

高玉霞的書面陳述書

一般資料

1. 根據你在回應小組委員會向自願人士發出的邀請而提交的表格內所述：
 - (a) 你會向花旗銀行(香港)有限公司(下稱"花旗香港")購買"雷曼兄弟8個月期港元每日累計四季生息自動贖回票據附生效機制 — 系列22"(下稱"ELN — 系列22"); 是
 - (b) 你在購買上述產品之前從未購買過任何信貸掛鈎票據及任何股票掛鈎票據，而且你是使用存於花旗香港的已到期定期存款及所得收益付款購買上述產品；及 是
 - (c) 現時你並沒有就購買上述產品與花旗香港進行訴訟。無訴訟

請確認上文(a)、(b)及(c)項均屬真實。

2. 你成為花旗香港的客戶已有多久？你在購買"ELN — 系列22"之前，與該銀行主要進行甚麼類別的交易？6個月，定期存款類別
3. 你是否任何針對從事雷曼相關產品銷售的花旗香港職員提起的刑事法律程序中的投訴人或證人？無
4. 自2008年9月15日以來，就你對購買"ELN — 系列22"所進行的申索或投訴，你是否曾經或現正接受小組委員會的任何委員向你提供協助？如有，請提供有關委員的姓名。(附錄I載有小組委員會委員的名單) 沒有

認購雷曼兄弟(下稱"雷曼")相關產品的主要考慮因素

5. 你在認購"ELN — 系列22"之前，有否聽過雷曼相關產品？若有，你是從何途徑及在甚麼情況下首次聽取有關雷曼相關產品的介紹？
從沒有
6. 是否銀行內的職員向你介紹"ELN — 系列22"？若是，請描述職員如何接觸你及向你介紹該產品。若你是透過其他途徑得知"ELN — 系列22"，請加以說明。
是花旗銀行大埔分行約見，電話內當天沒有提及ELN產品，該職員只推介存款入花旗可獲取禮券
到達大埔分行後該職員面對面介紹產品說是高息，定期存款的一種，而且是與兩種大藍籌股票掛鈎，是安全產品

7. 當你認購"ELN — 系列22"時，你心目中的目標是甚麼？
收取利息作短期儲蓄
8. 當你的定期存款到期及銀行職員聯絡你以獲取進一步指示時，他 / 她有否提及任何關於續存定期存款以外的事情？若有，他 / 她向你提供了甚麼資料？另一方面，你會否主動查詢有否其他比定期存款回報更高的投資選擇？
有
無，因為我已表示要取走部分存款及部分再作定存
否
- 8A. 你為何決定使用已到期的定期存款及所得收益購買"ELN — 系列22"？你是以整筆款項抑或其中部分款項來購買該產品？
2007年12月7日開戶定期，2008年4月\$1,012,777.50 取走50萬主要是職員的游說及相信他的專業意見下購買ELN，但他的失實陳述及誤導，令本人以為這是定期存款的一種
一部分續存作定期，部分取走。事後職員卻不斷游說本人再取回提走60多萬作是次ELN投資

合適性評估

9. 當你認購"ELN — 系列22"時，你是否已進行過一次有效的風險狀況評估？有若是，該次評估是何時進行？銀行有否就你認購"ELN — 系列22"而進行任何風險狀況分析？
2008年3月5日
沒有分析風險狀況
10. 請描述你的風險狀況評估是如何進行。請提供為你進行該項評估的銀行職員的職銜（並非銀行職員的姓名）客戶經理。你有否簽署有關問卷，抑或另有其他安排？銀行有否向你提供填妥的問卷副本？銷售人員有否告知你在風險評估中所得的評分 / 結果，以及向你解釋該評分 / 結果的意義？
在不知情的情況下進行
有簽署問卷
沒有副本
從沒有解釋和提及該問卷
沒有
11. 你的風險承受能力與"ELN — 系列22"的風險級別是否匹配？若不匹配，你為何沒有考慮放棄認購該產品？你有否因風險不匹配而須通過任何額外程序或簽署額外文件才能完成該項交易？若有，請描述這些額外步驟及所簽署的額外文件。銀行職員如何向你解釋上述風險不匹配的情況？
我不知情亦未有被告知ELN系列22是最高風險的產品

"ELN — 系列22"的銷售過程

12. 你是否親身在該銀行的分行內完成"ELN — 系列22"的認購手續？

(a) 若是，在緊接你認購該產品之前，銀行職員有否向你介紹及講解該產品？是親身到銀行認購 你在決定認購該產品前，曾就認購一事與銷售人員討論過多少次？討論的主要內容是甚麼？

有, 2次

第一次往銀行作提存日常事務，見到客戶經理簡短提及過該產品

第二次在認購當天主要是討論中移動及匯豐兩隻股票的安全和有利利息收益

(b) 若否，你在何處完成認購手續？為何你不前往該銀行的分行完成認購手續？銀行職員是如何介紹及講解"ELN — 系列22"？

13. (a) 請具體說明銀行有否向你提供下列任何銷售文件：

(i) 基礎章程沒有

(ii) 指示性條款及條件沒有

(iii) 資料表沒有

(iv) 最終條款草擬本沒有

(若你會獲提供上文(a)項所列的任何文件，請回答以下的問題(b)至(f)。若你不曾獲提供(a)項所列的任何文件，請跳到問題(g)。)

(b) 上文(a)項所列的文件是銀行職員主動向你提供，抑或應你的要求而提供？

(c) (a)項文件是以什麼方式提供給你？(例如親手送遞、傳真、電郵等)

