

Codul de etică și conduită profesională CONSULTEX

privind serviciile de consultanță în afaceri și utilizarea responsabilă a inteligenței artificiale.

Elaborat de CONSULTEX ținând cont de recomandările ISO 20700:2017 Guidelines for Management Consultancy Services.



Versiunea 1.0 | Iunie 2026

WWW.CONSULTEX.MD

Cuprins

Preambul.....	3
1. Scopul și domeniul de aplicare.....	3
2. Valorile profesionale CONSULTEX.....	3
3. Competență, limite profesionale și model de cooperare.....	4
4. Relația cu clientul, independență și obiectivitate.....	5
5. Confidențialitatea și protecția datelor.....	5
6. Calitatea livrabililor și responsabilitatea profesională.....	6
7. Utilizarea responsabilă a inteligenței artificiale (AI).....	6
8. Transparență față de client și consimțământ informat.....	7
9. Proprietate intelectuală, metodologii și comunicare publică.....	7
10. Implementare, revizuire și îmbunătățire continuă.....	7
11. Notă privind cadrul profesional de referință.....	8

Statut	Document CONSULTEX, recomandat pentru relații cu clienții și comunicarea publică CONSULTEX
Versiune	1.0 Iunie 2026
Aplicabilitate	În activitatea curentă, în modul de elaborare a ofertelor, în contracte, în proiecte, în colaborarea cu partenerii asociați și în comunicarea publică CONSULTEX (site, rețele sociale, publicații, etc.)
Bază profesională	Principii de management consulting, bune practici internaționale, ISO 20700:2017 – Guidelines for Management Consultancy Services, Standardele CMC-Global privind utilizarea responsabilă a AI în prestarea serviciilor de consultanță.

Preambul

CONSULTEX își asumă prestarea serviciilor de consultanță într-un mod profesionist, responsabil și orientat spre valoare reală pentru client. Prezentul Cod stabilește principiile după care sunt realizate proiectele de consultanță, de la etapa de diagnostic și analiză până la formularea recomandărilor, elaborarea livrabilelor și comunicarea publică. Întrucât inteligența artificială devine tot mai prezentă în activitatea de consultanță, CONSULTEX o tratează ca pe un instrument util pentru eficiență, structurare și analiză, dar nu ca pe un substitut al competenței, experienței și judecății profesionale umane.

Declarația CONSULTEX

Folosim instrumente moderne, inclusiv AI, pentru a crește eficiența și profunzimea analitică, dar păstrăm responsabilitatea profesională, confidențialitatea, obiectivitatea și interesul clientului în centrul fiecărui proiect.

1. Scopul și domeniul de aplicare

Codul se aplică tuturor serviciilor prestate de CONSULTEX: planuri de afaceri, strategii de dezvoltare, analiză de piață, marketing, vânzări, export, management organizațional, optimizarea proceselor și alte proiecte conexe.

Scopul documentului este să clarifice standardele de conduită profesională, modul de protecție a intereselor clientului și principiile de utilizare responsabilă a tehnologiilor, inclusiv AI, în activitatea de consultanță.

Codul are caracter public și poate fi utilizat de clienți pentru a înțelege cum lucrează CONSULTEX, ce angajamente își asumă și ce limite profesionale respectă.

2. Valorile profesionale CONSULTEX

Activitatea CONSULTEX este ghidată de un set de valori profesionale care definesc modul în care sunt abordate relațiile cu clienții, analiza problemelor de business și formularea recomandărilor. Aceste valori nu au doar rol declarativ, ci reprezintă repere practice în fiecare proiect de consultanță.

Empatie

CONSULTEX pornește fiecare proiect de la înțelegerea reală a contextului clientului: specificul și etapa de dezvoltare a afacerii, constrângerile interne și resursele disponibile, provocările pieței și obiectivele urmărite. Empatia profesională nu înseamnă confirmarea automată a opiniei clientului, ci capacitatea de a înțelege situația din perspectiva acestuia și de a propune soluții adaptate nevoilor reale ale afacerii. Prin această abordare, recomandările CONSULTEX sunt conectate la realitatea concretă a clientului, nu la modele teoretice aplicate mecanic.

Claritate

CONSULTEX acordă o importanță deosebită structurării informației și comunicării concluziilor într-un mod logic, coerent și ușor de înțeles. În proiectele de consultanță, volumul mare de date, opinii și alternative poate crea confuzie și întârzia deciziile. Rolul CONSULTEX este de a transforma informația complexă în concluzii clare, opțiuni argumentate și direcții de acțiune bine definite. Claritatea permite clientului să înțeleagă esența problemei, să compare alternativele și să ia decizii informate într-un timp rezonabil.

