

调解与申诉专员机制

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

调解在瑞士争议解决中占有稳固但有限的地位。《瑞士民事诉讼法》（CPC）允许当事人以调解取代调停程序，并准许法院在诉讼的任何阶段建议进行调解。通过调解达成的协议可经法院批准，批准后即具有判决的效力。¹在商事实践中，苏黎世商事法院的和解文化吸收了在其他地方本会流向调解的大部分需求，因为其指导听证提供了一种由法官引导的谈判，并能对可能的结果给出可信的判断。尽管如此，机构调解仍在增长。瑞士仲裁中心 2025 年登记了十宗新调解案件，较上一年增加三分之二。²

对于金融服务提供者与其客户之间的争议，《金融服务法》（FinSA）开辟了一条单独的渠道。自 2020 年 1 月 1 日起，凡在瑞士为客户提供服务的金融服务提供者，均须加入经联邦财政部认可的监察员机构，仅为机构客户和专业客户提供服务的提供者除外。监察员机构通过调解程序解决客户与提供者之间关于法律请求的争议。³瑞士银行业监察员是此类机构中历史最悠久、最为人熟知的一家，它将自身定位为一个中立且免费的信息与调解机构，致力于寻求双方均可接受的协商解决方案，从而避免代价高昂的诉讼程序。⁴由于监察员程序以一项对双方均无约束力的建议告终，客户事后仍保有向法院提起诉讼的权利。⁵对于对苏黎世银行持有较小金额请求的私人客户而言，这一途径往往是现有最有效率的途径。

1 注释

1. CPC 第 213 条（以调解取代调停）、第 214 条（法院可随时建议调解）和第 217 条（协议的批准，批准后具有具法律约束力的裁判的效力），概述见苏黎世州高等法院（Obergericht des Kantons Zürich），“Ausführliches Merkblatt zur Mediation”，2022 年，https://www.gerichte-zh.ch/fileadmin/user_upload/dokumente/themen/Zivilprozess/ausfuehrliches_Merkblatt_zur_Mediation.pdf。
2. Swiss Arbitration Association, “Swiss Arbitration Centre – Annual Report 2025”，前引。
3. 瑞士金融市场监管局（FINMA），“Ombudsmen for financial service providers”，<https://www.finma.ch/en/authorisation/ombudsmen-for-financial-service-providers/>（法律依据为 FinSA 第 74 条及以下各条；自 2020 年 1 月 1 日起强制加入；由联邦财政部认可；国际金融国务秘书处 2020 年 11 月 9 日关于仅为机构客户和专业客户提供服务的提供者的指引）。
4. Swiss Banking Ombudsman（瑞士银行业监察员），主页，<https://ombudsman.ch/en>。

5. Niklaus Zaugg, “The New Swiss Financial Market Legislation – New Momentum for ADR?”, *juriste international* 4/2019, CMS, 2020 年 3 月 1 日, <https://cms.law/en/che/publication/the-new-swiss-financial-market-legislation-new-momentum-for-adr>: 银行业监察员没有决定权, 仅提出不具约束力的建议, 请求人事后可向法院起诉 (FinSA 第 74 条及以下各条, 特别是第 76 条第 2 款)。

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/zurich-mediation-and-ombudsman-schemes