

Годовой отчёт

2024



Лучшие люди создают лучший банк



Владимир Верхошинский
Главный управляющий директор
Альфа-Банка

2024 год стал для Альфа-Банка успешным, несмотря на вызовы российской экономики. Мы росли быстрее рынка, задавая тренды и внедряя инновации

Количество клиентов банка за год выросло на 25%, сейчас это более 37 млн частных лиц и почти 2 млн компаний. А доля рынка за последние 5 лет удвоилась.

Наше конкурентное преимущество — инвестиции в искусственный интеллект. Инженеры Альфа-Банка разработали собственную платформу генеративного ИИ — AlfaGen. Она позволяет подключать к банковским процессам любые языковые модели и оперативно интегрировать нейросети в контур банка.

На основе AlfaGen мы собрали ИИ-ассистентов, которые ускорили разработку на 30%. Для малого бизнеса мы создали сервис Нейроофис на основе ИИ, где у предпринимателей есть целая команда нейропомощников.

Мировые эксперты признают нас технологическими лидерами. Мы умеем оперативно реагировать на изменения и запросы рынка, сохраняя внутреннюю стабильность. Сейчас мы не только наращиваем свой масштаб, но и укрепляем технологическое преимущество российских финансовых технологий на международной арене.

Масштаб — это не только про активы, клиентскую базу и долю рынка. Это и про масштаб людей. Поэтому Альфа-Банк — лучший работодатель, сохраняем высокие позиции в рейтингах Forbes, РБК и HH.ru. Мы верим в талантливую молодёжь, поэтому активно работаем в сфере образования. Выдаём студентам гранты и стипендии, внедряем цифровые решения в учебный процесс, открываем бесплатные магистратуры и кафедры.

За всеми достижениями банка стоит команда профессионалов, где каждый использует инновации для создания эффективных финансовых решений. Лучшие люди создают лучший банк в стране.

Альфа-Банк — технологический лидер, признанный в России и в мире

Самый технологичный банк



Гонконгская ассоциация частных инвестиций



Zhongguancun Venture Capital Association



Ведущее деловое издание Азии
The Economic Observer

Самый надёжный банк



Китайский рейтинг кредитоспособности банков



Российский рейтинг кредитоспособности банков

Лучший банк для бизнеса



Ежегодный рейтинг в области цифрового клиентского опыта

Лидер клиентского сервиса

CX Awards Russia

Национальная премия в области клиентского опыта



Национальная премия в области финансовых услуг

Лучший работодатель России



Лидер в цифровых каналах

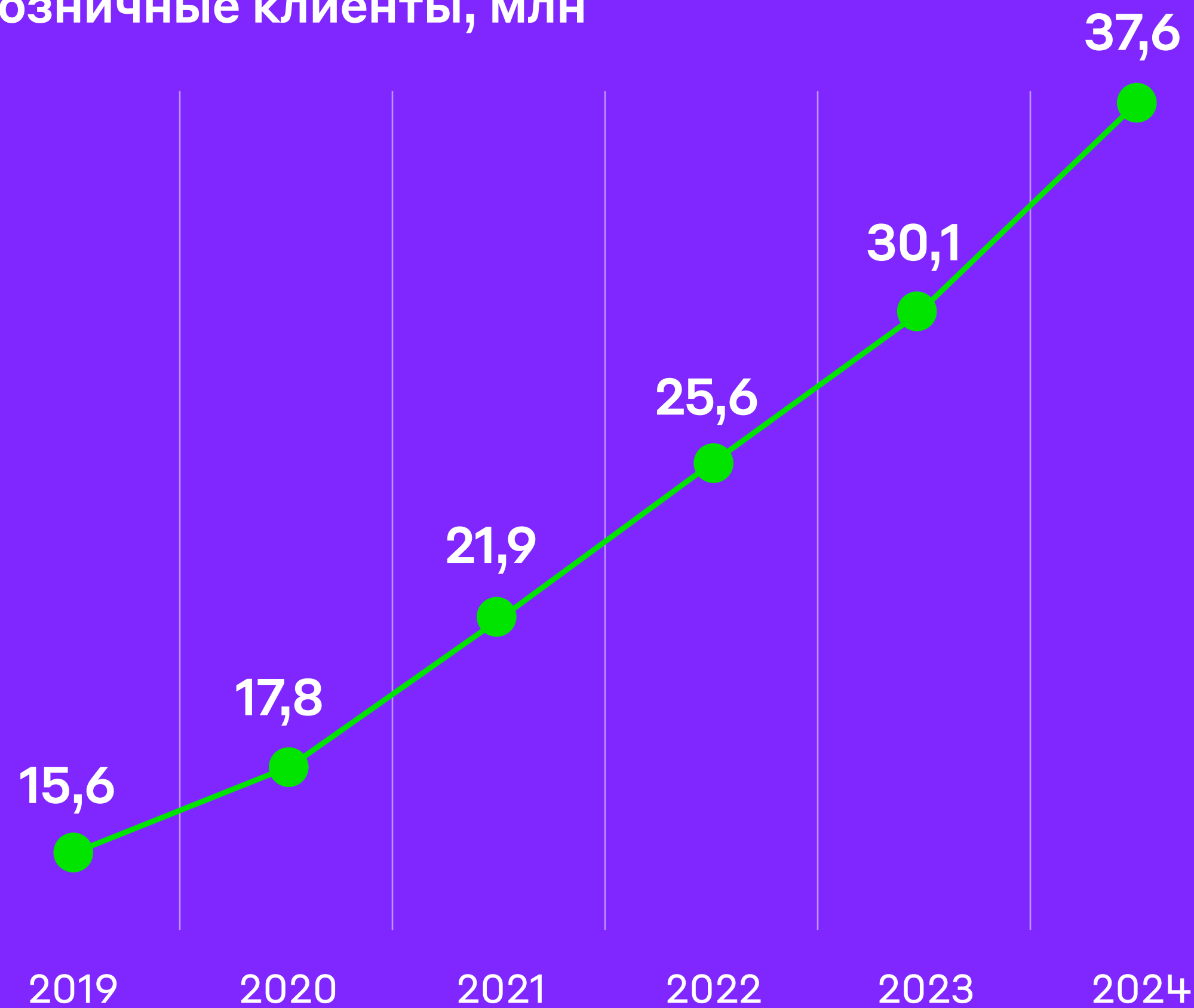


Ежегодный рейтинг в области цифрового клиентского опыта



Более чем в 2 раза увеличили число розничных клиентов за 5 лет

Розничные клиенты, млн

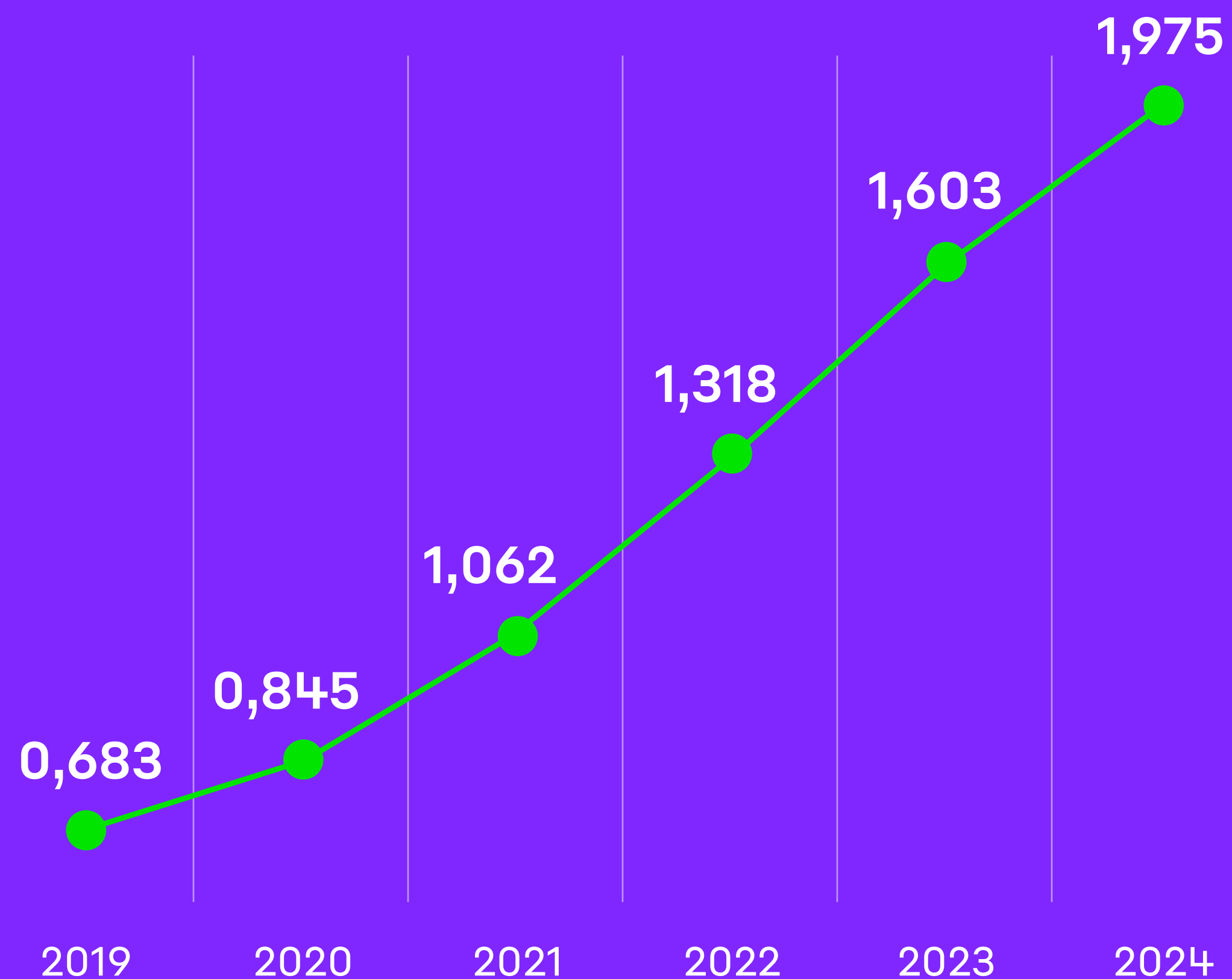


+25%

розничных
клиентов за год

В 3 раза увеличили число корпоративных клиентов за 5 лет

Корпоративные клиенты, млн



+23%

корпоративных клиентов за год



Сделали ставку на искусственный интеллект

Сервис Нейроофис

Разработали команду нейропомощников для предпринимателей.

Чат-боты на базе ИИ

Создали модели, которые по скриншотам определяют тематику обращения и самостоятельно формируют ответы.

DeepSeek в бизнесе

Первыми среди российских компаний использовали ИИ-модель DeepSeek для оптимизации бизнес-процессов.

более

1 **млн**

запросов, решённых
через ИИ-сервисы

65%

пользователей
приложения для бизнеса
работали с ИИ-сервисами

Альянс в области ИИ

Присоединились к альянсу, чтобы развивать ИИ-технологии с ведущими финтех-компаниями страны.

Центр продвинутой аналитики

Разработали систему персональных кредитных предложений с учётом прогноза дохода клиента. Так увеличили объём выданных кредитов на 88 млрд ₽.

Модернизировали цифровые сервисы

Мобильные приложения банка для физлиц и Альфа-Бизнес заняли первое место в рейтингах Markswebb.

Запустили сервис Альфа-Босс. Он стал первым на рынке сервисом для топ-менеджеров среднего и крупного бизнеса.

90%

клиентов используют
цифровые каналы банка



99%

юрлиц
пользуются Alfa ID



Количество интеграций по Alfa API за 2024 год выросло в 2 раза.

Успешно реализовали пилот Банка России, запустив Персонального финансового помощника.

Ключевые результаты бизнес- направлений



Розничный бизнес



Запустили проект «Свой в Альфе»

Свой в Альфе

Проект «Свой в Альфе» стал первым в мире банковским каналом, построенным по стандартам сетевого маркетинга. Партнёры проекта привлекли 11% от всех NTB в 2024 году.

Проект признан лучшим в номинации «Старт года: за расширение сферы применения MLM-модели» премии от MultiLevel Network 2024.



1 МЛН

привлечённых
клиентов

Топ-3

по каналам
привлечения
в банке



Совместно с партнёром учредили НПФ Альфа



Запустили оформление договоров по программе долгосрочных сбережений. Программа стала новым накопительным инструментом с государственной поддержкой.

148 млн ₽

привлекли с момента запуска к концу года

11 000

клиентов
присоединились
после запуска НПФ

21,56%

годовых составила
доходность клиентов
в 2024 году

Усилили розничный бизнес

4,6 трлн ₹

объём портфеля пассивов (+48,2%)

2,8 трлн ₹

объём кредитного портфеля физлиц (+31%)

7,4%

доля рынка по вкладам физлиц

37,6 млн ₹

розничных клиентов

5%

доля рынка по ипотечным кредитам

7,3%

доля рынка розничного кредитования

Расширили сеть до 969 офисов, из них 780 Phygital офисов.

Увеличили сеть банкоматов до 27 910.

Запустили первые в мире сверхтонкие платёжные стикеры толщиной меньше миллиметра.

Усилили сервисами семейный и детский банкинг: запустили подписку Альфа-Смарт и детскую копилку.

Добавили сервис «Подели» в мобильное приложение и Альфа-Онлайн.

Запустили карты с лазерной гравировкой. Первыми в стране применили технологию нанесения лазерной гравировки на банковские карты.



Топ-3

на розничном рынке кредитования и привлечения

Премиальные сервисы



Закрепили статус лучшего банка для состоятельных клиентов

A Клуб

Представили лимитированную коллекцию сейфов с брендом BORK, открыли лаунджи в The Rink Fitness в Сколково и Flava в Сочи.

