偉明議員：**

那我想問問，因為我知道你們中銀有員工獎勵計劃的。其實現在你賣每項的產品，是每項產品都會計算佣金給你的僱員，還是你是根據總體的銷售成績，最後才給他們一個花紅呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，獎勵機制是另外一個機制，不是花紅的一部分，這是我們叫做銷售獎勵機制。在這個獎勵機制下，它確實是和銷售的金額掛鈎，但是，它不是和單一，它是和所有的這個員工所從事的各類業務的銷售總體的結果掛鈎的。譬如講(計時器響起)，它的內容會包括除了投資產品以外，還會包括按揭、存款、信用卡的發售、人壽保險的有關的產品的銷售等等。這個計分的結果是用一個平衡計分法來綜合各項業務的銷售的結果來得出一個分數，然後再計算有關的獎勵金額的。所以，它確實是和銷售的金額掛鈎，但是它是通過平衡計分卡來計算最後的結果，然後再以這個結果來計算有關的獎勵機制。

**葉偉明議員：**

即是你個別的.....

**主席：**

葉議員。

**葉偉明議員：**

主席，不好意思，主席。即是你，和先生，你個別的產品沒有一個特別的佣金，你是以一個總體來計算的，是嗎？來計算一個分數，然後給他獎金的。

好了，我又想問一個問題，因為你上次一再強調，就說雷曼產品只是你們一個很小的比例，你們沒有一個特定的指標。但很奇怪，你由04年，起碼不止04，賣了幾年了，我們看到04、05、06、07，賣了幾年，你都說不是你們一個經常的產品。好了，我就算你這個成立，但你計算他們拿到獎金的情況下，這個雷曼產品是怎樣計算進去？所佔的比例有多大？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，因為雷曼的產品是一個間歇性的產品，這些年雖然做了一些系列的發行，一共最多有35到36，有36個系列，但是中銀香港在有關雷曼的銷售上面是可以自主決定參與還是不參與。與有些銀行的基礎性的業務不同，中銀香港有些業務是必須要進行的，而且是不間斷的持續性的進行，剛才我談到的像信用卡的業務、像按揭的業務、像存款，以及我們自行研發的一些投資產品和基金的業務。所以，這個雷曼的有關產品的銷售，像我剛才講的，它是一個間歇性的，我們可以參與銷售，也可以不參與銷售。這就是為甚麼沒有特定目標的.....

**葉偉明議員：**

不是。

**和廣北先生：(普通話)**

.....主要原因。

**葉偉明議員：**

主席，我想問問他.....

**主席：**

葉議員。

**葉偉明議員：**

.....如何把雷曼產品那些成績計算到那些分數裏面，讓他們的員工可以拿到所謂的獎金，是如何計算的？他又沒有銷售指標，因為其他產品有銷售指標的嘛。他是如何計算的呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，雷曼產品是被視為結構性的票據或者債券的銷售的，那麼在平衡計分卡裏面，如果我沒有記錯，它是有一個類似的項目，它的銷售會歸結到這個項目裏面，然後再以這個項目的計分來通過計算，達成整個平衡計分卡所取得的分數。就雷曼的產品的銷售，我們沒有任何直接掛鈎的激勵機制。

**主席：**

葉議員。

**葉偉明議員：**

主席，你說放在其他的結構性產品，我想瞭解所謂其他結構性產品裏面包含甚麼？你在其他結構性產品裏面這一欄，有沒有一個指標呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，我對計分卡的內容，平衡計分卡的內容並不是十分的熟悉，我不知道我同事林先生對這個情況可不可以作一些補充？如果主席允許的話。

**主席：**

林先生，可不可以補充？

**中國銀行(香港)有限公司副總裁林炎南先生：**

主席，關於結構性產品系列裏面，有些是屬於外面產品提供者提供的，亦有部分是由我們自己研發的產品，譬如好像我們的期權寶這類。其實最主要我們在這個類別裏面，大部分的比例都是在我們自己研發的部分，而外間的這類所謂結構性產品所佔的比例是低的。所以，剛才所講就是說，如果裏面的佔比是相當低的。

**葉偉明議員：**

主席，我想問。

**主席：**

葉議員，是。

**葉偉明議員：**

他說在記分卡裏面每一樣銷售產品都有指標，只是單獨雷曼沒有指標，是臨時的。現在他就說在記分卡裏面會把雷曼放在其他結構性產品裏面，我就想問，單獨就其他結構性產品裏面，他有沒有一個指標？因為你銷售雷曼產品都是其他結構性產品。

**主席：**

林先生。

**林炎南先生：**

主席，結構性產品裏面，剛才所講，如果是我們自己研發的產品的裏面，就按照當年的市場情況，有部分是可能有指標的。但照我記得，這部分在雷曼的期間那五、六年，大部分都是沒有指標的。

**葉偉明議員：**

在沒有指標的情況下，如果在記分卡上面，該僱員是不是賣得越多的雷曼產品，他在記分上也是越多分數呢？

**主席：**

林先生。

**林炎南先生：**

主席，就剛才所講，雷曼的銷售佔我們的總銷售是一個很小的.....

**葉偉明議員：**

我不是問它佔的總數，是會不會他賣雷曼產品越多，他計的分數越多？他再計算甚麼一點幾個percent沒意思的，主席。

**主席：**

林先生。

**林炎南先生：**

主席，剛才所講，我們每位同事的所謂銷售激勵計劃，計的是一個平衡計分卡上面的統計，每個產品都有它計算的方法，所以那個銷售激勵計劃是按他整個銷售所得.....所有的產品來計算的。(計時器響起)剛才所講就是，雷曼是屬於結構性產品這個系列，它是按這個系列來計算，但我再強調，就是說大部分的同事都是主要銷售其他的產品。

**主席：**

嗯，好的。

**葉偉明議員：**

主席，我都是想要問他拿計分卡的計算方法，因為我覺得整個給我們的答案裏面，為何會特別只有雷曼沒有銷售目標，在計分上面又沒有一個特定的計分，為何只是雷曼？我想瞭解一下。

**主席：**

你問了他，他答了你，你想跟進或怎麼樣呢？

**葉偉明議員：**

我想他提供那些計分卡的計分標準，它裏面……

**主席：**

即你想他書面交給我們嗎？

**葉偉明議員：**

是的，書面交給我們。

**主席：**

OK，行。

可否書面回應我們，林先生？即剛才回應葉議員的問題，如果有資料補充的，準確地補充的詳細資料，可否請你會後書面提供？

**林炎南先生：**

主席，應該可以，但我要向我們的法律顧問瞭解，因為這裏面牽涉到銀行內部的商業秘密，如何去設定計分卡的……

**主席：**

所謂商業秘密是甚麼呢？林先生。

**林炎南先生：**

因為這個計分方法裏面牽涉到如何去計算激勵，這在各間銀行來說都是一個自己內部一個機密的機制。

**主席：**

我們不是問你計算方法，是那個卡上面有沒有寫明這類激勵的辦法是甚麼而已。

**林炎南先生：**

哦，可以的。

**主席：**

不是說你的背景……

**林炎南先生：**

按照即……

**主席：**

……資料、原則或基礎是甚麼，不是問你這些。他現在的問題其實是很簡單，是的。

**林炎南先生：**

OK，主席，可以。即是說我們評分卡裏面就要列出有哪幾個項目……

**主席：**

有關這個迷債方面的……

**林炎南先生：**

……裏面是要計分的？

**主席：**

是的，沒錯。

**林炎南先生：**

OK，可以。

**主席：**

好。下一位是甘乃威議員。

**甘乃威議員：**

主席，我主要想問有關投訴的。我不知道和廣北先生你們中銀是如何處理苦主的投訴，態度是怎樣。但是這幾天你來出席聆訊的時間，那些苦主在門口要求遞信給你作出投訴，但你不去收信。主席，我這裏有幾封信，就是苦主委託我，希望交給和廣北先生，主席，我希望這些信能夠交給和廣北先生，我不是今天直接問信的內容，但我希望和廣北先生能夠直接收到這些信。主席，我希望……

**主席：**

或者請你會後你交給證人都可以的。

**甘乃威議員：**

可否現在遞給他？因為我希望就這樣交給他。

**主席：**

我相信……

**甘乃威議員：**

因為，主席，過去都試過的，過去試過在會上……

**主席：**

那不是交投訴信，而是有些資料是給證人……

**甘乃威議員：**

主席，過去試過有投訴信是交給他的，主席，曾經試過。

**主席：**

我們不鼓勵這樣的做法，如果是這樣，程序上就不太符合，以前就算是也是通過我們交一些資料，或者是讓證人繼續在提問方面有幫助的那些資料，我認為你現在收到信就在這個場合交呢……

**甘乃威議員：**

主席，我想提問。

**主席：**

你會後交給和先生不就行了嗎？

**甘乃威議員：**

不，我直接提問和廣北先生。和廣北先生，你會不會收這些投訴信？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，我不知道這符合不符合這個委員會的工作程序，請主席作裁決。

**主席：**

我相信你其實會後交給他.....

**甘乃威議員：**

不是的。主席，我只是問有關這個，究竟中銀香港處理投訴的.....

**主席：**

但這個與取證是.....

**甘乃威議員：**

.....態度。

**主席：**

但這個與取證沒有直接關係嘛。

**甘乃威議員：**

主席，我只是問有關這個究竟他是否.....

**主席：**

你就直接用你心裏面所想問的問題在這個場合問，他回答，這個就是取證，即是說fact-finding的程序。但你在這裏代表一些苦主或外面的人士.....

**甘乃威議員：**

不是，我不是，主席，我只是問問題，我不是代表某一個。

**主席：**

是。

**甘乃威議員：**

我只是想透過主席問和廣北先生，如果當他收到有關的投.....即他會否接收相關雷曼事件的投訴信。

**主席：**

這個也不是很合適我們的fact-finding的程序，你會後你自己.....大家知道你會遞信，大家都知道你會代表苦主遞交那些信件給他.....

**甘乃威議員：**

主席，我用另外一個方法去問吧。

**主席：**

是。

**甘乃威議員：**

究竟，和廣北先生，中銀香港你們有些甚麼渠道可以去收集相關的投訴？這些渠道包不包括和廣北先生你去接收這些投訴？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，中銀香港有專門的機構來接收和處理客戶的各類的投訴，包括雷曼產品相關的投訴。有一些有關的投訴，本人也確實看過。

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

主席，即過去他自己本人都曾經收過，稍後我希望他都能夠收相關的投訴。主席，我想問的正正就是有關投訴方面。為何我要……上次都提過了，總共有14 038個客戶買了Minibond，有1 794個客戶買了與雷曼相關，不過是非迷債的產品。我看看數字上面，現在結果總共有8 983個雷曼迷債的投訴，有一千……另外其他一些有關的投訴就是其他的產品。

主席，我想問和廣北先生，在八千多宗投訴裏面，結果有多少投訴是成立的？即經過你的調查，我知道你是有和解的，究竟有多少宗，在8 983宗的投訴，有關迷你債券的投訴裏面，有多少宗是經過你剛才說過的很多甚麼加強版、甚麼版的程序各樣東西，是你們調查過是成立的投訴？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，關於有關全部的投訴的數量以及有多少投訴呢，是通過加強了的投訴程序加以解決。在雷曼的處理事件中，尤其是迷債的處理事件中，中間有一個非常重要的發展，就是16家銀行與監管機構達成了和解協議。這個協議實際上是促成了大量的投訴的和解，而這個協議本身的目的，就是希望通過這樣的一個安排，能夠解決大量的客戶的投訴相關的問題。所以，我

覺得不能夠把和解的協議所解決的投訴的個案，與加強的投訴協議所處理的這樣的個案加以分開看待。

那麼，在和解的協議基礎上，投訴解決了以後，剩餘的一些個案呢，是通過加強的投訴處理程序解決的。根據我們的統計，這裏面在迷債的情況下是涉及到94個項目；在非迷債的情況下，通過強化的投訴處理機制來解決的個案涉及到610個左右。

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

主席，我的問題是8 983這些投訴，我不是問你解不解決，我問你們的調查，經過你的調查，投訴是成立。這個所謂的成立，可能包括已確認的，你自己內部的調查確認到是一個違規的銷售，所以你覺得是成立了。不過，因為已經經過這個所謂加強版也好，一個大和解方案就已經解決了投訴。已解決的投訴和究竟你經過調查後投訴是否成立，說的是兩回事。我想問，根據你，剛才你如此繁複的一些程序，又不是由你前線的職員去做調查，是由另外一班人做的調查，結果你的調查是不是只是裝個樣子呢？你的調查只是在演一齣戲呢？你的調查究竟有沒有成果呢？究竟你自己知不知道自己錯在甚麼地方，真的確認到這8 983宗，你是不是告訴我，一宗投訴都不成立呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，投訴成立與否與是否存在違規銷售並不存在直接的關係。投訴的處理，中銀香港在一些投訴處理上並非是按照是否存在違規銷售這樣的標準來處理。在前幾輪的過程中，我也講過，根據我們的瞭解，有實實在在、事實根據的這樣的違規的銷售呢，我們認為是沒有的，我們是沒有發現的。但是，在投訴的過程中.....

**甘乃威議員：**

主席，我想問這點.....

**和廣北先生：(普通話)**

.....我們.....

**主席：**

先讓他回答完。

**甘乃威議員：**

不是的，主席，我想問這一點，剛才我想問，即我想搞清楚，8 983宗裏面沒有一宗是違規銷售，我想和廣北先生你確認這點而已。8 983個投訴裏面沒有一宗，我想再強調一點，你剛才的講法是沒有一宗屬於違規銷售，是嗎？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，根據我們所掌握的事實，我們沒有有足夠事實依據的這樣的違規的銷售案例。

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

主席，如果是這樣的話，中銀香港不單止由前線的同事，以至管理層，究竟如何能汲取這次雷曼事件的教訓呢？我想問和廣北先生。

**主席：**

你現在這個.....

