



בנק ישראל

הממונה על חוק חופש המידע

דוח שנתי - 2021

(מידע שוטף על בנק ישראל)

ירושלים - תמוז התשפ"ב - יוני 2022

**הממונה על העמדת מידע לרשות הציבור, על טיפול בבקשות לקבלת מידע ועל
יישום הוראות חוק חופש המידע
דוח שנתי - 2021**

תוכן עניינים

3	מען לפניות הציבור :
5	הנהלת בנק ישראל
6	תפקידי בנק ישראל
10	גופים המייעצים לבנק ישראל
11	חטיבת המחקר
13	מערכת נתוני אשראי
16	חטיבת השווקים
18	הפיקוח על הבנקים
31	החטיבה למידע ולסטטיסטיקה
33	חטיבת משאבי אנוש ומנהל
35	החטיבה לטכנולוגית המידע
37	מחלקת המטבע
39	אגף חשבונות
40	מחלקת מערכות תשלומים וסליקה
43	מחלקת תקשורת קשרי ממשל וקהילה
48	ריכוז נתונים על בקשות מידע לבנק ישראל 2020-2021
49	ביצוע תקציב הבנק לשנים 2021 ו-2022
52	מאגרי מידע בבנק בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981
53	פרסומי בנק ישראל

מען לפניות הציבור:

ת"ד 780 ירושלים 9100701 טל': 02-6552211 פקס: 02-6528805
 נחלת בנימין 69, ת"ד 1604 תל-אביב 61015 טל': 03-5640610 פקס: 03-5603518
 יבנה 20, ת"ד 1604 תל-אביב 61015 טל': 03-5640610 פקס: 03-5661110
הממונה על העמדת מידע לרשות הציבור: טל': 02-6552766 פקס: 02-6520858
 עו"ד רונן ניסים ronen.nissim@boi.org.il

אחראים על טיפול בפניות הציבור על פי חוק חופש המידע (לפי חטיבות):

חטיבת המחקר:	ד"ר עדי ברנדר	טל': 02-6552604 פקס: 02-6669604
חטיבת השווקים:	גב' פרנסואז בן צור	טל': 02-6552316 פקס: 02-9666316
החטיבה למידע ולסטטיסטיקה:	גב' שלי רייס-בראל	טל': 02-6552512 פקס: 02-6669512
חטיבת הפיקוח על הבנקים:	גב' טל הראל	טל': 02-6552681 פקס: 02-6669617
מחלקת המטבע:	מר ליאור ליכטמן	טל': 02-6552899 פקס: 02-6552743
חטיבת משאבי אנוש ומנהל:	גב' מיטל הראל	טל': 02-6552926 פקס: 02-6669126
החטיבה לטכנולוגיית המידע:	מר גיא גרשון	טל': 02-6552227 פקס: 02-6669548
אגף חשבות:	רו"ח רעות סלע	טל': 02-6552947 פקס: 02-6669327
מחלקת מערכות תשלומים וסליקה:	שירי חדש	טל': 02-6552800 פקס: 02-66693924
הביקורת הפנימית:	רו"ח שי רוזנשטוק	טל': 02-6552977 פקס: 02-6552163
המחלקה המשפטית:	עו"ד רונן ניסים	טל': 02-6552766 פקס: 02-6520858
מערכת נתוני אשראי:	רו"ח טלעת אבוליל	טל': 03-5640701 פקס: 02-6669193

שם היחידה:	אמצעי יצירת קשר א'	אמצעי יצירת קשר ב'
היחידה לפניות הציבור בפקוח על הבנקים	טל : 02-6552680	פקס : 02-6669077
דוברות והסברה כלכלית	טל : 02-6552713	u-dovrut@boi.gov.il
נציבות תלונות הציבור של בנק ישראל	טל : 02-6552977	פקס : 02-6552163 טופס פנייה מקוון נמצא באתר הבנק
פניות בנושא מידע וסטטיסטיקה כלכלית	דוא"ל : statistics@boi.org.il	
מידע על חשבונות מוגבלים	בטלמסר : 02-373-1000	באינטרנט : http://www.bankisrael.org.il/publheb/dataheb.htm
הפיקוח על הבנקים תחום יחסי בנק לקוח מידע והדרכה ללקוחות הבנקים	באינטרנט : http://www.bankisrael.org.il/deptdata/pikuah/publ_inq/pniyot.php	
מערכת נתוני אשראי – קבלת מידע וביצוע פעולות היחידה לפניות הציבור של מערכת נתוני אשראי	באינטרנט : Creditdata.org.il	מוקד טלפוני : *6194 077-6093720
מידע בנושא מערך התשלומים והסליקה	דוא"ל : infops@boi.org.il	
מדור מלוות מדינה המדינה באגף החשבות	טל : 02-6552121 דוא"ל : milvot@boi.org.il	פקס : 02-6669499
מידע על זכויות מלוות חובה	באינטרנט : https://www.boi.org.il/he/ConsumerInformation/StateLoansAndBonds/Pages/Default.aspx	
רח' בנק ישראל 2 קבלת קהל : ימים א'-ה' בין השעות 09:00-13:00		
קופות בנק ישראל	טל : 02-6552847	פקס : 02-6552036
רח' בנק ישראל 2 קבלת קהל : ימים א'-ה' בין השעות 08:00-13:00		
פניות בנושא מטבע	דוא"ל : Contact_currency@boi.org.il	מוקד טלפוני : 1-800-300018
מענה קולי בנושא שערים יציגים : מכל מקום בארץ במחיר שיחה מקומית	טל : 02-373-2000	
מרכז מבקרים לימודי	טל : 03-5640781	
מרכז המבקרים פתוח בימים א-ה, למעט ערבי חגים וחגים, בין השעות 09:00-16:00. הסיוורים במרכז אינם כרוכים בתשלום, אך טעונים תיאום מראש בטלפון או בדוא"ל : mevakrim@boi.org.il למידע נוסף : http://www.boi.org.il/he/education/visitorscenter/pages/default.aspx הערה : ניתן לתאם ביקורים וימי עיון עם צוות המרכז ; ההרצאות תינתנה או בבניין הבנק בתל אביב או אצל המזמין.		
אתר בנק ישראל באינטרנט : www.bankisrael.org.il		

הנהלת בנק ישראל

(נכון ליוני 2022)

חברי הנהלת הבנק

פרופ' אמיר ירון - נגיד בנק ישראל

אנדרו אביר - המשנה לנגיד

שולמית גרי - מנכ"לית

יאיר אבידן - המפקח על הבנקים

פרופ' מישל סטרבצ'ינסקי - מנהל חטיבת המחקר

ד"ר איל רוזן - מנהל החטיבה למידע ולסטטיסטיקה

ליאור ג'ורגי - מנהל החטיבה לטכנולוגית המידע

רונן קופמן - מנהל חטיבת משאבי אנוש ומינהל

עו"ד טידה שמיר - היועצת המשפטית, מנהלת המחלקה המשפטית

רו"ח שי רוזנשטוק - המבקר הפנימי ונציב תלונות הציבור

עודד סלומי - מנהל מחלקת מערכות תשלומים וסליקה

נורית פלטר-איתן - מנהלת מחלקת תקשורת, הסברה וקשרי קהילה

מטה הנגיד

ד"ר גולן בניטה - ראש המטה לנגיד

אסתי שורץ - מזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המנהלית

תפקידי בנק ישראל

לאחר קום המדינה נדונה במשרד האוצר שאלת הקמתו של בנק מרכזי, שכינויו אז – הבנק הממלכתי. בלחץ המאורעות נדחה הדבר, אך הצורך המיידי לבעיית הנפקת המטבע של המדינה הצעירה זירז את חקיקת "פקודת שטרי בנק, תש"ח-1948". הפקודה הסדירה את הסמכות להנפיק שטרי כסף באמנה בין הממשלה ו"בנק אנגלו-פלשתינה" – לימים "בנק לאומי לישראל".

חוק בנק ישראל התשי"ד-1954 אושר בכנסת ב-24 באוגוסט 1954, ונכנס לתוקפו ב-1 בדצמבר של אותה שנה. עם הקמת בנק ישראל הועברו אליו מחלקת ההוצאה מ"בנק לאומי לישראל" ויחידת המפקח על הבנקים ממשרד האוצר. הפיקוח על מטבע חוץ הועבר לבנק ישראל בשנת 1978.

בשנת 2010 אושר בכנסת חוק בנק ישראל החדש (חוק בנק ישראל, התש"ע-2010), והוא נכנס לתוקפו ב-1 ביוני 2010. על פי החוק החדש, מטרות הבנק הן:

1. לשמור על יציבות מחירים, וזאת כמטרה מרכזית;
 2. לתמוך במטרות אחרות של המדיניות הכלכלית של הממשלה, במיוחד צמיחה, תעסוקה וצמצום פערים חברתיים, בתנאי שלדעת הועדה לא תהיה בכך פגיעה בהשגת יציבות המחירים לאורך זמן; לעניין זה, "יציבות מחירים לאורך זמן" – מצב שבו צופה הוועדה, על בסיס המדיניות המוניטרית שקבעה, ששיעור האינפלציה יהיה בתחום יציבות המחירים ... בתוך תקופה שלא תעלה על שנתיים;
 3. לתמוך ביציבותה של המערכת הפיננסית ובפעילותה הסדירה.
- החוק מגדיר גם את תפקידי הבנק:
1. לנהל את המדיניות המוניטרית;
 2. להחזיק את יתרות מטבע החוץ של המדינה ולנהלן;
 3. לתמוך בפעילות הסדירה של שוק מטבע החוץ בישראל;
 4. לשמש בנקאי של הממשלה;
 5. להסדיר את מערכות התשלומים והסליקה במשק, במטרה להבטיח את יעילותן ויציבותן;
 6. להנפיק מטבע, להסדיר את מערכת המזומנים במשק ולכוונה;
 7. לקיים את הפיקוח וההסדרה של מערכת הבנקאות על פי סמכויותיו לפי חוקי הבנקאות ולפי כל דין אחר;
 8. להקים ולנהל מאגר נתוני אשראי ולבצע פיקוח ואסדרה של מערך השיתוף בנתוני אשראי.

מספר עובדים בבנק ישראל כיום: 938.

857 משרות (מלאות מצטברות, נכון ליוני 2022).

נגיד בנק ישראל

חוק בנק ישראל מדגיש את עצמאותו של הבנק. בהתאם, מתמנה נגיד בנק ישראל בידי נשיא המדינה, על פי המלצת הממשלה, לתקופת כהונה של חמש שנים.

הנגיד מופקד על ניהולו של בנק ישראל, ומכהן גם כיושב ראש הוועדה המוניתרית וכחבר במועצה המנהלית.

הנגיד משמש, על פי החוק, גם יועץ לממשלה בעניינים כלכליים, ולפיכך הוא משתתף בישיבות ועדת השרים לענייני כלכלה ובדיוניה הכלכליים החשובים של הממשלה.

הוועדה המוניתרית

הוועדה המוניתרית הוקמה על פי חוק בנק ישראל, התשי"ע-2010.

הוועדה המוניתרית מונה, על פי החוק, שישה חברים: הנגיד, המשנה לנגיד, עובד הבנק שמונה על ידי הנגיד ושלושה חברים מקרב הציבור.

חברי הוועדה בשנת 2021: פרופ' אמיר ירון - הנגיד; מר אנדרו אביר - המשנה לנגיד; פרופ' מישל סטרבצ'ינסקי - מנהל חטיבת המחקר; פרופ' ראובן גרונאו - חבר הוועדה מקרב הציבור (כהונתו הסתיימה ביום 8 באוקטובר 2021); פרופ' משה חזן - חבר הוועדה מקרב הציבור; פרופ' צבי הרקוביץ - חבר הוועדה מקרב הציבור; פרופ' נעמי פלדמן – חברת הוועדה מקרב הציבור (החל מיום 9 באוקטובר 2021).

תפקידי הוועדה המוניתרית:

1. לקבוע את המדיניות להשגת מטרות הבנק, ובכלל זה את המדיניות המוניתרית;
2. לעקוב אחר ביצועה של המדיניות שנקבעה, לבחון מפעם לפעם, את ההתפתחויות המוניתריות והכלכליות ואת ההתקדמות להשגת יעדי המדיניות, ולדון בנושאים אחרים הקשורים לכך;
3. להחליט על הפעולות לפי חוק בנק ישראל, התשי"ע-2010, שעל הבנק לנקוט כדי להשיג את מטרות הבנק; החלטת הוועדה על שיעור הריבית הנקבעת לצורכי המדיניות המוניתרית (להלן - שיעור הריבית) תהיה לתקופה נקובה, ובתום התקופה תחליט הוועדה אם לשנות את שיעור הריבית או להשאירו לתקופה נקובה נוספת.
4. כל תפקיד אחר שהוטל עליה בחוק בנק ישראל, התשי"ע-2010, לרבות בעניינים אלה: קבלת פיקדונות ומתן אשראי כאמור בסעיף 36(3) עד (5) לחוק, מתן הוראות בדבר החזקת נכסים נזילים כאמור בסעיף 38, ניהול יתרות מטבע חוץ כאמור בסעיף 40, והתערבות במסחר בשוק מטבע החוץ כאמור בסעיף 53.

המועצה המינהלית

המועצה המינהלית הוקמה על פי חוק בנק ישראל, התש"ע-2010.

המועצה המינהלית מונה, על פי חוק, שבעה חברים: הנגיד, המשנה לנגיד וחמישה חברים מקרב הציבור.

חברי המועצה בשנת 2021: פרופ' יהושע שמר – יושב ראש המועצה; גב' סגי איתן – חברה מקרב הציבור; פרופ' אמיר ירון – הנגיד; מר נעים נג'אר – חבר מקרב הציבור; מר אנדרו אביר – המשנה לנגיד; פרופ' שרון רבין מרגליות – חברה מקרב הציבור; מר מוטי בסר – חבר מקרב הציבור.

