

# 立法會

## 研究雷曼兄弟相關迷你債券及 結構性金融產品所引起的事宜 小組委員會

---

---

第三十七次研訊的逐字紀錄本

日期： 2010年5月11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

劉慧卿議員, 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

陳茂波議員, MH, JP

陳健波議員, JP

梁美芬議員

梁家驩議員

葉偉明議員, MH

葉劉淑儀議員, GBS, JP

### 缺席委員

湯家驊議員, SC

劉秀成議員, SBS, JP

## 證人

公開研訊

渣打銀行(香港)有限公司  
執行董事及行政總裁  
洪丕正先生

渣打銀行(香港)有限公司  
個人銀行業務主管  
禰惠儀女士

# Legislative Council

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

---

---

Verbatim Transcript of the Thirty-seventh Hearing  
held on Tuesday, 11 May 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 Emily LAU Wai-hing, 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

Hon Paul CHAN Mo-po, MH, JP

Hon CHAN Kin-por, JP

Dr Hon Priscilla LEUNG Mei-fun

Dr Hon LEUNG Ka-lau

Hon IP Wai-ming, MH

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

### **Members absent**

Hon Ronny TONG Ka-wah, SC

Prof Hon Patrick LAU Sau-shing, SBS, JP

**Witnesses**

*Public hearing*

Mr HUNG Pi-cheng, Benjamin  
Executive Director & Chief Executive Officer  
Standard Chartered Bank (Hong Kong) Limited

Ms HUEN Wai-yi, Mary  
Head of Consumer Banking  
Standard Chartered Bank (Hong Kong) Limited

**主席：**

各位早晨。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"的第三十六次公開研訊。我們歡迎渣打銀行(香港)有限公司(以下簡稱"渣打香港")的兩位證人再次出席小組委員會的研訊，他們分別是執行董事及行政總裁洪丕正先生及個人銀行業務主管禰惠儀女士。

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

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

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

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

我想再次指出，基於小組委員會的職權範圍，小組委員會的工作並非跟進個案或協助個別人士追討損失。因此，各位委員應避免在研訊中就個別個案的細節跟進，或要求證人就個別個案回應。委員在每次研訊中，均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，就着向渣打銀行(香港)有限公司取證的研訊，委員應自行決定他們有沒有任何利益需要作出申報，以及以書面作出申報。

就此，甘乃威議員及黃定光議員已作出書面申報，他們在渣打香港均有開立戶口。此外，在上次研訊時，湯家驊議員及李慧琼議員亦曾作出口頭申報，他們在渣打銀行均有開立戶口。我和洪丕正先生都是機場管理局的董事會成員，因此我亦認識洪先生。陳健波議員亦表示，他和洪丕正先生都是保險業諮詢委員會成員。

我現在宣布今天的研訊開始。

小組委員會將會繼續就渣打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向兩位證人取證。小組委員會在上次研訊時已就渣打香港發售有關產品前的預備工作向證人取證。倘若委員並無進一步跟進，就可以開始關於"員工培訓"、"認識你的客戶"和"銷售過程"方面的取證，請大家留意。

洪丕正先生和禰惠儀女士，小組委員會已同意由渣打香港的合規及審核部主管溫卓勳先生及路偉律師行合夥人林文傑先生陪同你們出席研訊。請注意，溫先生和林先生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)，但證人可向他的法律顧問尋求簡短意見。

由於洪先生和禰女士在之前出席研訊時已宣誓，所以今天你們會繼續在宣誓下作供。

我想提醒各位，你們將會有10分鐘時間向證人提問和讓證人作答。委員如想就某份小組委員會文件的內容向證人提問，應指明該份文件的編號以及段落，以方便證人及其他委員參考該份文件。

此外，為了善用研訊時間，請委員的提問盡量精簡及具體，而證人亦須明確及切實回應問題。委員無須再三向證人追問同

一問題。另一方面，證人亦不須重複已講過的說話或大家已知悉的背景資料。無論證人或委員，須在主席示意後才可發言。

委員提問時，應清楚指明由哪一位證人作答。如果證人在回答問題之後，認為有需要由另一位證人作出補充的話，請證人先向我提出，然後我會決定是否讓另一位證人發言。

在5月7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，涂謹申議員、詹培忠議員和陳健波議員。

洪先生，我想開始今天的提問及先問第一條問題。

根據證人陳述書，即文件W30(C)第21.1段，2008年6月2日，雷曼的信貸評級被下調；6月4日，渣打香港收到雷曼的"official feedback"，並隨即在6月5日起擱置銷售所有雷曼ELN。請問洪先生，雷曼的"official feedback"以甚麼形式發出？其內容重點是甚麼？洪先生。

**渣打銀行(香港)有限公司執行董事及行政總裁洪丕正先生：**

主席，當其時6月3日，銀行去信雷曼兄弟，6月4日雷曼兄弟以書面回覆渣打銀行。書面內容主要是說雷曼亦有與標準普爾評級公司聯絡，亦確認了它們當其時的資本比率是充足的，這個評級亦只是downgrade到single-A的評級，希望令銀行不會有太大的擔心，亦希望能夠容許產品繼續銷售，這就是大致的內容，是書面的回覆。

**主席：**

洪先生，你的意思即是說，你有直接與雷曼確認有關資料，事實上就是這一點，是不是？

**洪丕正先生：**

是，它們有書面回覆我們。

**主席：**

即是6月4日當天。

**洪丕正先生：**

是。

**主席：**

那麼，你們作出一個決定，你跟它們聯絡後拿了一些資料，那你有沒有把雷曼方面這個official feedback通知貴行的雷曼ELN的客戶呢？有沒有直接通知他們？

**洪丕正先生：**

主席，就這方面的資料，我們是沒有通知客戶的。我上次曾經都嘗試解釋過一次，就是因為這些是close-end的product，而close-end的product最重要的程序，就是在銷售產品的開頭要完完全全地披露所有需要披露的風險。在指引上，我們是沒有需要向客戶透露這些消息。

**主席：**

因為上一次洪先生出席我們的公開研訊時，你回應我們的問題說，如果顧客想離場的話，如果他提出的話，你們會盡力協助，你是這樣說過的。所以，我今天要問得很清楚，如果你說，即開始已告訴他，他買的時候已告訴他，現在沒有需要一定是每次有特別消息都要告訴他，你認為是沒有需要的。但是，他如何知道.....這些消息是如此重要，而且來得這麼突然，他沒有機會作一個決定是否向銀行提出要求讓他們離場，作這個考慮，這是不是你沒有給他們機會呢？這是甚麼原因呢？是誰決定沒有需要通知客戶呢？洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，當時我們都有考慮那個情況，而事實上，這個信貸評級的調低是一個公開的資料，是一個public information。再加上當時其實市況.....如果你看09年整個年份，其實，如果是看全世界頭15間金融機構，我想downgrade的個次，整體09年有差不多30個downgrade的個次，而在我們.....

**主席：**

這是說08年啊。



**洪丕正先生：**

Sorry，我是說08年。而在我們大部分的產品供應商其實都有做一個產品評級的下調。始終在這樣的環境之下，如果我們是過分地提供太多資料，而這些資料亦可能——作出一比較——可能導致比較恐慌性的行動，而可能令到他們的客戶作出錯誤的投資決定，這個亦是我們不想的。所以，我們始終在資訊方面和平衡客戶利益方面要取得平衡。這個就是我們當時的決定。

**主席：**

我想問洪先生的是，由誰人做決定不需要通知客戶這個如此重要的消息呢？是誰決定的？

**洪丕正先生：**

當時是財富管理部門的投資部決定的。

**主席：**

香港這邊抑或是總行那邊？GWM抑或是HKWM？

**洪丕正先生：**

是香港決定的。

**主席：**

HKWM。他們的原因就是，正如你剛才所說的，認為這是常常發生的，是嗎？

**洪丕正先生：**

正確，而……

**主席：**

但是……對不起……

**洪丕正先生：**

Sorry。

**主席：**

請繼續。

**洪丕正先生：**

而這個亦始終是一個公眾資料，這是其一，即投資者、客戶從這個public information的角度，是會得知道這個downgrade。而這個downgrade的過程，在指引上，亦在監管的程序上，都不需要每一個downgrade.....當其時，沒有一個downgrade是需要通知客戶。

**主席：**

剛才你說，你猜想客戶會從公開資料拿到這些消息，他自動會拿到，這些不是甚麼特別的東西，是否這個意思？剛才你提到一點，是嗎？

**洪丕正先生：**

這個評級的downgrade是一個公開的資料。

**主席：**

即他們會從公開資料拿到，對嗎？洪先生。

**洪丕正先生：**

是可以拿到，對。

**主席：**

還有，你剛才還說這個下調都是常發生的，他們不應大驚小怪，對嗎？你是否這個意思？

**洪丕正先生：**

我又不是叫客戶不要大驚小怪，而是在當時08年，事實上，因為市況是這樣的話，有大部分我們的產品供應商，以及有很多leading的財務機構，其實在08年的過程中都有downgrade，亦有很多公司可能不止downgrade一次。而事實上，downgrade了之後，它是去到single-A的評級，而single-A的評級是等同當時渣

打銀行自己本身的信貸評級，即是說，如果你以信貸評級的角度來說，你放錢在任何一個single-A，等於放錢在渣打銀行，那信貸評級的風險在當其時是一模一樣的。

**主席：**

洪先生，你們在6月4日收到雷曼的official feedback之後，翌日你們已經擱置銷售所有雷曼ELN。這是否一個重要的決定？

**洪丕正先生：**

主席，這個在我們的角度來說，是一個保守的決定。我們不是永遠地擱置的，這是暫停銷售，讓我們繼續monitor那個situation，這是一個比較上稍為保守的決定。

**主席：**

有沒有文件證明這個只是暫時下的決定，不是永久性不再售賣這類產品，有沒有文件可以證明到？洪先生。

**洪丕正先生：**

我回去要看看。

**主席：**

可否書面給我們？

**洪丕正先生：**

可以，可以。

**主席：**

我想繼續問一問，根據你們的Group Code of Conduct，你是這樣寫的，有關"Treat customers fairly"這方面，即對客戶要公平，如果我翻譯的話，不知你們的翻譯是否這樣，英文就是"Treat customers fairly"，這個規定，在你的陳述書文件W30(C) Item 15，即項目15之下的附件Annex 9第7頁第6點，你們銀行必須 —— 是這樣寫的 —— "keep customers appropriately informed before, during and after the point of sale"。雷曼的official feedback屬於重要資料，渣打香港如果不通知客戶的

話，其實是否違反了你們自己的Group的決定，集團的決定？洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，"Treating customer fairly"其實有幾個角度，最重要的角度是不能夠有不同的資訊給不同的客戶，如果有一個資訊給一個客戶的話，要提供同一資訊給所有客戶，這是"Treating customer fairly"的其中一個精髓。

另外一個是，這個資訊，我們亦重申過，這是一個public information，這是公開的資料，在市場上是有public access to這個資訊的。

第三點是，銀行始終都要平衡甚麼資訊為之適合提供給客戶，過多的資訊亦可能會導致客戶作出一個不必要或錯誤的選擇，這個我亦不想，因為影響的客戶羣可能更多，因為當其時，我剛才說過，有30個個次，如果我將每一個產品、每一個institution去講的話，其實市場上，當時，我想宏觀一點(計時器響起)，整個市場在債務.....當其時都有少許恐慌性拋售，直到雷曼發生之後。其實這些資訊亦有危險、風險存在，這方面我們始終要作出一個適當的平衡。

**主席：**

洪先生，其實當時，即使是9月10日之前，有一段時間已經可以說市場對這方面的關注已經提升得很快，英文叫escalation，增加得很快，大家已很緊張了。而你一收到雷曼方面的正式消息，即official feedback之後，便立刻開會，立刻停止銷售所有雷曼ELN，這是一個重要決定。你說回去後會給我們一些資料，當時有甚麼紀錄文件會提供給我們，但這個重要決定，你是否有給你的客戶機會做一個選擇，是否要提出要求銀行方面幫他安排離場這項工作。這樣其實對客戶來說，是否你沒有根據你們的指引，即after.....即銷售之後，在售後方面提供足夠資訊給他們，你卻說這不一定是重要資料，根本你認為在public domain，從公開資料都可以拿到的，大家在報章上都會看到，或從其他渠道都看到，便認為這樣已有足夠資料給客戶，而不需要你們主動地去將這些消息通知客戶，是否這個意思呢？洪先生。

**洪丕正先生：**

我想，主席，如果客戶從這些公眾資訊需要銀行幫他去做一個離場的工作，銀行是會盡量配合去幫他離場的。但是，這個資訊加上所有不同的資訊，其實我們是用同一個尺度、同一個標準去做，我們當其時亦有決定暫時停賣另類的相關產品，是屬於另一個產品供應商的，當時我們的做法是一模一樣的，這亦是以同一個準則、同一個指標去做的。

**主席：**

好。副主席。

**黃宜弘議員：**

多謝主席。我想問一問證人，有關陳述書W30(C)第30.1段，該處表示渣打銀行並無特別針對雷曼ELN而向銷售人員提供講稿。請問洪先生，銀行既然已將雷曼ELN列為最高風險的投資產品，為何不向銷售人員提供講稿，讓他們可較容易掌握需要向客戶講解的重要資料？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我們雖然沒有一個特別的講稿去銷售雷曼的股票掛鈎，但我們亦有兩方面的資料。第一方面，最主要就是從我們的Investment Product Sales Process (IPSP) —— 這是我們在書面上有陳列的 —— 當中有列明我們需要做些甚麼，包括認識客戶，包括要做風險評估，包括要解釋產品的細節、風險的披露，以及所有associate的cost等，都要披露。

