

«УТВЕРЖДЕНО»

Генеральным директором
ООО УК «ГЕРОИ»
Приказ №23-УК
от «13» июля 2026 г.
Начало действия «13» июля 2026 г.

_____/А.С. Апенин /
(подпись) (расшифровка подписи)
М.П.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений в
ООО УК «ГЕРОИ»

Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений в ООО УК «ГЕРОИ» (далее - Положение) разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в том числе Федеральным законом от 29.11.2001 № 156-ФЗ «Об инвестиционных фондах», и устанавливает порядок рассмотрения обращений в ООО УК «ГЕРОИ» (далее - Управляющая компания), порядок предоставления клиенту по его запросу документов и подтверждения определенных настоящим Положением фактов, а также порядок уведомления Управляющей компанией об отказе в приеме документов.

1. Термины и определения

В целях настоящего Положения используются следующие термины и определения.

Клиент - юридическое или физическое лицо, присоединившееся к договору доверительного управления паевым инвестиционным фондом путем приобретения инвестиционных паев паевых инвестиционных фондов под доверительным управлением ООО УК «ГЕРОИ».

Потенциальный клиент - юридическое или физическое лицо, намеренное присоединиться к договору доверительного управления паевым инвестиционным фондом путем приобретения инвестиционных паев паевых инвестиционных фондов под доверительным управлением ООО УК «ГЕРОИ».

Бывший клиент - юридическое или физическое лицо, ранее являвшееся владельцем инвестиционных паев паевых инвестиционных фондов под доверительным управлением ООО УК «ГЕРОИ».

Жалоба - обращение, поданное в Управляющую компанию в порядке, предусмотренном настоящим Положением, и содержащее сведения о возможном нарушении Управляющей компанией законодательства Российской Федерации, требований базовых стандартов, внутренних стандартов и иных документов саморегулируемой организации в сфере финансового рынка, и (или) претензию относительно действия (бездействия) Управляющей компании либо ее работников, и (или) требование о восстановлении нарушенных прав и законных интересов Заявителя при осуществлении Управляющей компанией деятельности на финансовом рынке.

Заявление - обращение, поданное в Управляющую компанию в порядке, предусмотренном настоящим Положением, и не являющееся Жалобой в соответствии с настоящим Положением.

Заявитель - физическое или юридическое лицо, включая Клиента, Потенциального клиента, Бывшего клиента либо их представителя, обратившееся в Управляющую компанию с Жалобой или Заявлением.

Контролер – штатный работник Управляющей компании, в должностные обязанности которого

входит осуществление внутреннего контроля Управляющей компании, включая рассмотрение обращений.

Рабочий день - день, не являющийся выходным или нерабочим праздничным днем в соответствии с законодательством Российской Федерации, в который Управляющая компания осуществляет свои операции в обычном режиме.

Реестр обращений - единый список (хранилище) Жалоб и Заявлений, полученных Управляющей компанией от Заявителей и хранящихся в электронном формате в системе Управляющей компании.

Открытое обращение – обращение, поданное в Управляющую компанию в порядке, предусмотренном настоящим Положением с возможностью идентификации Заявителя с соблюдением обязательных требований, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных", в том числе через интерфейс на сайте Управляющей компании по каналу «Обратная связь», в Личном кабинете Управляющей компании через форму заявки «Обращение» или перенаправление Банком России в финансовую организацию для рассмотрения обращения физического лица о нарушении финансовой организацией его прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

Термины, не определенные настоящим документом, толкуются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, базовыми стандартами, внутренними стандартами саморегулируемой организации в сфере финансового рынка и документами Управляющей компании, включая, но не ограничиваясь правилами электронного документооборота Управляющей компании.

2. Право Заявителей на обращение с Жалобой или Заявлением

2.1. Заявители вправе лично или через своих представителей, уполномоченных в установленном порядке, обращаться с Жалобой или Заявлением в Управляющую компанию.

2.2. Обращение с Жалобой в Управляющую компанию не лишает Заявителя права при наличии оснований обратиться в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, Банк России, к финансовому уполномоченному или в судебные органы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.3. Для целей наиболее полного, объективного и оперативного рассмотрения обращений, Заявителям рекомендуется придерживаться порядка, предусмотренного в настоящем Положении.

