

附件 1

金融管理局於 2019 年 11 月 5 日發出的通告 「認可機構就應用大數據分析及人工智能(BDAI)的消費者保障」 所述的指導原則

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. 資料私隱與保障

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。