

Приложение № 3.

Утверждено решением Общего собрания членов  
АССОЦИАЦИИ ИНДУСТРИИ ТОВАРОВ ДЛЯ ЗДОРОВЬЯ  
(Протокол № 15 от «19» июля 2024 г.)



**А И Т З**

АССОЦИАЦИЯ ИНДУСТРИИ  
ТОВАРОВ ДЛЯ ЗДОРОВЬЯ

**ПРИНЦИПЫ И ПРОЦЕДУРА УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ  
АИТЗ**

2024 г.

## ПРИНЦИПЫ И ПРОЦЕДУРА УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРОВ АИТЗ

Данные принципы и процедуры касаются положений Этического кодекса АИТЗ (далее – Кодекс), а также иных документов на принципах саморегулирования и добровольных обязательств, к которым АИТЗ присоединилась или которые утвердила.

АИТЗ рассматривает заявления о возможных нарушениях (далее - заявление) только в отношении деятельности компаний – членов Ассоциации АИТЗ, осуществляемой в пределах Российской Федерации и/или направленной на российскую аудиторию.

Справедливое и своевременное разрешение споров с участием членов Ассоциации является основной целью данной процедуры.

Мы считаем мирное и эффективное разрешение споров путем переговоров сторон с целью достижения взаимного согласия основным принципом при урегулировании споров.

Взаимодействие в рамках процедуры урегулирования споров осуществляется предпочтительно по электронной почте. Вместе с тем, если осуществление коммуникации по электронной почте не представляется возможным, участники процедуры урегулирования споров могут использовать любые другие средства коммуникации.

Заявление о нарушении Кодекса или иного документа, утвержденного Ассоциацией, может быть подано на действия члена АИТЗ в следующем порядке.

### 1. ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЙ И СПОРОВ МЕЖДУ КОМПАНИЯМИ–ЧЛЕНАМИ АИТЗ

1.1. Стороны спора обязаны предпринять усилия по самостоятельному урегулированию спора между собой до непосредственного обращения в АИТЗ, информируя об этом АИТЗ путем направления компанией-заявителем копии заявления, адресованного компании–получателю, Исполнительному директору АИТЗ. При получении заявления от компании-заявителя компания-получатель заявления обязана в течение 10 рабочих дней ответить на поступившее заявление, а в случае, если заявление касается предполагаемого нарушения, которое может иметь место в будущем (например, в отношении проводимого в будущем мероприятия), то компания – получатель заявления, обязана ответить на поступившее заявление в течение 7 рабочих дней<sup>3</sup>. Течение данного срока исчисляется с момента поступления заявления непосредственно в офис компании – получателя заявления либо со следующего рабочего дня после дня поступления заявления в компанию – получателя заявления по электронной почте.

1.2. В случае если компания-заявитель не получила соответствующего ответа в указанный срок или описанная выше процедура не привела к достижению решения, удовлетворяющего спорящие стороны, компания-заявитель вправе подать заявление непосредственно на имя Исполнительного директора АИТЗ для урегулирования конфликта, и, в случае необходимости, формирования **Рабочей Группы по рассмотрению спора** с целью рассмотрения заявления и принятия решения (далее - Рабочая Группа).

### 2. ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЙ, ПОДАННЫХ В АИТЗ

---

<sup>3</sup> Ответ может быть промежуточным с подтверждением получения Заявления и указанием срока ответа по существу.

