

客户关系中的方言与信任

Dr Alexander Ressos, TEP
Attorney-at-Law (Switzerland), Solicitor (Hong Kong),
Solicitor (England & Wales)

在客户关系中，语言是亲近感的信号。一位在州立银行或本地私人银行开户的巴塞尔客户，期待对方用方言与他交谈。客户顾问如果以标准德语作答，即使礼数周全，也可能显得疏远。方言表明顾问属于同一个群体，认同其价值观，并且二十年后仍会在这里。¹这一信号在私人银行和财富管理所特有的长期关系中最为重要：在这类关系中，一个家族可能数代人都把资产托付给同一家银行。

巴塞尔金融中心的国际客户则有不同期待。来自布赖斯高地区弗赖堡或斯图加特的德国客户期待使用标准德语，不过也许会把一句方言问候视为地方特色而乐于接受。来自法国或瑞士法语区的客户期待使用法语，意大利客户可能希望以意大利语接受服务，而来自中东、亚洲或美洲的客户通常以英语接受服务。²因此，巴塞尔的私人银行历来聘用多语种顾问，其招聘政策反映了客户群体的构成。一家既服务阿尔萨斯和巴登客户、又服务世界其他地区客户的银行，需要能够在同一天内在方言、标准德语、法语和英语之间自如切换的顾问。

客户关系中使用的语言还具有监管层面的意义。瑞士金融市场监管局（FINMA）以官方语言进行其程序，并以德语、法语和意大利语发布通函和指引，其中许多文件也有英文版本。实践中，

客户关系中的方言与信任

FINMA 接受受监管机构以英文提交的函件和文件，这反映了瑞士金融业的国际化构成。³ 依反洗钱规则所作的尽职调查记录，可以使用机构及审计师都能理解的语言保存。无论选择哪种语言，档案都必须使审计师能够还原客户身份、资产来源以及业务关系的目的。

其他金融中心的经验证实，语言能力以微妙的方式支撑着信任。在新加坡和香港——作者曾在那里生活和工作十五年——能够在英语和各种中国方言之间切换，其作用堪比瑞士德语在巴塞尔的作用。听到自己语言的客户会感到被理解，而必须用外语表达自己的客户则会更加谨慎。⁴ 对巴塞尔而言，其启示在于：方言既是文化资产，也是经济资产——它把本地客户与本地银行联系在一起，而本地银行则为金融中心的国际业务提供了稳定的基础。

1 注释

1. 关于方言在瑞士零售银行和私人银行客户关系中的作用，参见有关语言与信任的社会语言学文献，以及有关瑞士客户关系管理的实务文献。有待核实。
2. 关于瑞士私人银行对客户顾问语言能力的要求以及巴塞尔各银行外国客户的构成，参见第 E 部分第 I 章，以及瑞士银行家协会的出版物。有待核实。
3. 关于 FINMA 在其程序中使用的语言及其对英文文件的处理惯例，参见 2007 年 6 月 22 日《金融市场监管法》（FINMASA）（SR 956.1），以及 FINMA 就其与受监管机构沟通所发布的指引。现状有待核实。

4. 关于语言在亚洲金融中心跨境财富管理中信任形成的作用，参见有关新加坡和香港私人银行的比较文献，以及本系列中关于新加坡和香港的姊妹卷。有待核实。

仅供一般参考。本文不构成法律或税务意见，不能替代针对个案的专业意见，亦不建立律师与客户关系。本文反映截至 2026 年 9 月的法律状况。

在线版本: cn.helveticaregister.com/basel-dialect-and-trust-in-client-relationships