

## 調解與申訴專員機制

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

調解在瑞士爭議解決中佔有穩固但有限的地位。《瑞士民事訴訟法》（CPC）允許當事人以調解取代調停程序，並准許法院在訴訟的任何階段建議進行調解。通過調解達成的協議可經法院批准，批准後即具有判決的效力。<sup>1</sup>在商事實踐中，蘇黎世商事法院的和解文化吸收了在其他地方本會流向調解的大部分需求，因為其指導聽證提供了一種由法官引導的談判，並能對可能的結果給出可信的判斷。儘管如此，機構調解仍在增長。瑞士仲裁中心 2025 年登記了十宗新調解案件，較上一年增加三分之二。<sup>2</sup>

對於金融服務提供者與其客戶之間的爭議，《金融服務法》（FinSA）開闢了一條單獨的渠道。自 2020 年 1 月 1 日起，凡在瑞士為客戶提供服務的金融服務提供者，均須加入經聯邦財政部認可的監察員機構，僅為機構客戶和專業客戶提供服務的提供者除外。監察員機構通過調解程序解決客戶與提供者之間關於法律請求的爭議。<sup>3</sup>瑞士銀行業監察員是此類機構中歷史最悠久、最為人熟知的一家，它將自身定位為一個中立且免費的資訊與調解機構，致力於尋求雙方均可接受的協商解決方案，從而避免代價高昂的訴訟程序。<sup>4</sup>由於監察員程序以一項對雙方均無約束力的建議告終，客戶事後仍保有向法院提起訴訟的權利。<sup>5</sup>對於對蘇黎世銀行持有較小金額請求的私人客戶而言，這一途徑往往是現有最有效率的途徑。

## 1 註釋

1. CPC 第 213 條（以調解取代調停）、第 214 條（法院可隨時建議調解）和第 217 條（協議的批准，批准後具有具法律約束力的裁判的效力），概述見蘇黎世州高等法院（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](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. 瑞士金融市場監管局（FINMA）， “Ombudsmen for financial service providers”， <https://www.finma.ch/en/authorisation/ombudsmen-for-financial-service-providers/>（法律依據為 FinSA 第 74 條及以下各條；自 2020 年 1 月 1 日起強制加入；由聯邦財政部認可；國際金融國務秘書處 2020 年 11 月 9 日關於僅為機構客戶和專業客戶提供服務的提供者的指引）。
4. Swiss Banking Ombudsman（瑞士銀行業監察員），主頁，<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> : 銀行業監察員沒有決定權，僅提出不具約束力的建議，請求人事後可向法院起訴（FinSA 第 74 條及以下各條，特別是第 76 條第 2 款）。

---

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/zurich-mediation-and-ombudsman-schemes](https://hk.helveticaregister.com/zurich-mediation-and-ombudsman-schemes)