



**פרוטוקול משיבת המועצה המינהלית (8/2019)
שהתקיימה בתאריך 30.5.2019 במשרדי בנק ישראל בתל אביב**

נוכחים מקרב חברי המועצה: יהושע שמר, יו"ר המועצה המינהלית
אנדרו אביר
סגי איתן
אמיר ירון, נגיד הבנק (למעט נושא 9)
נעים נג'אר

נוכחים מקרב עובדי הבנק:

יוני אתר, יועץ למנכ"ל
חזי כאלו, מנכ"ל הבנק
אילן סוציאנו, עוזר למזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית
שי רוזנשטוק, המבקר הפנימי
אסתי שורץ, מזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית
טידה שמיר, היועצת המשפטית (למעט נושא 1)

נוכחים נוספים בנושא 1 של סדר היום:

רו"ח עופר ארז, השותף המוביל, משרד קוסט פורר גבאי את קסירר – E&Y
עירית מנדלסון, מנהלת מחלקת חות"ם
מגי רוקח, מנהלת יחידת תאום מערכות ובקרה, מחלקת חות"ם

נוכחים נוספים בנושא 2 של סדר היום:

פנינה קרן, מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל

נוכחים נוספים בנושא 6 של סדר היום:

יחיעם ארם, היחידה לניהול סיכונים
ליאור גסנר, מנהל היחידה לניהול סיכונים
ענת מורג, היחידה לניהול סיכונים

נוכחים נוספים בנושא 9 של סדר היום:

עירית מנדלסון, מנהלת מחלקת חות"ם
מגי רוקח, מנהלת יחידת תאום מערכות ובקרה, מחלקת חות"ם
דורון סלובטיצקי, מנהל אגף הרכש, החטיבה למשאבי אנוש ומינהל.

סדר היום:

1. דוח ביקורת רואה חשבון מבקר לשנת 2018
2. עדכוני הנגיד והמנכ"ל
3. עדכונים מהוועדה לענייני ביקורת
4. דוח ביקורת בנושא סיכום ביקור במטבעה (ייצור מטבעות בערכים 5 ש"ח ו- 0.5 ש"ח)
5. דוחות בדיקה בעקבות תלונות עובד
6. ניהול סיכונים – דיווח חצי שנתי
7. מדיניות לניהול סיכונים משפטיים
8. הצגת המבנה הארגוני של הבנק ותחומי אחריות החטיבות
9. מינוי רואה חשבון מבקר

הדין:

מינוי חברים נוספים במועצה המינהלית

חבר מועצה העיר שהקדמת הבחירות עלולה לעכב את מינוים של חברים נוספים למועצה המינהלית, ושתת-האיוש של המועצה מקשה על עבודתה.

מזכירת הוועדה המוניטרית והמועצה המינהלית דיווחה כי בימים הקרובים תתפרסם המודעה להגשת מועמדות למועצה המינהלית.

חבר המועצה הקודם אמר שצריך לפעול כדי לקדם את המינויים.

נושא 1 בסדר היום: דוח ביקורת רואה חשבון מבקר לשנת 2018

מצורפת תמצית ממצאי דוח הביקורת של רואה החשבון המבקר לשנה שהסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 (נספח א') השותף המוביל ממשרד רואה החשבון המבקר ציין לטובה את שיתוף הפעולה עם מחלקת חות"ם במהלך הביקורת, ואת העובדה שכל שאלה נענתה בפתירות. הוא הוסיף כי דוח הביקורת נחלק לשניים: בחלק הראשון מפורטות הערות הקשורות לתחום הביקורת החשבונאית, ובחלק השני מפורטות הערות שעלו במהלך בדיקת האפקטיביות על הבקורות הפנימיות של הבנק. שתי חוות הדעת שנכתבו הן על פי נוסח אחיד והן חוות דעת חלקות, ללא הערות מיוחדות. לדעתו, ההערה / ההמלצה המשמעותית ביותר בתחום הביקורת החשבונאית היא שצריך למכן את שלפית הנתונים ממערכת השכר לצורך החישובים האקטואריים, ולהימנע ככל האפשר מהתערבות ידנית שטומנת בחובה פוטנציאל לטעויות. גם אין תיעוד מתאים לאופן ההתערבות הידנית. ההמלצה מקובלת על הבנק. המלצה נוספת הייתה לתקף את עבודת האקטואר של הבנק באמצעות אקטואר נוסף. זאת לנוכח העובדה שבמהלך הביקורת התגלו טעויות בחישובים האקטואריים. השותף המוביל ציין כי ההערות בחלק השני, הן בתוצאות בדיקת האפקטיביות על הבקורות הפנימיות של הבנק, הופיעו גם בדוח של השנה שעברה. ההערות המשמעותיות ביותר היו בשלושה נושאים: (1) היעדר קוד אתי ודין משמעתי בבנק; (2) מניעת תלות באיש מפתח (בחטיבה לטכנולוגיית המידע), תוך שמירה על הפרדת תפקידים; (3) לגבש תוכנית לניהול סיכונים מעילות והונאות. השותף המוביל ציין כי ההמלצות שמלוות את ההערות מקובלות על הבנק והוא פועל ליישומן. הערות אחרות ומהותיות פחות נגעו לעניינים טכניים כמו סגירת חשבונות של משתמשים שסיימו את עבודתם בבנק או בדיקות התאמה בין ספר העזר לספר הראשי. גם אלה מטופלים על ידי הבנק.

חבר מועצה המשמש כיו"ר הוועדה לענייני ביקורת ציין כי הוועדה דנה בממצאי הדוח, וביקשה לקבל לוחות זמנים ליישום ההמלצות המופיעות בו, ואת שם הגורם בבנק האחראי ליישום. חבר המועצה אמר כי מנהל החטיבה לטכנולוגיית המידע מסר לוועדה שעניין התלות באיש המפתח בחטיבה קרוב לפתרון. יישום של קוד אתי ודין משמעתי בבנק, נדונו במועצה בעבר.

חבר מועצה אחר שאל מדוע היישום של קוד אתי ודין משמעתי מתעכב.

מנכ"ל הבנק השיב כי טיוטה של הקוד האתי כבר נכתבה, ולעומת זאת יישומו של דין משמעתי הוא מורכב יותר וכרוך בהקמת מנגנון ומוסדות כמו בית דין משמעתי או ועדת משמעת. לדבריו, יישום דין משמעתי צריך להיעשות בהסכמה

ובהסכם עם העובדים. הנהלת הבנק החליטה שלא לכלול את נושא הדין המשמעותי במו"מ על ההסכם הקיבוצי האחרון שנחתם בבנק, ולדחות את הטיפול בו. חבר המועצה הקודם שאל אם יש לבנק לוח זמנים ליישום דין משמעותי.

מנכ"ל הבנק השיב כי הנושא לא היה לאחרונה על סדר יומו, אך הוא יגבש תוכנית ויצג אותה למועצה.

חבר המועצה הקודם הודה לרואה החשבון המבקר ולכל הגורמים בבנק שסייעו בידו.

