

期貨業從業人員

職業道德手冊



中華民國期貨業商業同業公會
Chinese National Futures Association

106 台北市忠孝東路四段 169 號 11 樓
11F, 169 Sec. 4, Chung Hsiao E.Rd.,
Taipei, 106 Taiwan, R.O.C.

電 話 / 02 - 87737303
傳 真 / 02 - 27728378
網 址 / <http://www.futures.org.tw>



期貨業從業人員職業道德網路有獎徵答辦法

一、活動宗旨：

為提升期貨業從業人員之職業道德、健全期貨市場之發展，本會特別舉辦『期貨業從業人員職業道德網路有獎徵答』活動。

二、活動時間：

民國95年7月1日至95年8月31日止。

三、活動對象：

期貨業從業人員。

四、活動方式：

只要上網（網址 <http://www.futures.org.tw>）填寫完整的個人資料及正確答案，就有機會獲得精美獎品。

五、中獎名單及領獎方式：

本會將於95.9.15以電腦隨機抽獎，中獎名單屆時將公佈於本會網站首頁並以電子郵件通知得獎者，另獎項領取截止日期為95.10.31。

(註：液晶電視價值超過NTD13,333，中獎者依法須繳納稅額；液晶電視及旅遊行李箱請親自領取，其他獎項將採郵寄送至得獎者通訊處)

六、獎項內容：

32吋液晶電視一台、旅遊行李箱三件式5組、電腦包25個、精油香皂禮盒30盒、精美皮夾40只等獎品共計101項。

七、諮詢電話：

(02) 8773-7303

期貨業從業人員職業道德手冊

目 錄



頁 次

■ 壹、序言	1
■ 貳、案例介紹	2
一.守法原則	2
案例一：不法代客操作	3
案例二：偽造交易資料	4
案例三：提供帳戶供他人使用	5
案例四：獲利保證並約定共同承擔損失	7
二.專業能力原則	8
案例一：槍手代考期貨商業務員資格測驗	9
案例二：未落實徵信作業	10
案例三：風控能力不足	11
案例四：未充實新知	12
三.公平誠信原則	13
案例一：炒單賺取佣金	14
案例二：不當挖角	15
案例三：惡意削價競爭	16
四.謹慎原則	17
案例一：未留存客訴紀錄	18
案例二：未即時砍倉	19
案例三：未確認被授權人	20
案例四：未發覺保證金專戶異常狀況	21
五.保密原則	22
案例一：利用職務之便、進行內線交易	23
案例二：跟單	24
案例三：盜用交易策略	25
■ 參、期貨交易法罰則彙總	26

壹、序言

期貨業從業人員職業道德手冊

金融從業人員的職業道德，攸關整個產業的發展。金管會從95年8月1日起，規定13種金融從業人員證照考試，將加考「職業道德」科目，希望藉由測驗的方式，喚起從業人員對職業道德的重視。

職業道德是從事工作時的行為準則，它的範圍包含了個人、同仁、客戶、股東、市場、國家社會及政府，涵蓋的層面極廣。事實上，各行各業都必須要有一定的行為準則，才能維持它的發展與秩序，這也是古人所謂的「沒有規矩，何以成方圓？」規矩是一種約束，更是一種保障。它在約束我們的同時，也造就了發展的平臺，使從業人員更加成熟、完美和成功。然而，若沒有道德做基礎，再嚴密的規範，再嚴謹的制度，也無法落實。

金融從業人員主要的工作是為客戶理財，因此更需要高標準的道德規範。期貨公會多年來不遺餘力的倡導、提升從業人員的職業道德，希望導正從業人員的正確觀念，引導整個行業朝向正面發展。雖然道德的養成，是要經過長期的薰陶，以及環境的塑造，教化的工作也絕非立竿見影，一蹴可及，唯有不斷的提醒、宣導、教育，才能根深蒂固、植於人心。

有鑑於此，期貨公會特地編撰了「期貨業從業人員職業道德手冊」，從守法、專業能力、公平誠信、謹慎及保密五大原則，以業界之實際案例深入探討，解析案情，從而教導從業人員應遵守的職業道德。每一篇都是小故事、大啓示，相信付梓發行後，定能對期貨業從業人員發揮醍醐灌頂之效。也希望這本手冊成為每位期貨從業人員必備的教戰守則，讓大家時時警惕，念茲在茲，將遵守職業道德奉為圭臬。若每個人將具備職業道德視為至高榮譽時，必定能為自己、公司及業界創造「三贏」的美好前景。

中華民國期貨業商業同業公會
理事長

王中煌

貳、案例介紹

一. 守法原則

應知悉了解並遵守所有期貨交易法令
、期交所規章、期貨公會自律規範等
相關規定，禁止有自行或協助他人違
反法令之行為。

案例一：不法代客操作

案情介紹

客戶甲告訴業務員乙，謂其準備了一筆資金想要從事期貨交易，但是本身沒有什麼期貨經驗也沒時間盯盤，希望乙能夠多幫忙提供相關建議，在經過一段時間的配合後，甲認為乙的服務態度及行情判斷能力都不錯，為避免因電話通知而延誤下單時機，即請乙幫忙代為操作，乙剛開始代操時非常小心謹慎幫甲賺了不少錢，甲更是慷慨分給乙百分之二十的利潤，嘗到甜頭後，乙為了提高獲利表現並增加業績，不顧風險建立許多交易部位，卻因誤判行情造成巨額虧損，引發甲乙間之期貨投資糾紛。

解 析

業務員乙代客戶操作期貨交易，依期貨交易法第73條規定期貨商不得接受全權委託代為決定種類、數量、價格之期貨交易。但符合主管機關規定者，不在此限。惟目前主管機關尚未開放期貨商及其從業人員代客操作，故違反者將受到新台幣12萬元以上60萬元以下罰鍰，從業人員亦將遭受停止六個月以下業務之執行或解除職務之處分。此外，期貨商及其從業人員如以非法代操為常業，亦可能違反期交法第82條，而遭受期交法第112條處7年以下有期徒刑，得併科新台幣300萬元以下罰金之刑事責任。