Pragmatism

CONSULTEX promovează soluții realiste, fezabile și adaptate resurselor clientului. Recomandările formulate țin cont de capacitatea de implementare, buget, competențele disponibile, timpul necesar, riscurile operaționale și nivelul de maturitate organizațională. Pragmatismul presupune orientare spre acțiune, prioritizare și rezultate măsurabile. CONSULTEX evită recomandările excesiv de teoretice sau dificil de aplicat și urmărește ca livrabilele de consultanță să poată fi transformate în pași concreți de implementare.

Integritate

CONSULTEX acționează cu onestitate, transparentă și responsabilitate profesională în relația cu fiecare client. Integritatea presupune respectarea confidențialității, protejarea intereselor legitime ale clientului, evitarea conflictelor de interese și formularea unor concluzii obiective, chiar și atunci când acestea pot fi incomode. CONSULTEX nu promite rezultate nerealiste și nu recomandă soluții în afara competenței sale profesionale. În toate proiectele, prioritatea este oferirea unei consultanțe corecte, echilibrate și conforme cu standarde înalte de etică profesională

3. Competență, limite profesionale și model de cooperare

CONSULTEX aplică principiul **„Practice what you preach”**: consultanța este oferită în domenii în care există experiență practică, expertiză, înțelegere managerială și capacitate reală de a evalua rezultatele recomandărilor.

În proiectele care necesită expertiză specializată — juridică, fiscală, tehnologică, financiară, inginerie, IT, data science sau alte domenii înguste — CONSULTEX poate implica experți sau parteneri specializați.

Utilizarea AI nu autorizează depășirea competenței profesionale. Dacă un subiect depășește aria de expertiză CONSULTEX, acest lucru trebuie comunicat clientului, iar soluția trebuie construită împreună cu specialiști relevanți și/sau cu utilizare AI.

CONSULTEX nu își exagerează competențele, certificările sau experiența. În comunicarea cu clienții și în ofertele comerciale, calificările sunt prezentate corect și proporțional.

4. Relația cu clientul, independență și obiectivitate

Relația CONSULTEX cu clienții se bazează pe încredere, comunicare clară și respect reciproc. CONSULTEX urmărește înțelegerea contextului clientului: obiective, resurse, constrângeri, piață, cultură organizațională și nivel real de pregătire pentru schimbare.

Recomandările pot confirma sau infirma ipotezele inițiale ale clientului. CONSULTEX are obligația profesională de a formula concluzii oneste, inclusiv atunci când acestea sunt incomode sau diferă de așteptările inițiale ale clientului.

CONSULTEX nu va propune soluții standardizate. Soluțiile și propunerile CONSULTEX vor fi adaptate la resursele, constrângerile și situația concretă a clientului.

CONSULTEX nu se implică în jocurile politice interne, conflictele de influență, rivalitățile dintre departamente sau interesele personale existente în cadrul organizației clientului. Rolul CONSULTEX este de a analiza situația în mod obiectiv, profesionist și echilibrat, pe baza informațiilor disponibile, a faptelor relevante și a interesului general al organizației. Concluziile și recomandările formulate nu urmăresc favorizarea unei persoane, a unui grup intern sau a unei agende informale, ci identificarea soluțiilor care pot contribui la îmbunătățirea performanței, la claritatea decizională și la dezvoltarea sustenabilă a clientului.

5. Confidențialitatea și protecția datelor

CONSULTEX tratează informațiile comerciale, financiare, operaționale, strategice și personale ale clientului ca informații confidențiale. Accesul la aceste informații este limitat la persoanele implicate în proiect și la scopurile agreeate.

Datele clientului nu vor fi introduse în instrumente AI, platforme online sau aplicații care pot stoca, reutiliza, antrena modele pe baza datelor sau expune informația, dacă nu există garanții tehnice, contractuale și legale adecvate.

Atunci când este posibil, datele utilizate în analiză se anonimizează, se agregă sau se reduc la nivelul strict necesar. CONSULTEX respectă instrucțiunile clientului privind restricțiile de utilizare, păstrare și transmitere a informațiilor.

În cazul implicării unor parteneri sau experți externi, transmiterea informațiilor se face doar în măsura necesară proiectului și, după caz, în baza obligațiilor de confidențialitate.

6. Calitatea livrabilelor și responsabilitatea profesională

Rapoartele, planurile de afaceri, strategiile, analizele și recomandările CONSULTEX trebuie să fie clare, argumentate, coerente și utile pentru decizie managerială.

Datele, calculele, estimările, ipotezele, sursele și concluziile importante trebuie verificate critic înainte de transmiterea livrabilului. În caz de incertitudine, aceasta trebuie indicată, nu ascunsă.

CONSULTEX nu transmite clientului rezultate generate automat ca produs final. Orice material asistat de AI, software, baze de date sau alte instrumente este revizuit, adaptat și asumat profesional de CONSULTEX.

În livrabilele finale, CONSULTEX va distinge, în mod rezonabil, între fapte și ipoteze atunci când această diferențiere poate influența semnificativ deciziile clientului și/sau impactul asupra afacerii. În asemenea situații, ipotezele relevante vor fi prezentate clar ca ipoteze și/sau presupuneri, pentru ca clientul să înțeleagă nivelul de certitudine al concluziilor și riscurile asociate deciziilor bazate pe acestea.

