

# Стейкхолдеры Альфа-Банка



# Таблица 1. Описание интересов стейкхолдеров с позиции требований компании

Стейкхолдеры	Основные интересы/цели	Требования к стейкхолдеру
1. Общее собрание акционеров (высший орган управления Альфа-Банка)	- Получение прибыли	<p>- Действовать в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «Об акционерных обществах», настоящим Уставом и Положением об общем собрании акционеров</p> <p>Например: при необходимости</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- внесение изменений в устав Банка</li> <li>- реорганизация банка</li> <li>- определение количественного состава Совета директоров, избрание его членов или прекращение их деятельности.</li> </ul> <p>Более подробно в «Положении об общем собрании акционеров» или в «Уставе Банка» Глава 18.</p>
2. Потребители (Клиенты).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Сохранение информации о капиталовложениях и других операциях в банке</li> <li>- доступность банковских операций, возможность их совершения в любой точке мира</li> <li>- низкая комиссионная/процентная плата</li> <li>- прозрачность в обслуживании</li> </ul>	<p>Для заемщика:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Гражданство РФ</li> <li>- возраст не менее 21 года</li> <li>- регистрация в регионе присутствия Альфа-Банка</li> <li>- обязательное наличие стационарного телефона</li> <li>- постоянный доход не ниже 10 000</li> <li>- трудовой стаж не менее 6 месяцев</li> </ul> <p>Для клиента:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- возраст 14+</li> </ul>
3. Сотрудники	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Удобный график работы</li> <li>- Достойная заработная плата</li> <li>- Социальные услуги</li> <li>- Своевременные отпуска</li> <li>- Достойные условия работы</li> <li>- Дружелюбный коллектив</li> </ul>	<p>Требования к своим сотрудникам четко прописаны в кодексе Альфа-Банка. Здесь некоторые из них:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осознание Сотрудниками Банка персональной ответственности перед Клиентами, деловыми партнерами и акционерами Банка</li> <li>- прилагает все усилия для минимизации любых рисков для Клиента, делового партнера.</li> <li>- внимательно рассматривать и своевременно реагировать на замечания, жалобы и претензии в адрес Банка.</li> <li>- не разглашает информацию об операциях, о счетах и вкладах Клиентов и деловых партнеров, представителей органов государственной и муниципальной власти . Работник Банка обязан заботиться о сохранности материальных и нематериальных ценностей Банка, Дочерних и зависимых структур.</li> </ul>
4. Общество в целом	- Создание компанией общественно полезных	- Привлечение банком людей, вкладывать средства в различные соц. Проекты.

# Стейкхолдеры.

5. Инвесторы	<ul style="list-style-type: none"><li>- Наличие четкого бизнес-плана у компании</li><li>- Эффективное вложение денежных ресурсов</li><li>- получить максимум информации о Банке</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Надежность вложений</li><li>- Долгосрочные вложения</li></ul>
6. Партнеры	<ul style="list-style-type: none"><li>- Взаимная выгода</li><li>- Надежная система безопасности</li><li>- Уверенность в партнере</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Взаимная выгода</li><li>- Надежность</li><li>- Отсутствие коррупционных предложений</li></ul>
7. Совет директоров	<ul style="list-style-type: none"><li>- Сохранение ведущих позиций в рейтингах</li><li>- Увеличение капитала</li><li>- Привлечение новых клиентов через выработку грамотного курса.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- определение приоритетных направлений деятельности Банка</li><li>- утверждение стратегий развития банка</li><li>- обеспечение реализации и защиты прав акционеров</li><li>- определение денежной оценки имущества</li><li>- размещение Банком облигаций или иных эмиссионных бумаг</li><li>- созыв годового и внеочередного Собрания Акционеров.</li></ul> <p>Более подробно «Устав Банка» Глава 19. «Положение о совете директоров»</p>
8. Конкуренты	<ul style="list-style-type: none"><li>- Удержать своих клиентов</li><li>- Внедрение в свою компанию таких технологий, которые позволят привлечь новых клиентов</li><li>- Увеличение капитала, т.е. Развитие банка несмотря на других конкурентов</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Честность и взаимное уважение в отношениях</li><li>- В случае разногласий – переговоры и поиск компромисса.</li></ul>

# Владельцы акций Альфа-Банка



М. М.  
Фридман  
(36,47%)



Г.Б.Хан (23,27%)



А.В.Кузьмичев

Альфа-Групп  
(более 75%  
акций)



# Владельцы акций Альфа-Банка



П.О. Авен  
(13,76%)

→ Президент Альфа-Банка

→ "Наше дело - зарабатывать деньги для акционеров и клиентов в рамках закона. Других обязанностей у нас нет. Мы платим налоги и больше ничего не должны никому, кроме Бога и совести"

Остальные акции принадлежат : Алексу Кнастеру(4.3%) и Андрею Косогову (4.08%).

