

調解與客戶糾紛

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

機構與其客戶之間的糾紛，是監管框架中常被忽視的一個方面。這類糾紛涉及投資損失、未經授權的交易、返傭、執行錯誤或業務關係的終止。《金融服務法》（FinSA）要求為私人客戶提供服務的服務提供商加入一家申訴調解機構，從而在任何訴訟程序之前提供一條友好解決的途徑。¹

訴訟由日內瓦民事法院（其在銀行事務方面的判例十分豐富）和聯邦最高法院管轄。最常見的問題涉及管理人對所受損失的責任、客戶所作指示的範圍、留存郵件條款和異議條款的有效性，以及違反行為規則的後果。²在管轄規則允許的情況下，外國客戶也可以在其本國法院提起訴訟，這使機構面臨在多個法域被訴的風險。

2025 年生效的《民事訴訟法》修訂允許各州設立國際商事法院，並在某些程序中准許使用英語，這有望增強瑞士作為國際金融糾紛解決地的吸引力。³F 部分將探討的仲裁則提供了另一條途徑，特別適用於與機構客戶和專業交易對手之間的糾紛。

1 註釋

1. PwC 與 Association suisse des gérants de fortune（瑞士資產管理人協會），“Le nouveau régime de surveillance des gestionnaires de fortune : mise en œuvre”，2021 年 8 月 27 日。

調解與客戶糾紛

2. 聯邦最高法院，2018 年 9 月 3 日第 4A_471/2017 號判決，Centre de droit bancaire et financier 對其作了評論（Hirsch，2018 年 10 月 18 日，cdbf.ch）：留存郵件條款（視為收到）在不構成權利濫用的前提下有效，且有別於異議條款（視為追認）；本案中認定存在濫用，因為銀行明知而超出了客戶設定的 25% 股票比例上限，但視為追認仍獲維持，因為客戶在每半年一次的到訪中已知悉相關交易，卻未在一個月期限內提出異議。
3. 聯邦委員會，2023 年 9 月 6 日新聞稿（admin.ch）：《民事訴訟法》修正案定於 2025 年 1 月 1 日生效；MLL Legal，“Révision du code de procédure civile suisse au 1er janvier 2025”（mll-news.com）：該修訂“為各州宣佈商事法院對某些類別的國際商事糾紛具有管轄權奠定了基礎”，各州可規定此類案件的程序“亦可使用英語”進行；預付費用限於預計訴訟費用的一半；調解得到加強。

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