- 2.1. Член АИТЗ, при соблюдении положений п. 1 настоящей процедуры, может подать заявление на действия другого члена АИТЗ. заявление подается в письменной форме на имя Исполнительного директора АИТЗ (далее - Исполнительный директор).
- 2.2. Заявление должно содержать:
  - сведения о заявителе (наименование юридического лица, адрес для корреспонденции и контактное лицо для связи);
  - наименование компании, в отношении которой имеются подозрения в нарушении Кодекса или другого документа, утвержденного Ассоциацией;
  - наименование(я) продукта(ов), в отношении которого(ых) имеются подозрения в нарушении Кодекса или другого документа, утвержденного Ассоциацией, если применимо;
  - краткое описание сути предполагаемого нарушения, включая ссылки на соответствующие пункты Кодекса или другого документа, утвержденного Ассоциацией, документы и материалы, свидетельствующие о предполагаемом нарушении, например рекламные материалы и иные сведения о проводимых мероприятиях (детали мероприятия(ий), в отношении которого(ых) имеются подозрения в нарушении Кодекса: дата, место, программа, проч.); сведения о том, когда и где имело место предполагаемое нарушение и др.
- 2.3. Материалы, относящиеся к заявлению (материалы спора), являются конфиденциальными. Доступ к материалам дела имеют только стороны спора, Исполнительный директор и руководитель по коммуникациям и связям с государственными органами АИТЗ. В случае, когда для рассмотрения спора и принятия решения по делу создается Рабочая Группа, члены группы также имеют доступ к материалам дела. Стороны спора и АИТЗ обязаны удостовериться в том, что при подаче заявления и иных материалов, рассмотрении заявления соблюдаются требования по защите персональных данных.
- 2.4. Стороны спора, Исполнительный директор и руководитель по коммуникациям и связям с государственными органами АИТЗ, а также члены Рабочей Группы должны соблюдать конфиденциальность материалов спора.
- 2.5. После получения заявления Исполнительный директор и/или руководитель по коммуникациям и связям с государственными органами АИТЗ:
  - проверяет наличие и достаточность необходимых документов и материалов, в том числе в части соблюдения предварительной процедуры рассмотрения заявлений и споров между компаниями, а также признаков нарушения Кодекса;
  - в течение пяти рабочих дней со дня получения заявления подтверждает заявителю, что его заявление принято к рассмотрению;
  - в течение трех рабочих дней с момента такого подтверждения информирует и знакомит компанию, в отношении которой принято заявление, с поступившим заявлением, документами и материалами.
- 2.6. В случае несоблюдения заявителем предварительной процедуры рассмотрения споров, либо отсутствия всех необходимых для подачи заявления документов и сведений, либо отсутствия в представленных документах свидетельства о наличии признаков нарушения Кодекса, Исполнительный директор возвращает заявление и прилагаемые документы заявителю в течение пяти рабочих дней со

дня получения заявления с предложением устранить имеющиеся недостатки, в том числе соблюсти предварительную процедуру рассмотрения заявления (в случае ее несоблюдения), либо с разъяснением отсутствия оснований для рассмотрения спора (в случае отсутствия признаков нарушения Кодекса).

- 2.7. Компания, в отношении которой подано заявление, должна в течение 10 рабочих дней ответить на поступившее заявление, а в случае, если заявление касается предполагаемого нарушения, которое может иметь место в будущем (например, в отношении проводимого в будущем мероприятия), то компания – получатель заявления, обязана ответить на поступившее заявление в течение 7 рабочих дней. Течение данного срока исчисляется с момента поступления заявления непосредственно в офис компании либо со следующего рабочего дня после дня поступления заявления в компанию – получателя заявления по электронной почте. При наличии уважительной причины компания может в тот же срок ходатайствовать о продлении установленного срока для ответа с указанием такой причины, но не более чем на десять рабочих дней. Ответ подается в письменной форме на имя Исполнительного директора.

Ответ должен содержать:

- признание факта нарушения и информацию о предпринятых шагах по его исправлению ;  
либо
- отказ в признании нарушения полностью или частично, а также четко сформулированные и в соответствующих случаях подтвержденные документально основания для такого отказа.