# Банки- партнеры



Уральский банк  
реконструкций  
и развития



Бинбанк



МДМ банк



Промсвязьбан  
к



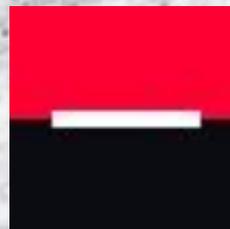
Московский  
кредитный  
банк



Балтийский  
банк



Газпромбанк



Росбанк



Россельхозбан  
к

# Банк и общество

## Благотворительные программы Альфа-Банка в области здравоохранения и экологии

- Альфа-Банк является партнером благотворительной программы спасения тяжелобольных детей «Линия жизни». Альфа-Банк — член Всемирного фонда дикой природы и регулярно участвует в природоохранных мероприятиях.

## Поддержка искусства и культуры

- Одно из приоритетных направлений культурно-просветительской деятельности Альфа-Банка — поддержка национального искусства. На протяжении всей своей истории банк участвует в крупных проектах, направленных на развитие российской культуры, сохранение художественных ценностей и исторических памятников.
- При поддержке Альфа-Банка в регионах России ежегодно проходят выставки и концерты лучших театров и музыкальных коллективов страны.
- Альфа-Банк также принимает участие в организации выставок произведений национального искусства в музеях Европы и США. При поддержке Альфа-Банка Россию посетили многие всемирно известные зарубежные музыканты — Элтон Джон, Стинг, Тина Тернер, Эрик Клэптон, Робби Уильямс, Уитни Хьюстон, Пол Маккартни.

## Альфа-Банк для молодежи

- Альфа-Банк содействует программам, ориентированным на помощь талантливой молодежи. Банк финансирует программу «Альфа-Шанс», которая была учреждена в 1995 году. В рамках этой программы выпускники школ из различных регионов России получают стипендии для учебы в лучших вузах страны. Альфа-Банк продолжает реализацию программы стажировок молодых американских специалистов в России Alfa Fellowship.

## Наша социальная политика состоит не только из громких проектов

- Альфа-Банк стремится к тому, чтобы его социальная и благотворительная деятельность способствовала постоянному и гармоничному развитию общества. Банк и в дальнейшем намерен делать все возможное, чтобы положение в российском обществе становилось более стабильным, а люди — более уверенными и счастливыми.
- Альфа-Банк одним из первых российских банков выпустил социальный отчет.

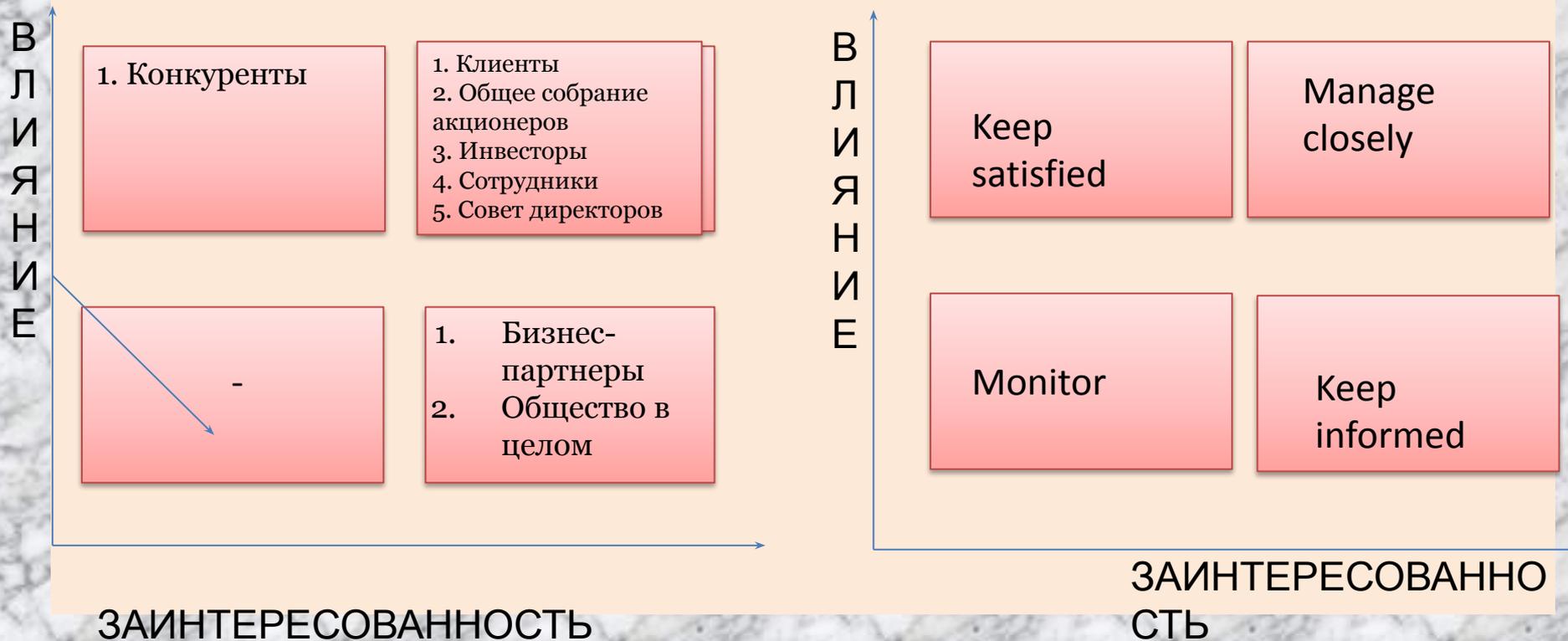
# Таблица 2. Матрица заинтересованных сторон и уровней КСО (Carroll)