而在培訓方面，我們亦有很多，每星期都有小組培訓，我們獨特有一批投資顧問，去幫每一個前線員工做training。Training material也是用那些information pack，是用提供給客戶的資料文件，用那份document去講解產品的細節和風險披露。我覺得雖然沒有一個講稿，但我們亦有很多不同的教材、文件去教前線員工怎樣做。

**主席：**

副主席。

**黃宜弘議員：**

是。主席，我想看看銀行方面，不知道有否將銷售的過程錄音？如果沒有，而銷售人員又沒有講稿，銀行如何確保每一個銷售人員向客戶講解產品時，不會遺漏重要資料或者出現一些不一致的情況呢？

**洪丕正先生：**

主席……

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

……當時的銷售過程，絕大部分 —— 我想是九成 —— 會在分行進行，是面對面進行的。而面對面進行的銷售過程，當其時是不需要進行錄音的過程。但是，我們有兩方面去確保前線員工做足風險披露：一方面是預防性，另一方面是監管性。

在預防性方面，最重要的始終是員工的培訓，他們每項培訓都要做一些整體的考試，每一年我們會有兩次去每一間分行進行突擊的 sample quiz, spot quiz 前線員工是否熟識甚麼叫作 mis-selling, 有甚麼需要的程序要做。這個每年有兩次，每一次到每一間分行做抽樣調查，這些通常比較上是預防性的措施。

在監控方面，我們亦有幾個方面。首先，每一宗成交，我們每一天都有百分之百的文件的 double confirm, 這些文件的 double confirm 可能由一名分行副經理進行。有很多程序上的事情，例如有否做一個 appropriate 的風險問卷？如果他是不適合的話，程序上有沒有做多些程序？65歲以上的又有沒有找一個 second checker？這些在程序上我們是需要的，我們從文件上有一個確保。我們亦有後勤員工去測試，去 ensure 這些副經理有做百分百的 document check。其實亦有 audit, 亦有 assurance。其實，我們的配套是在銷售之前有做預防性的措施，銷售之後亦有監

控的措施，希望能夠確保前線員工在產品銷售的過程中，風險披露要做得好。

**主席：**

副主席。

**黃宜弘議員：**

主席，我想問一問在2006年8月至08年6月期間，銀行的銷售員有沒有跟你們說，因為他們沒有講稿，所以在推銷方面覺得有些難度呢？或者可否介紹一下，即主要的問題是，你們有沒有推銷員向你們反映說因為沒有講稿而令他們的工作增加困難呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我們在培訓方面採取的框架，是希望以我們20多位投資顧問，這些投資顧問專責去做小組的培訓，平均來說每一名投資顧問會map去3間分行，大約是15名前線員工。這些投資顧問每星期會去每間分行，作為一個小組的培訓、小組的討論。過程中亦有可能進行一些模擬的role play，可能你做客人，我做推銷員。從這些小組，他們的互動性及發問問題的機會是能夠容易直接解答。在這個模式下，很多時如果前線員工有任何問題的話，可以隨時問這些投資顧問。而這些投資顧問是很富有經驗的，他們入職最少有7、8年，在投資產品方面具有豐富的經驗。這方面來說，我希望在培訓方面做得好一點，這亦是一個比較互動的教學方式，令前線員工明白產品。

**主席：**

副主席。

**黃宜弘議員：**

是。主席，我想問一問，證人陳述書W30(C)第43.1段表示，只有有關人士(即Relevant Individuals)才可銷售雷曼ELN。我想

請問洪先生，在銷售過程中，這些有關人士可否向客戶提供投資意見(即 investment advice)，抑或只可提供投資資料(investment information)呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我們的Relevant Individuals當然需要合資格，要"考牌"的。我們的銷售模式是用一個investment information的模式，而不是一個investment advice的模式，即是說，我們在銷售過程中是提供不同的產品類別，以及不同的產品可以讓他有一個possible investment choice，而不是有少許advisory，可能說"這隻吧，這隻我覺得前景會好的"，或者"這隻可能不好的"，我們是不會做這方面，所以是後者。

**主席：**

副主席。

**黃宜弘議員：**

好，多謝。我沒有問題了。

**主席：**

甘乃威議員。

**甘乃威議員：**

主席，我要問的是W30(C) Item 16，有一份稱為"Your Personal Financial Profile"的文件，上一次洪先生也有提到這份文件。

看到了吧，洪先生？

**洪丕正先生：**

行。



**甘乃威議員：**

OK。我想問洪先生，這份有關客戶風險評估的文件，我看到這個叫做簡單的版本。這個版本，是否所有客戶都必須在購入ELN之前填寫這份問卷？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，是正確的。在他簽署那個產品的deal close之前，他應該做了一個suitability assessment這個profile的。

**甘乃威議員：**

即是……

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

……如果他在成交之後才被邀請填這份問卷的話，你們的職員是否已經違反了有關的指引？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

我補充一點，主席，就是如果這名投資客戶已經有一個valid的suitability，即是曾經做過一個suitability，而這個suitability test是在一個12個月的有效期之內，前線員工是需要問該名投資者有否更改其suitability問卷內的問題。如果沒有的話，他們便無須從頭再做一次。這depends on他有沒有一個依然有效的suitability test。

**甘乃威議員：**

OK。

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

在這份問卷中，第1、2、3.....第4頁有一些問卷的投資取向問題。我想問一下，譬如第3條及第5條，在第3條，如果客戶剔取了"我倚賴投資來應付目前的收入需要。我會定期提取部份投資來補充收入。"،如果他有剔取第3條的話，他是否會不適合購買這個有關ELN的產品？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，這份問卷大部分的問題，其實都有很多不同的condition，要連起來才可以得出一個答案。不過，以我所知，如果他剔取"我需要倚賴這項投資的收入來作income的supplement"的話，應該是屬於不適合的，如果以ELN來說。

**甘乃威議員：**

OK。

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

另外第5條，同樣地，如果他剔取.....因為那裏有2、4、6.....有7個選擇，是否只有剔取"我可以在1年內承受約15%或以上的虧損"，即他可以承擔這個風險才適合購買ELN的產品，而他剔取其餘6項，包括譬如"到時獲享資本或本金保障的投資"，即他要保本了，或是他"只可接受最多13%的虧損"這一大堆，如果他

剔取這幾種的話，他都是不適合。只有一種，就是他剔取"15%或以上的虧損"，他才適合購買ELN的產品？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，或許我要解釋，我想是要客戶填寫全部9條問題的答案，從這些答案會羅列一系列適合他考慮的產品，而非從一兩條問題可以定出來，有可能是幾條問題加起來才能決定這個產品會不會列明是適合他考慮的投資產品。

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

洪先生，若是這樣，你這份問卷不就有誤導性了？因為很清楚，其實客戶是告訴你"我只可以承受13%以下的虧損"，或者"我是要求保本的"。如果我很清楚在第5項告訴你"我承受的風險只可以是13%或以下的虧損"，而你這隻產品本身是可以損失全部的投資金額。他如此清楚的取向，單從這條問題，便已經告訴你，他不適合購買這隻產品，但你又賣給他。你剛才說你要把整份問卷的內容加起來，那麼，這份問卷本身的設計是否一個陷阱，令人買了你的ELN產品、這樣高風險的產品呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，以我所知，如果一名客戶揀選了"13%或以下"的話，ELN的產品是不會列出來作為一個可考慮的投資產品。當然，如果客戶依然覺得這系列的產品不符合他，他可能會去詢問，或者他有朋友需要介紹這隻產品，可以考慮的話，我們都有一個可能性會向他解釋。但是，我列出來的話，我一定不會列ELN這個產品。

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

若是這樣，你有多少有紀錄的資料可翻看……即如果他已選擇"只可以接受1年之內虧損13%或以下"的情況，他已向你們銀行講明，但你們銀行仍然向他銷售這隻ELN產品，這個紀錄你有沒有呢？究竟佔你的客戶羣多大的百分比？而你有沒有紀錄證明為何仍然向他銷售這些產品呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我沒有一個specific的13%。不過，我有一個整體的不suitable的比率。整體在我們2 200隻的outstanding的雷曼股票掛鈎，total有11%，百分之十一，是classified as不suitable的。

**甘乃威議員：**

你所說的，因為我看到……

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

主席，我剛才看到有……即在他的證供中，53.1段說有2 234名客戶，你是說在這個數字上有11%是你們看過，認為他不適合購買這隻產品，而你又賣了給他的，是嗎？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，在程序上，客人也有可能已經是.....可能是進去分行也好，或從不同的角度也好，得悉了可能是股票掛鈎票據這種系列，在過程中，他們亦可能繼續去選擇這個產品。當有選擇這個產品的情況下，我們在這個表中，在我們的第3個section中，即page 6，在後面，我們需要向客戶再次解釋，就是說我已經跟他go through了這個產品，"本人確認，完全明白和接受所選的產品不適合本人，而這是我本人的決定"。我們有需要加入這個process去告訴客戶：這個產品其實不在你羅列出來的適合產品的系列之內，你需要確認我想去購買這個產品。這個程序是要加進去的，如果這個產品是不適合的話。

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

主席，我剛才提到的問題是，我想洪先生確認他有2 234名客戶，根據他們的統計，有11%是不適合的，即如果按風險配對他是不適合的，而他們又賣了給客戶。這是第一個問題。

第二，在這11%中，他主要是甚麼方面不適合呢？可否詳細解釋有關的分類為何？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我確認在2 234隻中有11% classified為"不適合"。至於它們在哪一方面、哪一條題目令它不適合呢？我暫時沒有這個數據，但可能是有幾個不同的combination也不足為奇。

**主席：**

甘議員。

**甘乃威議員：**

可否會後向我們提交這方面的資料，有關分類、有關不適合的客戶羣而又購入了這隻產品？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

可以配合的。

**主席：**

會後提供資料吧。

甘議員。

**甘乃威議員：**

主席，有關這個所謂不適合的客戶羣，究竟這些客戶羣在今次的安排上(計時器響起)現時是否已經得到和解還是怎麼？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，不適合與否，其實最重要都是要回看當其時的銷售過程，當其時客戶為何會選擇該產品、當時前線員工有否清楚列明該產品的風險，以及有否向客戶解釋該產品是不適合的。這跟賠償與否是兩回事。

**主席：**

接着是涂謹申議員。

**涂謹申議員：**

主席，我想與洪先生研究一下，其實上次與今次，對很多同事，你的回答裏面說，當時雷曼的評級譬如下降至single-A，你

說這個資訊如果不小心告知客戶，會令他們更驚慌或賣錯東西，或會埋怨你——我這樣想吧——還有要小心平衡發放這些資訊，讓他們可以作出好的投資決定，已說了多次。

主席，我想問問洪先生，我就這樣想，有兩個情景。情景一，因為這個降級，是你所謂眾所周知，即是public information，如果客戶根本知道這資訊，而你銀行又多走一步，中性地表達，告訴他，其實他應該不會怎麼受影響的。但第二種情況是，客戶並非人人都像你們那麼專業，經常盯着市況，盯着那部機吧，甚至可能他們要公幹一段時間或出外"嘆世界"，根本都不看這些東西，回來後不知情，因為downgrade是某一個時間宣布，他未必會經常上去看。如果他不知道這資訊，而你很中性地表達給他聽，他便多了這個資訊，這樣是對他有損還是怎樣呢？所以，我不明白你說小心平衡的意思是甚麼。如果你跟他說"這隻產品快不行了"，你們銀行都不會相信吧，因為你說你們都沒有向雷曼追收借給它的貸款。那麼你告知他們多一個資訊，有哪方面是在這兩個情景中，或者你有否想到有甚麼情景會害了他的？如果作為一個.....你也希望客戶不要死、保住本錢，或者可以保得多少percent是多少percent，他們繼續是你的客戶，對嗎？或者叫caring，關心你的客戶，或者令他可以做到自己的、好的投資決定。你能提供這個資訊給他，對他們有何害處呢？為甚麼你屢次強調要小心平衡，邏輯在哪裏呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，首先，這個調低的信貸評級，調低之後依然是single-A，即是當其時是等同放存款在渣打銀行的評級是一樣的，這個自己本身的水平，是否需要有一個反應呢？這是其一。第二，當其時並非單是雷曼一個個案，當其時亦有很多十多間不同的國際銀行受到評級，只是整體性，是否一個有少許過分的資訊令到投資者有過分的擔憂，亦可能恐慌性做了一些不同的投資決定呢？這就是我始終想表達出來的，當其時的環境就是這樣子。

**涂謹申議員：**

主席。

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

我很奇怪，洪先生，我都說是後者了，如果他本身知道，那便不會恐慌性，因為他知道了。如果他不知道，你告訴他，即很中性地表達便會恐慌性，你是否仍然堅持這種說法？即是說，他不知道，他無知，對這個資訊無知是更安全的，即一人活在無知裏更安全，因為不會恐慌，死了也不知道發生何事，你對你的客戶是否這樣呢？他活在無知裏，你覺得安心一點，因為他定一點，他不知道自己可以有多一個資訊，他本來可以多一個資訊去決定應否離場嘛，而你又盡力協助嘛。你其實怕他恐慌性，其中另一個原因是，有沒有一些原因是根本你不想他離場？或者甚至如果他多了這個資訊後，他知道原來downgrade至A，與渣打一樣："嘩，我之後也不要將錢放在渣打做定存了，走去另一間高於A的bank好了。"是怎樣呢？我不明白，我真的想不明白，多了一個資訊是否會害了他呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席.....