- 2.8. Получив ответ, Исполнительный директор в течение трех рабочих дней направляет его заявителю. В течение пяти рабочих дней после получения ответа заявитель должен рассмотреть полученный ответ и информировать Исполнительного директора о том, считает ли он полученный ответ удовлетворительным или нет. После этого Исполнительный директор решает, может ли конфликт считаться урегулированным либо АИТЗ должны быть предприняты дополнительные действия по установлению и признанию факта нарушения.
- 2.9. В случае если ответ не удовлетворяет заявителя, о чем он уведомляет Исполнительного директора АИТЗ, последний организует на площадке АИТЗ двустороннюю встречу представителей компании - заявителя и компании, в отношении которой подано заявление, с участием в такой встрече Исполнительного Директора АИТЗ. В случае, если встречу не удастся организовать или от какой-либо из сторон не получен ответ на предложение в течение 7 рабочих дней после получения сторонами соответствующего предложения Исполнительного директора АИТЗ, последний вправе сразу перейти к стадии формирования Рабочей группы для рассмотрения спора.
- 2.10. В случае если ответ или достигнутые в ходе двусторонней встречи договоренности сторон спора удовлетворяют заявителя, о чем он уведомляет Исполнительного директора АИТЗ, а взаимное решение сторон не противоречит интересам других членов АИТЗ и Кодексу, а также другим документам, утвержденным Ассоциацией, Исполнительный директор письменно фиксирует факт урегулирования спора соответствующим протоколом, и спор считается урегулированным. Процедура может быть закрыта также в случае, если

Исполнительный директор считает полученный ответ удовлетворительным, а заявитель не выразил своего отношения к нему в течение предоставленного для этого вышеуказанного срока.

- 2.11. Достигнутые в случае самостоятельного урегулирования спора обязательства и соглашения являются обязательными для сторон спора. В случае нарушения достигнутых обязательств и соглашений любая сторона вправе обратиться в АИТЗ с новой жалобой, которая рассматривается по вышеописанной процедуре.
- 2.12. В случае если описанные выше процедуры не привели к достижению решения, удовлетворяющего спорящие стороны, Исполнительный директор формирует Рабочую Группу по рассмотрению спора (далее - Рабочая Группа). Рабочая Группа формируется также в том случае, если компания, в отношении которой поступило заявление, не ответила на него в течение предусмотренного срока.

### 3. РАБОЧАЯ ГРУППА

- 3.1. Рабочая группа формируется в нечетном количестве не менее трех из числа сотрудников медицинских, юридических, этических или комплаенс подразделений компаний – действительных членов АИТЗ. В состав Рабочей группы может войти не более одного представителя от каждой компании - действительного члена АИТЗ. Не могут быть членами Рабочей группы генеральные директора компаний (главы представительств), менеджеры по продажам и маркетингу. Исполнительный директор АИТЗ входит в состав Рабочей группы по должности.
- 3.2. Рабочая Группа формируется Исполнительным директором в течение 5 рабочих дней с момента, когда стало известно о необходимости ее создания (например, с момента истечения срока для ответа на заявление либо с момента получения от заявителя отрицательной оценки ответа на заявление). С этой целью Исполнительный директор после консультаций со спорящими сторонами определяет наличие конфликта интересов у членов Рабочей Группы с любой из сторон спора. В случае наличия конфликта интересов у члена Рабочей Группы он не может быть участником Рабочей Группы по рассмотрению конкретного спора.
- 3.3. Заседание может проводиться как в очном, так и в онлайн режиме, по решению Исполнительного директора. В случае проведения заседания в очном режиме допускается возможность онлайн участия отдельных участников заседания.
- 3.4. Исполнительный директор председательствует на заседании Рабочей Группы. Исполнительный директор не имеет права голоса при вынесении решения. Техническая поддержка работы Рабочей Группы осуществляется руководителем по коммуникациям и связям с государственными органами АИТЗ.
- 3.5. Для обеспечения конфиденциальности и достижения объективности рассмотрения заседания Рабочей Группы являются закрытыми, а обсуждения носят конфиденциальный характер. Стороны спора не присутствуют на рассмотрении спора по существу.
- 3.6. Члены Рабочей Группы знакомятся со всеми материалами, касающимися рассматриваемого случая, и принимают решение, имело место нарушение Кодекса либо нет. Решение выносится в форме признания либо непризнания факта нарушения. Возможно также вынесение рекомендаций по устранению негативных последствий имевшего место нарушения.
- 3.7. В случае если член Рабочей Группы по уважительной причине не может присутствовать на заседании Рабочей Группы, он может ознакомиться с

материалами с соблюдением всех установленных требований к рассмотрению спора и вынести решение в другой день, но не позднее семи рабочих дней с момента основного заседания Рабочей Группы.

