

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

第九十九次研訊的逐字紀錄本

日期： 2011年3月25日(星期五)

時間： 上午10時15分

地點： 立法會大樓會議室A

出席委員

何鍾泰議員, SBS, S.B.St.J., JP (主席)

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

甘乃威議員, MH

陳健波議員, JP

梁美芬議員

葉偉明議員, MH

葉劉淑儀議員, GBS, JP

梁國雄議員

缺席委員

黃宜弘議員, GBS (副主席)

涂謹申議員

湯家驊議員, SC

詹培忠議員

李慧琼議員, JP

證人

公開研訊

馮潔妹女士

Legislative Council

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

Verbatim Transcript of the Ninety-ninth Hearing
held on Friday, 25 March 2011, at 10:15 am
in Conference Room A of the Legislative Council Building

Members present

Ir Dr Hon Raymond HO Chung-tai, SBS, S.B.St.J., JP (Chairman)
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 KAM Nai-wai, MH
Hon CHAN Kin-por, JP
Dr Hon Priscilla LEUNG Mei-fun
Hon IP Wai-ming, MH
Hon Mrs Regina IP LAU Suk-yea, GBS, JP
Hon LEUNG Kwok-hung

Members absent

Dr Hon Philip WONG Yu-hong, GBS (Deputy Chairman)
Hon James TO Kun-sun
Hon Ronny TONG Ka-wah, SC
Hon CHIM Pui-chung
Hon Starry LEE Wai-king, JP

Witness

Public hearing

Ms FUNG Kit-mui

主席：

歡迎各委員及馮潔妹女士出席"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"的公開研訊。請證人先戴上耳筒及麥克風，並且按需要選擇頻道。頻道0為現場收音，頻道1為粵語，頻道2為英語。

我請各位委員留意，整個研訊過程中都必須有足夠法定人數，連主席在內共5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，所有議員都應避免在研訊過程以外的場合發表與研訊有關的意見。

在證人正式向小組委員會出示陳述書之後，小組委員會將會按一貫的做法，將證人陳述書的副本提供給列席的公眾人士及傳媒，以方便他們跟隨小組委員會的程序。我想提醒旁聽研訊的人士，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。

根據小組委員會《工作方式及程序》第2段的原則，小組委員會的研訊程序必須公平，而且須令人看得到是公平，尤其是對利益或名譽可能會被研訊程序影響的各方。因此，委員及證人均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。委員只應為確立與此次研訊有關的事實而提問。此外，根據《工作方式及程序》第16至18段的規定，在研訊進行時，倘若委員及證人以我認為可能會妨害有關法律程序的方式去提述尚待法庭判決的案件，我將不會容許這些提述。

我想強調，證人是次出席作證，主要是協助小組委員會的研究工作。小組委員會的職責並非調查投訴個案或協助個別人士追討賠償。小組委員會亦不會尋求就任何一方或個人的法律責任作出裁決。因此，請委員及證人不要在研訊中跟進個別個案的細節，亦無須提述個別銀行職員的姓名。

我現在宣布今天的研訊開始。

小組委員會將會向馮潔妹女士進行取證，以瞭解渣打銀行(香港)有限公司向客戶銷售雷曼相關投資產品的過程，以及銀行及監管機構處理投訴的程序。

馮女士，小組委員會已同意由黃莉萍女士陪同你出席是次公開研訊。請注意，黃女士不可向小組委員會發言。證人不得與陪同人士討論，亦不得接收陪同人士的任何提示(無論是口頭或書面的)。

馮潔妹女士，小組委員會決定證人須宣誓作供。我現以小組委員會主席的身份負責為你監誓。你可以選擇以宗教形式手按聖經宣誓或以非宗教形式宣誓。馮女士，請你站立，然後我讀一句，請你跟着我讀一句。