業務員非法代操可謂近年來期貨市場重大舞弊事件的根源，因為代操造成虧損後，為彌平損失而衍生出挪用客戶資金、偽造交易資料等不法情事。因此，業務員拒絕代操誘惑、期貨商秉持正派經營加強內控、防範業務員代客操作，才能避免交易糾紛的產生，如客戶有委託他人代為從事期貨交易的需求，從業人員可推介合法經營之期貨經理公司代為從事期貨交易，安全又有保障。

合法期貨經理事業
查詢網址<http://www.futures.org.tw>

案例二：偽造交易資料

案情介紹

業務員甲盤中接獲客戶乙一筆石油期貨全數平倉指示，因行情熱絡，甲尚未丟單隨即忙接其他電話，等回想起這筆委託，已偏離客戶指定的價位甚遠，甲連忙以市價執行交易，但因害怕告訴客戶實情，故利用後台人員不察時，抽取公司欲寄給乙的買賣報告書，然後以個人電腦偽造假交易資料套印於買賣報告書上，以公司抬頭信封寄給客戶，抱著駝鳥心態認為客戶的交易量大，不會發覺該筆交易有誤，未料客戶收到買賣報告書後隨即發現交易內容不符，並去電向公司反應，偽造交易資料之事跡也隨即被揭發。

解 析

業務員甲盤中因個人疏忽未及時下單，已違反期貨商負責人及業務員管理規則第16條規定，即對期貨交易人委託事項之執行有不當遲延之情事，另甲為掩蓋事實，涉及偽造交易資料之行為不但已經違反期貨商管理規則第55條之不得製作不實之交易紀錄，除可依期交法第119條處以新台幣12萬以上60萬以下罰鍰外，還涉及偽造私文書等刑事責任，甚至有可能觸犯期貨交易法第108條詐欺行為之規定，處7年以下有期徒刑，得併科新台幣300萬以下罰金。

因此，業務員應依據委託人或其代理人當面、電話或其他方式之委託忠實執行業務，落實客戶委託及盤中成交回報以提早發現問題，發生未能及時下單或錯帳等問題時應儘速向上呈報處理，並隨時注意及提醒客戶保證金及未平倉部位，善盡業務員職責。如不幸發生業務疏忽時，應秉持誠懇的態度向公司及客戶說明，共同協商解決方法，而非以不當的手法掩蓋事實，否則只是讓雪球愈滾愈大，並不能真正的解決問題，惟有誠實才是上策。

案例三：提供帳戶供他人使用

案情介紹

期貨商業務員張三之客戶李四原本係地下期貨之盤口，後因檢調單位強力掃蕩，近期欲轉向合法期貨商下單，但基於習慣地下期貨免收保證金之交易陋規，李四亦要求張三向所屬期貨商提出以下條件：

- 1.由張三提供多名人頭戶，供李四及其地下期貨之大客戶王五使用；
- 2.李四及王五下單前，僅將一半保證金存入人頭戶名下，另一半保證金由張三負責代墊；
- 3.李四保證每月由其及王五，向張三下單3千口以上，每口支付期貨商佣金100元，但只要是李四及王五的單量，張三均須私下回饋每口20元給李四。

如此一來，張三起碼每月都有3千口以上的業績、期貨商也有盈餘、李四也可獲得回扣，表面看來是一項創造三贏的提議，遂不知風險隱藏其中，可能身陷囹圄。

解 析

為了保障期貨交易的安全，現行期貨法規對於開戶、入金等作業流程均有嚴格的規定，張三如果接受該項提議，將違反以下幾項規範：

- 1.利用他人或自己之帳戶或名義供期貨交易人從事交易－違反期貨交易法第63條規定，可處3年以下有期徒刑、拘役或科或併科新台幣200萬元以下罰金；

-
2. 與期貨交易人有借貸款項或為借貸款項之媒介情事－違反期貨商管理規則第55條規定，可由主管機關視情節輕重，命令停止其6個月以下業務之執行或解除其職務。
 3. 若受期貨交易法第101條解除職務處分，或違反期貨交易法致受罰金以上刑之宣告及執行完畢未滿5年者，將不得充當期貨業之負責人及業務員。
 4. 李四所交易的單量，張三依據雙方的協定，得以佣金折讓的方式，每口退還李四20元；但王五的單量，張三若要回饋，理應折讓給王五，而非李四。若背著王五將其權益讓與李四，張三的職業道德明顯產生瑕疵。

張三若接受李四的提議，表面上期貨商、業務員（張三）及客戶（李四）等三方皆大歡喜；但仔細剖析，張三除了違反上述法令與職業道德之外，同時也面臨相當大的風險，尤其當行情不利於客戶時，張三所代墊的一半保證金，將可能血本無歸。

期貨法規與內控制度的規範，其實相當程度地保障了期貨交易人與期貨商從業人員的權益，業務員從事業務時應考量風險及道德等層面，切莫貪圖一時之業績，而讓自己陷入萬劫不復之險境。

案例四：獲利保證並約定共同承擔損失

案情介紹

交易人甲與某期貨商業務員乙熟識，而該期貨商正積極拓展期貨顧問業務，故業務員乙向交易人甲推薦自行研發之交易套利模組，聲稱可穩定獲利且全無風險。為使交易人甲加入會員，故與其口頭約定，若使用該模組交易策略造成虧損願共同分攤。起初因操作尚有獲利，因此合作愉快，但幾個月後因突發不可預期利空消息，造成交易人甲鉅額虧損，甲要求乙共同分擔，遂引發期貨投資糾紛。

解 析

本案中期貨商業務員乙為使交易人加入會員，對交易人甲為獲利保證、約定共同承擔損失的行為，已經違反期貨交易法第63條，期貨商之業務員不得對期貨交易人作獲利之保證，並且也不得與期貨交易人約定共同承擔損失之規定，依照期貨交易法第116條得處以三年以下有期徒刑、拘役或併科新臺幣二百萬元以下罰金。