Запустили ресейл-платформу A-Клуб. Pro, здесь можно продать и купить предметы роскоши, готовый бизнес или найти деловых партнёров.

Впервые пригласили клиентов A-Клуба с детьми на регулярные public talks «Разговоры в кругу своих».

Получили награды Frank RG за лучший сервис private banking и за самый яркий маркетинг.

Пригласили клиентов на финальные матчи престижного теннисного тура Roland Garros.

51%

рост портфеля накоплений A-Клуба

22%

рост клиентской базы A-Клуба

Alfa Only

Открыли Alfa Only Lounge в Шереметьево — лучший в мире бизнес-зал.

Выпустили уникальную для премиум-сегмента светлую металлическую карту Alfa Only.

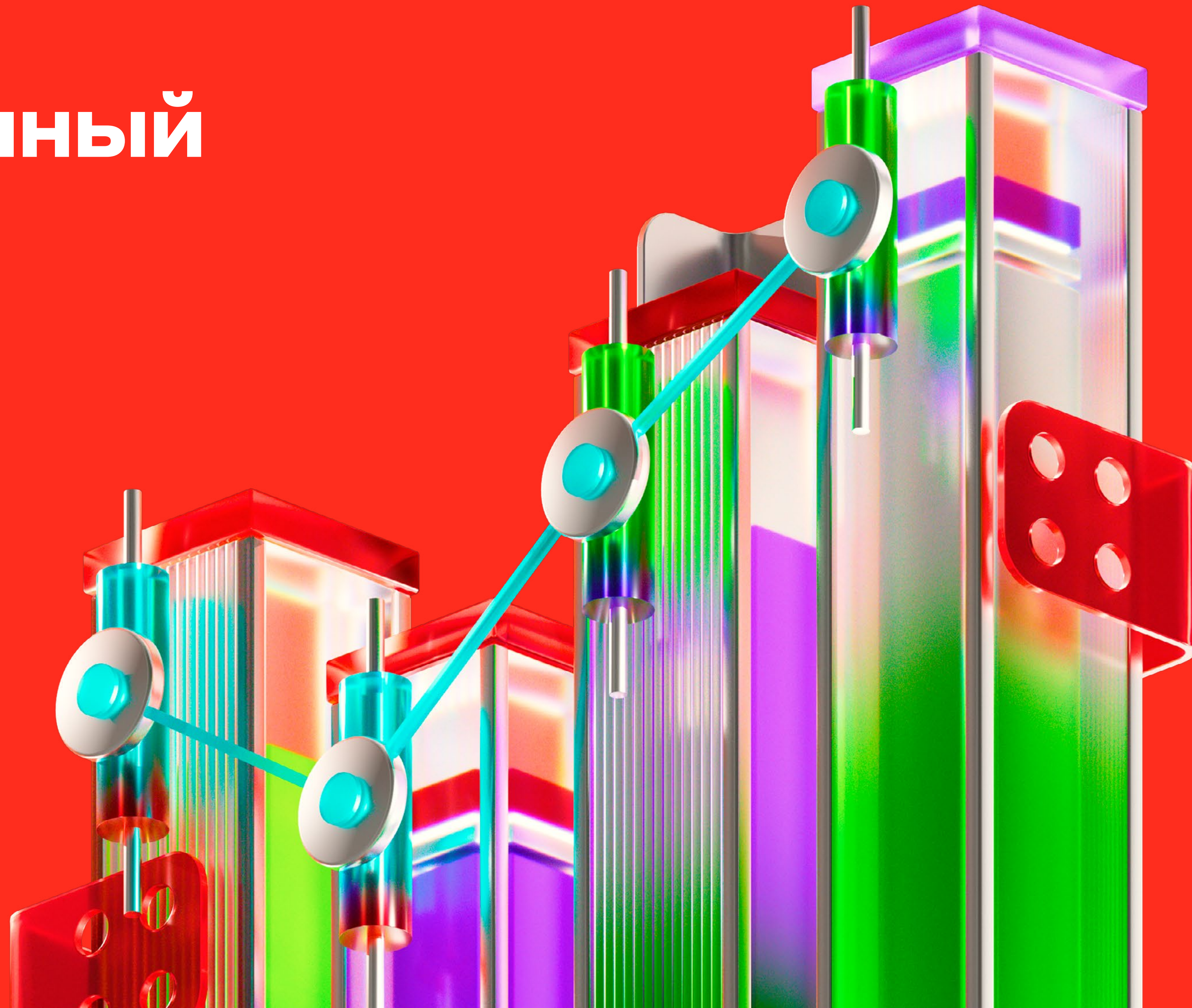
42%

рост портфеля накоплений Alfa Only

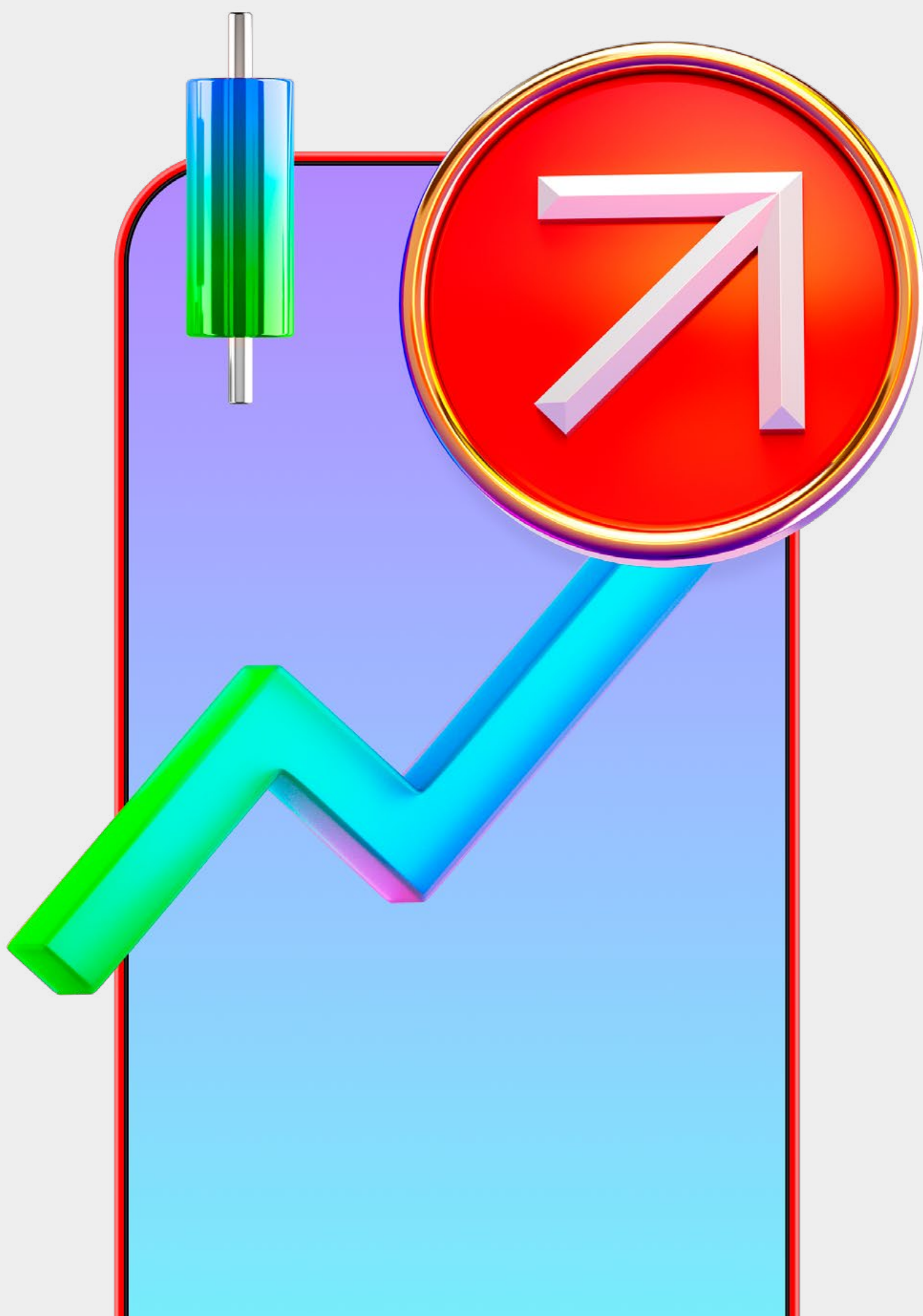
31%

рост клиентской базы Alfa Only

Розничный инвестиционный бизнес



Получили статус лучшего сервиса для розничных инвесторов



№1

Альфа-Инвестиции:
лучшее брокерское
приложение в рейтинге
Markswobb

1,8 ^{трлн ₹}

портфель средств
под управлением

Запустили Альфа-Рейтинг — сервис для инвесторов на основе Big Data. Он ищет и оценивает лучшие акции.

Создали Автоследование — сервис, где можно повторять сделки самых опытных инвесторов.

Малый и микробизнес



Пятый год подряд стали лучшим банком для предпринимателей

92%

проникновения сервисов в клиентскую базу (+40% клиентов)

24%

НОВЫХ клиентов

27%

рост пассивов за счёт привлечённых средств

Разработали цифровые сервисы для предпринимателей, которые помогают им в решении повседневных задач.

Подключили сервисы, которые проверяют контрагентов и снижают риски для бизнеса,

помогают готовить документы и отправлять их в налоговую онлайн.

Построили систему цифровых онбордингов для новых клиентов.



Сделали ставку на развитие сообщества

Фонд немалого бизнеса

Раздали сотни миллионов рублей победителям фонда со всей страны.

150 000

заявок с начала работы фонда

Альфа-Конфа

Третий год подряд провели самое масштабное бизнес-событие страны в 60 городах.

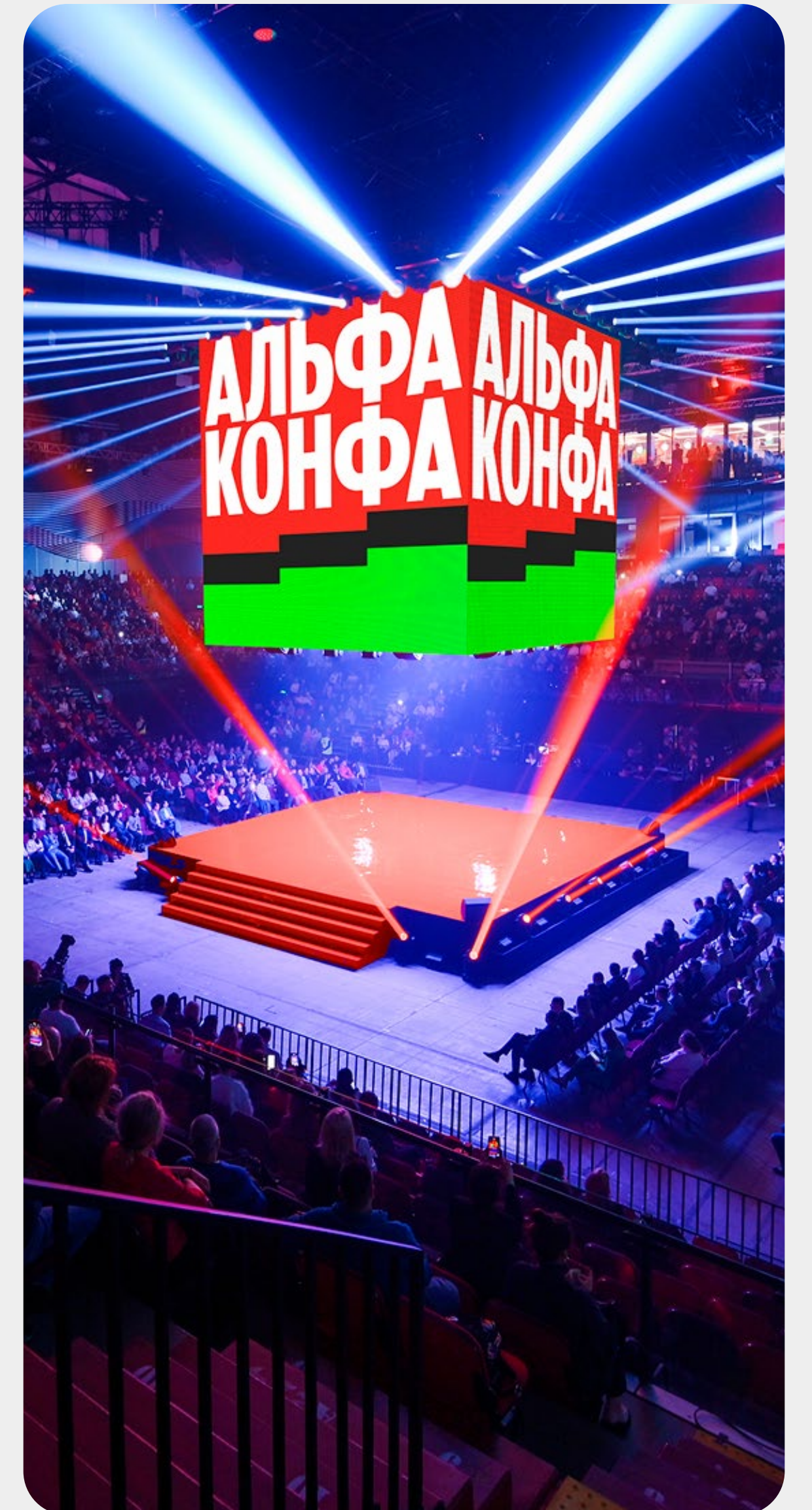
60 000 50+

гостей

мероприятий

400 000

подписчиков в тг-канале для предпринимателей Немалый бизнес



Средний бизнес



Создали лучшие сервисы и увеличили долю рынка

Сервисы

Запустили Альфа-Босс — лучший сервис для топ-менеджеров.