תפקידי המועצה המינהלית:

1. לפקח על ההתנהלות התקינה והיעילה של הבנק.
2. לדון בתכנית העבודה השנתית של הבנק.
3. לאשר את התקציב השנתי לפעילות המנהלית של הבנק.
4. לאשר את הדוח הכספי השנתי של הבנק.
5. לאשר את תנאי השכר של עובדי הבנק והשינויים שיחולו בהם, לרבות התנאים הנלווים, וכן את מבנה השכר בבנק.
6. למנות לבנק מבקר פנימי, לפי הצעת ועדת הביקורת; המועצה מוסמכת להפסיק את כהונת המבקר הפנימי לפי סעיף 12(א)(3) לחוק הביקורת הפנימית.
7. לדון ולהחליט בהמלצות של ועדת הביקורת.
8. למנות צוות לתיקון ליקויים כמשמעותו בסעיף 21א(ב) לחוק מבקר המדינה; בראש הצוות לתיקון הליקויים יעמוד הנגיד.
9. למנות רואה חשבון מבקר חיצוני לבנק ולסיים את העסקתו.
10. למלא כל תפקיד אחר שהוטל עליו בחוק.

ועדת הביקורת

ועדת הביקורת הוקמה על פי חוק בנק ישראל, התש"ע-2010.

חברי ועדת הביקורת מתמנים, על פי חוק, על ידי המועצה המינהלית מבין חבריה שמקרב הציבור ומספר חבריה אינו יכול לפחות משלושה. יו"ר המועצה אינו יכול להימנות על חברי הוועדה.

חברי ועדת הביקורת בשנת 2021: מר נעים נג'אר - יו"ר הוועדה; גב' סגי איתן; פרופ' שרון רבין מרגליות; מר מוטי בסר.

תפקידי ועדת הביקורת:

1. להמליץ למועצה, לאחר התייעצות עם הנגיד, על מועמד לתפקיד המבקר הפנימי של הבנק.
2. לדון בתוכנית העבודה השנתית של המבקר הפנימי, ולהמליץ למועצה על התקציב ותקן כוח האדם הנכון לביצועה.
3. לאשר חריגה, מטעמים שיירשמו, מהחובה שחלה על הנגיד, המשנה לנגיד וחברי הוועדה המוניטרית מתוקף סעיף 11(ב)(5) ו-17 לחוק בנק ישראל, התשי"ע-2010, בעניין החזקת ניירות ערך.
4. לעמוד על ליקויים בניהול הבנק ולהציע למועצה דרכים לתיקונם; לשם כך תדון ועדת הביקורת, בין השאר, בדוחות ביקורת של מבקר המדינה, בדוחות הביקורת של המבקר הפנימי של הבנק, בדוחות רואה החשבון המבקר של הבנק, תערוך מעקב אחר ביצוע תכנית העבודה של המבקר הפנימי, וכן תדון בנושאים שיובאו לפניה ביד הי המועצה או בידי הנגיד; דיון כאמור יתקיים בהתייעצות, בין השאר, עם המבקר הפנימי או עם רואה החשבון המבקר, לפי העניין.

גופים המייעצים לבנק ישראל

לצד הגופים הפועלים בתוך הבנק, מסייעות לפעולות הבנק מספר ועדות ציבוריות בנושאים שונים:

הוועדה לתכנון שטרי כסף, מעות ומטבעות זיכרון - ממונה בידי נגיד בנק ישראל, ומייעצת לו בענייני עיצוב השטרות והמטבעות. חבריה הם מומחים מתחומי המשפט, הארכיאולוגיה, הנומיסמטיקה, העיצוב, האדריכלות, ההיסטוריה, העיתונות ועוד.

ועדה מייעצת לענייני בנקאות - ממונה ע"י נגיד בנק ישראל ע"מ לייצג לו ולמפקח על הבנקים בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות. הועדה מורכבת מחברים שהנגיד ממנה, ובדרך-כלל בין חבריה נציגי התאגידים הבנקאיים. בוועדה חברים נציג של משרד האוצר, ולעניין חוק הבנקאות (שירות ללקוח) - נציג לקוחות שממנה שר האוצר. דיוניה של הוועדה או של ועדת משנה שלה סודיים.

ועדת רישיונות - משמשת כוועדה מייעצת לענייני רישוי בנקאי ומונה חמישה חברים, מבין חברי הוועדה המייעצת לענייני בנקאות שאותם ממנה הנגיד, ושאינם נציגי התאגידים הבנקאיים. הנגיד רשאי, לפי שיקול דעתו, ולאחר התייעצות בוועדת רישיונות, לתת לחברה שהתאגדה בישראל, רישיון בנק ולתאגיד חוץ הרשום בישראל, שהוא בנק במדינת חוץ – רישיון בנק חוץ.

ועדה מייעצת לממונה על שיתוף בנתוני אשראי - בהתאם לסעיף 70 לחוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016 נגיד בנק ישראל הוסמך למנות ועדה שתפקידה לייצג לממונה על שיתוף בנתוני אשראי בבואו לתת הוראות מתוקף סמכותו ללשכות אשראי, ללשכות מידע על עוסקים, למקורות מידע, למשתמשים בנתוני אשראי ולמיופי כוח בתמורה. הפרוטוקולים של דיוני הוועדה מפורסמים לציבור באתר מערכת נתוני האשראי.

הרכב הוועדה כפי שנקבע בחוק נתוני אשראי מבוסס על שמונה חברים ובהם לפחות ארבע נשים, לפי ההרכב הבא: משפטן עובד מדינה, עובד משרד האוצר, מומחה בהגנה על הפרטיות, שני אנשי משק וכלכלה או חברי סגל אקדמי בכיר, שני בעלי ניסיון בתחום החינוך הפיננסי או בפעילות חברתית בתחום זה ומומחה באבטחת מידע או בטכנולוגיות המידע.

חטיבת המחקר

תפקידי חטיבת המחקר בשנת 2021

תפקידה המרכזי של חטיבת המחקר בבנק הוא סיוע לנגיד ולוועדה המוניתרית בעיצוב המדיניות המוניתרית ובניטור היציבות הפיננסית, ולנגיד במילוי תפקידו כיועץ הכלכלי לממשלה. חוקרי החטיבה עוסקים בקשת רחבה של תחומים: מדיניות מוניתרית, שוק ההון, יציבות פיננסית, התחרות במערכת הפיננסית, הפיריון במשק, תקציב הממשלה ומדיניות הכלכלית, מאזן התשלומים, המחירים, עוני ומדיניות חברתית, ההשקעות בתשתית, מגזר ההייטק, שוק העבודה ועוד. עיקר המאמץ במהלך השנה התמקד בהתמודדות עם התאוששות המשק ממשבר הקורונה. מעבר לכך, בתכנית העבודה קיבלו היציבות הפיננסית, שדרוג הכלים לתמיכה במדיניות המוניתרית ותחומי החשיבה האסטרטגית במדיניות הממשלה והצמיחה הכלכלית מיקום גבוה בסדר העדיפויות. הניתוחים השוטפים והמחקר הכלכלי מתנהלים בשלושה אפיקים עיקריים:

1) **מעקב אחר ההתפתחויות השוטפות במשק וניתוחן** - הכנת חומר לתמיכה בהחלטות על כלי המדיניות המוניתרית וסיוע לוועדה המוניתרית בהכנה של דוחות המדיניות המוניתרית. תוצאות המעקב אחרי ההתפתחויות במשק וניתוחן מתפרסמות, בעיקר בדוחות השנתיים של בנק ישראל, המוגשים לממשלה ולכנסת על פי חוק בנק ישראל. בנוסף, החטיבה מפרסמת סקירות פיסקליות המנתחות את ההתפתחויות בתקציב המדינה ולקט מחקרים וניתוחים של סוגיות מדיניות כלכליות. כמו כן מפרסמת החטיבה בסיוע חטיבות אחרות בבנק (הפיקוח על הבנקים, השווקים, חטיבת מידע וסטטיסטיקה, ומערכות התשלומים והסליקה) פעמיים בשנה דוח יציבות פיננסית בו מנותחים הסיכונים העיקריים הנשקפים למערכת הפיננסית. מדי רבעון מפרסמת חטיבת המחקר תחזית להתפתחויות המקרו-כלכליות במשק ואחת לחודש היא מפרסמת את המדד המשולב למצב המשק שמטרתו לעקוב אחר הפעילות הריאלית.

2) **הצעות למדיניות כלכלית** - כלכלני החטיבה נוטלים חלק בגיבוש המדיניות הכלכלית, כולל תרומה לעיצוב המדיניות המוניתרית והפעלתה, ובהכנת תחזיות לטווח הביניים וניתוח רב-שנתי של תקציב הממשלה – המתפרסמים בדו"חות השוטפים, בפרסומים מיוחדים ובדו"ח בנק ישראל. ביחס לנושאים שעמדו על סדר היום הציבורי בשנתיים האחרונות קיבלו הנושאים שקשורים להתמודדות עם משבר הקורונה בתחומי המדיניות המוניתרית, הסיוע לעמידות הפיננסית של העסקים ומשקי הבית, והייעוץ לממשלה לגבי צעדי המדיניות התקציבית, התייחסות מיוחדת בעבודת החטיבה. לצד אלו החטיבה פירסמה מסמך מפורט ובו המלצות לאסטרטגיה כלכלית לממשלה שהחלה את כהונתה ביוני 2021. נוסף על עבודת המחקר והמדיניות משתתפים חברי החטיבה בוועדות ציבוריות וצוותים בין-משרדיים. דוגמאות לכך מהשנה האחרונה הן הצוות הבין-משרדי בוועדת היישום של החוק להגברת התחרות בשוק האשראי, הוועדה לקידום הפיריון בענפי השירותים, הוועדה המייעצת לחשבונות לאומיים, הוועדה לבחינת אגרות הגודש, הוועדה לבחינה מחודשת של חוק פסיקת ריבית והצמדה, הוועדות המייעצות ללמ"ס בנושאי מחירים, סקר הפאנל משקי הבית לטווח הארוך וסקר הוצאות משקי הבית, צוות ההכלה הפיננסית, וועדת ההיגוי של הוועדה ליציבות פיננסית.

כלכלני החטיבה משתתפים גם מדי שנה בפורומים כלכליים כגון כנס אלי הורביץ, כנס האגודה הישראלית לכלכלה או פורומים במסגרת ה-OECD. כן בוחנים כלכלני החטיבה הצעות מדיניות של גופים אחרים במשק לשם קביעת עמדתו של בנק ישראל לגבי הצעות אלו. חוקרי החטיבה שוקדים גם על פיתוחם של מודלים מקרו-אקונומטריים המשמשים את הבנק בדיונים על המדיניות המוניטרית.

(3) **מחקר בסיסי** - כלכלני החטיבה חוקרים סוגיות שונות בכלכלת ישראל. מחקרים אלו מתפרסמים באופן שוטף בסדרות "מאמרים לדיון" ו"ניירות תקופתיים", בכתב העת "סקר בנק ישראל" ובכתב עת בינלאומי, ה-Israel Economic Review. חלק מהעבודות מפורסמות בכתבי עת נוספים בארץ, כגון הרבעון לכלכלה, ובכתבי עת בחו"ל. ניתוח מחקרי של סוגיות שונות מופיע גם בלקטים שמפרסמת החטיבה. כמו-כן מארגנת החטיבה כנסים מקצועיים בהשתתפות חוקרי החטיבה וכלכלנים וחוקרים מהארץ ומהעולם. כלכלני החטיבה משתתפים גם בכנסים מקצועיים בינלאומיים בנושאים הקשורים לתחומי פעילותם.

מערכת נתוני אשראי

בהתאם לחוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016 (לעיל ולהלן - החוק), קיבל בנק ישראל את הסמכויות הרגולטוריות להקים מערכת לשיתוף בנתוני אשראי.

הניסיון בעולם מעיד שמדינות רבות מקיימות ומתחזקות מערכות לשיתוף בנתוני אשראי במטרה לתמוך בשוק אשראי תחרותי וכך לקדם את טובת הפרט ואת טובת המשק בכללותו. מערכת לשיתוף בנתוני אשראי תורמת להרחבת מקורות האשראי, להגברת זמינותם למשקי הבית, לעידוד השיפור בתנאי האשראי, לצמצום אי-השוויון במשק, לניהול מיטבי של סיכונים מערכתיים ויציבותיים, ואף להפחתת השיעורים של חדלות פירעון.

החל מה-12.4.2019 בנק ישראל מפעיל מערכת נתוני אשראי (להלן - מערכת) בהתאם לדרישות החוק - במסגרת הפעלתה של המערכת, בנק ישראל אוסף נתוני אשראי ממקורות מידע שונים, מחזיק אותם במאגר מידע מרכזי ומוסר אותם ללקוחות עצמם, וכן ללשכות האשראי ודרך גם לנותני האשראי.

על פי החוק, המידע שבמערכת נועד לשמש למטרות הבאות:

1. הגברת התחרות בשוק האשראי הקמעונאי;
2. הרחבת הנגישות לאשראי;
3. צמצום ההפליה במתן אשראי והפערים הכלכליים;
4. יצירת בסיס מידע לא מזוהה שישמש את בנק ישראל לשם ביצוע תפקידיו.

במסגרת הפיקוח על המערכת ולצורך תפעולה השוטף, מונו בהתאם לחוק שלושה בעלי תפקידים בבנק ישראל כמפורט להלן:

הממונה על שיתוף נתוני אשראי (להלן - הממונה) – הממונה על שיתוף בנתוני אשראי שמונה על פי סעיף 66 לחוק, אחראי לשיתוף בנתוני אשראי ונדרש לפעול לשם אבטחת המידע, ההגנה על פרטיות הלקוחות ושמירה על עניינם של הלקוחות ושל המשתמשים בנתוני אשראי. הממונה אחראי על הפעילות הבאות: (1) מתן רישיונות ללשכות האשראי ועריכת פיקוח ובקרה על פעולתן, (2) פיקוח ובקרה על פעולתם לפי חוק זה של מקורות המידע, של המשתמשים בנתוני אשראי ושל מיופי כוח בתמורה, (3) בירור תלונות ופניות ציבור וקביעת תהליך לבירורן, (4) מתן הנחיות למנהלת המאגר לגבי פעולות בהתייחס למידע שקיים במאגר. לצד הממונה פועלת ועדה מייעצת בת 8 חברים, שנועדה לייעץ לו בדבר פרסום הוראות למקורות המידע, ללשכות האשראי ולמשתמשים בנתוני אשראי.