期貨交易的財務槓桿倍數高，且交易策略也較其他投資商品複雜，行情判斷不可能次次精準，沒有穩賺不賠的事，當然不能保證獲利。身為期貨業從業人員應該教育客戶正確的交易觀念，明白告知期貨交易的風險，而非以不當方式勸誘客戶，否則行情不如預測，與客戶的關係便難以持久，甚至引發交易糾紛。

二. 專業能力原則

從業人員依規定應具備相關的專業證照

◦ 除依相關法規規定，參加主管機關或
其所指定機構之在職訓練外，另應有自
我學習精神，持續充實及熟稔營業範圍
內等業務知識、不斷提高專業勝任能力
並有效運用於職務上之工作，合理審慎
作出符合客戶利益之判斷。

案例一：槍手代考期貨商業務員資格測驗

案情介紹

某期貨商新進從業人員小貞，因公司規定須於3個月試用期內取得期貨商業務員資格測驗，否則將予辭退。茲因試用期即將屆滿，但小貞卻沒有把握通過該項測驗，因此拜託已取得該項資格之同事小莉充當槍手，代為上考場應考。此時，眼看小貞即將面臨失業的危機，基於同事之情誼，小莉是否應答應小貞之要求？

解 析

小莉如果答應小貞之請託，致產生考試舞弊之情事，若經查證屬實，則適用期貨商負責人及業務員管理規則第8條規定：「有事實證明從事或涉及其他不誠信或不正當之活動，顯示其不適合擔任負責人或業務員者」，小莉之業務員登記，將被期貨公會撤銷，至於撤銷後不得登記之期間，更將長達五年之久（期貨公會實際案例）。對於基於一時之同情心，而協助小貞代考之小莉而言，其代價可謂極高；至於小貞，日後其應考資格也可能被主辦測驗之證券暨期貨市場發展基金會取消一段時間（類似案例之期間為一年）；同時兩人均將在職場生涯中，烙印不誠信之污點，誠屬得不償失。

基於同事之情誼，小莉應鼓勵小貞採取正途，並且協助小貞趕緊做好應考前之準備工作。通過期貨商業務員資格測驗，乃有志者進入期貨界的第一道關卡，每位期貨商業務員都必須下番功夫，通過這一關，才能大展鴻圖。畢竟，經得一番寒徹骨，才能真正聞到撲鼻的梅花香，不是嗎！

案例二：未落實徵信作業

案情介紹

客戶甲君看好台股極力作多大台指期貨，雖然台股行情並未如預期上漲，甲君抱持著投機的想法持續增加多單部位，業務員乙君認為期貨交易既為保證金交易、風險甚小，非但未評估甲君的交易能力、還一路吹捧客戶不斷加碼的氣魄，未料市場發生重大利空事件，台股急挫且有市場流動性不足的問題，結算後甲君產生超額虧損，期貨商發出追繳通知才得知客戶財力不足、無法補繳，只能申報客戶違約並尋求法律途徑向客戶求償。

解 析

業務員乙君未確實對客戶徵信之行為已違反期貨交易法第64條規定，即期貨商受託從事期貨交易，應評估客戶從事期貨交易之能力，如經評估其信用狀況及財力有逾越其從事期貨交易能力者，除提供適當之擔保外，應拒絕其委託，違者將處以新台幣12萬以上60萬以下罰鍰；再者，期貨交易屬於高度財務槓桿操作，因此，業務員對於客戶風險承受度、操作自律性的了解益顯得相當重要，故業務員應依據「中華民國期貨業商業同業公會期貨商開戶徵信作業管理自律規則」審慎評估客戶從事期貨交易的能力，如果客戶明顯有逾越交易能力者而無法提供適當擔保的情形，應立即停止受理客戶的新訂單，而非僅為本身業績考量、輕忽客戶徵信之重要，最終落得以申報客戶違約收場，不但公司蒙受虧損，可能本身也要連帶負擔責任，造成客戶、業務員及期貨商三輸的結局。

案例三：風控能力不足

案情介紹

民國94年4月底我國台股指數選擇權市場出現遠月份的合約較近月份價格低很多的異常現象，客戶甲看到這個難得一見的套利良機，利用當時時間價差組合單不需要保證金的規定¹，開始在市場上操作。期貨商對於客戶下單建立不尋常的大額組合交易部位並未事先依客戶交易能力進行控管，也未察覺逆向市場的不合理之處，進而研究其發生的原因，還以為從天而降一位大戶。不料，會出現這樣的逆向市場，其實是企業發放現金股利大幅超越股票股利，股票市場發了近5,000億元的現金股利，大盤到了除權息旺季自然就會蒸發200點以上，並非突發性的價格失衡，因此價差持續擴大，客戶無法提供足額的保證金，所持有的部位遭強制平倉後造成巨額超額損失，客戶無力清償而被申報違約。

解 析

客戶發現利用當時時間價差組合交易的保證金權利金收取方式，於逆向市場可以收取權利金而毋須繳交保證金的現象，顯然具備一定的期貨專業能力。事實上，若此逆向市場發生的原因是突發而短暫的，這將是一個高明的獲利策略。然而，業務員對於客戶從事逆向市場時間價差交易，應立即深入研究其逆價差原因为何，以提供客戶正確的判斷資訊。身為期貨從業人員對於專業能力的提升要有認知，這將是永不休止的自我要求。另外，對於客戶徵信作業亦須落實執行，避免客戶從事超過其交易能力之交易造成違約事件。

¹ 臺灣期貨交易所事後已針對此一現象修訂保證金收取規則。

案例四：未充實新知

案情介紹

某期貨商之業務員甲接到交易人乙的來電詢問，表示於廣告上得知臺灣期貨交易所推出美元計價新商品黃金期貨，在國際黃金價格屢創新高的同時，想要從事黃金期貨交易，希望業務員甲能告知商品規格與交易流程，惟業務員甲平日對新金融商品資訊未充分接收、不熟悉該項商品，故以其他理由建議交易人乙不要從事黃金期貨，結果貴金屬與原料價格持續攀升，交易人乙喪失獲利的大好機會，而對甲心存不滿，轉往其他期貨商開戶交易，甲和公司也因此流失一位客戶。