**甘乃威議員：**

八千九……我就是想問你八千九百八十……

**主席：**

不要作結論吧。

**甘乃威議員：**

主席，我問他，主席，我是一個問題，我問他如何汲取這個教訓。

**主席：**

嗯，這樣就可以。

**甘乃威議員：**

主席，我沒有給任何意見，主席，我希望……

**主席：**

怎樣汲取教訓就可以，你要轉為怎樣汲取教訓就可以，但就不是說他……作一個這樣的結論，你的問題要清楚一點。

**甘乃威議員：**

不是的，主席，我一直的問題……主席，我覺得你這樣說不公道，我的問題是很清楚的啊。

**主席：**

嗯。

**甘乃威議員：**

我問他由前線的同事以至管理層，究竟現在8 983宗裏面都沒有一宗違規的銷售，他認為沒有，他怎樣能汲取教訓？因為他覺得自己完全沒有錯嘛，完全沒有違規銷售(計時器響起)，一宗都沒有啊。我問你汲取一些甚麼教訓，你告訴我？

**主席：**

和先生。

**甘乃威議員：**

中銀真的好厲害。

**主席：**

讓他回答。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，議員問的是有沒有違規銷售，沒有違規銷售並不意味着銷售過程不存在可以改善的地方。中銀香港在整個用強化處理投訴的程序過程中，一方面是要解決客戶的有關的投訴的問題，希望能夠把這個有關的問題能夠盡快的加以解決，給客戶減少相關的困擾和痛苦。同時，另外一個很重要的工作就是在投訴的調查過程中，發現中間存在的可以改進的不足的地方，這是我們有關投訴這個處理程序中間非常重要的一個環節。

那麼在這個過程中，我們也會根據發現的不足，及時的修改、調整內部的管理的一些制度和程序，然後希望這樣的不足能夠在今後的工作中不再發生。

**主席：**

和先生，你即是說這個表裏面8 702宗已經處理了或者已經和解了的，都是完全根據回購協議來處理，並非因為中銀香港有職員有處事不當或程序沒依足，或者是違規銷售等等，完全不是這些，是不是這個意思？我想你澄清這一點。是不是這個意思？和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

8 608宗的這個所謂根據和解協議所解決的案例，即是像主席講的，是在和解協議下面，有關的案例，客戶是接受了和解協議提出的條件，然後就通過這樣的方式來解決了相關的投訴。

**主席：**

即是說8 608宗就是通過回購協議處理的，94宗就是通過強化處理投訴程序處理的，加起來是8 702宗。是不是這個意思？

**和廣北先生：**(普通話)

對，對。

**主席：**

好，接着是梁國雄議員。

**梁國雄議員：**

多謝主席。和先生，早晨。我想問你這個問題，雷曼的ELN及Pyxis的抵押品是雷曼母公司擔保的債券，上一次你就說雷曼母公司的評級是A+，已經很高的投資評級，故此，你就將Pyxis 20、21評為最安全的一級。

**主席：**

梁議員，你是不是好像上一次一樣，有一張問題列出來？

**梁國雄議員：**

我給他。

**主席：**

可否給證人一份，讓他容易跟隨你的問題，好嗎？

我看過是OK的，可以給他。是，沒問題。

請職員交一份給證人。

**梁國雄議員：**

(普通話)對不起，你可以看着。(粵語)但據我所知，有些ELN是.....

**主席：**

或者請你從頭開始，好嗎？

**梁國雄議員：**

是。

**主席：**

第一條問題。

**梁國雄議員：**

不好意思，我現在先讀第一條問題。一，雷曼的ELN及Pyxis的抵押品是雷曼母公司擔保的債券，上次你說雷曼母公司的評級是A+，已經是很高的投資評級，故此就將Pyxis的20、21評為最安全的一級。但據我所知，有些ELN是以美國國家的3A的債券為抵押品，如果這些以美國國家3A的債券為抵押品的ELN被評為1級，那Pyxis的A+是否應該被評為3級呢？所以我說你評錯級，將3級貨賣給要求有1級安全性的客戶，根本就違反了合適評估"suitability test"的守則，中銀是否應該向客戶全數賠償呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，我想我聽懂了梁議員的問題在甚麼地方。雷曼公司的信用評級是A+，美國政府的信用評級是3個A，不是3A，是triple-A，它不是three A。所以，這個3個A的評級是大大高於A+的。所以，我想可能在這方面，梁議員可能有一點誤解，認為A+應該是高於three A，A plus應該是高於three A或者.....

**梁國雄議員：(普通話)**

沒有，沒有，你是看錯了。

**和廣北先生：(普通話)**

嗯。

**梁國雄議員：**(普通話)

我都知道AAA.....

**主席：**

梁議員。

**梁國雄議員：**(普通話)

.....是最最高嘛，那把你A plus說是最安全的，那麼three plus是甚麼呢？所以你是誤導，這個很簡單的問題，你要把它扭曲了，很簡單的事。

**主席：**

你的問題是甚麼呢，梁議員？

**梁國雄議員：**

因為如果他說3A.....因為美國國家債券是AAA，A triple，他說的。那他在賣債券的時候，說一隻A+的產品已經是最安全的了，喜馬拉雅山是最高的，還有山高過喜馬拉雅山嗎？所以如果美國的債券是AAA的話，那A+一定不是最安全的債券了。我就問他，如果這樣說的話，你是誤導了客戶，因為還有一隻債券是安全過它的。因為在證監會那裏有一個叫作suitability test，你要合適性，你不合適的時候不就是等於誤導客戶嗎？那些人會認為最少你那隻雷曼的A+已經是等於美國的AAA，最好的嘛。最紅最紅的紅太陽，毛主席是，那還會有一個更紅的嗎？林彪就是這樣死掉的。

**主席：**

我想你還是集中在問題上，梁議員。

**梁國雄議員：**

不，我解釋給他聽嘛，他從國內來的。(普通話)毛主席是最紅最紅的紅太陽，還有最紅的紅太陽嗎？

**主席：**

我想你還是問你的問題吧。

**梁國雄議員：**(普通話)

林彪就是這樣下台的，死掉的，是不是呀？他要說他是最紅的紅太陽。

**主席：**

我想你該問我們需要問的問題，梁議員。

**梁國雄議員：**

不，他從大陸來，我要解釋給他聽，他現在聽不明白，阿哥。

**主席：**

你在用你的時間問一些跟這個研訊沒關係的問題。

**梁國雄議員：**

不是的，他現在扭曲了，這個問題很容易回答的。我已經再……上一次他聽不明白，這次用文字給他，你現在不回答也行，有15條問題，他日後都要回答的，是文字。

**主席：**

或者請他會後書面回應這條問題。

**梁國雄議員：**

(普通話)不。(粵語)主席……

**主席：**

他回答了你了。

**梁國雄議員：**

……天地良心，是人都明白的，在這個房裏面。你回不回答？

**主席：**

你想……

**梁國雄議員：**

你回不回答？你回不回答？

**主席：**

有沒有補充，和先生？

**和廣北先生：(普通話)**

主席，我想補充一下。我們把這個Pyxis 20評為風險的1級，是認為它的風險低，但並不是認為它的風險是最低，因為它的低呢，我們按照內部的風險評級的系統，它是屬於保本的產品。那麼，保本的產品在我們產品系列裏面，評級都是1級的。1級在我們是一個低的風險，我們並沒有說這個產品的風險評級是最低的風險。所以，我們看裏面，就是在我們的風險評級裏面，有低風險、中風險和高風險和1、2、3、4。我們這樣的風險評級和這個叫做標準普爾的這個所謂的信用評級是有差別的，是有差別的。所以，我覺得不能夠把我們對Pyxis這個產品的風險評級等同於標準普爾對一些政府或者機構的風險評級，這兩個是不同的類型的評級。

**梁國雄議員：(普通話)**

謝謝你呀。

**主席：**

梁議員。

**梁國雄議員：**

(普通話)要是你的員工在售賣這些產品的時候跟那個客戶說，它比美國的國有債券還差一截，那人家不會買了。你現在說很好啊，往後你會不會說，我們這個債券，還有甚麼產品，跟那個美國的主權債券有一段距離，你不會這樣說啊，所以這個問題現在已經搞清楚了，謝謝你。

第二，我現在問你，(粵語)這個Pyxis的廣告說，如果掛鈎的股票沒有跌穿某些指定的價位，就是100%保本，否則最低亦可以拿回80%，這是誤導的。因為除非抵押品是AAA的美國國家債券才可以說是100%保本，但是雷曼是A+，這個與AAA比較是風馬牛不相及，是一個明顯的誤導，misrepresent。你們在銷售的時候只強調保本，沒有把雷曼公司的A+債券與美國聯邦政府的AAA債券比較兩者的風險不同，因此是誤導了客戶，導致客戶受損。你有甚麼評價？我不問你賠不賠了。

**主席：**

和先生。

**梁國雄議員：**

兩個問題其實是同一個問題，你其實已經回答了。(普通話)  
還有甚麼說呀？

**和廣北先生：**(普通話)

主席，是需要我回答，是嗎？

**主席：**

是，和先生。

**和廣北先生：**(普通話)

OK，好。主席，這個Pyxis裏面所提到的是股票價格的變化對股本金的影響。Pyxis裏面其中一個最關鍵的，就是要用雷曼Holdings下屬的機構發行的歐洲票據作為它的抵押資產，因此，雷曼是最相關、最直接的一個信用主體。那麼如果說基本判斷是雷曼作為一個A+的信用評級的機構，它的破產或者倒閉的風險極低的話，我覺得把這樣的一個A+的機構，對它的資產或者它的作為擔保品的，作為抵押的這樣的一個債券，把它評為一個比較低的風險級別是可以接受的，我並不認為這裏存在誤導客戶的問題。

**梁國雄議員：**

因為……

**主席：**

梁議員。

**梁國雄議員：**(普通話)

它怎麼去保本呢？你要解釋嘛，怎麼去保本？除非它是主權的債券，可能有些也不行啊，要是你去買阿根廷的債券已經是不行了，是不是？你不能說凡是主權的債券都是安全的，要是你這樣說就是誤導，好像希臘的就沒命了，所以你不能這樣說。所以現在我問你，你說保本，怎麼保？我又問你這個問題了，怎麼保？沒有就是誤導，misrepresent。你承不承認？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：**(普通話)

主席，保本不保本首先是，就一個信用債務來講，它的基本的特徵，看是不是存在這樣的保本的特徵，它保本能夠保到(計時器響起)多大程度，這要看提供擔保的機構的信用評級。那麼在Pyxis這個系列裏面，雷曼是作為擔保的機構。

**梁國雄議員：**(普通話)

是A+嘛。

**和廣北先生：**(普通話)

它是作為擔保的機構，它對這個債券進行保本，所以這裏面有了保本的這樣的特徵。雷曼是一個A+，在這樣的一個信用評級，那麼它對這個保本可以承擔多大的風險，A+就是它的一個信用評級項下可以標誌出來的這個保本的風險程度。那麼，雷曼在當時，我已經在這個委員會前面講過幾次，它的A+的這個信用風險評級是高於最低的投資級別的信用風險，是高於4到5個檔次，我們所謂說的這個風險低……我們所謂說這個……剛才梁議員提到的，並不是所有的國家債券或者說債務都是保本的，這個我同意，都是有危險的，這個我同意。但是，在不同的信用評級下，可能都會有保本的特徵，但是對某一個產品，它的保本是不是可以接受，既要看它有沒有這樣的特徵，也要

看它的信用評級是不是可以接受，兩者都存在的情況下，我們才會對這個產品作出一個比較低的風險評級。

**梁國雄議員：**(普通話)

和總，最後一個問題。

**主席：**

我想.....

**梁國雄議員：**(普通話)

最後一個問題，很簡單的問題。

**主席：**

好，很短的。

**梁國雄議員：**(普通話)

我問你一個很簡單的問題。當時你把美國的主權債券賣給客戶，今天就沒事了。那是保本呀，絕對的保本呀，除非美國給襲擊。你現在賣這個東西是保本？它不是AAA，是A plus，所以不是保本的，你不要騙我啊。這個問題你已經答了很多次，你說得很好，你今天說的嘴上很硬，我們寫報告的時候就把你的放進去了，謝謝你。

**主席：**

不需要評論，梁議員。好了，現在到.....

**甘乃威議員：**

.....主席.....

