

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

第一百零一次研訊的逐字紀錄本

日期： 2011年4月12日(星期二)
時間： 上午10時15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
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
陳健波議員, JP
葉偉明議員, MH
葉劉淑儀議員, GBS, JP
梁國雄議員

缺席委員

湯家驛議員, SC
李慧琼議員, JP
梁美芬議員

證人

公開研訊

陳敬卿女士

Legislative Council

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

Verbatim Transcript of the One Hundred and First Hearing
held on Tuesday, 12 April 2011, at 10:15 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 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 CHAN Kin-por, JP
Hon IP Wai-ming, MH
Hon Mrs Regina IP LAU Suk-yee, GBS, JP
Hon LEUNG Kwok-hung

Members absent

Hon Ronny TONG Ka-wah, SC
Hon Starry LEE Wai-king, JP
Dr Hon Priscilla LEUNG Mei-fun

Witness

Public hearing

Ms CHAN King-hing

主席：

各位早晨。歡迎各委員及陳敬卿女士出席"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，並且按照需要選擇頻道。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，而且必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。

小組委員會將會向陳敬卿女士進行取證，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。

陳敬卿女士。

陳敬卿女士：

是。

主席：

小組委員會決定證人必須宣誓作供。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。請你站立並且依照放在你面前的誓詞宣誓，陳女士。

陳敬卿女士：

本人陳敬卿，謹對全能上帝宣誓，本人所作之證供均屬真實及為事實之全部，並無虛言。

主席：

謝謝，陳女士。

陳女士，你於3月9日向小組委員會秘書提交了一份證人陳述書及附連的5項文件，該整套文件已被編號為W86(C)。陳女士，你現在是否正式向小組委員會出示這套文件作為證據？

陳敬卿女士：

是。

主席：

謝謝，陳女士。

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。我再提醒各位，委員與證人之間彼此不要對話。

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

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

(委員舉手示意)

剛才有4位委員舉手提問。我現在讀出他們的姓名：余若薇議員、陳健波議員、林健鋒議員、涂謹申議員。

先請余若薇議員。每位是7分鐘。余議員。

余若薇議員：

早晨。想看看你的書面陳述書第6段，你說當日銀行職員要求你買這個產品的時候，你說你堅持要做定期，因為你說你快將退休，已經55歲，不想做有風險的產品，是這裏。想你講多一點背景，即是其實今次你做這個股票掛鈎所佔的錢對你來說有多重要呢？譬如是佔你的儲蓄幾分之幾，你快將退休，要怎樣依賴這筆錢這類資料。

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

是，主席。當時來說，這50萬元差不多全是我的儲蓄。

余若薇議員：

全部儲蓄？

主席：

余議員。

陳敬卿女士：

是。……

主席：

陳女士……

陳敬卿女士：

……當時全部的儲蓄。

主席：

……請你等我示意才回應。

陳敬卿女士：

好的，不好意思。

主席：

余議員。

余若薇議員：

那你退休得靠甚麼呢？即你55歲退休了，得靠甚麼呢？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

因為我是精神科護士，退休後我有公積金，還有……這個儲蓄我本來是留來贖樓的，當日我還欠銀行六十多萬元。他既然說這是客戶的優惠，利息多一點，他說："你等得了1年嗎？" 我說："好吧，1年，多些利息。" 所以我就想着明年可以贖樓了。

主席：

余議員。

余若薇議員：

你在第8段說，他向你解釋這個優惠是給客戶的，這個產品是渣打銀行特意做給客戶的，你說"因為要集資借給大財團"，他有否跟你說是甚麼大財團？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

沒有啊。我信銀行，他說借給大財團，那就是大財團囉。因為我成為銀行的客戶已經50年了，雖然我現在58歲，但我8歲已經開了戶口，為了那個唐老鴨錢箱，想當年是1元開戶口的，直至現在沒有中斷過，所以我完全相信渣打銀行。

主席：

余議員。

余若薇議員：

你亦沒有問他是哪個大財團？

陳敬卿女士：

沒有。

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

對。

主席：

余議員。

余若薇議員：

你在第12段告訴我們，你說以前沒有"玩股票"，即是沒有買過，連去抽籤那些都沒有做過？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

有的。他問我："有沒有玩股票呀？" 我說："我不懂這些東西。" 那時候，同事們叫我去投北辰，我有講這件事給他聽，我投了之後，升我也不賣，我有保留至今，我亦沒有開那些股票戶口。同事們常常笑我，笑到臉都黃。我是有講這件事給這個職員聽的。

主席：

余議員。

余若薇議員：

你這裏有提到說曾被美國亞洲銀行職員騙你買基金。

陳敬卿女士：

是。

余若薇議員：

那是甚麼故事？

陳敬卿女士：

對了.....