**涂謹申議員：**

我說的不止是雷曼，我是說其他任何那些也好，即如果你對客戶是好的，你不過是說一聲給他聽而已.....

**主席：**

等洪先生回答。



**涂謹申議員：**

抑或你覺得time，即時間，是很花時間，或者很危險，因為如果我很中性地告訴他們，我怎麼知道會不會在100名員工內有1人說錯了，"肉緊"得過了頭，他突然恐慌，那不就糟糕了！你在想甚麼呢？我真的想不明白，你們在決定的時候。

**主席：**

我相信洪先生明白你的問題。洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我相信銀行沒有一個特別的取向是想他們離場或不想他離場，這個始終是投資者自己要作出的決定。只不過當其時如果不斷地發放這些資訊，而自己本身downgrade之後，信貸評級依然是A，A在歷史上來說，其default rate只是少於0.08%的probability。始終我作為一間銀行，何時發放資訊，何時不發放資訊呢，這是當其時要平衡的一個決定。

**涂謹申議員：**

主席。

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

你記住，現在你內部已訂為F級，對嗎？尤其是剛才甘乃威議員問你引述的那部分，你自己回答說有11%一開始其實根本已不適合買這隻產品，現在還有一個很重要的轉變，你卻說成是："哦，由3A或2A跌至1A都很穩當。"這是其中一個看法吧。但是，多一個資訊，尤其是對那些本身已不適合購買的人，你要記住，我們平時談到這些risk、風險的東西，對不同的人會有所不同，譬如有些人根本覺得.....就算你現在決定6月幾號不賣，即使你再買.....再賣給他們，也仍有很多人願意賭的，大風大雨，譬如這幾天希臘被downgrade了，現在可能突然間一救市又回升這麼多了，對嗎？即不同的口胃有不同的，如果原本的那些有時不合口胃，那11%，尤其是這隻產品，他所說的不外乎幾樣東西而

已，issuers' risk又是它，如果發行人都"爆"了，甚麼也沒有了。如果掛鈎的兩隻，甚麼中人壽之類，"跌到阿媽都唔認得"，是這幾種risk而已，對他來說，那個product他買了，就主要只面對這幾種risk而已，對嗎？為何你也不跟他說一下呢？

**主席：**

OK，洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，也許我再重新多說一遍，它調低之後依然是一個很高評級的機構，夾雜在當時這麼多個不同的機構都在同一個scenario之下，過分的資訊亦始終有可能導致他.....尤其是有些可能在downgrade後，現在是沒事，或者可能現在評級回升了，如果當時他們可能是離場的話，他們可能會蒙受大的損失，如果他們沒有作出這個決定，這始終要視乎當時不同的機構，我們要做不同的評估。整體來說，我依然覺得當其時這個single-A的rating，一個public information，我覺得當時的做法是平衡了所有這些考慮。

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

主席，有一個很吊詭的問題是這樣的，因為現在沒有二手市場，只有雷曼自己購回，你是否確認這點？即你不會把它轉售予另一名客戶的，對嗎？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

我們會轉售予雷曼，或者雷曼可能有另類的客戶，我們自己本身則不會轉嫁給渣打銀行本身的客戶。

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

對了，那即是透過賣給雷曼，雷曼轉售予其他客戶。但是，即使雷曼自己downgrade至single-A，它托住價格，總不會太差的，否則豈不是買自己會死？你想想是不是這樣。所以，實際上你那些二手價，譬如上一次另一個case賣得出的，即使它是single-A，一downgrade都要托住的。即其實在那個相關時間，如果你告知(計時器響起)某些客戶，一定會多了一些人——我不敢說多少個——是會獲救的，即如果事後回看，對嗎？尤其是你不能排除有些原本不知道原來雷曼已downgrade了，對嗎？所以，實際上，本來可以救回多些人，只要你take your time，用一些時間，以及令你前線的人很小心地發放這個資訊，就可以做到了。那麼，那些人是否死得不值呢？

**主席：**

OK，洪先生。

**洪丕正先生：**

當其時的二手市場價格，除了信貸者本身的風險之外，很大程度上亦視乎當其時的市場，尤其是該兩隻或三隻股票的價格而定，所以，不能夠單從信貸者的評級而定。當然，信貸者評級亦對整體有影響，但當時到了雷曼"爆煲"時，其實過程之中，我們收到有需要我們去做二手市場離場的交易宗數，其實是不多的。

**涂謹申議員：**

主席。

**主席：**

涂議員。

**涂謹申議員：**

我只想索取一份書面資料……

**主席：**

好的。

**涂謹申議員：**

……因為向星展也索取過的，就是它的所謂二手市場，其實即是賣回給雷曼，他說是很少而已，我更希望他提供譬如多少宗，我不需要提到人名或客戶，那些完全不需要，只要多少宗及哪個月份，然後是甚麼價錢，我們好像未有這些資料，還是已有的呢？

**主席：**

還未有的。

**涂謹申議員：**

應該還未有的，我記得。

**主席：**

還未有。

**涂謹申議員：**

在哪個月份，這個也是相關的。

**主席：**

好的。可否提供這些資料，洪先生？

**洪丕正先生：**

可以的。

**主席：**

詹培忠議員。

**詹培忠議員：**

主席，從洪先生的資料所顯示，渣打銀行是一間世界級銀行，它曾經銷售21億元這類產品，有44隻。我想問一問，第一個問題是問洪先生，在這21億元中，在香港銷售的佔多少呢？還是世界性的銷售呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，這21億元是在雷曼倒閉時的outstanding的銀碼，這個單單是香港的一個數據。

**主席：**

詹議員。

**詹培忠議員：**

主席，那麼它佔全世界的比例是多少呢？即渣打所銷售的這類產品中，香港的21億元佔全世界的比例是多少？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

我沒有這個數據，主席。

**主席：**

詹議員。

**詹培忠議員：**

即是我們當洪先生沒有這個數據。換句話說，或許渣打在世界性其他地區沒有銷售，而在香港單獨銷售。我的問題是，為何要這樣在香港推銷呢？是否香港人較好賭、好騙些，你們容易下手呢？

**主席：**

這個我相信是要……

**詹培忠議員：**

即是問他是或不是。

**主席：**

……證人的評論。

**詹培忠議員：**

我不是評論，我問他為甚麼香港單獨有21億元，只是他沒有數字而已，其他世界性沒有，為甚麼？

**主席：**

對這方面的理解，洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我只能夠評論的是，當時這些股票掛鈎票據，ELN也好，ELI也好，在香港的市場來說，增幅是頗大的。我有一個數據，應該是證監會已披露的，不過那些是ELI，我記得是07年4月至08年3月這個年度，相比起之前的年度，即06年4月至07年3月，ELI上升，整個市場上升了56%，反映出其實當時在香港的市場，這類型產品的需求、反應是大的。

**主席：**

詹議員。

**詹培忠議員：**

主席，問題是，這是渣打自己本身的政策問題，還是受到證監會或金管局的影響而你們促進，令這些產品在香港市場更熱鬧起來呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，從渣打銀行(香港)的角度，我們希望有多方面不同的產品為客人提供選擇，由低風險至高風險。而事實上，整個時段，即06年8月至08年6月期間，雷曼的股票掛鈎票據產品佔我們整體個人銀行業務僅0.8%，在我們整體業務來說，其實不是一個很大的數目。

**主席：**

詹議員。

**詹培忠議員：**

主席，洪先生的答覆中曾經說過，它們44種產品一般都有風險評估，但是他亦說過雷曼這種意外是無可避免的。我的問題就是，你對你的產品的任何瞭解也好，評估也好，是否阻不了意外的事情發生？即是你評估多少都沒用，如果意外發生，你便承受不了、估計不到呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，其實議員說得正確的就是，雷曼的倒閉或整個金融危機始終是一個百年一遇的事件，我想全球大部分的金融市場、從業員或客戶，其實都有點不能意會，亦不會expect一些如此大型或如此規模的事件，這與產品本身的複雜與不複雜性其實沒有太大關係，因為始終這是等於一個普通票據，如果發行商倒閉的話，這個credit risk都是一個比較上不能預料的unexpected event。

**主席：**

詹議員。

**詹培忠議員：**

主席。洪先生，你這種說法，是否以後仍然有其他產品的發行商或擔保商有意無意的倒閉，因而令這些產品根本上不安全，以及你們對產品瞭解不足呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我想任何產品供應商都會有credit risk的存在，我想這次雷曼事件可能會令我們更加察覺、更加留意到相關風險是存在的。當然，在我們銷售產品的過程中，亦有highlight信貸風險此一行列的風險，但我相信經過雷曼之後，全世界的投資者都更加察覺這項風險是更加relevant的。

**主席：**

詹議員。

**詹培忠議員：**

主席，第二個問題。主體問題就是，洪先生的答覆提到，他的人客約有2 230個，他的總產品是21億元。換句話說，平均的人客大約投資90多萬元至100萬元，而他們的資料亦顯示以5類人客最多。我想請問洪先生，對這5類人客或他們的人客，有否逐一問他你可能會全部損失而客人仍然同意的呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

不好意思，主席，我不大明白那"5類人客"是.....

**主席：**

詹議員，或許再作解釋。



**詹培忠議員：**

即是從你們自己的資料，你們認為有5類人客是值得認購你們的產品，我最主要的問題是，在2 230個你們的人客中，有多少真的簽字同意，如果有意外他會全部輸光，他仍然會去認購你們的產品呢？你有否紀錄？全部。當然，我估計他們有給你們簽字，但你們有否特別聲明，如果你的損失平均會接近100萬元，會全部失去的，而他們仍然同意的，究竟有多少呢？你有何數據可拿出來讓大家看看呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我們在銷售每一個雷曼股票掛鈎的過程中，都要去go through那份資料說明文件，而資料說明文件中亦特定要解釋風險所在，而風險所在則包括我們有一個特定的四方格框着，寫着投資者有可能損失全部投資，這是我們在每一宗個案都有做的。

**主席：**

詹議員。

**詹培忠議員：**

主席，洪先生可否向我們提供，在他的2 230個人客中，真正有多少個自己知道會損失全部，還是僅是有損失，還是另有其他，因為他們的避免損失裏面"知道他的人客"方面，他太過籠統地誤導人客，令他的人客在過程中不知道有這麼大的風險。換句話說，我的問題是，有沒有證據顯示他們的人客充分理解這種風險呢？或不止100%，而是充分理解這種風險存在呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我們的前線員工的培訓指引有要求員工在每個銷售過程中都要解釋這個產品上面的風險，而上面的風險是包括完全損失他自己的投資的本金和金額的，這個我們是有做的。

**主席：**

詹議員。

**詹培忠議員：**

主席，現在的問題是，到頭來渣打大部分人客承受不了這樣的損失而作出抗議。洪先生可會承認他們銀行對人客瞭解不足呢？如果他們損失得起，輸了便各安天命。但是，他們現在的損失，大家都損失不起，他會不會認同他對人客瞭解不足？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我想(計時器響起)，始終在整個事件上，我們其實是理解客戶在投資上的損失的心情。而事實上，這也是一個百年一遇的事件，亦反映到不單香港，其實是全世界所有市場都預料不到事件。我只能夠重申，就是我們在風險披露的指引上是有清清楚楚列明，投資者有可能會在這票據上完全損失本金。這個是我們在責任上會做的，是應該有做的。

**詹培忠議員：**

主席，還有一個問題。

**主席：**

是，好的。

**詹培忠議員：**

洪先生，你對於部分渣打客戶所說"你渣打，我揸兜"的言論，你有甚麼評價呢？

**主席：**

你即是叫他做一個評論……

**詹培忠議員：**

即是人家損失了，它渣打還在，客戶卻"揸兜"。你知道"揸兜"是甚麼意思了吧？他的人客有這樣的感覺，你自己有甚麼感想呢？

**主席：**

我相信這是他個人的感受……

**詹培忠議員：**

是。

**主席：**

……我相信不是太適合，詹議員……

**詹培忠議員：**

不，他……

**主席：**

我們換一換話題，換一換提問，好嗎？你現在變成是間接要他評論自己的感受。

**詹培忠議員：**

不是，人家投資者有這樣的看法，那麼他自己有甚麼解釋呢？

**主席：**

你這是假設，你可否把它改成一個取證的方式？你改一改它吧。

**詹培忠議員：**

最重要是"他渣打，別人揸兜"，算了。

**主席：**

陳健波議員。

**陳健波議員：**

是，多謝主席。我想看看文件W30(C)第24段，那裏主要是關於培訓方面。當中提到所有銷售人員都要完成一個名為財富管理核心課程(即Wealth Management Core Training)，以及財富管理實戰訓練(Wealth Management Boot-Camp Training)，還要通過評核試才可以從事銷售產品的工作。但是，似乎沒有好像其他銀行那樣，有些銀行會就每一個系列特別給前線人員培訓，但他們似乎沒有，而是倚賴一羣名為IC，即Investment Counsellors的人員來去培訓這些銷售人員，即你們所謂train the trainer，你有你們的方法。那麼我想問，究竟這隊人有多少人呢？以及他們要受過甚麼訓練才可以到外面訓練其他人呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，這一個團隊的IC，我們在relevent period大約有20多人的數目。通常他們入職時最少要有7、8年在投資產品方面的相關經驗。如果上至主管級，15至20年也需要。而很多這些IC(即Investment Counsellors)也有很多不同的accreditation，例如CFA、CFP等等，在產品方面他們都是熟識的。我不知道，主席，或者可不可以看看禩小姐會不會有任何補充？因為這方面都是under她當其時的管轄範圍。