解 析

本案中期貨商業務員甲由於不熟悉新商品的相關專業資訊，以致交易人乙希望業務員甲告知黃金期貨的商品規格與交易流程時，未能充分答覆，反而建議交易人不要交易該商品，導致客戶喪失獲利契機。雖然客戶對於從事何種期貨商品交易有決定權，但是業務員未能充分告知客戶相關商品資訊，顯然欠缺身為期貨業務員應有的服務態度。業務員如遇到客戶詢問不熟悉的商品時，應設法蒐集相關資訊或委請其他熟悉該商品的同事解說；再者，業務員應虛心充實新知，積極參加公會與期貨交易所舉辦的各項商品說明會、研討會，對於主管機關所發布的相關函令解釋，也應加以留意，以便在客戶詢問時，能適當的回覆以提供最好的服務。

三.公平誠信原則

公平的本意是公正合理，並符合公道正義，期貨從業人員對客戶提供服務時，應當公平地對待每一位客戶，對於客戶詢問與必須告知事項，宜秉持善良管理人詳實告知及充分揭露的態度，不得刻意隱瞞或選擇性說明，以避免發生誤導客戶之情事；並以誠信的態度提供專業服務，不以收取佣金多寡為唯一考量，亦不勸誘或誤導客戶從事不必要的期貨交易，也就是要求在行使權利和履行義務過程中，講究信用，恪守諾言，誠實不欺，在不損害他人利益和社會利益的前提下追求自己及客戶的最佳利益。

案例一：炒單賺取佣金

案情介紹

誠信期貨股份有限公司僱用張三為業務員，負責接受客戶委託為期貨下單交易等事務，張三意圖賺取不法利益，向客戶李四宣稱自己研究期貨多年，操作經驗豐富、獲勝率非常高，只要存入保證金500萬元，即可代其操作臺指選擇權交易，並設定扣除相關手續費、交易稅後之交易損失，若達本金之20%即停止交易，此提議於獲得李四首肯後，張三便利用李四在誠信期貨之帳戶開始操作臺指選擇權，以當日沖銷方式大筆買進賣出以賺取大量業績佣金，張三在操作臺指選擇權期間，交易共獲利50餘萬元整，但相關手續費、交易稅等費用卻高達280萬元，因此李四保證金帳戶餘額僅剩270餘萬元，李四收到誠信期貨股份有限公司寄發之客戶買賣報告書及月對帳單後發覺交易情況有異，遂找張三理論，張三稱並未達到所約定之停止交易條件而不予理會，李四不甘受騙，一狀告上主管機關及法院。

解 析

本案中業務員張三代理李四從事期貨交易，已違反期貨商負責人及業務員管理規則第16條規定，主管機關並得視情節輕重，命令停止其六個月以下業務之執行或解除其職務。即便李四私下允許業務員張三代理從事期貨交易，張三為追求業績賺取佣金而從事不必要交易，已違反期貨交易法第73條第2項，期貨商不得為期貨交易人進行非必要之交易²之規定，將處以新台幣12萬元以上60萬元以下之罰鍰。

期貨業從業人員應忠實執行客戶委託事項，並提供適切的服務為客戶謀取最大的利益為依歸。張三為多賺取佣金，以炒單方式牟取不當利益的惡行，已嚴重侵蝕客戶權益，實有違誠實信用原則。

² 所謂非必要之交易，依期貨交易法施行細則第2條規定，係以佣金佔期貨交易人權益之比例、當日沖銷之比例，及期貨交易人帳戶之款項是否足以支付其期貨交易保證金或權利金等因素認定之。

案例二：不當挖角

案情介紹

甲期貨商自營部之操作績效頗獲業界好評，但因不滿公司獎金制度，當乙期貨商進行廣泛求才時，該部門主管隨即提出鉅額的跳槽簽約金，作為轉戰乙期貨商的條件，並積極遊說其他部屬集體投靠乙期貨商，造成該部門大部分人員隨該主管轉職，使得甲期貨商自營部門無法正常運作，嚴重影響經營績效，最後向法院提出侵權行為損害賠償請求。

解 析

會員如有違反“中華民國期貨業商業同業公會會員自律公約”第三條基本守則「同業會員間不得有惡行削減佣金手續費之競爭，惡意毀損其他會員商譽，惡意不當挖角（如於半年內對同業同一部門人員有任用達2分之1以上、期約或支付簽約金之情事）或從事其他不合法、不公正、不公平、不正當之競爭行為」之情形，公會得經理事會之決議予以警告、新台幣5至300萬元違約金、停止其應享有之部分或全部權益，或責令會員對其負責人或受僱人為適當之處分。

期貨商為求增加競爭力而徵求人才並無不可，但以透過大量或惡意挖角同業的方式，獲取自身所需人才與經營資源，或一併接收相關業務資料，影響其他企業營運困難，這種損人利己的方式實不可取。

除案例所述自營交易人員挖角行為外，對於受託買賣業務員的主要工作係接受投資人委託買賣，與客戶之關係極為密切並攸關期貨商獲利，業務員的離去往往意謂著公司客戶之流失，對期貨商的影響極大，因此，業者如有人才需求宜自行培育，發揮自律機制遏止挖角歪風、並為企業經營發展奠定良好基礎。

案例三：惡意削價競爭

案情介紹

甲期貨商推出促銷活動，活動期限內新開戶之客戶享有前5口交易手續費1元之優惠，乙期貨商聞訊後隨即跟進打出前10口交易免手續費的優惠；丙期貨商業務員利用網路論壇平台針對不特定人張貼廣告，強調手續費絕對市場最低價格並且不論口數多寡一率適用之廣告，造成瀏覽過的期貨交易人紛紛要求各自業務員比照辦理；丁期貨商為爭取大客戶以贏取交易所舉辦交易量競賽，提供低於其成本之手續費價格吸引客戶下單，再利用獲得之競賽獎金來補貼其手續費差額，最後造成其他期貨商亦競相採用削價手段以爭取客戶，導致期貨市場整體手續費收入大幅下降。