主席：

陳女士，請你等我示意才回應.....

陳敬卿女士：

不好意思。

主席：

.....你回應得太快了。

陳敬卿女士：

是。

主席：

陳女士，請你回應吧。

陳敬卿女士：

當日他約了我上去，我一到他就想向我sell東西，我還沒坐下便說："你不用向我sell東西了，我被隔壁的銀行騙過了。"

在七、八年前，現在已10年了，那個女職員也是叫我定期續存，她又是叫我進房間，向我sell了半小時，央求我買基金。我知道基金會升會跌，我堅持不做，我說不想虧蝕，我要做"穩陣"的。她拿我沒辦法，便說："好吧，好吧，不做基金了，做定期好了。" 叫我簽署所有文件，然後我便離開去上班，上下午的班。

我上班不久她便來電說："陳小姐，不好意思，漏了一張很重要的，忘了叫你簽。" 我說："那我有空路過再來補簽吧。" 她說："不好吧，我待會lunch break到你那裏給你簽吧。" 我說："現在很晚了，才lunch break？3點？" 她說："行啦，我乘的士到你醫院門口，你出來一會兒簽吧。" 因為我告訴她她不能進入醫院，我們是精神病院，不能進入。她到了醫院門口打電話給我，我便出來。因為還在上班，所以便趕快簽了，是相信她嘛，這樣就簽了。

接着過幾天收到，原來是基金，我很生氣，我已經立即打電話責備她，她卻笑嘻嘻。還有，即時少掉5,000元，我問為何少

掉了。我做10萬元，沒有了5,000元，她說這是佣金。她說："很快又有的了，3個月你已經歸本，可以啦。" 我真的沒輒，已被她這樣騙過一次。

我把這個故事告訴這個職員，怎料他聽完之後，只是"啊"的一聲，然後又用另外一套故事來騙我說："我們這個優惠是我們渣打銀行職員自己想出來的。" 又說早陣子大陸的鐵路因下雪不能行車，所以這個390中鐵建是有得做的。他不是游說我買股票，像是聊天一般而已。他說："這是我們渣打銀行自己想出來的，一定賺的。這是客戶的優惠，2時便截止了，你要快點決定。不過，要50萬元1個unit。"

其實，當時我在渣打做的那筆定期不足50萬元，只有10萬元而已，連利息加起來都只是10萬元多一點。其實我平時已很"穩陣"，做定期都分開兩間銀行。他跟我說，因為這是一個集資，借錢給大財團，所以利息高一點。利息是固定的，第一個月是14,400元，接下來的11個月是3,300元，是這樣告訴我的。1年後收回本金50萬元，是這樣的。

主席：

余議員。

余若薇議員：

我想問你，因為你在第13段說.....

陳敬卿女士：

是。

余若薇議員：

.....其實他是有給你一些文件，你回去看過文件之後，始看到其實有股票的問題存在，於是你打電話問他股票升跌是否真的(計時器響起)與你無關，那時他才說如果跌至某個價位，你可以收回股票。那麼，你當時應該已經知道被人騙了.....

陳敬卿女士：

對了.....

余若薇議員：

.....那你怎樣.....

陳敬卿女士：

.....那時已經知道被人.....

主席：

先等一下，先等一下.....

陳敬卿女士：

對不起，對不起。

主席：

.....她還沒問完。

余若薇議員：

那你怎樣？當時你知道自己被人騙了，你怎麼樣？

陳敬卿女士：

不就是又很無.....