3. Способ подачи Жалоб и Заявлений

3.1. В целях своевременного рассмотрения и принятия мотивированных решений по обращениям прием Жалоб и Заявлений осуществляется одним из следующих способов:

- направление обращения посредством почтовой связи по адресу Управляющей компании, адресу филиала или представительства Управляющей компании, указанным в едином государственном реестре юридических лиц;
- передача обращения нарочным на бумажном носителе по адресу Управляющей компании;
- направление обращения на адрес электронной почты Управляющей компании, указанный на официальном сайте Управляющей компании и (или) в договоре с Заявителем;
- Для целей настоящего Положения адрес электронной почты Управляющей компании для приема обращений: support@ih-capital.ru.
- направление через интерфейс для подачи обращений на официальном сайте Управляющей компании, если такой способ приема обращений организован Управляющей компанией;
- Обращение через официальный сайт Управляющей компании подается путем заполнения и отправки формы «Обратная связь» с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) или наименования Заявителя, сути обращения и контактных данных для направления ответа.
- направление через Личный кабинет Управляющей компании посредством формы заявки «Обращение»;
- поступление обращения, перенаправленного Банком России через Личный кабинет

4. Требования к составлению и предъявлению Жалоб

- 4.1. Жалоба, направленная по форме Открытого обращения, должна быть адресована Генеральному директору Управляющей компании и содержать:
- фамилию, имя, отчество/ наименование Заявителя, его адрес, телефон, если Заявитель является либо являлся Клиентом Управляющей компании;
 - указание на сотрудника Управляющей компании, действия или бездействие которого обжалуется;
 - изложение существа жалобы;
 - дату обращения.
- 4.2. Полномочия представителя Заявителя удостоверяются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Ответ по существу Жалобы не дается, если в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ, не указана фамилия (наименование) Заявителя, текст обращения не поддается прочтению либо текст обращения не позволяет определить его суть.
- 4.3. Ответ по существу Жалобы не дается, если в Жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Управляющей компании, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Управляющей компании или членов его семьи.
- 4.4. Если в случаях, предусмотренных настоящим разделом, Управляющая компания принимает решение не давать ответ по существу обращения, она направляет Заявителю уведомление об этом решении в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в обращении, при наличии возможности направления такого уведомления.
- 4.5. Если в обращении содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Управляющая компания вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном настоящим Положением.
- 4.6. Если предмет Жалобы основан на предполагаемых нарушениях со стороны Управляющей компании, имеющих документальное подтверждение, в целях скорейшего объективного рассмотрения Жалобы Заявителю рекомендуется предоставить копии таких документов одновременно с подачей Жалобы.

5. Права Заявителей при рассмотрении Жалоб

- 5.1. Заявители, обратившиеся с Жалобой, имеют право:
- действовать самостоятельно или пользоваться услугами представителя, в том числе адвоката;
 - представлять дополнительные сведения и документы;
 - получить в срок, установленный настоящим Положением, официальный ответ в письменной форме о результатах рассмотрения Жалобы;
 - при несогласии с принятым по Жалобе решением обжаловать его в Саморегулируемую организацию НАУФОР и/или Банк России в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
 - отозвать Жалобу в порядке, предусмотренном настоящим Положением.
- 5.2. После подачи Жалобы Заявитель, в том числе по итогам ознакомления с предоставленными Управляющей компанией информацией и (или) документами, имеет право отозвать поданную Жалобу, направив в Управляющую компанию соответствующее заявление. При отзыве Жалобы рассмотрение Жалобы прекращается, за исключением случаев, когда рассмотрение указанных в обращении сведений необходимо в связи с возможными нарушениями законодательства Российской Федерации, базовых стандартов, внутренних стандартов саморегулируемой организации в сфере финансового рынка или внутренних документов Управляющей компании.
- 5.3. Заявитель может заявить Управляющей компании об отзыве Жалобы до даты направления Управляющей компанией ответа по Жалобе одним из следующих способов:

- 5.3.1 направить заявление об отзыве Жалобы посредством почтовой связи по адресу Управляющей компании;
- 5.3.2 передать заявление об отзыве Жалобы нарочным по адресу Управляющей компании;
- 5.3.3 направить заявление об отзыве Жалобы на адрес электронной почты Управляющей компании, указанный на официальном сайте Управляющей компании и (или) в договоре с Заявителем;
- 5.3.4 направить заявление об отзыве Жалобы через Личный кабинет Управляющей компании посредством формы заявки «Обращение».