פעילות הממונה להבניית תהליכים וגיבוש הוראות לאסדרת השוק בשנה הראשונה לפעילות המאגר כללה:

1. ביצוע תהליכי רישוי ביחס ללשכות אשראי. בהתאם לפרק ד' בחוק הגדיר הממונה תהליכים ועקרונות למתן רישיון ללשכות אשראי, לרבות מנגנון לקביעת גובה הערובה הנדרש מהן כחלק ממתן הרישיון.

2. ניהול מרשמים ביחס ליתר הגופים הפועלים מערכת נתוני אשראי, בכלל זה: מקורות המידע השונים, מיופי הכוח בתמורה והמשתמשים בנתוני אשראי. מידע בדבר הגופים שאושרו בתהליכי רישוי ורישום מפורסם במרשמים שמנהל הממונה על פי סעיף 67 לחוק ופתוחים לעיון הציבור באתר המערכת בכתובת: www.creditdata.org.il תחת הלשונית "משתתפי המערכת".
3. קביעת הוראות דיווח למקורות המידע השונים באשר לאופן העברת המידע למאגר, נתוני האשראי שיועברו, הבקורות להבטחת דיוק ומהימנות המידע, לרבות גיבוס תהליך לאישור גופים נוספים כמקורות מידע למאגר;
4. גיבוס כללים, תקנות וצווים בנושאים שונים שנדרשו על פי חוק, זאת, בתאום עם משרד המשפטים, משרד האוצר ובאישור ועדת הכלכלה, ככל שנדרש לפי החוק. בנוסף, מפרסם הממונה הוראות (רגולציה) למשתתפי מערכת נתוני אשראי בהתאם לסמכותו לפי סעיף 68 לחוק וזאת לאחר שקיים את חובת ההיוועצות הנדרשת עם הועדה המייעצת שמונתה לעניין זה לפי החוק. כן, מפורסמות, מעת לעת, על ידי הממונה קובצי שאלות ותשובות בנוגע להוראות החוק והאסדרה;
5. פעולות פיקוח ואכיפה בנושאים השונים שבאחריות הממונה, לרבות, בחינת עמידת הגופים בכללים, בתקנות, בצווים ובהוראות הרגולציה שנקבעו על ידי הממונה;
6. קביעת מתודולוגיה להתממת נתוני אשראי, המבוססת על תקנים מקובלים בעולם, זאת, לצורך הנגשת מידע לא מזוהה לצורכי פיתוח מודלי דירוג סטטיסטיים על ידי לשכות האשראי, וכן, לשימושי בנק ישראל לצורך מילוי תפקידיו השונים על פי החוק;
7. גיבוס תהליכי עבודה ודיווחים לצורך בקרה אחר איכות המידע המתקבל ממקורות המידע השונים, וכן ביחס לתקינות תהליכי מסירת המידע למשתמשים השונים;
8. הקמת מערך לטיפול בפניות הציבור ובתלונות, לרבות הכשרת עובדים, בניית הליכי עבודה וממשקי קשר עם הגורמים המטפלים בפניות ציבור אצל הגופים המדווחים למאגר ובבנק ישראל.

מנהלת המאגר – האחראית על ניהול ותפעול המאגר על היבטיו השונים בהתאם לחוק, ולהנחיות הממונה. מנהלת המאגר מונתה לפי סעיף 17 לחוק ופועלת בתחומי אחריות השונים, ובכלל זה, בהתאם לקבוע בכללי נתוני אשראי (אבטחת מידע), התשע"ו-2018, לרבות:

1. תכנון, עיצוב והקמת המערך הטכנולוגי של מערכת נתוני אשראי בהתאם לדרישות החוק ובסטנדרטים טכנולוגיים מתקדמים, תוך מתן מענה מיטבי לצמצום סיכוני הגנת המידע והפרטיות של הלקוחות, וזאת בהתייעצות עם הרשות להגנת הפרטיות ומערך הסייבר הלאומי;
2. ניהול, בקרה ותפעול שוטף של המאגר ומערכת נתוני אשראי, בין היתר: תפעול תהליכי הקלט של המידע המדווח והפעלת בקורות על איכותו, העברת מידע ללשכות באמצעות ממשקי תקשורת מאובטחים, תפעול ותחזוקה של המערכות הטכנולוגיות התומכות במתן השירותים לציבור;
3. קביעת סדרי ניהול, אמצעי האבטחה הפיזית והלוגית והרשאות גישה למערכת ולמידע רגיש וביצוע מעקב ובקרה שוטפת אחר עמידה בדרישות אלה;

4. ביצוע מבדקי חדירה וסקרי סיכוני פרטיות באופן עיתי ושוטף, הדרכות עיתיות לעובדים ולספקים ועדכון הערכת איומי הייחוס. פעילות זאת מתבצעת בהתייעצות ובתיאום עם הממונה על הגנת הפרטיות, הממונה על שיתוף בנתוני אשראי, מנהל הסייבר של בנק ישראל וגורמים חיצוניים;
5. מימוש והפעלה באופן שוטף של תהליך להתממת נתונים לצורכי פיתוח מודלים על ידי לשכות האשראי ולצרכי המחקר של בנק ישראל, בהתאם להנחיות הממונה על שיתוף בנתוני אשראי ודרישות החוק;
6. ניהול ותפעול באופן שוטף של המערך הטכנולוגי הכולל, לרבות ניהול אתרי המחשב ואתרי המשתמשים, ניהול גרסאות, תיקוני תקלות, שדרוגים, שיפורים והתאמות לתמיכה בצרכים העסקיים ויישום מדיניות המשכיות עסקית.

הממונה על הגנת הפרטיות – בהתאם להגדרת תפקידו בסעיף 18(ב) לחוק, גורם מיעץ לממונה ולמנהל המאגר בכל הקשור להגנה על המידע במאגר וליישום חוק הגנת הפרטיות וחוק נתוני אשראי, אחראי להדרכת העוסקים בתפעול המאגר בקשר להגנה על הפרטיות, ודווח לנגיד על סיכונים וכשלים בקשר להגנת הפרטיות. להלן פירוט עיקרי תפקידיו:

1. ייעוץ שוטף למנהלת המאגר בנושא יישום הוראות חוק הגנת הפרטיות והנחיות רשם מאגרי המידע. הגדרת מידע כמידע לא מזוהה מטופלת על ידי הממונה ומעורבות הממונה על הגנת הפרטיות בתהליך זה מתבצעת מולו;
2. ייעוץ ליחידת פניות הציבור של הממונה בנוגע לבירור תלונות ציבור בעניין פגיעה בפרטיות;
3. ייעוץ למנהלת המאגר בנוגע לבדיקות ולביצוע סקרים לאיתור סיכונים לפגיעה בפרטיות לקוחות;
4. גיבוש (בשיתוף מנהלת המאגר) תכנית הדרכה בקשר להגנה על הפרטיות;
5. דיווח לנגיד, כנדרש בסעיף 18(ב)(5) לחוק, על סיכונים וכשלים שאיתור בקשר להגנת הפרטיות במאגר ופעולות שיש לנקוט בקשר לכך.
6. בהתאם לאמור בסעיף 18(ג) לחוק, הממונה על הגנת הפרטיות מנהל את סיכון הגנת הפרטיות בבנק ישראל בכללותו. זאת, בנוסף לאחריותו כמפורט לעיל.

חטיבת השווקים

תפקידי חטיבת השווקים הם כדלקמן:

א. יישום המדיניות המוניטארית של הבנק ומדיניות שער החליפין

המדיניות המוניטארית אותה קובע בנק ישראל מיושמת על ידי חטיבת השווקים באמצעות מגוון של כלים מוניטריים - מכרזים מוניטריים מול התאגידים הבנקאיים (הלוואות או פיקדונות לפי הצורך), חלון אשראי וחלון פיקדונות, מכרזי מק"ם ומכרזי ריפו - וכן באמצעות פעילות בעת הצורך במסחר במק"ם ובאג"ח בבורסה לניירות ערך:

מכרזי פיקדונות ו/או הלוואות ל/מהבנקים - אלה משמשים כלי מדיניות עיקרי, בזכות הדיוק והמהירות המאפיינים את השפעתם. באמצעותם יכול בנק ישראל לספק את הביקוש לבסיס הכסף וכך ליישם את הריבית שקבע. המכרזים המוניטריים המוצעים לבנקים הם לתקופות קצובות של יום, שבוע וחודש. כנגד הלוואות מוניטריות מעמידים הבנקים ביטחונות לרבות אג"ח ממשלתיות ומק"ם.

בנוסף, בנק ישראל מעמיד לרשות התאגידים הבנקאיים **חלון להלוואות מוניטריות (כנגד ביטחונות) ולפיקדונות מוניטריים** בפער של 0.1 אחוז מעל/מתחת לריבית בנק ישראל, בהתאמה. הלוואות ופיקדונות אלו הם ליום אחד ונפרעים אוטומטית ביום העסקים הבא.

מילוה קצר מועד (מק"ם) - זהו נייר ערך אותו מנפיק בנק ישראל לתקופות קצרות (עד שנה) כדי להשפיע על בסיס הכסף ועל הריבית בשוק הכספים. מבחינת ההשפעה על בסיס הכסף מכשיר זה דומה למכרזי הפיקדונות לבנקים. מק"ם מונפק לציבור הרחב, תשואתו נקבעת על פי המסחר בבורסה, כך שהיא מבטאת את ציפיות הציבור לאינפלציה בעתיד ולשינויים במדיניות המוניטארית. מידע זה מהשווקים מסייע לבנק ישראל בתכנון צעדיו המוניטריים.

ביצוע מדיניות שער החליפין

המסחר במטבע חוץ מתנהל בין הבנקים לבין הלקוחות ובין הבנקים לבין עצמם. בכל יום עסקים במטבע חוץ מפרסם בנק ישראל את שערי החליפין היציגים של השקל מול מטבעות זרים.

שערים יציגים אלה מבוססים על השערים השוררים בשוק בעת קביעתם. ראוי לציין, כי השער היציג אותו מפרסם בנק ישראל הוא אינדיקטור לשער החליפין השורר במשק, אך אין לו מעמד מחייב על פי דין. לפיכך רשאים צדדים בעסקאות הצמודות למטבע חוץ לבצען בכל שער חליפין המוסכם ביניהם.

במהלך שנת 2021, במסגרת יישום המדיניות המוניטארית, ביצע בנק ישראל רכישות מט"ח, זאת בשל היחלשות הדולר מול השקל. היקף רכישות זה, היה גבוה בהשוואה לשנים קודמות.

ב. ניהול יתרות המט"ח של מדינת ישראל

יתרות מטבע החוץ נחוצות כדי לספק נזילות במט"ח בעת הצורך, בין היתר כדי לממן את פירעון החוב בטווח הקצר, והוצאות חריגות של הממשלה על יבוא בשעת חירום, לאספקת נזילות בעטיו של משבר פיננסי או למכירת מטבע חוץ בעת הצורך, במסגרת ניהול המדיניות

המוניטרית. לרמת היתרות נודעת חשיבות גם מבחינת מעמדו הבינלאומי של המשק. יעדי מדיניות ההשקעה של היתרות הם: השגת תשואה שקלית, אשר בטווח הארוך, תכסה לפחות את עלות המימון של החזקתן; השגת תשואת החזקה בטווח הבינוני, במונחי הסמן המטבעי ובמסגרת פרופיל הסיכון בכפוף לניהול היתרות ברמה גבוהה של נזילות. מדיניות ההשקעה מותווית ע"י הוועדה המוניטרית בהתאם ליעדי המדיניות שהוגדרו. המדיניות מפורטת בקווים המנחים שעודכנו במרץ 2021, ועל פיהם בנק ישראל משקיע את היתרות.

ג. מעקב אחר התפקוד התקין של שוק המט"ח ושוק האג"ח

חטיבת השווקים מנטרת את שוק המט"ח, שוק האג"ח ושוק ני"ע המקומיים באמצעות איסוף וניתוח מידע מהמסחר בשווקים אלו, כולל מידע רציף, ובניית מדדים לתקינות השווקים.

ד. מתן שירותים במט"ח לבנקים המסחריים כגון ניהול חשבונות.

צעדי בנק ישראל בשווקים על רקע משבר הקורונה

במהלך השנים 2020 ו-2021, על רקע ההרעה המשמעותית בתנאים הכלכליים במשק בעקבות התפשטות מגפת הקורונה והצעדים שננקטו לבלימתה, הפעיל בנק ישראל מגוון של כלים במטרה לסייע בהתמודדות עם המשבר. התוכניות והכלים שהופעלו נועדו להבטיח את המשך פעילותם התקינה של השווקים הפיננסיים בישראל, להגביר את התמסורת מריבית בנק ישראל לריביות השוק ולהקלה בתנאי האשראי. במסגרת זו בנק ישראל הכריז ופעל במגוון כלים:

- תוכנית רכישות של אג"ח ממשלתיות בהיקף של 50 מיליארד ש"ח שמאוחר יותר הורחבה ב-35 מיליארד ש"ח נוספים;
- עסקות החלף (SWAP) דולר/שקל בשוק מטבע החוץ, במטרה לספק לבנקים המקומיים נזילות דולרית בסך של 7.5 מיליארד דולר;
- ריפו להזרמת נזילות שקלית לגופים פיננסיים כנגד אג"ח ממשלתיות ואג"ח תאגידיות;
- תוכנית לרכישת אג"ח תאגידיות בהיקף של 15 מיליארד ש"ח;
- הלוואות לטווח ארוך למערכת הבנקאית בכפוף להעמדת אשראי לעסקים קטנים וזעירים;
- קבלת משכנתאות כביטחונות להלוואות לטווח ארוך שניתנות למערכת הבנקאית;
- ריפו לנותני אשראי חוץ בנקאיים בכפוף להעמדת אשראי לעסקים קטנים וזעירים.