- 3.8. В случае если Рабочая Группа принимает решение о невозможности рассмотрения спора без запроса дополнительных материалов от сторон, Исполнительный директор направляет соответствующий запрос в течение трех рабочих дней. Стороны обязаны представить дополнительные материалы в течение пяти рабочих дней с момента получения запроса. После этого Исполнительный директор назначает повторное заседание Рабочей Группы в течение десяти рабочих дней.
- 3.9. Решения Рабочей группы принимаются на основе консенсуса. В случае недостижения консенсуса решения Рабочей группы принимаются простым большинством голосов членов Рабочей группы.
- 3.10. Вынесенное решение Рабочей Группы в течение 7 рабочих дней оформляется и доводится Исполнительным директором до спорящих сторон в письменном виде.

#### 4. ДЕЙСТВИЯ АССОЦИАЦИИ ПО ИТОГАМ РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ О НАРУШЕНИИ КОДЕКСА И ДРУГИХ ДОКУМЕНТОВ, УТВЕРЖДЕННЫХ АССОЦИАЦИЕЙ

- 4.1. АИТЗ стремится к тому, чтобы решения и действия по итогам рассмотрения споров способствовали единообразному применению Кодекса и иных документов, утвержденных АИТЗ; развитию этических стандартов индустрии и применению добросовестных практик; нежели носили санкционный характер. Решения Рабочей группы по итогам рассмотрения споров должны приниматься с учетом всех обстоятельств конкретного дела и способствовать вышеуказанным целям.
- 4.2. По результатам рассмотрения заявления Рабочая группа выносит решение о применении одно или нескольких из следующих действий:
  - выпустить разъяснения о применении Кодекса или иного документа, утвержденного АИТЗ, на основании рассмотренного дела, с целью сформировать единообразную практику применения Кодекса, иного документа;
  - направить компании, допустившей нарушение, предписание о его устранении, с установлением разумного срока устранения нарушения, с учетом обстоятельств конкретного дела (для определения срока заслушивается мнение компании, допустившей нарушение);
  - обеспечить содействие АИТЗ в устранении нарушения и предотвращении повторных нарушений членами АИТЗ (включая, но не ограничиваясь, проведением обсуждений, обучений с участием членов АИТЗ, публикаций на ресурсах АИТЗ и других действий).
- 4.3. Компания, допустившая нарушение, вправе самостоятельно разработать план мероприятий по устранению и дальнейшему предотвращению нарушения и представить его в АИТЗ, либо утвердить такой план совместно с Рабочей группой.
- 4.4. Компания, допустившая нарушение Кодекса, иного документа, добросовестно принимает все меры, направленные на устранение нарушения и профилактику повторных нарушений. О предпринятых мерах компания информирует АИТЗ в

установленный решением рабочей группы срок. Отсутствие такой информации Рабочая группа вправе рассматривать как повторное нарушение.