馮潔妹女士：

是不是這樣？

主席：

馮女士，請你站立。我讀一句，請你跟着我讀一句就可以了。

馮潔妹女士：

嗯。

主席：

本人 ——

馮潔妹女士：

本人 ——

主席：

馮潔妹 ——

馮潔妹女士：

馮潔妹 ——

主席：

謹以至誠 ——

馮潔妹女士：

謹以至誠 ——

主席：

據實聲明 ——

馮潔妹女士：

據實聲明 ——

主席：

及確認 ——

馮潔妹女士：

及確認 ——

主席：

本人所作之證供 ——

馮潔妹女士：

本人所作之證供 ——

主席：

均屬真實 ——

馮潔妹女士：

均屬真實 ——

主席：

及為事實之全部 ——

馮潔妹女士：

及為事實之全部 ——

主席：

並無虛言。

馮潔妹女士：

並無虛言。

主席：

謝謝，馮女士，請坐下。

馮女士，你於3月8日向小組委員會秘書提交了一份證人陳述書，該份文件已被編號為W82(C)。馮女士，你現在是否正式向小組委員會出示這份文件作為證據？

馮潔妹女士：

是。

主席：

謝謝，馮女士。

小組委員會已在2月22日會議席上同意，視乎有多少委員想提問，每位委員將會有最多7分鐘時間向證人提問和讓證人回答。委員如想就某份文件的內容向證人提問，請清楚指明該份文件的編號以及段落。

此外，請委員提問盡量精簡、具體及聚焦，並且不應在研訊進行時提出討論一些關於程序安排上的事項，而證人亦須就委員所提的問題明確及切實回答。無論證人或委員，必須在主席示意後才可發言，委員與證人不要直接對話。

馮女士，你稍後回答委員問題時無須心急或緊張，只須就你所知道及所記得的事情如實作答就可以。

為使輪候提問次序得到公平處理，秘書稍後記錄委員舉手發問的次序時，會由我的左手邊起，逐一記錄委員姓名。現在想提問的委員請你們舉手示意。

(委員舉手示意)

現在有4位委員已舉手，是黃定光議員、梁國雄議員、梁美芬議員、余若薇議員。每人有7分鐘。

先請黃定光議員。

黃定光議員：

多謝主席。很多謝馮女士今天前來作供，有些問題你慢慢回答，不用緊張。

我想問一問，當時你到渣打認購這個雷曼系列產品，除了你平時做的定期之外，你是否第一次買這些結構性金融產品呢？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

是。

黃定光議員：

是的。

主席：

黃議員。

黃定光議員：

而這些結構性金融產品，我留意到你的有關陳述書提到，是銀行主動打電話叫你去商量一下的，是嗎？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

是。

黃定光議員：

好。

主席：

黃議員。

黃定光議員：

那麼，當其時你去到銀行時，我亦留意到你的陳述書三番四次提到對這些產品不認識，你都說是"怕"、"驚"，即是你不認識這些產品，當時你是推卻，不想搞，即是不想買這些產品，是嗎？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

嗯，是。

黃定光議員：

好。

主席：

黃議員。

黃定光議員：

那麼，最後是甚麼原因導致你被她打動，將你的定期存款，存在你女兒的迪士尼戶口.....迪士尼存摺裏面的錢轉出來買這些產品呢？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

不是。

主席：

黃議員。

黃定光議員：

她是如何打動你呢？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

高息。

黃定光議員：

哦，高息。

主席：

黃議員。

黃定光議員：

你考慮到收取這些利息能夠幫助你日常的生活，能夠多收一些利息，是這個意思嗎？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

是。

主席：

黃議員。

黃定光議員：

在這方面，我發覺你的陳述書中提到你過去的定期存款全部都是蓋圖章的，現在她叫你要簽名，那麼你有沒有問過為甚麼要你簽名，而不是用回過往那個形式——蓋圖章呢？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

沒有問。

黃定光議員：

沒有問過？

馮潔妹女士：

沒有問過。

主席：

黃議員。

黃定光議員：

即是該職員指示你怎麼做就怎麼做嗎？

馮潔妹女士：

是。

主席：

黃議員。

黃定光議員：

那麼，在整個過程中，馮女士，你有沒有向那些職員問過這種產品的情況呢？究竟我是買入一些甚麼東西？那些產品是怎麼樣？有沒有詳細或者簡單地問也好，有沒有問過？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

沒有問過，我信她呀。

黃定光議員：

哦。

主席：

黃議員。

黃定光議員：

即你對銀行這個經手、經辦、替你處理財務的職員是相當、相當信任的了？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

是。

主席：

黃議員。

黃定光議員：

好了，主席，我的問題就是這麼多了，謝謝。

主席：

接着是梁國雄議員。

梁國雄議員：

多謝主席。馮女士，早晨。我想請問你，你今年幾歲？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

71。

梁國雄議員：

71歲，OK。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

即是你買這個產品時已超過65歲，是嗎？

馮潔妹女士：

是。

主席：

馮女士……梁議員。

梁國雄議員：

第二，我想請教你，你有沒有讀過書？

馮潔妹女士：

一點點。

主席：

馮女士。

梁國雄議員：

甚麼程度？你是否介意說？

馮潔妹女士：

在印尼讀，讀到幾年級吧。

梁國雄議員：

明白。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

你過去是在渣打銀行做定期的，是嗎？一直都有做定期存款，是嗎？

馮潔妹女士：

是。

主席：

馮女士……是，梁議員。

梁國雄議員：

你做定期存款是希望拿高一點的利息，讓你可以有多一點錢生活，是嗎？

馮潔妹女士：

是。

梁國雄議員：

對了。其實，當日有一次你到銀行，即是定期到期的時候，有些銀行職員向你推介一些產品，是嗎？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