Запустили Авто-Оффер — за год через сервис оформляли каждый третий кредитный лимит.

Результаты

Стали лидерами на рынке факторинга по привлечению клиентов: 898 клиентов за год — 20% рынка.

Портфель зарплатных проектов превысил 15% рынка. Преодолели отметку в 50 млрд ₹ привлечённых пассивов от компаний ЖКХ.

16%

рост числа
НОВЫХ КЛИЕНТОВ

37

 млрд ₹

по портфелю
факторинга
(+39%)



0,86

 трлн ₹

кредитный
портфель
(+27%)

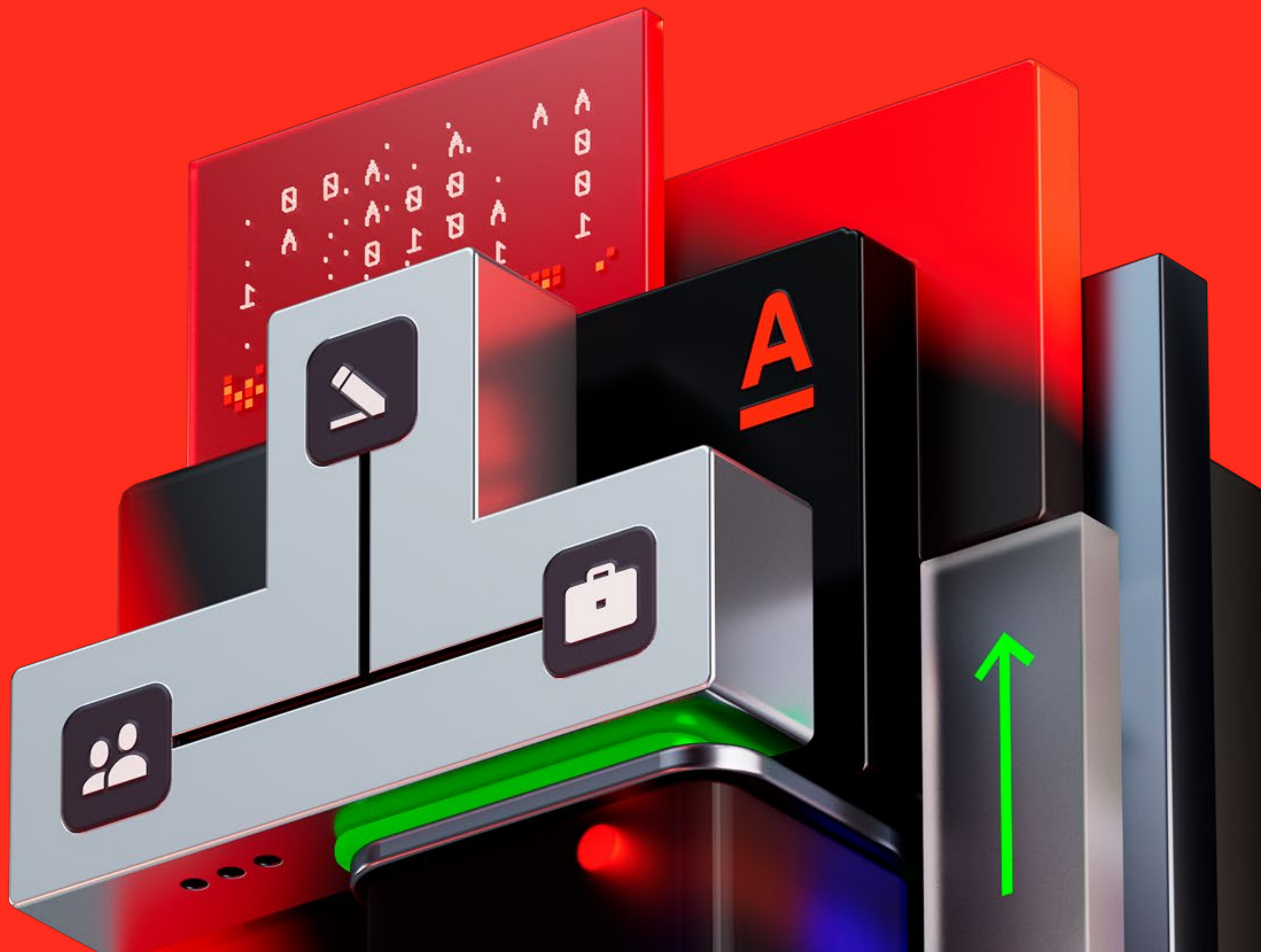
1,5

 трлн ₹

пассивы
(+29%)



Корпоративный инвестиционный бизнес



Увеличили долю рынка и стали лидером по объёму размещений

4,7 трлн ₹
кредитный
портфель (+51%)

20%

увеличили долю рынка
по портфелю факторинга

Первые на российском фондовом рынке по объёму размещений IPO/SPO.

Топ-3 на рынке долгового капитала.

Первое место среди 20 крупнейших факторов по приросту портфеля: +62% (+225 млрд ₹).

Лучший цифровой банк для корпораций по версии The Global Fintech Awards 2024.

2 трлн ₹
пассивы
(+30%)



Альфа-Лизинг вошёл в топ-5 лучших лизинговых компаний России

451 млрд **₽**

объём портфеля
лизинговых сделок

21%

рост числа
контрактов за год

Сделали фокус на легковых автомобилях как на самых быстрорастущих сегментах рынка.

Усилили присутствие в регионах: предоставляли в лизинг вагоны, автотранспорт и спецтехнику.

Развили цифровые каналы.

Разработали новые продукты и услуги.

AA-(RU)

кредитный рейтинг АКРА
с позитивным прогнозом



ESG



**Лучшие
люди**



Создали лучшие условия для лучших людей

- Вложились в HR-Tech.
- Внедрили цифровые сервисы для сотрудников в приложении Alfa People: Моя команда, Alfa Energy, Alfa Food.
- Создали эффективные инструменты признания: ачивки, премии Alfa Award и Лучшие люди.
- Позаботились о благополучии людей: ДМС, фитнес, коворкинг, паркшеринг, поддержка в непредвиденных ситуациях, корпоративный психолог, льготы и прочие бенефиты.
- Безопасность сотрудников на работе — наш приоритет. Подробнее об охране труда в приложении к отчёту ESG-Databook.

1000+

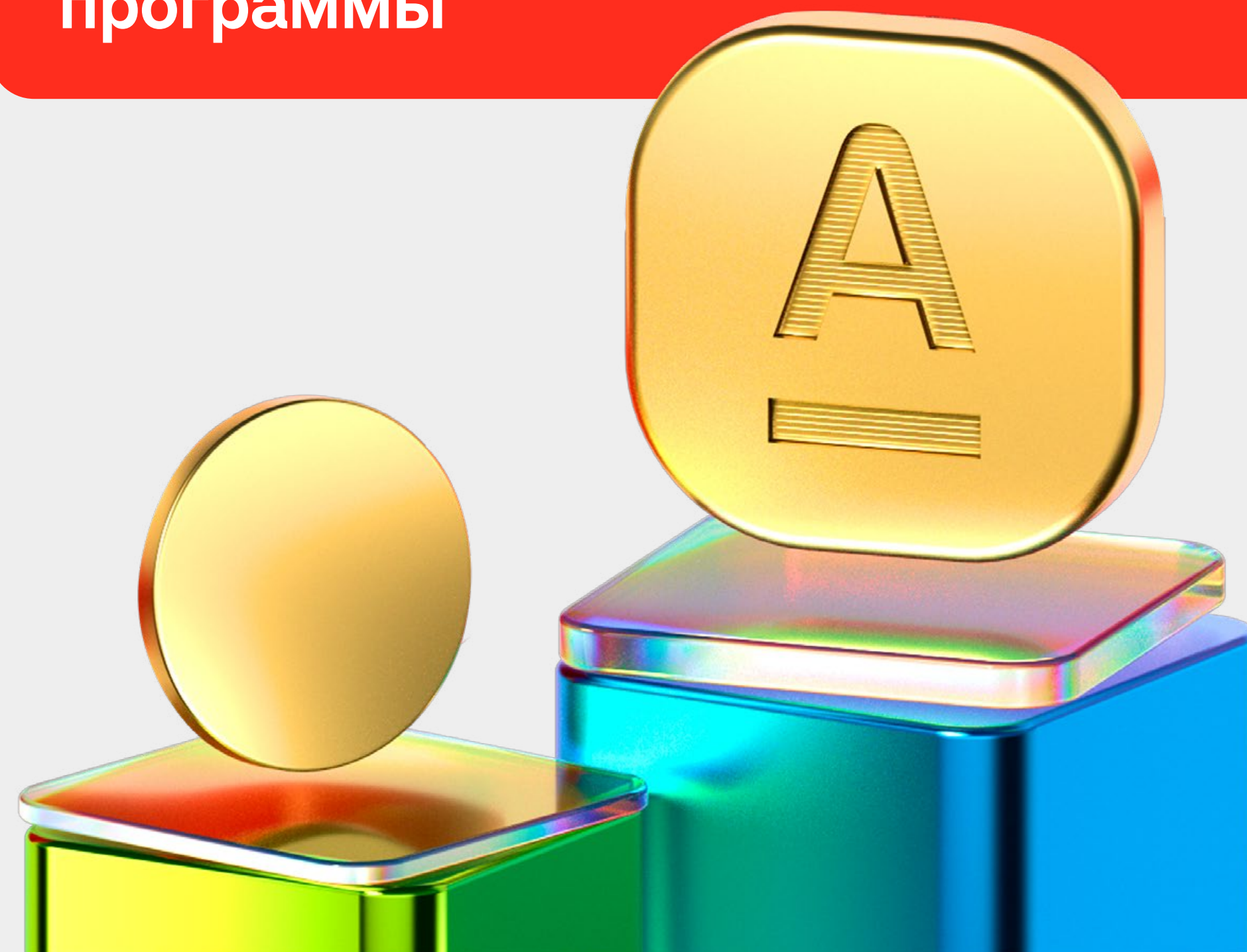
курсов Альфа-Академии.
Мы совершенствуем процессы обучения и запускаем новые программы

93%

уровень удовлетворённости сотрудников работой в банке

50+

сообществ банка



Вложились в развитие образования по всей стране

10,3 ^{млн ₹}

на гранты
и стипендии
студентам за 2024

300+

вузов-партнёров
Альфа-Банка

100+

коворкингов
в вузах по всей
стране

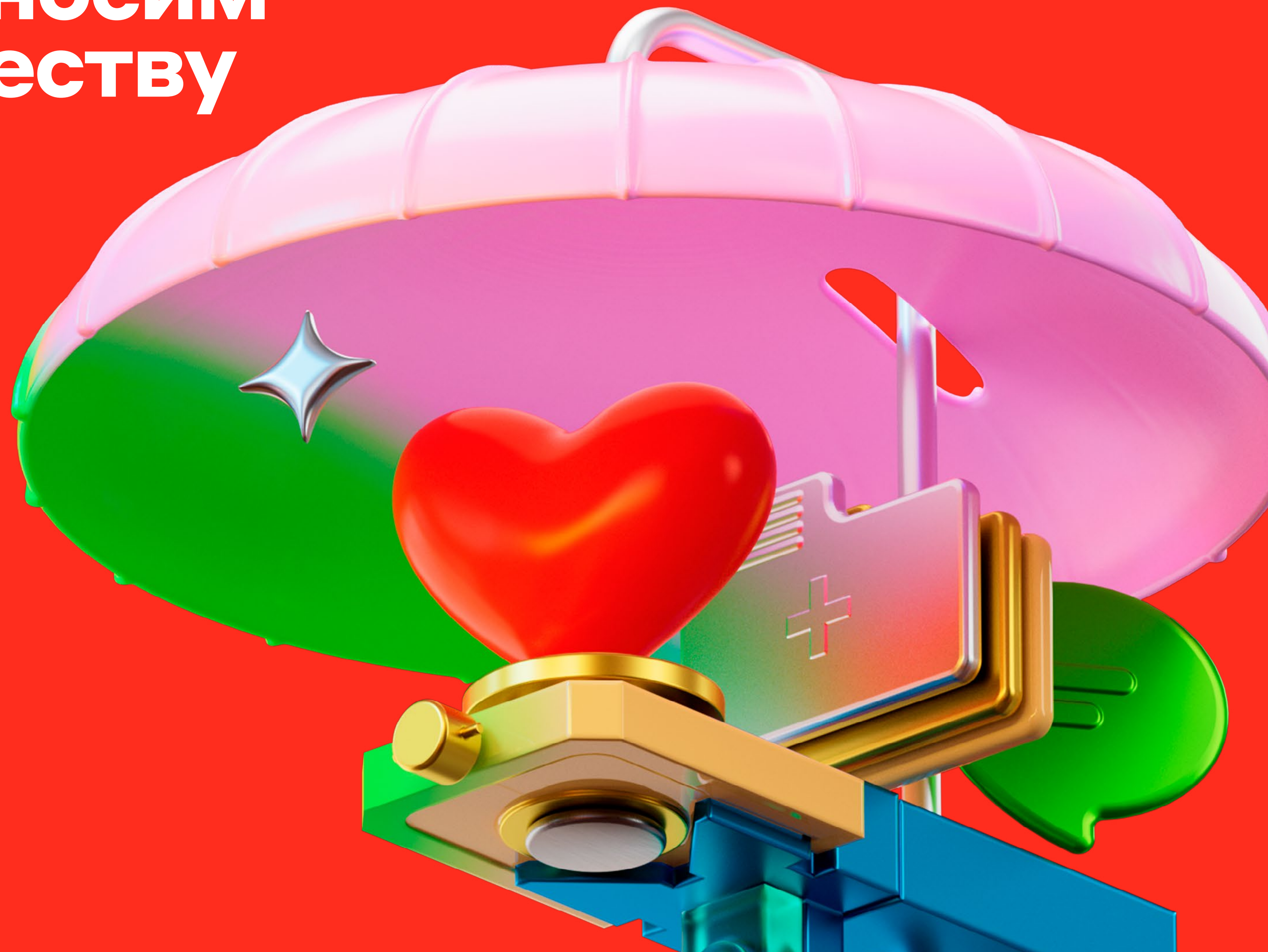
3 ^{млн}

студентов
уже с нами

1. Запустили образовательные программы в ведущих вузах страны, в том числе и по HR-Tech.
2. Совместно с ВШЭ запустили технологичные кафедры в региональных вузах Вложились в инфраструктуру вузов.
3. Предложили студентам бесплатное обучение с выплатой ежемесячной стипендии.
4. Оплатили стажировки лучшим студентам.
5. Провели кейс-чемпионаты, хакатоны, образовательные лагеря и фестивали для молодёжи.



