



Camera de Comerț și Industrie  
a Republicii Moldova

# **CODUL DEONTOLOGIC**

Chișinău 2021

## CODUL DEONTOLOGIC AL Camerei de Comerț și Industrie a Republicii Moldova

### I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Codul deontologic (în continuare - Cod) al Camerei de Comerț și Industrie a Republicii Moldova (în continuare – CCI) stabilește principiile și standardele de etică profesională obligatorii pentru respectare de către toți angajații CCI.
2. Codul are drept scop:
  - a) Stabilirea regulilor esențiale de comportament și de etică ale angajaților CCI, astfel încât aceștia să respecte valorile profesionale și morale, principiile și normele de conduită în procesul exercitării atribuțiilor sale;
  - b) conștientizarea de către angajații CCI a responsabilității în procesul prestării serviciilor;
  - c) sporirea calității serviciilor prestate.
3. Orice persoană poate pretinde angajaților CCI respectarea normelor prevăzute în prezentul Cod, în raporturile sale cu aceștia.

### II. PRINCIPIILE DE CONDUITĂ

4. Conduita profesională a angajatului CCI este determinată de următoarele principii:
  - 1) *integritate* – angajatul CCI trebuie să manifeste un comportament, care să asigure onestitatea, corectitudinea și sinceritatea în toate relațiile profesionale;
  - 2) *independență* – în exercitarea atribuțiilor de serviciu, angajatul CCI, este independent față de beneficiarul serviciului și alte persoane sau părți interesate de rezultatele serviciilor prestate;
  - 3) *obiectivitate* – angajatul CCI își desfășoară activitatea în mod corect, aplicând prevederile legislației în vigoare, metodele adecvate de cercetare pentru soluționarea sarcinilor înaintate;
  - 4) *imparțialitate* – la exercitarea atribuțiilor de serviciu, angajatul CCI este obligat să acționeze imparțial, corect și nediscriminatoriu și să nu admită afectarea obiectivității sale ca urmare a unor conflicte de interese, a unor influențe de natură politică, etnică, socială sau a oricăror alți factori ce pot influența rezultatele serviciilor prestate;
  - 5) *professionalism* - angajatul CCI are obligația să-și îndeplinească atribuțiile de serviciu calitativ și competent, eficient, prompt și corect, conform cadrului legal în vigoare;

### III. NORMELE DE CONDUITĂ

5. În exercitarea atribuțiilor sale profesionale, angajatul CCI este obligat:
  - 1) **Norme generale**
    - a) să respecte prevederile legale și dispozițiile interne specifice activității desfășurate;
    - b) să îndeplinească atribuțiile conștient, responsabil, obiectiv și imparțial;
    - c) să asigure servicii de calitate în beneficiul persoanelor juridice și fizice;
    - d) să dea dovadă de profesionalism, corectitudine și obiectivitate în relațiile cu persoane cu care vine în contact pe parcursul îndeplinirii atribuțiilor sale;
    - e) să se abțină de la orice comportament care ar discredita funcția angajatului;
    - f) să refuze prestarea serviciilor în cazul în care nu tine de competența sa;

- g) să nu se lase influențat de interesele personale și nici de presiunile de orice fel, în îndeplinirea atribuțiilor de serviciu;
- h) să nu folosească timpul de lucru și bunurile din posesia (care aparțin) CCI pentru realizarea unor activități în interes personal;
- i) să evite utilizarea funcției sau a oricărei informații care le-a fost pusă la dispoziție pe parcursul realizării atribuțiilor de serviciu, pentru a obține beneficii personale, aliații săi sau în folosul altor persoane cu care dețin legături personale sau asociative;
- j) să cunoască serviciile oferite de CCI și să le promoveze prin transmiterea informațiilor corespunzătoare, persoanelor fizice și juridice interesate, utilizând instrumente de comunicare ale CCI (inclusiv cele online). Să promoveze avantajele și beneficiile de care se bucură membrii CCI la solicitarea serviciilor instituției;
- k) să apere în mod loial prestigiul CCI și să se abțină de la orice acțiuni/inacțiuni care ar cauza prejudicii imaginii și intereselor CCI;
- l) să asigure implementarea și menținerea sistemului de management al calității conform Standardului ISO 9001:2015;
- m) să se abțină de exprimarea publică a unor opinii eronate despre profesionalismul, experiența, calitatea serviciilor realizate de către alți angajați.
- n) în cazul reprezentării CCI în activitățile cu caracter internațional să promoveze o imagine favorabilă instituției. În deplasările în afara țării, să aibă o conduită corespunzătoare regulilor de protocol și să respecte legile și obiceiurile țării gazdă;
- o) să nu practice acțiuni de concurență neloială sau să întreprindă acțiuni care să lezeze drepturile consumatorilor serviciilor CCI;
- p) să anunțe conducerea CCI, despre intenția sa de a activa prin cumul în altă organizație care prestează servicii similare sau dacă această activitatea poate fi în conflict cu interesele și valorile CCI;