החלטות:

1. המועצה מאשרת את ההמלצות הכלולות בדוח הביקורת של רואה החשבון המבקר.
2. מנכ"ל הבנק יעביר למועצה הצעה ליישום הליך משמעותי בבנק.

נושא 2 בסדר היום: עדכוני הנגיד והמנכ"ל

פרויקט הבינוי – בטיחות

מנכ"ל הבנק אמר כי המספר החריג של אירועי בטיחות קשים שהתרחשו לאחרונה באתרי בנייה בארץ הדגיש פעם נוספת את חשיבות הפעילות שנועדה למנוע ליקויי בטיחות באתר הבנייה בקריית הלאום. אומנם רמת המודעות של הבנק לעניין הבטיחות היא גבוהה מאוד וגם רמת המחויבות של הקבלן עלתה, אך תמיד אפשר לעשות יותר, בעיקר בתחום ההסברה. הוא דיווח כי הקבלן הסכים שכל ליקוי בטיחות מצדיק את הפסקת העבודה באתר, ודבריו נאמרו בנוכחות אנשיו. בעקבות התאונה של קריסת מנוף באתר בנייה ביבנה, שבה נהרגו 4 פועלים, הופסקו העבודות באתר הבנייה של הבנק למשך 4 שעות שבמהלכן תודרכו עובדי הקבלן. מנכ"ל הבנק הוסיף כי במהלך השבועיים האחרונים הורה הבנק לעצור את העבודות באתר לנוכח ליקויי בטיחות שהתגלו, ואף דרש מהקבלן להחליף מנהל משמרת באתר. ממונה הבטיחות של הבנק עורך סיורים באתר מדי יום, כדי לוודא שעובדי הקבלן ממלאים אחר הוראות הבטיחות בדקדקנות, והבנק מגלה אפס סובלנות כלפי כל ליקוי בטיחות. אומנם האחריות לבטיחות מוטלת כולה על הקבלן, אבל אירוע בטיחות יפגע גם במוניטין של הבנק.

חבר המועצה אמר שהפעילות שהבנק נוקט בעניין הבטיחות היא חשובה מאוד, וצריך להמשיך ולהקפיד מאוד בעניין זה.

פרויקט הבינוי – סטטוס

מנכ"ל הבנק דיווח כי כעת מתבצעת יציקת התקרה של הקומה השלישית. אומנם העבודות מתקדמות היטב אבל מסתמן פיגור לעומת לוח הזמנים האחרון שבו נקב הקבלן. לדוגמה, הקבלן מעריך כעת כי בניית השלד של מרכז הטכנולוגיה והחירום תסתיים ב-6 ביוני ולא באמצע מאי – המועד שבו נקב בלוח הזמנים האחרון שמסר לבנק. מנכ"ל הבנק הוסיף כי היועצים של הבנק מחברת הניהול ומחברת הבקרה, ובהם יועצת לוחות הזמנים, מעריכים כי קיים עיכוב של כחצי שנה בעבודות בהשוואה ללוח הזמנים. המנכ"ל הוסיף כי הקבלן עומד על דעתו שהמבנה יימסר לבנק עד אמצע דצמבר 2019, כולל טופס 4 (אישור אכלוס). המנכ"ל ציין כי לא אחת הוא הבהיר לקבלן כי הבנק יממש את זכותו לקנוס אותו בגין אי עמידה בלוחות הזמנים. עם זאת המטרה כעת היא לסיים את הבנייה מהר ככל האפשר ולכן כדאי למנוע, לעת עתה, עימותים עם הקבלן. המנכ"ל הדגיש כי קיים תיעוד לכול הפגישות שלו עם הקבלן.

מנכ"ל הבנק אמר שהוא ביקש מהקבלן אבני דרך המתאימות לסיום הבנייה באמצע דצמבר כולל טופס 4. לעת עתה נראה כי הקבלן לא יעמוד במועד היעד. לדבריו, הקבלן נערך לקראת אפשרות שהבנק יבקש לקנוס אותו בסכומים גבוהים, בנוסף לקנס שהבנק כבר הטיל עליו בגין העיכוב במסירת עמדת הבידוק הראשית לידי הבנק. יתר על כן, הקבלן מסר כי בכוונתו לתבוע מהבנק את כספי הקנס בביהמ"ש.

*2

המערכת לשיתוף בנתוני אשראי

המנכ"ל דיווח כי מאז עלייתה של המערכת לאוויר, ב-12 באפריל, לא נרשמו תקלות משמעותיות. מידת השימוש במערכת היא גבוהה ומוערכת בכ-50 – 60 אחוז מהרמה הצפויה לאורך זמן. הבנק מעריך כי במהלך יולי – אוגוסט תהיה התייצבות ברמת השימוש במערכת, לאחר שהציבור ייחשף אליה עוד ולאחר שבנקים נוספים יצטרפו לאלה שכבר משתמשים בה. המנכ"ל ציין כי לשכות האשראי עדיין לא השיקו באופן רשמי את שירות דירוג האשראי (scoring), שכן הן בוחנות את המודלים שלהן בתשומת לב מרבית, הואיל ואיכות תוצאותיו ייקבעו את אמינותן והמוניטין שלהן. המנכ"ל גם דיווח על 10 מקורות מידע שנוספו לאחרונה, הכוללים חברות ליסינג, ביטוח, P2P ועוד. כעת עומד מספר מקורות המידע על 35. המנכ"ל הוסיף ודיווח כי מוקד פניות הציבור של המערכת מתופעל על ידי חברת בת של הספק שסייע לבנק להקים את המערכת. המוקד רושם את הפניות אך מי שמאיישים אותו אינם יכולים להשיב על כל השאלות או לטענות שרבות מהן נוגעות לנתונים שעליהם מתבסס דירוג האשראי. התשובות לפונים צריכות להינתן, על פי החוק³, תוך 21 יום. מתן מענה תוך פרק זמן זה חשוב גם כדי לבסס את אמון הציבור במערכת. עד כה נרשמו קרוב ל-500 פניות שלא נענו בתוך פרק הזמן האמור. כדי להתמודד טוב יותר עם הפניות ולהפחית את הסיכון של אי עמידה במועד, הבנק שכר שירותי כוח אדם במיקור חוץ, ובמקביל המנכ"ל נתן אישור לגייס לבנק עובדים נוספים שייתנו מענה לפניות. חבר מועצה שאל כמה עובדים במיקור חוץ הבנק מעסיק.

המנכ"ל דיווח כי כעת מועסקים 5 עובדים, ולצדם עוד 2 עובדים של הבנק. המנכ"ל ציין כי הממונה על שיתוף בנתוני אשראי טוען כבר כמה חודשים כי צריך להכפיל את מספר עובדי הבנק העוסקים במערכת, כדי להתמודד עם המעבר משלב ההקמה לשלב התפעול. המנכ"ל הסביר כי שלב התפעול כולל, בין השאר, פיקוח על לשכות האשראי בסטנדרטים של רגולטור, ועוד פעולות שלהן נדרש כוח אדם נוסף. המנכ"ל אמר כי ניסה לצמצם ככל הניתן את הגידול בכוח האדם וכעת מתברר כי המחיר הוא ביכולת לתת מענה לפניות הציבור בתוך פרק הזמן הקבוע בחוק. המנכ"ל ציין כי עלות העסקת העובדים במיקור חוץ היא הוצאה חיונית כדי להתמודד עם הפיגור שנוצר, למרות עלותה.

