

客戶關係中的方言與信任

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

在客戶關係中，語言是親近感的信號。一位在州立銀行或本地私人銀行開戶的巴塞爾客戶，期待對方用方言與他交談。客戶顧問如果以標準德語作答，即使禮數週全，也可能顯得疏遠。方言表明顧問屬於同一個群體，認同其價值觀，並且二十年後仍會在這裡。¹這一信號在私人銀行和財富管理所特有的長期關係中最為重要：在這類關係中，一個家族可能數代人都把資產託付給同一家銀行。

巴塞爾金融中心的國際客戶則有不同的期待。來自布賴斯高地區弗賴堡或斯圖加特的德國客戶期待使用標準德語，不過也許會把一句方言問候視為地方特色而樂於接受。來自法國或瑞士法語區的客戶期待使用法語，意大利客戶可能希望以意大利語接受服務，而來自中東、亞洲或美洲的客戶通常以英語接受服務。²因此，巴塞爾的私人銀行歷來聘用多語種顧問，其招聘政策反映了客戶群體的構成。一家既服務阿爾薩斯和巴登客戶、又服務世界其他地區客戶的銀行，需要能夠在同一天內在方言、標準德語、法語和英語之間自如切換的顧問。

客戶關係中使用的語言還具有監管層面的意義。瑞士金融市場監管局（FINMA）以官方語言進行其程序，並以德語、法語和意大利語發佈通函和指引，其中許多文件也有英文版本。實踐中，

客戶關係中的方言與信任

FINMA 接受受監管機構以英文提交的函件和文件，這反映了瑞士金融業的國際化構成。³ 依反洗錢規則所作的盡職調查記錄，可以使用機構及審計師都能理解的語言保存。無論選擇哪種語言，檔案都必須使審計師能夠還原客戶身份、資產來源以及業務關係的目的。

其他金融中心的經驗證實，語言能力以微妙的方式支撐著信任。在新加坡和香港——作者曾在那裡生活和工作十五年——能夠在英語和各種中國方言之間切換，其作用堪比瑞士德語在巴塞爾的作用。聽到自己語言的客戶會感到被理解，而必須用外語表達自己的客戶則會更加謹慎。⁴ 對巴塞爾而言，其啟示在於：方言既是文化資產，也是經濟資產——它把本地客戶與本地銀行聯繫在一起，而本地銀行則為金融中心的國際業務提供了穩定的基礎。

1 註釋

1. 關於方言在瑞士零售銀行和私人銀行客戶關係中的作用，參見有關語言與信任的社會語言學文獻，以及有關瑞士客戶關係管理的實務文獻。有待核實。
2. 關於瑞士私人銀行對客戶顧問語言能力的要求以及巴塞爾各銀行外國客戶的構成，參見第 E 部分第 I 章，以及瑞士銀行家協會的出版物。有待核實。
3. 關於 FINMA 在其程序中使用的語言及其對英文文件的處理慣例，參見 2007 年 6 月 22 日《金融市場監管法》（FINMASA）（SR 956.1），以及 FINMA 就其與受監管機構溝通所發佈的指引。現狀有待核實。

4. 關於語言在亞洲金融中心跨境財富管理中對信任形成的作用，參見有關新加坡和香港私人銀行的比較文獻，以及本系列中關於新加坡和香港的姊妹卷。有待核實。

僅供一般參考。本文不構成法律或稅務意見，不能取代針對個別情況的專業意見，亦不建立律師與客戶關係。本文反映截至2026年9月的法律狀況。

網上版本：hk.helveticaregister.com/basel-dialect-and-trust-in-client-relationships