解 析

期貨市場競爭激烈，業者無所不用其極推出許多促銷手段，惟須注意的是，手續費費率標準應考慮營運成本，不得有不當利誘、交叉補貼或掠奪式訂價等情事，如有案情介紹之削價行為，即有違反公會「會員受託從事期貨交易手續費及折讓自律規則」規定之虞，可能受新台幣5萬以上300萬元以下違約金之處分。

事實上，依我國期貨市場發展經驗觀之，想要透過價格競爭擴大客源來獲得較佳的經營績效，顯然是適得其反的，削價搶單或許可提高交易量，但業者因其他客戶要求比照調降手續費的結果，反而造成獲利下降，期貨商不得不盡辦法，只好爭取調降交易經手、結算交割等費用，然而爭取相關費用調降的結果，也只是讓業者有繼續往下殺價的籌碼，造成毛利率不斷的降低，像是飲鳩止渴，手續費費率不斷破底，造成風險承擔不斷增加，獲利反而降低的現象，實不利於期貨市場之健全發展。

期貨商經營應拋開市場佔有率排名的迷思，不以削價搶奪客戶，才有充足的資源投入人員訓練、系統更新，以提供更優質的服務，進而吸引更多的客戶，才能創造三贏局面。

四.謹慎原則

公司應以善良管理人之注意及具專業度之謹慎方式處理客戶委託事項，並以勤勉盡責的態度為客戶提供服務，在有不確定因素的情況下處理客戶委託事項，更應保持必要的謹慎，不得損及客戶權益，對客戶的要求與疑問，適時提出說明，不得疏怠職守，以維護客戶的合法權益，並於內部建立職能區隔機制，使員工各盡其職務上應盡之注意義務。

案例一：未留存客訴紀錄

案情介紹

甲君從事期貨交易，並以電話委託方式下單給業務員乙君，後因交易連續虧損，甲君提出交易紀錄有誤之質疑，經乙君核對委託內容及買賣報告書無誤後，甲君再提部分交易有未依指示執行之質疑，惟乙君回覆成交後均有回報，甲君並未提出異議，故無執行錯誤情事。甲君見反映無效，遂直接電洽乙君之營業主管，申訴乙君未依指示執行交易，當時營業主管判斷本案僅係客戶與業務員間之單純錯帳問題而已，不以為意故未當成交易爭議保留當時之錄音紀錄，僅要求業務員安撫客戶，自行解決。甲君一直未獲得期貨商之正面回覆，經請教法律顧問後，於三個月後寄發存證信函要求期貨公司解決交易糾紛，並同時否認數筆交易有委託情事。

解 析

依期貨管理規則第36條之規定，期貨商受理及執行期貨交易委託時，以電話進行者，必須同步錄音存證，且應保存相關錄音及傳輸內容至少2個月以上。但期貨交易委託有爭議者，應保存至該爭議消除為止，否則將處以新台幣12萬元以上60萬元以下之罰鍰。

本案因營業主管未審慎處理客戶申訴案件，只當成客戶與業務員間單純錯帳問題，因此未依規定將有爭議之錄音紀錄保留至該爭議消除為止，導致接到客戶存證信函時，該筆交易委託之錄音已因超過2個月保留期間而消磁，無法還原事發當時情形，而造成公司後續處理困難。

因此，從業人員遇有客戶糾紛時，應即時向主管或內部稽核反應，以利於第一時間留存相關錄音、交易紀錄；同時應以懇切之態度、提出事證並妥善回應客戶申訴之內容，最後還須紀錄處理之經過³，並予妥善歸檔以供日後查閱。

³ 處理經過之紀錄內容包括：客戶姓名、申訴日期、傳達方式、經辦人員、申訴性質、處理人員、處理結果、回覆日期、類似申訴是否持續發生等等。

案例二：未即時砍倉

案情介紹

某日，十年期公債期貨行情大跌，致使盤中某交易大戶之權益數低於維持保證金所需額度，業務員得知後立即以電話通知該客戶補足保證金，客戶答覆已在籌款中，收盤前一定補足所需保證金。後行情持續下跌，致使該客戶之權益數餘額已低於雙方受託契約所約定期貨商得代為沖銷之標準，因此業務員又去電通知必須立即補足保證金，否則將予強制平倉。由於無法及時連絡上該客戶本人，但業務員從其家人處獲知該客戶已經出門匯款之訊息，加上該大戶平時信用紀錄良好，因此並未詳加查證該筆款項是否已經在途，反而向公司要求暫緩對該大戶強制平倉。由於該筆款項遲未匯至，致使該客戶之權益數接近負數，公司此時欲替客戶強制平倉，但已因流動性不足而無法順利平倉，最後造成客戶超額損失。

解 析

當客戶權益數餘額低於契約約定得由期貨商代為沖銷標準時，期貨商若未立即替客戶強制平倉，而造成客戶之超額損失，雖依契約規定客戶仍應負完全清償責任，但期貨商在「得」替客戶強制平倉時卻未即時處理，亦難脫應盡善良管理人之責任。

業務員於面臨上揭情形時，應謹慎向該大戶本人查證是否已進行匯款並請其出示匯款單等證明文件，或應請公司再向銀行確認該筆追加保證金是否已匯入，如果無法確認，則業務員應即時處理，以免延誤時效。如此，不但可避免造成客戶超額損失，亦可省卻公司日後向客戶追償所需花費之時間與成本。

案例三：未確認被授權人

案情介紹

張三、李四陪同客戶王五到期貨商辦理開戶手續，王五在開戶的同時簽具代理買賣交易授權書，指定張三為其下單代理人，惟業務員不察，誤以為李四亦為代理人並接受其下單。某日，王五因帳戶權益數低於維持保證金致被期貨商通知補繳時，聲稱其本人及代理人張三前段時日雙雙出國並未進行交易。經業務員調閱開戶資料才發現李四並非被授權人，王五隨即對業務員及其期貨商提出賠償告訴。

解 析

業務員因未確認客戶的開戶資料而導致交易糾紛，此疏失行為將形成違反期貨商負責人及業務員管理規則第16條，接受未具期貨交易人委任書之代理人委託從事期貨交易之違規樣態，主管機關得視情節輕重，命令停止其六個月以下業務之執行或解除其職務。