חבר המועצה הקודם שאל אם העסקת העובדים במיקור חוץ תחומה בזמן.

¹ הוחלט לא לפרסם – נושא שפרסומו יכול לפגוע במו"מ עתידי.

² הוחלט לא לפרסם – נושא שפרסומו יכול לפגוע במו"מ עתידי.

³ חוק נתוני אשראי, תשע"ו-2016.

המנכ"ל השיב כי הבנק מנהל כעת מו"מ עם החברה, וכי בכוונת הבנק לגייס עובדים משלו לטובת העניין. הוא ציין כי כעת נערכת בדיקת או"ש (ארגון ושיטות) על ידי חברה חיצונית שמטרתה להעריך את צורכי כוח האדם הנחוץ לבנק לתפעול המערכת. עם זאת, בכוונתו להשתמש כבר עתה בתקנים פנויים לטובת המערכת. המנכ"ל הדגיש כי הבנק לא מגדיל במהלך השנה את מספר התקנים שאישרה המועצה במסגרת אישור התקציב. המנכ"ל ציין כי כיום עוסקים במערכת 13 מעובדי הבנק, בנוסף ליועצים חיצוניים המועסקים במיקור חוץ. הוא הזכיר כי היקף השימוש במערכת צפוי לגדול, בעיקר לאחר הצטרפות הבנקים שלעת עתה לא משתמשים בה.

חבר מועצה אמר שלנוכח חשיבותה הציבורית הרבה של המערכת חשוב לקיים רמת שירות גבוהה וללא תקלות. לא ייתכן שאזרח לא יקבל מענה ראוי לבקשת אשראי בגלל חולשה בתהליכים. לעיתים לא ניתן להעריך כראוי מלכתחילה את התשומות הדרושות להפעלת מערכת, ואלה מתבררות רק לאחר שהיא מתחילה לפעול. לכן הוא סבור כי על המועצה לתמוך בהוספת תקנים, ככל שיתברר בבדיקת האו"ש, שיבטיחו שהמערכת תשרת כהלכה את הצרכים שלמענם החליטה המדינה להקימה.

חבר מועצה אחר אמר שלדעתו לעת עתה לא יהיה זה נכון לגייס לבנק עובדים לצורך תפעול המערכת, אלא רק לאחר שרמת הפעילות תתייצב ויתבררו התשומות הנדרשות. בינתיים כדאי להשתמש במיקור חוץ, גם אם העלות תהיה מעט יותר גבוהה.

חבר מועצה שלישי אמר שהבנק צריך להגדיר ולתחום את העלות שהוא מוכן להשקיע בשירות ומכאן לגזור את רמת השירות המתאימה.

חבר מועצה הציע שהבנק יגדיר אמנת שרות (SLA) ויבדוק בהיבט של או"ש את התשומות והתקציב הדרושים כדי לקיימה.

חבר המועצה הקודם אמר שהפתרון שיימצא הוא פונקציה של התקציב המוגדר עבורו. הוא הוסיף כי אפשר לשקול את האפשרות שהמענה הראשוני לפניות הציבור צריך להינתן באמצעות כלי מחשוב אוטומטיים (בוטים), שיכולים לסנן ולתעל את הפניות.

מנכ"ל הבנק הבהיר שהתקציב עבור התשומות הנוספות הדרושות כדי לשפר את רמת השירות לפניות הציבור קיים בתקציב הבע"מ⁴ של המערכת, למרות שהוא מבקש שלא לעשות, ככל הניתן, שימוש בתקציב זה.

חבר מועצה אמר שגם לדעתו צריך להגביל את עלות התשומות עבור מענה לפניות הציבור. עם זאת, הסיכון לפגיעה במוניטין בשל מענה לא יעיל, בשלב הזה של הפעלת המערכת, הוא גבוה. לכן הוא מסכים שנכון יהיה, לעת עתה, להשתמש במיקור חוץ כדי לתגבר את מערך פניות הציבור, עד אשר רמת השימושיות במערכת תתייצב ואפשר יהיה לנתח את הצרכים במונחי עלות-תועלת, כדי שהמועצה תוכל לקבל החלטה מושכלת לטווח הארוך. הוא הציע שבספטמבר יציג הבנק למועצה אמנת שרות ואת התקציב וכוח האדם הדרושים כדי לקיים אותה.

⁴ תקציב עבור הוצאות בלתי צפויות מראש.

מנכ"ל הבנק דיווח כי לא היו בעיות מיוחדות שיש לציין בהפעלת המערכת. התשלום לספק שסייע לבנק להקים את המערכת מתבצע על פי אבני הדרך שהוגדרו*⁵.

*6

מטבע

מנכ"ל הבנק דיווח שהפרקליטות הגישה תביעה אזרחית נוספת בגין הפרת זכויות נגד זייפן מטבע אשר זייף מטבעות בערך של 5 ש"ח, בהיקף של כחצי מיליון ש"ח. הוא גם דיווח שביה"מ העליון, בשבתו כבג"ץ, דחה עתירה של חברת "דור אלון" שביקשה לפטור אותה מהמדיניות שבה נוקט הבנק בעניין הטענת מזומנים אל המכונות למשיכת מזומנים.

היועצת המשפטית הסבירה שמחלקת המטבע פרסמה הנחיות הנוגעות לאיכות המזומנים הנטענים אל המכונות למשיכת מזומנים כדי להבטיח שהשטרות שהוטענו נבדקו ונמצאו ראויים. חברת "דור אלון" ביקשה לטעון במכונות אשר בתחנות הדלק שבבעלותה שטרות שהתקבלו בחנויות הנוחות שבתחנות.

*7

המנכ"ל דיווח כי הוקמה ועדת איתור לתפקיד מנהל מחלקת המטבע במקומו של מר אילן שטיינר שהודיע על פרישתו. חברי המועצה הביעו את הערכתם הרבה למר שטיינר.

נושא 3 בסדר היום: עדכונים מהוועדה לענייני ביקורת

נוהל הטיפול בתלונות עובדים

חבר המועצה המשמש כיו"ר הוועדה לענייני ביקורת דיווח שהוועדה דנה בנוהל שהוצג בפניה אשר עודכן באפריל 2019.

המבקר הפנימי אמר שהנוהל הקודם היה יחסית מצומצם ולא נתן מענה שלם לתהליכים המיושמים בבנק ולדרישות החוק והתקינה. הוא הסביר כי בעניין תלונות עובדים הביקורת פועלת על פי חוק לעידוד טוהר המידות בשירות הציבורי, התשנ"ב-2012; חוק הגנה על עובדים (חשיפת עבירות ופגיעה בטוהר המידות או במינהל התקין), התשנ"ז-1997; תקינה מקצועית ועוד. הנוהל המעודכן מיישר קו ומסדיר את התהליכים בצורה מסודרת ומלאה. הוא הועבר להתייחסות המחלקה המשפטית והערותיה יושמו ככל שאפשר היה. המבקר הפנימי ביקש מהמועצה לאשר את הנוהל.

