

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"> - внесение изменений в устав Банка - реорганизация банка - определение количественного состава Совета директоров, избрание его членов или прекращение их деятельности. <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"> - Сохранение информации о капиталовложениях и других операциях в банке - доступность банковских операций, возможность их совершения в любой точке мира - низкая комиссионная/процентная плата - прозрачность в обслуживании 	<p>Для заемщика:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Гражданство РФ - возраст не менее 21 года - регистрация в регионе присутствия Альфа-Банка - обязательное наличие стационарного телефона - постоянный доход не ниже 10 000 - трудовой стаж не менее 6 месяцев <p>Для клиента:</p> <ul style="list-style-type: none"> - возраст 14+
3. Сотрудники	<ul style="list-style-type: none"> - Удобный график работы - Достойная заработная плата - Социальные услуги - Своевременные отпуска - Достойные условия работы - Дружелюбный коллектив 	<p>Требования к своим сотрудникам четко прописаны в кодексе Альфа-Банка. Здесь некоторые из них:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осознание Сотрудниками Банка персональной ответственности перед Клиентами, деловыми партнерами и акционерами Банка - прилагает все усилия для минимизации любых рисков для Клиента, делового партнера. - внимательно рассматривать и своевременно реагировать на замечания, жалобы и претензии в адрес Банка. - 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.
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">- Наличие четкого бизнес-плана у компании- Эффективное вложение денежных ресурсов- получить максимум информации о Банке	<ul style="list-style-type: none">- Надежность вложений- Долгосрочные вложения
6. Партнеры	<ul style="list-style-type: none">- Взаимная выгода- Надежная система безопасности- Уверенность в партнере	<ul style="list-style-type: none">- Взаимная выгода- Надежность- Отсутствие коррупционных предложений
7. Совет директоров	<ul style="list-style-type: none">- Сохранение ведущих позиций в рейтингах- Увеличение капитала- Привлечение новых клиентов через выработку грамотного курса.	<ul style="list-style-type: none">- определение приоритетных направлений деятельности Банка- утверждение стратегий развития банка- обеспечение реализации и защиты прав акционеров- определение денежной оценки имущества- размещение Банком облигаций или иных эмиссионных бумаг- созыв годового и внеочередного Собрания Акционеров. <p>Более подробно «Устав Банка» Глава 19. «Положение о совете директоров»</p>
8. Конкуренты	<ul style="list-style-type: none">- Удержать своих клиентов- Внедрение в свою компанию таких технологий, которые позволят привлечь новых клиентов- Увеличение капитала, т.е. Развитие банка несмотря на других конкурентов	<ul style="list-style-type: none">- Честность и взаимное уважение в отношениях- В случае разногласий – переговоры и поиск компромисса.

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.