因此，業務員於處理開戶業務時，並非僅是在開戶契約書上簽章，應該了解客戶身分與基本資料背景、並填妥徵信評估資料等內容及確認客戶提供資料之正確性，執行受託業務時，應確認下單者是否確實為客戶本人，若非本人是否出具授權書，並隨時與客戶保持密切往來，掌握客戶資料之正確性、一致性及完整性，切莫因一時大意不察鑄成大錯，造成客戶、期貨商及個人的損失。

案例四：未發覺保證金專戶異常狀況

案情介紹

某詐騙集團成員甲利用一般期貨交易人對客戶保證金入金帳號及銀行虛擬代碼作業不熟悉之故，意圖詐騙期貨交易人保證金，在外以極低之手續費為誘因且宣稱自己為合法期貨公司之業務員，可代為操作期貨交易並保證獲利等，並出示合法期貨公司名義下之虛擬保證金入金帳戶以取信投資人，交易人乙、丙、丁等人對期貨交易流程不甚了解，因此經甲招攬後簽定假的開戶契約，且依甲之說辭將資金匯入甲指定之期貨公司名義下的客戶保證金帳戶，但此帳號卻是甲開在期貨公司的虛擬入金帳戶，每當乙、丙、丁君將資金匯入此虛擬帳戶後，甲都在當天或隔天就辦理出金，轉入自己的銀行帳戶並領出，並未將資金從事期貨交易，而達到詐騙之目的。而期貨公司相關經辦人員，因只專注客戶出入金審核而未注意客戶交易狀況，也因此未能及時發現此詐騙事件。

解 析

本案期貨公司雖然無辜，但甲之行為卻造成期貨公司商譽重大損失。若期貨公司經辦人員，對常有出入金卻未從事相對期貨交易的客戶能謹慎加以查證，將可迅速遏止此詐騙行為。

因此，相關經辦人員若發現有疑似洗錢樣態表徵者(如偽造身分證件；二年以上無交易之帳戶突然鉅額交易；存入鉅額交易保證金、權利金並迅速移轉者；開戶後立即有與其身份、收入或徵信資料顯不相當之鉅額交易等)或交易異常者，應謹慎確認客戶身分，以防堵詐騙行為，若有疑似洗錢之交易者，應將其交易紀錄憑證設專簿備查，並向法務部調查局申報。

五. 保密原則

除依法所為之查詢外，應負有保密義務，禁止洩漏因職務關係所獲得公司、客戶之資訊，亦不可藉由該資訊為不當之使用、牟取利益。

案例一：利用職務之便、進行內線交易

案情介紹

王經理是某家證券商經營期貨交易輔助業務之業務主管，該證券商隸屬於某金控集團，且該金控集團聲譽卓著，經營績效良好，不僅股票上市，甚至期交所也推出以該金控公司股票為標的個股選擇權。某日，王經理於盤中知悉其下屬業務員之客戶產生鉅額違約，且公司高層正傾全力處理，因此消息尚未對外曝光。王經理研判，該事件將對公司之營運產生重大不利之影響，連帶也會影響金控母公司股價以及個股選擇權價位的表現。是以王經理抓住機會，立即告知妻舅放空金控母公司之股票與買進個股選擇權之賣權。

解 析

王經理基於職務之便，直接獲悉足以重大影響期貨交易價格之消息，且於該消息未公開前，使他人從事與該消息有關之期貨或其相關現貨交易行為，明顯違反期貨交易法第107條之規定，將面臨7年以下徒刑，得併科新台幣300萬元以下罰金之處罰。

王經理身為經營團隊的一分子，應深知公司營運與個人前途休戚與共之道理。當影響公司營運之重大事件發生時，如果王經理採取趁火打劫的作為，雖然可以讓自己或親人獲致短利，但日後若引來主管機關之懷疑並著手調查，則在其職業生涯上，終將留下不光彩的紀錄。

因此，王經理應配合公司之決策與腳步，協助解決問題，力圖將傷害降至最低才對。畢竟，員工的成就終須仰仗公司的成長，公司的永續經營，才能保障員工的生活以及成就員工的願景。

案例二：跟單

案情介紹

期貨商業務員小周由於業績不好，被公司主管緊盯，因此極思如何招攬業務，某日盤中，聽到同事小美複誦大戶阿土伯之委託交易內容，便突發奇想以”跟著有錢人的腳步”、透過MSN及簡訊可獲知大戶動向為招攬手法，將阿土伯之交易內容轉知客戶跟單，刺激客戶下單，未料，阿土伯輾轉得知此事，憤而轉往其他期貨商交易。

解 析

小周擅自將其隔壁同事複誦大戶下單的內容透露給客戶，以便進行跟單的舉動，已經違反了期貨商負責人及業務員管理規則第16條第3項準用期貨商管理規則第55條之規定，不得利用業務關係得知之訊息，為自己或提供他人從事期貨交易。因此，期貨商業務員若非依法令所為之查詢，禁止洩露期貨交易人委託事項及其他業務上所獲悉之秘密，否則主管機關得視情節輕重，命令停止其六個月以下業務之執行或解除其職務。

本案中阿土伯是隔壁同事小美的客戶，雖與小周並無直接的業務往來接觸，但業務員基於法令遵循與職業道德，應該對公司客戶的交易資訊予以保密，因此小周對於小美的複誦內容，不應加以利用作為助長業績量的手段。試想，若客戶交易資訊輕易曝光，導致交易損失，則公司將永遠喪失這個客戶，企業形象也將受損，所以業務員千萬不可貪圖小利而滅失道義。

案例三：盜用交易策略

案情介紹

趙協理是某期貨經理公司研究團隊之一員，長久以來一直參與該公司程式交易策略之研發工作，且該項程式交易策略經實際操作證明，其績效相當良好。趙協理認為，該項策略之所以能夠研發成功，自己居功厥偉，因此，打算私下將該項程式，用來替自己的親友進行期貨交易，以獲致利益。