החלטות:

המועצה מאשרת את נוהל הטיפול בתלונות עובדים. יישום הנוהל יחל בתאריך 1/7/19.

נושא 4 בסדר היום: דוח ביקורת בנושא סיכום ביקור במטבעה (ייצור מטבעות בערכים 5 ש"ח ו- 0.5 ש"ח)

מצורפת תמצית של ממצאי דוח ביקורת בנושא סיכום ביקור במטבעה (ייצור מטבעות בערכים 5 ש"ח ו- 0.5 ש"ח) (נספח ב')

⁵ הוחלט לא לפרסם – נושא שפרסומו יכול לפגוע במו"מ עתידי.

⁶ הוחלט לא לפרסם – נושא שאינו סופי הנמצא בבדיקה.

⁷ הוחלט לא לפרסם – נושא שפרסומו יכול לפגוע במו"מ עתידי.

יו"ר הוועדה לענייני ביקורת אמר שהביקור התקיים בעת שהמטבעה ערכה הטבעת ניסיון. דוח הביקורת כלל מספר ממצאים לא בדרגת חשיבות גבוהה, אבל היו גם שניים בדרגת חשיבות גבוהה אשר נגעו לענייני סודיות וסידורי ביטחון.
*8

ממצא נוסף של הביקורת שאינו ברמת חשיבות גבוהה היה שהמטבעות שהוטבעו בהטבעת הניסיון נשאו את השנה תשע"ו, למרות שהוטבעו בתשע"ט. זאת כדי שאפשר יהיה להבדיל אותה מהמטבעות "רגילות". חוות דעת של המחלקה המשפטית קבעה כי אין בכך בעיה. הוועדה אמצה את חוות הדעת ולכן לא ראתה מקום להמליץ המלצה בנושא.

חבר מועצה אחר העיר שמחלקת המטבע נוהגת ליישם את המלצות הביקורת במהירות, ולעיתים ההמלצות אף מיושמות לפני הדיון בדוח הביקורת. הוא הוסיף כי לעומת זאת יש חטיבות, ובהן בולטת חטיבת הפיקוח על הבנקים, שהטיפול שלהן ביישום המלצות ביקורת נדחה לעיתים זמן רב. חבר המועצה אמר שבמסגרת הדיון שהתקיים בוועדה לענייני ביקורת על הדוח השנתי של הביקורת הפנימית, הוחלט לבקש ממנהלי החטיבות להתייחס בכתב להמלצות שיישומן נדחה במשך 4 שנים ומעלה, ואשר לדעת הביקורת הדחייה אינה מוצדקת. לגבי המלצות שיישומן נדחה בין 2 ל-4 שנים, הצורך לקבל התייחסות בכתב יהיה לפי החלטת המבקר.

חבר מועצה שלישי אמר שהדברים מחייבים דיון במועצה המינהלית. הוא ביקש מנגיד הבנק – בעל הסמכות והאחריות הניהולית – לדון בסוגיה עם המפקחת על הבנקים.

המבקר הפנימי טען שהעובדה שמרבית ההמלצות שיישומן מזה זמן רב הן בחטיבת הפיקוח על הבנקים נובעת מהעובדה שבחטיבה התקיימו מטלות ביקורת בהיקף גבוה יחסית.

חבר המועצה הקודם אמר שהטענה אינה מוצדקת ולא צריך לגלות סובלנות כלשהי כלפי מבוקר שאינו מיישם את המלצות הביקורת. הוא הוסיף שבפני מבוקר עומדות שתי דרכים להתמודד עם ליקוי שעליו מצביעה הביקורת: לתקן את הליקוי, או להתווכח ובמקרה הצורך להביא את הסוגיה להכרעת הגורמים הרלוונטיים.
המבקר הפנימי הסכים לדברים.

נגיד הבנק הוסיף שדחיית יישום המלצה במשך שנים מקהה את הטיעונים המצדיקים את הדחייה.

היועץ למנכ"ל הסביר שחלק מההמלצות הכלולות ברשימת אלה שלא יושמו במשך שנים, יושמו בחלקן. לדוגמה, אם לצורך התמודדות עם ליקוי שעליו הצביעה הביקורת נדרש להקים מערכת חדשה בבנק, אפשר לעיתים להתמודד עם הליקוי, עד להקמת המערכת, בעזרת בקורות מפצות.

החלטות:

המועצה מאשרת את ההמלצות הכלולות בדוח הביקורת בנושא סיכום ביקור במטבעה (ייצור מטבעות בערכים 5 ש"ח ו- 0.5 ש"ח).

נושא 5 בסדר היום: דוחות בדיקה בעקבות תלונות עובד

⁸ הוחלט לא לפרסם – נושא הקשור לביטחון שטרי הכסף.

מצורפת תמציות של ממצאי דוחות בדיקה בעקבות תלונות עובד (נספחים ג' עד ה')

יו"ר המועצה לענייני ביקורת ציין כי המבקר הפנימי קיבל 6 תלונות מהמתלונן, אשר ב-2 מהן המועצה דנה בעבר. הוועדה דנה ב-3 דוחות בדיקה נוספים של המבקר, ואילו בדיקתה של תלונה אחת נוספת (תלונה מספר 4) טרם הושלמה, בשל תעודף בדיקת התלונות. כמו כן המבקר הפנימי מנוע מלבדוק את תלונה מספר 7 שהגיש המתלונן, הואיל והיא מופנית כלפיו.

חבר מועצה אמר שחשוב לציין כי המבקר מצא שאין באף אחת מהתלונות טענה מוצדקת לפגיעה בטוהר המידות.

חבר מועצה אחר אמר שבדיקת המבקר את התלונות הייתה ללא דופי, וכי המועצה כבר גיבתה את הבנק על התנהלותו בפרשות השונות שעליהן הלן המתלונן.

יו"ר הוועדה לענייני ביקורת ציין שדוחות הביקורת מצאו שהיו פגמים טכניים במהותם, אך כאמור נמצא שלא הייתה פגיעה בטוהר המידות. *9

חבר המועצה הקודם אמר שעל הנהלת הבנק לטפל בתלונה מספר 7 כנגד המבקר הפנימי, במסגרת השימוע, ואין צורך שהמועצה תדון בה. המועצה סומכת על הנהלת הבנק שתדע לטפל בתלונה על הצד הטוב ביותר.

מזכירת הוועדה המוניטרית והמועצה המינהלית ציינה כי ועדת הביקורת ביקשה מהמבקר הפנימי להתייעץ עם סמכות משפטית לגבי השאלה אם עליו להשלים את הבדיקה של תלונה מספר 4, לנוכח התלונה שהוגשה נגדו (מספר 7), והיועצת המשפטית חיוותה דעתה בסוגיה.