**主席：**

好的，請禩女士。

**渣打銀行(香港)有限公司個人銀行業務主管禰惠儀女士：**

主席，我想剛才議員的其中一個問題是我們的boot-camp和財富管理訓練的那部分。其實是對的，每一名入職的員工均需要受過那項訓練。而在財富管理方面，他需要接受起碼5日的訓練，還要通過考試，這是作為一個基本的訓練……

**陳健波議員：**

主席，主席……

**主席：**

陳議員。

**陳健波議員：**

對不起，我的重點是在IC方面，只要集中在IC方面就可以了，因為其他的訓練是一般訓練，我不需要了，因為時間有限，我有很多東西要問，所以你直接說那些IC他們本身接受過甚麼訓練。

**主席：**

請直接回應這個問題就可以了，禰女士。

**禰惠儀女士：**

好，主席。其實IC就是我們透過產品和銷售渠道的其中一個訓練團隊，他們主要 —— 剛才洪先生已說過 —— 我們用大約1:15的比例，當時有20多個IC。我們覺得1:15可以提供一個互動式的培訓，而員工如果對那些產品有問題，亦可以在現場即時發問。至於IC的質素，剛才洪先生提過，就是起碼要入職超過7至8年，而隊長級的其實已超過10年至15年。

**主席：**

陳議員。

**陳健波議員：**

主席，她這樣說，即是始終你都沒說到IC本身受過甚麼訓練。其實我想問這個問題，IC本身受過甚麼訓練？為甚麼我這樣問呢？因為如果他們自己.....因為你們的文件30.1說明，沒有就雷曼股票掛鈎票據提供具體的銷售講稿。既沒有講稿，如果IC就每個人應如何訓練下面的人員也沒有很清晰的指引，其實會導致每個真正的銷售人員都只向客戶說他自己喜歡說的話，即你沒有一個標準，即不會是A分行和B分行說的話都一樣，確保每一名人員都有些事情一定要說，例如風險，譬如信貸風險等。你沒有一個如此有系統的制度，是很難確保每一間分行告知客戶的資訊的標準一致，重要的事情一定會講。我想問你們如何去確保，即是說如果客戶一定要瞭解其風險，就會告訴客戶？如果客戶再問他的時候，他又能夠懂得所有這些"功課"，然後能準確地告知客戶。你如何確保這個服務水平呢？

**主席：**

禩女士。

**禩惠儀女士：**

主席.....

**主席：**

因為在上一次研訊中，洪先生曾提過要確保所有分行提供一致性的服務。請你講一講，禩女士。

**禩惠儀女士：**

好，主席。IC會參與後面產品部提供給他們的培訓資料、培訓的materials。而他們自己本身的accreditation，譬如他們有些額外的資格，加上在每一個產品臨近銷售之前，發行商亦會給他們一個briefing，那些培訓資料亦是由發行商方面提供給他們。在資料上，這與IC聆聽發行商及產品的briefing是一致的。至於IC下去分行後，其實他們主要是給分行進行補習、溫習，看看分行有甚麼問題不明白，他們是make available，可以解答分行的問題。

**主席：**

陳議員。

**陳健波議員：**

主席，似乎還沒回答那個問題，就是如何確保質素，而這是應該要說，一定要說的，這個我再問……

**主席：**

你想不想請洪先生直接再回答？

**陳健波議員：**

好的，好的。

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，其實每一個星期，這些IC都會聚在一起，與香港的財富管理的產品部門go through他們指定的material，包括產品上的事宜。當然，其中一項到達分行後要去處理的工作，是要清楚解釋我們剛才提及的IPSP這個銷售指引的章程。我剛才說過，背後我們亦有定期在每個年份有兩次去每一間分行突擊檢查，他要明白銷售過程、產品的披露和風險的解釋，這些我們亦是會做的。整體來說是希望系統有一個如主席所說的一致性。

**主席：**

陳議員。

**陳健波議員：**

主席，我再問第二個問題。其實文件45.2至45.9多番指出，渣打沒有一個目標客戶的名單讓銷售人員進行推銷。但是，我們這裏也看到，秘書處都說了，有些所謂不當的銷售手法，就是銷售員工慫恿客戶將已到期的定期存款轉作購買雷曼兄弟相關股票掛鈎票據，為其儲蓄爭取較高回報。我想問，即使渣打

沒有特別印一些定期的客戶名單，其實你如何控制職員不會在看到有存款的客戶時主動去推銷這樣東西，以他們為目標呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，在每個銷售過程之中，我們都需要前線員工幫客戶進行風險問卷評估，只有透過這個風險評估過程後才會羅列一系列適合該客戶的產品，所以為何我們沒有一個特別的target list去尋找這些客戶呢？其實這就是其中一個原因。

**主席：**

陳議員。

**洪丕正先生：**

Sorry.....

**主席：**

請繼續。

**洪丕正先生：**

.....而大部分我們購買雷曼的，其實大部分都不是由存款轉過去，通常是有投資產品可能已經expired，有不同的轉變asset class的過程。

**主席：**

陳議員。

**陳健波議員：**

我想再問另一個範疇，渣打銀行有否估計，其實真的要賣一個產品而又能夠充分將風險告訴客戶，一個銷售過程其實應該需要多久呢？



**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我想很難有一個很特定的時間，因為每個客戶所需要瞭解的文件、過程都有少許不同。不過，以我估計，通常都應該最少要30至60分鐘。

**主席：**

陳議員。

**陳健波議員：**

所以就是說，其實渣打當時有否訂定最低的起碼時間？因為其實如果你跟職員說，你起碼要講10分鐘，與你跟他說30至40分鐘，其實他一定明白原來公司要求的披露水平是長很多的。我想問，不論在培訓或書面或指引上，究竟有否指明大約要講解多久才算適合呢？

**主席：**

洪先先。

**洪丕正先生：**

主席，剛才我說的30至60分鐘，只是我大約估計，這要視乎投資者對這類型產品的認識程度是成很大的正比。有些可能買過很多很多次產品，需要的解釋可能會少一點，但我會覺得，如果只進行一個風險評估，風險評估的test本身都可能需時10分鐘以上，這還未包括產品的披露、風險披露、諸如此類的過程。

**主席：**

陳議員。

**陳健波議員：**

主席，我想簡單跟進，假如客戶向你投訴，或者能夠證明其實他實際上(計時器響起)聽到那個職員說了15分鐘左右，便已經

買了一份東西。你會否特別考慮這些個案，基於根本是很短的時間而他沒辦法會瞭解這麼多風險的原因，而特別考慮賠償給他呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，每一宗個案，我都會按該案件的獨特情況去作出考慮的。

**主席：**

上次排隊那4位同事已問過了。今天第一輪排隊的有陳鑑林議員、余若薇議員、葉劉淑儀議員、劉慧卿議員及梁美芬議員，暫時5位。噢，還有陳茂波議員。

先請陳鑑林議員。

**陳鑑林議員：**

多謝主席。主席，因為我今早聽到你說，你的申報包括機管局成員，於是我自己都要申報。我與洪先生都是機管局的非執行董事。另外，還有一個委員會，就是金管局下面的一個存款機構及銀行業諮詢機構的成員。

**主席：**

好的，請你會後亦書面再申報一次。

**陳鑑林議員：**

好的。

主席，我想問一問洪先生關於職員培訓的問題。他曾提及，職員每年都會有一個持續的最少5個小時的培訓。我想問一問，這些培訓與其他入職的培訓——剛才都說過，入職最少要7年以上的那些比較資深的員工，才可以賣這些產品——有甚麼分別？即是說，持續培訓與這類核心培訓有何分別？可否提供多些這類資料給我們？即是他們在課程上及評分方面是怎樣做

的？如何才可以確定該員工真正可以合資格上場去打仗、去推銷那個產品？可否提供多些這類資料？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，任何一個入職及銷售產品的職員需要有26天半的工作天的培訓，這是每一個前線銷售員工都要經過的程序。在這26天半之中，剛才禰小姐也說過，其中有5天獨特是Wealth Management的Boot-Camp，有Wealth Management的Core Training，亦有銷售的守則、指引要go through的。

所有合資格、已領牌的RI (Relevant Individual)，他們在證監的規定之下，每一年都需要接受剛才陳議員所說的Continuous Professional Training，通常這些CPT所涉及的是有關證監會內很多不同的Code of Conduct、market misconduct諸如此類的系列的課程，而這類型的課程，我們亦有聘外面的律師機構幫我們作出培訓，這些是經我們的法規部審核過的。這些training material有部分我其實在書面上有提供過作為參考的，應該是在Item 15，我們羅列了9種我們的training materials的不同sample，是Item 15。

**陳鑑林議員：**

主席，我想再問一問……

**主席：**

是，陳議員。

**陳鑑林議員：**

……經過這些培訓之後，銀行對這些員工是否有了評分，以及對於他們日後從事這個行業，即從事銷售業務時，他們是否都會……譬如對於該員工日後的升職、職員的表現各方面，都會有一個元素加進去？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我想在培訓方面，我們沒有一個好像公開試類型的評分機制，但我們在評審每一名職員每年的員工表現時，除了他在客戶方面的表現之外，亦要看客戶上他有否做任何違規行為，或者有沒有有一些客戶上的投訴，或者從他們定期的service quality的customer survey中有沒有feedback。整體來說，都會考慮整個員工是不是一個平衡的發展而作出提升，或者在工資或花紅上作出決定，我們會考慮這些不同的因素。

**主席：**

陳議員。

**陳鑑林議員：**

主席，當銀行評估職員的表現時，你們以甚麼作為準則？你剛才說過，就是有否收到投訴，或者他平日的表現是怎樣。你可否清楚告訴我，界定一下，銀行員工在日常業務中，他們的表現的具體比例是甚麼？譬如服務態度、銷售或業務方面的表現、或是他履行監管守則等各方面的表現，你們在那方面有沒有一個評分？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我們是有一個平衡計分表，平衡計分表內包括他們在業務上的表現。每一個月我們都會做一個抽樣的客戶調查，作為他們在服務上的評分，我們亦要看他有否任何文件上或者.....其實違規那方面，如剛才說，如果有時有部分違規的話，其實都已經可能是我們另外一個disciplinary.....如果程度上是嚴重的話，我們會做的。亦要看他們整體的balance sheet的表現如何，最重要是希望他們有一個平均和平穩的發展的計分表。

**主席：**

陳議員。

**陳鑑林議員：**

主席，我想知道的就是，他們對於一個員工對客戶的服務態度、銷售表現和遵守銀行的業務守則方面，你們有沒有一個比例？因為我想知道的就是，究竟一個員工在其職位前面對客戶，佔你們銀行對他的評分有多大比重？因為有很多時候，員工可能會為了自己的業績表現，為了積極推銷一些產品，會不會疏忽了一些譬如說銀行業界，即金管局要求他的操守等東西？你們的評分表是怎樣？所佔的比例是怎樣？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，所佔的比例，我想，其實員工的業績表現(公眾席上響起電話鈴聲)大約佔65%，其餘包括客戶的.....

**主席：**

請公眾人士保持肅靜(電話鈴聲繼續響起)，關掉手提電話，或者不要開着聲響的部分。

**洪丕正先生：**

.....其餘就是.....

**主席：**

請繼續。

**洪丕正先生：**

.....其餘就是平衡他們客戶給他們的feedback，又或者是整體員工的平衡性，有沒有看過balance sheet、有沒有一些存款、借貸方面整體平均的一個考慮。最終就是說，其實在我們來說，compliance簡直是一個non-negotiable。如果一個前線員工違規的

話，這已不是一個評核他的基準，這已經是一個non-starter。如果有這類型的問題，我們會作出一些不同類型的disciplinary的action。

**主席：**

陳議員。

**陳鑑林議員：**

主席，我想問一問的就是，剛才洪先生都有提到他們會做一些抽樣調查，究竟這個抽樣客戶的調查，你們會多久做一次？以及做一次有多少個個案？得出的結果可不可以告訴我們，究竟滿意程度有多少呢？在過去，特別是06年至08年之間的時間，你們做了多少個？那個情況是怎樣？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我們的抽樣調查是每一年會做兩次，每一次去每一間分行抽它5%的員工。我想如果一年計算下來，應該最少都超過200人被抽樣調查。抽樣調查最主要是(計時器響起)一個spot quiz的模式，要問員工他們是否熟識銷售過程，以及尤其是一個銷售過程所需要的元素的principle是甚麼，他需要披露的是甚麼，我們會調查這方面的東西，而調查得出的結果其實是挺滿意的，是沒有甚麼問題的。

**陳鑑林議員：**

主席。

**主席：**

陳議員。

**陳鑑林議員：**

我簡單問一個而已，就是因為一般銀行都會做一個所謂internal audit，另外一個就是你剛才所說的客戶抽樣調查，還有

一個就是洪先生在其 statement 內都有提到的一個所謂神秘客戶的抽查形式，是不是3種做法都是一樣，抑或各自都有分別呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，3種調查其實都是以一個不同的 approach 去做。剛才陳議員說的整體 audit 是會看整體銷售前線員工整體 thematic 的一個 audit。我們是定期……其實在 relevant period，我們是每年都有做。我剛才說的抽樣調查，就是調查員工是否熟識、是否瞭解銷售過程，這亦是作為一個警示的作用，就是說他們隨時會受到 spot check 的 spot quiz 的一樣東西。如果他在 spot quiz 不合格的話，亦有另外的處理方法。另一個“神秘客戶”，就是我們定期在整體 thematically 看看哪個類型的產品需要做一個 mystery shopping 的模式。這3種做法其實在監控上都是作為一個機制，希望確保我們前線員工依照他應做的守則去做。

