

## НАИБОЛЕЕ ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

### СОДЕРЖАНИЕ:

1. [Рынок акций](#)
2. [Валютный рынок](#)
3. [Срочный рынок](#)
4. [Технические сервисы и биржевая информация](#)
5. [Департамент клиентской поддержки](#)

### РЫНОК АКЦИЙ

<b>Останавливаются ли торги акциями при существенном отклонении цены?</b>	При существенном отклонении цен торги акциями проводятся в режиме дискретного аукциона.
<b>Как проводится дискретный аукцион на рынке акций?</b>	Описание процедуры проведения дискретных аукционов вы можете найти <a href="#">здесь</a> .
<b>Какие существуют ограничения на параметры выставяемых заявок в разных режимах торгов?</b>	Параметры ограничений представлены по <a href="#">этой ссылке</a> .
<b>Какие существуют ограничения на постановку заявок в Аукционе открытия и Аукционе закрытия?</b>	С технологиями аукционов открытия и закрытия вы можете ознакомиться <a href="#">здесь</a> и <a href="#">здесь</a> .

### ВАЛЮТНЫЙ РЫНОК

<b>Можно ли подключиться к биржевому терминалу через интернет?</b>	Да, такая возможность есть ( <a href="#">подробнее</a> ). Необходимо обратиться на <a href="mailto:help@moex.com">help@moex.com</a> или по телефону техподдержки +7(495) 363-32-32.
<b>Что делать с активными заявками при обрыве связи?</b>	Решить эту проблему можно несколькими способами: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Через маклеров валютного рынка. В системах Reuters или Bloomberg (код MICX) – используя Требования к оформлению сообщений при подаче заявок. Инструкции: <a href="#">для Reuters</a> и <a href="#">для Bloomberg</a>.</li></ul>

- 
- По телефону +7(495) 363-32-32, доб. 7200 – с использованием кодового слова.
  - Установить полномочия Cancel on Disconnect (по умолчанию не присваиваются).

Cancel on Disconnect – это автоматическое снятие активных заявок. Чтобы этот функционал заработал, измените полномочия по идентификатору(-ам) в ЗАЯВЛЕНИИ об идентификаторах на валютном рынке и рынке драгоценных металлов. Для этого перейдите [по ссылке](#) в раздел «Формы документов и заявлений», пункт 7.

Заполните Приложение №1, пункт 4, включите автоматическое снятие активных заявок в случае неработоспособности рабочего места. Сейчас время достижения порога транзакционной неактивности составляет 20 секунд (за исключением аукциона RFS). Проверить полномочия можно по почте [help@moex.com](mailto:help@moex.com), указав идентификаторы, по которым необходимо получить информацию.

---

#### Где узнать риск-параметры валютного рынка?

- На сайте НКЦ.  
Величина центрального курса: [ссылка](#).  
Значение риск-параметров: [ссылка](#).
- В терминале MOEX Trade Currency.  
Значения риск-параметров и величина центрального курса отображаются в таблице «Активы». Чтобы открыть таблицу, выберите последовательно следующие команды в главном меню: «Запрос» > «Риск-параметры» > «Активы». На основе данных значений определяются верхние и нижние границы рисков: центральный курс ± ставка риска.

---

#### Как рассчитывается единый лимит?

Единый лимит – рублевая оценка текущей стоимости обеспечения, требований и обязательств (по датам исполнения). Более подробная информация доступна [здесь](#).

Пример:

Обеспечение	Позиция (TOD)
RUB 20 000 000	RUB -120 000 000

---

	USD +2 000 000
--	----------------

Центральный курс: 80 рублей.  
Нижняя граница рисков: 68 рублей.  
Верхняя граница рисков: 92 рубля.  
Единый лимит =  
 $2\,000\,000 * 68 + (20\,000\,000 - 120\,000\,000)$   
 $= 36\,000\,000 > = 0$  (позиция обеспечена).

**Что происходит при достижении ценовых планок?**

Подробный ответ дан по [этой ссылке](#).

**В случае перехода на работу вне офиса есть вероятность, что служба безопасности банка не разрешит совершать сделки через VPN-подключение к рабочему месту и терминалу. Возможно ли в этом случае отправлять голосовые заявки по телефону?**

Такой возможности нет. Выставлять заявки можно, обратившись к маклерам валютного рынка через системы Reuters или Bloomberg (код MICX), используя Требования к оформлению сообщений при подаче заявок посредством данных систем.  
Инструкции: [для Reuters](#) и [для Bloomberg](#).