是。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

你第一次是拒絕的，是嗎？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

是，不夠錢。

梁國雄議員：

啊，不夠錢。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

那麼第二次是她找你，還是你找她的？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

她打電話來，她……

梁國雄議員：

她說……

梁國雄議員：

是，不好意思，她大致上說了些甚麼？

馮潔妹女士：

嗯，差不多到期了，要截止了，快點過來做吧。

梁國雄議員：

哦，是這樣子。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

你是否記得她叫你去做甚麼？做定期還是做甚麼？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

做定期，1年的定期。

梁國雄議員：

哦，好了……

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

.....那麼你去到銀行的時候，她跟你說甚麼呢？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

叫我買這個產品，我又不知是雷曼，說是定期1年。我說："嘩，這麼久啊？時間這麼長。"她說："不長了，不用怕，1年很快過的。"

梁國雄議員：

哦。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

所以你就相信她了，是嗎？

馮潔妹女士：

是。

主席：

馮女士。

梁國雄議員：

明白。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

那個職員以前是否認識你？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

認識。

梁國雄議員：

哦。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

認識多久了？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

自從我先生過了身，有……8年吧，8年多。

梁國雄議員：

有8年。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

她一直都是和你聯絡，叫你去辦定期續期的，是嗎？

馮潔妹女士：

是，是，是。

梁國雄議員：

OK。所以你都相信她，她8年來都一直沒有出過問題，是嗎？

馮潔妹女士：

是。

主席：

馮女士……梁議員。

梁國雄議員：

所以你信她，好像剛才你回答黃定光議員時說，你沒有想過，她叫你簽名就簽名，是嗎？

馮潔妹女士：

是啊，是啊。

梁國雄議員：

其間她有沒有解釋過那隻產品是甚麼？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

有，說股票掛鈎，好像這樣說過。

梁國雄議員：

啊，是這樣子。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

其實她與你不過相處了大約15分鐘至20分鐘，是嗎？

馮潔妹女士：

是。

梁國雄議員：

是單獨相處的，是嗎？

馮潔妹女士：

是。

梁國雄議員：

沒有第三者在場，對嗎？

馮潔妹女士：

沒有。

梁國雄議員：

(手提電話鈴聲響起)不好意思。

所以，從頭到尾，她有沒有叫你打電話找家人來陪你？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

沒有。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

哦，是這樣子。一直就是說簽名就行了，這樣便完事了，是嗎？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