נציין כי השימוש בכל הכלים שצוינו לעיל הסתיים לכל המאוחר בסוף שנת 2021 (הפירוט לגבי הפסקת הכלים השונים מפורסם באתר בנק ישראל).

הפיקוח על הבנקים

הפיקוח על הבנקים עסק במהלך שנת 2021 בבחינה של יעדי האסטרטגים ובגיבושה של תכנית עבודה רב־שנתית בראייה צופה פני עתיד. במסגרת תהליך זה נבחנו תכניות עבודה אסטרטגיות ויעדים של רגולטורים מקבילים בעולם ושל המערכת הבנקאית. כמו כן התקיימו דיונים לבחינה של מפת סיכונים מעודכנת ולגיבושה של יעדים מעודכנים. מתוך התהליך הזה הוגדרו יעדי הפיקוח לשנים הקרובות. הפיקוח המשיך לצד זאת גם בקידום הנושאים שמפורטים בהרחבה בפרק זה.

כמו כן יצוין כי משבר הקורונה שפרץ בשנת 2020 עדיין נוכח בחיינו, על השלכותיו הבריאותיות והכלכליות. גלי התחלואה החוזרים ונשנים הובילו את הפיקוח להמשיך ולפעול כדי לסייע להתמודדות הציבור עם מציאות הקורונה המתמשכת.

החזון והיעדים האסטרטגים של הפיקוח על הבנקים

חזון הפיקוח על הבנקים הוא "להיות פיקוח מקצועי ויוזם לטובת הציבור והמשק". יעדי הפיקוח נגזרים מלשון החוק ומיעדים אסטרטגים אשר נקבעו במטרה לתמוך ולסייע בהשגת חזון הפיקוח. החוק קובע כי על הפיקוח על הבנקים לפעול לטובת הציבור והמשק באמצעות שלושה יעדים מרכזיים: מניעת פגיעה ביכולתם של תאגידים בנקאים לקיים את התחייבויותיהם; הבטחת תפקודם התקין של תאגידים בנקאים ושמירה על ענייני לקוחותיהם; תמיכה ביציבותה של המערכת הפיננסית.

היעדים האסטרטגים הפיקוחיים שנקבעו בהלימה ליעדי בנק ישראל עבור השנים הקרובות הם:

- יציבות - שמירה על כספי המפקידים, עמידה בפני משברים, הבטחת שירותים רציפים לציבור בשגרה ובחירום.
 - הוגנות - הטמעת תרבות הוגנת כלפי הלקוחות, מכלילה ומשפיעה.
 - ביסוס מערכת פיננסית תחרותית ומתקדמת לטובת הלקוחות.
 - התאמת מודל הפעלת הפיקוח לסביבה המשתנה.
- בנוסף נקבעו יעדי משנה:
- שיפור ניהול המידע והנגשתו לתמיכה בעבודת הפיקוח.
 - חיזוק תפקידה של מערכת הבנקאות במארג החברתי-כלכלי של ישראל.
 - העצמת השיח עם הציבור וחיזוק השקיפות ביחס לפעולותיו של הפיקוח.

הפעולות המרכזיות לחיזוק היציבות והגנה על כספי המפקידים בבנקים

הפיקוח על הבנקים פעל במטרה להוסיף ולחזק את היציבות ולהבטיח את תפקודה התקין של מערכת הבנקאות בנושאים הבאים:

- **ביצוע הערכה לפרופיל הסיכון של הבנקים** - הפיקוח על הבנקים, על אגפיו השונים, ערך לאורך שנת 2021 שורה ארוכה של פעולות ביקורת, בקרה, הערכה ומעקב שוטף מול התאגידים הבנקאים וחברות כרטיסי אשראי. בכלל זה נערכו פגישות עם דירקטורים, חברי הנהלות התאגידים ועם שומרי הסף הפנימיים, נבחנו התכניות האסטרטגיות ותכניות העבודה השנתיות, נסקרו מסמכים פנימיים מרכזיים, נותחו הדוחות הכספיים המפורסמים לציבור, ועוד.

הפיקוח על הבנקים ביצע במהלך שנת 2021 הליך הערכת סיכונים מקיף ומובנה Supervisory Review and Evaluation Process – SREP עבור התאגידים הבנקאים וזאת ברמת הקבוצה הבנקאית (על בסיס מאוחד) ובדגש על התהליכים בחברת האם. במסגרת הליך זה העריך הפיקוח את הסיכונים המובנים בפעילויות הבנק, את איכות ניהולם, את הפונקציות המרכזיות בממשל התאגידי ואת נאותות ההון העצמי ואיכותו. ההליך האמור בוצע על-פי מתודולוגיה סדורה המבוססת פרקטיקות מיטביות בגופי פיקוח מקבילים בעולם. ההליך מבוסס על כרטיסי סיכון/ הערכה ייעודיים (Risk / Score Cards). הליך זה מתכלל את כלל פעילות הפיקוח על הבנקים שמבוצעת באגפים וביחידות השונות ומטרותיו העיקריות הן: (1) לקבוע לבנק במידת הצורך דרישות הון מעודכנת שהינה תוספת לדרישות ההון הרגולטוריות הכלליות; (2) לגבש דרישות לביצוע צעדי הפחתת סיכונים ותיקון תהליכים; (3) לעדכן את תכנית העבודה הפיקוחית מבוססת הסיכון. תוצאות ההליך נמסרו לבנקים הן במכתבים שנשלחו לכל אחד מהבנקים ואשר כוללים את פירוט הממצאים ואת הדרישות הפיקוחיות שנגזרות מהם והן באמצעות מפגש שנתי של המפקח עם דירקטוריוני והנהלות התאגידים הבנקאים.

- **עריכת ביקורות וסקירות במערכת הבנקאות** - תהליכי הביקורת בגופים המפוקחים מנוהלים בידי צוותים שמתמחים בסיכונים ותחומים ייחודיים (אשראי, שוק ונזילות, ציות, מודלים, תחום הדיווח הכספי, ממשל תאגידי והגנת הצרכן), במטרה לזהות ולהעריך את מגוון הסיכונים הגלומים בפעילויות השונות ואת עמידתם בדינים, בהוראות, בדרישות ובהנחיות המפקח על הבנקים בתחומי הליבה של המערכת הבנקאית. תהליכי הביקורת נקבעים על-פי גישה ממוקדת סיכון והם מותאמים לנסיבות הייחודיות וכוללים לפיכך מגוון רחב של בדיקות, עם עומק שונה, בבנק אחד או מספר בנקים או במערכת בכללה בנושא מסוים.

- בשנה החולפת בוצעו תהליכי ביקורת בנושאים שונים, כגון: איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור; מודלים לניהול סיכונים שוק וסיכונים אשראי; מדיניות וחיתום אשראי מסחרי ועסקי; ניהול הנזילות והביטחונות מלקוחות על פעילות בשוק ההון; הבקרה הפנימית והממשל התאגידי; וכן בנושאי טכנולוגיה, בדגש על היבטי יציבות מערכות המחשוב של התאגידים הבנקאים. תהליכי הביקורת מעלים דרישות לתיקון והמלצות לשיפור התהליכים בבנקים, במקומות שבהם התגלו חולשות בהתנהלות התאגידים הבנקאים. הפיקוח עוקב אחר יישום הדרישות שעולות מדוחות הביקורות ומוודא את יישומן בדרכים שונות, לרבות באמצעות בדיקות ייעודיות.

- **סיכוני המודל** - סיכוני המודל העצמו על רקע מגפת הקורונה וכדי להגיב על השינויים שחלו בתקופת הסגרים (למשל, מודלים של חיתום אשראי או מודלים בתחום הבקרה וניהול הסיכונים בתחום הלבנת ההון ומימון טרור), נאלצה המערכת הבנקאית לבצע שינויים בחלק מהמודלים או באופן השימוש בהם. הפיקוח סקר שינויים אלה במערכת הבנקאית, ניהל דיונים עם הנהלות הגופים המפוקחים לגבי הצעדים שיש לנקוט בהם בעקבות התגברות סיכון המודל והנחה את הגופים המפוקחים לבחון את המודלים המהותיים אשר קיים ספק לגבי תפקודם ואמינותם

בנסיבות שהשתנו ולערוך תהליכי אתגור מהירים ותכליתיים ליצירת שינויים והתאמות שהוכנסו במודלים או בשימוש בהם.

- **התפתחות סיכון האשראי בענף הבינוי והנדל"ן** - סיכון האשראי במערכת הבנקאות לענף הבינוי והנדל"ן עלה בתקופה האחרונה והוא בא בחלק מהתאגידים הבנקאים לידי ביטוי בגידול מואץ של יתרות האשראי ובמאפייני הסיכון לענף. גידול זה לווה בין היתר בהגדלת תיאבון הסיכון, בהקלות בתנאי החיתום ובירידה במרווח אשראי מתואם הסיכון בעסקות חדשות. לאחר שביצע בדיקות שונות נקט הפיקוח על הבנקים שורה של צעדים ובכלל זה הפניית דרישות שונות כלפי המערכת הבנקאית, כדי לתת מענה להתפתחות בסיכון.

- **חיזוק ניהול הסיכון והבקרה הפנימית בסיכוני מעילות** - הפיקוח על הבנקים השלים תהליך ביקורת מערכת בנושא בקרה פנימית בסיכון מעילות, במטרה לחזק ולשפר את היערכות הבנקים למניעת התממשות סיכון זה או לצמצום נזקיו. במסגרת התהליך בחן הפיקוח את היערכות הבנקים להתמודדות עם סיכון זה באמצעות בחינת הממשל התאגידי בניהול הסיכון, ההסדרים והתהליכים הקיימים בבנק והמשלבים פונקציות וגופים שונים, בקורות רוחב ארגוניות ואת סביבת הבקרה.

- **פרסום מדיניות האכיפה** - הפיקוח על הבנקים פרסם מסמך שמסכם את המדיניות שלו בתחום של אכיפה במובנה הרחבה, האמצעים שנועדו להבטיח ניהול תקין בגופים המפוקחים ועמידתם בהוראות הדין¹.

• **שיפור רמת ההגנה על הסייבר (סב"ר) במערכת הבנקאית** - כחלק מהפעילות לשיפור רמת הגנת סייבר במערכת הבנקאית, בוצעו בין היתר צעדים לחיזוק מעטפת ההגנה המדינתית למערכת הבנקאות בהיבטי הגנת סייבר לרבות בניית הצעה לתכניות רב שנתית לשדרוג ההגנה על אמצעי המחשב של המערכת הפיננסית (ה-CERT הפיננסי: Computer Emergency Response Team), שמצויה בדיונים ובבחינה בשיתוף עם מערך הסייבר הלאומי והמרכז לרציפות פיננסית במשרד האוצר וכן צעדים תפעוליים לביצוע מיידי כדי לחזק את המענה שהמערכת הבנקאית מקבלת מהמעטפת הלאומית. בנוסף גובשה מתודולוגיה להערכת רמת הגנת הסייבר במערכת הבנקאית, תוך בניית כלי שמטרתו לאפשר ריכוז המידע והידע שקיים בידי הפיקוח בדבר רמת הגנת הסייבר שקיימת בגופים המפוקחים, באופן שיאפשר ביסוס עמדה ביחס לרמת הגנת הסייבר של גופים המפוקחים, לרבות ברמה השוואתית ושיהווה כלי עבודה שוטף תומך החלטות ביחס לתהליכי עבודה פיקוחיים בתחומי הגנת הסייבר. כמו כן, בוצעו פעולות ביקורת והערכה שוטפת מול התאגידים הבנקאיים בהיבטי הגנת הסייבר, ובפרט במקומות שבהם קיים סיכון סייבר מוגבר. בנוסף, תוכנן וגובש תרגיל סייבר מערכתי למנכ"לי המערכת הבנקאית.

• **ליווי מיזוג בנק מזרחי-טפחות עם בנק איגוד** - במהלך שנת 2021 המשיך הפיקוח על הבנקים ללוות את תהליך המיזוג על היבטיו השונים ולבחון את השפעת המיזוג על לקוחות שני הבנקים. מדובר בהליך מיזוג רחב-היקף עם מורכבות גבוהה. עסקת המיזוג הושלמה בחודש ספטמבר 2020 ובנק איגוד הפך להיות חברת-בת בבעלות מלאה של בנק מזרחי-טפחות. הפיקוח על הבנקים מלווה את תהליך המיזוג שצפוי להסתיים בשנת 2022 ובכלל זה את היערכותם הנאותה של הבנקים לטפל בלקוחותיהם באופן מיטבי, אגב אתגרי המיזוג.

• **גיבוש מדיניות פיקוחית לשימוש בענן** - טכנולוגיית מחשוב ענן הופכת בשנים האחרונות ליעד להתפתחות טכנולוגית בארגונים רבים מאוד. לטכנולוגיה זו יתרונות רבים ואלה מאפשרים גמישות

¹ מדיניות צעדי פיקוח, תיקון ואכיפה:

<https://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/SupervisorMethod/Documents/m202201.pdf>

ניהולית ויעילות תפעולית ברמה המיידית, תוך ניצול יעיל ונוח יותר של המשאבים. בצד היתרונות יש גם אתגרים שנובעים בעיקר בהפחתת יכולת השליטה והבקרה של הבנק. בנקים בעולם ובישראל עושים כיום שימוש במחשוב ובשירותי ענן כמענה לצרכים עסקיים. בעת האחרונה, עם התפתחות ושדרוג טכנולוגיית הענן, התכנית הממשלתית להקמת חוות שרתים ענן בישראל, הקמת הבנק הדיגיטלי, הסדרת האסדרה בנושא בנקאות פתוחה, ההבנה כי מירב הפינטקים מתבססים על טכנולוגיית ענן והצורך בשדרוג מערכות ליבה, מתחדד הערך של התאגידים הבנקאים שנובע משימוש נרחב יותר בטכנולוגיית ענן. המפקח על הבנקים הקים לאור זאת צוות לבחינת הצורך בשינוי המדיניות הקיימת בפיקוח על הבנקים בנושא יישום מערכות ליבה בענן, תוך בחינה של התפתחות הסיכונים וההזדמנויות, המגמות בעולם, התייחסויות של גופי אסדרה שונים, יישומי ענן בעולם, אירועי כשל ואירועי סייבר ואבטחת מידע שהתרחשו, לקחים שנלמדו והבנת הצרכים של הבנקים הקיימים והחדשים בישראל. בהתאם למדיניות החדשה שגובשה, יש כיום גישה מאפשרת ללא חסמים לכלל השירותים, היישומיים והתשתיות, כאשר העיקרון המחייב הוא הטלת האחריות וניהול הסיכון על הנהלת התאגיד הבנקאי והדירקטוריון בהתאם לעקרונות מקצועיים שנקבעו בהיבטים הבאים: סיכונים ציות וסיכונים משפטיים (בהיבטי ענן בארץ או בחו"ל); הגנת פרטיות, אבטחת מידע וסייבר; היבטים תפעוליים; המשכיות עסקית והתאוששות מאסון; סיכונים ספקים; בדיקת נאותות (Due Diligence); וקיום תכנית יציאה מההסכם.