## СРОЧНЫЙ РЫНОК

**Что делать, если нужно закрыть крупную позицию?**

Вы можете обратиться в индивидуальном порядке к провайдерам ликвидности, список которых указан [по ссылке](#).

**Как узнать планируемые изменения риск-параметров срочного рынка?**

Московская биржа и НКЦ раскрывают все планируемые изменения заранее.  
Посмотреть информацию можно [здесь](#).

**Каков временной регламент?**

Регламентные процедуры, выставление маржинальных требований и другую информацию срочного рынка вы можете найти [здесь](#).

**Какова процедура изменения риск-параметров срочного рынка?**

С процедурами изменения риск-параметров можно ознакомиться на [этой странице](#).

**Что делать в случае некорректного поведения кривой волатильности?**

Если вы заметили, что поведение кривой волатильности на опционах не соответствует текущей рыночной

---

ситуации, просьба сообщить об этом на почту [help@moex.com](mailto:help@moex.com) или позвонить по телефону +7(495) 363-32-32.

---

## ТЕХНИЧЕСКИЕ СЕРВИСЫ И БИРЖЕВАЯ ИНФОРМАЦИЯ

---

**Как можно подключиться к бирже через интернет?**

Можно подключиться следующими способами:

- Через биржевой терминал.

Для фондового, валютного и денежного рынков используются терминалы семейства MOEX с поддержкой криптографического ключа. Для срочного рынка используется терминал MOEX Spectra Terminal с поддержкой VPN.

- Собственным программным обеспечением (например, сервер QUIK).

Для фондового, валютного и денежного рынков используется шлюзовое подключение (решение Hosted ASTS Bridge) с поддержкой криптографии, для срочного – Plaza II с подключением через VPN.

Для организации интернет-подключений для существующих идентификаторов необходимо предоставить заявление на изменение идентификатора ([подробнее](#)), в котором указать сертификат ключа с областью действия соответствующего рынка. При возникновении вопросов по оформлению документов необходимо обратиться на [help@moex.com](mailto:help@moex.com) или по телефону +7(495) 363-32-32, доб. 5656.

Более подробная информация о способах доступа к бирже через интернет – по [этой ссылке](#).

---

**Можно ли организовать визит в ЦОД Dataspace для проведения работ с оборудованием в зоне колокации или разместить там новое оборудование?**

Да, визиты в ЦОД для размещения оборудования и проведения работ в зоне колокации возможны при предварительном согласовании с биржей. Контакт для оперативного согласования: [colo@moex.com](mailto:colo@moex.com).

---

---

**Есть ли альтернативные способы смотреть котировки в реальном времени, если системы банка недоступны?**

Да, можно загрузить информационный терминал MOEX Trade Info ([о терминале](#)) и установить на любой компьютер, подключенный к интернету. По умолчанию данные доступны с задержкой 15 минут. Для получения данных в реальном времени рекомендуем [оформить подписку](#).

---

## ДЕПАРТАМЕНТ КЛИЕНТСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

---

**Не можем дозвониться до сотрудника биржи. Что делать?**

Вы можете оставить сообщение оператору контакт-центра. Оператор передаст его и ваши контактные данные сотруднику по электронной почте.

---

**Будет ли организована возможность приезда сотрудников на территорию биржи для осуществления торговых операций?**

Нет, такой сервис предоставляться не будет. Мы настоятельно рекомендуем иметь резервный канал выставления заявок. Подробная информация о резервировании доступна [по ссылке](#).

---

**Как я смогу связаться с клиентским менеджером в случае перехода биржи на удаленную работу?**

Вы можете написать вашему клиентскому менеджеру напрямую, если знаете его адрес электронной почты. Рекомендуем ставить в копию общий адрес всех клиентских менеджеров биржи [ClientServices@moex.com](mailto:ClientServices@moex.com).

Вы также можете позвонить на добавочный номер вашего клиентского менеджера, но чтобы гарантированно связаться с сотрудником биржи, мы советуем это сделать через оператора колл-центра, позвонив по телефону +7(495) 363-3232.

Узнать, кто является вашим персональным менеджером, можно [здесь](#).