是。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

她有沒有給你看過一疊比較厚的紙？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

有。

梁國雄議員：

是啊？

馮潔妹女士：

但是我都不識字，她讀給我聽，又小聲又快，我都不知是說些甚麼。

梁國雄議員：

哦，是這樣子。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

那麼，事後她有沒有給你一些東西，叫你拿回家給家人看呢？

主席：

請黃女士……

馮潔妹女士：

沒有。……

主席：

……請黃女士……

馮潔妹女士：

寄……寄回來。

主席：

……不要作提示，證人給證供時不要作直接提示。

梁國雄議員：

哦，她說寄回來給你，那你有沒有收過？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

有。

梁國雄議員：

有嗎？是多久之後收到的？

馮潔妹女士：

不知道，不記得了。

梁國雄議員：

啊，是。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

我想請教你，你一共有多少身家？即是當時你大約有多少錢？在戶口裏面。

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

50萬都不夠，當時。

梁國雄議員：

哦。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

該50萬你是打算用來養老的，是嗎？

馮潔妹女士：

是。

梁國雄議員：

她有沒有問過你呢？

馮潔妹女士：

她都……

梁國雄議員：

她有沒有問過你？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

她應該都知道的。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

她應該知道，即是她沒有問過你了？

馮潔妹女士：

沒有。

梁國雄議員：

哦，是這樣子。那她有沒有問過你的學歷？

馮潔妹女士：

沒有。

梁國雄議員：

有沒有問過你曾否買過這些產品，即是那些結構性產品……

主席：

馮女士。

梁國雄議員：

.....即是股票掛鈎的那些，她有沒有問過你？

馮潔妹女士：

沒有啊。

梁國雄議員：

沒有。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

她有沒有問過你懂不懂這些東西是甚麼？

馮潔妹女士：

沒有。

梁國雄議員：

OK。其實你事後是何時知道出了事？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

雷曼"爆煲"的時候，她打電話來，我知道時立刻哭起來，她便說不用怕，就是這樣說的。

梁國雄議員：

哦。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

之後還有沒有再打給你？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

嗯……

梁國雄議員：

不記得也可以。

馮潔妹女士：

不記得了。

梁國雄議員：

哦，不記得。你是不一定要記得的。好了……

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

……你簽了名之後，她有沒有把副本寄來給你，或者有沒有讓你把副本取走？那些你簽名的東西。

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

不知道呀，不記得了，這麼久。

梁國雄議員：

哦，明白。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

所以，其實你事後知道了，當她打電話給你說"爆煲"之後，你並沒有問她取回所有文件，對嗎？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

沒有。

梁國雄議員：

OK。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

那你家裏有沒有那些文件呢？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

她說叫我不怕，是有甚麼賠償，我們會.....我買這個產品，意思都是這樣。

梁國雄議員：

OK。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

我知道你有病，你曾經問過渣打銀行可否給回你部分金錢讓你治病，是否曾經試過這樣？

馮潔妹女士：

是。

主席：

馮女士。(計時器響起)

梁國雄議員：

它的答覆是甚麼？

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

它的答覆是甚麼？

馮潔妹女士：

不接納我這個囉，不接納囉。

梁國雄議員：

明白，謝謝你。

主席：

下一位是梁美芬議員。

梁美芬議員：

是，主席。我想問一下馮女士，幫你的那個銀行職員現在是否還在渣打上班？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

有。

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

最近渣打銀行推出了一個政策以處理你們雷曼投訴者的賠償，職員有沒有找你、通知你？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

有。

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

據他向你解釋，你是否屬於可以取回賠償的該批人之中？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

有。

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

以你所知道，他是怎樣跟你說的？最新、最新的，最近3月時的一個公布，職員如何跟你說？該公布有甚麼是關於你這個投訴的？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

他有找我，跟我說正進一步落實我的情況這樣子。

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

對不起，他是怎樣跟你說的？最近一次，即是在3月，渣打銀行公布了如何處理雷曼的投訴，是那個職員主動聯絡你，是嗎？

馮潔妹女士：

啊，沒有，沒有。

梁美芬議員：

沒有嗎？

馮潔妹女士：

沒有。

梁美芬議員：

那你是否知道這件事？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

知道。

梁美芬議員：

是誰告訴你的？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

它有寄信來給我嘛。

梁美芬議員：

它寄信，即渣打銀行寄了一封信給你，通知你？

馮潔妹女士：

是，是。

梁美芬議員：

那你收到這封信，你是怎麼做？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

我沒有怎樣做甚麼，我只是在家裏等。

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

即你是看得懂那封信的？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

看不懂，我問人。

梁美芬議員：

你問哪一位？

主席：

梁議員，請你慢一點，因為我們現在……

馮潔妹女士：

問我女兒。

梁美芬議員：

哦，問女兒，女兒已向你解釋了你是否有機會……因為在你這個答覆中，似乎不太清楚你是否屬於投訴有機會已被接納及有機會和解，我想先瞭解這個最新的發展。

主席：

馮女士。

梁美芬議員：

馮女士是否知道自己現時是否屬於已有機會取回你的部分錢的其中一個呢？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

是。

梁美芬議員：

應該是的，對吧？

馮潔妹女士：

嗯。

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

那麼，我想問問你，其實那個銀行職員跟你談，你又很信她，又不打印，直到你簽名，整個過程大概用了多少時間？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

她每樣文件全"剔"好了，辦好了手續，便跟我說："你用簽名啦。"我說："哎呀，不用了，這樣我還更易忘記，一旦簽錯了，我就拿不到錢。"她說："不用怕，我都在渣打做，你不用怕。"是這樣子。

梁美芬議員：

是。

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

我想問一下，因為你有一處答得很詳細，就是你其實也知道自己年紀很大，你於是叫你女兒過來，你女兒又在附近工作，她說了一句"嘩，咁多錢"，但是她可能因為你已經同意，她便也在上面簽了名。那麼，最後是否你和你女兒都有在那份文件上簽了名？