- **אסדרה יציבותית - פרסום הוראות** - אחד מהאמצעים המרכזיים של הפיקוח לחיזוק יציבות המערכת הבנקאית והבטחת תפקודה התקין הוא באמצעות פרסום הוראות בנושאים יציבותיים. להלן עיקרי הנושאים שבהם פעל הפיקוח על הבנקים בנושאים של אסדרה יציבותית:

- **אימוץ אמות מידה בין לאומיות בנושא בנקאות** - הפיקוח על הבנקים המשיך לפעול לאימוץ אמות מידה בין לאומיות. במסגרת זו, פורסמה הוראת ניהול בנקאי תקין בנושא "יחס מימון יציב נטו", אשר נועדה לשפר את עמידות פרופיל סיכון הנזילות של התאגידים הבנקאים בטווח הארוך, באמצעות דרישה לשמור על פרופיל מימון יציב בהתאם להרכב הנכסים המאזניים ולפעילות החוץ בנקאית; פורסם עדכון להוראות בנושא מדידה והלימות הון - טיפול בסיכון אשראי של צד נגדי והתאמת שווי סיכון אשראי CVA. כמו כן החלה למידה ובחינה של המלצות ההמשך של וועדת באזל, המכונות באזל 4.

- **הוראות שמטרתן חיזוק ניהול הסיכונים והתאמתם לסביבה המשתנה** - במסגרת זו פורסמה הוראה בנושא מעבר מריבית לייבור; פורסם עדכון להוראה בנושא שעבוד נכסי תאגיד בנקאי, אשר שם דגש על ניהול איכותי של שעבוד נכסים חלף מגבלה כמותית. לאור ההשלכות של נושא שעבוד הנכסים על היקף הנכסים הזמין לתאגיד בנקאי, הן במהלך העסקים השוטף והן בעת כשל; פורסם עדכון להוראה שעניינה התאמות להוראות החלות לגבי תאגיד בנקאי חדש וזאת לאור ניסיון שנצבר בליווי של בקשות להקמת בנקים חדשים; פורסמו תיקונים להוראה בנושא עסקי תאגיד בנקאי עם גורמים קשורים שמטרתם פישוט והקלה ביישום דרישות ההוראה. פורסם עדכון שמאפשר את שקלול החשיפה לגופים המוסדיים לשקלול חשיפה של תאגידים בנקאים.

- **הוראות בתחום ניהול סיכונים אשראי ואשראי לדיוור** - במהלך שנת 2021 פורסמו בין היתר הוראות ניהול בנקאי תקין בנושא "ניהול הסדרי חוב ותהליכי גבייה של חובות מהותיים בקשיים", אשר גובשה על רקע ריבוי הסדרי חוב בעשור האחרון וכחלק מתהליכי הפקת הלקחים מאירועי הכשל. ההוראה מרחיבה העקרונות שמתייחסים לתהליכי מעקב אחר מצבו של אשראי העלול להתפתח לאשראי בעייתי: נקיטת פעולות מתקנות בשלב מוקדם של התדרדרות האשראי ותהליכי ניהול והסדרה של חובות בקשיים; בוטלה המגבלה על שיעור הלוואת משכנתה בריבית פריים ופורסמה הבהרה לגבי מימון הון עצמי לדירה באמצעות הלוואה; עודכנה הגדרת החבות לחישוב מגבלת

החבות הענפית, כך שחבות אשר בגינה נרכשה הגנת אשראי כשירה, סווגה לענף הפעילות של ספק ההגנה, במקום לענף הפעילות המקורי של החייב; בנוסף נקבע כי מגבלת האשראי לענף בינוי ונדל"ן בניכוי אשראי למימון פרויקטי תשתית לאומיים תעמוד על 22% למשך 5 השנים הקרובות (במקום 20%) ועל 26% אחוזים לאשראי לענף, הכולל אשראי למימון פרויקטים לאומיים (במקום 24%).

- **הסדרה בתחום איסור הלבנת הון ומימון טרור** - הפיקוח על הבנקים המשיך במהלך שנת 2021 לעדכן את הוראותיו בתחום איסור הלבנת הון ואיסור מימון טרור בהתאמה לאמות המידה הבין לאומיות בתחום, להתפתחויות בסביבת הפעילות הפיננסית ובכלל זה לשינויים הטכנולוגיים: כך הותאמו דרישות הזיהוי והאיתות שמבוצעים על ידי התאגידים הבנקאים במתן שירותי תשלום, לרמת הסיכון ולמאפייני פעילות התשלום; פורסמו הקלות בקשר עם ניהול חשבונות לנותני שירות בנכס פיננסי וזה על רקע התקנת צו איסור הלבנת הון שחל על גופים אלה ועלמנת לעודד תחרות; הופחתו המגבלות על פעילות סולק באמצעות מאגד; הותאמה ההוראה לאמות המידה הבין לאומיות בתחום, בדגש על הנחיות בעת ביצוע העברות בין לאומיות; פורסמו הקלות בדרישות הזיהוי והאיתות בעת פתיחת חשבון בתאגיד הבנקאי לצורך ניהול תיקים.

הפיקוח על הבנקים עדכן גם את קבצי השאלות והתשובות בנושא איסור הלבנת הון ומימון טרור, שמפורסמים מעת לעת ושכוללים הבהרות ועמדות שניתנו במענה לסוגיות שהתקבלו בתאגידים הבנקאים בהתייחס להוראות הדין בנושא. הפיקוח פרסם גם מכתב שעוסק בביצוע העברות בנקאיות מול מוסדות פיננסיים שפועלים מול איחוד האמירויות, בדגש על הרחבת היקף הנסיבות שמאפשרות לבנקים פעילות מופחתת-סיכון בקשר עם ביצוע העברות כספים לאיחוד האמירויות. זאת ועוד, הפיקוח פרסם מכתב פיקוחי בנושא פעילות מול לקוחות בעלי רישיון למתן שירותים בנכס פיננסי וזה על רקע התקנת צו איסור הלבנת הון שחל על גופים אלה, שדרש מחמשת התאגידים הבנקאים הגדולים לעדכן את המדיניות והנהלים שלהם, בנושא פתיחה וניהול חשבון לגופים פיננסיים מוסדרים בדגש על נותני שירות בנכס פיננסי.

- **התאמת הוראות בתקופת הקורונה** - הפיקוח על הבנקים ערך התאמות להוראותיו לנוכח משבר הקורונה. ההתאמות כללו הקלות זמניות בדרישות הון ומינוף, לצד הגבלות על חלוקת דייוידנד וכן שינויים בהסדרי העבודה לאור השינויים בעבודה הפיסית וההיעדרויות המרובות. רוב ההתאמות שניתנו בתקופה זו הסתיימו.

• סוגיות של אחריות חברתית-תאגידית - ESG

- **היבטי גילוי, הסדרה ומדיניות** - כחלק ממדיניות הפיקוח על הבנקים לחיזוק היבטי סביבה, אחריות חברתית וממשל תאגידי בפעילותה של המערכת הבנקאית, תיקן הפיקוח על הבנקים בסוף 2021 את הוראותיו והוסיף דרישה כי יינתן ייצוג הולם בדירקטוריון למגוון המגדרים. דרישה זו היא המשך למגמה שנקטו מדינות רבות בעולם ואף לזו של ממשלת ישראל לקדם חברה שוחרת שוויון, לרבות שוויון מגדרי; לאור חשיבות הגילוי על פעילות סביבה, חברה וממשל (ESG) וההתקדמות שחלה בנושא זה בגילוי שניתן על ידי בנקים מובילים בעולם, תיקן הפיקוח על הבנקים במהלך 2021 את הוראות הדיווח לציבור בנושא. תיקון ההוראות נועד לשפר ולהרחיב את הגילוי של הבנקים בנושאים אלה, בהתאם לפרקטיקה המקובלת בעולם.

- במהלך 2021 העצים הפיקוח על הבנקים את פעילותו בנושא סיכונים סביבה ואקלים. פעילות זו כללה בין היתר תהליך גיבוש של ציפיות פיקוחיות, שבמסגרתו נשלח לבנקים מכתב ובו שאלון אשר נגע לחלק מהפרקטיקות המקובלות, אמות המידה וההמלצות שמתגבשות בעולם. הפיקוח למד מהמענה לשאלון על השקפות עולמם של הבנקים בנושא, על ניסיונם, על הפרקטיקות הנהוגות אצלם ועל האתגרים שעומדים בפניהם. הפיקוח ערך גם מפגשי "שולחנות עגולים" עם

המערכת הבנקאית ועם גופים נבחרים נוספים והמשיך גם את שיתופי פעולה עם משרדי הממשלה, מבקר המדינה ורגולטורים בארץ ובחו"ל. הפיקוח ממשיך לעקוב אחר המגמות וההתפתחויות בנושא, לרבות אחר אופן הסדרת הנושא במדינות מתקדמות בעולם ומתעד לשלב בתהליך מבחני קיצון סביבתיים.

- **בדיקות כשירות (F&P- Fit and Proper) לנושאי משרה בכירה במערכת הבנקאות** - הפיקוח על הבנקים המשיך, בהתאם לסמכות שמוקנית לו בחוק, לערוך בחינות כשירות לנושאי משרה בכירה במערכת הבנקאות.

- **בתחום היציבות בוצעו עוד פעולות רבות ובכללן:**

- פעולות לחיזוק ההמשכיות העסקית ;
- ביצוע מבחן קיצון אחיד למערכת הבנקאית ;
- ניטור הסיכון המתפתח בתחום האשראי לנדל"ן - להרחבה ראו תיבה א'-9 ;
- טיפול במעבר מריבית ה-LIBOR ;

הפעולות המרכזיות לחיזוק ההוגנות, אמון הציבור וההגנה על הלקוחות הבנקאים

הפיקוח על הבנקים פועל להעמקת השקיפות וההוגנות ביחסים שבין התאגידים הבנקאים לבין לקוחותיהם ולחיזוק והטמעה של תרבות הוגנת כלפי הלקוחות, תוך מתן תשומת לב ייחודית להגנה על אוכלוסיות מיוחדות, שמירה על זכויות לקוחות וחיזוק מעמדם של הלקוחות.

נושא זה הינו נושא מהותי הנמצא בליבת היחסים בין התאגידים הבנקאים לבין לקוחותיהם ומהווה בסיס למתן שירות הוגן ואיכותי ללקוחות. הפיקוח על הבנקים קבע לפיכך נושא זה כאחד מיעדיו והוא פועל מתוך תפיסה שתרבות ארגונית מתקדמת מהווה ערך בפני עצמו, שראוי לשמירה ולטיפול גם במנותק מניהול הסיכונים. זאת מתוך מוטיבציה פנימית ורצון להעמיד את הלקוחות בליבת העשייה ולא מתוך כפייה או מתוך חשש להתממשותם של סיכונים. תרבות זו צריכה להיות מוטמעת בכל רובדי הארגון, באופן שכל פרט בסגל משאבי האנוש יראה את עצמו מחויב לה ואף יחוש צורך להפנות אירועים חריגים לגורם זמין ובעל סמכות בעניין, על־מנת שאירועים אלה יטופלו ביסודיות ויבואו על תיקונם.

להלן תיאור הצעדים העיקריים שנקט הפיקוח על הבנקים במטרה להשיג יעד זה :

הוראות ניהול בנקאי תקין וחקיקה

- **"נהלים למתן הלוואות לדיור"** - בנק ישראל קידם שינוי מקיף בתחום המשכנתאות, שנועד לסייע ללווים בתהליך נטילת המשכנתא. השינוי, שצפוי להיכנס לתוקף בתאריך 31 באוגוסט 2022, מתמקד בביצוע שיפורים בשלוש נקודות זמן : בשלב הבירור אודות התנאים לקבלת הלוואות בתאגידים הבנקאים ; בשלב קבלת האישור העקרוני לקבלת הלוואה ; ולאורך תקופת ההלוואה, כחלק מבחינת הכדאיות למיחזור הלוואה.

- **"ניהול אשראי צרכני"** – הפיקוח על הבנקים פרסם הוראה חדשה שמרכזת את דרישות הפיקוח על הבנקים מהמערכת הבנקאית בתחום האשראי ללקוחות הצרכניים והיא משלימה הוראות והנחיות שנקבעו על־ידו בנושא זה בשנים האחרונות. ההוראה נכתבה על רקע החשיבות הרבה שהפיקוח על הבנקים מייחס לפעילות הוגנת ושקופה של התאגידים הבנקאים מול לקוחותיהם והיא עוסקת בין היתר

בנושאים הבאים: קיומה של תרבות ארגונית נאותה; מדיניות ותהליכים להבטחת תהליכי שיווק אשראי נאותים והוגנים ובפרט תהליכים לשיווק יזום של אשראי; קיומם של תהליכי אישור אשראי שכוללים, בין היתר, את החובה להעמיד אשראי בהתאם ליכולתו הפיננסית של הלווה לפרוע את ההלוואה (וזאת לצד האחריות שיש ללווה עצמו בניהול פיננסי אחראי). ההוראה נכתבה בשיתוף עם רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון, מתוך מטרה ליצור עקרונות ואמות-מידה עקביות ואחידות של הוגנות בתחום האשראי הצרכני אל מול כל נותני האשראי.

