

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、否，我現時並沒有與其進行訴訟。

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、否。

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、認購之前，我沒有聽過雷曼相關產品。

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、是的，是渣打銀行客戶經理 [REDACTED] 小姐向本人介紹上述產品。本人在購買上述 ELN 之前，並不很熟悉客戶經理 [REDACTED] 小姐。於 2008 年 2 月 [REDACTED] 小姐致電給我，指本人有一筆大約港幣 48 萬-49 萬的人壽儲蓄保險到期，已經存入本人戶口，相約我到銀行。我到銀行，[REDACTED] 小姐介紹本人買基金，我明確的表明，我已退休，沒有收入，我的投資意願是保本生息，要穩陣，絕對不能承受高風險的損失。[REDACTED] 小姐先是介紹本人買了基金。之後 [REDACTED] 小姐又介紹股票掛鉤產品，指有關產品利息更高，並有很多客戶已經購買了，第一個月有港幣 14400 利息，如果第一個月到了價，銀行便給回本金及利息，如第一個月不到價，之後本人每個月有港幣 3000 多利息，[REDACTED] 小姐說最差的情況下也只是在一年後接收股票。

7. 當你認購"港元ELN — 系列17"時，你心目中的目標是甚麼？

7、我心目中的目標是保本及將能賺取比定期更高一些的利息。

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，你曾否主動查詢有否其他比定期存款回報更高的投資選擇？

8、由於我在購買上述產品時使用的是存於渣打銀行的未到期定期存款，故此本人並未有向職員提及任何上述有關問題。

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、渣打銀行 [REDACTED] 小姐建議本人使用全部的款項來購買產品，本人相信其判斷，同意了有關安排。

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、渣打銀行 [REDACTED] 小姐並未有為本人作風險評估。

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、渣打銀行 [REDACTED] 小姐並未有為本人作風險評估。

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、渣打銀行 [REDACTED] 小姐並未有為本人作風險評估。

"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、是的，我是親身在銀行分行內完成認購手續的。

(a) 買之前，職員 [REDACTED] 小姐有向本人介紹產品，指有關產品利息很高，並有很多客戶已經購買了，第一個月有港幣 14400 利息，如果第一個月到了價，銀行便給回本金及利息，如第一個月不到價，之後本人每個月有港幣 3000 多利息，最差的情況下也只是在一年後接收股票（結果當然也是謊話連篇）。而 [REDACTED] 小姐並沒有與本人進行討論。

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

(ii) 包含指示性條款及條件的資料說明文件

13、(a) 銀行有向我提供一些文件影印本（只有 11 頁），本人不肯定自己手持的文件是否上述文件或其全部。

(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？

(b) 該 11 頁文件是職員交易完成之後主動影印提供。

(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)

(c) 該 11 頁影印本文件是由職員親手交予我。

(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？

(d) 該 11 頁影印本文件是於交易完成後才提供給我。

(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？

(e) 職員快速的解說了一次，又請本人回家再看。

(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？

(f) 由於銀行職員未有提醒本人需要詳細閱讀哪些部份，本人以為自己已經了解文件內容，故回家後未有再閱讀，也沒有再向銀行職員查詢。

(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？

(不用作答)

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、銷售人員沒有告訴我該產品的風險評級。

15. 在銷售過程中，你曾就"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、購買之前，我表示因為已退休，沒有收入，投資意願只是希望保本生息，絕對不能承受高風險的損失，銀行職員■小姐便指有關產品利息很高，最差的情況下也只是在一年後接收股票（意指低風險），本人對此答案感到很放心。

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？

16、經其講解後，我認為有關產品與定期存款差不多，投資回報比定期高，而本人最差只是於一年後取回股票（賺取的利息將能補充虧欠的部份），本人不能提早贖回。

(a) 根據你的理解，"港元ELN — 系列17"的相關風險有哪幾類？

(a)、本人沒有概念。

(b) 你的投資可能發生的最壞情況是甚麼？

(b)、本人認為只是虧損利息，接收股票。

(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？

(c)、我不清楚。

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？

17、銀行職員對我說她有很多年的投資經驗，而且本人之前認識的理財經理都未試過出意外，故此本人覺得她應該是對有關產品十分理解的。

(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？

(a)、是的，她加強了我的信心，因為她表示自己有很多年的投資經驗，而且本人之前認識的理財經理都未試過出意外。

(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？你曾採取甚麼行動克服上述困難？

(b)、由於銀行職員讓我對產品很有信心，且對本人作了一次解說，本人已是長者一名，未有再去深究有關問題。

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、沒有，銷售人員告訴我此產品是以私人配售方式賣給我，我一直以為是渣打發行的。

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、大約 10-20 分鐘。

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、什麼也沒有。(平時也只是談及買賣基金而已。)

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、沒有，因為職員指我不可提早贖回產品。

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，你曾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、我不知道有關消息。也不知道什麼是信貸評級。

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、我沒有向銀行提出投訴。

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、有, 是民主黨代我提出投訴的。先是金管局, 後是證監會。

(a) 金管局: 於2008年提出, 2009年才與本人聯絡錄口供;

證監會: 2010年12月提出, 本年1月28日有初步回覆。

(b) 金管局與本人聯絡, 錄了口供; 證監會除了初步回覆外, 並無其他。本人認為最大的困難是等候時間過長。

(c) 金管局表示個案成立, 轉介證監會跟進; 證監會未有結果。

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)

24、銀行沒有向本人提出和解。

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?

25、銀行沒有向本人提出和解。

0011

(signed)

1-3-2011