- 4.5. В случае повторного нарушения кем-либо из членов АИТЗ, Рабочая группа вправе рассмотреть возможность совершения дополнительных действий, а именно:
- информировать штаб-квартиру компании-нарушителя,
  - информировать Глобальную Федерацию Самостоятельной Заботы о Здоровье (Global Self-Care Federation, <https://www.selfcarefederation.org/>), если компания-нарушитель является её членом.
- 4.6. Целью совершения данных действий является оказание содействия АИТЗ в устранении нарушений и поддержании добросовестных практик и этических стандартов индустрии. Указанные обращения должны соответствовать данным целям и способствовать мирному разрешению возникших ситуаций, не создавая дальнейшей эскалации конфликтов.
- 4.7. Повторным является нарушение, которое совершено в течение 24 месяцев с момента совершения первичного нарушения, аналогичного повторному. Аналогичным нарушением является нарушение тех же положений Кодекса, устанавливающих требования и стандарты для членов АИТЗ, нарушение которых было установлено решением АИТЗ в предыдущий раз.
- 4.8. В случае систематических нарушений Кодекса или иных документов, утвержденных АИТЗ, Рабочая группа может поставить вопрос об исключении компании-нарушителя из АИТЗ. Данная мера является исключительной и может применяться только в случаях, когда Рабочая группа посчитает, что все иные меры, указанные выше, были исчерпаны или не приведут к результату.
- 4.9. Суть решений, вынесенных Рабочей Группой по каждому конкретному спору, подлежат опубликованию на веб-сайте АИТЗ. Наименование соответствующих компаний не подлежит опубликованию, за исключением случаев, если обнародование наименования компании нарушителя предусмотрено в качестве санкции за нарушение Кодекса, как описано выше.
- 4.10. На Годовом Общем собрании членов АИТЗ Исполнительный директор представляет отчет, в котором указывается количество споров, рассмотренных за период с предыдущего Общего собрания, их общий характер и принятые решения. В указанном отчете отражаются наименования компаний, в отношении которых установлены случаи повторных или серьезных нарушений Кодекса АИТЗ.

## 5. ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ПРОЦЕДУРА РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЙ, ПОДАННЫХ КОМПАНИЯМИ – НЕ ЧЛЕНАМИ АИТЗ в отношении КОМПАНИЙ–ЧЛЕНОВ АИТЗ

В случае, если заявитель не является членом АИТЗ, применяется следующая процедура рассмотрения заявлений.

- 5.1. Заявитель может проинформировать АИТЗ о нарушении, совершенном компанией – членом АИТЗ путем направления своего заявления в АИТЗ на имя Исполнительного директора по адресу [info@aitz.ru](mailto:info@aitz.ru).
- 5.2. Заявитель в своем заявлении указывает подробно детали своей претензии, как указано в п. 2 этого документа и прилагает документы-доказательства потенциального нарушения.
- 5.3. Для рассмотрения заявления создается Рабочая Группа, в которую не должны входить представители компании – члена АИТЗ, в отношении которой поступило заявление.

- 5.4. Заявление с приложенными материалами должны быть изучены Исполнительным директором и Рабочей Группой в течение 5 рабочих дней. Исполнительный директор и Рабочая Группа выносят решение о существенности претензии. По истечении 5 рабочих дней Исполнительный директор отвечает заявителю о рассмотрении заявления или отказе от него с приведением аргументов и ссылками на соответствующие пункты Кодекса. При необходимости Исполнительный Директор и Рабочая Группа запрашивает дополнительную информацию от заявителя.
- 5.5. В случае, если заявление принято на рассмотрение, Исполнительный директор и Рабочая Группа предпринимают следующие шаги в течение 10 рабочих дней после ответа заявителю:
- Запрашивает комментарии у компании – члена АИТЗ, в отношении которой поступило заявление
  - По возможности самостоятельно собирает доказательства потенциального нарушения Кодекса
  - Приглашает обе стороны на заседание РГ для обсуждения сути заявления
  - Выносит решение о признании/отказе признания факта нарушения
  - В случае, когда нарушение Кодекса признано Рабочей Группой, она может вынести рекомендацию АИТЗ о наложении санкций, указанных в п.2
- 5.6. Заявитель и компания – член АИТЗ, в отношении которой поступило заявление, должны быть проинформированы о вынесенном решении в течение 7 рабочих дней с момента вынесения такого решения.

## 6. РАЗВИТИЕ ПРОЦЕДУРЫ

АИТЗ будет стремиться совершенствовать практику рассмотрения споров в рамках данной процедуры. С этой целью комитет по этике АИТЗ каждые два года будет проводить анализ практики рассмотрения споров и принимать решение относительно целесообразности проведения работы по актуализации и внесению изменений в процедуру.