- **"הצגת נתוני פעילות בפיקדון ניירות ערך"** – מידע בדבר פיקדון ניירות ערך הינו בעל ערך רב ללקוחות ועלכן פרסם הפיקוח על הבנקים הוראה חדשה, בשיתוף עם רשות ניירות ערך, לשיפור הגילוי ללקוחות במטרה לאפשר להם לקבל החלטה מושכלת באשר לאפיק ההשקעה המיטבי עבורם, תוך בחינת חלופות השקעה אחרות. בהתאם להוראה חדשה שתיכנס לתוקף החל מתאריך 1 בינואר 2023, יהיו הבנקים מחויבים להציג ללקוחות מידע ונתונים אודות פיקדון ניירות הערך שלהם בבנק.
- **"משלוח הודעות בתקשורת"** – עדכון להוראה זו נערך בעקבות תיקון לחוק שיקים ללא כיסוי, אשר קבע חובת מתן הודעה ללקוחות, במקרה שבו הוצג שיק לפירעון ולא הייתה יתרה מספקת בחשבון שמאפשרת את פירעונו. עדכון נוסף בהוראה זו נערך במטרה להתאים את ההוראה להתפתחויות הטכנולוגיות ולהביא לשיפור השירות ולהגברת היעילות והאפקטיביות במסירת הודעות ללקוחות של התאגידים הבנקאים. כחלק מההיערכות התאגידים הבנקאים ליישום העדכון השני של ההוראה, שלח הפיקוח על הבנקים למערכת הבנקאית מכתב בנושא "שיפור אפקטיביות הגילוי בהודעות ללקוחות", שבו הודגשה החשיבות שמייחס הפיקוח על הבנקים לאפקטיביות של הגילוי.

מכתבי הפיקוח

- **מתן שירות הולם ללקוחות** - הפיקוח על הבנקים מייחס חשיבות לכך שהתאגידים הבנקאים ינהלו את עסקיהם באופן תקין, ידאגו לענייני הלקוחות ויתנהלו באופן הוגן והוא רואה בנושא השירות האיכותי מרכיב מרכזי בהתנהלות הוגנת. לאור כך פנה הפיקוח על הבנקים אל התאגידים הבנקאים במכתב בנושא מתן שירות הולם ללקוחות.
- **התחזות לנותן שירותי תשלום - פרסום חוות דעת של משרד המשפטים בנושא**. בעקבות גל של הונאות מסוג "דיוג" ("פישנינג"), שבמסגרתם מי שמבצע ההונאה התחזה בפני לקוחות לנותן שירותי התשלום שלהם וחילץ מהם עקב כך במרמה פרטים שנוגעים לאמצעי התשלום שלהם, התקבלו בפיקוח על הבנקים פניות בעניין. בעקבות זאת פנה בנק ישראל למשרד המשפטים בבקשה לקבלת את חוות דעתו בנושא. חוות דעת משרד המשפטים, שנכתבה בשיתוף עם בנק ישראל ורשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון, הבהירה כי ההגנות בחוק שירותי תשלום חלות על הלקוחות בנסיבות אלה והם זכאים לקבל את כספם חזרה מכוח הסדר האחריות אשר קבוע בחוק.
- **סיוע לנשים חסרות מעמד במסגרת אמנת זמינות פיננסית** - אמנת זמינות פיננסית הינה מתווה וולונטרי אליו נרתמו הבנקים וחברות כרטיסי האשראי בהובלת איגוד הבנקים ובליוי הפיקוח על הבנקים. מטרת האמנה היא להעניק ליווי פיננסי לנשים נפגעות אלימות ובכללן נשים חסרות מעמד. מכתב של הפיקוח שפורסם בנושא זה, מתייחס לסיוע בהליך לפתיחת חשבון לנשים אלה. ההתייחסות המיוחדת אליהן, נדרשת משום שהוראות האסדרה מחייבות הצגת מסמכי זיהוי מתאימים בעת פתיחת חשבון ואלה חסרים להן. הסעיף שנוגע לעניין באמנה זו קובע מנגנון מיוחד שמטרתו להקל על התנהלות המוסדות הפיננסים עלידי הסדרת מנגנון פנייה לפיקוח על הבנקים באופן שיאפשר מציאת פתרונות מתאימים עבור נשים אלה.

- **הגברת המודעות להטבות בעמלות לאנשים עם מוגבלות** - לאור החשיבות ביידוע לקוחות עם מוגבלות אודות ההנחות שלהן הם זכאים בעמלות הבנקאיות ומתוך מטרה לסייע ללקוחות אלה במיצוי זכויותיהם, פנה הפיקוח על הבנקים לבנקים על מנת שיפעלו להביא לידיעת לקוחות אלה את דבר ההטבה בעמלות שלהם זכאים. במקביל פנה הפיקוח אל המוסד לביטוח לאומי ואל משרד הביטחון בהצעה לבחון דרכים מתאימות שבהן ניתן ליידע לקוחות אלה אודות ההנחה בעמלות הבנקאיות וזאת מתוך תפיסה שיידוע הלקוח בסמוך לעיתוי שבו הוגדר כבעל מוגבלות יהיה אפקטיבי.
- **גביית עמלה תפעולית בגין פירעון מוקדם של הלוואה לדיור** - הפיקוח על הבנקים הבהיר לתאגידים הבנקאים במכתב את עמדתו שניתנה במסגרת תובענה ייצוגית, שלפיה יש לגבות עמלה תפעולית אחת בלבד בעת פירעון מוקדם של משכנתא, גם אם זו מורכבת ממספר מסלולים. לאור חשיבות הנושא וכדי לוודא כי כלל התאגידים הבנקאים פועלים מעתה והלאה בהתאם לעמדת הפיקוח, פורסמה עמדה זו במסגרת מכתב פיקוחי למערכת הבנקאית.
- **התאמת התעריפונים לטכנולוגיה המתפתחת** - הפיקוח על הבנקים פנה לבנקים ולחברות כרטיסי האשראי בנושא תמחור השירותים הבנקאים, בהתחשב בהתפתחות הטכנולוגית של מערכת הבנקאית. במכתבו הפנה הפיקוח על הבנקים לעמדות שהוגשו מטעמו בתובענות ייצוגיות ביחס לעמלת "הפקה או הדפסה של מסמכים המצויים במאגר הממוחשב לבקשת לקוח". לאור השפעות הרוחב של עמדת הפיקוח על הבנקים בנושא, היא הובאה לידיעת כל התאגידים הבנקאים על־מנת שיבחנו את תמחור השירותים הנוהגים במוסדם בהתאם.

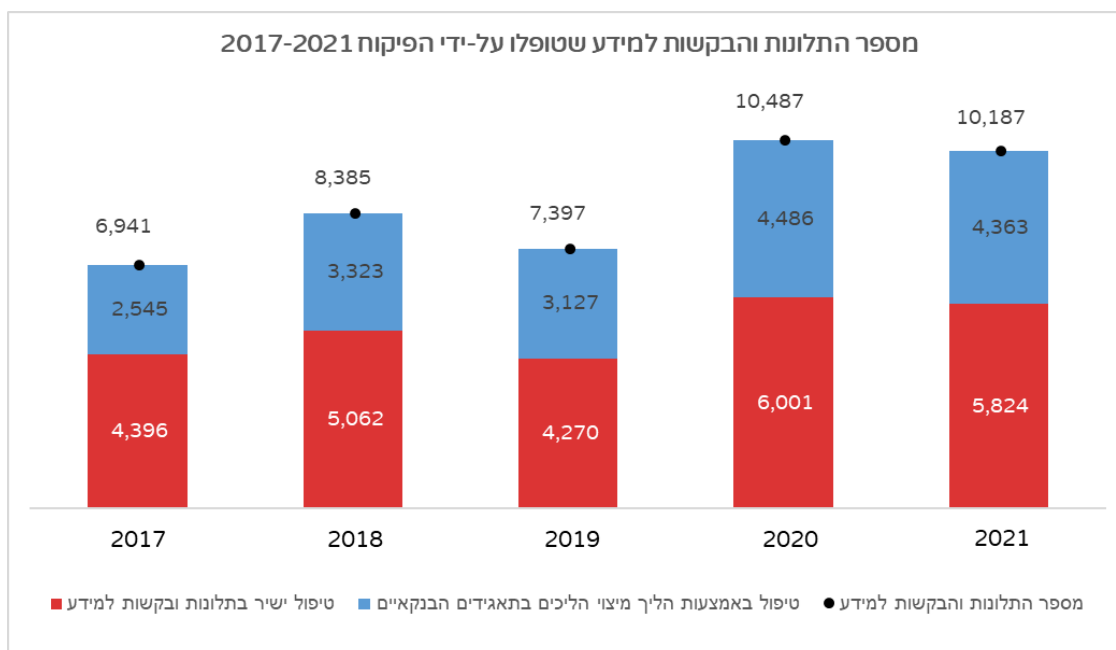
מתן מענה לבקשות מידע בנושאי בנקאות ובירור תלונות הציבור

בשנת 2021 התקבלו וטופלו בהיחידה לפניות הציבור קיבלה וטיפלה בשנת 2021 מעל ל-10,200 בקשות מידע ותלונות מהציבור. המוקד הטלפוני של היחידה נתן בנוסף מענה ללמעלה מ-15,000 שיחות טלפון.

להלן נתונים אודות הבקשות למידע והתלונות:

1. **טיפול ישיר** - היחידה טיפלה בכ-5,850 פניות בכתב - מהן כ-2,100 תלונות וכ-3,750 בקשות למידע.
2. **טיפול באמצעות הליך מיצוי הליכים** - כ-4,350 תלונות אשר התקבלו בפיקוח על הבנקים הועברו למענה ישירות עלידי נציבי תלונות הציבור בבנקים ובחברות כרטיסי האשראי, בהתאם לעקרונות שנקבעו בהוראת ניהול בנקאי תקין 308A בנושא טיפול בתלונות הציבור.

יצוין כי גם בשנה זו המשיכה מגמת העלייה בפניות בשל משבר הקורונה והשלכותיו.



הטיפול בתלונות הציבור כולל בדיקת התלונות בהתאם לחקיקה הבנקאית והפיקוח על הבנקים קובע ללקוחות סעדים במקרים המתאימים. כ-1.85 מיליון ש"ח הושבו ללקוחות בשנת 2021 בעקבות תלונות פרטניות.

בנוסף, במקרים שבהם בירור תלונה פרטנית של לקוח העלה חשש לליקוי רוחבי בתאגיד הבנקאי, פעלה היחידה לבירור מעמיק בנושא ומתן הוראות לתיקון הליקוי. תיקון ליקויים רוחביים כולל הוראות לשינוי נהלים, להפקת לקחים ולדרישה להחזרים כספיים לקבוצת של לקוחות. סך של כ-12.5 מיליון ש"ח הושבו בשנת 2021 ועד לפרסומה של סקירה זו לכ-460,000 לקוחות במסגרת פעילות זו.

בקרה צרכנית

השנה האחרונה התאפיינה בקפיצת מדרגה באכיפה הצרכנית, שבאה לידי ביטוי בהגברת הבקרה על התאגידים הבנקאיים ושימוש בכלי אכיפה שונים, לרבות הטלת עיצומים כספיים בנושאים צרכניים. בנוסף, מעבר לאיתור ותיקון הליקויים שנערך באופן שוטף, נשלחו מכתבי דרישה לתיקון ליקויים בהתאם לסמכות המפקח בפקודת הבנקאות, שמאפשרת למפקח להטיל עיצומים על תאגיד בנקאי שלא פעל לתיקון הליקויים כנדרש.

הבקרה הצרכנית נעשית, בין היתר, באמצעות מדור בקרה צרכנית שהוקם בשנת 2020 לחיזוק פעילות הפיקוח לאיתור ותיקון ליקויים צרכניים והגברת הציות להוראות הרגולציה. פעולות הבקרה נערכות במגוון רחב של דרכים וביניהן בדיקות אכיפה יזומות בנושאים צרכניים, שמבוצעות בכלל המערכת או בתאגידים ייחודיים, שיש חשש להתנהלות לאתקנה בתחום מסוים. פעולות הבקרה הצרכנית התמקדו במהלך שנת 2021 בנושאים הבאים: גביית חובות; ביטול שעבודים; ועמלות.

להלן נתונים אודות העיצומים הכספיים הצרכניים שהוטלו:

בשנת 2021 הוטלו שלושה עיצומים כספיים בסך של כשני מיליון ש"ח בגין הפרות בעת סיום התקשרות וגביית עמלות בניגוד לצו הבנקאות. בנוסף נשלחו מכתבי דרישה לתיקון ליקויים במסגרת סמכות המפקח על-פי פקודת הבנקאות בנושאים צרכניים שונים. להרחבה בנושא ראו סקירת פניות הציבור של הפיקוח על

הבנקים לקידום תרבות ארגונית הוגנת במערכת הבנקאות בישראל לשנת 2020 ומבט על מחצית 2021, שמפורסמת בדף ייעודי באתר בנק ישראל.

מדד הוגנות התרבות הארגונית

הפיקוח על הבנקים שוקד על הרחבת הכלים שעומדים לרשותו להערכת פעילות התאגידים הבנקאים בתחום ההוגנות. במטרה לאמוד ולהעריך את הוגנות התרבות הארגונית בתאגידים הבנקאים, החל הפיקוח על הבנקים בשנת 2021 בפיתוח מדד הוגנות מבוסס מתודולוגיית הערכה, לרבות ביצוע מדידה הלכה למעשה לתקופה האמורה. מדד זה מתבסס על תהליכי העבודה השוטפים של הפיקוח בנושאים צרכניים, ניתוח המידע שמתקבל מדיווחי המערכת הבנקאית בערוצים שונים וממצאים שעלו במסגרת בירור תלונות הציבור והבקורות הצרכניות שביצע הפיקוח.