馮潔妹女士：

是。

梁美芬議員：

你女兒匆匆簽名之前，除了問"嘩，咁多錢"之外，有否問過那個銀行職員任何問題？

馮潔妹女士：

沒有。

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

簽了名就走了……

主席：

梁議員。

馮潔妹女士：

……她在上班嘛。

梁美芬議員：

但是，那個銀行職員看到你女兒一起來，那時你是等她來了才簽的，是嗎？她有否再向你女兒解釋任何東西？是沒有的嗎？那個過程是你女兒一到來簽了名就走，除了講過那句說話，是否這樣呢？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

是。

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

你自己在整個過程中，真的從來沒有問過該職員這是不是很保險的嗎？你自己有否問過一句這樣的說話？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

沒有，因為我信她。

梁美芬議員：

即是根本沒有問？

馮潔妹女士：

嗯。

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

我想問問你，你女兒過往在渣打銀行有沒有任何這些投資？

馮潔妹女士：

沒有，從來沒有。

梁美芬議員：

你女兒到場後，從來沒有質疑過為何你要用這麼大筆錢去投資？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

沒有。

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

你打電話時是如何跟女兒說的？叫她來簽名？

馮潔妹女士：

我叫她來簽名。

梁美芬議員：

是。

馮潔妹女士：

我老了。

梁美芬議員：

但是，你……

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

.....叫她來簽名，你叫她來簽名也總要關於一些事情吧，你在電話中告訴她是簽甚麼名呢？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

定期1年囉。

梁美芬議員：

定期1年。

馮潔妹女士：

是。

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

現在回看，馮女士，你覺得那個銀行職員是自己都很相信她向你推銷的產品是很安全，是差不多好像定期1年般；還是她很想做成你這宗生意，匆匆忙忙、很魯莽，雖然她很認識你，卻很想你快些簽名？兩種情況，你覺得是哪一種？

主席：

馮女士。

梁美芬議員：

我講多一遍。第一個情況是她自己都覺得她沒有欺騙你，她覺得這一樣東西是很好的，所以她便跟你講；第二個情況則不然，她很想做成生意，即好像一些sales般，經常推銷給你，快點吧，快點吧。你覺得是哪種情況居多？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

第一個情況。

梁美芬議員：

即是她都很相信這種產品，你覺得她應該不是想害你的。

馮潔妹女士：

是。

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

她與你的對話，以及到最後，包括你女兒來簽名，你覺得那個銀行職員 —— 印象而已 —— 是否像是在跟着銀行的一些程序去做？

主席：

馮女士。

梁美芬議員：

還是隨便跟你說很安全的、簽吧這樣呢？你覺得她有沒有一些程序是跟着銀行的一些方式去和你做一些事情呢？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

不知道。

梁美芬議員：

不知道，是吧？

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

還有一處我很想問，你在該處提到，你說以為到期可以取回六萬多元利息，你存了20萬元，後來你去拿錢時只得四萬多元，你便哭着回家。那四萬多元是你的本，還是你認為你的息應該是六萬多元呢？你是否記得自己講過呢？

馮潔妹女士：

息呀。

主席：

馮女士。

梁美芬議員：

息你也取回四萬多元？

馮潔妹女士：

嗯。(計時器響起)

梁美芬議員：

你還是覺得很不公道？

馮潔妹女士：

嗯。

主席：

接着是余若薇議員。

余若薇議員：

謝謝主席。馮女士，你好。想跟你澄清幾點。剛才梁國雄問你，他問你的身家有多少，或者這50萬是你的身家的多少，你當時的答覆是說50萬都不夠，你是否記得你這樣說？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

是。

余若薇議員：

究竟其實……

主席：

余議員。

余若薇議員：

……你的身家是有多呢？

主席：

馮女士。

余若薇議員：

即是你的儲蓄、你的生活費等加起來，你自己名下的，你說應該有多少錢？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

全部加起來應該有八十多萬。

余若薇議員：

哦，八十多萬。

主席：

余議員。

馮潔妹女士：

是。

余若薇議員：

這50萬元就是你身家的大部分了，應該這麼說，對不對？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

是。

余若薇議員：

哦。

主席：

余議員。

余若薇議員：

剛才梁美芬問你關於你的一個答覆，你說是有二十多萬元存款，你以為到期會有6萬元利息，但你去拿錢時只得4萬元，你便哭起來。這又是另外一筆錢，對嗎？

馮潔妹女士：

是。

余若薇議員：

即是50萬以外的另外一筆錢。

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

是。

余若薇議員：

這即是說……

主席：

余議員。

余若薇議員：

……你的80萬元身家，50萬元買了這個雷曼的股票掛鈎，現在不知怎麼辦，還有剩下來的，有20萬元又變成只得4萬元，是否這個意思？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