החלטות:

המועצה מאשרת את ההמלצות הכלולות בדוחות בדיקה בעקבות תלונות עובד.

נושא 2 בסדר היום: עדכוני הנגיד והמנכ"ל – המשך הדיון

שעות עבודה ומנוחה ותשלום עבור שעות נוספות

10*

חבר המועצה הציע לציין בתלוש המשכורת את האיסור לעבוד מעל 12 שעות ביום ומעל 16 שעות נוספות בשבוע.

חבר מועצה אחר הציע לכתוב מכתב למנהלים בבנק שבו תצוין ההוראה בחוק וכן שהמועצה דורשת להקפיד על מילוי ההוראה. חבר המועצה אמר שככל שיישום הוראת החוק בבנק יצריך תוספת תקנים כדי להתמודד עם עומס עבודה, אפשר יהיה לשקול זאת.

מנכ"ל הבנק אמר כי אין ספק שצריך למלא אחר הוראות החוק, אבל אסור להעניש עובדים הממלאים אחר הוראות המנהל שלהם, באמצעות ניכוי השכר עבור השעות הנוספות.

⁹ הוחלט לא לפרסם – נושא הנוגע לענייניו של יחיד.

¹⁰ הוחלט לא לפרסם – נושא הקשור להתייעצות משפטית / הכפוף לחיסיון עו"ד.

חבר מועצה חזר ואמר שאסור למועצה ולבנק להשלים עם חריגה כלשהי מכללים שנקבעו בחוק, והוסיף כי עבירה פלילית היא קו אדום שהוא אינו מוכן לחצות בשום פנים ואופן. על הנהלת הבנק ובאחריותה למצוא את הדרך לאכוף בבנק את הוראות החוק באופן מידי. חבר המועצה ביקש כי כבר בישיבה הקרובה של המועצה היא תקבל דיווח על האכיפה.

11*

חבר מועצה העריך שבבנק יש מספיק כוח אדם כדי לבצע את המשימות גם ללא חריגה ממכסת השעות. הוא אמר שאת עיקר מאמצי האכיפה צריכה הנהלת הבנק לעשות מול דרג המנהלים.

12*

החלטות:

1. המועצה מבקשת להציג בפניה חלופות לטיפול בפניות הציבור בנוגע לדירוג האשראי, כולל SLA, כ"א ותקציב (לו"ז: ספטמבר 2019). בטווח הקצר יש להיעזר במיקור חוץ.
2. המועצה מבקשת להציג בפניה תוכנית עסקית להפעלת מאגר נתוני אשראי. (לו"ז: נובמבר 2019)
3. המועצה מבקשת להבהיר לדרג ההנהלה בבנק את החובה לעמוד בדרישות חוק שעות עבודה ומנוחה כלשונו.
4. המועצה מבקשת מהנהלת הבנק לעמוד בכל הפעולות שנדרש לבצע בהתאם לחוות הדעת המשפטית שהוצגה למועצה (מיום 29 באפריל 2019).
5. המועצה מבקשת לקיים דיון בנושא שעות עבודה גמישות.
6. המועצה מבקשת לדווח בישיבה הבאה על האכיפה שבוצעה בנושא חוק שעות עבודה ומנוחה.

נושא 6 בסדר היום: ניהול סיכונים – דיווח חצי שנתי

מנהל היחידה לניהול סיכונים אמר שהנושא העיקרי שבו היחידה עוסקת כעת הוא עדכון סקר הסיכונים, בהתאם לבקשת המועצה. הסקר יעודכן בסיוע של חברה חיצונית, וכדי לחסוך בתשומות העדכון יתמקד במוקדי הסיכון בבנק.

מנכ"ל הבנק הסביר כי לנוכח המחסור בכוח אדם ביחידה תעשה מלאכת העדכון, רובה ככולה, על ידי החברה החיצונית, ואילו מנהל היחידה לניהול סיכונים יפקח על התהליך.

מנהל היחידה לניהול סיכונים אמר כי היחידה עוסקת גם בסיכונים האסטרטגיים ובסיכונים העל בבנק. לדבריו, היעדים האסטרטגיים של הבנק צריכים להלום את הסיכונים האסטרטגיים, ולהיפך. נושא נוסף שהיחידה עוסקת בו הוא אירועי כשל.

חבר מועצה ביקש ממנהל היחידה לתאר את המתודולוגיה של סקר הסיכונים החדש.

מנהל היחידה השיב שיש כמה שיטות להכנת סקר. עדכון הסקר מתחיל במיפוי הסיכונים של כל חטיבה, הנסמך על הסקר הקיים, המיפוי מתבצע בעזרת מנהל החטיבה ובאמצעות ראיונות, שאלונים וסדנאות, אשר מטרתם היא לבחון את מוקדי הסיכון שבהם צריך להתעמק. מנהל היחידה אמר כי להכנת הסקר הקודם נדרשו 5,000 שעות עבודה לפחות, והמטרה

¹¹ הוחלט לא לפרסם – נושא הקשור להתייעצות משפטית / הכפוף לחיסיון עו"ד.
¹² הוחלט לא לפרסם – נושא הקשור להתייעצות משפטית / הכפוף לחיסיון עו"ד.

כעת היא לעדכן את הסקר בפחות תשומות עבודה. אחד הסיכונים שבהם יתמקד הסקר החדש הוא מעילות והונאות. ועדת ההיגוי לניהול הסיכונים בבנק תסייע ליחידה להחליט על המתודולוגיה אשר תהיה בעיקרה התמקדות במוקדי סיכון.

חבר המועצה הקודם שאל אם היחידה עוסקת בסיכונים מתחום הציות, ואם יש בבנק דרך שיטתית להביא סיכונים מהותיים, שהתגלו בעקבות אירועי כשל, לידיעת הדרגים הגבוהים ביותר בבנק, ובהם הנגיד.

מנהל היחידה השיב שהדיווחים על אירועי הכשל, שמספרם עומד על כ-100 בשנה, מעסיקים מאוד את עובדי היחידה. כל אירוע מדורג על פי חשיבותו, ורובם הם כשלים טכניים במהותם שנפתרים נקודתית בחטיבה. עם זאת יש כשלים שעשויות להיות להם השלכות רוחביות על הארגון, והפתרון להם כולל תחקיר ותיאום בין-חטיבתי. היחידה מדווחת על אירועי כשל משמעותיים למנכ"ל הבנק ולראש המטה של הנגיד, וחלקם מגיעים, על פי הצורך, לידיעת הנגיד. מנהל היחידה אמר שדירוג חשיבות אירוע הכשל מגדיר את הרמה בבנק שתקבל דיווח עליו. להערכתו, היחידה מקדישה כ-80% מזמן הטיפול באירועי הכשל לטיפול בכ-20% מהאירועים שהם בעלי הפוטנציאל הגבוה ביותר ליצירת בעיה רוחבית, או בעיה שעשויות להיות לה השלכות משפטיות או על המוניטין של הבנק. בטיפול באירועים הללו מעורבות גם המחלקה המשפטית או הדוברות, על פי העניין.