מטרת ההערכה היא להביא לשיפור ההוגנות של התאגידים הבנקאים וזה מתוך נקודת מבט של הלקוחות. מהמידע שנאסף בפיקוח נבחנו ונבחרו מדדים כמותניים ואיכותניים לאמידת פעילות התאגידים הבנקאים בתחום הצרכני ומדדים נוספים לאמידת פעילות נציבות פניות הציבור בבנקים ובחברות כרטיסי האשראי. שקלול מדדים אלה, בהתאם למתודולוגיה שגובשה, הוביל להערכה מסכמת של רמת ההוגנות ששוררת בתרבות הארגונית בתאגידים הבנקאים.

הפיקוח על הבנקים שם לעצמו כיעד לשכלל ולהרחיב את המתודולוגיה עלידי הוספת משתנים ומדדים נוספים, בין היתר באמצעות שיח עם התאגידים הבנקאים.

אחריות לניהול מאגר נתוני לקוחות וחשבונות מוגבלים במדינת ישראל

הפיקוח על הבנקים ממונה עלפי חוק (שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981) על מאגר לקוחות וחשבונות מוגבלים במדינת ישראל. מינוי זה טומן בחובו בין היתר את התפקידים הבאים: קביעת סטטוס הלקוחות שממנו נגזרים העיצומים הקבועים בחוק; הפצת המידע לגופים שאמונים על הטלת העיצום (בנקים וגופי האכיפה והגבייה) ולבעלי עניין נוספים (מאגר נתוני אשראי, לציבור הרחב, אתר אישי ללקוחות מוגבלים, ועוד); בקרה ושמירה על אמינות המידע במאגר ותיקון ליקויים; מתן מענה לבירורים מצד בעלי העניין בגופים שמשתתפים בתהליך הטלת ההגבלות והטיפול בפניות מורכבות בנושא לקוחות וחשבונות מוגבלים; מענה מקצועי לסוגיות שקשורות באמינות שיקים בכלל ושיקים ללא כיסוי בפרט.

ניהול מאגר לקוחות וחשבונות מוגבלים במערכת הבנקאות - הפיקוח על הבנקים מנהל ומתפעל ברמה יומית בסיס נתונים, שנכון לסוף שנת 2021 כלל 266,176 לקוחות שעליהם הוטלה הגבלה, מתוכם 15,284 הגבלות "בנקאיות" (שנובעות ממשיכת שיקים ללא כיסוי (אכ"מ)) וכן – 250,927 לקוחות שהוטלה עליהם הגבלה "מיוחדת" (מטעם גופים חוץ-בנקאיים שכוללים את הרשות לאכיפה ולגבייה, את כונס הנכסים הרשמי ואת מרכז הקנסות ואת בתי הדין הרבניים), שהביאו להגבלתם של 538,066 חשבונות בנק בתקופה זו.

- **התפלגות הפניות בנושא חשבונות מוגבלים** – הפיקוח על הבנקים טיפל בשנת 2021 במגוון פניות ובירורים מצד לקוחות שמעורבים בנושא חשבונות מוגבלים ובאי-כוחם, מתוכם 4,484 פניות בכתב, 4,461 פניות בטלפון, 34,921 ביקורים באזור האישי ללקוחות עם חשבונות מוגבלים ו- 12,957 בירורים באמצעות מענה טלפוני אוטומטי. הפיקוח שלח גם 138,986 מכתבים לעדכון סטטוס לקוחות ובעלי עניין בנושא חשבונות מוגבלים.

צעדים להגברת השקיפות

- **העלאת עמדות המוגשות בתובענות ייצוגיות לאתר בנק ישראל** - תובענות ייצוגיות מהוות כלי תכליתי ויעיל בהגנה על זכויותיהם של צרכנים בכלל וצרכנים פיננסיים בפרט. הפיקוח על הבנקים רואה חשיבות רבה בכלי זה שעומד לרשות הלקוחות, להשגה של שיפור השירות במערכת הבנקאית ולתיקון ליקויים בה, לרבות באמצעות החזרים כספיים לקבוצת של לקוחות.
- הפיקוח על הבנקים מגיש במסגרת מילוי תפקידיו חוות דעת מקצועיות בנושאים צרכניים עקרוניים, שמבהירים את עמדתו כרגולטור בפרשנות הדין והאסדרה הקיימים.
- במטרה להגביר את השקיפות בנושא זה, הוקם באזור ייעודי באתר של בנק ישראל דף ייעודי שמרכז את העמדות שהוגשו לבקשת בתי המשפט במסגרת הליכים משפטיים בניהול תובענות ייצוגיות.
- **פרסום צעדי אכיפה צרכנית באזור ייעודי באתר של בנק ישראל** - לשם הגברת השקיפות, מפורסמות באתר בנק ישראל בדף ייעודי כל ההחלטות ביחס לעיצומים כספיים שהוטלו על תאגידים בנקאים בנושאים צרכניים והחל משנת 2022 מפורסמות גם תוצאות הטיפול בתיקים רוחביים שבהם הייתה השבה כספית לקבוצת לקוחות.
- **פרסום סקירות פניות הציבור וצעדים להגנת הלקוח הבנקאי** - הפיקוח על הבנקים מפרסם מדי שנה סקירה ייעודית נרחבת שכוללת את פעולותיה של היחידה לפניות הציבור בבדיקת התלונות וההכרעה בהן, תיאור דרכי פעולתה של היחידה, נתונים אודות הטיפול בתלונות, תיאור הטיפול בתלונות נבחרות וכן פעולותיה בתחום האכיפה ותיקון ליקויים רוחביים במערכת הבנקאית. הסקירה כוללת גם תמצית של צעדי אסדרה שנועדו להגן על הלקוחות הבנקאים. סקירות אלה מפורסמות באתר של בנק ישראל.

הפעולות המרכזיות לביסוס מערכת תחרותית

- **פרויקט "בנקאות פתוחה" (Open Banking API)** - הפיקוח על הבנקים המשיך להוביל ולקדם את הבנקאות הפתוחה בישראל, שהיא למעשה מתן גישה לצדדים שלישיים לחשבון הלקוח, בהסכמתו, לצורך קבלת מידע או לביצוע פעולות. חזון הפיקוח על הבנקים הוא הרחבת עולם הבנקאות הפתוחה, כך שכלל המערכת הפיננסית תחויב לתת גישה למידע (Open Finance). פעילות הבנקאות הפתוחה מהווה אבן דרך ראשונה ומרכזית לשינוי מוצרים ותהליכים בעולם הבנקאות והפיננסיים, שבמרכזם נכס המידע שהינו בבעלות הלקוח ופועלים למנף אותו לטובת צרכי הלקוחות באמצעות הטכנולוגיה. מטרת הבנקאות הפתוחה היא חיזוק כוחו של הלקוח הבנקאי והגברת התחרות והחדשנות בשירותים הפיננסיים. חוק שירות מידע פיננסי פורסם בנובמבר 2021 ואשר ייכנס לתוקף ביוני 2022, ובו נקבע לוח הזמנים, כך שישולבו סלי מידע בבנקאות הפתוחה באופן מדורג עד לסוף שנת 2023. לאור פרסום החוק האמור, פעל הפיקוח לתיקון הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 368 בנושא "יישום תקן של בנקאות פתוחה בישראל", שפורסמה בגרסתה השלישית בחודש פברואר 2022. במקביל נמשכת העבודה להגדרת הסטנדרט שכולל פתיחת מידע בסלי המידע: אשראי; פיקדונות; וניירות ערך; וליישומו בהתאם ללוח הזמנים שקבוע בחוק וכן לצורך ייזום תשלומים. בראיה צופה פני עתיד, צפויה הבנקאות הפתוחה (Open Banking) להתרחב ל-Open Finance, פעילות שתהיה בעלת השפעה רוחבית משמעותית ושתשפיע כמובן על פעילי השוק השונים.
- **פרויקט הקמת מערכת ערבויות דיגיטליות** - פרויקט הקמת מערכת ערבויות דיגיטליות נועד לאפשר ביצוע של כל תהליכי הנפקת והגשת הערבויות לרשויות המדינה באופן דיגיטלי מלא. המטרה היא ליעל את תהליך ניהול הערבויות והממשק בין מנפיקי הערבויות לבין משרדי הממשלה ולבטל בכך את התהליך הידני על כל חסרונותיו, לחסוך זמן רב ולשפר את השירות לאזרחים ולעסקים.

פרויקט ערבויות דיגיטליות מהווה מימוש של יעדי הפיקוח על הבנקים לעידוד התחרות בשוק הבנקאות, קידום חדשנות טכנולוגית והסרת חסמי רגולטוריים וכן לשיפור יעילות שוק ההון והמערכת הפיננסית. הפרויקט נמצא בהובלתו של החשכ"ל במשרד האוצר, כאשר הפיקוח על הבנקים נוטל חלק פעיל בניהול הפרויקט בפורומים השונים ובוועדות ההיגוי ומניע את המערכת הבנקאית לפרויקט, תוך תיאום וקידום שיתופי פעולה עם רשויות המדינה ועם רגולטורים פיננסיים נוספים וביצוע התאמות אסדרה שישרתו את התהליך הדיגיטלי.

משרדי הממשלה מקבלי הערבויות שיתחילו לעבוד בשלב הראשון עם המערכת באמצעות מערכת מרכז"ה, הם רוב משרדי הממשלה תוך הצטרפותן המדורגת של מערכות ייעודיות ברשות האוכלוסין וההגירה, ברשות מקרקעי ישראל, במכס ובמשרת ישראל. מערכת הבנקאות בישראל מצטרפת אף היא לעבודה במערכת הערבויות הדיגיטליות באופן מדורג עלפני השנים 2021 ו-2022. המעבר של משרדי הממשלה לקבלת ערבויות דיגיטליות באופן בלבדי (למעט אישורים חריגים), צפוי להתקיים בסוף שנת 2022.

- **ליווי הקמתו של "וואן זירו הבנק הדיגיטלי בע"מ"** - לאחר תקופת הקמה והיערכות שהחלה בתאריך 30 בדצמבר 2019 עם מתן רישיון, השלים הבנק את היערכותו ובתאריך 6 בינואר 2022 הוסרו המגבלות מרישיון הבנק. מאז המשיך הבנק המשיך בהשקעה מצומצמת והדרגתית של פעילותו, באופן שמאפשר את ניהול הסיכונים של הבנק ואת בחינת המערכות ויציבותן. הפיקוח על הבנקים ממשיך ללוות את הבנק בפעילותו ולנטר את התקדמותו ואת חשיפותיו לסיכונים השונים.
- **בחינת בקשות להקמת בנקים וסולקים חדשים** - הפיקוח על הבנקים בוחן בקשות נוספות להקמת בנקים וסולקים חדשים. הבדיקות מתמקדות ביושרתם האישית והעסקית של מבקשי היתר השליטה, בבדיקת חוסנם הפיננסי וביכולתם לתמוך בעלויות שדרושות להקמה ולתפעול של בנק או סולק החדש. הפיקוח בוחן גם את התכנית העסקית ואת הסיכוי להגשמתה לרבות בתרחישי קיצון.
- **פרויקט מעבר מבנק לבנק בקליק** - מערכת מעבר מבנק לבנק הושקה לציבור הרחב בספטמבר 2021. הפרויקט מאפשר ללקוחות לעבור מבנק לבנק בקלות וללא עלות, באופן פשוט, נוח, בצורה מקוונת ומאובטחת ובתוך שבועה (7) ימי עסקים. אפשרות זו צפויה לחזק את כוחם התחרותי של צרכני הבנקאות ולהעצים את רמת התחרות במערכת הבנקאות. הפרויקט הינו בעל רמת מורכבות תפעולית וטכנולוגית גבוהה ודרש עליכן מכל הבנקים תשומת לב ניהולית רבה והשקעת משאבים רבים. לאור החשיבות הרבה שהפיקוח על הבנקים מעניק להצלחת הפרויקט, המשיך הפיקוח לבצע ברבעון הראשון לאחר השקת המערכת מעקב הדוק אחר ביצוע המעברים בין הבנקים ובחינת התייצבותה של המערכת המקוונת.
- **אמצעי תשלום מתקדמים** - הפיקוח על הבנקים פועל רבות לקידום אמצעי התשלום המתקדמים בישראל. במסגרת זו ניתן למנות את המעקב אחר יישום הוראות הפיקוח לעניין מעבר של מנפיקים וסולקים לעבודה בתקן EMV (וההשלכה של הוראות אלה על בתי העסק), פעילות שנעשתה בשיתוף מחלקת התשלומים בבנק ישראל; אגב ביסוס התשתית של ה-EMV בישראל, התאפשר לחברות בין לאומיות להציע את שירותי ארנקי התשלום שלהם בישראל. כך לדוגמה, השיקה במהלך אפריל 2021 חברת אפל את שירות הארנק הדיגיטלי שלה בישראל ובנובמבר 2021 השיקה גם חברת גוגל את שירות הארנק הדיגיטלי שלה בארץ.
- **קידום אפליקציות תשלום** - במהלך 2021 פורסמה טיוטת הוראה לעניין המידע שעל בעל האפליקציה להעביר למנהל חשבון התשלום שבו ניתן זיכוי ללקוח בגין פעולה באפליקציה, ולמנפיק כרטיס החיוב, שבאמצעותו בוצע התשלום באפליקציה.

- **קידום ייזום התשלומים בישראל** - הפיקוח על הבנקים הוביל צוות בין משרדי להגדרת העקרונות הנדרשים בחקיקה לעניין שירותי ייזום תשלום, לרבות הגדרת השירות עצמו. בימים אלה פועל הצוות לגבש את החקיקה בנושא; הפיקוח על הבנקים בוחן כל העת עיסוקים נוספים המותרים לבנקים אגב הפעילות הבנקאית ובפרט אגב פעילות באפליקציות התשלום.

