

(翻譯本)

本局檔號： B1/15C
B9/67C

致： 所有認可機構
行政總裁

敬啟者：

認可機構就應用大數據分析及人工智能的消費者保障

謹就認可機構應用大數據分析及人工智能(BDAI)提供一套關於消費者保障方面的指導原則。

在「平衡監管」的措施下，香港金融管理局(金管局)舉行圓桌會議以聽取銀行業界的意見，從而識別在相關監管政策及要求方面可予優化之處，並從監管角度了解值得關注的新風險及市場趨勢。正如在近期的圓桌會議所反映，業界歡迎金管局以指導原則的方式，就涉及應用BDAI的消費者保障事項提供指引。此舉將可惠及銀行與客戶，並有助BDAI在整體銀行業界的良好發展，尤其增加客戶對應用BDAI的銀行服務的信心。

有見及此，因應銀行業界意見，並參考經濟合作及發展組織推出的「就數碼年代保障金融消費者的更新有效模式」，金管局就認可機構應用BDAI制定關於消費者保障方面的指導原則。這些指導原則主要集中4個範疇，分別是管治與問責、公平性、透明度與披露，以及資料私隱與保障。認可機構應依循風險為本的方法，按照與其BDAI應用程式所涉及的風險相稱地採納這些指導原則。

1. 管治與問責

認可機構董事局及高級管理層須對所有以 BDAI 作出的決定及程序負責，因此，當中應包括確保：

- (a) 制定適當的管治、監察及問責架構，並以文件記錄；
- (b) BDAI 模型(包括任何演算法)須具適當程度的可解釋性(即不能以「黑盒」作藉口)，而該認可機構能了解有關模型；

- (c) 遵守《銀行營運守則》、《公平待客約章》及其他適用的監管規定的消費者保障原則，如同提供傳統銀行產品及服務時一樣。BDAI 應用程式亦應與該認可機構的企業價值和道德操守準則一致，當中包括秉持客戶為本的文化及原則；及
- (d) BDAI 應用程式須經適當的核實才投入運作，其後亦須作出持續檢視，確保模型本身、所用數據及結果可靠、公平、準確及相關。

2. 公平性

認可機構應確保BDAI模型能為客戶提供客觀、一致、秉持道德操守及公平的結果，當中包括確保：

- (a) 遵守適用的法律，包括有關歧視的法例；
- (b) 不會無理地拒絕客戶使用基本銀行服務，否則有違普及金融的精神；
- (c) 顧及客戶的財務能力、狀況及需要，包括其數碼認知水平；
- (d) 利用 BDAI 作出決定的相關模型應穩健可靠，並已適當顧及所有相關變數；及
- (e) 按需要容許人手干預以避免不負責任的放貸決定(例如涉及較高風險或較大影響的自動化決定的個案)

3. 透明度與披露

認可機構應透過向客戶作出妥善、準確及易於理解的披露，就BDAI應用程式提供予客戶適當的透明度，當中應包括：

- (a) 在提供服務前向客戶清楚表明該服務已使用BDAI技術，並解釋相關風險；
- (b) 向客戶作出適當披露，讓他們了解認可機構使用客戶資料的方式；
- (c) 為客戶設立機制，以供查詢及要求檢視BDAI應用程式所作的決定，並確保有關使用BDAI的產品及服務的投訴處理及補償機制是方便及公平；

- (d) 按客戶要求及若情況適合，向客戶解釋所使用的是哪些類別的數據，以及哪些因素會影響或有關模式會如何影響BDAI作出的決定。惟此要求不須應用於監察及防範欺詐、洗錢或恐怖分子資金籌集活動的系統；
- (e) 推行適當的消費者教育，增進他們對有關應用BDAI技術的銀行服務的認識；及
- (f) 確保向客戶傳達的資訊清晰及簡單易明。

4. 資料私隱及保障

認可機構應實施有效的客戶資料保障措施，當中應包括：

- (a) 若 BDAI 應用程式涉及收集及處理個人資料：
 - 確保遵守《個人資料(私隱)條例》(《私隱條例》)，包括 6 項保障資料原則、個人資料私隱專員(私隱專員)就遵守《私隱條例》提供實務性指引而發布或批准的相關實務守則，以及本地與海外其他適用的法定或監管要求；
 - 參考私隱專員發出 BDAI 及金融科技相關的良好行事方式，包括「道德問責框架」(Ethical Accountability Framework，英文版)、為配合該框架的「數據管理問責、數據影響評估和監督模式」，以及「金融科技資料單張」；及
- (b) 從最初已考慮把資料保障融入產品或系統的設計內(即「貫徹私隱的設計」)，並且只會收集最少量資料及儲存最短時間(即「資料最少化」)；及
- (c) 若須要求獲得同意就使用 BDAI 技術的銀行產品或服務收集及使用個人資料，應確保有關同意盡量清晰及容易明白，並確保客戶在充分知情下作出此同意。

鑑於銀行業界提出的意見，金管局歡迎業界制定如何應用上述指導原則的範例，並按適當情況探討如何能合力推行消費者教育。

儘管本通告集中載述消費者保障事項，認可機構就應用人工智能亦應參閱金管局於2019年11月1日發出的「應用人工智能的高層次原則」通告。

若對本通告有任何疑問，請聯絡馬藝文女士(2878-8601)或朱嫵婷女士(2878-1563)。

助理總裁(銀行操守)
區毓麟

2019年11月5日