是。

余若薇議員：

那個……

主席：

余議員。

余若薇議員：

那個是買甚麼的？那20萬變成4萬的那個？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

利息，定期的利息呀。

主席：

余議員。

余若薇議員：

那個是定期存款嗎？

馮潔妹女士：

是。

余若薇議員：

那應該是保本才對，即應該仍有20萬元剩下吧，對嗎？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

不知道啊。

主席：

余議員。

余若薇議員：

但那個並不是雷曼的東西，與雷曼是無關的，對嗎？

主席：

馮女士。

余若薇議員：

另外那20萬是與雷曼無關的，是嗎？

馮潔妹女士：

是。

余若薇議員：

OK。你在書面答覆中提到"佢"，我是指那個銀行職員，你說："佢冇話我知做風險評估，我只見佢問我之後便剔。"然後你就說沒有做過任何風險評估的分析。剛才你回答梁國雄時，你說那個職員有很多疊文件，這裏都有說她在那裏"剔"、"剔"、"剔"。你事後有否取回這些文件的副本呢？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

有。

主席：

余議員。

余若薇議員：

你有否事後取回那份風險評估的副本呢？

主席：

馮女士。(證人未有回應) 馮女士。

馮潔妹女士：

不知道呀。

主席：

余議員。

余若薇議員：

你說你看到那個職員在"剔"，她"剔"的東西當然與你有關，那你有否取回你看見那個職員在"剔"、"剔"、"剔"的那張文件呢？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

有。

主席：

余議員。

余若薇議員：

其中有沒有一張是關於你是一個怎樣的投資者、你有否經驗、你可以負擔多少風險等？這一類的文件有沒有？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

後來寄回來呀。

余若薇議員：

吓？

馮潔妹女士：

後來寄回來呀。

余若薇議員：

甚麼？可不可以寄回來？你的意思是你事後提供給我們，是這樣嗎？

馮潔妹女士：

後來寄回來。

余若薇議員：

後來寄回來，是。

主席：

余議員。

余若薇議員：

那你看到後來寄回來的那份文件之後，跟你事實上的情況有否出入呢？有否不同呢？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

我沒有看啊，我不懂。

主席：

余議員。

余若薇議員：

你有否給你女兒看看？

馮潔妹女士：

沒有。

余若薇議員：

為何不給她看看呢？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

她也是不太懂的。

主席：

余議員。

余若薇議員：

你說你事後又有投訴，寫很多信，你要做這些事情，你總得找人幫你看看剛才我說的那些"剔"、"剔"、"剔"，即你說事後寄回給你的那些文件吧？有否看過呢？裏面有沒有甚麼東西你覺得是我們應該要知道的呢？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

不知道啊。

主席：

余議員。

余若薇議員：

你會否願意把那個她"剔"、"剔"、"剔"，即我所說有關你可以承擔多少風險的那些文件，事後補交給我們，以及告訴我們有甚麼不對或者有甚麼對的地方？可不可以？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

吓？

余若薇議員：

嗯？可以嗎？

馮潔妹女士：

可以。

主席：

余議員。

余若薇議員：

你在答覆的第18段說過，第一次該職員叫你買的時候你沒有買，說她大概用了15分鐘的時間；第二次則用了大概20分鐘的時間。後來，第二次你就答應她買了。你可否告訴我們，她用15分鐘的那次是說些甚麼，以及用20分鐘的那次是說些甚麼？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

說收息有多少、定期1年這樣，就是說這些。

主席：

余議員。

余若薇議員：

這樣說不了20分鐘吧？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

她有些東西說得很快，又很小聲，我都聽不清楚。

主席：

余議員。

余若薇議員：

聽不清楚，為何你又買呢？

馮潔妹女士：

我信她嘛。

余若薇議員：

那你第一次為何不信呢？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

第一次不是說不信，我未夠錢呀……

主席：

余議員。

馮潔妹女士：

……我要先湊夠錢。

主席：

余議員。

余若薇議員：

第一次為何不夠錢？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

我定期那裏只有四十幾萬嘛，不夠50萬嘛。

主席：

余議員。

余若薇議員：

你告訴我們，第一次，你在孫女的迪士尼戶口內有50萬元，對嗎？你告訴我們，是否第一筆未到期還是怎樣？給我們解釋一下好嗎？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