*Насколько Альфа-банк заинтересован в данном стейкхолдере?*

Заинтересованные стороны	Уровни КСО			
	Экономическая	Правовая	Этическая	Филантропическая
Общее собрание акционеров	++	++	++	++
Потребители ( Клиенты)	++	++	++	++
Сотрудники	++	++	++	++
Общество в целом	++	++	++	+
Инвесторы	++	++	++	++
Бизнес-партнеры	++	++	++	++
Совет директоров	++	0	++	++
Конкуренты	--	+	+	+

# Матрица стратегических ориентиров

- *Влияние стейкхолдера на фирму*
- *Заинтересованность фирмы в стейкхолдере*



# Разделы плана управления стейкхолдерами

Состав стейкхолдеров	Стратегия «как есть»	«Стратегия «как должно быть»	Действия	Документы	Результат
Совет директоров	Manage closely	Manage closely	<p>Приоритетными задачами является:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определение стратегии развития банка и направлений его деятельности,</li> <li>- обеспечение реализации и защиты прав акционеров,</li> <li>- рассмотрение и утверждение бизнес планов,</li> <li>- осуществление контроля над деятельностью Правления Банка.</li> </ul>	Положение о совете директоров АО «АЛЬФА-БАНК»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Чистая прибыль выросла в 5 раз</li> <li>- Рост клиентской базы на 9,6%</li> <li>- Положительная динамика качества кредитного портфеля</li> <li>- Рост капитала на 6,9%</li> </ul>
Общее собрание акционеров	Manage closely	Manage closely	<p>Решает следующие вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Внесение изменений и дополнений в Устав Банка</li> <li>2) Реорганизация банка</li> <li>3) Определение количественного состава Совета Банка</li> <li>4) Утверждение аудиторской организации Банка</li> </ol>	Положение о собрании акционеров АО «АЛЬФА-БАНК»	<p>В 2015 году банк показал высокие темпы прироста по всем направлениям. Было открыто 18 новых отделений по обслуживанию физических лиц. В первой половине 2016 года:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Чистая прибыль выросла в 5 раз</li> <li>- Рост клиентской базы</li> <li>- Положительная динамика качества кредитного портфеля</li> <li>- Рост капитала на 6,9%</li> </ul>

# 4.Разделы плана управления стейкхолдерами

Состав стейкхолдеров	Стратегия «как есть»	Стратегия «как должно быть»	Действия	Документы	Результат
Инвесторы	Manage closely	Manage closely	Информация не представлена на сайте		
Бизнес-партнеры	Keep informed	Keep informed	-Минимизация любых рисков для партнеров - принципы добросовестности, честности - своевременная реакция на замечания со стороны партнера	Кодекс корпоративной этики Альфа-Банка Глава 5.	9 банков партнеров
сотрудники	Manage closely	Manage closely	-Работник Банка активно участвует в предотвращении любых противоправных действий - Работник Банка принимает активное участие в противодействии легализации (отмыванию) доходов	Кодекс корпоративной этики Альфа-Банка (глава 12)	- Чистая прибыль выросла в 5 раз - Рост клиентской базы - Положительная динамика качества кредитного портфеля - Рост капитала на 6,9%
Клиент	Manage closely	Manage closely	-Сохранность денежных средств -Банк гарантирует тайну об операциях, о счетах и вкладах своих клиентов	Устав акционерного общества «Альфа-Банк». Глава 15.	Количество клиентов выросло на 2,5% и составило более 14 млн.