## **2) Dezvoltarea profesională**

- a) să fie conștient de necesitatea actualizării cunoștințelor și abilităților proprii, menținerii calificării sale la nivelul necesar pentru realizarea eficientă a atribuțiilor de serviciu;
- b) să-și îmbunătățească continuu cunoștințele și abilitățile profesionale prin instruire profesională continuă (participarea la cursuri de formare continuă, seminare, autoinstruire la locul de muncă etc.);
- c) în cazul experților-evaluatori și specialiștilor în domeniul vămuirii: să fie supuși evaluării performanțelor profesionale, conform procedurii stabilite și să prezinte comisiei de evaluare explicații și măsurile întreprinse privind înlăturarea neconformităților depistate.

## **3) Confidențialitatea informațiilor**

- a) să asigure accesul cetățenilor la informațiile cu caracter public, în condițiile legii;
- b) să sistematizeze, să mențină în ordine, să asigure integritatea documentelor prezentate de către beneficiarul serviciului;
- c) să respecte confidențialitatea informațiilor și a datelor obținute în legătură cu activitatea profesională în cadrul CCI, care constituie secret comercial, date cu caracter personal sau alt secret protejat de lege;

- d) să nu divulge și să nu utilizeze în interes personal ori în interesul unei terțe persoane informațiile, documentele de care angajatul CCI a luat cunoștință și pe care le deține ca urmare a prestării serviciilor;
- e) să nu admită dezvăluirea informației obținute în legătură cu activitatea profesională în cadrul CCI în schimbul unei recompense sau utilizarea informației date în interes personal;
- f) să nu admită utilizarea poștei electronice de serviciu, a informației recepționate prin sistemul de poșta electronică CCI precum și acces la Internet (conținutul informațional care este căutat și descărcat de pe paginile web) pe care le accesează la locul de muncă în alte scopuri decât cele de serviciu. Să păstreze confidențialitatea modului de acces, în special a parolilor de acces utilizate și modul de utilizare a sistemelor informaționale ale CCI și serviciilor Internet;
- g) să evite trimiterea prin e-mail sau postarea pe rețele de socializare a mesajelor sau comentariilor neadecvate care pot dăuna imaginii CCI.

#### **4) Conflicte de interese**

- a) să evite orice conflict de interese;
- b) să declare conducătorului său, conflictul de interese real sau potențial, sau orice presiune exercitată pentru a influența rezultatul serviciilor prestate;
- c) să nu ia și să nu participe la luarea unor decizii în exercitarea funcției până la soluționarea conflictului de interese.

#### **5) Anti-corupție**

- h) să promoveze toleranță zero față de corupție;
- i) să nu ofere obiecte de valoare în mod direct sau indirect funcționarilor publici, partenerilor în schimbul unui eventual avantaj / favoare;
- j) să nu condiționeze îndeplinirea corectă a atribuțiilor de obținerea unor recompense din partea beneficiarilor serviciului;
- k) să nu promită luarea unei decizii, de către CCI sau de către angajații CCI, precum și prestarea serviciilor în mod privilegiat;
- l) să nu solicite, să nu primească sau să accepte cadouri, servicii, favoruri, invitații sau orice alt avantaj, în legătură cu îndeplinirea atribuțiilor de serviciu și care pot influența imparțialitatea în exercitarea atribuțiilor. Orice cadouri oferite în acest sens, sunt considerate ca cadouri pentru instituție și nu trebuie să fie acceptate fără permisiunea conducerii. Cadourile de politețe și de protocol, pot fi acceptate cu informarea conducătorului.