**主席：**

好了，我現在宣布小組委員會休息十多分鐘。請各位準時在11時15分返回這個會議廳，以便委員會有足夠法定人數繼續進行研訊。在休息期間，請證人不要與其他人士討論他的證供。

**(研訊於上午10時57分暫停)**

**(研訊於上午11時15分恢復進行)**

**主席：**

我現在宣布研訊繼續。洪先生、禰女士，你們現在是繼續在宣誓下作供。

我亦再次提醒公眾人士，在研訊進行期間請把手提電話關閉，不要發出鈴聲騷擾我們的研訊工作。

接下來是余若薇議員。

**余若薇議員：**

謝謝主席。主席，我想跟進上次聆訊中我給洪先生的那張紙，其實已經有了編號，是CB(1)1857/09-10(01)，特別是那張紙下方寫着"於到期日可以贖回本金或股票"。那裏說：行使價(即接貨價)是82%；下限水平(有氣墊)是65%；唯一需要買入股票及接貨的條件是82%行使價；任何一隻股票於最終估值日，即如果它是82%定價，如果在任何一個交易日的收市價低於65%，才需要以82%定價接貨，其餘情況皆保本！即是要低過65%才沒有保本機制。

我上次問洪先生，他說是有可能的，他們的前線員工有可能把這張紙給顧客。那麼，洪先生你回去應該有研究過吧。我出席過很多與投訴你們渣打的客戶的會面，他們的投訴都是異口同聲，他們說你們告訴他，員工告訴他，最差也只是要接貨，他便說你現在給我股票吧。即這一類的文件，而你亦承認員工是有可能會提供給顧客的，那麼是否有誤導成分呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我回去後是有看過余議員的這份章程。其實這些是前線員工與投資顧問的training session中所take down的note，這一張是一個factual的summary of那個產品的product information。這個factual的summary，其實有少許是為了方便那個前線員工解釋這個產品上的風險，而最重要就是這一張章程不是作為取代資料說明文件的一個product information，同時亦不能夠取代、亦不能夠疏漏有關的風險披露。

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

我明白洪先生你的解釋。其實你這張紙下方也有寫上"詳情請參閱資料說明文件"，但投訴人卻說當時他問那個職員索取這



份資料文件時，職員說："嘩，這隻雷曼太好賣了，這份資料文件已經派光了"。所以我的問題是，洪先生，你怎樣擔保你的前線員工在銷售這隻雷曼產品時，不是這樣跟顧客說，"喂，最差也是接貨而已，如果不會跌到65%，你還是有保本機制的"，即你怎樣確保前線員工不是這樣推售這款產品呢？如果是這樣推售的話，是否有誤導成分呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我們不會派光這份資料說明文件的，因為資料說明文件是儲存在我們一個info hub，我們自己內部的intranet裏面。所以，前線員工只需要去那裏印出來便可以提供給客戶。而在銷售過程完畢時，前線員工是需要提供一份資料說明文件，亦需要提供一份.....如果是新做的一個風險評估的問卷的result，客戶亦會在這個交易之後的兩天收到一份contract note的confirmation。他亦會在within 14天內再一次收到這份資料說明文件，列出所有已有的真實價目。因為在這份資料說明文件上，銷售的時候是沒有一個實價的，他quote了價之後，會在within 14天內有多一份有實情價格的資料提供給客戶的。這就是前線員工需要做的事情，而後面send去給客戶的contract note confirmation和這份有實價的資料說明文件，並不是由前線員工去做的，是由後勤的部門去做的。

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

洪先生，事後14天內再send給客戶，甚麼都沒用了吧？因為他已經全部簽署了，你亦收了他的錢。我的問題是，在他還未簽署願意購買前，員工是否有清楚地向顧客解釋，說："喂，你的風險是可以全部蝕光的"。你說這份資料說明文件是不會派光的，是一定有的。可是，我看了你這份資料文件，它是沒有位置讓顧客簽名的，你明白我的意思嗎，洪先生？即譬如這裏你說是清楚地框住的，寫明你可以蝕光100%的，但你沒有一個

位置讓客戶在旁邊簽名，或者在文件後面簽名，以確保那名顧客在未落單之前，在未承諾購買之前一定要看過這份資料文件，你是否同意這個說法呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，在這份資料說明文件上，的而且確，那裏是無須客戶簽署的，而事實上在他完成交易之前，他是應該有一份資料說明文件的。不過，在他落order時，在他們的風險評估問卷之後，如果他選擇了一個product，之後我們會列印出他的customer declaration，而customer declaration中是有寫明我是go through過而亦接受相關產品的風險的一個列明的。這事實上在我們的suitability assessment的form內是有寫的，這個是在附件.....

**余若薇議員：**

16。

**洪丕正先生：**

.....16那裏是有的。

**余若薇議員：**

對了，洪先生，我就是想跟你談這份文件.....

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

.....真的，我真的很有興趣你這份附件16的文件。你看一看第5條，這裏是這樣問的："我的風險承受程度是"，然後有7個選擇讓你選，第一個是甚麼呢？"我可以在一年內承受約15%或以上的虧損"，接着全部下方的都是少於這個的，一個是一年內承受13%、一個是10%、一個是承受8%、一個承受5%、一個承受2%的虧損。你看一看這個，甚麼叫做15%或以上呢？為甚麼你

不說是100%的風險，為甚麼你不說是20%或是30%，甚至是50%或是80%，為甚麼你要說是"一年內承受約15%或以上的虧損"呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，在這個角度，我們是參考.....其實這個是參考一個30年的statistical的數據所衍生出來的一個statistical的level。而事實上，這個產品其實不只是說15%，因為如果你用這個產品作為一個例子，其實這個產品.....這個章程是我們最受歡迎的產品，在我們的list當中。它們接貨的價是82折，即是說是以相比起它現時的價錢跌了18%的價錢去接，如果再加上15%，其實它的風險的volatility是要遠低過33%才可以的，這就是說其實這個產品已經embed了這個cushion在內的。

**主席：**

余議員。

**余若薇議員：**

可是，洪先生，這個不是問題。你試想想，好像你做廣告，你說"喂，這是10元起"，我進去以為可以買到10元的貨品，怎知道原來這是1萬元的，但你也是10元起。所以你說最多蝕15%或以上，人人一看到15%，再加上你這裏又氣墊又82價，而且你渣打銀行，我很小時候已拿Donald duck存款箱的，我是相信你的。你是專家，你給我弄了一大輪，又電腦又甚麼的，然後告訴我，你替我評估過一大輪，然後你說我可以承受這個風險，就是15%或以上。我以為最多都是15%而已，原來你不是15%以上便是100%。這種寫法，你不覺得有取巧之嫌嗎？為甚麼你不告訴人們，這個你要簽下去，這一張是要簽下去的，為甚麼這一張你不說"喂，你要承受100%、可以蝕光這個風險"，才叫我簽這張所謂Personal Financial Profile的Suitability Assessment呢？我看下去，我以為你跟我做了全部評核，我真的承受得了這個風險，真是15%而已(計時器響起)，我會有這個感覺。但原來不是的，原來15%或以上即是100%。你同不同意這是取巧呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

余議員，我剛才講過，我們要看回過往這30年投資的 statistical data。這一方面，我們看了一些比較上進取的 portfolio，去到15%已經是 statistically 一個頗 significant 的 level，這樣才去界；而再15%以上的，如果他們能夠接受到這個水平以上的，他們才會選的。但是，在我們的產品的風險披露上，我們亦要很謹慎地，亦有個四方框框着，他們是有可能會接受這個完全 total loss of your investment。這個我們在責任上是會做的。兩方面來說，我們都是要做的。

**余若薇議員：**

但是，這正正是……

**主席：**

葉劉淑儀議員……

余議員，可否再排隊？葉劉淑儀議員。

**葉劉淑儀議員：**

多謝主席。剛才余議員問了那些資料，即向投資者披露的那些資料撮要。我就想問一下洪總有關產品評估的資料，就是文件 W30(C) Item 4-Annex 1，那裏有兩份 Product Evaluation —— 產品評估，是由渣打銀行的專家進行的評估。我想請問洪總，這些評估是你內部參考，抑或會不會給客人看的？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

你是不是指這個上面寫着 "Product Evaluation — Non Principal Protected Structured Product" 那一頁？

**葉劉淑儀議員：**

是，W30(C) Item 4-Annex 1 and Annex 2。

**洪丕正先生：**

OK。

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，整體來說，我們首先有一個整體的 Product Programme。Product Programme是屬於debt security性質的一個票據上的Product Programme。Product Programme內羅列了有甚麼可以作為產品的features。這個Product Evaluation其實就是要符合那個產品上.....Product Programme上羅列了的需要作出的考慮。而這個Product Evaluation方面，要推出一個雷曼的票據或者任何一個票據之前，我們需要考慮他們underlying的股票是否屬於我們指定的恒指或不同指數的成份股、它們所需要的市值(market capitalization)、它們有的buy-hold ratio。這些是我們考慮這個產品時要一併考慮它underlying的股票的質素，才再能夠批核的。

**葉劉淑儀議員：**

主席，我明白.....

**主席：**

葉劉淑儀議員。

**葉劉淑儀議員：**

我明白的。即你這些分析當然列明你要考慮些甚麼了，但我的問題就是，這些是否內部參考的？是否你們那些專家Marco LEE、Eugene NEO，這些專家做了評估，就拋出去給你們的Sales部門、Training部門，給自己夥計看，抑或也會給客人看呢？這是第一個問題。

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，這是內部的一個批核文件。

**主席：**

葉劉淑儀議員。

**葉劉淑儀議員：**

但我發覺好像你這些內部評估，其實跟你們那些章程是有矛盾地方的，即你們的章程是全部經律師看過，當然做得非常漂亮了，那些文件當然是一流了，對嗎？譬如你的章程都有說，風險方面，譬如我舉個例子，W30(C) Item 2-Annex 3的資料說明文件那裏都有提及。我再說多一次，W30(C) Item 2-Annex 3，0008頁那裏都有提到這些票據適合甚麼人，你們都有提到，這些結構性產品是牽涉重大的風險，它的英文是"substantial risks including market risk, liquidity risk and the risk that the Issuer will be unable to satisfy its obligations under the Notes."，即是說有重大的風險，包括市場風險、流動性風險，以及那個發票據的人士(即雷曼)會不能夠履行它的承諾，即講明是很大風險。

另外，下面亦講明有潛在的利益衝突，因為雷曼是自己"一腳踢"，甚麼都做，又做莊家，又做發行人，又做安排人，又做dealer，又做計算的人士——這些票據價格的計算人士，即這是有潛在的利益衝突的，是講得很清楚的。但你們那些產品評估是否過度樂觀呢？因為譬如我看到你的產品評估那裏，你看到有一處是說看不到有風險的，即現階段吧，看0004頁那裏，"Others"那裏是說："apart from the above points, we do not see any major pending corporate action/events that might affect the stocks negatively." 是否你們內部的評估是過度樂觀呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，其實這個產品的Product Evaluation Form是要按照我們整體的Product Programme去做。而我們這個Product Evaluation Form是有幾樣東西要看的，其中一樣東西就是，事實上要看它們underlying的股票是否可能有一些ongoing的corporate action，會否可能有一些suspension，諸如此類的東西，我們是要看的。但是，這是按照整體的Product Programme去做。如果我們依足Product Programme去做的話，這是由我們香港的財富管理去prepare，接着要去到GWM —— Group Wealth Management作批核的。

**主席：**

葉劉淑儀議員。

**葉劉淑儀議員：**

我自己看了很久，我看了半小時，其實我都不明白你們這個掛鈎的價錢是如何運作的。我看了半小時也看不明白。想請洪總解釋一下，到底這些是屬於有抵押的票據抑或無抵押的票據呢？因為你們很多地方有提到：worst scenario(最差的情形)就是拿到最低的利息1.34，以及最差表現的股票at maturity，即是到期的時候。到底你這些是屬於secured抑或unsecured的note？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，這些是無抵押的票據。

**葉劉淑儀議員：**

那麼……

**主席：**

葉劉淑儀議員。

**葉劉淑儀議員：**

.....但是，的而且確，很多客人都說你們的銷售人員說過最壞情形是收股票，甚麼情形之下你才會給他股票呢？到底是怎樣計算的呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

通常是要看它這個產品去到最後，可能這個1年期，1年期之內這兩隻股票如果不跌低於某一個水平的話，他的本金是可以取回的。如果它是跌低於那個水平的話，在剛才那個例子，他就可能要82價去接這個貨。但是，本身來說，這個票據是無抵押的。

**主席：**

葉劉淑儀議員。

**葉劉淑儀議員：**

你所謂"取回"是取回票據而已，那個票據的價格，以我的瞭解，可能是錯的，就是票據價格是跟隨那兩隻掛鈎的股票浮動，大概是如此，最壞情形.....即股票價.....票據價格會跌，你最壞情形都是收已跌價的股票而已，你怎會取到.....那是票據而已，你怎會取到股票呢，如果你沒有抵押品？這裏真的很不明白。是否雷曼會拿這隻中人壽和中石油的股票給人們呢？抑或渣打送呀？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，這個是.....它結構上如果去到票據的末段，如果它是符合接貨的條件的話，其實雷曼有兩個做法，一是給回本金，是現金，一是給股票。這個動作要視乎到了最後一日，股票價