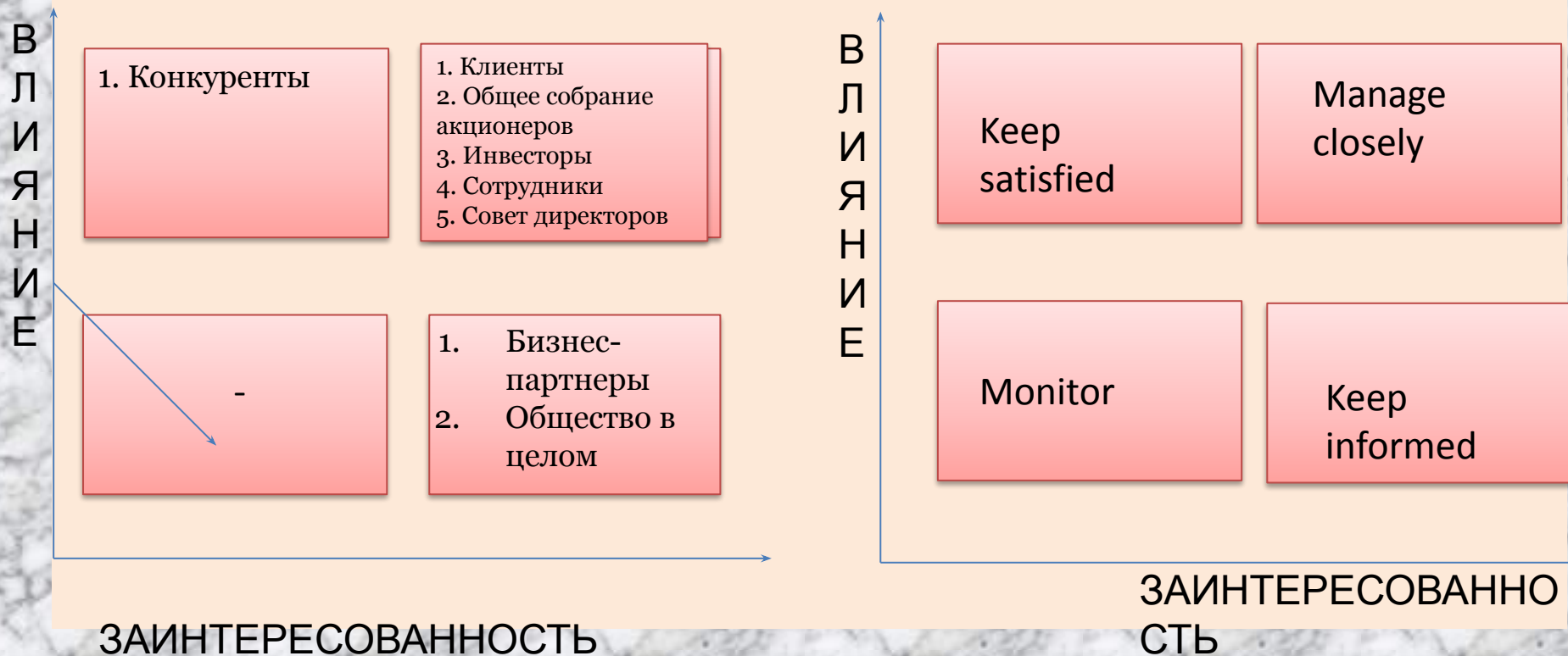
Таблица 2. Матрица заинтересованных сторон и уровней КСО (Carroll)

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"> - определение стратегии развития банка и направлений его деятельности, - обеспечение реализации и защиты прав акционеров, - рассмотрение и утверждение бизнес планов, - осуществление контроля над деятельностью Правления Банка. 	Положение о совете директоров АО «АЛЬФА-БАНК»	<ul style="list-style-type: none"> - Чистая прибыль выросла в 5 раз - Рост клиентской базы на 9,6% - Положительная динамика качества кредитного портфеля - Рост капитала на 6,9%
Общее собрание акционеров	Manage closely	Manage closely	<p>Решает следующие вопросы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Внесение изменений и дополнений в Устав Банка 2) Реорганизация банка 3) Определение количественного состава Совета Банка 4) Утверждение аудиторской организации Банка 	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"> - Чистая прибыль выросла в 5 раз - Рост клиентской базы - Положительная динамика качества кредитного портфеля - Рост капитала на 6,9%

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 Ал ьфа-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	- Поддержка искусства и культуры - Альфа-Банк для молодежи - Благотворительные программы АБ в области здравоохранения и экологии	Устав акционерного общества «Альфа-Банк»	- Известность бренда - Хорошее впечатление в обществе - Рост числа клиентов
Конкуренты	Keep satisfied	Keep satisfied	- Честность и взаимное уважение в отношениях - В случае разногласий – переговоры и поиск компромисса.	Кодекс корпоративной этики Альфа-Банка Статья 6.	Преимущества Альфа-Банка: - Известность бренда --максимально возможный объем банковских услуг - одна из лучших систем ИТ - мотивация сотрудников -Объем предоставляемых средств

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
- https://alfabank.ru/about/corporate_governance/orgstructure/