6. Порядок рассмотрения Жалобы

- 6.1. Поступившие в Управляющую компанию Жалобы регистрируются в Реестре обращений не позднее рабочего дня, следующего за днем их поступления в Управляющую компанию, а Жалобы, поданные на бумажном носителе, также регистрируются в журнале входящих документов, после чего направляются для рассмотрения Контролеру.
- 6.2. В случае поступления обращения в форме электронного документа Управляющая компания обязана уведомить заявителя о регистрации обращения (далее - уведомление о регистрации) не позднее дня регистрации обращения в Реестре обращений.
- 6.3. Управляющая компания обязана хранить обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.
- 6.4. В отношении каждой Жалобы, поступившей в Управляющую компанию, осуществляется фиксация следующих сведений:
 - даты регистрации и входящий номер Жалобы;
 - в отношении физических лиц – фамилия, имя, отчество (при наличии) Заявителя, а в отношении юридических лиц, - наименование Заявителя, от имени которого получена Жалоба;
 - тематика Жалобы.
- 6.5. При рассмотрении Жалоб могут быть привлечены сотрудники любого подразделения Управляющей компании в рамках компетенции данного подразделения и с соблюдением принципа конфиденциальности.
- 6.6. При рассмотрении Жалоб Контролер обязан:
 - принять Жалобу, проверить наличие регистрации в Реестре обращений, в журнале входящих документов;
 - рассмотреть Жалобу по существу в срок, установленный настоящим Положением: разобраться в ее существе, в случае необходимости и наличия возможности истребовать у Заявителя дополнительные документы и сведения, объективно оценить изложенные в ней факты, проверить их достоверность;
 - незамедлительно принять меры к отмене неправомерных решений, пресечению действий (бездействия), ущемляющих права и законные интересы Заявителя (при наличии таковых);
 - принять мотивированное и основанное на законодательстве Российской Федерации, документах Саморегулируемой организации НАУФОР, внутренних документах стороны Управляющей компании с учетом положений соглашений стороны Управляющей компании решение по Жалобе и обеспечить его реальное исполнение;
 - в случае обоснованности претензий Заявителя, изложенных в Жалобе, принять меры по устранению источников либо минимизации реализации в будущем рисков профессиональной деятельности со стороны Управляющей компании, выразившихся в допущении нарушений, изложенных в Жалобе;
 - совместно с Юридическим направлением подготовить ответ, сообщить Заявителю о результатах рассмотрения Жалобы и принятом по ней решении в установленный настоящим Положением срок в письменной форме.

7. Сроки рассмотрения Жалоб

- 7.1. Жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно в сокращенные сроки, при этом ответ на Жалобу должен быть направлен Заявителю в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения в Реестре обращений, если

иные сроки не предусмотрены федеральными законами.

7.2. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Управляющая компания по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами. Управляющая компания обязана уведомить Заявителя о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, направив ему соответствующее уведомление (далее - уведомление о продлении срока).

7.3. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

7.4. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются Заявителю в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанному в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Управляющей компанией и Заявителем. В случае, если Заявитель при направлении обращения указал способ направления ответа на обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на обращение должен быть направлен способом, указанным в обращении.

7.5. В случае получения Управляющей компанией заявления об отзыве Жалобы рассмотрение Жалобы прекращается, за исключением случаев, когда рассмотрение указанных в обращении сведений необходимо в связи с возможными нарушениями Управляющей компанией законодательства Российской Федерации, базовых стандартов, внутренних стандартов саморегулируемой организации в сфере финансового рынка или внутренних документов Управляющей компании.

8. Решение по Жалобе

8.1. По итогам рассмотрения Жалобы принимается одно из следующих решений:

- о полном или частичном удовлетворении Жалобы;
- об отказе в полном или частичном удовлетворении Жалобы.

8.2. Решение по Жалобе должно быть обоснованным, включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса, и оформляется в письменном виде.

8.3. В случае выявления Управляющей компанией при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13 июля 2015 года N 223-ФЗ "О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка", Управляющая компания направляет копию ответа на обращение и копию обращения в саморегулируемую организацию в сфере финансового рынка, членом которой она является на момент направления указанных копий, для осуществления саморегулируемой организацией в сфере финансового рынка контроля в порядке, предусмотренном статьей 14 указанного Федерального закона, в день направления ответа на обращение Заявителю.