**Как мы приносим
пользу обществу**



Социальная ответственность — стратегическое направление банка

5,5

млрд ₹

потратили
на социальные
проекты и благо-
творительность

Реализовали образовательные программы, культурные и спортивные проекты.

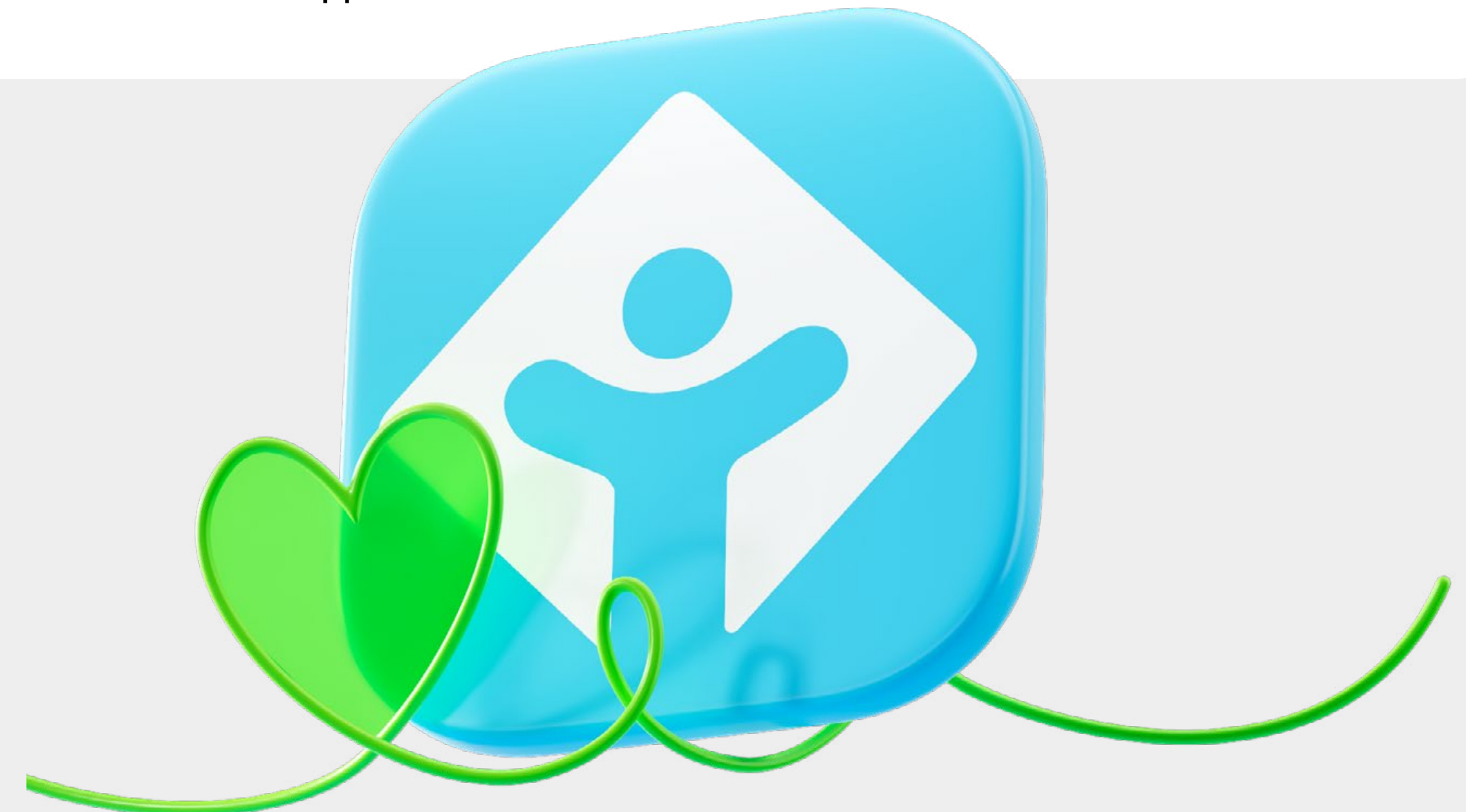
Поддержали систему здравоохранения, тяжелобольных детей и пострадавших от стихийных бедствий.

Линия Жизни

Альфа-Банк — стратегический партнёр фонда. В 2024 году традиционно провели благотворительные забеги и концерты, продолжали создавать и улучшать клиентские сервисы для сбора средств в помощь тяжелобольным детям.

Альфа-Эндо

В масштабах страны помогали детям с сахарным диабетом. Жертвовали средства на генетические обследования и социальную помощь, сотрудничали с Национальным центром эндокринологии Минздрава РФ.



Поддержали культурные и спортивные проекты

400 ^{млн ₹}

отправили на поддержку спортивных команд, лиг, федераций в регионах

250+

pet-friendly офисов открыли в 86 городах

5 ^{млн}

человек посетили культурные мероприятия при нашей поддержке



Альфа-Друг

Продолжили развивать федеральную горячую линию помощи животным.

Альфа-Банк — постоянный партнёр литературной премии Большая книга, МАММ, фонда Хиблы Герзмава и крупнейших театров.

Запустили проект развития финансовой грамотности

Научили школьников планировать бюджет

Интегрировались в фестиваль финансовой грамотности и предпринимательской культуры.

Наградили самых грамотных в финансах

Стали генеральным партнёром Конкурса инноваций в образовании, совместно с АРФГ наградили победителя денежным призом.

Выступили как эксперты на мероприятиях

Приняли участие в марафоне ПроФиТ и региональных мероприятиях, организованных Банком России, Министерством Финансов и другими ведомствами.

6000

пенсионеров
приняли участие в наших программах
по финансовой грамотности

40000

учащихся
школ, вузов и ссузов обучили
партнёры и сотрудники банка



Экологическая ответственность



Снизили экологическую нагрузку

Подарили вещам
вторую жизнь

1,6 ТОНН
одежды

мы собрали в 2024 году
вместе с БФ «Второе
дыхание»

Рационально потребляли
воду и электроэнергию

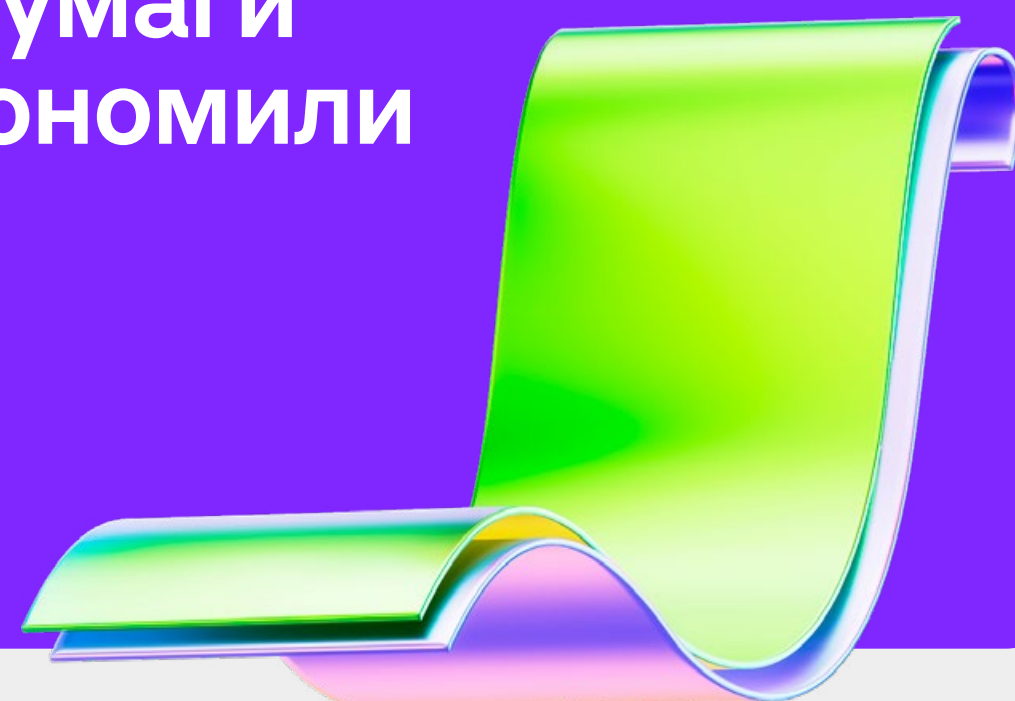
Использовали светодиодные и энергосберегающие источники освещения, смесители с датчиками подачи воды, устройства для водосбережения.

Сократили
использование бумаги

Придерживались безбумажного документооборота: сэкономили время клиентов и сохраняем природные ресурсы.

128 000

пачек бумаги
мы сэкономим



87%

доля электронного
подписания
документов
в банке



Снизили экологическую нагрузку

1 млрд **₽**

выделили
на помощь
пострадавшим
от паводков
в Оренбургской
области

3,8 тонн
бумаги

отправилось
на переработку
из офисов
Москвы

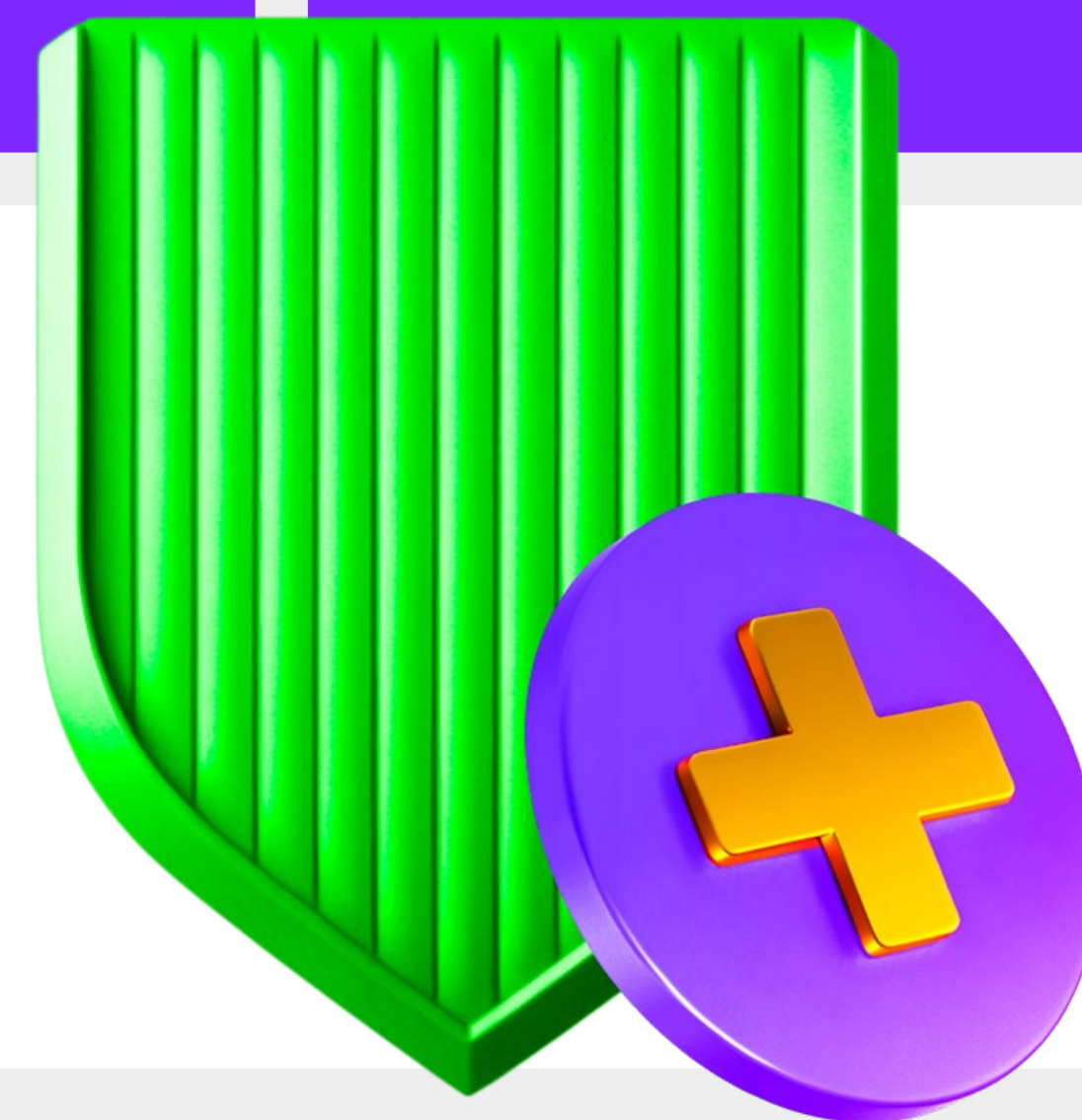
59 млн
литров

воды удалось
сэкономить,
запустив РСО

11 тонн
CO₂-ЭКВ

удалось предот-
вратить благодаря
сортировке

В декабре 2024 года волонтерские команды сотрудников банка приняли участие в расчистке пляжей Черноморского побережья.