**主席：**

是，甘議員。

**甘乃威議員：**

主席，order。因為今天沒有電視直播。

**主席：**

是的。

**甘乃威議員：**

有很多苦主在外面看不到我們會場的情況是怎麼樣。主席，我想……我不想的，我不知道是不是接下來休息，我想在休息時間談一談我們可不可以，因為大家見到其實這邊全部是"吉位"……

**主席：**

甘議員，之前我在開始的時候已說過了，我們不會在取證階段，在公開研訊的時候討論我們任何的程序，這些我們在休息時間我和你談，好不好？就不可以……

**甘乃威議員：**

不是，不是，我只是希望在休息時……我是提出希望稍後能夠給部分座位出來。

**主席：**

不需要在現在討論，因為現在我們這個是一個取證的工作，公開研訊時，我說過不會討論任何程序問題，有需要討論就在內部商議討論，好嗎？

現在我們休息片刻，大約十幾分鐘，宣布休息到11時15分，請各位準時返回會議廳，以便委員會有足夠的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其證供。

**(研訊於上午10時56分暫停)**

**(研訊於上午11時18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。

現在應該輪到今天第一輪的提問，有3位在排隊，是余若薇議員、陳健波議員及副主席。先請余議員。

**余若薇議員：**

謝謝主席。和先生，想瞭解一下，關於金管局與證監會他們覺得要保障投資者有兩個很重要的原則，其中一個原則就是銀行需要將產品銷售給適合的客戶，我就想和你研究一下這個問題，看看中國銀行有否盡到這方面的責任。

你們銀行將大部分的雷曼產品評定為最高風險，即有時候是3級，有時是4級，總之每一次都是最高風險。我想看看你銷售給甚麼樣的客人。但很可惜，第一點我看到就是中國銀行沒有指定一個客戶羣。在你的陳述書裏面你說不要緊，雖然中國銀行沒有指定售賣給哪一個客戶羣，但是你有保障。第一保障你就是說不會cold call，不會做邀約。我就想看看在這方面究竟你們如何保障客戶。我發現每一個產品，你在批核的時候，你都容許該產品在你們銀行內有旗海，又有單張，到處張貼。這個是嗎？對嗎？即該產品的資料在你們分行內有旗海，客戶隨時都能拿到。這個是對的，對不對，和先生？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

對。

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

接着我又看關於你那個投資產品銷售的一些要求、規矩、規則，這就是F(BOC)5，你特別有提到我剛才所講的cold call的問題。甚麼叫做不要cold call呢？你就說"向公眾派發證券相關推介材料時，過程必須謹慎，不可主動地就宣傳品內容與接收單張人士對話"。換句話說，這些雷曼產品你不但有旗海，不但有單張，你還有人派發，在分行內派發給客戶的。對不對？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，只有在客戶主動提出有關產品興趣的時候，我們才會將單張交給客戶。

**余若薇議員：**

可不可以大聲一點，和先生？我要戴上麥克風，聽不見你。

**和廣北先生：(普通話)**

在客戶主動表示對產品有興趣的時候，員工才會向客戶派發有關的單張。

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

即如果有一個客戶進到你們分行，見到你這麼多旗海，見到你的單張，他如果跟僱員說"這是甚麼？"這是否就表示有興趣，你就開始可以向他推介，是不是這樣？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，我想澄清一下，如果我沒有記錯的話，在雷曼產品的銷售中間，我們是沒有布署旗海。裏面有關的旗海的字樣呢，像我原來解釋的，是因為這個審批的文件它是一個統一的格式，所以有些產品我們確實是在分行擺放旗海。那麼我們的分行在雷曼的產品銷售中間，確實擺放了由發行商和協調經紀商所提供的宣傳單張。

**余若薇議員：**

是.....

**和廣北先生：(普通話)**

那麼許多客戶是因為看到了一些媒體的宣傳、媒體的廣告以後到分行來表示興趣的。

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

就是了，這就是我的問題了，和總。即是進到你們分行，我見到周圍都是這些東西，我問你的僱員，我說這是甚麼東西？這是否就代表我有興趣，你的僱員就可以開始向我推介？因為我主動問了你嘛，我說這是甚麼東西？那麼你就推銷了。是不是你的意思就是這樣就不算cold call呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，在雷曼的銷售中間，我們是按照內部的制度進行。然後，如果客戶在受到其他的一些信息的吸引，到分行瞭解雷曼的產品的有關情況，我們的員工是會向他提供有關的單張。只有在客戶正式向員工表達了明確的興趣的時候，我們才會進入到QIP的這個階段。在QIP結束以後，如果說員工發現客戶的QIP的評級結果是不同於雷曼的產品評級，尤其是低於雷曼的產品評級時，員工會向客戶提醒他的評級狀況，同時也會向這樣的客戶建議與他的投資取向評級相符合的這樣的產品。只有在客戶在這個階段仍然表示對雷曼的產品有興趣的時候，我們才會進入到詳細的風險的解釋和說明階段，那個時候會提供章程。

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

和先生，我是一個很簡單直接的問題，我希望你也是簡單直接地回答。我的問題我重複第三次，我不重複第四次，最後一次機會給你。就是我問一個很簡單的問題，我作為一個客人，進到你們任何的分行，見到四周都有這些單張，宣傳單張，我就問僱員這是甚麼東西？這是否就代表我有興趣，你可以開始根據你這個規矩，這裏這些章程，就開始跟我可以講述單張的內容呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，余議員的問題是在甚麼情況下是屬於cold call，同時也問我們在客戶表達興趣以後提供單張屬於不屬於cold call。第一，我認為提供單張，在客戶表達興趣以後提供單張，不屬於cold call。第二，在客戶拿到單張以後，繼續表達興趣，進入QIP的階段。那麼在這個過程中，如果說我們的員工是按照我們的銷售的步驟去進行，最後QIP的評分結果出來以後，在出現不匹配的時候，客戶仍然表達對相關產品的興趣，進入詳細的風險的說明階段，這個狀況我也認為不屬於cold call。

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

我剛才已經說了，我只問3次，不問第四次了，因為這個是紀錄。

**主席：**

我相信不需要糾纏，這個問題已經回答了。

**余若薇議員：**

所以我不跟你糾纏這個問題，我問得很清楚，你不回答是你放棄權利而已。我想問清楚，你上次開會的時候，你給證供的時候，你那時候是回答副主席的，你就說根據這段時間的觀察，你就說中國銀行沒有進行任何的cold call。我想你解釋一下這個答案，為甚麼，甚麼叫根據這段時間的觀察沒有任何的cold call？因為問題就是當我作為一個客人，進到你的分行裏，我跟你的職員說的東西，哪一個先說話，哪一個後說話，哪一個主動代表有興趣，哪一個沒有代表有興趣，只是問一問，僱員就開始解釋。你怎樣知道，你事後怎樣去評估是誰先表示興趣，是誰先問問題呢？你憑甚麼給這個答案，就說根據這段時間的觀察是沒有任何的cold call呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，中銀香港的有關銷售，合規銷售的內部制度是明確規定了不允許進行cold call。Cold call也有明細的定義，我們對客戶.....

**余若薇議員：**

和先生，我現在不是跟你說定義，我知道你重複了五、六次那個定義。我只是很簡單的問你一個問題，就是你上次的答案，你說根據這段時間的觀察是沒有任何的cold call。但既然cold call是取決於哪一個先問問題，哪一個先回答，哪一個先有興趣，你又沒有錄音，你憑甚麼說這幾年裏面這麼多的銷售，幾千個銷售，這麼多宗投訴裏面是沒有一次cold call，你憑甚麼敢給我們這個證供？

**主席：**

OK，我相信問題已清楚了。

**余若薇議員：**

是了。

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

我們在業務的操作中間，尤其是在投資產品、債券和票據的銷售的過程中，向員工提供了一個叫做自檢清單和檢查表。自檢清單裏面列明了銷售所必須遵循的所有的步驟，檢查表也是要(計時器響起)客戶在銷售過程中把銷售過程清楚的加以記載。檢查表裏面有一項，所表示就是是不是主動，客戶主動提出對有關產品的詢問。

**主席：**

OK，下一位是陳健波議員。

**陳健波議員：**

多謝主席。我想看看文件64a，請兩位看看。64a就是講中國銀行關於客戶投訴處理工作細則，64a第16頁，請大家翻到第16頁。第16頁的5.4就是說和解建議，如果5.4.1就是說和解方案的類別包括：第一，銷售人員／銷售過程涉及違規；第二，交易文件存在重要錯漏，因此影響合約的認受性，即High Risk；第三，特別處理個案，即包括考慮客戶的背景、能力，包括他的財政、健康、家庭狀況，或者對中行構成潛在的信譽風險，或者不盡快處理有關案將造成資源虛耗等等的情況，就當作一種所謂酌情的考慮。

那麼即是說，在做完這個類別之後，你有個建議和解方案，即5.4.2，裏面再詳細說根據每一種情況，上限是多少，原則是怎樣。如果根據這裏，其實就可以某程度上回答甘乃威議員剛才所說的，究竟中銀這麼久有沒有一些違規銷售呢？其實在這麼久以來，有沒有在調查或者和解的建議裏面，有選擇是說這些根本就是違規銷售，有沒有呢？和總。

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，我能不能澄清一下，問題是問我在投訴的處理中間有沒有違規的情況呢，還是甚麼？

**主席：**

陳議員，或者再問一問你的問題。

**陳健波議員：**

我只是想問就是說，因為這些中銀有一個程序去處理的，我相信.....

**和廣北先生：(普通話)**

嗯。

**陳健波議員：**

.....他們就是要在和解裏面，即職員有建議的時候一定要選擇究竟是違規，究竟是文件存在重要錯漏還是特別處理，我相信會是這樣，我假設會是這樣。那麼其實是不是都已引證了甘乃威議員剛才所說中銀其實有沒有違規呢？那我們看這些數字就看到了，即究竟有沒有違規。所以我說在這樣的背景下，和總是不是都覺得你們是沒有人有違規的行為呢？根據你的印象，是不是還是你剛才回覆甘乃威的時候說的，是沒有違規的？但如果有，其實你是可以從這些渠道看到有沒有違規。那你覺得你還會不會維持你的答案是沒有違規呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，這個是中銀香港內部制訂的，關於強化了以後的投資處理的安排所制訂的內部的管理制度，這裏面涉及的內容是涉及了所有的投訴處理的過程。有關5.4.2"建議和解方案"，實際上是就有關和解的時候大致用甚麼樣的百分比，在甚麼樣的情況下提出和解，作出一些原則性的規定。這裏面講到的，如果說

有違規的，如果說是涉及違規，對客戶的賠償必須是100%；如果說文件存在重要的錯漏，對客戶的賠償必須是100%；如果一些特別的個案，對客戶的賠償也可以是考慮100%。

這是我們內部的有關不同情況下可以作出賠償的一個規定，這裏面並不是說明中銀香港在處理過程中有重大的違規，這個……

**主席：**

陳議員。

**和廣北先生：**(普通話)

嗯。

**陳健波議員：**

不是。

**主席：**

陳議員。

**陳健波議員：**

我只是想問究究竟中銀自己內部有沒有分類？分類裏面有沒有說明這個是違規，這個就是酌情處理，這個就是重要錯漏，即有沒有這3類的分類？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：**(普通話)

主席，詳細的情況我並不太瞭解，但是我想我們在這個處理中間，既然我們內部有這樣的制度上面的規定，我想我們會根據這樣的規定去執行。換句話說，一些所謂的和解的方案，究竟是在甚麼情況下提出和解的，我們會有一些紀錄和統計。

**主席：**

陳議員。

**陳健波議員：**

這樣的情況，有沒有可能向我們提交究竟那是違規的處理，還是高風險的處理，還是特別處理？有沒有可能拿到3個數字呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

我會盡量去安排，去查找。

**主席：**

請你會後書面提供。

**和廣北先生：(普通話)**

提供，嗯。

**主席：**

陳議員，請繼續。

**陳健波議員：**

好。接着，其實在這個基礎上，我們知道大致上中銀其實是否和解都是考慮這些方案的。我想問，如果看文件67a，67a我們看到那些……或者大家先看67a，67a是一個表，列出了所有雷曼及非雷曼的處理情況，全部的數字都在這裏。我想問一問就是說，在這個圖表我們看到有743宗雷曼兄弟相關但是非迷你債券結構性產品的投訴中，有612宗已經是透過加強投訴處理程序和解了。我想問這612宗，其實所和解金額與投資金額，譬如有多少宗是100%，你是100%賠償呢？其他和解的百分比又怎麼樣呢？以及在你不需要說個別的情況之下，說出為何中銀香港會批准這些和解呢？主要是為何你會批准這些和解呢？我都想瞭

解一下，在甚麼情況你會和解，是否根據剛才我之前說的那3類，還是有其他原因呢？

**主席：**

和先生。

**陳健波議員：**

我的問題太長，看能否聽懂。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，是不是讓我看現在提供有關的比例？還是我在會後去.....

**陳健波議員：**

我想如果你手上沒資料，可以將來.....