8.4. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Управляющей компанией нарушенного права заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года N 123-ФЗ "Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг", и обращение подлежит рассмотрению Управляющей компанией в порядке и сроки, которые установлены указанным Федеральным законом.

8.5. В случае отклонения Жалобы обязательно указываются мотивы отклонения.

8.6. Отказ в принятии Жалобы к рассмотрению, а также решение по ней, не удовлетворяющее Заявителя, могут быть обжалованы в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и соглашением с Клиентом:

- в Саморегулируемой организации НАУФОР;
- в Банке России;
- в судебном органе.

8.7. В случае поступления в управляющую компанию из Банка России обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10 июля 2002 года N 86-ФЗ "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)", Управляющая компания обязана рассмотреть его в соответствии с требованиями настоящего Положения, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Положением, в день их направления Заявителю.

8.8. Обращение, поступившее из Банка России через Личный кабинет Банка России, рассматривается Управляющей компанией в общем порядке и в сроки, установленные настоящим Положением: ответ Заявителю направляется в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации обращения в Реестре обращений; при продлении срока рассмотрения в связи с необходимостью запроса дополнительных документов и материалов - в пределах продленного срока, но не позднее 25 (двадцати пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения в Реестре обращений. Копия ответа Заявителю и копии уведомлений, предусмотренных настоящим Положением, направляются в Банк России через Личный кабинет Банка России в день их направления Заявителю.

9. Гарантии для Заявителей при рассмотрении Жалоб

9.1. Генеральный директор Управляющей компании, Контролер обязаны обеспечить необходимые условия для рассмотрения Жалоб, личного приема Заявителей и объективного разрешения поставленных перед ними вопросов.

9.2. Генеральный директор Управляющей компании, Контролер обязаны внимательно разбираться в существе Жалоб, истребовать у Заявителя, при наличии возможности, необходимые документы, принимать обоснованные решения и обеспечивать своевременное и правильное их исполнение.

9.3. Генеральный директор Управляющей компании, Контролер обязаны оказывать содействие Заявителям в получении запрашиваемых сведений, если запрашиваемые сведения не отнесены законодательством Российской Федерации или внутренними документами Управляющей компании к категории сведений, содержащих конфиденциальную и/или инсайдерскую информацию.

10. Рассмотрение Заявлений

10.1. Заявители вправе обращаться в Управляющую компанию с Заявлениями:

- относительно общих условий обслуживания Клиентов;
- с предложениями о повышении уровня сервиса или улучшении качества обслуживания;
- относительно порядка удержания Управляющей компанией налогов по операциям Клиентов;
- о ходе исполнения / рассмотрения поступивших ранее поручений, Жалоб и Заявлений;
- по иным вопросам, не содержащим сведений о возможном нарушении Управляющей компанией законодательства Российской Федерации или претензий относительно действия/ бездействия Управляющей компанией либо его конкретных сотрудников и/или о восстановлении нарушенных прав и законных интересов Заявителей при осуществлении Управляющей компанией профессиональной деятельности.

11. Требования к составлению и предъявлению Заявлений

11.1. Ответ по существу Заявления не дается, если в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ, не указана фамилия (наименование) Заявителя, текст обращения не поддается прочтению либо текст обращения не позволяет определить его суть.

11.2. Ответ по существу Заявления не дается, если в Заявлении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Управляющей компании, угрозы жизни, здоровью

и имуществу работника Управляющей компании или членов его семьи.

11.3. Если в обращении содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Управляющая компания вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

12. Порядок рассмотрения Заявлений

12.1. Поступившие в Управляющую компанию Заявления рассматриваются работниками профильных подразделений Управляющей компании, в компетенцию которых входит принятие решений по вопросам, затронутым в Заявлении.

12.2. В отношении каждого поступившего Заявления Управляющая компания осуществляет фиксацию следующих сведений:

- дату регистрации и входящий номер Заявления;
- в отношении физических лиц – фамилию, имя, отчество (при наличии) Заявителя, а в отношении юридических лиц, - наименование Заявителя, от имени которого получено Заявление;
- тематику Заявления.

12.3. Контролер осуществляет надзор за сроками рассмотрения Заявлений работниками, а также систематизирует и проводит анализ Заявлений на предмет выявления рисков допущения нарушений действующего законодательства Российской Федерации, стандартов Саморегулируемой организации НАУФОР и внутренних документов Управляющей компании.