到期了。她說暫時放在孫女的迪士尼"簿仔"裏，等到有好東西的時候便介紹給我，叫我買，放在迪士尼"簿仔"裏，利息多一點，她是這樣說，她便替我轉過去了。

主席：

余議員。

余若薇議員：

為何孫女的迪士尼戶口利息會多一點？多過定期嗎？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

不是多過定期，定期到期了，轉到孫女的戶口裏，是這樣子。

主席：

余議員。

余若薇議員：

為甚麼那裏利息會多一點？

馮潔妹女士：

是。

余若薇議員：

孫女那個……

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

是迪士尼的嘛。

余若薇議員：

哦，迪士尼的戶口是多一點的？

馮潔妹女士：

是，小朋友的。(計時器響起)

余若薇議員：

那你就放在那裏，等到湊夠50萬，然後一次過買這個雷曼股票掛鈎，是否這個意思？

馮潔妹女士：

是。

余若薇議員：

好，謝謝。

主席：

還有哪位委員想繼續提問？甘乃威議員，都是7分鐘。

甘乃威議員：

主席。我只想問馮女士，你曾經向銀行作出投訴，是嗎？

馮潔妹女士：

是。

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

是。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

銀行有沒有人見過你，去處理你的投訴？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

沒有啊，每次寫信給它，它都回答不接納，說它的職員是對的，是這樣回信給我的。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席。你曾去信給銀行，我剛才的問題是問馮女士，銀行有沒有人譬如打過電話給你，叫你到銀行，聽聽你說究竟你是投訴甚麼……

馮潔妹女士：

沒有。

甘乃威議員：

……抑或純粹只有一封信，書面回覆你，說是該職員全對？究竟它有沒有見過你或者打過電話給你？

馮潔妹女士：

沒有。

主席：

馮女士。

甘乃威議員：

沒有。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席。因為我亦看到馮女士曾向金管局作出投訴 —— 不是銀行，是金管局 —— 你向金管局投訴時，金管局有沒有見過你，或者打電話跟你說過、處理過有關你的投訴？

馮潔妹女士：

沒……

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

……有見過我 —— 金管局。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席。我聽到馮女士說金管局有見過你，金管局見過你多少次，以及用多長時間去處理你的投訴？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

金管局沒有見過我啊。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

即是你去金管局投訴過，但金管局沒有見過你，是嗎？

馮潔妹女士：

是。

主席：

馮女士。

甘乃威議員：

OK。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席。我想分別問一下，金管局也好，或者銀行也好，你投訴了之後，你何時才收到回覆？你剛才說兩個都沒有見過你，純粹只給你一個書面回覆。我不知道你是否記得，銀行是何時有書面回覆，譬如你在1月投訴，3月給你回覆，多久才回覆你？先說銀行。

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

之後……曾給我回覆，回覆我時就是說它要做好那些……說如何賠償這樣子，銀行曾給我回覆。

甘乃威議員：

OK。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席。剛才講到有關金管局那部分，你投訴了之後，金管局那邊你又是否記得是多久才回覆你？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

金管局……上個月……上個月曾給我回覆。

甘乃威議員：

OK。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

即上個月金管局才回信給你，是嗎？

馮潔妹女士：

是。

甘乃威議員：

主席，我沒有事情提問了，主席。

主席：

梁美芬議員，第二輪提問。

梁美芬議員：

主席，其實我只想跟進少許問題而已。我想問馮女士，在那個職員通知你雷曼"爆煲"之後，整個過程你一定會向他表達過很慘，她有沒有向你道歉過？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

沒有。有一日，我去銀行，我就問她："怎樣呀？我的錢何時才能取回呀？"我這樣說，我問她，我見到她嘛，於是走去問她。她說："我也不想的，我也不想的。"就是這樣回答我。

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

你去銀行投訴，銀行堅持自己是對的，說該職員是很對的。你是否記得他們有沒有講過甚麼說這職員是很對的？

主席：

馮女士。

梁美芬議員：

跟你解釋的時候。

馮潔妹女士：

它寄信來就是這樣說囉。信……

梁美芬議員：

即是它……

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

……不是跟你通過電話？

馮潔妹女士：

沒有，沒有。

梁美芬議員：

只在那封信裏面寫銀行職員很對。

馮潔妹女士：

是的。

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

不接納。

梁美芬議員：

嗯。

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

現在你回想一下，這個職員，你覺得她.....事前她叫你買，很魯莽地，但你剛才的說法是她應該是自己相信她賣的那個東西是很安全的，但直到最後，即現在銀行提出一個方案賠償，你覺得她的處理和你的態度，你自己如果回頭看，你會否覺得她應該是一個被"炒魷魚"的職員？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

應該不會的。

梁美芬議員：

你自己覺得呀。

馮潔妹女士：

是啊。

梁美芬議員：

從她叫你買，直到之後她處理你的個案，你覺得她的態度是怎樣？其實都.....