Климат



Снижаем влияние на климат

Подход к управлению

Необходимость учёта климатических рисков определяется на уровне Совета директоров и Правления, вопросы влияния изменения климата на деятельность банка рассматривает Комитет по устойчивому развитию, реализация мероприятий по управлению климатической повесткой осуществляется на уровне подразделений.

Регламентирующие документы в области изменения климата

1. Отраслевая кредитная политика.
2. Методология ESG-сегментации отраслей.
3. Методология определения ESG-скоразёмщиков.
4. Регламент по расчёту выбросов парниковых газов АО «Альфа-Банк».

Реализуем комплекс мер, направленных на управление климатической повесткой: от выявления климатических рисков до оценки собственного влияния.

Управление вопросами изменения климата в Альфа-Банке

1. Разработали документы, позволяющие оценивать ESG-риски и климатические риски заёмщиков.
2. Запускаем проекты и инициативы по ресурсосбережению.
3. Проводим оценку климатических рисков, опираясь на рекомендации TCFD.
4. Рассчитываем собственный углеродный след.



Снижаем влияние на климат

Мы выявляем климатические риски и оцениваем вероятность их реализации.

При оценке климатических рисков мы используем:

1. Рекомендации Банка России по учёту климатических рисков.
2. Рекомендации Task Force on Climate-related Financial Disclosures.
3. Внутренние регламентирующие документы.

Выявление и анализ климатических рисков

В основе методов оценки лежало изучение особенностей изменения климата в различных географических районах, мониторинг изменений в национальном и международном регулировании и его влияния на различные сектора, мониторинг тенденций на рынке с учётом ESG-повестки, а также оценка объёмов выбросов парниковых газов от собственной деятельности и деятельности крупных корпоративных клиентов.

Переходные риски

Проведённый анализ показал, что переходные риски, связанные с переходом к низкоуглеродной экономике, в большей степени затронут клиентов банка — могут оказать влияние на финансовое состояние заёмщиков, следовательно, повлиять на кредитный риск банка.

Физические риски

Мы рассмотрели прогнозные значения изменения климата в тех регионах, в которых ведём свою деятельность. Результаты: в краткосрочной и среднесрочной перспективе изменения погодных условий не окажут существенного влияния на бизнес-модель банка и бизнес-деятельность клиентов.

Оценка влияния климатических рисков на финансовые показатели была начата в 2024 году в рамках проекта по климатическому стресс-тестированию Банка России.

Меры по управлению климатическими рисками

Установили комплекс мер, призванный снижать собственное воздействие на климат, а также отслеживать возможные угрозы, вызванные изменением климата:

1. Снижение собственного негативного воздействия на изменение климата.
2. Оценка и анализ объёмов выбросов парниковых газов портфеля.
3. Совершенствование методов оценки климатических рисков и их мониторинг.



Снижаем влияние на климат

Метрики

Проводим оценку выбросов парниковых газов от собственной деятельности и оцениваем выбросы от корпоративного кредитного портфеля. Это помогает нам учитывать влияние от финансовой деятельности и выстраивать процессы управления климатической повесткой.

Меры

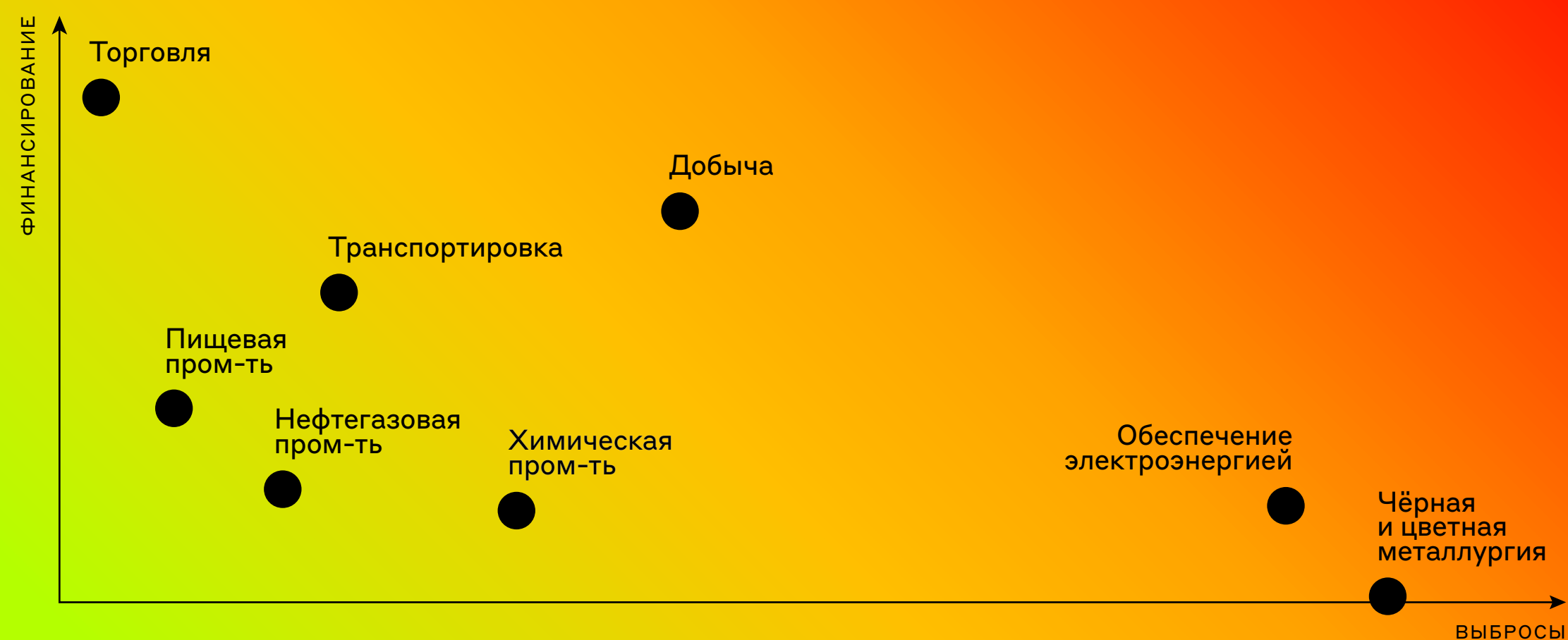
В 2024 году продолжили предоставлять финансирование в рамках новых кредитных договоров и обеспечивать обязательства компаний в рамках проектов строительства атомных станций.

Совместно с компанией LEGENDA провели первый в России верифицированный рейтинговым агентством выпуск ЦФА в области устойчивого развития.

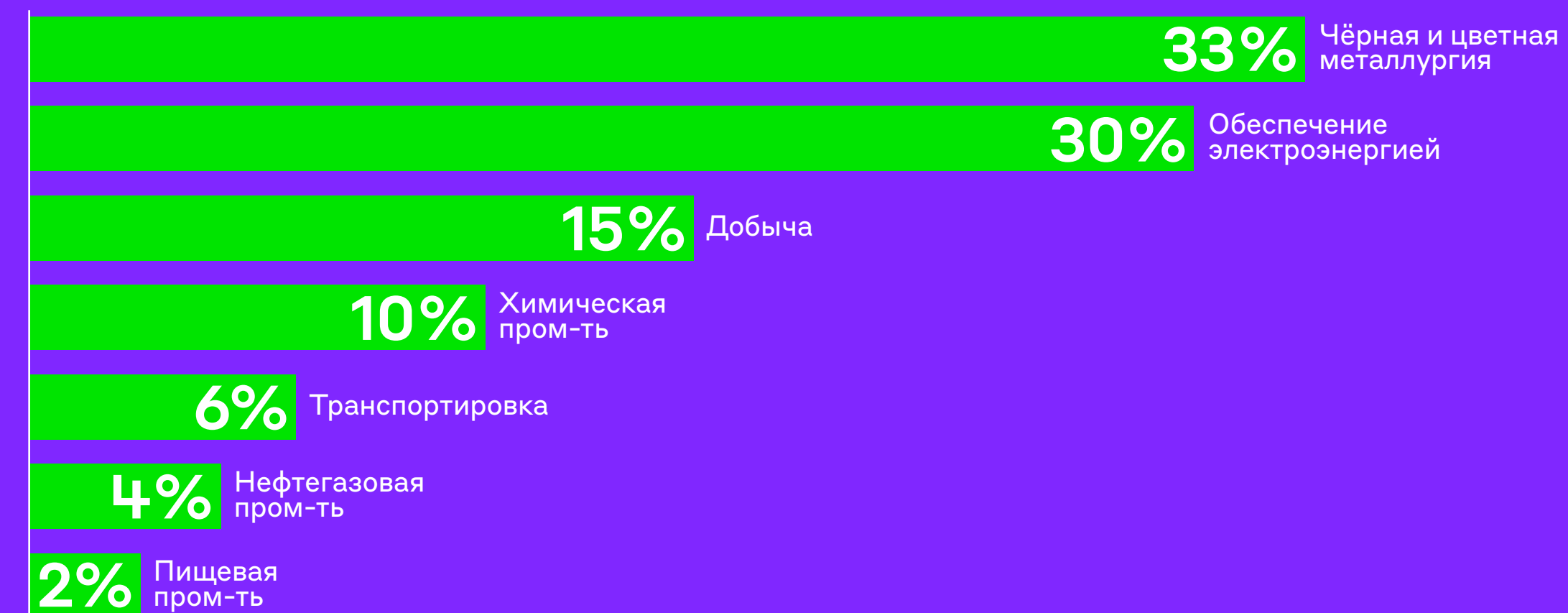
Объёмы выбросов парниковых газов по отраслям

Несмотря на большие инвестиции в такие отрасли, как торговля, приблизительно одинаковые в добычу и транспортировку, наибольшее воздействие на климат оказывают такие отрасли, как обеспечение электроэнергией и добыча, которые оказались ближе всего к красной зоне.

