

湖南省信用管理协会

湖南省信用服务行业自律公约 (征求意见稿)

第一章 总则

第一条 为加强行业自律，增强行业诚信守法、公平竞争的意识，促进信用服务行业健康发展，根据有关法律、法规和《湖南省信用信息管理办法》、《湖南省社会信用条例》及《湖南省信用管理协会章程》，制定本公约。

第二条 本公约适用于在湖南省信用管理协会（以下简称本协会）备案的信用服务机构。

第三条 从维护全行业整体利益出发，倡议在湖南省内注册或非湖南省内注册而在省内从事信用服务行业的机构也遵守本公约，以有效推进本行业自律。

第四条 信用服务机构应当依法合规经营，遵守国家相关法律法规，不得从事违法违规活动。

第五条 信用服务机构应当注重社会责任，积极参与社会公益活动，推动信用文化建设。

第六条 在本协会备案的信用服务机构自愿接受本协会的监督与管理,共同维护行业自律机制有效运行,保障公约的有效执行。

第二章 信用服务机构经营行为准则

第七条 信用服务机构应严格遵守有关法律、法规及规章制度,自觉接受政府有关部门的监督管理,依法经营,诚实守信,不从事违法违规活动。

第八条 信用服务机构应遵守客观、公正、真实、守法的工作原则进行信用信息的采集与应用。

第九条 信用服务机构应妥善保管客户的信息,不得泄露客户的个人隐私和商业机密。

第十条 信用服务机构应建立健全信息安全管理制,采取必要的技术和措施保障客户信息的安全。

第十一条 信用服务机构应建立健全内部风险控制体系,有效防范和应对潜在风险。

第十二条 信用服务机构应建立客户投诉处理机制,及时处理客户投诉并给予合理回复。

第十三条 信用服务机构应建立健全财务管理制度,确保财务信息的真实性和准确性。

第十四条 信用服务机构应按照相关规定向政府管理部门报告经营情况和相关信息。

第三章 信用服务的规范要求

第十五条 信用服务机构通过提供信用评估、信用咨询、信用管理等服务，帮助企业了解和管理自己的信用状况，提高信用水平，同时也为金融机构和其他合作伙伴提供信用参考。

第十六条 信用服务机构应根据行业标准和规范，开展信用评估等工作，确保评估结果的客观性和可靠性。

第十七条 信用服务机构应以标准化和规范化的信用咨询引领市场主体信用制度建设。

第十八条 信用服务机构应根据客户需求，提供全面的信用管理服务，帮助客户建立和完善信用管理体系。

第十九条 信用服务机构应建立健全服务质量管理制度，不断提升服务水平，满足客户的服务价值需求。

第四章 信用服务机构与客户之间的权益保护

第二十条 信用服务机构应依法收集、使用和保护客户的个人信息，不得超范围或滥用客户信息。

第二十一条 信用服务机构应明确客户信息的使用目的和范围，并经客户同意后使用。

第二十二条 信用服务机构应建立健全客户信息保护制度，加强对客户信息的保密和安全措施，防止客户信息泄露和滥用。

第二十三条 信用服务机构应确保客户信息的准确性和完整性，及时更新和纠正客户信息中的错误或过时内容。

第二十四条 信用服务机构应建立健全客户投诉处理机制，及时处理客户投诉，并给予合理的解释和回复。

第二十五条 信用服务机构应根据客户的合法要求，提供必要的服务支持和协助，保障客户权益。

第五章 不正当竞争和不正当行为的禁止

第二十六条 信用服务机构应遵守市场竞争的原则，不得从事虚假宣传、恶意诋毁竞争对手等不正当竞争行为：

（一）以贬低、毁损同行声誉的方式，招揽业务；

（二）在公共场合及媒体对自身能力进行过度或不实宣传，捏造事实以招揽业务；

（三）采用强迫、欺诈、利诱等不当方式招揽业务；

（四）以行贿等不正当方式进行政府公关以获得政府资源；

（五）进行恶意价格竞争；

（六）其它不正当竞争手段。

第二十七条 信用服务机构应诚实守信，不得故意误导客户或隐瞒重要信息，违背行业道德和职业操守。

第二十八条 信用服务机构应按照公正、公平、公开的原则提供服务，不得歧视客户或偏袒特定利益群体。

第二十九条 信用服务机构不得从事与信用服务无关的经营活动，不得违反法律法规规定从事非法经营活动。

第六章 信用服务机构之间的合作与交流

第三十条 信用服务机构应建立合作与交流机制，加强信息共享、业务合作和行业研究，推动行业共同发展。

第三十一条 信用服务机构应遵守合同约定，诚信履行合作协议，共同维护合作伙伴的合法权益。

第三十二条 信用服务机构应加强与本协会以及其它行业组织的交流与合作，共同推动行业的发展和进步。

第七章 监督与处罚机制

第三十三条 信用服务机构应自觉接受社会各界对本行业的监督，共同防范和抵制行业不正之风。

第三十四条 信用服务机构间发生争议时，争议各方应本着互谅互让的原则妥善解决争议，自觉维护行业团结，应充分尊重本协会调解作用。

第三十五条 任何组织和个人认为信用服务机构在从业过程中违反了本公约的规定，侵犯了其合法权益的，可以向本协会或有关政府部门投诉。

第三十六条 信用服务机构应接受本协会对经营状况和服务质量的定期检查，发现问题及时进行整改和处理。

第三十七条 本协会会员有违约行为的，一经查证属实，由本协会视不同情况给予警告、通报批评、公开谴责或暂停协会会员资格、取消协会会员资格的处分，并记录于本协会信用服务机构

从业信用信息档案，情节严重，涉及违法、违规的交由有关部门处理。

第八章 公约的宣传和推广

第三十八条 信用服务机构应积极宣传和推广本公约，加强行业内部的自律意识和素质。

第三十九条 信用服务机构应加强内部培训和教育，提高员工的职业道德和专业水平。

第四十条 信用服务机构应鼓励客户参与公约的制定和执行，增强客户对信用服务的信任和认可。

第四十一条 信用服务机构应参加本协会定期组织的行业交流会议和研讨会，分享行业经验和最佳实践，促进行业间的合作与共同发展。

第四十二条 信用服务机构应加强公约的宣传和推广工作，向社会公众普及信用服务的重要性和行业自律的意义。

第四十三条 信用服务机构应参与本协会定期发布行业报告和研究成果，提供行业发展趋势和政策指导，引导行业健康发展。

第九章 附则

第四十四条 本公约经协会第一届第四次理事会审议通过，自公布之日起实施。

第四十五条 任何本协会会员单位或从业人员如违反本公约的

规定，将承担相应的法律责任和行业惩罚。

第四十六条 本协会将定期对会员单位及从业人员的信用服务行为进行监督和检查，发现违规行为将依法进行处理。

第四十七条 对于本公约未涵盖的事项，将参照国家相关法律法规和行业规范进行处理。

第四十八条 本公约的解释和争议解决，适用中华人民共和国法律。

第四十九条 本公约的解释权归本协会所有，并有权对本公约进行解释和修订，修订后的公约将在本协会官方网站公布并生效。

第五十条 本公约的有效期为五年，届满后将视情况进行修订或延长。

湖南省信用管理协会

2024年01月04日