**主席：**

你可以會後提供，因為這個是比較具體的，這個表是沒有的，請你會後書面提供這方面的資料。

陳議員。

**陳健波議員：**

另外也想書面提供剛才講的131宗在加強投訴處理程序前已經和解的，也都希望取得這些資料，即是包括和解金額與投資金額是100%，即根本就是100%賠償的數目，其他的百分比的數目，以及為何中銀香港批准這些個案達成和解的原因，這個也希望書面回應。

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

可以，可以。

**主席：**

會後提供這方面的資料。

**和廣北先生：(普通話)**

好，可以，嗯。

**主席：**

陳議員。

**陳健波議員：**

另外想問的就是，如果你看文件65.1，其實有講到在雷曼倒閉之前，中銀香港其實是收過一些，是有4宗，其實有4宗涉嫌不當銷售雷曼相關產品的個案而是達成和解的。我想問的就是說，這些當時未有雷曼倒閉已經提出投訴的，主要他們投訴的項目是甚麼，即投訴甚麼？究竟是違規銷售，還是講解不清楚或是怎樣？在處理這4宗投訴之後，中銀有沒有甚麼覺得自己的過程不對而有修改，即有更改、要做事。還有，如果這4宗做了以後又沒有行動的話，為甚麼沒有行動呢？如果和總現在手上有資料最好，如果沒有，也希望可以書面解答這個問題。

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，我目前沒有對這4宗案例的個別的資料，我可不可以書面回答？

**主席：**

可以，會後書面回答。

**和廣北先生：(普通話)**

好。

**主席：**

陳議員，請繼續。

**陳健波議員：**

我想問一個問題，就是說在61.1段講到中銀香港曾於2005年及2006年進行獨立的神秘客戶調查，即mystery shopper，但是又很奇怪，抽查的產品沒有一種是雷曼相關的結構性產品。我想問，中銀在用那些所謂mystery shopper時，是揀選哪些金融產品呢？即你用甚麼原則去揀選哪些產品要抽查，哪些不需要抽查呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，這個mystery shopper神秘顧客的安排，主要是通過他們拜訪分行，能夠瞭解一下我們對客戶的服務質量的問題。它所針對的不是一個叫做銷售的安排，主要是對客戶的服務質量。(計時器響起)因為這個委員會提出來是不是有mystery shopper這樣的安排，所以我們為了配合委員會的調查，就把這個mystery shopper的這個安排情況作了陳述。但是它所涉及的這個產品，主要是從客戶服務的角度，從客戶服務質量上面是不是達到了我們預期的這個內容、預期的安排，從這個角度來進行的。

**主席：**

是，副主席。

**黃宜弘議員：(普通話)**

謝謝主席。我有兩個簡單的問題，相信不需要10分鐘。第一個問題是從W40(C)第68.2段所見，根據加強投訴處理程序處理的投訴，一般個案應該在30天內處理，複雜的個案應該在60天內處理。但是，根據W40(C)第68.1段所記載，在2010年8月31日為止，中銀香港在08年9月15日之後收到的迷你債券投訴個案

中，有71宗在協商中，4宗在調查中。請解釋，為何中銀香港未能履行承諾，在上述的時間內處理這些投訴呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，有關這個71宗仍在商談中和4宗仍在調查中的個案，情況是這樣的。這個71宗所出現的情況，主要是因為我們向客戶提供和解方案，但是客戶並不滿意這個和解方案，所以和解仍然在商討中，這是我們商談中的個案。這4宗是截止到8月31日的時候，我們在這之前收到的新的投訴個案，在我們的報告日的時候，它仍然沒有超出我們應該回覆和解決的這個時限，換句話說是30天和60天，是這樣的這些個案。

**主席：**

好，副主席。

**黃宜弘議員：(普通話)**

謝謝主席。根據W40(C)第68.1段，尚未解決的迷你債券投訴中，並沒有任何正在進行調解或者仲裁的個案，請解釋中銀香港對是否參與調解和仲裁是採取甚麼政策呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，中銀香港對參與調解或者仲裁並沒有一個十分明確的政策，主要是根據投訴的個案來分別處理。大致可以是這樣，就是中銀香港在調查中間，如果發現確實是有一些個案是可以進行、應該進行和解的，那麼中銀香港會與客戶進行協商。在協商中間，如果客戶認為這個和解難以接受或者是不可以接受的話，同時我們也願意作一些進一步的讓步，以便達到和解。但是如果說認為通過調解可以進行和解或者有基礎的這樣的案例呢，我們會在客戶的要求下同意進行調解。但是如果說一些

案例在經過調查以後，認為是不成立的投訴的個案，這個可能就不會進入到調解或者說仲裁的這個程序。

**主席：**

副主席。

**黃宜弘議員：**(普通話)

我沒有其他問題。

**主席：**

好的。第一輪問完了，第二輪有5位排隊：涂謹申議員、甘乃威議員、葉偉明議員、梁國雄議員及余若薇議員。先請涂謹申議員。

**涂謹申議員：**

主席，我想和先生看F(BOC)5第20頁。

**和廣北先生：**(普通話)

F(BOC)？主席，能不能再重複一下這個reference number？

**涂謹申議員：**

好，OK。

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

F(BOC)5 Attachment 2c。這一份就……先待和先生拿到。

**和廣北先生：**(普通話)

對不起，我還沒有找到這個……

**涂謹申議員：**

行，沒關係。

**和廣北先生：**(普通話)

是.....

**主席：**

F(BOC).....

**涂謹申議員：**

F(BOC).....

**主席：**

.....5。

**涂謹申議員：**

.....5 Attachment 2c。

**主席：**

2c。

**和廣北先生：**(普通話)

2c。

**主席：**

附件2c，"奪金"那份。

**和廣北先生：**(普通話)

OK。

**涂謹申議員：**

這個是迷債35，迷債35系列，新鴻基給你們的一些介紹。是"奪金"，叫"奪金"。

**和廣北先生：**(普通話)

OK。

**涂謹申議員：**

好。這裏看到第20頁，這裏就是"奪金迷你債券的條款概要(續)"，因為19頁已開始那個條款，然後到20頁就是第2頁，OK。這裏我想你看第一、二、三、四，第五項，"抵押品"那裏。這裏是這樣寫的，它說這隻債券，不是債券，是迷你債券，它的抵押品就是，描述是這樣的，我引述："絕不包括次按資產，按揭抵押債務或專門經營次按的公司債項"。我想問一問，因為這個就是新鴻基給各分銷商的一些標準的介紹，當然包括也給了你們。

我想問，這裏寫"絕不包括次按資產"，以你的理解，為何要這樣寫"絕不包括次按資產，按揭抵押債務或專門經營次按的公司債項"？意思是不是因為當時其實次按資產之類其實都是一些比較高風險，甚至是很大風險的一些抵押品呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，涂議員的判斷是對的。在07年的時候，次按的危機爆發，給金融市場造成很大的衝擊。那麼在這個過程中，中銀香港也擔心過去銷售的迷你債券中間的抵押品可能會存在次按。這個我們曾經作過瞭解和調查，然後我們也因為次按危機的爆發，曾經停止了某一個系列，如果沒有記錯，可能是32系列，在這個過程中沒有發售，我們可以回去再證實一下究竟是哪一個系列。當時主要的原因就是因為次按爆發，所以後來在確認有關的抵押品中間不存在次按或者按揭抵押債券等等這些風險比較高的資產之後，我們才恢復了後面的迷你債券系列產品的銷售。

那麼，我相信在系列35中列明不包括的這些產品，主要是向中銀香港的有關團隊進一步證實這個裏面是不存在這些風險比較高的抵押資產的。

**涂謹申議員：**

嗯。

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

好，我想和先生看多一張，就是W40(C) Item 7f。

**和廣北先生：**(普通話)

W40(C).....

**涂謹申議員：**(普通話)

對。

**和廣北先生：**(普通話)

嗯。

**涂謹申議員：**

Item 7f。

**和廣北先生：**(普通話)

OK。

**涂謹申議員：**

這個其實都曾經看過，其實就是08年1月2日，你們那個投資產品的委員會去議決究竟賣不賣迷債35系列，即剛才說的那些章程上面所講的，你這裏其實也是呼應的。你這裏這樣說，你說："個金為該票據一向受客戶歡迎及投資年期較短，因此委員會通過代售該票據，雖然該票據不涉及 Subprime 次按的 CDOs，" —— 眾數 —— "但由於近期次按問題仍未得到解決，金管局已注意CLN之情況，因此個金請全球市場部與發行商緊密聯繫，提供我行曾經代售Minibond的最新情況。" 這裏也呼應就是說，其實你們在該委員會決定去賣系列35的時候，都是很重點考慮這個票據是不涉及、沒有涉及次按的，是吧？這跟你剛才的答案是相呼應的。

好了，接着我的問題來了。你剛才的答案也說了，到了這個時間其實你真的知道你們銀行賣了很多、很多有次按的迷債，而發展到這個時間，你賣第35的時候，你都想着千萬不要有次按啊，有次按就會很大風大浪，但你卻已賣了很多，35之前那些很多都是有的，甚至你都說你是知道的。那麼，我又問了，你又知道次按，不是說雷曼啊，我希望和先生明白，我今次的重點不是說雷曼，是說次按。你知道次按這麼大的事情，你的客戶手上持有的全是這些，但你知道以往那些迷債是可以有回購的。那為何你不跟他說一下："你要不要考慮一下，你能否承受這麼大的風險呢？" 你記住，我不是叫你一定要說贖回，但給他多一些資訊，連你們自己銀行都說如果有次按就不要再賣了，這個時間，但他持有的全是這些，為何不跟他們說一下呢？現有的客戶。

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，原因很簡單，因為雷曼的相關，尤其是迷你債券那邊，據我瞭解，抵押資產是沒有次按的。

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

主席。你是否即是確認，如果你可以確認，現在確認，不要緊。即是你賣過的，由不知道是.....好像第4個系列開始到第34，除了你沒有賣過的系列，全部系列都沒有次按的，是嗎？你的意思，和總裁，你的意思是這樣，是嗎？是否今天的供詞是這樣？抑或你需不需要考慮一下，翻查一下才回答我這個問題呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，我可以回去再進一步的核實，這是我的印象。我覺得，這個據我的瞭解，雷曼的迷你債券裏面是沒有次按作為抵押資產的。

**主席：**

和先生，你可以會後回去再確認一下，書面回應這個問題。

**和廣北先生：(普通話)**

可以，可以。

**涂謹申議員：**

主席。

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

我們會不會有機會看了答案再請和先生回來？

**主席：**

稍後我會講。

**涂謹申議員：**

OK。因為我.....或者我這樣，還有1分鐘，我不會再怎樣，我向和先生指出吧，你可以看看我們過往很多證人，因為你有很多公司、律師等支持你、支援你們，因為我們已經做了很多聆訊，較早前也有一些證供。很坦白講，我理解的證供裏面，就是一定有，這些迷債裏面較早前一定有，迷債裏面有次按的資產。到了某一個系列開始，連證監會都特意不批了，像你所說的不批了，因為證監會都不批，它不是不批那個產品，如果你的產品裏面有次按，它連那些單張、章程(計時器響起)都未必批准。希望你查清楚，回來答覆我們。這個問題已經.....當然，問題我已經講了，預告了，就是如果有次按的，賣了，那麼

為何會不告知客戶呢？我希望你，反正都是了，你書面回答我們，好嗎？就是這樣。

**主席：**

和先生，你明白吧？會後回應此問題。

**和廣北先生：(普通話)**

主席。

**主席：**

或者現在可以補充。

**和廣北先生：(普通話)**

非迷你的雷曼債券個別的裏面，據我瞭解，確實有subprime，確實有次按，但是並不是雷曼發行的債券，是其他的金融機構……

**涂謹申議員：**

Constellation.

**和廣北先生：(普通話)**

……發行的債券，譬如講，如果我沒有記錯的話，是Constellation裏面是有次按。迷債裏面，據我的瞭解，但是我回去還要作進一步的證實。

**主席：**

回去再確認一下……

**涂謹申議員：**

主席，最後……不是……

**主席：**

……再回應。

**涂謹申議員：**

.....因為.....

**主席：**

是，涂議員。

**涂謹申議員：**

加多一句，很簡單。

**主席：**

是。

**涂謹申議員：**

因為你們是有賣.....有沒有賣Constellation？有，是嗎？所以問題.....

**主席：**

和先生。

**涂謹申議員：**

.....仍然存在，即不一定是迷債，譬如你買了Constellation的客戶，為何你不提醒他呢？到那時候原來次按這麼危險，而那時候Constellation還是有價值的，是嗎？我的同樣問題，希望你都真的回來答覆，好嗎？

**主席：**

和先生，如果.....

**和廣北先生：(普通話)**

可不可以請林先生作一個補充？

**主席：**

可以，林先生。

**林炎南先生：**

主席，我就簡單講一下那次的次按，因為那個危機，其實我們的產品小組馬上做了一個跟進的分析。在迷債系列裏面，據小組分析，是沒有次按在抵押品裏面；而其他的，在Morgan Stanley就有兩期是有次按的，叫Octave 3及5是有次按的，但這兩期也都在雷曼發生事情之前已經到期了，已經到期完全贖回了。我的補充……

**涂謹申議員：**

主席，那麼Constellation還沒到期的，是吧？

**林炎南先生：**

Constellation，如果……

**主席：**

林先生，等我問你……

**林炎南先生：**

……我沒記錯，是……

**主席：**

……我提你才問，因為我開始都講了，是絕對不容許議員或委員與證人對話，直接對話是不容許的。

**林炎南先生：**

知道。

**主席：**

等我提你才可以，不然，翻譯員又做不了，我也沒辦法主持會議，希望大家明白。

**涂謹申議員：**

對不起，主席。

**林炎南先生：**

對不起。

**主席：**

林先生……

**涂謹申議員：**

主席，我的問題是Constellation都有次按……

**主席：**

是，等他補……是，林先生好像有些補充。

**涂謹申議員：**

是，行。

**主席：**

讓你補充完。

**林炎南先生：**

主席，我剛才所講就是，查到有次按的只得Morgan Stanley Octave 3及5這兩個系列，其他全部都沒有的。

**主席：**

即其餘那些不是。

**林炎南先生：**

可能剛才總裁做 reference 那處，他應該意思都可能是 Octave，但可能map錯了是Constellation。

**主席：**

不過都請兩位證人會後詳細看看你們的資料，然後才確認、給我們書面回應。

**林炎南先生：**

OK。

**主席：**

下一位是甘乃威議員。

**甘乃威議員：**

主席，我想跟進有沒有違規銷售那個情況，剛才和廣北先生“實牙實齒”說是一宗都沒有，但在上次和廣北先生回答我的問題裏面有提到，究竟銷售的方法，怎樣才是他們的銷售方法。和廣北先生上次的說法就是，銷售的程序大致可以分為4個步驟，簡單講就是第一，客戶表達有興趣，那你們的銷售員就向他介紹，這是第一個步驟；第二，要填QIP，即風險評估，第二個步驟；第三個步驟是提供章程及風險特徵，這是第三個步驟；第四個步驟是交易落單。即是do-re-mi-fa-so 4個步驟，要做了這4個步驟就合乎你們所說的銷售過程了。

主席，我想和廣北先生再一次確認，是否如果這4個步驟有做、沒做，如果他沒有做的話，或者做得不能夠完備的話，屬不屬於違規呢？即這4個步驟裏面，你剛才的說法就是有不足的地方，一定有不足吧，不足就會改善。那麼究竟這4個步驟裏面，在甚麼情況下你會覺得它沒有做、做漏了，是覺得違規呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，這4個步驟是我們在投資產品銷售中間所大致劃分的這4個步驟。這4個步驟是我們要求銷售人員必須要完成的，如果這4個步驟中間的一個，如果說是沒有做到的話，它肯定是一個違規的案例，如果沒有做到。