解 析

趙協理長久服務於某期貨經理公司，其經手研發之所有著作或創作，若事先未與公司洽商版權或所有權事宜，自然應歸為公司所有。因此，趙協理的作法，有侵犯智慧財產權之虞；再者，趙協理挪用公司資源，以圖利他人，也有可能會被公司以背信罪控告。

此外，趙協理運用該項程式交易策略，私下為自己的親友代為操作，若有收受利益等情事，經證實係以代客操作期貨交易作為常業者，恐將觸犯期貨交易法第112條規定，將面臨7年以下徒刑，得併科新台幣300萬元以下罰金之處罰。

食人之粟，忠人之事。期貨經理公司長期支付薪資予趙協理，趙協理的工作成果自然應該歸屬於公司。而且，該項交易策略之成功，係結合其他同仁之努力與公司之支持，投入衆多心力、金錢與時間，經歷多次的失敗，方能獲致成果，絕非趙協理憑一人之力即可完成的。因此，趙協理於法、於理、於情，皆不應將該項交易策略挪為私用。

趙協理比較正確的作法，應是向其親友說服，將資金交由其公司代為操作，同時約定績效報酬。如此，可增加該期經公司之收入，公司也將配置更多的資源，鼓勵趙協理所屬之團隊繼續創新研發，而客戶也可因為該期經公司所發展出更佳及更多之操作策略而獲致利益，共同創造三贏的局面。

參、期貨交易法罰則彙總

違反期交法	內容	罰則
84-1	期貨信託事業未經主管機關許可募集期貨信託基金者。	
106	<p>對於期貨交易，不得意圖影響期貨交易價格而為下列行為之一：</p> <p>一. 自行或與他人共謀，連續提高、維持或壓低期貨或其相關現貨交易價格者。</p> <p>二. 自行或與他人共謀，提高、維持或降低期貨部位或其相關現貨之供需者。</p> <p>三. 自行或與他人共謀，傳述或散布不實之資訊者。</p> <p>四. 直接或間接影響期貨或其相關現貨交易價格之操縱行為者。</p>	七年以下 徒刑、得併科新台幣 300 萬 以下罰金。
107	<p>下列各款之人，直接或間接獲悉足以重大影響期貨交易價格之消息時，於該消息未公開前，不得自行或使他人從事與該消息有關之期貨或其相關現貨交易行為。但有正當理由相信該消息已公開者，不在此限：</p> <p>一. 期貨交易所、期貨結算機構、期貨業或期貨業同業公會或其他相關機構之董事、監察人、經理人、受雇人或受任人。</p>	

違反期交法	內容	罰則
107	<p>二. 主管機關或其他目的事業主管機關之公職人員、受雇人或受任人。</p> <p>三. 前二款受任人之董事、監察人、經理人或受雇人。</p> <p>四. 從前三款所列之人獲悉消息之人。</p> <p>前項規定於董事、監察人之代表人準用之。</p>	
108	從事期貨交易，不得有對作（場外沖銷、交叉交易、擅為交易相對人、配合交易）、虛偽、詐欺、隱匿或其他足生期貨交易人或第三人誤信之行為。	七年以下 徒刑、得併科新台幣 300 萬 以下罰金。
112	未經許可經營期交所、結算機構、期貨商、槓桿交易商、期貨信託、期貨經理、期貨顧問或其他期貨服務事業。	。
113-2	期交所、結算機構及期貨信託業之董監事、監察人、經理人、受任人或受雇人，對於違背職務上之行為，要求期約或收受不正利益者。（財物沒收或追徵價額。）	

違反期交法	內容	罰則
113-1	期交所、結算機構及期貨信託業之董監事、監察人、經理人、受任人或受雇人，對於職務上之行為，要求期約或收受不正利益者。（財物沒收或追徵價額。）	五年以下 徒刑、拘役或併科 新台幣 240 萬元 以下罰金 。
71、81	期貨商、槓桿交易商除有下列情形之一者外，不得自客戶保證金專戶內提取款項： 一. 依期貨交易人之指示交付賸餘保證金、權利金。 二. 為期貨交易人支付必須支付之保證金、權利金或清算差額。 三. 為期貨交易人支付期貨經紀商之佣金、利息或其他手續費。 四. 經主管機關核准者。	三年以下 徒刑、拘役或併科 新台幣 240 萬元 以下罰金 。
115-1-1	申請設立下列單位時，有隱匿或虛偽之記載者： 期交所、結算機構、期貨商（本國或外國）及分支機構、槓桿交易商及分支機構、期貨信託、期貨經理、期貨顧問、其他期貨服務事業及分支機構、期貨信託募集信託基金。	

違反期交法	內容	罰則
115-1-4	期交所、結算機構、期貨業、同業公會或與其有財務業務往來之關係人，依主管機關之命令提出之帳簿、書類、其他有關物件或報告資料之內容有虛偽之記載者。	
5	期貨商受託從事之期貨交易，以主管機關所公告之種類及交易所為限。	個人處三年以下徒刑、或拘役併科新台幣 200 萬元以下罰金；法人科以罰金(63 條)
13-2	任何人不得以場所、設備或資訊，提供他人經營非法之期交所或期交所業務。(除非提供者不知其為非法經營者。)	個人處三年以下徒刑、或拘役併科新台幣 200 萬元以下罰金；法人科以罰金(63 條)
63	<p>期貨商、槓桿交易商、期貨服務業之負責人、業務員或其他從業人員，不得有之行為。</p> <p>一.洩漏期貨交易人委託事項及職務上所獲悉之秘密。</p> <p>二.對期貨交易人作獲利之保證。</p> <p>三.與期貨交易人約定分享利益或共同承擔損失。</p> <p>四.利用期貨交易人帳戶或名義為自己從事交易。</p> <p>五.利用他人或自己之帳戶或名義供期貨交易人從事交易。</p> <p>六.為誇大、偏頗之宣傳或散布不實資訊。</p>	個人處三年以下徒刑、或拘役併科新台幣 200 萬元以下罰金；法人科以罰金(63 條)，但法人於罪行被發覺前提出售或告發者可免刑。