錢是否觸及threshold價，如果跌低過的話，它就可能要去給貨；如果是高於那個價錢，它就給現金。其實這是雷曼到票據完畢之後所要做的動作。

**主席：**

葉劉淑儀議員。

**葉劉淑儀議員：**

根據你解釋票據的結構，始終都是要雷曼給的，一是給票據，一是給貨。那就是說，雷曼的存活是一個很大的因素。你們的內部評估，隨後在下面的那個，為何可以完全不提這個風險呢？如果你們的專家如此樂觀，你們的銷售人員很難不誤導客人，你覺得你們渣打是否應該負責？

**洪丕正先生：**

主席。

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

這正正是在我們的風險披露中需要解釋有這個信貸風險存在。其實，每一種不同的票據，可能不要說結構性，你光是買一個雷曼的票據或者任何一間銀行的票據，或者是最近所有的人民幣債券，其實(計時器響起)客戶都是assume了那個發行商自己本身的信貸風險。這不關結構的事，任何票據都要看看其發行商自己本身的信貸風險。

**主席：**

劉慧卿議員。

**劉慧卿議員：**

洪先生，剛才幾位同事都問過，就是說當你去推銷、去售賣這些產品時有沒有講稿，洪先生就說沒有。可是，主席，如果我們看Item 8第38頁，那裏是有一個講稿的。這個講稿不是關於

售賣雷曼產品的，我相信這是一般的，或許你稍後也給我們解釋一下。洪先生，如果翻到第38頁，在第12項，它就說這是一個sample，一個樣版，就是關於如何理解客戶，知道他有甚麼需要。說的是甚麼情況呢？就是"大額定期存款利率查詢"。這裏說："早晨，怎樣可以幫到兩位呀？"顧客說："我地想睇下D大額存款利率有幾多。"接着問他姓甚麼，然後說："係我們銀行有冇開立戶口呀？"他回答："未有"。接下去告訴他今日是多少錢，一個月的利率是多少厘，然後便對顧客說，你教職員這樣說："唔係好理想呀可？"他說："利率回報固然重要，但係有一個既符合自己要求又多元化嘅理財計劃，咁就更加理想喇。"那人就說："理財計劃？我地無諗過喎！"職員說："唔緊要啦，你未諗過現在幫你諗啦！"又說要替顧客做問卷。他問："要幾耐架？"，職員說："十分鐘就得啦！"

主席，這個我不知道是問些甚麼？剛才回答陳健波議員時，你就說，如果是說雷曼那些，應該要30至60分鐘。你其實想叫你的職員問客戶是要幫他們甚麼呢？接下來那一段，我不讀出來了，主席，在第39頁，那些東西是很複雜的，但那些還沒談到雷曼那些。第一，這給我的印象是，人家本是來儲蓄的，你卻忽然把人家轉到別處，又說："那裏不行的，我為你提供一個大的計劃吧"。渣打就是這樣去搶生意，是嗎？

還有，主席，我們早前留意到，金管局都出來說話，要求銀行應該分開"窗口"處理，不要有人來做定期，你卻走去搞那些事情，所以滙豐都搞一輪"大龍鳳"，又說自己已分開處理了，這些事情是不會再發生的。那麼，渣打是否同樣不會在人家來做定期時，卻把他轉去做甚麼理財計劃？或許你一併告訴我們你們是怎樣做的。

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，其實金管局所要求我們分開counter，即櫃面與銷售的area，我們已經做了。其實，剛才這個指引是一個很簡單的example，最重要是去瞭解客戶的需要。而雷曼自己本身，雖然我們沒有sales script，但是我們在第11頁，同一份文件的第

11頁，已解釋了在推介投資產品的過程中，是有一系列步驟，包括瞭解客戶的需求，明白他的風險取態，在知道他的風險取態之後，要看看有甚麼合適的取向，然後才作出一個產品的推介。由第11頁直至第13頁，其實是有不同的步驟，要向前線員工講解他們需要做的步驟，亦需要讓他們留意到守則上或監管機構在compliance方面的不同principle，我們全部已列明出來，去指引員工依循一個適合的手續。

**劉慧卿議員：**

主席。

**主席：**

劉議員。

**劉慧卿議員：**

洪先生都說，銀行現在已跟隨金管局的要求分開處理，那是否暴露了當時那些銀行，包括你們銀行，都是傾向.....現在我們收到的投訴都是這樣的，即人家本來是來做這個的，你卻叫人家做那樣。還有，就算你這份講稿，主席，都是說"那些沒甚麼是行的，我給你另一些吧"，是這樣做的。你自己有這麼多投訴，有多少宗是因為這樣，你們發現做法是不大恰當的，你們接受了金管局的建議，你們也改了，你覺得當時這樣做法是否不大恰當呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，在櫃檯上的員工其實是不會、亦沒有牌照去做這類型的工作，只有屬於領有牌照的relevant individuals而屬於前線員工，才會作出剛才我所說的幾個不同步驟。始終他們需要做的事情，都是要為客戶進行風險評估，才能看到其取向，才能夠羅列出一系列的產品，而這一系列產品其實包括了不同的高、中、低風險的產品，是會羅列出來的。這個過程是必須進行的，而不是一下子.....因為我們有一個守則是說不能有unsolicited

calls，所以不能夠貿貿然隨便一個客戶有存款到期，我們就可以這樣做，其實是不可以的，我們在守則上是不能夠的，這樣是違規的。

**劉慧卿議員：**

不，主席……

**主席：**

劉議員。

**劉慧卿議員：**

……如果我們翻看你的講稿，顧客進來，職員都是這樣向他們兜攬的。人家走過來，職員便問："你想存款嗎？有沒有戶口？不如這樣吧……"，我相信這個也是你們的做法，可能你會說某些職員未必可以做足整套程序，但當職員問了顧客，顧客當然有興趣，因為利率這麼低，職員便說有其他計劃，他聽了有興趣的話，職員便會交給其他職員處理，對嗎？即他會幫你做，如果"接客"來說，他接了那個客人，有需要便交給別的職員。是否這樣，洪先生？

(公眾席上有人高聲說話)

**主席：**

洪先生。

請公眾人士保持肅靜。

洪先生。

**洪丕正先生：**

產品自己本身的風險評估的過程，亦需要一個合資格、持牌的人士進行。這是我們的指引，亦是規管上有這個要求。

**劉慧卿議員：**

唉！主席……

**主席：**

劉議員。

**劉慧卿議員：**

.....我想問另一個問題，就是關於那個目標，即是有多少，關於你們的銷售。主席，如果我們翻看陳述書第23頁第45.15段，當時我們秘書列出來的問題是說，哪個人要負責達到銷售的目標？當時洪先生正擔任有關職位，還有禩女士，現在兩位都在座。你們是負責制訂目標和達到目標。不過，主席，當我們看第45.22段，不對，是第45.20段，該段是說銀行就雷曼的ELN是沒有這個目標的。你跟我們講一講，你當時是負責消費者銀行方面，整體是有目標的，為何雷曼方面卻沒有呢？你怎樣令你的銀行達致該目標呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

想問問議員，目標是否在45.2.....

**主席：**

劉議員。

**劉慧卿議員：**

主席，45.15段是回答(k)的問題的，問題是哪一位員工(其姓名和職位)是負責達到你們的銷售目標，於是便說出你的名字和禩女士的名字，因為你們當時是出任那些職位。我就想問一下，那些是甚麼目標呢？怎樣定下來？你如何達到呢？對於我們的聆訊，主席，我們當然對雷曼相關的資料有興趣。到了45.20段，問題是問你的，但你說銀行並沒有就雷曼ELN有自己分開的銷售目標，所以我不太明白你們銀行是如何做事的。如果你有一個目標，而你當時又負責，那你當然希望去達到吧，但這堆又沒有，但這裏整體來說都是關於你整個銷售策略，我想你解釋一下給我們聽。

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我們整體的個人銀行業務的目標，都是從一個total的收入作為一個整體目標。最重要的是，我們沒有一個特別的目標客戶羣也好，亦沒有一個獨特的產品，雷曼這些我要賣多少的目標(計時器響起)，我是沒有的。因為過程始終都需要做一個風險評估測驗，看看客人的取態，我們的原則都是以客戶的選擇為本。在過程中，客人可以有權揀選不同產品，這個整體的收入，在我們個人業務來說，當其時最重要的收入來源其實在利息收入方面，是佔了超過六成的。所以，前線員工亦在很大程度上作出平衡，令他能夠達到目標是需要有一個很完善、很平衡的portfolio，包括存款、借貸、投資，而投資產品方面，我們亦沒有獨特規定雷曼要多少，或者另一隻產品要多少，我們是沒有這樣指定的。

**主席：**

梁美芬議員。

**劉慧卿議員：**

主席，我覺得這方面.....

**主席：**

可否稍後.....

**劉慧卿議員：**

.....是否可以回去再想想，說清楚你們整體.....

**主席：**

稍後再跟進好嗎？

**劉慧卿議員：**

不是，我想他回去再寫出來，其實他的答案是很怪的！你有一個目標……

**主席：**

想他書面回應，是嗎？好的。你再重複問題，讓他書面回應。

**劉慧卿議員：**

是了，我就是想你回去看清楚，你們銀行的收入的整體目標為何？是如何釐定的？然後怎樣分各方面？在這個整體的圖畫當中，雷曼那些產品扮演甚麼角色呢？我不可以接受現在好像說成是沒有的，我聽下去真的不太明白，主席。所以我希望他可以……

**主席：**

可否書面回應，洪先生？剛才劉議員的問題。

**洪丕正先生：**

始終雷曼不是……雷曼整體佔我們個人銀行業務的收入是0.8%。雷曼自己不是一個我們需要達到很specific的一個目標，說我們要在今季或這半年度要賣多少雷曼，這個事實上我們是沒有的。整體個人銀行業務，我們有一個target，業務上我們可能想上升5%、10%這樣子，整體來說是有一個目標，但不會細分至一個雷曼股票掛鈎票據的目標。

**主席：**

梁美芬議員。

**梁美芬議員：**

主席，我聽過洪先生說，在2008年6月5日之後，他們開始停售一些類似的結構性產品，但我手頭上有一份文件是我協助的個案，那裏很明顯寫着6月10日才是交易期。這個例子很明顯看到……那份W30，即洪先生的statement的第31.2段，第(xv)的subsection。你們內部的所謂專業訓練的監督，是否真的非常差

呢？你自己也曾說過，6月5日你們意識到這個很嚴重的問題，曾去信雷曼，接着停售。但是，你們前線員工還一直在銷售，我手頭上有一宗個案，那個date是6月10日。你是否覺得在你們上層和前線銷售的情況上，很多例子都有顯示，溝通方面是非常差的，監管是很差呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我們事實上在6月5日賣出最後一個series of 雷曼的股票掛鈎票據……

**梁美芬議員：**

我想，主席……

**主席：**

先讓他答完，他在回答問題。

**洪丕正先生：**

通常這些股票掛鈎票據在銷售完了之後，也要數天後才能完成transaction，有定價出來。我只能夠說，這宗6月10日的個案，我估計是由6月5日的transaction，因為他的tranche close了之後，需要數天後才能execute，是這個原因而已。我們在6月5日之後，事實上是沒有再銷售任何雷曼掛鈎票據的。

**主席：**

梁議員。

**梁美芬議員：**

主席，我亦很想瞭解，在如此大的差異當中，我們現在就是說，很多時前線同事，有些staff與投資者口和鼻拗，我亦看到出現的情況是，上層如何培訓員工，與員工之間都可能口和鼻拗，因為洪先生亦多次說，你們是沒有sales script的。沒有sales script，大家也很清楚，在訓練當中，你說過之後，我們玩傳話



遊戲，傳了10個人之後已經變了樣。他們接收你們的訊息，你們銀行得到最新的市場狀況說要停售，去到他們前線員工那裏，是否亦可能出現了很大的差距呢？你們去口頭說，他又口頭再向小型投資者說，結果仍然出現很多有問題的投資個案。洪先生，你是否同意有出現這種情況？如果一間銀行對如此複雜的產品是沒有sales script的話。

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我們整體要確保前線員工所進行的程序，我們有預防性的措施，亦有我們後面監控上的措施。剛才說預防性的措施，事實上有一個很完善的培訓過程，有一個測試，這是頗重要的，令前線員工明白產品上的風險。而我們在預防性方面，每年亦有做一個定期的sample check，確保前線員工明白銷售過程所需要的原則和守則是怎樣。

**梁美芬議員：**

是，洪先生。

**主席：**

梁議員。

**梁美芬議員：**

其實我真的很希望，到現在這一刻，你要同意你們內部的所謂預防性措施、培訓，甚至測試是出了問題，而不是你剛剛回答的，說你仍然堅持是非常完善。如果是非常完善，便不會出現這麼多個案。2008年4月時買入，2008年6月想去撤銷，你們上層似乎也沒有收到這些數據，前線員工、銀行分行有否向你們上層反映，說現在有不少要求是希望撤出，現在知道原來是有風險的，不是他們當時理解的最少可以取回82%。你們上層曾否接收過，你有否任何資料顯示，你們與前線分行的溝通情況，尤其是在4月、5月、6月開始最關鍵時，甚至在你們停售後，究