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

哎，對不起。又是很無奈，又再次被人騙，我很生氣，騙完一次又一次，我現在對銀行職員已完全失去信心了。

主席：

好了，下一位是陳健波議員。

陳健波議員：

多謝主席。陳小姐，請你看看陳述書第6段，剛剛恰巧也是說那個問題，就是該職員說第一年有一萬四千多元，然後其他的則每月3,300元。我想問一問，你當時如果只做定期，是否像你的陳述書第8點所說，當時定期是0.8厘，是嗎？

陳敬卿女士：

是啊，他口……

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

對不起。他在之前早兩天約我時在電話中說："你現時做定期是跌至只有0.8厘而已。"

陳健波議員：

好。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

但是，我們現在粗略計算，第一個月是一萬四千多元，接着是3,300元一個月，加起來我大概計算出五萬六千多元。你看看，如果50萬元，即是差不多有11厘，你會否覺得哪會有"咁大隻蛤乸隨街跳"呢？本來是0.8厘，突然間有另一種定期是11厘，其實你當時有否起疑呢？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

因為他告訴我是銀行作為一個優惠給我們客戶，還好像很急似的，2時便截止這樣子，所以我完全相信該職員，因為我都說過我成為它的客戶這麼久，都沒有試過一次是這樣，今次卻被他這樣子，他向我推銷……不是推銷，是他說這件事，我就相信他，我就完全相信他說的話。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

接着請你看第9段，那裏提到簽甚麼文件。你說他拿一份預先由他填寫好的文件，就說是買產品要簽的東西。我想問你，你簽之前有否看看上面究竟寫些甚麼，或者那些是甚麼文件？有沒有看呢？

陳敬卿女士：

沒有啊……

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

對不起。沒有，因為我……即是叫你簽一些東西，通常銀行經常……即是好像上一次美國亞洲銀行那樣，經常是很急地給你，說簽這裏、簽這裏、簽這裏，因為你之前已經全部談妥，已全部談妥嘛，所以叫你簽的時候你就相信他，他叫你簽你就簽，就這樣簽了。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

接着在第10段，你說後來取回一份風險評估，最後一頁是有你的簽名的，你猜這是否就是那堆文件的其中一張呢？

陳敬卿女士：

我都不知道……

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

我都不知道呀，因為你說當時叫我簽過甚麼，我真的就這樣簽了，真的完全沒有想過有沒有風險評估這一樣東西。但是，當時來說，他是沒有跟我做過任何風險評估的。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

好的。請你看看那個附錄，附錄2。附錄2應該是一份風險評估書。但是，當然，你說後來才能取回……

陳敬卿女士：

是。

陳健波議員：

……你知道是哪份文件嗎？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

知道了。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

我想你看看，因為你在很多處打了大交叉，是不是你覺得它全部都是荒唐的，全部都是亂作的呢？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

是的，那3個交叉是我收到之後、我看到之後，我覺得不對，我就"交叉"它囉。

陳健波議員：

那麼……

主席：

陳議員。

陳健波議員：

……可否請陳女士逐個交叉解釋給我們聽？第一個大交叉是關於第5條"我具備以下的投資經驗"，可否講一講他"剔"的東西跟你的實際情況有何差別呢？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

他"剔"的那處說是外匯，我都沒有做外匯。另外"剔"的那處是說投資基金、股票，那是沒有的，我連股票戶口都沒有開；而那個基金，我已經說過被人騙了，那時便已cancel了，沒有繼續做基金了。至於債務證券，也是沒有的。定期存款和儲蓄倒

是有的。即是他"剔"了我的4樣中，3樣是錯的，只有我做定期和儲蓄那一樣是對的。

陳健波議員：

接着請你也說第6條，好嗎？第6條、第7條。

主席：

陳女士，請你說下去。

陳敬卿女士：

他說"我可以在一年內承受約15%或以上的虧損"，在這裏來說是承受的虧蝕中最高的了，可他沒有問過我這個問題嘛，對不對？他都沒有問過我，他自己這樣編造出來，這樣"剔"下去，所以我就"交叉"它囉。

陳健波議員：

那麼，第7條呢？

主席：

陳議員。

陳健波議員：

是。

主席：

陳女士，第7條。

陳敬卿女士：

第7條，他說："您是否對所投資的相關市場有任何見解，並希望按照自己的見解來投資？"他"剔"我的是："是，我希望按照自己目前的見解，投資於某一市場或產品"。當時來說，我是做定期的，他告訴我這個是1年的定期嘛，都沒有說是投資，所以我又"交叉"它囉。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