7. Utilizarea responsabilă a inteligenței artificiale (AI)

AI poate fi utilizată pentru structurarea ideilor, sinteză, cercetare preliminară, redactare, traducere, analiză de date, generarea de alternative, verificări și creșterea eficienței procesului de consultanță.

AI nu înlocuiește judecata profesională a consultantului. CONSULTEX rămâne responsabil pentru concluzii, recomandări, limbaj, corectitudinea informațiilor.

Rezultatele AI trebuie verificate pentru acuratețe, relevanță, coerență, calcule greșite, surse inexistente, concluzii speculative și nepotrivire cu realitatea locală și situația specifică a clientului.

CONSULTEX verifică rezultatele generate cu suportul inteligenței artificiale pentru a evita părtinirea, erorile de interpretare, concluziile discriminatorii sau recomandările nepotrivite contextului clientului. Rezultatele generate de AI sunt tratate ca suport analitic preliminar și nu ca adevăr final. Concluziile și recomandările transmise clientului sunt validate prin experiență profesională, analiză critică și raportare la realitatea concretă a clientului și specificului proiectului.

CONSULTEX nu utilizează AI pentru a produce recomandări în domenii reglementate sau tehnic complexe fără implicarea specialiștilor necesari. În asemenea cazuri, AI poate ajuta la structurare, dar nu substituie expertiza autorizată.

Pentru utilizări cu impact ridicat asupra oamenilor — angajați, clienți finali, acces la servicii, restructurări, evaluări sau decizii sensibile — trebuie aplicate prudență sporită, evaluarea riscurilor și controlul uman real.

CONSULTEX evită utilizarea AI în mod disproporționat. Dacă o metodă mai simplă, sigură și eficientă oferă rezultate comparabile, aceasta poate fi preferată.

8. Transparență față de client și consimțământ informat

Clientul trebuie informat atunci când AI contribuie semnificativ la metodologia de lucru, analiză, recomandări sau livrabile. Informarea trebuie să fie clară, proporțională.

În cazul utilizării AI cu date personale, informații sensibile despre companie și/sau angajații companiei-client sau impact semnificativ asupra clientului, CONSULTEX trebuie să obțină acordul clientului și să clarifice riscurile și limitele.

9. Proprietate intelectuală, metodologii și comunicare publică

Metodologiile, structurile de analiză, modelele de lucru, șabloanele, instrumentele și materialele dezvoltate de CONSULTEX rămân proprietatea intelectuală a CONSULTEX, cu respectarea drepturilor clientului asupra datelor și informațiilor furnizate.

CONSULTEX verifică, în limite rezonabile, că materialele asistate de AI nu încalcă drepturi de autor, mărci, licențe sau alte drepturi de proprietate intelectuală ale terților.

Utilizarea rezultatelor proiectului sau a informațiilor sensibile despre client în portofoliu, studii de caz, site sau rețele sociale se face doar cu acordul clientului, cu excepția informațiilor publice sau a situațiilor permise contractual.

În comunicarea publică, CONSULTEX evită exagerările, promisiunile de rezultat garantat și afirmațiile care pot induce în eroare privind certificările, afilierea profesională sau capacitatea instrumentelor AI.

10. Implementare, revizuire și îmbunătățire continuă

Codul trebuie aplicat în activitatea curentă, în modul de elaborare a ofertelor, în contracte, în proiecte, în colaborarea cu partenerii și în comunicarea publică a CONSULTEX.

CONSULTEX va revizui periodic acest Cod, în special în raport cu evoluția tehnologiilor AI, schimbările legislative, experiența acumulată în proiecte și bunele practici internaționale.

Orice situație în care apar riscuri etice, conflicte de interese, presiuni asupra obiectivității, încălcări ale confidențialității sau utilizări problematice ale AI trebuie analizată și corectată prompt.

Prin publicarea acestui Cod, CONSULTEX transmite clienților și partenerilor angajamentul de a presta consultanță profesionistă, responsabilă, transparentă și adaptată realității mediului de afaceri contemporan.

11. Notă privind cadrul profesional de referință

Codul de etică și conduită profesională CONSULTEX este elaborat ținând cont de recomandările ISO 20700:2017 – Guidelines for Management Consultancy Services și de bunele practici internaționale privind utilizarea responsabilă a inteligenței artificiale în activitatea de consultanță.

Această abordare este susținută și de faptul că **Ruslan Nastas, fondatorul CONSULTEX**, a urmat trainingul **ISO 20700:2017 – Guidelines for Management Consultancy Services**, fiind instruit în cadrul programului CMC-Global.

CONSULTEX prestează servicii de consultanță bazată pe experiență, responsabilitate și utilizarea inteligentă a tehnologiei.