# 4. Разделы плана управления стейкхолдерами

Стейкхолдер	Стратегия «Как есть»	Стратегия «Как должно быть»	Действия	Документы	Результат
Общество в целом	Keep satisfied“	Keep satisfied	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Поддержка искусства и культуры</li> <li>- Альфа-Банк для молодежи</li> <li>-</li> <li>Благотворительные программы АБ а области здравоохранения и экологии</li> </ul>	Устав акционерного общества «Альфа-Банк»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Известность бренда</li> <li>- Хорошее впечатление в обществе</li> <li>- Рост числа клиентов</li> </ul>
Конкуренты	Keep satisfied	Keep satisfied	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Честность и взаимное уважение в отношениях</li> <li>- В случае разногласий – переговоры и поиск компромисса.</li> </ul>	Кодекс корпоративной этики Альфа-Банка Статья 6.	<p>Преимущества Альфа-Банка:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Известность бренда</li> <li>--максимально возможный объем банковских услуг</li> <li>- одна из лучших систем ИТ</li> <li>- мотивация сотрудников</li> <li>-Объем предоставляемых средств</li> </ul>

# Таблица 5. Механизмы взаимодействия с заинтересованными сторонами

Стейкхолдер	Формы взаимодействия	Инструмент взаимодействия
1. Сотрудники	Регулярное информирование	Пресс-релизы, отчеты, разделы корпоративного сайта, информативные письма, социальные отчеты и тд
	Обмен мнениями	Конференции, собеседования, консультации, круглые столы, общественные слушания
	Выявление мнений и интересов заинтересованных сторон	Опросы, анкетирование, фокус-группы, интернет-сайты и другие интерактивные сервисы
	Экспертные обсуждения	Консультативные и экспертные комитеты, рабочие группы
2. Потребители	Регулярное информирование	Пресс-релизы, отчеты, разделы корпоративного сайта, информативные письма, социальные отчеты и тд
	Выявление мнений и интересов заинтересованных сторон	Опросы, анкетирование, фокус-группы, интернет-сайты и другие интерактивные сервисы
3. Общество в целом	Регулярное информирование	Пресс-релизы, отчеты, разделы корпоративного сайта, информативные письма, социальные отчеты и тд
	Выявление мнений и интересов заинтересованных сторон	Опросы, анкетирование, фокус-группы, интернет-сайты и другие интерактивные сервисы
4. Бизнес-партнеры	Регулярное информирование	Пресс-релизы, отчеты, разделы корпоративного сайта, информативные письма, социальные отчеты и тд
	Обмен мнениями	Конференции, собеседования, консультации, круглые столы, общественные слушания
	Участие в мероприятиях, проводимых стейкхолдером	Доклады, участие в дискуссиях
	Совместная деятельность	Программы, проекты, акции, мероприятия, выборка общих позиций по существенным вопросам

# Таблица 5. Механизмы взаимодействия с заинтересованными сторонами

Стейкхолдер	Формы взаимодействия	Инструмент взаимодействия
5. Инвесторы	Регулярное информирование	Пресс-релизы, отчеты, разделы корпоративного сайта, информативные письма, социальные отчеты и тд
	Обмен мнениями	Конференции, собеседования, консультации, круглые столы, общественные слушания
	Участие в мероприятиях, проводимых стейкхолдером	Доклады, участие в дискуссиях
	Совместная деятельность	Программы, проекты, акции, мероприятия, выборка общих позиций по существенным вопросам
6. Общее собрание акционеров	Регулярное информирование	Пресс-релизы, отчеты, разделы корпоративного сайта, информативные письма, социальные отчеты и тд
	Экспертные обсуждения	Консультативные и экспертные комитеты, рабочие группы
	Обмен мнениями	Конференции, собеседования, консультации, круглые столы, общественные слушания
7. Конкуренты	Обмен мнениями	Конференции, собеседования, консультации, круглые столы, общественные слушания
8. Совет директоров	Регулярное информирование	Пресс-релизы, отчеты, разделы корпоративного сайта, информативные письма, социальные отчеты и тд
	Обмен мнениями	Конференции, собеседования, консультации, круглые столы, общественные слушания
	Экспертные обсуждения	Консультативные и экспертные комитеты, рабочие группы

# Ресурсы

- Официальный сайт «Альфа-Банк»  
<https://alfabank.ru/>
- Кодекс корпоративной этики «Альфа-Банк»
- Устав АО «Альфа-Банк»
- Положение о Совете директоров АО «Альфа-Банк»
- Положение об Общем собрании акционеров АО «Альфа-Банк»
- <https://alfabank.ru/adler/press/conference/conference1/conf-qna/?who=4>
- [http://www.infox.ru/business/money/2015/07/01/mobile\\_banking.phtml](http://www.infox.ru/business/money/2015/07/01/mobile_banking.phtml)
- [https://alfabank.ru/about/corporate\\_governance/orgstructure/](https://alfabank.ru/about/corporate_governance/orgstructure/)