好的。其實這份東西有些事實根本是錯的，譬如是你的投資取向或者你買些甚麼，你有否憑着這份東西去渣打收回一些實際的證據，令它沒有辦法不賠給你呢？

陳敬卿女士：

有。

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

有的。我投訴過，也有把所有這些我自己的資料通通給他看，我還央求了很久，一直央求，直至他肯親身見我，我拿出所有證據給他看。後來，最後的結果一樣是說我的投訴不成立。

主席：

陳議員。

陳健波議員：

因為時間關係，我想問你最後一個問題。那就是說，其實人生有多少個50年呢？你都光顧了它50年，他這樣不說真話。因為如果當時你說的那些……即是我們沒有機會聽到銀行的辯解，如果他這樣說話就很荒唐了，因為根本與那個產品相差很遠。你會如何看銀行呢？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

我現在對銀行已完全失去信心了。我打算這次如果渣打銀行把錢給回我之後，我便取走所有錢，連支薪戶口也不留在渣打了。(計時器響起)

主席：

好了，下一位是林健鋒議員。

林健鋒議員：

多謝主席。我想問一問陳女士，你在陳述書第6段提到，當日在08年2月20日11時，你到了渣打見你的客戶經理，當時你說想繼續做定期，那個經理陳少聰先生就介紹不同的產品給你。你是否知道那些產品不是一個定期儲蓄或一個高息儲蓄的戶口，而是一些雷曼債券形式等等的其他產品？他有否向你詳細解釋過有關產品嗎？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

沒有的。當時他沒有說是給我介紹任何產品，開頭一去到，他想sell我，但已被我講的那個被人騙的故事給截住了，所以他改稱這是客戶優惠來叫我做了50萬元定期……

林健鋒議員：

那麼……

陳敬卿女士：

……所以，他當時沒有說那件產品是怎樣怎樣，只不過是全部簽完、過完帳之後才給我，說"你拿回去看吧"。我回家看時卻"一頭霧水"，看不懂。我是聽過他說中鐵建，但他當時並沒有給一份東西，說你將會做這個東西，只不過是說中鐵建有得做，好像跟我聊天一樣，說因為下雪所有鐵路封了，有得做的，是這樣子。當時我真的不知道他將會要我做這隻東西。

林健鋒議員：

主席。

主席：

林議員。

林健鋒議員：

即換句話說，或者我問一問陳女士，他向你解釋有關這個產品，解釋了多久？

主席：

陳女士。

林健鋒議員：

接着……對不起，主席……

主席：

是。

林健鋒議員：

接着……

主席：

請繼續。

林健鋒議員：

……他亦將一些文件給了她，陳女士剛才說她拿回家再看了一段時間，然後才作出一個決定。我的理解是否正確？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

不是的，他根本是全部過了帳才叫我拿回家看的。

林健鋒議員：

OK。那麼，當時……

主席：

林議員。

林健鋒議員：

主席。當時，陳女士聽了多久有關這個新產品的解釋？這個產品是你完全不熟悉的。

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

當時來說，因為一去到，我講完我被人騙的故事，接着他又跟我聊些家常便話之類，然後就說這個是50萬元1個unit，多些利息，1年定期，借錢給大財團，所以利息高一些。而我在渣打銀行沒有50萬元嘛，我便立刻去隔壁的銀行，從隔壁的銀行提取定期40萬元，加在一起，還買了本票，拿過去交給他做過帳手續，就這樣做了這50萬元。簽完了所有東西，他才把這張東西拿給我，告訴我說原來做了這隻東西，都是說升跌也沒有關係，你只管收回每個月的利息，1年後你收回那50萬元本金，跟那個股票的升跌都沒有關係，是這樣跟我說的。他說這是優惠。

林健鋒議員：

主席。

主席：

林議員。

林健鋒議員：

我剛才問的問題是，陳少聰先生向她解釋了多久？即是那個時間，是1小時還是10分鐘？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