但是，在這4個步驟中間，可能因為客戶的接觸或者跟客戶的交談中間可能會有一些不同的情況，所以這4個步驟也要求我們的員工按照我們的檢查表和檢查清單，去跟蹤、去記錄他是

不是逐件，是不是都完成了相關的這些要求。這些是輔助我們員工進行合規銷售的重要的工具之一。

所以，如果說這4個步驟確實有一個是缺失，是沒有的話，肯定是存在嚴重的違規；如果這4個步驟中間確實都做了，但是中間有一些做得不足的話，我們認為是存在可以改善的地方。

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

主席，我舉一個例子，上次我也有類似的問題提問，他沒有向客戶提供這個章程，即這一百多二百頁紙的，他沒有給他，他給不給就是一個所謂 *physically*，即你看到他有給還是沒有給，有收還是沒有收，這是很清楚的。他怎樣解說那個章程則是另外一個步驟，這個就可能是"口同鼻拗"，是吧？

我想問，是不是如果我沒有在完成第4個步驟，即交易落單的步驟的之前，我沒有把這個章程給客戶，然後沒有給他詳細的解說，這兩樣東西，以及沒有說風險特徵，都屬於違規銷售呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

您是指沒有將章程交給客戶，還是指沒有將章程的內容向客戶作詳細解釋？

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

主席，我說的是幾樣東西，第一，有交、沒有交這個章程給他是不是違規；接着，有沒有解釋給他聽；另外，如果當他沒有解釋是不是違規；當他沒有解釋或者有解釋，其實所謂解釋，

當然特別是，稍後我也會問的，就是風險特徵。這3樣東西，究竟哪一樣沒有做或者只做了一點，你便覺得他違規呢？抑或是覺得不足呢？你可否解說給我聽甚麼叫不足，甚麼叫違規？我想清楚界定一下。

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，如果在客戶表達興趣之後，如果在客戶表達興趣，同時做了QIP之後，如果相關的員工沒有向客戶提供章程，這是違規。如果提供章程，客戶要求，而沒有對章程的內容、風險作解釋說明，這也是違規。但是，如果提供章程，客戶選擇不將章程帶走，那是另外一回事。如果說我們的員工在解釋有關章程內容時，客戶已經對章程內容有了一定的瞭解，那麼在客戶確認他已經瞭解或清楚的知曉了有關的內容呢，在這個前提下，銷售員工不必去把章程的所有重要的內容都向客戶作全面的說明，這個我認為是不違規的。

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

主席，先說第一點。有沒有給章程給客戶，如果給了，不過客戶不要，這麼麻煩，我不要了，給回你，剛才你的說法，和總的說法就是不違規的。但是，沒有給他，根本該客戶見都沒見過這份東西，那就很明顯他沒有給他，這就屬於違規。是不是這樣？我想搞清楚。因為我們收到非常多的苦主說從來沒有見過這份東西，這份東西沒有在他們面前出現過。我想看看，如果他根本沒見過，跟他不要……即是說你有一份章程，你看看吧，你看不看？你不看，我就解釋給你聽。我想問，他連看都沒看過，完全沒有給他，是不是屬於違規呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

如果不向客戶提供這個銷售章程，如果說客戶表示興趣，同時也希望瞭解這個產品的內容，在這個情況下，尤其是假如銷售程序都已經做好，但是在這個過程中，如果沒有向客戶提供章程的話，這個確實是違規。

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

主席，剛才我搞不清楚和廣北……因為客戶是不知道有這份東西的，即他不知道有這份章程的存在，所以客戶不會問甚麼甚麼職員，你給一份章程讓我看吧，他不會這樣問他的。那麼在程序上面他必須由你的銷售員工交一份章程給他看，有一份百多二百頁的，我要詳細解釋給你聽，你聽不聽是你的事，你要不要是你的事，但有一份這樣的東西。但如果銷售人員根本沒把這份東西拿出來給客戶，告訴他有這個東西，是否已經屬於違規？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，我們的內部制度有明確的要求和規定，這類產品的銷售過程中必須向客戶提供銷售章程，而且我們的自檢清單和檢查表裏面也有明確的要求。在檢查表裏面，專門有一欄要求我們的員工在這一欄裏面劃勾，表明向客戶提供了這個產品的章程。

那麼如果說客戶在這個要求下，員工沒有提供，當然，我理解客戶可能不一定知道有章程的存在，但這是員工的責任，向有興趣的客戶提供相應的章程。如果說員工在客戶這個銷售的過程中沒有提供相應的章程，尤其是這些已經完成的交易沒有提供相應的章程的話，那這確實是違規。但是，如果說提供了章程，客戶選擇並不將章程帶走，這個我認為是不屬於違規。

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

主席，如果根據和總所講，究竟你們有沒有記錄下有哪些客戶是不要章程，即我給你了，是你不要而已。你們有沒有這個紀錄？第一，我問你有沒有紀錄；第二，因為剛才我說的是八千九百多宗投訴裏面，沒有一宗……如果這樣說，就是八千九百多宗的投訴裏面，全部他都應該見過這份東西，頂多他不拿走而已，即是八千多個投訴裏面，我不知道和總可否確認一下，八千多宗投訴，你說沒有一宗是……8 983，8 000差不多9 000人，這9 000人裏面的投訴，個個都說"我見過這份東西的，不過我不拿走"，是不是這樣呢？我想問問，你在投訴裏面有沒有查過有這樣的情況出現呢？你有沒有紀錄呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，我想澄清一下，我並沒有講(計時器響起)所有的客戶都沒有拿走章程，我只是講如果客戶選擇不將章程帶走的話，那麼在這種情況下，我們的員工是不屬於違規的。

**主席：**

葉偉明……

**甘乃威議員：**

主席，我剛才的問題是問他有沒有……

**主席：**

即有……

**甘乃威議員：**

.....紀錄該客戶，我已給過他，他不拿走。你有沒有這個紀錄？即是我給了你看，不過你不要。有沒有這個紀錄？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，我們在員工銷售中間，剛才我講到，已經向員工提供了叫做檢查表，檢查表裏面中間有一項，員工必須要填上是不是向客戶提供了銷售章程，並不是說客戶是不是帶走了銷售章程。是不是帶走銷售章程，是客戶的選擇，是不是向員工.....員工向客戶提供銷售章程是銀行的制度和監管的要求，我們並沒有就客戶是不是帶走銷售章程作有關的紀錄。

**甘乃威議員：**

主席，我想跟進一點，跟進一點。

**主席：**

你還有很多嗎？

**甘乃威議員：**

跟進一點。

**主席：**

OK。

**甘乃威議員：**

當苦主投訴說沒有見過這個章程，你的銷售經理就說我有這個紀錄，那麼你怎樣核實誰說得對，誰說錯？你明不明白？即你在那個對照.....你的checklist裏面有這一項，那你如何去核實，那八千多人裏面如果有部分人有這個投訴，你怎樣去核實他是有見過還是沒見過呢？你是相信你幾十年的客戶，還是相信你的職員呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：**(普通話)

主席，我沒有辦法證實這樣的情況。

**主席：**

好了，下一位是葉偉明議員。

**葉偉明議員：**

多謝主席。我都想問和先生，其實現在你們發放花紅的情況是怎樣發放的？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：**(普通話)

主席，我們的花紅是同銀行的經營業績掛鈎，一般是在年終的時候對一個員工的整體的年度表現進行評估，然後再到下一年的第一季度加以發放。

**葉偉明議員：**

我想問你……

**主席：**

葉議員。

**葉偉明議員：**

……是直接發放下去，還是發去分行，讓分行經理分配的呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，有關的具體的花紅發放的.....在零售的系列裏面，花紅發放的辦法的詳細情況呢，我本身並不十分瞭解，可不可以請林炎南先生作一個回答？

**主席：**

林先生。

**林炎南先生：**

主席，這個獎金發放是一個綜合、全行性的，每年年終的考核之後的一個安排。剛才我們和總裁所說，一般是在第一季尾、第二季初的時候做的，這是統一的，是核算到每一個人的花紅多少，就由我們人力資源部直接掛入相關同事的戶口內。

**葉偉明議員：**

我想瞭解一下，主席，我想透過你瞭解一下，現在每一間銀行，你有一個銷售目標給它的，那麼每一間分行的銷售目標會不會影響到他們每一個人所分到的花紅或者獎金呢？

**主席：**

林先生。

**林炎南先生：**

主席，剛才我們和先生都回答過這個問題了。整個分行的獎金其實主要是看當時各部門的整體表現，其實最終也都看整間銀行在業績表現能夠所得的獎金是多少來作分配。正如剛才所講到，個別的人的獎金就是按照銀行所得，然後分下去部門所得，然後分下去該單位所得，再分下去個人所得。

**主席：**

剛才和先生其實已很詳細分析他們的獎金制度，希望葉議員你不要重複之前的問題。

**葉偉明議員：**

不是，我是這樣的，因為我是.....

**主席：**

你可以是同一個問題，不過你可以問新的角度。

**葉偉明議員：**

不是，我想瞭解清楚，主席。

**主席：**

是。

**葉偉明議員：**

因為我見到他，現在好像就是，因為我現在瞭解到，他似乎在獎金裏面有個人的獎金，然後分行本身如果完成了目標，分行也有一份獎金，該分行的職員可以從分行的獎金裏面去分，我想瞭解是不是這樣呢？

**主席：**

可以，可以。林先生。

**林炎南先生：**

主席，這個不是這樣的安排的。按照剛才所講，那是我們以整個單位，剛才說是整間銀行的業績情況核算到當年的獎金是多少，然後按不同部門的表現來分不同的類別。該部門.....當時分行在07年3月之前就屬於叫零售銀行部，07年3月之後就屬於叫分銷網絡的單位。這就是要看整個部門的表現，不是單單看銷售迷債或各別的投資產品，是整體的表現來給他一個獎金。如果按照這個獎金，就是按他的單位、按人、按工種來劃分下去。

**主席：**

葉議員。

**葉偉明議員：**

不，主席，其實我就是想搞清楚，因為變相你每間銀行，每間分行都有一個銷售目標，所以其實會不會形成如果你那個人，那個僱員，即個人表現得很好，但如果該分行整體的銷售目標不是太好或達不到目標，換言之，即其實他可能分到的花紅都未必是比較好的，就算他個人表現很好。因為要看你自己所在的分行，你的分行做不到目標或做不到好的成績出來。

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，我可以嗎？

**主席：**

可以，可以。

**和廣北先生：(普通話)**

嗯。

**主席：**

同時你也可以詳細解釋一下，或者準確分析一下獎金與花紅的分別在哪裏，和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

分行確實有銷售目標，確實有銀行的經營的目標，這個在商業銀行裏面，在市場運作下面是無可厚非的。但是，我們現在談的是雷曼產品是不是有銷售目標，中銀香港的很多產品確實有銷售目標，但也有很多產品沒有向員工下達明確的銷售目標，有一些銷售是一個結果，並不是一個目標。換句話說，像我們有一些產品，我可以在會後瞭解一下，進一步的提供，實際上是沒有明確的銷售目標，但是在業務的操作過程中發生了這些產品的銷售，最後就產生了一個銷售結果。

那麼，雷曼的產品也是這樣的狀況，沒有明確的銷售目標，它是一個間歇性的產品，但是在產品推出以後，因為市場的需要和一些宣傳，自然而然產生了這樣一個銷售結果。這樣的銷售結果也會是在員工的激勵和花紅中間加以考慮的。但是，這個與確定銷售目標呢，我覺得應該是把它分開來看待。

**主席：**

會後請你提供這方面的資料，和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

可以，好。

**主席：**

葉議員。

**葉偉明議員：**

主席，我想和先生說要分開看待，我就不太認同，因為如果在這樣的情況下，我們的理解就是你會每間分行都會拿到獎金，然後再分下去，所以如果你的分行做得不好，實際上其中一個員工賣了多少，很好的成績，實際上他能夠分到的獎金或者花紅都不會很多，因為你在你的銷售目標裏面，你的文件裏面都是以每間分行來做單位的。

特別是我上次問的時候，林炎南先生是回答過的，你說這個銷售成績，分行經理是會知道的，是嗎？你們每一個分行經理會知道。分行經理是透過可能很多渠道，跟他的僱員、下面的同事開會時，會不會告訴他？你在這裏含糊其詞說不知道，但在此過程裏面，其實會不會斧頭鑿釘釘鑿木，你不斷催逼你的分行經理，分行經理就催逼下面的員工繼續去銷售呢？何況你說沒有一個銷售目標，那這個目標更是隨你去定的，是嗎？

**主席：**

你想問哪一位證人，葉議員？想問林先生，是嗎？

**葉偉明議員：**

林先生或和先生回答都行。

**主席：**

那就林先生吧，剛才我也順便問過和先生，不過他沒有回答我。講清楚獎金及花紅的分別，請準確告訴我那個分別，因為剛才沒有回答我這個問題，順便一起回答吧，林先生。

**和廣北先生：(普通話)**

好。

**主席：**

林先生……

**和廣北先生：(普通話)**

我來講一下這個……

**主席：(普通話)**

可以，可以。

**和廣北先生：(普通話)**

……區別。

**主席：**

你回答。

**和廣北先生：(普通話)**

關於第二個問題請林先生，如果主席允許，請他來回答。

**主席：**

嗯。

**和廣北先生：(普通話)**

區別，花紅是每一次年底的時候，根據員工在當年的整體表現，同時結合銀行的業績的狀況，向員工派發的這個年底的獎勵，但是這個派發是在次年的第一年季度派發。獎金是和銷售目標直接掛鈎的這樣的獎金，但是這些銷售目標是一個多方面的、全方位的銷售目標，是各種業務的銷售綜合到一起的銷售目標，某一個產品的銷售可以由另外一個，但是它是一個平衡的綜合的一個目標，單獨銷售某一個產品是不可以獲得這個獎金的。但是，相關的具體的計分的方式，剛才主席已經提出來，希望我們會後提供，我們會在會後提供。

**主席：**

好，請會後提供給我們。

**和廣北先生：(普通話)**

好。

**主席：**

林先生，請繼續。

**林炎南先生：**

主席，回應葉議員剛才提的那兩個部分。第一部分，關於分行的指標的安排，我們也在回應立法會的提問裏說過，雷曼相關的產品是沒有給分行指標的，這個相關產品是沒有要求他們做到甚麼成績，發放指標去到個人，是沒有安排，所以不出現剛才葉議員所謂"木鑿釘、釘鑿木"的那種關係(計時器響起)，這是一個。另外，我上次回應的那個問題，關於分行的成績，我是指一個整體的成績，整體業務的成果。我們每個月都有分析報表，就是由我們的分銷網絡向各區，各區的成績，也分解到分行裏面的成績，它各個相關的業務、產品，分行經理是知道的。我上次也提到，他們會利用一些會議的形式，將該分行的業務情況向同事作講解，我上次是這樣演繹的。

**葉偉明議員：**

主席，主席。

**主席：**

是不是還有很長？

**葉偉明議員：**

到現在，其實我有一點是.....