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

她見到我去銀行她就不作聲，也沒有問我。

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

你覺得這個職員本身是否應該受到懲罰？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

應該的。

主席：

梁議員。

梁美芬議員：

我沒有其他問題了。

主席：

梁國雄議員。

梁國雄議員：

是。馮女士，我有少許事情想再請教你。

主席：

5分鐘。

梁國雄議員：

你說過那位賣產品給你的職員曾經跟你說過，有她在銀行做，你便不用怕，對嗎？即是她叫你將圖章變成簽名的時候，她曾經這樣說過，對嗎？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

是。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

當時你聽了之後有甚麼感覺呢？即是她說“有我在渣打做，你就不用怕”，你感覺她的意思是甚麼？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

我很信她囉。

梁國雄議員：

明白。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

其實她已認識你8年，她叫你蓋圖章，其實她是應該知道你連簽名都比較困難的，是嗎？

馮潔妹女士：

是。

主席：

馮女士。

梁國雄議員：

是嗎？即其實……

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

……換句話說，她是知道你的程度，即是你讀書的程度，大致上都是知道的，是嗎？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

是。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

你猜想她知道，還是她問過你？

主席：

馮女士。

梁國雄議員：

你猜想她知道，還是她問過你？

馮潔妹女士：

她應該是知道的，我都不懂英文，甚麼都不懂。

梁國雄議員：

哦，明白。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

你說她拿着一疊文件不斷"剔"、"剔"、"剔"，當時你有沒有看着她"剔"？即是你有沒有看着她在"剔"甚麼？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

我看到她"剔"，但我不知道她在"剔"甚麼。

梁國雄議員：

哦。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

那你當時有沒有問過："你在'剔'甚麼呀？" 有沒有這樣問過？

馮潔妹女士：

沒有。

梁國雄議員：

為甚麼不問她呢？

馮潔妹女士：

我信她嘛，幾年了，也熟……

梁國雄議員：

哦，明白。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

我又想請教你另一件事，你從來沒有買過那些股票的東西，對嗎？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

沒有。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

在你的認識裏面，你每一次到銀行都是做定期的，是嗎？

馮潔妹女士：

是。

梁國雄議員：

你從來沒有問過那些職員有沒有股票可買，是嗎？

馮潔妹女士：

我都不懂這些。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

所以你是從來沒想過在銀行會買到股票吧？

馮潔妹女士：

是。

梁國雄議員：

或是跟股票有關的東西，是嗎？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

是。

梁國雄議員：

所以，其實說來說去，你走進銀行，又相信銀行，打算把錢放在那裏1年，拿高一點利息。這就是你當日簽名的動機，是嗎？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

是。

梁國雄議員：

沒有別的了。

主席：

好。梁美芬議員，你有……

梁美芬議員：

是，我只是補充一點而已，因為對該銀行職員，我都要fair。

主席：

你有兩、三分鐘，3分鐘吧。

梁美芬議員：

馮女士，我想再多問你一個問題。假若那個銀行職員，即剛才你第一次說，其實她都是衷心相信她向你售賣的東西是很安全的、是存款，而銀行整個體系卻沒有教他們認識這個產品而向你銷售的話，如果由你說，你想罰的話，你覺得應該罰那間銀行還是罰那個職員呢？

主席：

馮女士。

馮潔妹女士：

罰銀行。

梁美芬議員：

罰銀行，OK，good。

主席：

不應該問這個問題，其實是應該……

梁美芬議員：

我作補充而已。

主席：

這個其實是不需要問的。

OK，馮女士，多謝你今天出席研訊，小組委員會向你取證的工作暫告完畢。如有需要，小組委員會會再傳召你出席研訊。2011年1月25日向你發出的傳票依然有效。

我想告訴各位，除非各位有其他事項想提出，否則今天將沒有內部商議。不過，我想告訴大家，下次的公開研訊是4月12日上午9時30分。我宣布散會，謝謝。

(研訊於上午10時57分結束)