違反期交法	內容	罰則
114	對期交所、結算機構及期貨信託業之董監事、監察人、經理人、受任人或受雇人，對於違背職務上之行為，行求期約或交付不正利益者。（自首者得免除其刑。）	
12	期貨交易除非經主管機關核准，否則均應在期交所進行。	個人處一年以下徒刑、拘役或併科新台幣180萬元以下罰金；法人科以罰金（19、29條），但法人於罪行被發覺前提出告訴或告發者可減輕或免刑。
19	期交所、結算機構之董事、監察人或其代表人、經理人、職員對於執行職務所知悉有關期貨交易之秘密，不得洩漏。	
29	會員制期交所或結算機構之會員董事或監察人之代表人，非會員董事、監察人或其他職員，不得為自己用任何名義自行或委託他人在該期交所交易；並不得對該期交所之會員供給資金、分擔盈虧或發生營業上之利害關係。（除非對象為其所代表之會員。）	
8-2、45-2 56-5、80-4 82-3、85-2	違反期交所、結算機構、期貨商、槓桿交易商、期貨服務事業、期貨信託金等之管理辦法及設置標準。	

違反期交法	內容	罰則
10	期貨交易契約非經主管機關核准，不得在期交所交易。	新台幣12萬以上，60萬以下罰金。
18	期交所、結算機構、期貨商、槓桿交易商、期貨服務事業於開業或停業時，應向主管機關申報。	有"■"記號者，經主管機關處罰鍰，並責令限期辦理；逾期仍不辦理者，得繼續限期令其辦理，並按次連續各處新台幣24萬元以上，120萬以下罰鍰，至辦理為止。
45-2	結算機構之營業、財務及會計應予獨立。	
56-4、80-3 82-2	期貨商、槓桿交易商、期貨服務業之分支機構，非經主管機關許可，不得設立或營業。	
57-1	期貨商、槓桿交易商、期貨服務事業非經主管機關核准，不得兼營他業。	
64	期貨商、槓桿交易商、期貨服務事業受託從事期貨交易，應評估客戶從事期貨交易之能力，如經評估其信用狀況及財力有逾越其從事期貨交易能力者，除提供適當之擔保外，應拒絕其委託。於辦理開戶時，應與期貨交易人簽訂受託契約。	
65-1	期貨商、槓桿交易商、期貨服務事業接受期貨交易人開戶時，應由具有業務員資格者為之；在開戶前應告知各種期貨商品之性質、交易條件及可能之風險，並應將風險預告書交付期貨交易人。	

違反期交法	内 容	罰 則
66-1	期貨商、槓桿交易商、期貨服務事業不得僱用非業務員接受期貨交易人委託進行期貨交易事宜。	新台幣12萬以上，60萬以下罰金。
67	期貨商、槓桿交易商受託進行期貨交易時，應向期貨交易人收取交易保證金或權利金，並設置客戶明細帳，逐日計算其餘額。	有"■"記號者，經主管機關處罰鍰，並責令限期辦理
70-1	期貨商、槓桿交易商應於主管機關指定之機構開設客戶保證金專戶，存放期貨交易人之交易保證金或權利金，並與自有資產分離存放。	；逾期仍不辦理者，得繼續限期令其辦理，並按次連續各處新台幣24萬元
72-1	期貨商、槓桿交易商之業主權益低於最低實收資本額一定成數，或調整後淨資本額少於期貨交易人未沖銷部位所需之客戶保證金總額之一定比例時，應即向主管機關申報，主管機關應限期令其改善；未如期改善者，主管機關得視情節輕重限制其部分業務或撤銷其許可。	以上，120萬以下罰鍰，至辦理為止。
73	期貨商、槓桿交易商不得接受全權委託代為決定種類、數量、價格之期貨交易。但符合主管機關規定者，不在此限。亦不得為期貨交易人進行非必要之交易。其依前項規定經全權委託者，亦同。	

違反期交法	內容	罰則
74	期貨商、槓桿交易商、期貨服務事業不得未依期貨交易人委託事項或條件從事交易；亦不得未經期貨交易人授權而擅自為其進行期貨交易。	新台幣12萬以上，60萬以下罰金。
78-1	期貨商、槓桿交易商於解散或部分業務歇業時，應由負責人陳明事由，向主管機關申報之。	有" "記號者，經主管機關處罰鍰，並責令限期辦理；逾期仍不辦理者，得繼續限期令其辦理，並按次連續各處新台幣24萬元以上，120萬以下罰鍰。
85-1	期貨信託事業募集之期貨信託基金，應與其事業及基金保管機構之自有財產分別獨立。	
87-1	期貨經理事業接受特定人委任經理期貨交易時，應於委任前告知期貨交易之性質及可能之風險、交付風險預告書，並與客戶簽訂書面委任契約。	
97之1-1	期交所、結算機構及期貨業應建立內部控制制度；並應於會計年度結束後四個月內，申報內控聲明書。	
104-2	期貨交易人應申報其期貨交易數量與持有部位。	
105	任何人不得委託未經主管機關核准經營期貨業之人從事期貨交易。	

違反期交法	內容	罰則
119-1-2	違反期交所、結算機構、期貨商、槓桿交易商、期貨服務事業、期貨信託基金之組織型態、設立標準及管理規則等。	新台幣12萬以上，60萬以下罰金。
119-1-7	期交所、結算機構、期貨業、同業公會或與其有財務或業務往來之關係人，依主管機關之命令提出之帳簿、書類、其他有關物件或報告資料，逾期不提出，或對於主管機關依法所為之檢查予以拒絕或妨礙者。	有" "記號者，經主管機關處罰鍰，並責令限期辦理；逾期仍不辦理者，得繼續限期令其辦理，並按次連續各處新台幣24萬元以上，120萬以下罰鍰，至辦理為止。
119-1-8	期交所、結算機構、期貨業、同業公會於依法或主管機關基於法律所發布之命令規定之帳簿、文據、財務報告或其他有關業務之文件，不為製作、申報、公告、備置或保存者。	
119-1-9	拒絕主管機關為維護公眾利益或市場秩序所為之調查，或拒不提供有關資料文件或經主管機關通知到達辦公處所備詢，無正當理由拒不到達者。	