



人们的交流带动银行工业，而这是星展银行个人资料保护策略的焦点。

挑战

PDPA对个人资料保护的要求对星展银行而言并不陌生，但是该法令导致有更广泛的问题产生，而这些问题需要获得妥善处理。

行动

- 把个人资料保护融入所有银行操作中执行的整体资料管理程序
- 指定一位资料保护负责人员提供最佳程序的建议，并且与监管机构经常交流
- 利用聚合数据来分析客户服务的问题

收获

- 有更多被融入在现有工作程序的高效率个人资料保护策略
- “谢绝来电”登记处让公司能善用和集中资源，带来更佳的客户体验
- 利用数据分析来提升客户服务

个人资料保护是新加坡最大银行的首要关注

星展银行把个人资料保护视为经营业务的一个重要环节，并鼓励大家更好地了解和讨论这一课题

单单在新加坡，星展银行已有超过4百万客户。在全球18个市场拥有280间分行的星展银行认为个人资料保护是经营业务的一个重要环节。

星展银行法务、合规监管及秘书处执行总经理兼主任林予建先生说：“我们无时无刻都在处理个人资料。确保客户个人资料的保密性、隐私性及安全性是我们为客户提供可信赖服务的承诺之一。我们认为严格处理客户的个人隐私和资料管理是经营业务的必要条件。”

林先生也是个人资料保护咨询团的成员之一，该团由各行各业的人士组成，目的是为个人资料保护委员会提供个人资料保护法令（Personal Data Protection Act, 简称PDPA）的审核及实施的相关建议。

在PDPA实施前，星展银行对个人资料保护制度已十分了解，因为其所在的几个市场（如香港）早在新加坡实施该法令前已有类似的法令。因此，星展银行早已按照该法令的要求制定相关流程处理客户及员工的个人资料。

客户关系对银行业务起着关键性的作用，所以林先生强调他们十分重视对客户的服务。“人们都希望自己得到尊重。为此我们制定了以客户隐私为中心的信息保护措施。”

“客户都希望能轻松简便地获取金

融产品和服务。复杂冗长的表格或个人资料使用条款会令他们感到厌烦。这是过于谨慎而忽视流程实用性的结果。如果你不能为客户提供一个良好体验，你则会失去客户。”

同一屋檐下

星展银行与其他的新加坡银行一样，因业务的性质而属于新加坡金融管理局的管辖范围内。因此，星展银行一直遵守着成熟完善的银行制度，包括在客户保密方面，以及现在的PDPA。

对星展银行而言，比起在每个市场或业务部门制定不同的信息管理法规，其更倾向于采用全球统一制度。

不过，林先生也承认要在不同国家的法令上取得平衡并非易事，对此他建议拥有海外业务的中小企业可以采用80/20法规。80/20法规大致来说是将一些拥有类似法律法规的国家归为一类，而拥有十分严谨或地方独有的法律法规（如隐私方面）的国家则另外处理。

林先生也表示：“我们最大的挑战依然是让整个集团能在不同法律法规的背景下制定统一制度，并确保业务顺利推进。”

一个相关的顾虑是资料分享，尤其是当它与跨界或跨银行机构的规矩有

冲突时。客户通常对新加坡或海外分行都期待相同的服务，并不晓得这并非是个直截了当的程序。

比方说，如果客户将疑问发送给海外分行，他会期待分行有能力找到他在银行里的所有记录，无论资料原本是在何处。星展银行需要顾虑到管理跨界客户资料交流的资料保护以及财政法规，以确保能为客户带来无缝的体验。

另一个对客户体验有影响的发展，是PDPA里推出的“谢绝来电”名单。

根据林先生意见，在程序中执行这个环节“有点是苦差事”，因为星展银行需要将它的程序融入“谢绝来电”登记处并且为销售团队建立适当的拦截措施。

他进一步说：“但是，提供“谢绝来电”让我们更好地理解哪些客户希望得到销售方面的通知，这让我们能善用和集中资源，带来更佳的客户体验。”

个人资料保护也要求指定一位资料保护负责人员，在新加坡就有一人正式委任这一职。

与其在每个部门都指定一位资料保护负责人员，星展银行发觉将资料保护事务都集中在银行的一个联系点，能确保资料保护规矩都融入星展银行的操作模式。与此同时，有一个资料保护负责人员令与监管机构的交流更快捷。

个人资料保护带来的利益

虽然星展银行认真地看待资料保护和相关的隐私职责，一个更宽广的视野是如何对客户个人资料负责并将它转为竞争优势。

林先生说：“我们要提供顺畅的银行服务给客户，而这需要利用数据分析。”

星展银行使用数据分析为客户提供更好服务的一个例子是在农历新年季节时推出临时自动提款机。这是一年里会有更多的人会去银行提钱分红包的旺季。

通过聚合数据，星展银行能辨识人流量最高的地方，并且2015年在这些地方推出临时的新钞提款机。这29架提款机是为让客户使用更简便而特别设计的，它们被安置在全岛的10所民众俱乐部。

但是，使用数据分析的阻碍是大众对个人资料带来更大利益缺乏意识和理解。林先生强调，新加坡希望成为智慧国，并且指出这个理想的成功取决于更开放的资料分享与应用，而这包括个人资料。

林先生说：“有责任感地利用资料会给商业带来竞争优势。如果公司显现出它能很好地保护资料，并且有责任感地利用资料，客户对它的好感度会增加。”