חבר מועצה שאל אם הגידול במספר הדיווחים על אירועי כשל נובע משינויים בתרבות הארגונית או מריבוי כשלים.

מנהל היחידה השיב שאפשר להסביר את הגידול בשני הגורמים שעליהם הצביע חבר המועצה. הוא הוסיף שיש שונות בין החטיבות בהשתרשות תרבות הדיווח על אירועי כשל. היחידה פועלת אצל מנהלי החטיבות להשריש את תרבות הדיווח בקרב העובדים.

עובד יחידת הסיכונים אמר כי לדעתו חשוב מאוד שהמועצה תכיר את נוהל הדיווח על אירועי כשל ותבין כי היחידה לניהול הסיכונים היא מקור מרכזי של הבנק להנעת תהליכים של למידה והפקת לקחים מאירועי כשל בבנק. ולכן הוא מציע שכאשר המועצה מקבלת דיווח על אירוע כשל עליה לברר אם היחידה לניהול הסיכונים מעורבת בטיפול ואם התקיים תחקיר של האירוע לשם הפקת לקחים.

חבר מועצה שאל אם היחידה הגדירה מהו אירוע כשל, ואם החטיבות בבנק מכירות הגדרה שכזו, כדי שתדענה מתי לדווח.

מנהל היחידה לניהול הסיכונים השיב שניכר כי בחטיבת השווקים ובמחלקת חות"ם, שהן חטיבות תפעוליות, יש מודעות גבוהה יותר לנושא הדיווח על אירועי כשל. לעומת זאת, החטיבה למידע וסטטיסטיקה מתאפיינת במיעוט דיווחים והיחידה ערכה בה הדרכות. הוא הוסיף שמיעוט דיווחים מטריד לעיתים יותר מאשר ריבוי דיווחים. היחידה עורכת הדרכות, כאמור, שמטרתן להסביר את חשיבות הדיווח וגם להבהיר, עד כמה שאפשר, מתי צריך לדווח. הואיל והנטייה הטבעית היא להימנע ככל האפשר מדיווח צריך להעלות את המודעות לחשיבות הדיווח, בבחינת "ספר ונשתפר".

חבר מועצה שאל אם חטיבות מקבלות דיווחים גם על כשלים שאירעו בחטיבות אחרות, העשויים לעניין אותן או לסייע להן להימנע מכשלים דומים.

מנהל היחידה השיב התשובה שלעיתים, ובהתאם לצורך ולרלוונטיות, נמסר מידע על כשל בחטיבה אחת לחטיבות אחרות, וזאת ברגישות המתבקשת.

עובד יחידת הסיכונים אמר שהעברת מידע על כשלים בחטיבה אחת אל חטיבות אחרות, אפשרית רק אם קיימת תרבות ארגונית מתאימה, וכדי ליצור כזו נדרשת תמיכה של המועצה המינהלית והנהלת הבנק.

חבר מועצה אמר שהמועצה תתמוך בכל פעולה שהבנק יעשה כדי לאתר סיכון פוטנציאלי כלשהו. הוא שאל אם יש בבנק תרבות של ניהול סיכונים, ואם מנהלים בכירים פונים מיוזמתם ליחידה כדי שזו תבחן אם יש סיכונים בתחום מסוים, כדי זו תסייע לגדר את הסיכון או למנוע את התממשותו.

מנהל היחידה לניהול סיכונים השיב שלהערכתו יש בבנק תרבות של ניהול סיכונים לפחות ברמה הבסיסית. הוא חזר והדגיש שיש שונות בין החטיבות בעומק הטמעת הנושא, אך ככלל עובדי הבנק מודעים לו. להערכתו מרבית המנהלים פתוחים לקבל את המלצות היחידה בנוגעות לסיכונים שבתחומן, אך לא תמיד הן מוכנות לשתף את היחידה בפעולות שנועדו להפחית את הסיכונים. מנהל היחידה הוסיף שיש פניות יזומות של מנהלים ליחידה, אבל לא מספיק, והן קשורות למידת החשיפה של המנהל לפעילות היחידה. לדעתו, הנהלת הבנק צריכה להורות למנהלים לערב את היחידה בכל פעילות חדשה שמשנה את פרופיל הסיכון של הבנק, וצעדים בכיוון זה מתבצעים כעת.

מנכ"ל הבנק ציין שלמועצה המינהלית, למן הקמתה, הייתה תרומה מכרעת להשרשת נושא ניהול הסיכונים בבנק. לדבריו, המנהלים בבנק מבינים את חשיבות הנושא ככלי ניהולי. והם משתפים פעולה היטב בעניין זה, ברצון ולא מתוך תחושה שהדבר נכפה עליהם.

חבר המועצה הקודם שאל אם היחידה לניהול סיכונים עוסקת גם בהערכת סיכוני הסייבר.

מנהל היחידה השיב בחיוב, והוסיף כי היחידה שמה דגש מיוחד לטיפול בסיכון זה, בשיתוף פעולה עם יחידת ההגנה בסייבר. ליחידה יש תוכניות בנוגע לממשל התאגידי בנושא הסייבר המשפיע על כל הארגון. לדבריו, בבנק נעשית פעילות ענפה להגברת המודעות לסיכוני הסייבר. עם זאת, צריך למפות את השפעת סיכוני הסייבר על גורמים שונים בבנק ואת האופן שבו כל גורם צריך להשתלב במניעת הסיכונים. כדי להגדיר את הממשל התאגידי בנושא הסיכונים בבנק היחידה גם לומדת מניסיונם של בנקים מרכזיים אחרים, תוך התאמה לצרכים המיוחדים של הבנק. מנהל היחידה אמר שהבנק והעומד בראשו צריכים להגדיר היבטים שונים של ניהול סיכונים, ובהם: מידת ואופן מעורבות היחידה בקבלת החלטות ארגוניות; תיאבון לסיכון; אינדיקטורים לסיכון; הסיכונים הכרוכים במוצר חדש וניהולם וכיו"ב. לדבריו, הואיל והיחידה לניהול סיכונים היא קטנה צריך למקד את פעילותה בדברים שמהם הבנק יפיק את התועלת הרבה ביותר.

חבר המועצה הוסיף ושאל באיזו מידה החטיבות בבנק משתפות פעולה עם היחידה.

מנהל היחידה השיב שמידת שיתוף הפעולה משתנה בין החטיבות, והדבר נובע לעיתים מטשטוש הגבולות שבין סיכונים תפעוליים לבין סיכונים עסקיים. הוא הסביר שסיכון תפעולי הוא לא רק בהיבט הטכני, אלא יכול להיות קשור גם

לתהליכים עסקיים. מנהל היחידה ציין דוגמאות למקרים שבהם ליקויים בתהליכים תפעוליים גרמו למימוש של סיכונים עסקיים.

חבר מועצה אמר שקל יותר לדווח על כשלים קטנים, מאשר על כשלים גדולים ומהותיים. לדעתו ההנחיות על מה לדווח ומתי לדווח, שהם חלק מתרבות הדיווח, צריכות להגיע מהיחידה, מהמנכ"ל ואפילו מהמועצה. לדבריו, דיון בשאלה על מה לדווח הוא קריטי כי הוא ישפיע על התייחסות החטיבות בבנק לסוגית הדיווח.

