

馮潔妹的書面陳述書

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) 你曾向渣打銀行(香港)有限公司(下稱"渣打香港")購買"雷曼兄弟1年期港元全天候計息每日可贖回股票掛鈎票據——系列17(390+1800)"(下稱"港元ELN——系列17")；
- (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，你購買上述產品時年齡為65歲或以上，而且你是使用存於渣打香港的已到期定期存款及所得收益付款購買上述產品；及
- (c) 現時你並沒有就購買上述產品與渣打香港進行訴訟。
 - 1.a (回應) 是的。
 - 1.b(回應) 是的。
 - 1.c(回應) 是的

2. 你成為渣打香港的客戶已有多久？你在購買"港元ELN——系列17"之前，與該銀行主要進行甚麼類別的交易？

2.1(回應) 交往8年

2.2(回應) 定期存款, 簿仔存摺, 交水電費戶口 基金戶口至今已有四年。

3. 你是否任何針對從事雷曼相關產品銷售的渣打香港職員提起的刑事法律程序中的投訴人或證人？

3.1(回應) 不是。

4. 自2008年9月15日以來，就你對購買"港元ELN — 系列17"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)

4.1(回應) 去過甘乃威議員辦事處求助不果 見過甘議員 但有單獨見面。

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"港元ELN — 系列17"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？

5.1(回應) 未曾聽過

6. 是否銀行內的職員向你介紹"港元ELN — 系列17"？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"港元ELN — 系列17"，請加以說明。

6.1(回應) 是的。

6.2(回應) 個日[REDACTED]打電話給我叫我去渣打商量吓 放在我孫女的迪士尼存摺內啲錢50萬怎樣處理 [註釋:因之前我的定期存款到期 [REDACTED]叫我買乜買物 我都唔買 我要做定期 [REDACTED]說不如先放在我個孫女的迪士尼戶口處 因為啲息好過定期 收住息先 我同你看看有什麼息口好 又適合你的才作打算。我說好啦好啦。註釋完畢] 於是我去到銀行 佢就帶咗我上樓上的房間 當時只得我和何2人坐下 佢就好似平時咁同我講 佢話現在有一只高息定期最少要50萬 就一年期既 我話 嘩乜咁多錢 年期又咁長 何又講一年好快過的 唔怕的 我話我都唔夠錢 等我考慮吓先 然後我就離開銀行喇 就係個幾日 佢打咗好多次電話黎我屋企 催我去銀行同佢買 仲話個著數到月尾就截止啦 在2008/2/19日 我自己去銀行 又

見到■ 佢又帶我上樓上會議室 又係得我同佢兩人 佢拿咗文件出來同我講 佢講過咗乜嘢事和乜嘢文件 我都已經唔記得番 但我記得佢曾經講掛股票這回事 又寫字係張紙處講 但因為我唔識我又冇買過股票 我只是信佢和信銀行 因為佢話佢識得我個女 仲係同年同月同日生 渣打銀行咁大間。又自從我先生在03年死後 我提議我在戶口加入我個女的名 我的名在前 女兒名在後 我自己便可以單獨簽名囉錢 咁就不怕嘞 佢咁幫我 所以我所有在渣打的定期 錢出錢入都是交比佢同我保管投資的 所以我都唔會懷疑既 加上我自己什麼也不懂 唔識問也不懂懷疑 又加上在這次談話中 佢三番四次話“唔駛驚既 保本呀 唔駛蝕既 好穩陣既 高息定期” 我都記得佢問過我一些問題然後見佢”剔” 然後叫我簽名 我心諗 我年紀大 50萬咁多 加上染上惡疾 身體老命隨時不保 又一年期咁長 我個女係附近做野 於是便打電話叫我個女過來 加埋女兒簽名會好啲 [我仲記得簽名蓋章時 何說 唔好蓋章 換晒用手簽名 我即時反對說 我年紀大 識字少 會唔記得怎麼簽的 佢即說 唔駛怕 有我■在銀行做 你怕什麼 就這樣 我在渣打所有的圖章印鑑變晒手簽名(附件圖章印鑑)我其他銀行仍然是圖章印鑑] 又因為我平時做定期 只是10萬或20萬定期 3個月一次或6個月一次 所以女兒到咗 一看銀碼 即時說了一句 嘩咁多錢? 又因為女兒是在工作中溜出來 所以便急急簽名 也沒有問過任何問題便走了 而我稍後也帶著■給我的手寫紙張和幾張文件走了。