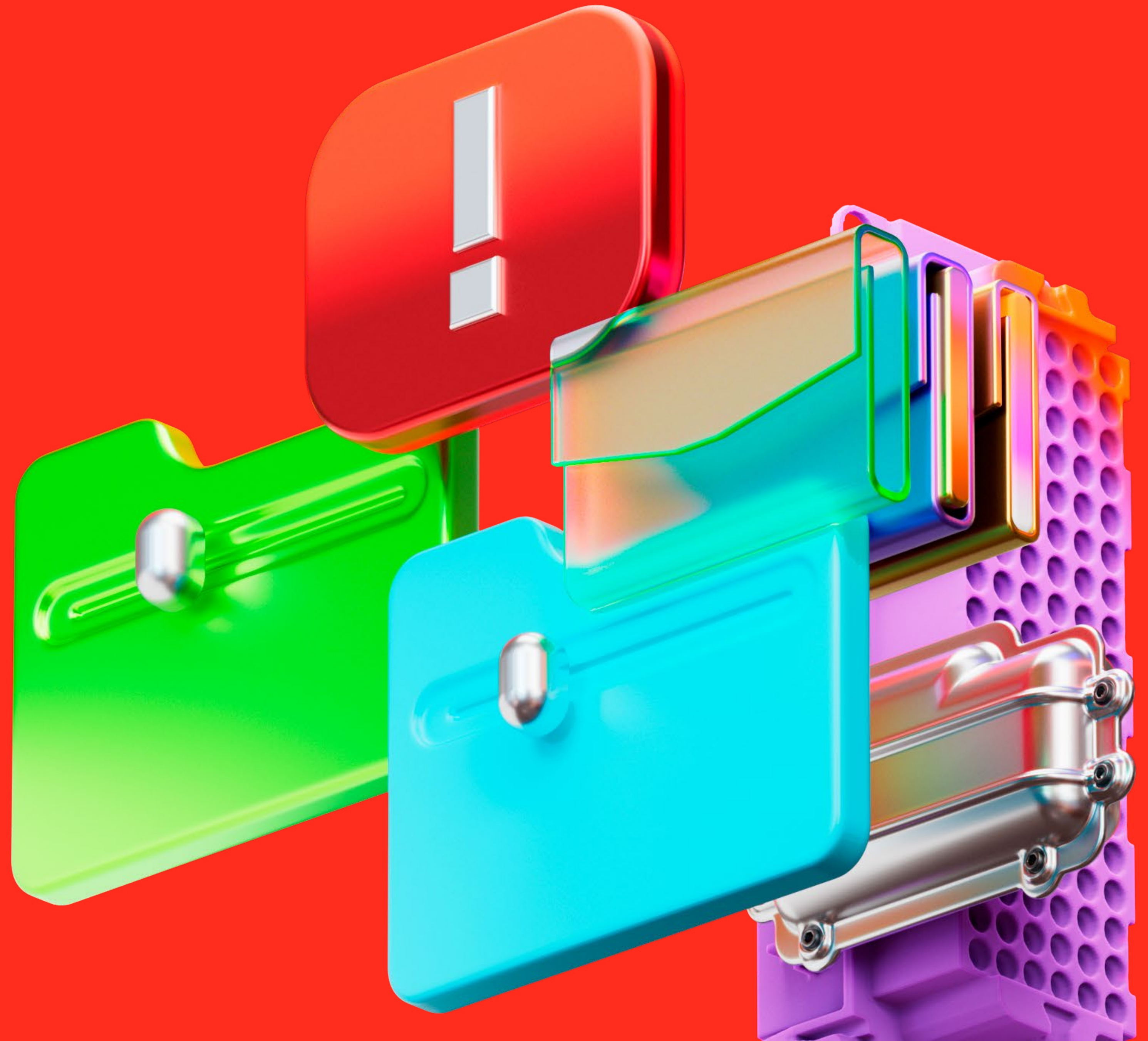
График выбросов парниковых газов



Объёмы выбросов парниковых газов



Риски

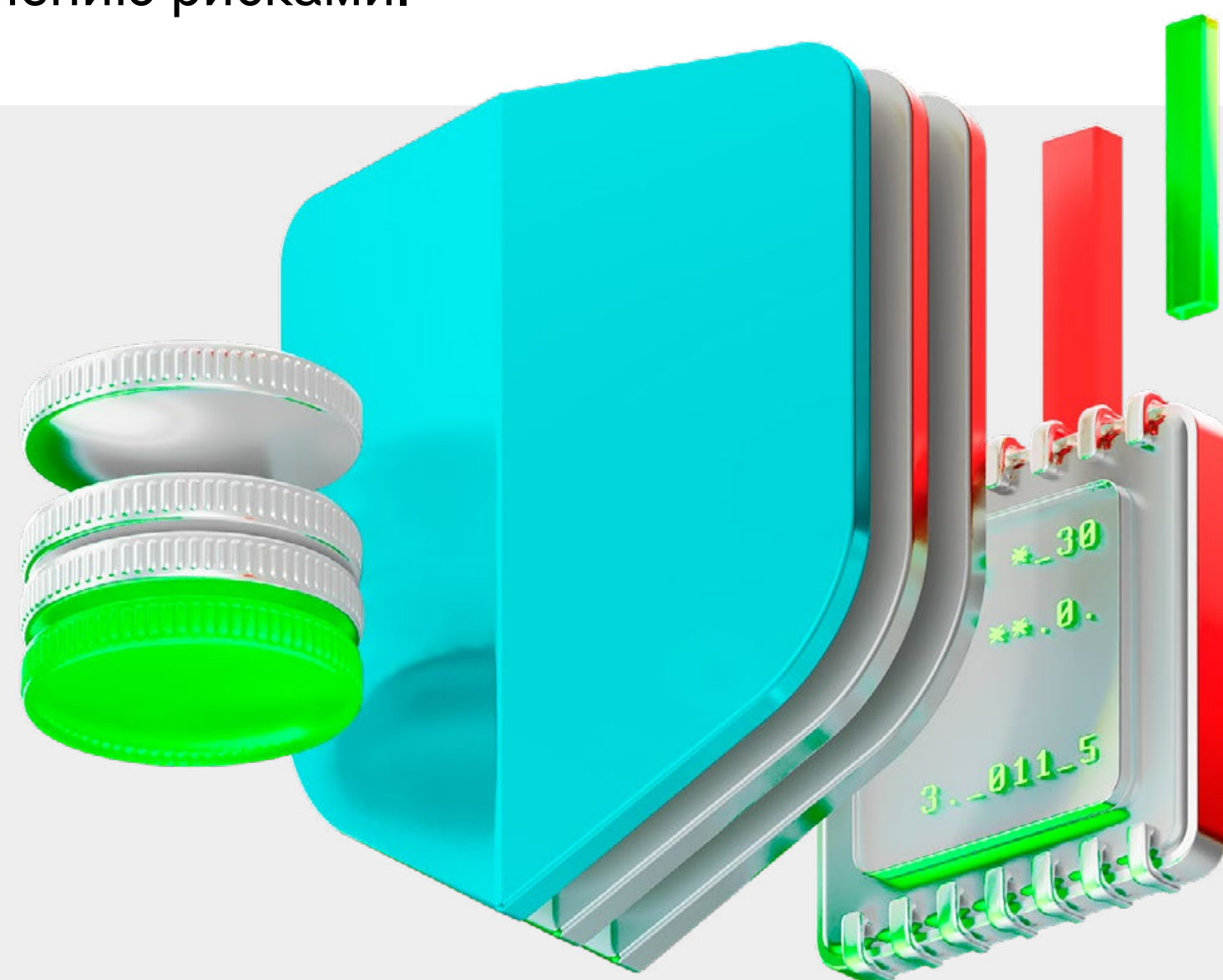


Совершенствуем систему управления рисками и капиталом

Управление рисками

В банке реализуется концепция трёх независимых линий защиты с учётом требования отсутствия конфликта интересов, внедрены внутренние процедуры оценки достаточности капитала (ВПОДК) на индивидуальном уровне и на уровне Банковской группы.

Управление рисками включает идентификацию и оценку рисков, определение лимитов риска, мониторинг, контроль и отчётность, а также организацию внутренних процессов и процедур по управлению рисками.



1 линия защиты

преимущественно зарабатывающие подразделения

2 линия защиты

профильные подразделения по определённым рискам, контрольные подразделения

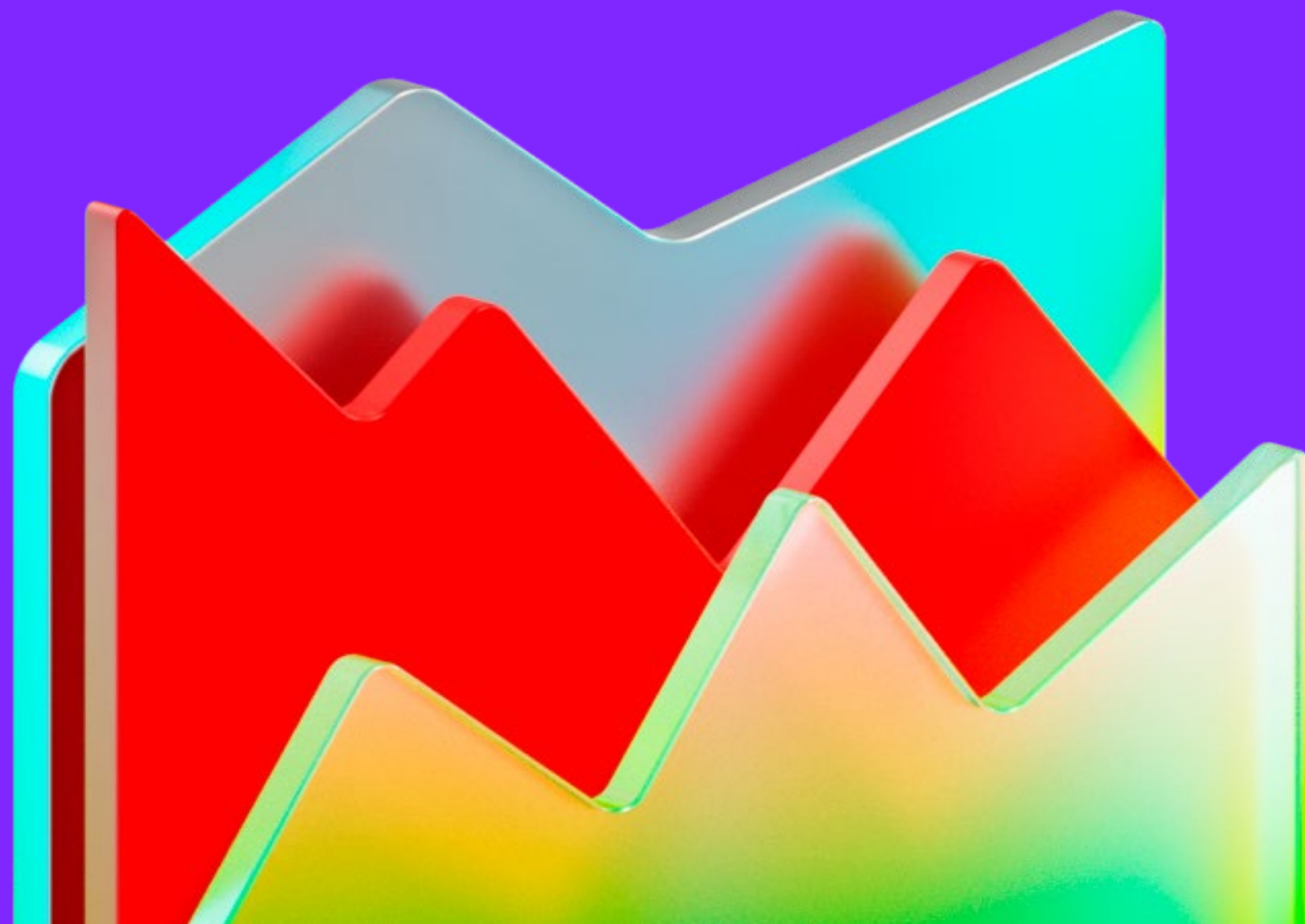
3 линия защиты

подразделение внутреннего аудита

Совершенствуем систему управления рисками и капиталом

Стратегия банка по управлению рисками и капиталом

Целями реализации нашей стратегии управления рисками и капиталом являются обеспечение выполнения планов развития Альфа-Банка, обеспечение и защита интересов клиентов и акционеров банка.



В рамках системы управления рисками и капиталом банком организованы следующие процедуры:

- Установлены подходы к разработке и реализации ВПОДК и принципы управления значимыми рисками и капиталом.
- Определение риск-аппетита.
- Проведение оценки рисков и определение значимых рисков.
- Определение плановой структуры требуемого капитала и рисков.
- Проведение агрегации требований к капиталу и закрепление соответствующей методики.
- Проведение стресс-тестирования достаточности капитала с учётом стресс-тестирования значимых рисков.
- Осуществление мониторинга выполнения процессов ВПОДК в рамках процесса регулярной отчётности.
- Проведение проверки эффективности реализации ВПОДК.

Совершенствуем систему управления рисками и капиталом

Интеграция ESG-факторов в процессы управления рисками

В своей деятельности мы стремимся внедрять лучшие ESG-практики, которые помогают улучшать системы оценки рисков банка.

Мы приняли участие в климатическом стресс-тестировании от Банка России. Это позволило нам глубже проанализировать влияние климатических рисков на финансовые показатели, а также сформировать понимание о дальнейшей работе по внедрению учёта климатических рисков в Альфа-Банке.

Развитие культуры управления рисками

Чтобы снизить риски или вовсе их предотвратить, мы всесторонне развиваем риск-культуру. В банке действуют внутренние регламенты, с которыми знакомят всех сотрудников, управление рисками интегрировано во все операционные процессы, и мы постоянно совершенствуем систему управления рисками.



Этика и комплаенс



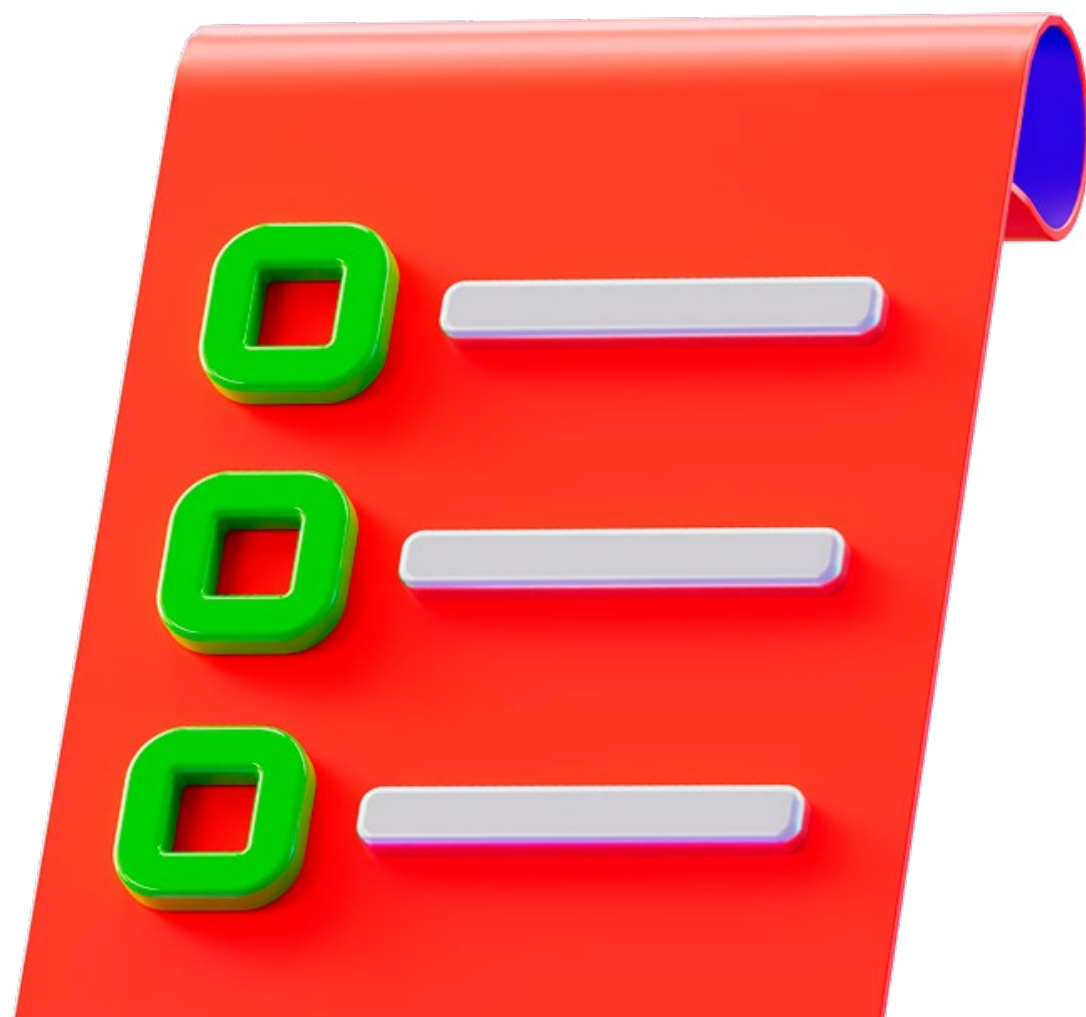
Соблюдаем принципы этики и комплаенса

Наша миссия и ценности — это система координат, которая помогает нам выстраивать доверительные отношения с коллегами, клиентами, обществом, работать прозрачно и по закону.