(d) (a)項文件是何時提供給你？是在交易之前抑或之後提供給你？

(e) 銷售人員有否向你解說(a)項文件及 / 或建議你閱讀該等文件的內容？

(f) 你是否曾閱讀(a)項文件並明白其內容？當你有疑問時，你有否向銀行職員查詢或尋求獨立意見？

(g) 你是否知道這些文件的存在？若知道，為何你不要求銀行向你提供或講解該等文件？從不知道

14. 銷售人員有否告訴你該產品的風險評級？根據銷售人員向你所說，"ELN — 系列22"的風險評級是甚麼？
從來沒有
從沒有提及過風險評級
15. 在銷售過程中，你曾就"ELN — 系列22"向銷售人員提出甚麼問題？有銷售人員是否能夠就你的所有查詢提供令你滿意的答案？曾問銷售人員本人所承擔最差情況是什麼？若否，銀行職員或你本人曾採取甚麼跟進行動(如有的話)，以尋求答案？銷售人員答最差情況是接股票
16. 請說明，當你經過銷售人員的講解後決定認購"ELN — 系列22"時，你對"ELN — 系列22"的認識是甚麼。(例如其性質為何？其投資回報為何？蒙受損失的機會為何？如何才能在到期日之前提早贖回該產品？)
- (a) 根據你的理解，"ELN — 系列22"的相關風險有哪幾類？
不知道
- (b) 你的投資可能發生的最壞情況是甚麼？
承接相關的股票
- (c) 你是否清楚你可能會損失你擬投資於該產品的所有金錢？若是，為何你仍然決定認購該產品？
否
17. 當銷售人員向你講解"ELN — 系列22"的特點及風險後，你覺得該銷售人員是非常瞭解該產品，抑或他 / 她純粹是讀出銷售文件所載的內容？
- (a) 銷售人員的講解加強了你對"ELN — 系列22"的信心，抑或令你慎重地重新考慮當中所涉及的風險？為甚麼？
銷售人員從沒有解釋ELN系列22的特點及風險，我只是相信銀行職員的專業知識
- (b) 你在理解"ELN — 系列22"方面有沒有困難？若有，你認為該產品在哪些方面難以理解？你曾採取甚麼行動克服上述困難？因我從沒有接觸過這類產品，只當一般定期存款處理，故沒有困難
- 17A. 在你認購該產品時，銷售人員有否告訴你，"ELN — 系列22"是以私人配售方式售賣給你？若有，據你所理解，一隻以私人配售方式銷售的產品與一隻公開發售的產品有何分別？沒有
18. 就你記憶所及，銷售人員共用了多少時間向你講解"ELN — 系列22"的產品特點及風險？(若講解過程是在超過一次會面中進行，請說明每次會面大概持續的時間。)
大約半小時
19. 在你答應認購"ELN — 系列22"之前，你與銷售人員之間曾經安排 / 進行的會面 / 電話訪談約有多少次？沒有

雷曼兄弟控股公司(Lehman Brothers Holdings Inc.)財政狀況惡化

20. 你購買"ELN — 系列22"後，曾否在任何時間考慮在到期日之前出售該產品？若有，你提早沽售的原因是甚麼？有否進行提早贖回？若有，贖回價是多少？我從沒有被告知可以提早沽售或有二手市場可供買賣
21. 你是否知道雷曼兄弟控股公司在2008年6月後被信貸評級機構下調其信貸評級？不知
- (a) 若知道，你是從何得知這項資訊？
- (b) 你有否向銀行查詢雷曼兄弟控股公司的信貸評級被下調，對你在"ELN — 系列22"的投資有何影響？若有，銷售人員的回應是甚麼？我絕不知情而銀行職員亦沒有告知我雷曼兄弟控股公司的信貸評級被下調
- (c) 在雷曼兄弟控股公司的信貸評級被下調後，你會否在任何時間考慮在到期日之前出售所述產品？若有，你有否採取任何行動沽售該產品，以及結果如何？同b一樣作答

投訴及個案和解

22. 你有否就購買"ELN — 系列22"向銀行提出投訴？
- (a) 若有，你在何時提出投訴？你在何時首次知悉投訴調查的進度？有，親身在2008年9月底到大埔分行投訴
- (b) 銀行曾採取甚麼行動處理你的投訴？有否聯絡及持續通知你調查的進度？你向銀行提出投訴的過程中遇到甚麼困難(如有的話)？銀行採取不聞不問的態度敷衍了事
- (c) 你的投訴結果如何？銀行通知已結束調查，毋須付上責任
23. 你有否就購買"ELN — 系列22"向證券及期貨事務監察委員會(下稱"證監會")及 / 或香港金融管理局(下稱"金管局")提出投訴？有
- (a) 若有，你在何時提出投訴？你在何時首次知悉投訴調查的進度？2008年12月
- (b) 證監會及 / 或金管局曾採取甚麼行動處理你的投訴？有否聯絡及持續通知你調查的進度？你向兩間監管機構提出投訴的過程中遇到甚麼困難(如有的話)？從沒有只提供調查報告，證監會及金管局只是回覆已收到投訴及會進行調查。有持續通知我的調查進度

(c) 你的投訴結果如何？

被告知調查已被終止因表面證供不成立，銀行全不理會

24. 若你已就你的個案與銀行和解，該項和解是何時達成？你的投訴獲全數賠償抑或只獲部分賠償？(例如相當於原來投資金額的某個百分比)
無

25. 你的個案是以下述哪種方式和解：無

(a) 透過直接與銀行協商達成和解；或

(b) 經調解或仲裁後達成和解？

備註：2008年6月12日過數，6月13日停售，花旗的處事手法應該賠償？

簽名： _____ (signed)

姓名： _____ 高玉霞

日期： _____ 7-3-2011