7. 當你認購“港元ELN — 系列17”時，你心目中的目標是甚麼？

7.1(回應) 定期保本 收息作生活費。

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？

8.1(回應) 沒有。

8.2)回應) 沒有。

8A.你為何決定使用已到期的定期存款及所得收益購買"港元ELN — 系列17"？
你是以整筆款項抑或其中部分款項來購買該產品？

8A.1(回應) 因為[REDACTED]介紹話好 我信晒佢 我真係好信佢呀

8A.2(回應) 整筆款項 是在我孫女的迪士尼戶口處取番出來的。[詳情請
看6.2(回應)]

合適性評估

9. 當你認購"港元ELN — 系列17"時，你是否已進行過一次有效的風險狀況評估？若是，該次評估是何時進行？銀行有否就你認購"港元ELN — 系列17"而進行任何風險狀況分析？

9.1 (回應) 佢冇話我知做風險評估 我只見佢問我之後便剔。

9.2 (回應) 沒有做過任何風險狀況分析。

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）。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？

10.1(回應) (高級私人財務顧問) 我有簽過名 但唔知道係乜野文件。

10.2(回應) 職員安排我由原本蓋圖章印鑑 全部轉變做用手簽名。

10.3(回應) 沒有提供副本。

10.4(回應) 沒有講 而且我什麼都唔知唔識。

11. 你的風險承受能力與"港元ELN — 系列17"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？

11.1(回應) (馮潔妹唔識回答第11題 馮潔妹只是重複的說 我也野都唔識唔知 我真是信晒佢呀 我次次去銀行都有問佢 佢又有講比我知。)

11A. 當你提出認購"港元ELN — 系列17"時，銀行在執行交易之前採取了甚麼額外的步驟(如有的話)？(例如要求你簽署額外的表格 / 備忘錄、簽署交易文件時提供另一名見證人、會見該銀行的較高級人員等。)

11A.(回應) 冇呀 只係得我同佢兩人。加埋我個女三人 職員額外要求我簽署 不要用圖章簽名 要用手簽名。

"港元ELN — 系列17"的銷售過程

12. 你是否親身在該銀行的分行內完成"港元ELN — 系列17"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？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？

(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"港元ELN — 系列17"？

12.1(回應) 是的。

12.(a)(回應) 馮潔妹在回應此問題時 都是重複第6條的6.2(回應)和唔識 同埋我好信佢呀做回應。

13. (a) 請具體說明銀行有否向你提供下列任何銷售文件：

13.(a)(回應) 沒有。

(i) 基礎章程

(ii) 包含指示性條款及條件的資料說明文件

(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？

13.(g)(回應) 我不知道。

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，"港元 ELN — 系列17"的風險評級是甚麼？

14.1(回應) 沒有講。我只記得佢講是一年期高息。又有講掛股票。

15. 在銷售過程中，你會就"港元ELN — 系列17"向銷售人員提出甚麼問題？銷售人員是否能夠就你的所有查詢提供令你滿意的答案？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？

15.1(回應) 我有問佢 因為我信佢 佢話好 我就買了。

16. 請說明，當你經過銷售人員的講解後決定認購"港元ELN — 系列17"時，你對"港元ELN — 系列17"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，"港元ELN — 系列17"的相關風險有哪幾類？

(b) 你的投資可能發生的最壞情況是甚麼？

(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？

16.1(回應) 一年定期高息 根據該職員說 接股票 唔駛蝕既 好穩陣既。我覺得同佢咁熟 佢叫買我就買 我諗佢唔會騙我的 我又信銀行。

16.(a)(回應) 冇風險。

16.(b)(回應) 收少啲息 最多接股票啫 (註釋:因為我有一筆定期存款20萬 講明到期會有6萬幾利息 但到期我去取錢 竟然只得4萬幾 職員話啲利息高的時候便高息 利息低時便低息 所以便得4萬幾 我唔肯 錢都冇囉 我在銀行哭住走返屋企。註釋完畢。)