12.4. Поступившие в Управляющую компанию Заявления подлежат регистрации в Реестре обращений не позднее рабочего дня, следующего за днем их поступления в Управляющую компанию, а Заявления, поданные на бумажном носителе, также регистрируются в журнале входящих документов.

12.5. При рассмотрении Заявлений работник, получивший Заявление, обязан:

- принять Заявление, проверить наличие регистрации Заявления в Реестре обращений и журнале входящих документов, для Заявлений на бумажном носителе;
- рассмотреть Заявление по существу в установленный настоящим Положением срок (включая инициацию создания оперативных рабочих групп, состоящих из работников профильных подразделений Управляющей компании, компетентных принять решение по вопросам, изложенным в Заявлении);
- составить мотивированный и основанный на законодательстве Российской Федерации и внутренних документах Управляющей компании ответ на Заявление и обеспечить его предоставление/ направление Заявителю;

12.6. При необходимости к составлению ответа на Заявление работник привлекает Контролера либо работника Юридического направления Управляющей компании.

13. Сроки рассмотрения Заявления и направления ответов

13.1 Ответы на Заявления направляются Заявителю способом, предусмотренным настоящим Положением, условиями договора с Заявителем либо способом, указанным Заявителем в обращении.

13.2 В случае если для рассмотрения Заявления не требуется дополнительного изучения и истребования дополнительной информации, ответ на Заявление может быть направлен в сокращенный срок:

- при получении Заявления до 12:00 по московскому времени текущего рабочего дня - не позднее 18:00 по московскому времени того же рабочего дня;
- при получении Заявления после 12:00 рабочего дня - до 12:00 следующего рабочего дня.

13.3 По остальным Заявлениям ответ должен быть направлен Заявителю в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации Заявления в Реестре обращений, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами.

13.4 В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Заявления срок его рассмотрения может быть продлен

по решению единоличного исполнительного органа, заместителя единоличного исполнительного органа или уполномоченного ими лица, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, с направлением Заявителю уведомления о продлении срока и обоснования такого продления.

14 Уведомление Заявителей

14.1 В случае поступления Заявления или Жалобы в форме электронного документа Управляющая компания информирует Заявителя о регистрации обращения не позднее дня регистрации обращения в Реестре обращений путем направления Заявителю номера и даты зарегистрированного в Управляющей компании Заявления или Жалобы посредством электронной почты (на зарегистрированную в Управляющей компании электронную почту Заявителя) и (или) через Личный кабинет.

14.2 Для целей настоящего Положения уведомления и ответы Заявителю направляются одним из следующих способов: по адресу электронной почты, указанному в обращении, договоре с Заявителем или зарегистрированному в Личном кабинете; по почтовому адресу, указанному в обращении или договоре с Заявителем; через Личный кабинет Управляющей компании, если обращение поступило через Личный кабинет или такой способ предусмотрен договором с Заявителем; иным способом, указанным Заявителем в обращении, если такой способ доступен Управляющей компании и соответствует законодательству Российской Федерации. В случае поступления обращения из Банка России копии ответа на обращение и уведомлений направляются в Банк России через Личный кабинет Банка России в день их направления Заявителю.

14.3 Если обращение подано на адрес электронной почты support@ih-capital.ru или через форму «Обратная связь» на официальном сайте Управляющей компании, уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока рассмотрения и ответ на обращение направляются на адрес электронной почты, указанный Заявителем, либо через соответствующий электронный канал, если он позволяет направить ответ Заявителю.

15 Контроль соблюдения требований, предусмотренных настоящим Положением

15.1 Систематический контроль соблюдения требований, предусмотренных настоящим Положением, осуществляет Контролер.

15.2 Контролер с установленной внутренними документами периодичностью отчитывается перед Генеральным директором Управляющей компании о состоянии работы с Жалобами и Заявлениями.

15.3 В случае изменения действующего законодательства Российской Федерации, документов Саморегулируемой организации «НАУФОР» и внутренних документов Управляющей компании настоящее Положение действует в части, не противоречащей вновь принятым нормативным документам.

15.4 Управляющая компания обязана хранить обращения, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных настоящим Положением, в течение трех лет со дня регистрации таких обращений.