Кодекс корпоративной этики

В Альфа-Банке есть Кодекс корпоративной этики, он помогает регулировать ситуации, которые могут нанести потенциальный ущерб банку или его сотрудникам, акционерам, партнёрам или клиентам.

1. За поддержание в Банке высоких стандартов корпоративной этики отвечает Комитет по устойчивому развитию.
2. Подробнее о Кодексе корпоративной этики на [сайте Альфа-Банка](#).
3. Структура системы управления вопросами этики и комплаенса банка представлена в приложении ESG-Databook.



Основные принципы, которыми мы руководствуемся:

1. Мы всегда стремимся максимально полно учитывать потребности и ожидания клиентов, при этом не выходим за рамки должностных обязанностей.
2. В команде среди коллег мы уважительно относимся друг другу, создаём дружелюбную и продуктивную атмосферу для работы.
3. Мы не участвуем в проектах, которые могут навредить обществу.
4. Мы ответственно подходим к работе с информацией.
5. Мы разделяем личные и профессиональные интересы, не допуская возникновения конфликта интересов.
6. Мы всегда соблюдаем требования законодательства и внутренние документы банка.
7. Мы прилагаем все усилия, чтобы минимизировать любые риски.

Соблюдаем принципы этики и комплаенса

Соблюдение прав человека

1. Мы полностью разделяем принципы уважения и защиты прав и свобод человека, препятствуем любой дискриминации, притеснениям, использованию детского труда.
2. Мы уважительно относимся к культуре местных сообществ, обеспечиваем охрану труда и права на свободу объединений и создание профессиональных союзов.



[Политика в области защиты прав человека](#)

Обеспечение равных возможностей

1. Обеспечение достойных условий труда и равных возможностей — неотъемлемая часть культуры в Альфа-Банке. Свобода выражения профессионального мнения, обмена опытом и знаниями — это драйвер нашего роста и развития.
2. Мы поощряем социокультурное многообразие и учитываем индивидуальные особенности наших сотрудников.



[Политика в области равных возможностей](#)

Ожидания от партнёров

1. Мы стремимся к ответственному и этичному ведению бизнеса, реализация которого достижима только совместными усилиями всех участников цепочки поставок.
2. Своими ожиданиями о совместной работе с бизнес-партнёрами мы делимся в нашем Кодексе поведения поставщиков.

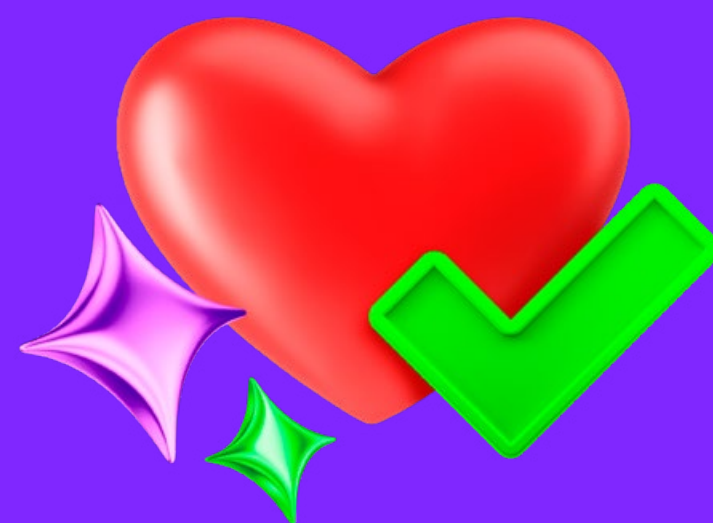


[Кодекс поведения поставщиков](#)

Соблюдаем принципы этики и комплаенса

Основным приоритетом нашей деятельности является соблюдение требований законодательства и релевантных стандартов. Наша система управления комплаенс-рисками включает многоуровневый контроль по ключевым направлениям.

Эффективную организацию контроля в банке помогают поддерживать внутренние стандарты и процедуры. Сотрудники банка ежегодно проходят обязательное обучение по ключевым направлениям комплаенса.



Противодействие отмыванию доходов и финансированию терроризма

Мы принимаем все необходимые меры для предотвращения операций и сделок, которые связаны с отмыванием денег, финансированием терроризма, распространением оружия массового уничтожения и другой преступной деятельностью (далее — ПОД / ФТ / ФРОМУ). В банке внедряются специализированные инструменты превентивных практик.

1. Идентификация и надлежащая проверка каждого действующего и потенциального клиента.
2. Система мониторинга транзакций с риском ПОД / ФТ / ФРОМУ и направления отчётности.

3. Обязательное обучение в области противодействия отмыванию денег — не реже одного раза в год.
4. Дополнительные тренинги с привлечением внешних экспертов для профильных подразделений и высшего руководства.
5. Внутренний Knowledge Sharing в Альфа-Банке — публикации статей и сообщений, в том числе о мероприятиях по предотвращению отмывания денег.

Ключевые документы:
внутренние правила
ПОД / ФТ / ФРОМУ.

Соблюдаем принципы этики и комплаенса

Международный обмен финансовой информацией

Мы стремимся обеспечить налоговую прозрачность для предотвращения уклонения от уплаты налогов и соблюдаем применимые требования, используя следующие инструменты:

1. Разработанные процедуры по установлению налогового резидентства клиентов.
2. Разработанные процедуры по подготовке и направлению соответствующей отчётности.

Мы также создаём и совершенствуем методические материалы и обучающие курсы для углубления экспертизы сотрудников профильных подразделений.

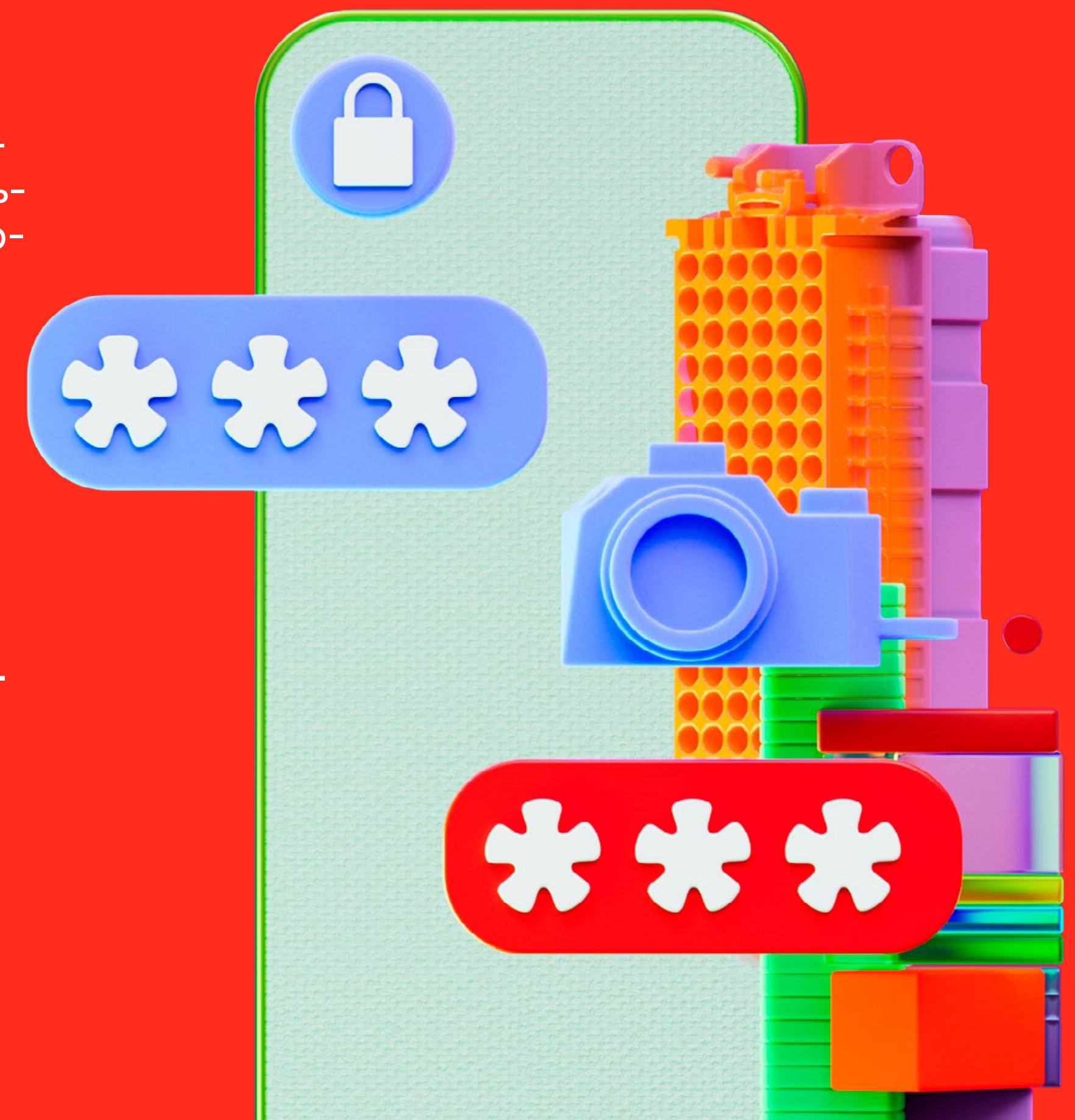
Ключевые документы: внутренние нормативные документы.

Антиинсайд

В Альфа-Банке выстроена система тщательного мониторинга и отслеживания всех изменений в законодательстве, связанном с работой с инсайдерской информацией.

Для полного соответствия законодательным требованиям мы разработали набор правил и процедур, направленных на противодействие неправомерному использованию инсайдерской информации.

Ключевые документы: Правила внутреннего контроля по предотвращению, выявлению и пресечению неправомерного использования инсайдерской информации и (или) манипулирования рынком.



Соблюдаем принципы этики и комплаенса

Подтвердили максимальный уровень противодействия коррупции (класс ААА+) по итогам очного Анतिकоррупционного рейтинга российского бизнеса РСПП

Противодействие коррупции

Мы придерживаемся принципа нулевой толерантности к коррупции и ожидаем, что все партнёры и клиенты также разделяют данную позицию.

Антикоррупционная политика, утверждённая Советом директоров — основной документ, определяющий принципы функционирования системы по противодействию коррупции в Банке. Она является обязательной для соблюдения всеми сотрудниками вне зависимости от занимаемой ими должности. Банк обеспечивает ознакомление всех сотрудников с положениями Анतिकоррупционной политики.

Непринятие коррупции в любых формах и проявлениях является частью корпоративной культуры, которую непосредственно поддерживает руководство Банка.

Мы регулярно информируем сотрудников о существующих методах противодействия коррупции посредством обучающих курсов по антикоррупции, корпоративной этике, представительским расходам и клиентским мероприятиям, информационных статей, справочных материалов на специальном портале (База знаний).

С целью предупреждения коррупционных действий мы реализуем следующий комплекс мер:

- Анализируем антикоррупционное законодательство и рыночную практику, обмениваемся опытом с участниками рынка.
- Внедряем лучшие практики и поддерживаем внутренние документы в актуальном состоянии.
- Проводим оценку уровня коррупционного риска в отношении продуктов и процессов, договоров и документов, клиентов и контрагентов.
- Предлагаем меры по минимизации коррупционного риска и пересматриваем их при необходимости.

- Анализируем сообщения о возможном конфликте интересов и определяем меры по его минимизации.
- Проводим базовое и дополнительное обучение по антикоррупционным практикам.
- Осуществляем контрольные процедуры, в том числе в рамках знаков делового гостеприимства и подарков, оказания благотворительной помощи, условий обслуживания клиентов, закупочной деятельности, проведения маркетинговых мероприятий и выстраивания отношений с контрагентами.
- Используем автоматизированные механизмы контроля для выявления потенциальных случаев конфликта интересов.
- Оцениваем уровень коррупционного риска, результаты оценки представляются Совету директоров Банка.

[Антикоррупционная политика банка](#)

Горячая линия We_care

Наши сотрудники, клиенты и партнёры могут сообщить о нарушениях законодательства или внутренних документов банка (включая коррупционные действия), а также получить консультацию по вопросам соблюдения деловой этики. Для этого в банке действует Горячая линия: we_care@alfabank.ru, а также внешний и внутренний портал Горячей линии.

Ключевые этапы обработки обращений

1. Регистрация обращения заявителя, анализ запроса и сбор всей необходимой информации.
2. Привлечение профильных подразделений в рамках компетенции.
3. Принятие мер для устранения и предотвращения нарушения.
4. Предоставление заявителю обратной связи по итогам рассмотрения обращения.

200

сообщений поступило
на Горячую линию банка
в 2024 году



Мы тщательно следим за тем, чтобы при рассмотрении обращений каждому заявителю обеспечивались анонимность и защита от любых негативных последствий. Все обращения, поступающие на Горячую линию, рассматриваются объективно и беспристрастно.

По каждому обращению проводится проверка достоверности информации, а по результатам рассмотрения обращений принимается решение о необходимости доработки внутренних процедур, документов и принятии мер привлечения к ответственности за нарушение.

Если сотрудники сомневаются, как поступить в сложной ситуации, видят риски нарушения Кодекса корпоративной этики или хотят просто получить консультацию по вопросам соблюдения этики, они также могут написать на почту ethics@alfabank.ru.