撇除我從隔壁銀行提款拿過去的來回時間，餘下來我跟他可以交談的就只有半個小時左右。

主席：

林議員。

林健鋒議員：

即是他……

陳敬卿女士：

因為他約我11時正，而12時正之前，即11時55分，已經全部過了帳，有文件證明的。

主席：

林議員。

林健鋒議員：

我為甚麼這樣問呢？主席，因為陳女士說她在11時去見那個陳少聰，12時已完成所有交易。剛才陳女士則說，他游說她買這個產品都游說了半個小時，然後他便回去完成所有手續，然後才把有關文件給陳女士看，即是她說事前完全不明白這個債券或者這個非儲蓄產品裏面的內容。我的理解是否正確？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

正確。

主席：

林議員。

林健鋒議員：

是。你剛才亦提過，你看了那些文件之後覺得貨不對辦，跟你打算把錢存入一個高息的儲蓄戶口是完全不同的。有兩個時間，第一個時間，當你簽這份東西時，你有否覺得"平日我做儲蓄不是這樣做的"？即那個分別已有所不同，當時你有否問過有關的客戶經理陳先生："為何今次的手續完全不同呢？"

好了，事後，你看過之後，原來這不是一個儲蓄戶口，你剛才亦說過你不滿意，你覺得他欺騙了你，那麼你有沒有去投訴？其實欺騙是很大罪，如果他是欺騙了你，那你有沒有向銀行或者甚至證監投訴有關職員或者渣打銀行欺騙了你，而你做了一些你不想做的事呢？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

是。我當然是不開心的，過了兩天我又打電話問他。我看了那些東西，我先確實問他："開頭在銀行時，你又說升跌跟我是沒有關係的，你只管取回利息，以及1年後取回那50萬元。"可是我真的看完之後卻看不懂，"一頭霧水"，於是又打電話問他。我說："股票升跌，跌我真的不會虧蝕嗎？"這樣再問他時，他才在電話裏說："啊，如果跌至某個價位，你可以1年後拿股票，你可以取回股票。"但我很生氣，又再次(計時器響起)被銀行職員欺騙。

林健鋒議員：

主席.....

主席：

好了，涂謹申議員。

林健鋒議員：

.....我第一部分的問題.....

主席：

我想已沒時間了.....

林健鋒議員：

.....我覺得是重要的，我需要陳女士回答一下。

主席：

30秒鐘好了。

林健鋒議員：

她說她只知道這是一個儲蓄戶口，但當她簽署時，我剛才理解到，她已經知道是買一些債券或者產品的形式，但當時她完全沒有覺得奇怪嗎？要是儲蓄戶口，就只是簽一張紙做儲蓄而已。

主席：

這是你的問題嗎？

林健鋒議員：

對了，因為她沒有回答我的問題。

主席：

OK，陳女士。

陳敬卿女士：

是。因為我簽的時候我完全相信他這個是1年的定期，我完全不知道與這個股票掛鈎是有關係的。然後全部簽完、過完帳之

後，他回到座位才給我這份東西，叫我拿回家看，所以我拿回家看，看來看去都不像是1年定期……

主席：

好了，行。涂謹申議員。

涂謹申議員：

主席。陳女士是說對面的職員說是渣打為客戶想出來，借錢給大財團，我引述你這裏所說。那你有沒有問他是借錢給誰？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

沒有。因為他說是大財團，我就相信他這是一些大財團。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

你又說他提過……我是說在過帳之前，過帳之後就甚麼都不會算的，我們是不理會的，OK。過帳之前，你說他提過甚麼"中鐵建"3個字，為甚麼會提到甚麼下雪之類，你可否講詳細一點？中鐵建和下雪有甚麼關係呢？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

我就一味在聽他說話，他沒有一早說會"嘍"我買這個東西嘛，他不過好像跟我聊天一樣，說最近大陸的鐵路全被雪封了，不能行車，要修理了，這個東西是有得做的，好像跟我聊天一樣而已。

涂謹申議員：

那麼，最後……

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

他跟你聊天，談到下雪，所以要建鐵路，於是提到"中鐵建"這3個字。那麼，最後，在你過帳之前，你是否知道你買的產品是與"中鐵建"有任何關係的呢？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