**主席：**

是不是還有很多問題，葉議員？

**葉偉明議員：**

我不是很明白，因為他總是就.....

**主席：**

不是，我是問你是不是還有很長？

**葉偉明議員：**

我想問，很快的，我想他提供一些資料.....

**主席：**

不是，如果長你就再排隊，如果少就.....

**葉偉明議員：**

我想他提供一個資料。

**主席：**

如果少，我讓你問完。

**葉偉明議員：**

很快的。因為他老是說沒有一個指標，但在文件裏面是有的，上次他答應會就雷曼產品裏面，他每一間分行有多少指標，會提供給我們，我記得很清楚他有這樣的承諾，我希望他將各系列分配給每間分行的銷售額及每一間賣了多少錢，是多少。

**主席：**

林先生。

**林炎南先生：**

主席，我剛才所講，就是說我們在分銷網絡層面是沒有一個指標下達給它的，所以不可能給一個回應出來，因為沒有這件事，我相信是回應不到這個問題。

**主席：**

嗯。

**林炎南先生：**

另外，剛才所講，我相信葉議員是refer到我們在產品的盡職審查裏面有一個數字，這個數字就是業務的所謂有個數額是會做的，這是在產品的我們那個due diligence方面其實是有一個估算的市場的情況，這是產品系列有估算，就不等於……

**葉偉明議員：**

不是，主席，我真的……

**主席：**

葉議員，我想你要再排隊。

**葉偉明議員：**

主席，我真的搞不清楚。不是……

**主席：**

葉議員。

**葉偉明議員：**

……他在文件裏面……

**主席：**

葉議員。

**葉偉明議員：**

.....7d、7e裏面.....

**主席：**

葉議員，葉議員。

**葉偉明議員：**

.....他老是說有分行指標是按.....

**主席：**

葉議員。

**葉偉明議員：**

.....我要拿回.....

**主席：**

葉議員。

**葉偉明議員：**

.....這個文件。

**主席：**

你聽我說，我說話的時候，請你不要說。葉議員，你是不是還有很長的問題？他剛剛回答了你，現在還在重複同一問題。我現在問是不是還有很長的問題要問？問就請你排隊，因為13分鐘快到了，我不知道你是否想重複這個問題，我開始都講了說不要每次重複同一個問題。

**葉偉明議員：**

我沒有重複，我只是問他.....

**主席：**

剛才他已回答你的問題了。

**葉偉明議員：**

.....拿這個，他說不給嘛。

**主席：**

我問你是不是還有很多問題要問？如果是，我的意思是叫你排隊，因為快13分鐘，所以清楚一點，我問你是不是.....

**葉偉明議員：**

我要拿分行指標而已，我只是拿分行，因為他未確.....

**主席：**

我讓你再問一次.....

**葉偉明議員：**

.....他的文件說明是有的。

**主席：**

.....你的問題，讓他再回答一次，好嗎？葉議員，你是不是重複你的問題？你問多一次，讓他再回答一次，或者你再問一次，我容許你問多一次。

**葉偉明議員：**

我問他拿這份文件而已，分行指標。

**主席：**

甚麼文件？我都不知道你想說甚麼文件，請你講多一次，好嗎？

**葉偉明議員：**

他說在稽核裏面，7d、7e裏面，每份都有講銷售金額，然後分行指標是按各區的指標分配作基準，我又refer，就是.....

**主席：**

是，是。

**葉偉明議員：**

.....W40(C) Item 7d。

**主席：**

這些以前問了不止一次，不要緊，我讓林先生.....

**葉偉明議員：**

他老是說沒有嘛，但是他自己的文件裏面.....

**主席：**

那他即是回答了你了。

**葉偉明議員：**

.....說有嘛。

**主席：**

他說沒有就是沒有了，對嗎？你這個問題重複了很多次，我就是問你是不是想再問。

**葉偉明議員：**

我就是問他拿文件，即是拿關於這個的。

**主席：**

OK，林先生。

**林炎南先生：**

是，我們沒有下發這個指標，所以沒有文件。

**主席：**

OK，下一位是梁國雄議員。

**梁國雄議員：**

多謝主席。和先生，上次我問你有沒有按證監會的要求使投資者認識迷債的風險，以及你有沒有對你的員工作出相關的培訓，而你就要求我看你們提供的資料。我全部看完了，發現你們並未有作出相關的培訓，只是指出了一些一般性的表面上的風險，而且主要是抄迷債發行人的資料，而沒有深入分析各個環節的風險，從而提出你們的看法。這個很明顯是違反了證監會在2007年發出的一個守則，這個就是《常見問題》第3，我現在quote，現在引述，它就是這樣說的："不應只按發行人給予的資料為準"。這是證監會2007發出的，問題3。

你覺得這樣是負責任嗎？我看完你全部的資料了，你覺得這樣是不是負責任呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，主席，在雷曼相關產品的培訓中間，在我的供詞中間也都闡述過，一共分為3類培訓，第一類是一般性的培訓，當然，這裏面包括相關人員的資格，但是，除了資格以外，一般性的培訓還包括大量的市場的知識、市場的產品的這類培訓；那麼，第二類培訓是產品的單獨的，每一個產品的這個培訓；第三類培訓是涉及到銷售合規的培訓。

我們認為這3類培訓放在一起，是對員工的一個整體的培訓安排。這樣的情況下，我們認為在這樣整體的安排的情況下，員工有機會瞭解他的資格和能力應該是甚麼樣，有機會瞭解產品市場的一般的狀況是甚麼，同時也有機會瞭解對每一個單獨

的迷債系列或相關系列的產品的細節，同時也有機會經過培訓熟知合規銷售的過程。我覺得這個是一個完整的過程。

**梁國雄議員：**

那麼好了。

**主席：**

梁議員。

**梁國雄議員：**

你說完整，現在我就向你指出，根據貴行對RI關於迷債35系列的培訓資料，你們就抵押品的風險評估中指出，我引述："若抵押品"——它就強調是AAA的——"未能償還債務，投資者可能招致嚴重損失"，引述完畢。既然你說投資者可能招致嚴重損失，但你為何又多次反覆地說只要AAA就很安全？為何會有這種互相矛盾的認知呢？這證明了你對這種投資產品可能是一知半解，但是又推薦了給……

**主席：**

不要評論，梁議員。

**梁國雄議員：**

可能而已。

**主席：**

不要評論，不要評論。

**梁國雄議員：**

好的。那麼你為何又將這一件你不是認識很清楚的產品推薦給客戶呢？你這樣的做法很明顯是有問題的。

**主席：**

不要說明顯有問題，你是評論，你說會不會覺得有問題，這就已經不同了，是不是？

**梁國雄議員：**

是，是的。

**主席**

和先生。

**梁國雄議員：**

可能會有問題，是不是這樣？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，這裏面談到的抵押品為3個A的抵押品，同時也談到投資者可能招致嚴重的損失，這兩個都是這個產品的重要的特徵，所以必須在做產品培訓中間做明確的指示，作明確的指出，讓我們的員工能夠瞭解。關於抵押品是為3個A，這個是在章程裏面明確說明，它的抵押品採用triple-A的CDOs作為它的資產抵押。

關於投資者可能招致嚴重損失，主要是針對它是和信貸掛鈎，和有若干個信貸相關的實體掛鈎。那麼，任何一個實體出現信貸事件，就會對客戶造成損失，甚至是嚴重的損失。這也就是為甚麼這個產品是不保本，這也就是為甚麼雖然有3個A的抵押品作為資產抵押，我們仍然把這個產品評定為4級風險。

**梁國雄議員：**

好。

**主席：**

梁議員。

**梁國雄議員：**

你在後期所發行的迷債中的抵押品，主要是由合成的CDO組成，合成的CDO會與過百間公司組成一籃子的信貸保險或者包含多款的CDS，在合成的CDO中又有一定數目的公司，發生信貸事件的時候，舉例是7至10%，就要提前贖回，迷債投資者因而會損失部分或全部本金。雖然合成的CDO可能被評級為AAA，但與它掛鈎的百多間公司不是全部都是AAA的，而只要在這百多間公司中有少量的公司出了事，這個客戶就血本無歸，風險就在這裏。你在裏面沒有指出來，你給我的資料是沒有指出這點的。你的銷售人員，無論是前線或主管前線的人，怎麼會有這個知識呢？你今天都可能沒有這個知識。

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，關於CDO裏面的內容是比較複雜，裏面涉及了剛才像梁議員講到的，涉及了很多公司，中間一部分公司發生問題的時候呢，很可能造成這個CDO的組合使它產生信貸事件，那麼可能會給投資者的投資造成一定的損失。但是與此同時，我們也瞭解，這個在過去的，在84年到06年期間，根據標準普爾的統計，所有的獲評為3個A的CDO是從來沒有發生過信貸事件的。所以，根據這些情況，我們認為3個A的CDO從發生信貸事件的概率上面是比較低，作為抵押資產的可接受的程度也是比較高的。

**梁國雄議員：(普通話)**

但是我說就是.....

**主席：**

梁議員。

**梁國雄議員：(普通話)**

.....在它掛鈎的百多公司裏面，不是全部都是AAA嘛，你懂不懂呀？你3個A掛鈎的公司不是3個A，不是AAA，它輸掉以

後，只要有其中幾個公司輸掉以後就輸了，現在雷曼就是這樣嘛，是不是？很簡單的事。你要是說是CDOs就是保單，CDO就是掛鈎嘛。所以你跟客戶說AAA是沒有問題的，這個我根本不會跟你爭論，但是這個產品的nature，就是它不是3個A的，問題是跟它掛鈎的公司有問題，信貸有問題，還不了錢就完蛋嘛。現在雷曼也是這樣，不是雷曼本身……

**主席：**

不要作出評論，梁議員，你提出你的問題。

**梁國雄議員：**

不是，他不明白，你知不知道？

**主席：**

你不要說別人不明白，這是你的評論，你不要說別人不明白，不明白這不是你說的，你只是提問題。

**梁國雄議員：(普通話)**

他剛才說就是這樣嘛。

**主席：**

是。

**梁國雄議員：(普通話)**

他說3.....根據資料，到2006年那個AAA的公司是絕對沒有信貸問題的，這個當然是對了，雷曼就是這樣，是跟它掛鈎的東西把它搞完嘛，是不是？所以你說的，你的答案就是你好像是不理解我的問題。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，我可不可以.....

**主席：**

和先生。如果你明白問題，請你回應，如果不明白，請告訴我你不明白問題。

**和廣北先生：(普通話)**

事實上，雷曼的事件發生造成迷你債券投資者的損失呢，不是因為CDO裏面發生了大量的信貸事件，而是因為雷曼兄弟公司作為一個掉期對手的擔保機構，是它發生問題，實際上它發生問題以後，使整個的運作的結構沒有繼續，沒有辦法繼續保持下去，使這個整個安排等於是散掉了，所以才會發生了這個叫做目前的這個狀況。

**梁國雄議員：(普通話)**

那我.....

**主席：**

梁議員。

**梁國雄議員：**

最後一個問題，很快的。

**主席：**

梁議員，嗯。

**梁國雄議員：**

是跟進問的。根據我在10月19日向你提交一篇叫做"剖析迷你債券"的文章內指出，SPV可能會投資於回報率(計時器響起)較高的CDO，以取得更高的利潤，並將這些較高的利潤與掉期對手交換較低的迷債利率。但合成CDO的違約風險，則要迷債持有人承擔，這是一個非常不公平的安排。而這些獲得好處的swap的對手，竟然是雷曼自己圍內的公司。你有否向你的員工講明，有否向你的客戶講明這個情況？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：**(普通話)

主席，這個我確實沒有聽明白是……問題是……

**梁國雄議員：**(普通話)

你聽不懂？

**和廣北先生：**(普通話)

我……因為你……對不起，如果主席沒說……

**主席：**

你回答，你……

**和廣北先生：**(普通話)

因為梁議員……

**主席：**

……明白問題，你就可以回應。

**和廣北先生：**(普通話)

因為梁議員提到的是我們有沒有把這些雷曼的內部的運作狀況向員工和客戶交代清楚，我不知道這個問題我該如何回答。

**主席：**

嗯。

**和廣北先生：**(普通話)

雷……對不起，好。

**主席：**

和先生，因為梁議員總共有16個問題，他那份文件已給了你，如果梁議員同意，請你會後書面回應我們梁議員給你的文件裏面所提到的問題。好嗎？

**梁國雄議員：**

主席，主席。

**主席：**

梁議員。

**梁國雄議員：**

我一句說話，他說不明白我問甚麼。

**主席：**

不是。

**梁國雄議員：(普通話)**

我的問題很簡單，完了，你都不懂，還是你坐在這裏的人都不懂，你怎麼去培訓你的員工？

**主席：**

你.....