Банк придерживается принципа нулевой толерантности в отношении нарушений корпоративной этики, и с 2023 года в банке реализуется проект по популяризации этичного поведения «Нулевая толерантность».

Придерживаемся политики нулевой толерантности

В 2024 году проект «Нулевая толерантность» стал финалистом общебанковского конкурса Alfa Award, а кросс-функциональная рабочая группа реализовала следующие задачи:

1. Запуск внешнего портала Горячей линии We_care.
2. Внедрение инструментов нематериальной мотивации — скринсейверов с напоминанием о работе Горячей линии We_care.
3. Запуск проекта по мотивации сотрудников за выявление уязвимостей в процессах и случаях мошенничества.
4. Выступление комплаенса по вопросам этики на сессии региональных управляющих.
5. Актуализация обучающих курсов бизнес-линий и электронного курса по корпоративной этике.
6. Публикация статей на внутреннем информационном ресурсе с целью популяризации корпоративной этики.



we_care

Кибербезопасность



Обеспечили бесперебойную работу банковских систем

Полностью обновили защиту от DDoS-атак для трёх операторов связи на основе отечественного решения.

Для защиты от киберугроз мы:

- Исследуем используемые злоумышленниками тактики, техники и процедуры реализации угроз.
- На основе данной информации вырабатываем новые подходы, методы и средства выявления и реагирования на кибератаки.
- Совершенствуем средства и системы защиты, процессы и процедуры кибербезопасности, в том числе связанные с взаимодействием как с внутренними подразделениями Банка, так и с внешними партнёрами, экспертными организациями и надзорными органами.



Противодействие кибермошенничеству

Получили награду в номинации «Максимальная эффективность при возврате похищенных средств» премии «Лучшие в антифродде 2024» от Национальной системой платёжных карт.

16 млн ₹

похищенных средств
вернули клиентам
других банков

25%

самая большая
доля мошеннических
возвратов среди всех
участников

Наши сервисы безопасности:

1. Обратная верификация создаёт удобство и безопасность клиентов, в результате клиент идёт на контакт, что позволяет выявить больше фрода.
2. Звонок от сотрудника в приложении повышает доверие клиентов к звонкам из банка, снижает количество недозвонов.



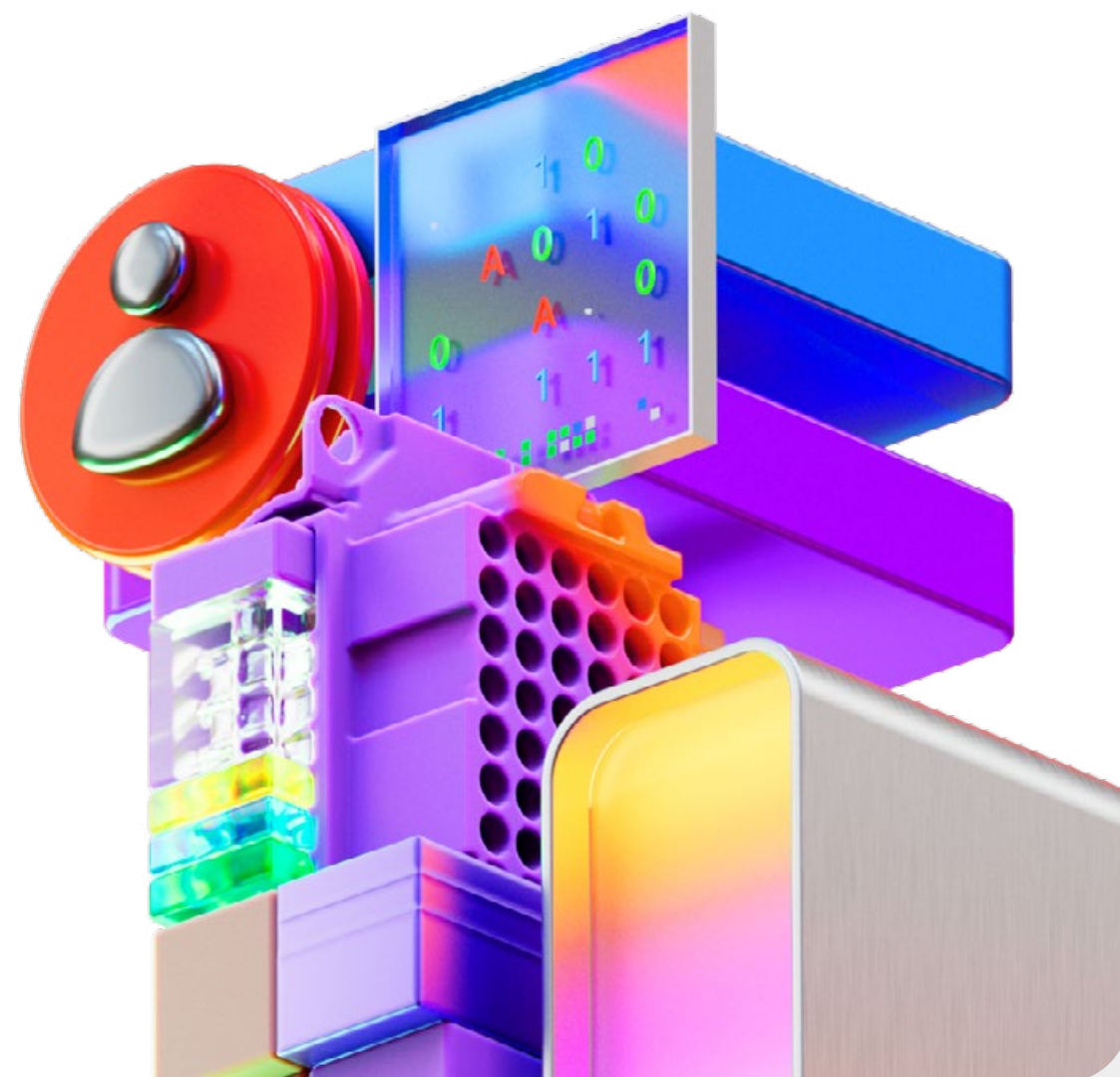
Кибербезопасность

Утвердили стратегию кибербезопасности

В Альфа-Банке утверждена Стратегия кибербезопасности до 2026 года. Основные направления:

- Развитие инструментов выявления уязвимостей и моделирования атак;
- Создание платформы обеспечения безопасной разработки приложений;
- Внедрение системы контролируемого хранения и безопасного обмена данными;
- Реализация программы импортозамещения;

- Развитие системы управления и контроля привелигированного доступа;
- Развитие системы сбора, обработки и хранения событий кибербезопасности.



Обучили сотрудников кибербезопасности

Внедрили профильные программы обучения и проверки знаний работников, успешно используем передовые инструменты симуляции фишинговых атак.

Проводим собственные киберучения для повышения защищённости инфраструктуры Банка от DDOS-атак. Дополнительно ведётся мониторинг банковских ресурсов на предмет защиты бренда, недопущения появления фишинговых ресурсов, брендированных под Альфа-Банк, выявление фактов компрометации учётных данных сотрудников Банка и персональных данных клиентов.



06 ESG-отчёте



Об отчёте

В отчёте об устойчивом развитии мы рассказываем об интеграции ESG-аспектов в бизнес-стратегию Альфа-Банка, о наших значимых достижениях и проектах в области устойчивого развития.

Основные принципы и подходы Альфа-Банка по устойчивому развитию закреплены в политиках в области ESG:

1. Кодекс корпоративной этики.
2. Кодекс поведения поставщиков.
3. Политика в области защиты прав человека.
4. Политика в области охраны труда.
5. Политика в области равных возможностей.
6. Политика конфиденциальности.
7. Политика по охране окружающей среды.
8. Кредитная политика.

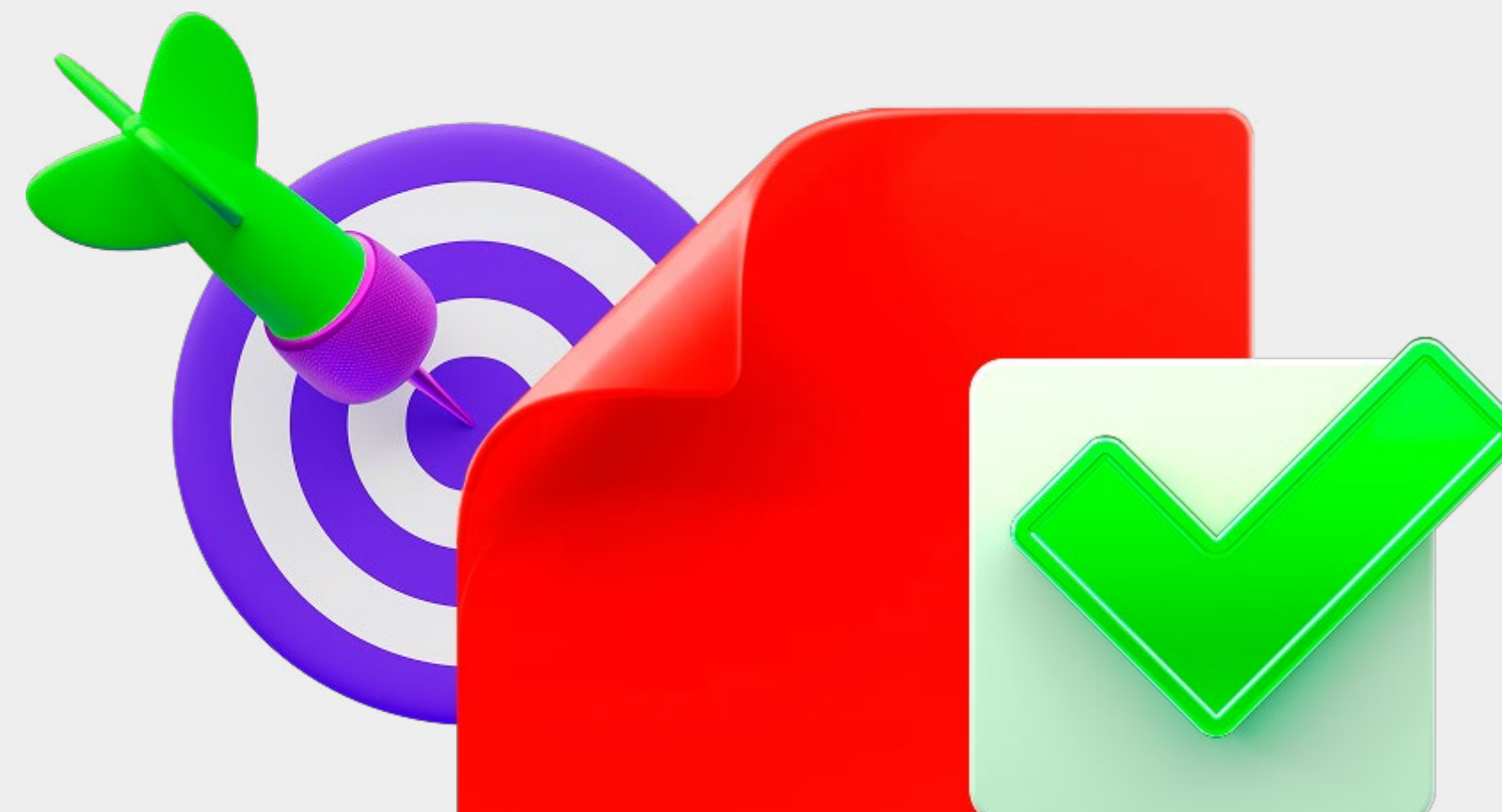
Подход к управлению устойчивым развитием

Выстраивание приоритетов в области устойчивого развития осуществляется Комитетом по устойчивому развитию при Правлении. Интегрировать ESG-аспекты в операционную деятельность, а также координировать подразделения банка в вопросах ESG помогает ESG-команда.

Подход к подготовке отчёта

В 2024 году Альфа-Банк подготовил пятый отчёт об устойчивом развитии в составе годового отчёта за 2024 год (далее — отчёт).

Информация в отчёте охватывает период с 1 января 2024 года по 31 декабря 2024 года. В связи с выпуском отчёта в 2025 году, мы включили в него ряд событий и достижений, которые произошли в начале 2025 года.



Об отчёте

Стандарты

Мы готовим отчёт об устойчивом развитии на ежегодной основе. Основная часть отчёта включает ключевые события и бизнес-результаты банка, а дополнительная информация в виде метрик, информация о системе управления, существенные темы и способы коммуникации с заинтересованными сторонами вынесена в ESG-Databook. Предоставляем по запросу.

Отчёт подготовлен в соответствии с международными стандартами нефинансовой отчётности Глобальной инициативы по отчётности (GRI Standards) и Совета по стандартам учёта в области устойчивого

развития для компаний банковской отрасли SASB (Sustainability Accounting Standards Board), а также в соответствии с Приказом Минэкономразвития России №764 от 01.11.2023 «Об утверждении методических рекомендаций по подготовке отчетности об устойчивом развитии».

Содержание отчёта также соответствует рекомендациями Целевой группы по раскрытию финансовой информации, связанной с климатом TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) и учитывает положения Целей в области устойчивого развития ООН.

Контактная информация

Связаться с PR или оставить запрос press@alfabank.ru

Вопросы по отчёту IR@alfabank.ru

Утверждение отчёта

Отчёт утверждён Комитетом по устойчивому развитию при Правлении Альфа-Банка.

Годовой отчёт утверждён годовым Общим собранием акционеров АО «АЛЬФА-БАНК» (протокол № 01-2025 от 24.06.2025)

Председатель Правления
АО «АЛЬФА-БАНК»
А.Б. Соколов



Альфа Банк