חבר מועצה אחר הציע כי לאחר עדכון הסקר יקיים המנכ"ל ביחד עם היחידה לניהול סיכונים סדרת דיונים עם מנהלי כל אחת מחטיבות הבנק שבהם יובהר מה מצופה מהם בעניין הדיווחים על אירועי כשל. בעזרת הסקר המעודכן אפשר יהיה לקיים דיון מעמיק שגם יגביר את המודעות לעניין הדיווח ויימנע התלבטויות לגבי מתי ועל מה לדווח.

חבר מועצה שלישי אמר שהיחידה לניהול סיכונים יכולה לבחון את תהליכי קבלת ההחלטות אבל לא את ההחלטות עצמן.

מנכ"ל הבנק אמר שזהו תפקידה של הביקורת הפנימית לבחון תהליכים ולשאול אם בקבלת החלטה מסוימת הובאו בחשבון השיקולים הרלוונטיים. לעומת זאת הביקורת אינה שופטת את ההחלטה שהתקבלה או מדוע שיקול מסוים גבר על שיקול אחר.

חבר המועצה הקודם אמר שלעיתים קשה להגדיר היכן עובר הגבול בין היבטים תפעוליים להיבטים מקצועיים הנוגעים למדיניות ולאסטרטגיה.

חבר מועצה אחר אמר שלדעתו סקר הסיכונים עשוי לתת את התשובה לכך.

חבר המועצה הקודם אמר שההחלטה מה לכלול בסקר מלכתחילה, האם רק סיכונים תפעוליים או גם סיכונים עסקיים, תשפיע על התשובה.

מנהל היחידה לניהול סיכונים הסכים לדברים וציין כי חלק גדול מהבנקים מרכזיים החליטו לכלול תחת מסגרת אחת של ניהול הסיכונים את כל סוגי הסיכונים: תפעוליים, אסטרטגיים, פיננסיים וגם סיכוני מדיניות. זאת כדי שאף סיכון לא "יפול בין הכיסאות".

חבר מועצה שאל אם מסגרת ניהול הסיכונים אינה מקשה על מקבלי ההחלטות בבנקים המרכזיים, שהרי לכאורה כל החלטה נבחנת גם בהיבט של ניהול סיכונים.

מנהל היחידה השיב כי רק ההחלטות המהותיות יותר נבחנות גם בהיבט של ניהול סיכונים. הוא הוסיף כי למרות שבבנק הגבולות בתוך מסגרת ניהול הסיכונים לא הוגדרו, הרי שבפועל יש הבחנה בין סיכונים הפיננסיים לסיכונים תפעוליים, והיחידה מטפלת רק באחרונים.

מנכ"ל הבנק אמר שהתקיים דיון אצל הנגיד בהיבטים בטיפול בסיכונים הפיננסיים והוחלט לערוך שינויים בחלוקת האחריות על בקרת הסיכונים הללו. הנושא יובא גם לדיון במועצה.

חבר מועצה הזכיר כי המועצה ביקשה בעבר לקבל התייחסות לסוגיית מיפוי סיכוני מעילות והונאות, כחלק משגרה.

מנהל היחידה לניהול סיכונים ציין כי בבנק ישראל אין, נכון לעכשיו, מדיניות לניהול סיכוני מעילות והונאות. עם זאת היחידה מתכוונת להכין תוכנית לצמצום או מניעת הסיכונים באמצעות מדיניות המבוססת על העקרונות המפורטים במסמך שפרסם ארגון ה-COSO בעניין זה בספטמבר 2016. במסגרת עדכון סקר הסיכונים ייבחנו מוקדי הסיכון בבנק וייערך ניתוח של תרחישי מעילות והונאות.

חבר מועצה שאל אם הבנק קיבל פיצוי מחברת הביטוח עבור הנזק שנגרם בעקבות חזירת מי גשמים אל החדר שבו מאוחסן ציוד מחשוב. מנכ"ל הבנק השיב כי סוגית הפיצוי עדיין מתבררת.

נושא 7 בסדר היום: מדיניות לניהול סיכונים משפטיים

החלטות:

הדיון בנושא נדחה.

נושא 8 בסדר היום: הצגת המבנה הארגוני של הבנק ותחומי אחריות החטיבות

החלטות:

הדיון בנושא נדחה.

נושא 9 בסדר היום: מינוי רואה חשבון מבקר

13*

¹³ הוחלט לא לפרסם – נושא הקשור להליך שטרם הסתיים.



דוח ביקורת רואה חשבון מבקר לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 - עיקרי הממצאים

דוח הביקורת שלנו לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר 2018 כלל סקירה על היקף הביקורת שבמסגרתה בוצעו:

1. בדיקה מדגמית של ראיות התומכות בסכומים ובמידע שבדוחות הכספיים, בחינה של כללי חשבונאות שיושמו ושל האומדנים המשמעותיים שנעשו על יד המועצה המנהלית וההנהלה של הבנק וכן הערכת נאותות ההצגה בדוחות הכספיים בכללותה.
2. במהלך השנה התקיימו פגישות תקופתיות עם אנשי מפתח בבנק. פגישות אלו כללות שיחות ובירורים עם מנהלי חטיבות, הביקורת הפנימית ועוד.
3. יישום נהלים המפורטים בתקן ביקורת 92 – "אחריות המבקר לשקול אפשרות קיומה של תרמית במסגרת ביקורת של דוחות כספיים", לרבות שיחות עם אנשי מפתח בבנק.
4. ביקורת אפקטיביות בקרה פנימית על דיווח כספי עבור כל התהליכים שפורטו בדוח, בוצע TEST OF ONE ובדיקת אפקטיביות הבקורות בהתאם למתודולוגיה.

ממצאי הביקורת נגעו לשלושה תחומים : (1) הדוחות הכספיים (2) סביבת מערכות המידע (3) ביקורת אפקטיביות הבקרה הפנימית על הדיווח הכספי.
להלן עיקרי ההמלצות שלנו בתחומים הנ"ל:

ממצאי ביקורת בנושא הדוחות הכספיים

1. **נגזרים** - נדרשת התערבות ידנית לצורך הצגת היתרות הנוגעות למכשיר מסוג (Non Deliverable Forward) NDF עסקאות אקדמה בהן מעורב מטבע שאינו סחיר) בדוחות הבנק אשר נתמך באופן חלקי במערכות הבנק. נציין כי סליקת המזומן בסגירת העסקה נרשם באופן תקין.
2. **התחייבות בגין הטבות לעובדים וגמלאים** - מומלץ לבחון את לוח התמורות המתאים לאוכלוסיות העובדים השונות של הבנק באמצעות ניתוח נתוני התמורתה של עובדי הבנק בעבר.