竟前線分行發生甚麼事，你們是否仍然覺得你的測試是很完善呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我其實希望能夠補充，我們做完預防性措施後，亦有定期的檢查，無論是文件上也好，透過審核部也好，我們都會定期去監察前線員工的行為。而我們亦定期.....剛才說過，在我們的投資顧問(Investment Counsellors)方面，我們每星期也會與他們舉行一個小組會議，每間分行都有。在這過程之中，我們有很多機會令他們.....如果有客戶有需要離場或甚麼的，我們會聽到這些聲音，而且會作出一個程序。但是，我們當其時亦不是收到很多這類型的需求。

**主席：**

梁議員。

**梁美芬議員：**

是，主席。其實洪先生沒有回答我的問題。不是很多，那是不是即是有收過？你們有否這類紀錄？因為剛才說的定期等，全部都是口頭而已，有否一些書面資料是已經實質上反映過呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

剛才我想可能有一個問題是涂議員問過的，我們會在書面上答覆立法會關於我們在unwinding的過程所收到的客戶需求。我會在書面上再回覆立法會的。

**主席：**

梁議員。

**梁美芬議員：**

主席，我記錄在案，我不覺得洪先生有回答到我的問題。

第41.3段，同樣是W30(C)，當中提及你們會建議投資者一定要——尤其是老人——要尋求獨立的意見。在我們處理的個案中，我相信當中有大部分，前線員工都沒有說："請你要尋求獨立的意見"。

我亦記得洪先生上次回答過，投資者沒有主動要求我們要定期update現時他們所購買的產品的市場狀況。但反過來看，其實人家是很相信渣打銀行，他們相信你可能應該要照顧其投資情況，即不是由他作主動，你看到他們有很多真的沒有投資的知識。如果你自己去聽聽那些所謂口頭的證供，現在大家都是口和鼻拗，那種銷售的情況大部分也是說："很划算的，比定期更划算，我推薦是為你好的。"是這種情況。那麼，你們的政策有否要求你們負責這些產品的專業員工，要主動update投資者？尤其是那些根本沒有這方面的知識，亦根本大部分甚至花50萬買了這種產品的，都沒有尋求獨立的意見。

**主席：**

你不要做判斷，梁議員，你說"大部分"，你不知道是大部分的，對嗎？你不要做判斷吧。

**梁美芬議員：**

我問洪先生吧，我問完問題了。

**主席：**

你千萬不要自己做判斷。

洪先生。

**梁美芬議員：**

不是判斷，我是說出情況，我處理過.....

**主席：**

你說是大部分.....

**梁美芬議員：**

.....在我處理過.....

**主席：**

.....你不知道是不是大部分的嘛，你即是判斷這是大部分，對嗎？

**梁美芬議員：**

我知道，因為我處理過的個案更是沒有的。

**主席：**

這是你的情況而已，但你不可以說是大部分，因為這是你的判斷。

**梁美芬議員：**

在我處理過的個案中更是沒有的。請洪先生說。

**主席：**

OK，洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，在我們的守則上，如果是65歲以上，所有投資者，我們都需要找一個第三者的second checker進來，再與他確認他的取向，亦會鼓勵他尋求一個第三者的意見，以及帶同一個第三者(可能是他的親友)到場，我們是會勸諭他這樣做的。我們亦會再次問這個65歲的投資者，他們是否真的作出這決定，是否已明白所有的產品風險。在程序上，這是我們的second checker有做的。這個是我們的內部指引，我們是會依足的。

**主席：**

梁議員。

**梁美芬議員：**

在我口頭的.....因為太多口和鼻拗的問題，只有錄音才能證明真的沒有。這點我很想向洪先生說，你們前線的訓練，我真的看到有很大的問題.....

**主席：**

你不要評論吧，梁議員。

**梁美芬議員：**

.....我想追問洪先生，剛才多次說到，他最後的version是0.8%，是它佔銀行的銷售情況。我想看第6.2段，W30(C)，當中你提到是佔據"less than 1% of the Bank's revenue"，亦是賣"only one of the many other factors"。現時的情況是，你們也說了，大約有11%不適合的人買了這些產品。把0.8再乘11%，其實即是0.088，那你便看到，你們銀行99%的其他盈利是依靠其他的來源。現時出了這麼多問題，是一些(計時器響起)很信任你們的小型投資者，你們有沒有想過就這樣解決了這些問題呢？甚至你特別說他已經證明不適合，讓他們不用再日日夜夜在這裏示威，日日夜夜去纏繞着，他們很希望得到一個公道。既然只佔這麼小的百分比，即99%就是那隻大的羔羊，但0.088則是那些小顧客，他們辛辛苦苦，真的是貧窮人的小羔羊。當那塊餅的比例是相差這麼遠的時候，你可否去解決他們現時如此艱辛儲蓄得來的金錢呢？特別是50萬one lot的那些呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，作為香港一間負責任的銀行，我們會重視每一個投訴，我們會認真和嚴謹地處理每一個個案。始終每一個個案也有其獨特的、不同的情況，我們獨特會考慮的。

**主席：**

陳茂波議員。

**陳茂波議員：**

多謝主席。洪先生，短問短答吧。

洪先生，我第一條問題是關於你提供的材料，W30(C) Item 16。剛才很多同事都問過，是一個你們為客戶做的個人財務profile。找到了吧？

**洪丕正先生：**

行。

**陳茂波議員：**

是。我想請問你，你們提供的這份材料是說這是一個簡化版。請問你們有多少個版本？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，其實簡化版是從投資者的角度，是可以一併看他自己所擁有的，可能是借貸方面等，他自己本身個人的balance sheet方面的角度，可以多做一個這樣的整體profile，一併看他的入息和不同的東西，這是一個附加的服務。

**主席：**

陳議員。

**陳茂波議員：**

主席，我是問這個表，你們除了簡化版，還有甚麼版本？我的意思是，你們客戶的.....引用你們這裏的字眼，"Your Personal Financial Profile"，這個表是否有好幾個版本？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

如果要作出任何投資之前，我們只得這個版本是他需要做的。其餘的是從他的整體理財上看，可能是他的借貸、樓宇按揭，諸如此類，是一併看看那方面、那類型的total balance sheet的angle而已。關於投資角度的，則只有這個版本而已。

**主席：**

陳議員。

**陳茂波議員：**

主席，我想透過你要求就着同一個客戶——這裏把名字都刪去了——就着同一位客戶，你可否在下一次提供一份材料給我們，如果全面去看的時候，那個版本會是一個怎樣的情況？

**主席：**

洪先生，可否提供這些資料？

**洪丕正先生：**

可以。

**主席：**

陳議員。

**陳茂波議員：**

主席，我接着的問題是有關W30(C) Item 15，即第15項，當中附有很多關於他們培訓員工的資料。我想問，這裏夾附了很多份，其中一個是附件4，附件4提到結構性產品，有一份你們進行培訓時用的資料，不過這裏沒有日期。我想問一下，這份東西你們是何時做的？即何時用這份東西來培訓你們的同事？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，這裏似乎沒有日期，不過以我的記憶，這個應該是06年、07年左右，因為我們自己內部的internal branding以前不是用這樣的……即我知道我們以前不是用這樣的logo、這樣的形狀，我從這方面來判斷，這個應該是05年、06年左右的時段，即之前的是另一個版本。

**主席：**

陳議員。

**陳茂波議員：**

譬如你的附件5提到投資產品銷售程序，那個又是何時做的呢？那裏說了很多關於你的同事要賣東西給顧客時要遵守甚麼原則。這個培訓是何時做的？

**主席：**

洪先生。

**陳茂波議員：**

如果現在記不清楚，不如這樣吧，主席，我透過你要求證人回去把這堆附件，這些培訓材料的附件，如果沒有日期的，請你加上日期再告訴我們。

**主席：**

可否提供這些資料？

**洪丕正先生：**

可以的，主席。

**主席：**

好。陳議員。



**陳茂波議員：**

主席，接着去到同一份材料的附件7和附件8。從附件7和附件8看到你們請了一間律師行來為你們的同事講解證監那些關於你們同事銷售投資產品的行為守則，以及進行客戶銷售時客戶是否合適的測試。

為甚麼會在08年進行？我看到是在08年4月做的，你們後來停止售賣，你們在08年6月停止售賣的。是否因為之前發生很多你們同事違規銷售，所以你們在08年請一間律師行來為你們進行這些培訓呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，這裏我提供了幾份我們的sample的training。其實這類型的產品是屬於我們的Continuous Professional Training，是一個ongoing的training，我們之前都一樣有做。我不知道或者禰小姐是否有甚麼可以補充。

**主席：**

好的，請禰女士。

**禰惠儀女士：**

主席，其實這些持續培訓課程一直都有做。不過，我想我們這裏提交的，主要是一個最後的版本。我們可以看回之前，even 06年、07年，我們都有相關的版本。

**陳茂波議員：**

好的，你再提供吧。

**主席：**

陳議員。

**陳茂波議員：**

還有，我其實要你確認的是，你不是因為有很大量這方面的投訴，所以特別這樣做的，對嗎？

**洪丕正先生：**

其實，主席，我……

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

我補充一點，其實去到雷曼倒閉之前，在我們有的5 000多宗雷曼的transaction之中，其實我們只收過一宗投訴而已。

**陳茂波議員：**

OK。

**主席：**

陳議員。

**陳茂波議員：**

主席，我接着想問的是，看到你們的陳述書裏面，你們有一個Legal and Compliance的同事有這個功能，另外有一個內部監控。我想問，在銷售投資產品這方面，你們的內部稽核(internal audit)有沒有就着這方面做過一些內部審計，以及多久做一次，它的結果如何？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我們的內部審計，在過去的relevant period裏面，是有3個audit。這些審計的範圍，有一個是包含財富管理產品方面，另外兩個，整體來說，是當時我們稱為Shared Distribution，

即前線銷售的部隊，整體來說，即分行所有有關的情況。整體來說，那個內部審計的結果其實都是滿意的。

**主席：**

陳議員。

**陳茂波議員：**

主席，我要求證人回去將他剛才所提的，他們內部審計就着這些工作的該3個審計的審計結果內容提供給我們。

**主席：**

可否提供這些資料呢？洪先生。

**洪丕正先生：**

你想我現在說嗎？

**主席：**

或者會後，會後。

**洪丕正先生：**

好的。

**主席：**

你明白那個問題嗎？

**陳茂波議員：**

主席。

**主席：**

陳議員。

**陳茂波議員：**

證人剛才回答我們同事的提問時提到，雖然他們有這樣那樣的制度，想確保前線員工銷售東西給客戶時，都是賣給合適的。

但是也有11%，根據他剛才所說，有11%的客戶，所賣給他的產品和跟他做的suitability所得出的結果存有差異。我想證人回去提供一些資料，做一個分析的時候，看看這11%裏面，第一，根據不同分行做一個比較分析，我們想看看會否有些分行特別多；第二，做一個按年份的分析，剛才提到的relevant period，03年至08年各自有多少；第三，這11%的客戶的profile，他的年紀、他的教育水平、他在你們銀行開戶的年資、在你們銀行之前是否有投資經驗，譬如會否在你們那裏有股票戶口或純粹放存款，或是曾經透過你們購買結構性產品。

另一方面，亦看看在這些個案裏面，究竟當中有多少是你們跟他們達成和解，賠了錢給他們的呢？如果有的話，是哪些個案、甚麼類型、甚麼原因？餘下沒有賠償的，為何不賠、原因是甚麼呢？主席，我想透過你要求證人提供這些資料。

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

我盡量配合吧，主席。

**主席：**

好的。下一位是李慧琼議員。

**李慧琼議員：**

主席，在證人提供的陳述書中提到，渣打香港有一個嚴格的內部產品審批程序，而上次和今次都有提到這個安排。我想瞭解一下，在你提供的文件，W30(C) Item 1-Annex 3和Annex 4裏面，有一個銷售限制的條款，裏面提到這兩隻產品其實在美國是有銷售限制，在台灣亦有銷售限制，而W30(C) Item 1-Annex 4，在新加坡亦有銷售限制，唯獨是這兩隻產品，你們渣打香港決定在香港銷售，其實你們最主要的考慮是甚麼原因呢？你們是覺得香港的法規過鬆，令到你們可以售賣給投資者，還是因為其他地方不能售賣，而香港又有這個市場，所以你們便售賣。這方面為何會跟其他地方有不同的呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，通常雷曼股票掛鈎票據是跟它整體的structure of它的EMTN Programme有關，它的Euro Medium Term Note所定的有關。這個整體所定的，通常EMTN Programme是雷曼自己.....一個EMTN Programme通常首先不會cover美國和加拿大，因為美國和加拿大有另外的Programme去處理。而在它定這個EMTN Programme時，每個國家都有它的.....因為這個EMTN Programme是令到雷曼可以在很多很多不同的國家，用一份文件去發行票據。

在某些國家內，這個EMTN Programme可能cover不到，它要用另一個Programme去cover，這是其中一個原因，為何某些國家是列明不可以，是這個原因而已。

**李慧琼議員：**

主席。

**主席：**

李議員。

**李慧琼議員：**

我想問一問，你現在反過來看，很多香港市民因為購買了這些產品而受到損失，很多市民都說，其實這些產品在美國、新加坡、台灣，這裏也說是不能夠銷售的。你現在看來，其實是否你們的產品盡職審查沒有考慮到香港投資者的實際情況呢？因為我看到你們提供的W30(C)裏面，你說的產品審查，其實你們是不考慮對投資者的影響，主要考慮個別發行人的財政狀況等這些因素而已。在這方面，你覺得你們是否有疏漏，導致這麼大量的ELN產品透過你們渣打賣給香港的散戶呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，首先，我可能補充一點，就是在不同國家，包括新加坡、包括台灣、包括美國，其實都有ELN出售。不過，那個ELN並非包含在雷曼這一個EMTN Programme裏面而已。不同的國家事實上是有ELN出售的。