**梁國雄議員：(普通話)**

你的員工不懂，怎麼去為客戶服務？所以整個來說，你們都不知道甚麼東西，然後風險，當然你是不知道的，所以你就跟人家說是保本了，這個很簡單的問題。

**主席：**

你不要評論。剛才我說的就是請和先生會後書面回應這16個問題，在梁議員給你的文件上有的，好嗎？會後回應，書面回應。

下一位是余若薇議員。

**和廣北先生：(普通話)**

好，我會的。

**余若薇議員：**

.....(聲音模糊).....

(多名委員同時表示聽不到余議員的發言)

**主席：**

請你戴上麥克風，因為我倒聽得到。

**余若薇議員：**

.....跟和總討論一下，究竟中國銀行有沒有符合證監會及金管局的一些要求。剛才問了你關於cold call，另外一樣東西，你說是用來保障客戶，確保他們可以買到適合他們的產品，你就說是要填這個QIP。

我想你看看這個投資取向問卷，文件是40(C) 36a，Item 36a。這個問卷就有很多條問題，然後後面就有一個總得分。總得分，如果你是保守型就是44分以下，平穩型是45分至55分，進取平穩型就是56分至66分，進取型就是67分以上，是這4類人。但你給我們的文件卻沒有說如何回答便有多少分。你看到那問題了，即是有3部分的問題，一共有10條。你可否給我們一個文件，告訴我們怎樣填就有多少分呢？因為我填完都不知道自己有多少分。

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，據我瞭解，銀行是有一個有關填寫這個部分的對照的計分表，這個員工是將客戶填寫的結果和這個計分表對照以後，可以計算出來一個分數。

**余若薇議員：**

是。即是客戶自己就不知道的.....

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

.....是你的員工才知道的，這個計分表，是嗎？

**和廣北先生：(普通話)**

主席。

**主席：**

和先生，是。

**和廣北先生：(普通話)**

客戶是知道這個風險取向評判的結果。

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

但不知道你們的計分是怎麼樣計算的，是嗎？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

我想可能是這種情況。

**主席：**

嗯，余議員。

**余若薇議員：**

你可不可以補交那個計分表給我們，讓我們知道，讓我也填一下，我想看看我多少分，好嗎？

**主席：**

和先生，請你會後提供這些資料，可不可以？

**和廣北先生：(普通話)**

可以。

**余若薇議員：**

和總。

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

接着我想問你的問題就是，你下面這裏，即第3頁大概一半以下那裏，有一條問題就寫着"客戶確認"，然後確認他是第幾型的，即是保守型、平穩型、進取平穩型或是進取型，然後他就可以說雖然他不是那個類別，但他可以買更高風險的投資工具。只要他在這一行、這一欄裏"剔"一下就可以了。我想問問和總，是否就算我是44分以下，我是保守型，只要我在這個欄裏"剔"一下，我就可以買最高風險的雷曼，第4級的都可以？即使我是44分以下，只要我"剔"了這裏，上面我怎麼回答都不要緊，總之我在下面這一欄"剔"了，說即使我不合格我都可以買最高風險的，"剔"了這個就可以了。是不是？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，QIP是對客戶的投資取向的一個評估結果。客戶在投資中間，他作出甚麼樣的決定呢，是必須要在分行的銷售人員

提供足夠的信息的前提下進行的，這是合規銷售的重要的步驟之一。那麼至於風險的，叫做風險取向的評估結果，如果說和產品的風險評級出現不匹配的時候，員工必須向客戶指明這一點，同時也必須向客戶推薦其他類型的，和他的風險取向相一致的產品。那麼在這種情況下，如果客戶仍然認為他願意購買這樣的產品的話，我們才會進入到我們銷售環節的第三個步驟，向客戶詳細的說明有關產品的內容，和向客戶提供產品的文件。所以這是一個完整的一個過程。

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

和總，你這樣回答問題，在法庭又要被法官罵了，不過主席人好就不罵你。我問你的是一個很具體的……

**主席：**

因為這裏不是法庭。

**余若薇議員：**

……問題，我希望你具體回答我的問題。我的問題就是說，即使我上面怎麼填，我低過44分，我是保守型，是不是我只要在這裏"剔"，都可以買到雷曼這個第4級的，問題是可以的還是不可以的？很簡單，還有一個，當然，你可說你不知道。請你回答我"可以的"，然後你再解釋，說不過你要經過很多個程序。我就是想問你是不是可以的？我的問題是很具體的。

**主席：**

和先生。

**余若薇議員：**

很簡單直接的問題，你可否直接回答我？

**主席：**

和先生。

**余若薇議員：**

即使我低於44分，只要我在這裏"剔"，我都可以。

**主席：**

我相信他明白你的問題。

**余若薇議員：**

是。

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，我認為我剛才的回答是一個完整的回答，我已經對余議員提出來的問題從整個銷售的過程中作了一個完整的回答。換句話說，客戶出現這樣的狀況，銷售人員必須去完成我們內部制度所提出的銷售步驟和中間的合規的要求，這樣才可以，客戶才可以進入到有關購買高風險的產品的這樣的階段。

**余若薇議員：**

OK，你可否告訴我.....

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

.....有多少個客戶本來是不屬於這個最高的進取型但都買了雷曼呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，我們有過這樣的統計數字，但是我現在一時記不清楚，我可不可以會後提供？

**主席：**

可以，會後請你書面提供。

**和廣北先生：(普通話)**

嗯。

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

另外我想問你有沒有做一個持續性的盡職審查？因為這個也是證監會的要求，它07年4月出了一個指引給銀行，它就說你做了一個盡職審查都不夠，你要做持續的，即繼續的。其中你所有這些雷曼迷你債券是要買抵押，但是全部抵押品，在你叫客戶買這個雷曼產品的時候，那個抵押品都還沒買的，只是答應取了客戶的錢之後再去買一些抵押品，而這些抵押品就是獲穆迪評級為AAA及標準普爾評級為triple-A的債券。我想問中銀事後有否採取任何步驟去確保所有這些迷債的抵押品都是符合這個條件、這個評級？有沒有呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，迷債的抵押品的有關的風險評級的要求，信用評級的要求和投資的過程，是在章程裏面有明確規定，裏面提到是投資於3個A的CDO這樣的產品。那麼，在證監會提出來有關對產品進行持續性的盡職的審查之後，我們確實對有關產品的狀況作了跟蹤。譬如講，在07年發生次按危機以後，我們對產品是否包括次按的抵押品作過瞭解和調查。同時，我們也向員工就

有關的市場情況提出過一些市場的現狀的這種更新，希望客戶在諮詢的時候，我們員工可以對客戶提出相關的這種意見和有關市場的這種狀況的情況的意見。

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

和總，你都不是在回答我的問題。我的問題不是說次按出現危機的時候，你有沒有去看看有沒有次按，我不是問你這個。我是問你每一隻產品，你給我們的這些文件，在F(BOC)4那裏，所有這些雷曼產品都說得很清楚，抵押品是還沒買的，要收到客戶的錢才去買。我的問題很簡單，就是你每一隻這些雷曼的產品，你有沒有事後去調查，究竟雷曼收了所有錢之後，是不是去買了這些抵押品呢？這些抵押品是不是符合那裏所指的評級？你有沒有做過這個行動？我不是問你次按。

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，如果我沒有記錯的話，我們內部在一次培訓的材料裏面請相關的(計時器響起)叫做協調安排行的人員就迷債的抵押品的內容作過一次介紹，他裏面強調這個抵押品的評級，評級是否發生變化，是否包括一些我們認為可能存在風險的這樣的產品。在這個過程中，他們報告了有關評級，同時也證實了裏面沒有這方面的次按。

**余若薇議員：**

主席，他還不是回答我的問題.....

**主席：**

是。

**和廣北先生：(普通話)**

我覺得這是.....

**余若薇議員：**

對不起，因為我要去看醫生，我這個真的是很簡單的問題，希望他.....

**主席：**

問完這一條，是。

**余若薇議員：**

.....如果他今天回答不了，我希望他書面後補給我們，我這個問題，我相信你明白。我想知道就是你銀行有沒有做到持續，continuing的due diligence，就有關產品。因為迷債其中一樣就是你賣給別人的時候，你都不知道那個抵押品會是甚麼。我的問題很簡單，就是說每一次你賣完這些產品給別人，你銀行有沒有做過持續審查，去看看究竟這些錢是不是真的用了來買抵押品？如果不是，你有沒有告訴客人或者有沒有去追？這是一個很簡單具體的問題，我希望你回答。因為這麼多隻迷你債券的產品都是這樣的，你全部這裏都有講，抵押品是事後才買的，我們以前都知道。

**主席：**

和先生。

**余若薇議員：**

我的問題就是你有沒有做追蹤，是否每一隻都有做追蹤？告訴我們而已。

**主席：**

和先生，你明白問題嗎？

**和廣北先生：(普通話)**

我明白問題。如果我沒有記錯的話，證監會是在07年的時候提出來這樣的要求，應該是這個。那麼我們剛才講的這些事情，也是在07年的下半年進行的，我相信這是對執行證監會的有關要求的安排的一部分。

**余若薇議員：**

主席，我不是只問07年的事，我就是說因為你賣這麼多隻雷曼產品，有抵押品的那些全部都是收到錢才去買抵押品，我的問題就是他有沒有盡到……

**主席：**

是的，是。

**余若薇議員：**

……銀行有沒有盡到盡職審查，去追查那些抵押品有沒有買到，買了以後有沒有符合那個評級，就是這樣，叫他告訴我們而已。

**主席：**

我相信和先生你可以會後書面回應，你可以看逐字紀錄，如果你不是百分百明白問題的話，你看看逐字紀錄，因為問題已問了幾次，我都覺得應該是清楚提了出來了，請你會後……

**和廣北先生：(普通話)**

可以。

**主席：**

……書面準確地回應這個問題，好嗎？OK。

**和廣北先生：(普通話)**

好。

**主席：**

各位，因為我們現在用的是內部商議時間，可以用到1時，我的權力範圍是容許我延伸會議的時間到1點15分，我現在宣布今天研訊的時間延伸到1時15分。

**涂謹申議員：**

主席。

**主席：**

是，涂議員。

**涂謹申議員：**

你打算延伸到15分，接着回來是大概幾點鐘？

**主席：**

不是，我現在告訴各位，現在排隊是第三輪，想提問的是兩位，涂謹申議員及甘乃威議員，我們.....

**涂謹申議員：**

不是，主席，因為我問過甘乃威，我和他起碼還有4輪要問的，因為那些問題。所以如果你到15分，我相信是問不完的。

**主席：**

因為我的權力就是，除非大家同意，是嗎？

**涂謹申議員：**

不是，我知道，主席，我只是告訴你，我希望你不要以為我們兩個問完就完，其實不是的。

**主席：**

我沒有這樣的假設。

**涂謹申議員：**

OK。

**主席：**

我不會作任何假設。

**涂謹申議員：**

好的。我所以.....

**主席：**

我只是說我的權利是到這裏，除非.....

**涂謹申議員：**

是，我知道。就是因為方便你去預計或者預測流程，我問一問你，如果是.....我擔心你可能原本以為1時15分完了下午不需要回來。

**主席：**

是。

**涂謹申議員：**

否則我建議，即.....