---

**Можно ли вам направить скан заявления, а не подписанный оригинал. Возьмете ли вы его в работу?**

К сожалению, мы не сможем обработать скан документа. Вы можете прислать нам документы в электронном виде с ЭЦП через ЛКУ или на следующие адреса электронной почты:

---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="mailto:edodoc@moex.com">edodoc@moex.com</a> – для документов КУС;</li> <li>▪ <a href="mailto:finreport@moex.com">finreport@moex.com</a> – для финансовой отчетности;</li> <li>▪ <a href="mailto:lku@moex.com">lku@moex.com</a> – для заявлений на подключение к ЛКУ;</li> <li>▪ <a href="mailto:oibd@moex.com">oibd@moex.com</a> – для заявлений на подключение к Web-клирингу;</li> <li>▪ <a href="mailto:info-nkcbank@moex.com">info-nkcbank@moex.com</a> – для заявлений НКЦ.</li> </ul> <p>Также для заказа ряда технических сервисов и услуг колокации, в том числе услуг связи МБЗИ, настоятельно рекомендуем использовать сервис УФС.</p>
<b>Есть ли резервный канал для получения отчетности по итогам торгов и клиринга?</b>	Все отчеты по итогам торгов и клиринга дублируются в ЛКУ. Клиринговые отчеты вы также можете получить из Web-клиринга.
<b>Как добавить сотрудников компании к системе СОИ?</b>	Добавить сотрудников вашей организации к системе СОИ можно через анкету юридического лица, направив ее на биржу через ЛКУ или с ЭЦП на адрес <a href="mailto:regcard@moex.com">regcard@moex.com</a> .
<b>Можно ли направить вам файл на регистрацию клиентов без ЭЦП?</b>	К сожалению, это невозможно. Файл должен быть подписан ЭЦП и направлен либо через ЛКУ, либо напрямую на адрес <a href="mailto:eclients@moex.com">eclients@moex.com</a> .
<b>Как зарегистрироваться на сайте Мосбиржи?</b>	Для этого пройдите на <a href="#">этой странице</a> все шаги регистрации.
<b>Как подключиться к Личному Кабинету Участника (ЛКУ)?</b>	Инструкцию по подключению к ЛКУ вы можете найти на <a href="#">этой странице</a> .
<b>Какие документы необходимо предоставить для подключения к участию в системе ЭДО?</b>	Перечень необходимых документов размещен <a href="#">здесь</a> .
<b>Какие пользовательские идентификаторы у нас зарегистрированы?</b>	Перечень идентификаторов представлен в Личном кабинете участника в разделе «Идентификаторы».
<b>Можно ли один сертификат прописать нескольким идентификаторам для подключения терминалом MOEX Trade через интернет?</b>	Да, можно.

---

**Какие терминалы имеют возможность подключения к бирже через Интернет?**

Биржевые терминалы линейки MOEX Trade. Для организации интернет-подключений для существующих идентификаторов необходимо предоставить заявление на изменение идентификатора ([подробнее](#)), в котором должен быть указан сертификат ключа с областью действия соответствующего рынка.

---

**Что делать, если не получается подписать сертификатом ключа проверки электронной подписи (СКПЭП) документы, необходимые для обновления сведений, для отправки по адресу [EDODOC@moex.com](mailto:EDODOC@moex.com)?**

Надлежащим образом заверенные документы можно передать на бумажном носителе по следующему адресу: Москва, Большой Кисловский переулок, 13.

---

**Что делать, если участник клиринга, не являющийся некредитной финансовой организацией, не может подписать в ЛКУ СКПЭП финансовую отчетность?**

Отчетность можно направить в электронном виде на адрес [OISOI@moex.com](mailto:OISOI@moex.com) или на электронный адрес вашего персонального менеджера.

---

**Что делать, если нет возможности подписать СКПЭП Анкету юридического лица, направляемую в целях обновления сведений?**

Вы можете представить на бумажном носителе Письмо об отсутствии изменений/ Письмо об изменении сведений по форме Приложений 5-6 к Порядку предоставления информации и отчетности клиентами НКЦ, подписанное уполномоченным лицом, по следующему адресу: Москва, Большой Кисловский переулок, 13.

---

**Что делать, если нет возможности подписать СКПЭП Анкету в целях выявления иностранных налогоплательщиков (Анкета FATCA/CRS)?**

Анкету FATCA/CRS можно представить на бумажном носителе по следующему адресу: Москва, Большой Кисловский переулок, 13. Анкета FATCA/CRS должна быть прошита, сшив должен быть заверен подписью уполномоченного лица и печатью организации (при наличии).

---