#### **6) Comunicarea cu beneficiarii serviciilor**

În relațiile cu agenții economici și persoanele fizice angajatul CCI trebuie:

- a) să prezinte corect calificarea sa profesională și experiența în relațiile cu beneficiarii serviciilor;
- b) să acorde tratament egal tuturor beneficiarilor serviciilor CCI, să nu facă discriminare sau acordare de preferențe unor beneficiari pe criterii de prietenie, simpatie, etc.
- c) să dea dovadă de politețe, respect, obiectivitate, seriozitate și profesionalism în exercitarea atribuțiilor de serviciu;
- d) să fie cumpătat, echilibrat și binevoitor;
- e) să ofere beneficiarilor informații oportune și ample privind serviciile prestate;

- f) să dea dovadă de operativitate, evitând să prelungească în mod subiectiv și inutil perioada de prestare a serviciilor;
- g) să acorde importanța și timpul necesar comunicării cu beneficiarii serviciilor pentru a fundamenta concluziile sale pe baza tuturor argumentelor și documentelor prezentate de aceștia;
- h) să evite apariția oricăror conflicte în timpul prestării serviciilor;
- i) în cazul în care angajatul primește de la beneficiar reclamații în legătură cu activitatea sa, acesta este obligat să aducă la cunoștință conducătorului său.

### **7) Mediul de lucru, comunicarea cu colegii de serviciu**

- a) să promoveze în cadrul CCI relații bazate pe responsabilitate, loialitate, respect reciproc, egalitate în drepturi, colaborare și sprijin profesional;
- b) să manifeste onestitate, obiectivitate, bună-credință, solidaritate, integritate morală și profesională;
- c) să manifeste spirit de echipă și să acorde sprijin eforturilor profesionale ale colegilor, în limita competenței și a timpului disponibil;
- d) să nu răspundă la provocările adresate de orice persoană cu care vine în contact prin natura activității;
- e) să manifeste deschidere la sugestiile colegilor, admițând critica în mod constructiv și responsabil;
- f) în cazul participării în cadrul unui grup de lucru, să colaboreze împreună cu colegii și să respecte indicațiile angajatului ierarhic-superior;
- g) să respecte onoarea, reputația și demnitatea colegilor prin neadmiterea răspândirii afirmațiilor defăimătoare sau dezvăluirii unor aspecte ale vieții private;
- h) să participe la procesul de îmbunătățire a mediului de muncă și la activitățile de promovare a unui stil de viață sănătos;
- i) să respecte cerințele de protecție și igienă a muncii;
- j) să păstreze curățenia și igiena în birouri, holuri, grupuri sanitare pentru crearea unui mediu favorabil și preîntâmpinarea îmbolnăvirilor/contaminărilor;
- k) să contribuie la protecția mediului înconjurător, prin reducerea impactului negativ derivat din activitățile sale;
- l) să aibă o ținută vestimentară decentă, care să reflecte respectul față de agenții economici, persoanele fizice și colegi și să nu discrediteze imaginea CCI.

### **8) Comunicarea cu mass - media**

Comunicarea cu mass-media în numele CCI este realizată doar de persoanele desemnate de către conducerea CCI.

În comunicarea cu mass-media angajatul CCI trebuie să respecte următoarele cerințe:

- a) angajatul desemnat să participe la dezbateri în cadrul emisiunilor radio sau televizate, trebuie să respecte limitele mandatului de reprezentare încredințat de conducerea CCI.
- b) informațiile oferite mass- media trebuie să fie veridice, corecte, exacte și întemeiate;
- c) în cazul în care nu este desemnat să reprezinte CCI, angajatul trebuie să informeze referitor la faptul că opiniile expuse nu reprezintă punctul de vedere oficial al CCI.

#### **IV. DISPOZIȚII FINALE**

6. Angajatul CCI trebuie să se asigure că nici un factor obiectiv sau subiectiv să nu influențeze principiile și regulile de conduită profesională.
7. Fiecare angajat al CCI este responsabil personal pentru cunoașterea și respectarea prevederilor acestui Cod.
8. Angajații CCI cu funcții de conducători de subdiviziuni, trebuie să asigure ca subalternii săi să înțeleagă și să respecte standardele și cerințele stipulate în prezentul Cod.
9. Angajații vor sesiza conducătorul său despre situațiile în care li se cere să acționeze contrar prevederilor prezentului Cod, și vor informa prompt despre cazurile de încălcare a acestora.
10. Încălcarea prevederilor prezentului Cod poate atrage, după caz, răspundere disciplinară cu efecte negative asupra carierei profesionale sau suportarea altor consecințe legale.
11. Angajații CCI vor promova prevederile prezentului Cod în relațiile cu beneficiarii serviciilor și alte persoane.