**主席：**

我不會預測或者以為，我只是告訴各位，因為一早已通告了，也是公開發表了我們的安排，大家知道的。所以說，如果涂議員認為1時15分做不完的話，到時候真的還有很多的話，那我們就下午繼續，這是一早就已經定了的。

**涂謹申議員：**

我知道。

**主席：**

嗯。

**涂謹申議員：**

主席，因為這樣……

**主席：**

是。

**涂謹申議員：**

因為甘乃威議員不在這裏。

**主席：**

嗯。

**涂謹申議員：**

他出去打電話。

**主席：**

是。

**涂謹申議員：**

但現在到我問。

**主席：**

是。

**涂謹申議員：**

似乎根據名單是這樣。我想告訴你舉個例，這是不是一個convenience……即方便的時間，可以有一個break，然後回來再問，是這樣的意思。但如果你說不是，我是很樂意問的，主席，是這樣的意思。

**主席：**

如果是這樣的話，其實現在也可以做到1時15分，如果真的還有很多問題要問呢，我一定讓你們問的。

**涂謹申議員：**

OK。

**主席：**

那就變成下午繼續了。

**涂謹申議員：**

好，好。

**主席：**

這個不是問題。

**涂謹申議員：**

行。

**主席：**

因為早就定好，安排了，也公布了的。好不好？

**涂謹申議員：**

OK。

**主席：**

但最重要就是法定人數要足夠，我們一定要有6位同事在此，我們才可以繼續，我想稍後……

**涂謹申議員：**

那我現在問，是不是到我問？

**主席：**

是。稍後……不是，我是說如果我安排會議，我只可假設每一位都可以出席，除非他特別提早告訴我，我不可以假設哪一位到，哪一位不到，這不是我的責任，是委員自己的責任。好嗎？請你開始問。

**涂謹申議員：**

好。主席，我問和先生就是文件W40(C) Item 59a, Item 59a。這是你們銀行自己內部稽核的主要發現，上一次甘乃威議員都問過一部分的。OK，我希望和先生……

**主席：**

副主席。

**黃宜弘議員：**

是。

**主席：**

不夠人數，請你留下一會兒，好嗎？(眾笑)

請繼續。

**涂謹申議員：**

或者……因為有時候大家去洗手間，要輪流去才行。

主席，我明白。就第6頁和第7頁，希望和先生看第6、第7頁。這裏的2.3就是說"中銀理財資料作推介的潛藏風險"，OK。它這裏在左邊的"稽核發現"，它就說"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"。OK，這裏就是你的內部稽核所發現的東西。好了，接着這個內部稽核部，即是中間那一行，就建議了，它建議就是說零銀部，即零售銀行部，"向前線重申監管機構的要求，在利用中銀理財系統資料找尋結構性存款的目標客戶時，必須確保符合金管局定義之'現有客戶'，以免出現違規經營"。

我要問一問和先生，很奇怪的是，它建議就是說你不要違規，但你可以利用中銀理財系統的資料來尋找一些結構性存款的客戶以進行推銷，這裏的意思是這樣。我想問和先生，你同不同意這樣的做法呢？即是你的前線員工經常要留意這個人有多少錢呢？按一按機看看，有了，尋找到了，這就是我的獵物，就是我的目標客戶，就去"益"他了。不過不要違規，但是可以這樣尋找這些客戶，量重要不要違規就行了，這樣尋找都可以的。你是不是同意這個做法呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，我非常不贊同把客戶稱作獵物，這是一個非常不好的說法。這裏面所提到的情況，我在上一次的聆訊中間也講過，這裏面提到3種產品，一個是金權寶，一個是疊寶存款，一個是零售的結構性存款。銀行推出的疊寶存款和零售結構性存款是不屬於《證券及期貨條例》受監管的產品，因此，在產品的推銷的中間是不存在cold call的情況，也不會發生，即便你使用客戶的存款的一些資料去進行推銷，也不會產生違規的狀況。但是，這裏面有一個產品是叫做金權寶，這個產品在稽核的時候是推出不久的，如果我沒有記錯，應該是在02年5月份在中銀香港的分行裏面推出，這個稽核報告是在05年，稽核期間是在05年的3月和4月。所以，稽核報告裏面明確提出來，包括金權寶、疊寶存款和零售客戶存款的這些，對目標客戶進行推銷呢，要特別關注這種所謂cold call的問題，銀行不可以主動向非現有客戶介紹、推薦產品，.....

**涂謹申議員：**

主席，我問.....

**和廣北先生：(普通話)**

.....原因在於.....

**涂謹申議員：**

主席，我希望和先生明白.....

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

.....我的重點在哪裏，不是它是不是cold call，我意思是說，總言之你要整天盯着別人有多少錢，他一有錢到期，他就是你的目標客戶了。你贊不贊成這樣的做法？我不是說cold call，那些是你原本的客戶，如果不是原本的客戶，他怎麼會在你系統裏面有錢你會知道呢？你就是知道他有錢，定期到期了，於是那些就是尋找了，使用系統找這些目標客戶來推銷結構性存款。你是不是都同意這樣做呢？我就問這個問題，我不是問你cold call，cold call就違規了，是不是？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，這裏面指的不是用有關的信息向客戶推銷結構性產品，這裏面指的是疊寶存款和零售結構性存款，這個是不屬於《證券及期貨條例》所監管的這種產品。.....

**涂謹申議員：**

主席，我不是說.....

**和廣北先生：(普通話)**

.....中間有一條.....

**涂謹申議員：**

.....合不合規，主席，我明白你的.....我不是說合不合規，而是你是否基本上都同意，就是總言之經常盯着有多少錢到期，然後就向他推銷一些結構性存款。你是否都同意？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，客戶存款到期的時候，有必要做進一步的安排，譬如講做進一步的存款安排，所以在這個時候根據客戶存款到期的信息，向他推介疊寶存款和零售結構性存款是沒有問題，是正當的，也是幫助客戶理財的做法之一。

**涂謹申議員：**

主席。

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

零售結構性存款在你的定義裏面包不包括迷債這類呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，不包括。

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

為甚麼不包括呢？譬如你心目中，零售結構性存款，你舉多些例子給我聽是包括甚麼，但卻不包括迷債，為甚麼？這個字如何解釋？是否在你內部有一些章程或指引寫明零售結構性存款不包括迷債或相關今天我們調查的那些，有沒有這些東西？它包括甚麼、不包括甚麼，請你詳細解釋好嗎？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，迷債是包括在結構性票據和債券這一類的產品中間，是不包括在結構性存款裏面。

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

那麼你認為結構性存款，有些甚麼可稱為你心目中的結構性存款呢？結構性存款啊，如果是定期，定期就不是結構性存款，對吧？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，首先，結構性存款是一個存款產品，而不是一個票據或者債券。結構性產品會和市場的一些金融產品掛鈎，在這個掛鈎的情況下，客戶面臨的是一定的利率上面的風險，結構性的存款是不會存在客戶嚴重損失本金的狀況。而雷曼的迷你債券，它跟結構性產品的最大的不同，就是如果其中一個信貸掛鈎的主體發生問題，可能客戶會遭受嚴重的損失。

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

主席，我想問和先生，你有沒有一些內部文件是指出這個所謂零售結構性存款是包括甚麼、不包括甚麼？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：**(普通話)

主席，再有一條，結構性存款是中銀香港的存款，是中銀香港的信用風險。

**涂謹申議員：**

主席，我再問多一次。

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

你能否出示一些文件，證明零售結構性存款是包括：就是1、2、3、4、5、6、7、8、9、10，而不包括1、2、3、4、5、6、7、8、9、10。即它有一個定義可能是包含些甚麼，不包含些甚麼，有沒有一些這樣的內部文件，而不只是你口講？因為你有很多員工，不是個個都像你這麼厲害的。

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：**(普通話)

主席，我可以回去看一看有沒有這方面的指引，然後向委員會提供。

**主席：**

好的，會後提供。

**涂謹申議員：**

好的，主席。

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

我想問，換句話說，你心目中，迷債是不可以的，你的前線員工用中銀理財系統資料看到別人譬如是一些定期到期了，然後就去向他推銷，是不是這樣的。是不是這樣？

**主席：**

和先生。(計時器響起)

**和廣北先生：(普通話)**

主席，cold call是不可以的，證監會、監管機構對cold call有明確的規定。

**涂謹申議員：**

主席，我不是講cold call，我是說現有客戶，現有客戶，是你好幾十年的客戶，但是你容不容許他看中銀理財系統的資料，然後向他推銷迷債？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

對不起，我.....

**主席：**

或者再.....你是不是不明白問題？

**和廣北先生：(普通話)**

我沒有專注，對不起，剛才。

**涂謹申議員：**

不要緊，對不起，我再說一次。

**和廣北先生：(普通話)**

嗯。

**涂謹申議員：**

我不是說cold call，是現在客戶，現有客戶，很久的了，你准不准許你的員工，前線的員工從中銀理財系統資料中看看誰的存款到期，然後就向他推銷迷債的產品？或者這些結構性的，你叫甚麼信貸掛鈎產品，我先不跟你爭論那個定義。准許的嗎？他從中銀理財系統資料去找出那些人來做。

**主席：**

涂議員，你現在是否討論存款客戶及現有客戶的問題？

**涂謹申議員：**

不是，你聽我說，我的意思是，我的關鍵就是利用這個系統去找一些人。

**主席：**

我明白，你說利用那個系統，他不會可以在裏面找出那些客戶他去跟蹤的，是不是這個意思？或者去跟進的？

**涂謹申議員：**

來去跟進……

**主席：**

去推銷他的產品的。

**涂謹申議員：**

是的。

**主席：**

我想你要用直接一點的問題讓他回答你。

**涂謹申議員：**

不，我是直接的，我就是問他，他容.....

**主席：**

因為我相信他不太明白你的問題。

**涂謹申議員：**

OK。

**主席：**

我相信你或者直接一點問，是的。

**涂謹申議員：**

現在你們中銀有一個叫中銀理財系統資料，是可以知道他的存款等各方面的狀況。你會不會容許你的前線員工去看，利用這個系統來找出一些客戶，適合的客戶，向他推銷迷債？

**主席：**

和先生。

**涂謹申議員：**

或者以你所知，有沒有發生過這個問題呢？

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

主席，根據監管的規定，對現有的客戶是不禁止進行cold call的。至於我們的員工是不是通過叫做財富管理的這個系統去進行相關的查尋，然後根據這些查尋去接觸客戶呢，這個具體的情況，是不是使用了這一個系統，我並不是特別的清楚。因為這個系統是專門針對理財客戶所設立的系統，大量的客戶並不一定在這個理財客戶的系統裏面包括。但是，我回去可以進一步的瞭解情況，向委員會.....

**主席：**

好的，請你會後再提供這些資料。

**涂謹申議員：**

主席，一句而已，很簡單。

**主席：**

是，涂議員。

**涂謹申議員：**

因為你真的……我希望和先生到今天真的要瞭解一下，因為其實眾多的投訴，包括甘乃威議員所講，我們引述的八千多個客戶投訴，很多告訴我們說其實他真的是做定期存款的，然後你前線的同事，我沒有懷疑他的動機不好，或者想客戶倒霉，當然不是這樣。但當時他真的，客觀地，那些投訴就是說他真的見到他存款到期了，然後就說有這些迷債，就向他推銷。所以他們的抱怨，即你們的客戶的抱怨就在這裏，變成你老是看着我有多少錢就向我推銷這個東西，你可能是好意也說不定，可能你覺得利息低，這個東西有利息，但變成他事實上是這樣的話，是這樣做的話，他就覺得你好像老是看着他，然後就推銷，變成有一個他們覺得不妥當的地方，就是這樣。

**主席：**

和先生。

**和廣北先生：(普通話)**

涂議員剛才講到的情況我可以理解，因為雷曼事情爆發了以後，對很多的客戶造成了很多困擾、損失，所以這樣的提法我是可以理解的。

**主席：**

各位，現在還有兩位，甘乃威議員及梁國雄議員。

梁議員，你是不是就是剛才那張問題紙的問題？

**梁國雄議員：**

我有很多問題。

**主席：**

是不是就是這張紙的問題……

**梁國雄議員：**

很多問題。

**主席：**

如果是，剛才已經叫證人會後書面回應了，已經說了，你就不可以再用這張紙來問的。

**梁國雄議員：**

哦，行。

**主席：**

因為剛才已經處理了。

**梁國雄議員：**

是，知道。

**主席：**

現在我們處理的是時間問題，因為剛才大家似乎都可以做長一點，我說做到1時，大家沒反對我延長到1時，也用了內部商議的時間。所以現在這樣的話，證人就可以留下到2時，因為我剛才問大家，大家似乎都同意延長時間，因為我們有3個安排，現在選擇了第二，即中間的安排。如果2時真的不行的話，因為我剛才是不用下午的時間，那就要另外處理了。

**涂謹申議員：**

主席。

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

主席，你想我們現在這樣在公開會議討論抑或在閉門會議討論稍後的安排？

**主席：**

我要看問題，因為我現在要通知證人。

**涂謹申議員：**

是。

**主席：**

不要緊的，如果真的沒有完，我再安排其他日子也行，因為剛才是用了另外一種安排，而不是說12時半停止而下午再繼續的那個安排。

**涂謹申議員：**

不，你甚麼時候這樣安排過，主席？

**主席：**

不是，我們內部有通知……你們同意了。

**涂謹申議員：**

不是，你通知就是說……

**主席：**

是的。

**涂謹申議員：**

……如果你的問題恰巧還差少許，你就做到2時。

**主席：**

是的，是的。

**涂謹申議員：**

但現在不是嘛，我還有很多輪，我和甘乃威、梁國雄都是。

**梁國雄議員：**

我有一個……

**涂謹申議員：**

而且下午你已經出了告示說2時半之後回來嘛，主席。

**主席：**

如果是這樣的話，我只能早一點停止，讓證人、大家去吃午飯，然後再回來。

**涂謹申議員：**

所以，主席，我覺得、我覺得……

**主席：**

所以我現在問一問大家你們大約有多少東西要問？

**涂謹申議員：**

主席，我覺得對任何人都要公道，因為第一，我們因為6個人就夠quorum。

**主席：**

是的。

**涂謹申議員：**

我們可以有時出去洗手間、打電話、覆機或者甚麼都可以，做一些其他東西，因為有時要有這個break，但是證人他都是一

一直在這裏，你老人家也是困難，因為可能去洗手間，要一個break.....

**主席：**

我不需要去的。

**涂謹申議員：**

你不需要，那你厲害，你是超人了。(眾笑)

**主席：**

因為我剛才問過了.....

**涂謹申議員：**

所以我覺得，而且你記住.....

**主席：**

噃.....

**涂謹申議員：**

.....我們由9時多，老實講，你去到1時，人體的需要可能都要吃飯的，是吧？我覺得，主席，現在是不是適當的時間，2時半回來再問呢？

**主席：**

我就說，剛才就說了，所以我說現在停止，2時半回來，不過我要肯定有足夠的法定人數，剛才問過就說可能不夠。不過不要緊，如果不夠人數就不是我的責任，是委員的責任，我已說了。

**涂謹申議員：**

不是，主席，如果譬如有些同事真的不行，那我們就安排其他日子好了。

**主席：**

是的。

**涂謹申議員：**

是了。

**主席：**

所以我剛才已問過，他們有些真的不行，但因為沒有預早告訴我，即沒有預早通告，所以我說如果他們不出席不是我的責任，是有通告了……

**涂謹申議員：**

我知道。

**主席：**

……如果不出席是委員自己的責任。我現在宣布暫停會議，我們下午2時半回來繼續。在這段期間，請證人不要與其他人士討論你的證供。稍後2時半我們繼續。

(研訊於下午1時06分結束)