我真的不知道，全部簽完、過完帳之後，他才給我這份東西。我便想，糟糕了，給我這份東西，我瞄到有中鐵建，他叫我拿回家看，我便拿回家看，他說……

涂謹申議員：

陳小姐，我是說……

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

……過帳之前……

主席：

陳女士。

涂謹申議員：

……你是否知道買這個產品與中鐵建有沒有關係呢？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

是不知道的。

涂謹申議員：

OK。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

你剛才說，你提到他說這是渣打銀行為客戶想出來，借錢給大財團，在過帳之前，你有否想過那個大財團就是中鐵建呢？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

沒有。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

有否想過這個大財團是渣打呢？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

沒有。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

即是你不介意這個大財團是誰，是否這樣呢？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

是。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

我見到那個利息，剛才同事也問過，你是否覺得很高呢？

主席：

陳女士。

涂謹申議員：

原本你買的那個……不，原本做定期，你還央求他，0.8厘，可否給高一點，對嗎？即其實你都覺得0.8厘很低，想高一點。他便說有一隻為客戶想出來的，借錢給大財團，有優惠，1年期，第一個月有近萬多元。你有沒有覺得為何會這麼高呢？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

覺得啊。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

那你有沒有問他為何會這麼高呢？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

我沒有問他，因為他說是一個優惠，優惠當然是好的。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

以前這麼多年，50年來，有沒有試過給你這樣的優惠？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

沒有。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

這個陳少聰服務你有多久？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

剛剛認識他而已。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

那麼，之前呢？之前不是陳少聰，是誰呢？

陳敬卿女士：

之前那些都是.....

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

.....打電話來，跟我說到期了，要續期了，那不是陳少聰。
陳少聰應該是新上任不久而已。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

但按理你對這個人應該有一點疑問才對，是嗎？因為他剛來
便無故給你優惠，這麼高息，你有沒有懷疑過呢？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

我沒有懷疑過，因為他是銀行職員，我相信他們。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

這裏你說……OK，我應該這樣說，你說是跟他聊天，又談中鐵建，又談下雪，還有沒有談其他聊天的東西呢？

陳敬卿女士：

有的。

主席：

陳女士。

涂謹申議員：

你多講一點好嗎？

陳敬卿女士：

他又說"薛家燕都有幫我們買這個啊"這樣子，對了。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

還有呢？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

說"平時你喜歡做些甚麼呀"這樣子。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

現在，我事後回看，原來這個掛鈎不止是中鐵建.....不，不是中國中鐵，而是還有一隻叫做中國交通建設，OK？即是外邊簡稱的"中交建"吧。他有沒有說過下雪、中國交通建設等類似的東西呢？或者不下雪的話道路就很好了。有沒有類似這些的東西呢？

主席：

陳女士。

涂謹申議員：

我說的是在過帳前。

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

是。他只提過說那些雪呀，封鐵路，有得做呀。他說這個東西是他們渣打銀行自己想出來，說到好像是他自己都有份想出來一樣。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

我再問多一遍。因為說下雪，即是下雪時，道路就不能通行吧，我想他是這個意思，而鐵路卻是能通行的，於是中國中鐵就是好東西了，是類似這樣地說過吧。可是現在卻不然，有一隻叫做"中國交通建設"，你記不記得他有提過"中國交通建設"呢？有沒有任何東西，都是好東西之類，有沒有說過呢？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

沒有。他只是說："最近，因為那些雪把所有道路給封了，所以鐵路是有得做的。" 是這樣子。

主席：

這些不用重複了。

陳敬卿女士：

是。

主席：

涂議員。

涂謹申議員：

如果你知道——是過帳前啊——知道原來最差是要接股票，所謂接股票就是將那筆錢50萬變成某一隻股票，這樣你會不會買呢？

主席：

陳女士。(計時器響起)

陳敬卿女士：

不會。

主席：

好了。最初舉手提問的4位已問過，後來舉手的有兩位，梁國雄議員和甘乃威議員。每位是4分鐘。

梁國雄議員。

梁國雄議員：

早晨，陳女士。你說過你到了銀行後說利息低，你於是問他可否給多些利息，其實那個職員是完全沒有回答你這個問題的，是嗎？然後便開始跟你聊天，大概是這個意思嗎？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