16.(c)(回應) 我唔知道 如果知道 我怎會買呀 這些錢是我先生留番比我作生活費 是用黎慢慢用的 我有屋住 這些錢就是用來交水費 電費 電話費等等什費的 我怎可以有咗呢啲錢呢？

17. 當銷售人員向你講解"港元ELN — 系列17"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"港元ELN — 系列17"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？

(b) 你在理解"港元ELN — 系列17"方面有沒有困難？若有，你認為該產品在哪些方面難以理解？你會採取甚麼行動克服上述困難？

17.1(回應) 我有諗過呢啲事情。

17.(a)(回應) 我唔識我只是信佢。

17.(b)(回應) 總之是信佢 我又冇問 咁多年來都是佢同我做定期。

17A. 在你認購該產品時，銷售人員有否告訴你，"港元ELN — 系列17"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？

17A.(回應) 我邊識得呢啲野呀

18. 就你記憶所及，銷售人員共用了多少時間向你講解"港元ELN — 系列17"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。)

18.1(回應) 第1次是定期到期 個次佢叫我買我冇買 用咗大約15分鐘
第2次大約20多分鐘左右。

19. 在你答應認購"港元ELN — 系列17"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？

19.1(回應) 第1次我有答應 之後個兩日 佢打咗2次叫我去
後尾個次打比我就去咗。

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

20. 你購買"港元ELN — 系列17"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？

20.1(回應) 我唔知可以買 我現在才知 以前唔知。

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？

(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"港元ELN — 系列17"的投資有何影響？若有，銷售人員的回應是甚麼？

(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？

21.1(回應) 唔知。

21.(b)(回應) 沒有

21.(c)(回應) 以前唔知道 現在才知道。

投訴及個案和解

22. 你有否就購買"港元ELN — 系列17"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？

(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)？

(c) 你的投訴結果如何？

22.1(回應) 有

22.(b)(回應) 沒有聯絡及持續通知我調查的進度 最大困難是不知怎樣投訴 我和我個女都唔識得寫 我求我個姪女同我寫 終於在2010/11/3日才寫出第1封信給渣打 我入銀行處理個人事情都被入截住唔準入 要等佢的護衛批准 被對方拒絕都唔識怎麼做 又唔識反應 一直拖到現在。

22.(c)(回應) 不接受我的投訴 佢地話佢個職員喺。

23. 你有否就購買"港元ELN — 系列17"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？

(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？

(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)？

(c) 你的投訴結果如何？

23.1(回應) 有

23.(b)(回應) 沒有聯絡及持續通知我調查的進度 最大困難是不知怎樣投訴 我和我個女都唔識得寫 我求我個姪女同我寫 終於在2010/11/3日才寫出第1封信 分別給金管局 證監會 冇人提點 又唔識反應 被對方拒絕都唔識怎麼做 一直拖到現在。

23.(c)(回應) 在接受與不接受之間。

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)

25. 你的個案是以下述哪種方式和解：

(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？

簽名: (signed)

姓名: 馮潔妹

日期: 8. 3. 2011年

馮潔妹本人是70多歲的老人家 配偶早逝 留下一筆儲蓄慢慢用的。

馮婦在06年 患上乳癌做手術切除 該名渣打職員是知道的。

馮婦早年患上血壓高 現再患上憂鬱証 經醫生診斷是雷曼使馮婦病情加深。

馮婦的女兒是售貨員 單親家庭 並要肩負養育兩子女 所以不能照顧馮婦。

馮婦一直都是靠積蓄定期收息過日子 銀行有紀錄證明。

馮婦不能再受刺激 她曾經在立法局門外 銀行門內外多次暈倒 最後一次由救護車送去瑪麗醫院急救 為的就是要討回她的養老金。

以上證據將會齊集 後補給小組委員會作參考

也有1個在她心情平靜時 由她自己口述的一氣呵成的錄音聲帶 大約30分鐘 當時是在銀行內錄音的 也可證明馮婦是一個沒有理財能力的婦人。如小組委員會許可 也可一齊呈上。