

调解与客户纠纷

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

机构与其客户之间的纠纷，是监管框架中常被忽视的一个方面。这类纠纷涉及投资损失、未经授权的交易、返佣、执行错误或业务关系的终止。《金融服务法》（FinSA）要求为私人客户提供服务的服务提供商加入一家申诉调解机构，从而在任何诉讼程序之前提供一条友好解决的途径。¹

诉讼由日内瓦民事法院（其在银行事务方面的判例十分丰富）和联邦最高法院管辖。最常见的问题涉及管理人对所受损失的责任、客户所作指示的范围、留存邮件条款和异议条款的有效性，以及违反行为规则的后果。²在管辖规则允许的情况下，外国客户也可以在其本国法院提起诉讼，这使机构面临在多个法域被诉的风险。

2025 年生效的《民事诉讼法》修订允许各州设立国际商事法院，并在某些程序中准许使用英语，这有望增强瑞士作为国际金融纠纷解决地的吸引力。³部分将探讨的仲裁则提供了另一条途径，特别适用于与机构客户和专业交易对手之间的纠纷。

1 注释

1. PwC 与 Association suisse des gérants de fortune（瑞士资产管理人协会），“Le nouveau régime de surveillance des gestionnaires de fortune : mise en œuvre”，2021 年 8 月 27 日。

调解与客户纠纷

2. 联邦最高法院，2018 年 9 月 3 日第 4A_471/2017 号判决，Centre de droit bancaire et financier 对其作了评论（Hirsch，2018 年 10 月 18 日，cdbf.ch）：留存邮件条款（视为收到）在不构成权利滥用的前提下有效，且有别于异议条款（视为追认）；本案中认定存在滥用，因为银行明知而超出了客户设定的 25% 股票比例上限，但视为追认仍获维持，因为客户在每半年一次的到访中已知悉相关交易，却未在一个月期限内提出异议。
3. 联邦委员会，2023 年 9 月 6 日新闻稿（admin.ch）：《民事诉讼法》修正案定于 2025 年 1 月 1 日生效；MLL Legal，“Révision du code de procédure civile suisse au 1er janvier 2025”（mll-news.com）：该修订“为各州宣布商事法院对某些类别的国际商事纠纷具有管辖权奠定了基础”，各州可规定此类案件的程序“亦可使用英语”进行；预付费用限于预计诉讼费用的一半；调解得到加强。

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/geneva-mediation-and-disputes-with-clients