我說利息低的時候，是在之前，在他約我的時候，在電話裏面，他告訴我說："你的定期到期了。"因為我是做每月定期。他打電話來說："到期了，現在跌到才0.8厘而已。"我在電話問他可不可以給高一點。他便說："可以的，不過你要親身來銀行。"。我說："以往不也是在電話續期嗎？"他說："因為利息多了，你要親自前來，因為要簽文件，有改動嘛。"所以便約我去見面。

梁國雄議員：

哦。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

所以，其實你從頭到尾都以為那個職員是給你安排一隻更高的定期存款，對嗎？大致上是這樣。你去到之後他就說有一隻更好的東西，是渣打銀行發明的東西，是優惠客戶的。是不是這個意思？

(證人沒有發出聲音)

梁國雄議員：

OK。你要回答才行。

主席：

陳女士。

梁國雄議員：

要說"是"或"不是"。

陳敬卿女士：

是。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

你說你相信這間銀行，所以就相信那個職員。其實，你以前也被另一間銀行欺騙過，那間叫做美國亞洲銀行。你的意思是不是說，你已經光顧了渣打50年，你對它的信任多於那間美國亞洲銀行，你的意思是不是這樣？

主席：

陳女士。

梁國雄議員：

是不是？

陳敬卿女士：

因為我以為我講了我被人欺騙的故事給他聽，就是希望他不要再向我sell東西，不要再欺騙我了。誰知道講完都是沒用，又中一招。

梁國雄議員：

是了……

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

……我想請教你的是，其實你一來到銀行已經把這個故事告訴那位職員，你並不想做任何有風險的事，因為你在陳述書說過你要退休了，你在第1段那裏說你快要退休，所以你不想冒險，對不對？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

是的。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

所以，該職員是很明確知道你是不能承擔風險的人，因為你已跟他說過了，10萬元你也害怕，對嗎？公道地說，那個銀行職員再叫你多拿40萬元來做那個定期存款，其實在你當時的心目中，你以為該銀行職員已完全瞭解你所說的話，你不想買任何冒險的產品，所以你相信他，再取出40萬元去做這個渣打優待你的高息存款，對嗎？是不是這個意思？

(證人沒有發出聲音)

梁國雄議員：

你要說出來才行，"是"還是"不是"？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

是。

主席：

梁議員。

梁國雄議員：

現在，公道地說，你往回看，其實那50萬元是你的退休金，是不可以虧蝕的，對嗎？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

那50萬元是我平時"死慳死抵"存起來的，做了這麼多年護士才存起來，用血用汗、"捱更抵夜"地賺回來、存起來的。這不是我的退休金，退休金還沒有拿。

梁國雄議員：

明白。(計時器響起)

主席：

梁議員。問完這個問題吧。

梁國雄議員：

你覺得渣打這樣對你，你今天有甚麼感覺？

主席：

陳女士。

梁國雄議員：

你只說你的感覺就可以。

陳敬卿女士：

我覺得對於銀行是大失所望，以後都會很小心。我現在甚麼都不做，連定期都沒有做，只放在saving，沒有利息就沒有利息，總之就不要虧蝕。

梁國雄議員：

知道，多謝。

主席：

OK，下一位是甘乃威議員，最後一位。

甘乃威議員：

主席。我想問陳女士有關相關的章程，因為你給我們看的純粹是"條款及條件"那幾張紙，即是附錄1，那些是有給我們看的。至於基礎章程，你是沒有收過的，對嗎？即是很大疊的那份，簡單來說。

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

沒有，沒有收過。

甘乃威議員：

OK。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

是不是直到今天你都沒有收過基礎章程？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

沒有。

甘乃威議員：

OK。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

那你在購買時知不知道：第一，發行人是雷曼；第二，雷曼公司是在荷蘭註冊。你是否知道這兩點？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

他完全沒有提過"雷曼"這一樣東西，直至雷曼銀行垮了，我都不知道雷曼是和我有關的。我從來未聽過雷曼銀行這個東西、雷曼兄弟，也不知道這是美國一間銀行的名字，我都不知道。直至雷曼垮了，我才知道原來這是一間銀行，可我還不知道是和我有關的。那個職員打電話來說："你的錢暫時不能動，因為雷曼垮了。"我說："雷曼垮了關我甚麼事？"卻原來是和我有關的，我這才知道我買的這些東西是雷曼發行的。我最初以為是渣打自己想出來，如果是渣打垮了，我倒是心甘命抵的。