而在產品審查的角度上，我們始終都是希望能夠因應市場的需要，有一系列產品供應給我們客戶選擇。而推銷與否，對於我們的客戶，之前他們始終是要憑他們的風險評估得出的結果，才知道這個產品是否適合某類人士。這從產品的角度，我們希望能夠有一個系列，一個闊的一系列產品，而這一系列產品，在香港當其時來說，在市場上來說，也是一個流通頗大的產品，不是一個獨特由渣打去做的一個產品。

**主席：**

李議員。

**李慧琼議員：**

洪總剛才多次提到"ELM"，是嗎？如果我說錯的話，你可以指正。可否在這裏簡單解釋給大家知道，其實這個金剛圈，為何圈得這麼死，導致到它的出現，在美國、新加坡、台灣都不能夠銷售，而唯獨是香港卻可以銷售。當然，部分是你們評估，我相信有部分是法例都容許的。究竟那個限制是甚麼，導致這些產品一旦有這東西，便不能夠在我剛才所提到在上述你們說的銷售限制裏面出現呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我想不同國家在documentation上有不同的需要，只不過under這雷曼的EMTN Programme，使其可以在香港賣得到而已。他們另外還有不同的MTN Programme，可以使美國某類型產品可以賣得到，新加坡、台灣也可以賣得到，這純粹是一個比較上documentational的限制。

**主席：**

李議員。

**李慧琼議員：**

主席，如果以剛才洪總所說，這純粹是文件上的不同，就這點我自己有保留，不過，我會再瞭解多一點才再追問這個問題……

**主席：**

你不需要評論。

**李慧琼議員：**

是的，我想問，在香港的銷售限制該段的解說，即是either W30(C) Item 1-Annex 3或Annex 4，當中提到一些香港法例、公司法等等，我剛才也用了很長時間去看。

是不是簡單來說，其實你這說法就是，香港的銷售限制是，你們的同事其實不能自行賣給投資者，其實需要有興趣的投資者去問你們，你們的同事才可以銷售呢？對於有部分的客戶。

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我們做完一個風險評估問卷後，可以介紹適合他的不同產品類別，the asset class，只有客戶對某一個asset class有興趣時，我們才會就該asset class再解釋我們當時的該asset class內有甚麼產品，可能有一隻是雷曼的，可能有一隻是另一發行商的也說不定，視乎當時我們有甚麼產品。因為這類型產品其實可能要看該個星期或該個月有甚麼產品，有時候因為這是close-ended，額滿便停，所以要視乎當時有甚麼產品，但我們簡介時，是簡介該asset class的。

**李慧琼議員：**

主席，洪總……

**主席：**

李議員。

**李慧琼議員：**

.....剛才的答案，其實是否即是"是"的？即是已正面回答我，不過你用另一角度回答，就是當你們做完風險評估，你們便可以推介，所以你們其實是主動游說客人做風險評估。

各位到過銀行的市民也知道吧。你去到做任何事，他們都會說，你銀行也有點錢，有沒有興趣聽一聽投資的建議呀？又或者看看你現在的組合有沒有甚麼改善的空間呀？你是否透過這方法去避過香港銷售的限制呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

第一部分，我們要go through一個風險評估，才能夠作出產品類別的推介。我不大明白第二部分，我們如何bypass一個法例。

**李慧琼議員：**

主席.....

**主席：**

李議員。

**李慧琼議員：**

.....簡單的說吧，我也有這樣的經驗，去到貴銀行辦理一些不是詢問投資意見的事情，可能是存款，可能做其他事情、開支票簿等。你counter的同事便會說："小姐，你銀行存款也點錢，沒有怎麼用，放在這裏很久，不如讓我們的投資理財顧問為你做一些分析吧。"然後便請你到隔鄰，又或者你今天沒有空便留下電話，之後投資理財顧問便會致電找我們再做一個分析。那是否做完分析之後便一如你所說，接着便會為他做風險產品評估，然後便可以sell你的產品，是否這樣呢？



**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

程序上是這樣的，即看了他的風險取態，才有風險的配對。那麼，始終我們的制度也要以客戶的選擇為本，以及我們始終都要作出產品的披露，詳細列明，這是我們要盡忠職守的程序。

**主席：**

李議員。

**李慧琼議員：**

主席，洪總說他們盡忠職守，這便正正是問題所在。客戶其實沒有主動說要買ELN票據產品，而是你們用另一個方法去促成你這投資的安排的，你是否承認是這樣？對你們很多客戶，你也是這樣去做？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，做完風險評估的測試後，我們始終會羅列一系列產品，而這些類別，客戶想選擇哪一類別，這始終要由客戶(計時器響起)去選擇的。他選擇完那類別，可能是一個unit trust，可能要一個insurance，這始終還是以客戶的選擇為依歸，然後才去到產品的層面，所以這是我們的程序，是這樣做的。

**主席：**

OK，葉偉明議員。

**葉偉明議員：**

多謝主席。我都是想問關於培訓的東西。因為其實我看到洪先生在statement上寫得洋洋灑灑很多字，但其實有一點我始終未能.....似乎我剛才看，看完你的statement，以及聽完剛才一些同

事的提問，你們的訓練都是一些比較general，即瞭解投資結構產品，所謂產品的結構之類的投資訓練，但好像沒有真正就每一隻product究竟特別是甚麼去培訓員工，我有沒有理解錯誤呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，每一隻產品也需要透過IC去簡介，IC每星期會到每一間分行簡介每一個產品，這是需要做的。

**葉偉明議員：**

其實，你始終……

**主席：**

葉議員。

**葉偉明議員：**

……主席，不好意思。其實剛才很多同事也追問過，但我覺得你沒有回答。你說每一位IC每星期都會去講解，但實際上，以你所瞭解，這些IC用了多少個小時向員工解釋產品的結構？每次用多少時間？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我想先補充一點，就是前線員工最基本要在其classroom training最少要有一個基本瞭解on每一個產品特別的features及所有風險。他本身應該有產品上的認識，只不過每一個產品也有其不同獨特的features，這不同獨特的features就是透過IC每星期到分行解釋。

我想有關過程通常都會超過1小時、兩小時，而這亦有很多個別例子，IC會個別與每一名員工分別作出獨立所需的培訓。因為我們用1對15的比例，其實在他們的時間上，我們覺得應該也相當充足，讓IC有一個小組，或one on one也好，亦有情況是可能請較有經驗的同事一起做role play。這是我們會做的工作。

**主席：**

葉議員。

**葉偉明議員：**

主席，他就這點就是這麼說，其實我想瞭解一下，洪先生，在這方面的培訓，他們有沒有紀錄資料，其實每一次這些IC每個星期跟他們做所謂briefing時，有沒有時間上的紀錄呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

我想這方面的紀錄，我們沒有。因為這是每星期很定期的，其實我想每一個星期已經是最基本的，個別的他可能繼續會就每間分行花多少時間，可能在不同的日子再去看。在這方面，我們反而不是以一個好像上課的形式，而是一個小組，他去一間分行可能只得4至5個前線員工，這是一個互動的模式，不是一個點名、別名的模式。

**主席：**

葉議員。

**葉偉明議員：**

那還有一個問題，我看到其實你提交給我們的.....有很多上課資料，其實你似乎.....渣打是否集中於最初期去做銷售產品的訓練，之後每個產品出來時，你都沒有甚麼，根本上完全依賴IC跟他們說，但IC如何跟他們說，用了多少時間去說，你們並不知道的。

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，我想最初是有一個基本的classroom training，要他們有一定的認識度。前線員工亦其實很歡迎這類型比較是小組的培訓模式，因為讓他們能有一個很互動式的發問問題、回答、做模擬的role play，這些所有的角度，其實是希望令到前線員工有足夠的資源讓他們瞭解一個產品，因為我想前線員工亦不想不瞭解產品，其實我們給他們很足夠的資源，令他們有這樣的渠道、有這樣的時間去學習這些產品。

**主席：**

葉議員。

**葉偉明議員：**

所以，其實你剛才說模擬的role play，劉慧卿議員剛剛問過，你裏面叫人存款的那些就有很長的對答劇本，是不是？那麼，我就開始懷疑其實你說那些是沒有劇本的，是不是因為你透過這個role play，就已經不斷強化、教了他們，其實是教職員怎樣哄我們的市民"落搭"呢？

**主席：**

我相信不要評論，你在用語方面或者不.....

**葉偉明議員：**

或者說"購買"，好不好.....

**主席：**

.....你這是做了判斷，不可以評論，不可以判斷，葉議員。你可以問的方式是取證的方式，好嗎？

**葉偉明議員：**

OK。

**主席：**

請你再清楚問一次。

**葉偉明議員：**

其實你是不是……我很懷疑……或者不是懷疑，你現在是每個星期，你說當時IC跟他們的訓練，與其說要你的員工去瞭解產品的性質或者風險程度，實際上是靠做這些所謂角色扮演(role play)這東西來教他們、強化他們怎樣向我們那些客戶銷售這類產品呢？

**主席：**

沒錯，是銷售策略的問題，洪先生。

**洪丕正先生：**

那方面始終是培訓方面的做法，事實上，我們在內部監管上亦不斷培訓整體的銷售守則，我們的IPSP。我們剛才說過亦有定期的spot check去make sure前線員工明白整個銷售過程所需要做的東西。我們亦有做神秘客戶，亦有做內部的audit，去審計、去check這些不同的東西……

**葉偉明議員：**

主席……

**主席：**

待他先答完。

**洪丕正先生：**

……我想在前線員工各方面，他們都知道他們有一定量度的監管程序要遵守，而我們內部亦頗嚴厲地說，我們不能夠……員工是不重視這方面的工序的。

**主席：**

葉議員。

**葉偉明議員：**

問題是，他始終回答不到我們或者其他議員所問的，雖然每個產品，即大家都有基礎，但可能每個產品自己本身都有其獨特性，以及面對的風險亦可能有不同，他是怎樣確保他的員工，主席，他的前線員工能夠完全掌握每個產品的結構呢？有些是我們自己同事都說看了很久都不明白的，何況這些員工要面對那麼多隻產品呢？他有甚麼措施去確保呢？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

其實我都想重新再說，每一個產品如果有不同的變化的話，我們都希望IC要確保員工是明白的。而事實上，ELN的變化，其實最主要的變化是在它收取多少利息，以及在甚麼情況下或者甚麼"水位"下要接貨。他本身自己underlying的風險其實是一樣的，其實都是market risk、product risk、liquidity risk、credit risk，這方面的東西在風險上來說，其實是沒有分別的。產品結構上最主要的分別是coupon多少，甚麼情況下拿甚麼coupon，甚麼情況下拿現金，甚麼情況下拿股票，這其實在結構上，那個variation其實不可以說是一個很大、很大的結構上的分別。

**主席：**

葉議員。

**葉偉明議員：**

主席，因為我看到在洪先生給我們的W30(C)那份statement內，他其實有說到現在對前線人員，其實每年，這裏看到是每個calender year，即在該year內，有5個CPT hours(小時)，去講SFC的Code of Conduct。其實我覺得在整份文件內，他提供的整份口供內，他有些是提供得很詳細，很詳細，用多少個小時去訓練，但有些我們問得很清楚，他沒有說其實有多詳細，即那個時間，以及內容是甚麼。我其實想問洪先生，可不可提供，這些IC在雷曼出事前的3年內，即是不是每個星期都舉行這些briefing？如

果沒有時間紀錄，每次(計時器響起)大概是講些甚麼專題呢？有沒有這些資料給我們，主席？

**主席：**

洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，每次其實……每一個星期，其實IC落行之前，IC自己本身都有跟財富管理部及定期有產品的供應商到來，跟他們談這些細節的。每一個星期，所有IC都會聚在一起去做這些會議，通常這些會議都要兩三小時，這是最少的。而……

**葉偉明議員：**

是跟staff的……

**主席：**

請他先答。

**洪丕正先生：**

而在這些會議之後，他們再到每一間分行，再詳細列明每一個產品，可能會有新的產品，有甚麼不同的feature，他們會去再做。時間上亦不定，但我們亦給他們足夠的時間，其實並非單單是每一個星期的例會，而是任何非例會時間的東西，他們都有……其實給了他們很多時間，幫助他們，去培訓他們的。

**葉偉明議員：**

主席……

**主席：**

各位同事，今天時間……

**葉偉明議員：**

主席，不好意思，我想多問一個，即我想多問一個問題，再簡單地補……

**主席：**

要很簡單，只可以很簡單。

**葉偉明議員：**

在每個星期的例會，除了你所謂介紹產品之外，其實是不是每個星期你都會去看看那個同事的銷售成績，然後接着跟他做檢討，用我們的俗語就是"揸"他，否則，你說不要判斷，不是"揸"的話，是不是說看看他的銷售成績，然後根據他的表現提點他應該怎樣銷售這些產品呢？

**主席：**

OK，回答完這個問題，洪先生。

**洪丕正先生：**

主席，IC自己本身，他們的評核其實與成績並不怎樣掛鉤，最主要是看他們培訓的前線員工的認識度，反而，我想超過95%是一個定了的remuneration。

**主席：**

各位，今天的時間已到，小組委員會將於5月14日上午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。

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內部商議。

**(研訊於下午12時35分結束)**