ממצאי ביקורת בסביבת מערכות המידע

א. ניהול גישה פיזית ולוגית:

1. ליקוי: נמצאו יוזרים של עובדים שסיימו את עבודתם בבנק, אך חשבונם ב-ACTIVE DIRECTORY טרם נמחק ו/או טרם נקבע כלא פעיל. מדובר בליקוי חוזר.
2. ליקוי: נמצאו יוזרים של עובדים שחשבונם ב-ACTIVE DIRECTORY עדיין פעיל למרות שהם לא בצעו כניסה מעל שנה לרשת. מדובר בליקוי חוזר.

ממצאי ביקורת בנושא אפקטיביות בקרה פנימית על דיווח כספי

- להלן רשימת התהליכים המהותיים מאוד לדיווח הכספי והגילוי שבוקרו על ידי משרדנו במסגרת ביקורת אפקטיביות הבקרה הפנימית בבנק:
1. תהליך השקעה בניירות ערך סחירים במט"ח.
 2. תהליך השכר.
 3. תהליך הפנסיה.
 4. תהליך הפקדות ומשיכת מזומנים (מטבע).
 5. תהליך השיערוך.

בקורות על ברמת הארגון (ELC)

1. ממצא: מדובר בליקוי שדווח בשנה קודמת. לא קיים בבנק הליך משמעותי סדור לגבי התנהלות העובדים, בהתייחס לציות לנהלים. יחד עם זאת, במקרים בהם עובדים חרגו מנהלי הבנק ננקטו כלפיהם בפועל צעדים משמעותיים. כמו כן, במהלך שנת 2018 מונתה קצינת ציות בבנק.
2. ממצא: מדובר בליקוי שדווח בשנה קודמת. העדר קוד אתי כתוב והפצתו לידיעת העובדים. עם זאת, הבנק מתנהל על בסיס ערכים שמשוקפים לכלל העובדים. כמו כן, הוקם צוות היגוי וגובשה טיוטת קוד אתי, אך טרם אושרה והובאה לידיעת העובדים.
3. ממצא: במהלך שנת 2017, התקיימה תלות באיש מפתח מתחום טכנולוגיות מידע במודול ה-swift\amli בסביבה הקריטית. יצוין כי על מנת לסגור את הפער, תוגברו השעות של חברת stphouse, במקביל התחום עבר לצוות ישומי תשתית שיכשיר עובד לטובת הגיבוי. כמו כן, נמסר כי נבנית תוכנית לגיבוי ותחזוק המערכות בטכנולוגיות ישנות.
4. ממצא: במהלך שנת 2016 פורסם עדכון של ה-COSO בנושא מעילות והונאות. בבנק מבוצעות הדרכות בנושא מעילות והונאות בשתי חטיבות (חות"ם ומטבע). כמו כן, בוצע פיילוט של סקר מעילות והונאות, אשר מתוכנן להמשיך בעתיד. יחידת ניהול סיכונים עובדת על טיוטת מתווה בנושא מעילות והונאות. הבנק

מקיים מכרז לצורך התקשרות עם ספק לצורך הכנת תוכנית לניהול סיכוני מעילות והונאות. עם זאת, כיום אין תכנית מלאה לניהול סיכוני מעילה והונאה.

תהליך השקעה בניירות ערך סחירים במט"ח

ממצא: מדובר בליקוי שדווח בשנה קודמת. מומלץ לבצע בקרה דו-כיוונית בין הספר הראשי (GEM) לספר העזר (WSS).

פותח דוח שנמסר לחטיבה העסקית לצורך לבדיקות קבלה, נעשו מספר סבבי בדיקות וההערות תוקנו. הדוח המתוקן בשלב סופי ומחכה לאישור המשתמשים להעברה לייצור.

סיכום ביקור במטבעה (ייצור מטבעות בעריכים 5 ₪ ו- 0.5 ₪) - עיקרי הממצאים למועצה המינהלית

בחודש מאי 2017, ביקרו נציגי הביקורת הפנימית, ונציגי מחלקת המטבע במטבעה, בעת ייצור של מטבעות בעריכים 5 ₪ ו- 0.5 ₪.

הביקור כלל פגישות עם נציגי המטבעה, קבלת סקירה על אמצעי הבקרה הנהוגים במפעל, וכן סיור ברחבי המפעל. במהלך הביקור, נבחנו אמצעי הביטחון במטבעה ותהליכי הייצור, האחסון וההובלה.

14*

¹⁴ הוחלט לא לפרסם – נושא הקשור לביטחון שטרי הכסף.

דוח בדיקה - תלונת עובד – עיקרי הממצאים למועצה המינהלית
(דוח בדיקה מספר 17-803)

בתאריך 19.12.2017, התקבלה בביקורת הפנימית (נציבות התלונות) תלונת עובד חטיבת הפיקוח על הבנקים, העוסקת בהתמודדות של עובד חטיבת הפיקוח על הבנקים במכרז כוח אדם פנימי בבנק ישראל.

בדוח הבדיקה גובשו חמש המלצות, שתיים מקובלות ומיושמות, האחת מקובלת ותיושם עד ל-30.4.19, האחת תיושם במסגרת של עדכון הנוהל ועבור המלצה נוספת תיבדק האפשרות ליישומה.

התלונה לא נמצאה מוצדקת ו/או מבוססת.

דוח בדיקה - תלונת עובד – עיקרי הממצאים למועצה המינהלית
(דוח בדיקה מספר 18-802)

בתאריך 10.5.18, התקבלה בביקורת הפנימית (נציבות התלונות) תלונת עובד חטיבת הפיקוח על הבנקים. התלונה נשאה את הכותרת "בקשת הגנה מפגיעה על ידי הנהלת הבנק". כפי שביקש המתלונן, התלונה המפורטת לא הועברה לידיעתה של הנהלת בנק ישראל ולא לידיעת הנילונים. המתלונן ביקש להעביר מכתב תלונה קצר אשר יפתח את הליך הבדיקה. בתאריך 13.5.18, העביר המתלונן את מכתב התלונה הקצר שכותרתו "זימון לבדיקה ביטחונית", מכתב המשמש ככתב התלונה. הטענה המרכזית שבתלונה עוסקת בזימון לבדיקה ביטחונית שתכליתה איננה ברורה ואולי על רקע הגשתן של תלונות עבר.

הדוח איננו כולל המלצות.

התלונה לא נמצאה מוצדקת ו/או מבוססת.

דוח בדיקה - תלונת עובד – עיקרי הממצאים למועצה המינהלית
(דוח בדיקה מספר 18-803)

בתאריך 2.12.18, התקבלה בביקורת הפנימית (נציבות התלונות) תלונת עובד חטיבת הפיקוח על הבנקים (להלן – "העובד" או "המתלונן"), שכותרתה "בקשה בהולה להגנה מפני פיטורין". הטענה המרכזית שבתלונה עוסקת בפגיעה במתלונן, לצד התנכלות, על רקע הגשתן של תלונות עבר.

בדוח הבדיקה גובשו שתי המלצות, שתיהן מקובלות וצפויות ליישום, אחת מהן לאחר שתיבחן האפשרות ליישומה, וזאת עד לתאריך 30.6.2019.

התלונה בכללותה לא נמצאה מוצדקת ו/או מבוססת.