甘乃威議員：

明白。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席。好了，現在事後知道是雷曼發行，那麼渣打有沒有教你如何追討？因為垮的不是渣打，現在是雷曼垮了，渣打有沒有教你如何追討，它怎樣告訴你有何追討方式？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

有的，它寄一份文件來叫我簽名，說如果日後人家給回你，這就會有。我照簽了寄回給渣打。

甘乃威議員：

OK，即是您……

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席。即是您簽了該份文件便寄回給渣打，您知不知道是要向荷蘭方面追討的？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

我不知道的。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席。陳女士，即是您不知道卻又在那份文件上簽名，其實您已經碰過幾次釘子，是嗎？今次您又同樣地簽了那份文件交回給渣打，您信得過它嗎？

陳敬卿女士：

那我……

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

那也沒辦法，您現在甚麼都沒有，它教你怎樣做，你就信它囉。

甘乃威議員：

OK。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席。我想問一下，金管局是怎樣處理你的投訴，我知道你有向金管局投訴，金管局有沒有跟你見過面？見過多少次？怎樣處理你的投訴？你可不可以講一下？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

沒有，完全沒有見過面。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席。即是說陳女士你向金管局投訴了，但金管局沒有約過你見面，是嗎？有沒有電話？還是你純粹遞交了你的書面投訴便就此完結，還是怎樣？

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

是的。

甘乃威議員：

OK。

主席：

甘議員。

甘乃威議員：

主席。我想瞭解多些有關銀行方面，我剛才聽陳女士說，她要央求銀行，它才肯跟你見面。其實你是怎樣跟它接觸，以處理你的投訴呢？因為我看到你剛才提到你有些資料根本是錯的，即是你給它打交叉的那些，根本與事實不符，基本上這些事實的東西是不會……即是譬如你有沒有買過債券、有沒有買過基金，這些都是事實。它是怎樣與你聯絡的？(計時器響起)

主席：

陳女士。

陳敬卿女士：

是我自己主動打電話去投訴，第一次當然是直接"踩上"銀行找那個職員了，但那邊說他已經放了大假，我一直都未見過他面，直至現在亦然，那個職員現在還是不在……

主席：

好了……

陳敬卿女士：

……那麼……

主席：

是，請繼續說，繼續說。

陳敬卿女士：

那麼，接下來我便向他的上司投訴，說他是這樣這樣sell我的。那個上司是女人，人很好的，她叫我打電話到他們的投訴部。我打電話去投訴，他們便記錄下來，之後又說成立了一個雷曼小組的投訴部，又叫我再投訴過。這也罷了，還是再投訴過了。

後來它回信說不接受我的投訴，職員沒有做錯這樣子。那我當然不服氣了，我說你都沒有給我解釋你們如何沒有做錯，難道是我做錯嗎？你總得解釋吧，完全沒有解釋，只說沒有的了，已close file這樣子。我便很氣憤，我說我要再繼續投訴。那個投訴部的，姓甚麼是不能說的吧，態度是很差的，老是想掛電話似的，即是說不聽你投訴，沒得再投訴。我後來很氣憤，我在電話中不斷央求，我說我一定要親自見面，沒有理由我投訴你都不讓我見面。我說我在醫院工作，病人時常投訴我們職員對他怎樣怎樣，我們都會接受他們來見面和投訴嘛。有甚麼理由我投訴，你連見也不肯見。我在電話中央求了差不多一個小時，他終於肯說："好吧，我們日後給你一個日子。"

終於在2010年1月14日見我，還見了我很多個小時哩，真的。我把所有資料給他看，當時也有五、六個人見我，在太古城那邊。見完之後就叫我回家等候答覆，終於那個答覆不也是一樣嗎？又是不接納我的投訴。

甘乃威議員：

明白。

主席：

好了。陳女士，問你一件事而已。至今天為止，銀行方面有沒有向你作出賠償？

陳敬卿女士：

剛剛昨天我收到掛號信，是有的，就是扣我5%。

主席：

好了。陳女士，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。

我宣布這次的公開研訊結束。下一場公開研訊將會在今早上午11時10分舉行。

(研訊於上午11時結束)