

腾讯控股有限公司

接受评估的业务

- QQ空间 (社交网络和博客)
- QQ (即时通信与语音通话)
- 微信 (通信与语音通话)
- 腾讯微云 (云端存储服务)

排名	得分	与2018年比较
10	26%	▲ 4.17

在12家互联网及移动公司中的排名



主要发现

- 和过去相比, 腾讯对其处理用户信息的方式公开得更多了, 但其有关用户隐私的政策仍然披露得不够。
- 对于如何保证用户言论自由和隐私受到尊重的公司治理措施, 腾讯几乎没有披露任何信息, 比其他同行要少。
- 腾讯未就其如何处理第三方请求透露任何信息。这些请求包括限制用户访问账号和内容, 或是索取用户信息。

主要建议

- 提升人权尽责调查的透明度 腾讯应该就其人权尽责调查 (due diligence) 透露更多信息, 包括是否对于新推出和现有的业务, 以及在进入新兴市场时进行人权风险评估。
- 增强用户对其个人信息的掌控 腾讯应该给用户提供更多选择, 来控制 and 访问自己的信息。
- 就如何处理私人请求, 要增加透明度 对于由个人、企业和其他非政府机构发出的限制内容、账户及索取用户信息的请求(简称“私人请求”), 腾讯可以公布有关数据。

分析

腾讯在12间被评估的互联网和移动生态系统公司中, 排名第10¹。该公司没有充分公开有关用户言论自由和隐私的政策及措施。腾讯在披露隐私和安全方面的情况的确较以往进步明显, 特别是透露了其如何处置用户信息²。这个进步可以部分归功于中国新出台的个人信息安全规范³, 其要求公司向用户明确表示处理个人信息的目的。然而, 该公司仍未能达到尊重用户言论自由和隐私的最低标准。尽管中国的互联网环境具有很多限制⁴, 但腾讯若有意改善其处置和保护用户信息的政策, 并不存在任何法律障碍。

腾讯控股有限公司 为中国和全球用户提供多种类型的互联网和移动增值服务、网络广告和电子商务交易服务。它是全球最大的互联网公司之一。

市值: 4744亿美元⁵

香港交易所代号: 700

所在国: 中国

网址: www.tencent.com

¹ 2019年指数的资料搜集于2018年1月13日至2019年2月8日之间。2019年2月8日之后生效的政策未计入本次指数的计算中。

² 参见2018年百度在本指数中的表现: <https://rankingdigitalrights.org/index2018/companies/baidu>

³ 见《个人信息安全规范》, 2017年12月, <http://www.gb668.cn/bzgk/gb/newGbInfo?hcno=4FFAA51D63BA21B9EE40C51DD3CC40BE>

⁴ 见“Freedom on the Net” (自由之家, 2018年11月), <https://freedomhouse.org/report/freedom-net/2018/china>

⁵ 见Bloomberg Markets, 截取于2019年4月18日, <https://www.bloomberg.com/quote/700:HK>

治理 4%

腾讯几乎未披露关涉用户人权的那部分公司治理和监督机制。虽然其声明重视用户隐私,却并未将其当作人权来保护(G1)。腾讯并未对其如何实行人权影响评估透露任何信息,包括是否考虑了某些政策和做法

(如自动决策机制和定向广告投放等)对言论自由和隐私权的潜在危害(G4)。

它同样没有透露是否允许股东参与这些话题的讨论,也未透露任何投诉和补救机制,以使用户感到自己的言论自由和隐私权受到侵犯时可以投诉(G6)。尽管中国的法律和政治环境并不鼓励企业就人权做出强有力的承诺,但即便法规未作修改,腾讯仍有改进空间,比如向用户透露更多有关其投诉和补救机制的信息。

言论自由 14%

腾讯对其与言论自由有关的政策公开极少,在这项上的得分倒数第二,仅高于百度。腾讯不同业务的条款并不总能让用户轻易找到或理解(F1),也没有说明在条款更改时,会否通知用户以及用何种方式通知(F2)。

腾讯很少公布相关规则的内容及其实施方式(F3),也未透露其为落实规则而采取行动的情况,比如移除内容或注销账户等(F4)。

对于可能做出的限制内容或账户的举动,该公司没有承诺在发生时通知受影响用户。腾讯就如何应对需要限制内容和账户的私人请求只公布了有限的信息,而对于其应对来自政府相关请求的方式完全没作披露,因而在该指标上得分极低(F5)。腾讯也没有公布收到相关政府或私人请求的数量和其按要求执行的数量(F6, F7)。

隐私 39%

尽管进步显著,腾讯公布的隐私政策相关信息仍然不够充分。对于QQ空间和QQ业务,它承诺将收集用户信息的行为限制在直接相关和必要的用途(P3),同时规定使用用户信息必须符合收集时的目的,除非得到用户另行同意(P5)。它明确了用户有哪些控制自己信息的选项,比去年有进步,如告知QQ空间和QQ用户可以删除某些类型的用户信息(P7)。不过,用户能够控制和获取自己信息的选项仍然不足(P7, P8)。该公司几乎没有说明其留存用户信息的时间长短,尽管中国法律并不禁止透露相关情况(P6)。

腾讯没有透露如何处理政府和私人的索取用户信息请求(P10, P11)。

尽管在中国的法律及政治环境下,期望公司会透露关于政府请求的详情是不切实际的,但腾讯应能透露私人请求的情况,包括是否应私人第三方的请求与之共享用户信息,以及在何时,何种情况下共享。

腾讯对其安全政策的披露少于本指数中的大多数互联网与移动生态企业。然而,它透露了限制员工获取QQ空间和QQ用户信息的政策(P13),也承诺在发生数据泄露时会通知用户,这两方面得分均高于去年。尽管该公司在公开其如何处理安全漏洞(P14)方面获得了较高分数,却几乎没有其公布如何加密用户的通信内容(P16),即便在披露加密部分微信用户信息上有轻微进步。