הפעולות המרכזיות להתאמת מודל הפעלת הפיקוח לסביבה המשתנה

- **בחינת מודל ההפעלה של הפיקוח** - לאור השינויים שחלו בשנים האחרונות בתחום הפיננסי (מקומיים וגלובליים), בסביבה המקרו-כלכלית, הסביבה החוקית והרגולטורית בתחום הטכנולוגי, היציבות, הצרכני והחברתי, עולה הצורך לבחון מחדש את דרכי הפעולה המקובלות של הפיקוח, תהליכי העבודה, יכולות הפיקוח, נאותות משאבי הפיקוח והתאמתם לסביבה המשתנה על היבטיה השונים, כאמור, תוך ראייה צופה פני עתיד ובמטרה להיות פיקוח מוביל, מקצועי, אפקטיבי ויוזם. הגוף המייעץ לפיקוח על הבנקים בנושא זה הינה קרן המטבע הבינלאומית, ה-IMF.
- **חיזוק הקשרים ושיתופי הפעולה הבינלאומיים** – הפיקוח על הבנקים חבר בזירות הדיון ובהתכנסויות הבינלאומיות המובילות לפיקוח ולאסדרה ומיישם אמות-מידה בין-לאומיות מתקדמות. בשנה החולפת ולאור משבר הקורונה חוזקו קשרי שיתוף הפעולה והשיתוף במידע בין הפיקוח על הבנקים ובין לבין גופו אסדרה רגולטורים מובילים בעולם. שיתופי פעולה אלה מסייעים לפיקוח על הבנקים לאמץ דרכי פעולה מיטביות לצורכי פיקוח ורגולציה בתחומים שונים: חיזוק החוסן התפעולי במערכת הבנקאית; פיקוח על חברות כרטיסי אשראי; קידום חדשנות פיננסית; הטמעת שקיפות בפעילות הפיקוח; ועוד.
- **פרויקט ה-SuperVision** - פרויקט אסטרטגי להתאמת תשתיות עבודת הפיקוח על הבנקים לצורך הערכת הסיכונים, בין היתר, באמצעות הנגשה ואחזור של מידע איכותי שעולה מתהליכי העבודה הרבים; הנגשת מידע כמותי-השוואתי בצורה חזותית ונוחה; אוטומציה של תהליך ה-SREP, שכולל שקלול של המדדים והערכות הסיכון לכדי ציון פרופיל הסיכון המלא. מדובר בפרויקט תלת-שנתי, אשר צפוי להסתיים בשנת 2022.
- **פרויקט שדרוג ומינוף המידע הפיקוחי** - פרויקט רב-שנתי אשר מטרתו להרחיב ולשפר את יכולות ההנגשה והתחקור של הנתונים אשר מנוהלים בפיקוח על הבנקים. פרויקט מאגר סדרות הפיקוח הוא נדבך חשוב בתוך פרויקט שדרוג ומינוף המידע הפיקוחי, בפרט לאור הצורך במידע אמין, מהיר ונגיש. בשנת 2021 בוצע חלקו הראשון של הפרויקט, אשר כלל בין היתר את בניית התשתיות, הגדרת עולמות התוכן הראשוניים, הגדרת הסדרות המחושבות ותחילת מידול עולמות התוכן. הפיקוח מרחיב ומשפר במסגרת הפרויקט גם את יכולות ההנגשה והתחקור שלו ומקים לוחות מחוונים ועולמות תוכן לתחקור לנושאים שונים, ביניהם: עמלות; פניות הציבור; חשבונות מוגבלים; ונתוני הסניפים ומכשירי הבנק האוטומטים - ה-ATM. הפיקוח על הבנקים ימשיך בשנה הקרובה בהעשרת מאגר הסדרות מעולמות תוכן נוספים וממקורות שונים, יפתח לוחות מחוונים לנושא המשכנתאות ולנושאים נוספים ויעשיר את סל הכלים של הפיקוח על הבנקים לנושאי תחקור והפקת תובנות מהמידע.

החטיבה למידע ולסטטיסטיקה

ייעוד החטיבה ותפקידיה העיקריים

החטיבה למידע וסטטיסטיקה נועדה לשמש מקור מידע מוביל על המשק הישראלי, ובפרט על הפעילות הפיננסית ועל המגזר הפיננסי.

היעד העיקרי של החטיבה הוא לספק נתונים ומידע על הפעילות הכלכלית במשק באיכות, בזמן ובהיקף הנדרשים לצורך ניהול המדיניות, השגת מטרותיו של הבנק ומילוי תפקידיו.

יעד נוסף של החטיבה הוא להעמיד את הנתונים והמידע שבידי החטיבה לשימושם של גופים שונים בארץ ובחו"ל (בכפוף למגבלות של סודיות ואבטחת מידע), וזאת לצורך הגברת השקיפות והיעילות הכלכלית במשק וקידום המחקר הכלכלי עליו.

לשם כך החטיבה מפצה נתונים, מידע ודוחות בערוצים שונים, לרבות באתר האינטרנט של בנק ישראל.

החטיבה מנהלת ומתפעלת מידע ונתונים מגוונים על הפעילות הכלכלית במשק בתחומים שונים, נתונים המתקבלים ממגוון רחב של מקורות; מתמחה בארגון המידע ובהנגשתו; ומפתחת כלים ושיטות סטטיסטיות המסייעים למשתמשים במידע.

הנתונים הנאספים בחטיבה מתמקדים במשק הישראלי ובסביבה העולמית המשפיעה עליו, וזאת כאמצעי להבנת התופעות הכלכליות העיקריות במשק. החטיבה מקימה ומתחזקת מערכות מידע; מפתחת ומיישמת שיטות לעיבוד והצגה של נתונים ומידע; ומפצה נתונים, תוצרי מידע ודוחות בתוך הבנק ומחוץ לו, בערוצים שונים.

המידע המנוהל בחטיבה²

- **המערכת הפיננסית והמוניטרית בישראל:** הריביות והתשואות על מכשירים פיננסיים שונים; הפעילות בשוק מטבע החוץ (העסקאות, נפחי המסחר, המגזרים, המחירים, שער החליפין האפקטיבי, המרווחים, הסיכונים); הפעילות בשוק ניירות הערך (מחירים היסטוריים, היקפי ההנפקה של ההון והחוב, מחזורי המסחר, החזקות תושבי חוץ ותושבי ישראל בנכסים ועוד), בשוק הכספים ובשוק האשראי; אינדיקטורים ליציבות הפיננסית; פעילות הבנקים, המשקיעים המוסדיים והמתווכים הפיננסיים אחרים; תיק הנכסים הפיננסיים של הציבור ועוד.
- **הפעילות הריאלית במשק:** התוצר, שימושי וענפי המשק, פעילות המגזר העסקי והחברות הציבוריות, מחירי הסחורות והשירותים, שוק העבודה, שוק הנדל"ן ועוד.
- **פעילות המשק מול חוץ לארץ:** מאזן התשלומים, הנכסים וההתחייבויות של המשק מול חו"ל (IIP), החוב החיצוני ועוד.
- **פעילות הממשלה:** הכנסות הממשלה והוצאותיה, ההכנסות ממסים, הגירעון והחוב ועוד.

² המידע והנתונים המתפרסמים באתר האינטרנט של הבנק אינם כוללים את מלוא המידע המנוהל בחטיבה למידע ולסטטיסטיקה בבנק ישראל.

הבסיס החוקי לפעילות החטיבה

הבסיס החוקי לאיסוף הנתונים בבנק ישראל נגזר מתפקידיו של הבנק, המוגדרים במספר דברי חקיקה, ובהם:

חוק בנק ישראל, התש"ע-2010;

פקודת הבנקאות, 1941;

חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981;

חוק מערכות תשלומים, התשס"ח-2008.

מתוקף תפקידיו על פי דברי החקיקה האמורים יש לבנק סמכות לדרוש מידע מגופים שונים.

חטיבת משאבי אנוש ומנהל

חזון החטיבה -

להיות חטיבה מובילה בהטמעת תרבות ארגונית השואפת למצוינות, פיתוח המשאב האנושי, ייעול תהליכים ארגוניים והקמת תשתיות לשם מילוי ייעודו המרכזי של הבנק בכלכלת ישראל.

תפקידי החטיבה

1. פיתוח ושימור המשאב האנושי.
2. ניהול המשאב האנושי משלב הגיוס, הקליטה ועד לפרישה.
3. טיפול ברווחת העובדים ובתחומי התרבות והספורט.
4. מתן שירות לגמלאים וטיפול ברווחתם.
5. הכנה ותשלום שכר וגמלאות לעובדים וגמלאים.
6. הובלה וניהול תהליכים חוצי ארגון.
7. ניהול יחסי העבודה והממשקים מול הוועד, הממונה על השכר, ההסתדרות.
8. ייעול ושיפור תהליכים ארגוניים ושיטות עבודה.
9. בקרה על תהליכים, בקרת שכר, בקרת רכש, מעקב ודוחות ביקורת פנימית, ISOX, המשכיות עסקית וניהול סיכונים בפעילות החטיבה.
10. ביטחון, בטיחות, חירום ואבטחת עובדי הבנק, נכסיו ומתקניו.
11. ניהול, מתן שירותים, אחזקה ותפעול מתקני הבנק וציודו.
12. ביצוע תהליכי הרכש כולל הכנה ואישור החשבונות הלוגיסטיות בבנק.
13. תמיכה במזכירות הועדה למינוי דירקטורים.

יעדי החטיבה

- היערכות צופה פני עתיד למשאב האנושי, תקנים ותשתיות החטיבה.
- קידום תרבות ניהולית מבוססת תוצאות - מודל עבודה היברידי.
- פיתוח ההון האנושי בבנק.
- שיפור השירות ללקוחות החטיבה.
- עדכון והטמעת נהלים בבנק.
- קידום דיגיטציה של טפסים ותהליכים.
- קידום פרויקטים משותפים – "בנק אחד".

- שיפור ממשקי העבודה בתוך החטיבה.
- העמקת הגיוון התעסוקתי בבנק.

תפקידי החטיבה

14. פיתוח ושימור המשאב האנושי.
15. ניהול המשאב האנושי משלב הגיוס, הקליטה ועד לפרישה.
16. טיפול ברווחת העובדים ובתחומי התרבות והספורט.
17. מתן שירות לגמלאים וטיפול ברווחתם.
18. הכנה ותשלום שכר וגמלאות לעובדים וגמלאים.
19. הובלה וניהול תהליכים חוצי ארגון.
20. ניהול יחסי העבודה והממשקים מול הוועד, הממונה על השכר, ההסתדרות.
21. ייעול ושיפור תהליכים ארגוניים ושיטות עבודה.
22. בקרה על תהליכים, בקרת שכר, בקרת רכש, מעקב ודוחות ביקורת פנימית, ISOX, המשכיות עסקית וניהול סיכונים בפעילות החטיבה.
23. ביטחון, בטיחות, חירום ואבטחת עובדי הבנק, נכסיו ומתקניו.
24. ניהול, מתן שירותים, אחזקה ותפעול מתקני הבנק וציודו.
25. ביצוע תהליכי הרכש כולל הכנה ואישור החשבונות הלוגיסטיות בבנק.
26. תמיכה במזכירות הועדה למינוי דירקטורים.

יעדי החטיבה

- היערכות צופה פני עתיד למשאב האנושי, תקנים ותשתיות החטיבה.
- קידום תרבות ניהולית מבוססת תוצאות - מודל עבודה היברידי.
- פיתוח ההון האנושי בבנק.
- שיפור השירות ללקוחות החטיבה.
- עדכון והטמעת נהלים בבנק.
- קידום דיגיטציה של טפסים ותהליכים.
- קידום פרויקטים משותפים – "בנק אחד".
- שיפור ממשקי העבודה בתוך החטיבה.
- העמקת הגיוון התעסוקתי בבנק.

החטיבה לטכנולוגית המידע

חזון החטיבה

חטיבת טכנולוגית המידע תהווה גורם משמעותי בעיצוב תהליכים וקידום הטמעת טכנולוגיות בבנק ישראל, מתוך שותפות עם החטיבות העסקיות בבנק, למען קידום השגת יעדי בנק ישראל והבטחת רציפות פעולתו בכל זמן.

תפקידי החטיבה

החטיבה לטכנולוגית המידע מופקדת על גיבוש והפעלתה של אסטרטגיית המחשוב של בנק ישראל, לרבות תשתיות פיננסיות טכנולוגיות התומכות ברפורמות המשק באמצעות פיתוח, תחזוקה והפעלה של מערכות תשתית ומידע מתקדמות תוך אבטחת המידע והסייבר של התשתיות הטכנולוגיות של בנק ישראל.

המערכות של חטיבת טכנולוגית המידע מוכוונות לעיסוקי הליבה של בנק ישראל – ניהול המדיניות המוניטרית, המחקר הכלכלי, הפיקוח על המערכת הבנקאית והשמירה על היציבות הפיננסית במשק, ניהול שירותי בנקאות עבור גורמי הממשל במדינה, הסדרת מערכות התשלומים והסליקה במשק, ניהול מערכות מידע וסטטיסטיקה על כלכלת ישראל, ניהול פעילות בנק ישראל בשווקים השונים, ניהול משק המטבע המזומן (שטרות ומטבעות) ועוד.

החטיבה אמונה על יצירת סביבת עבודה טכנולוגית מתקדמת, תוך הובלת יוזמה וחדשנות טכנולוגית עבור עובדי הבנק.

עיסוקים מרכזיים של החטיבה:

- ❖ שותפות וייעוץ טכנולוגי להנהלת הבנק במימוש מטרות ויעדי הבנק.
- ❖ ארגון וניהול המידע - ניהול, איסוף, שיתוף ואינטגרציה, הנגשה ואנליטיקה מתקדמת של המידע.
- ❖ בחינה ויישום של חידושים טכנולוגיים ופלטפורמות טכנולוגיות חדשות בבנק.
- ❖ קידום תשתיות טכנולוגיות מתקדמות.
- ❖ פיתוח ותחזוקת מערכות מידע ויישומים:
 - ניהול מערכות מידע לתמיכה בתפקוד הבנק כבנקאי של הממשלה והבנקים: ניהול הנפקות מכרזי מק"ם, ניהול יתרות מטבע החוץ, החוב הפנימי, החוב החיצוני ועוד.
 - פיתוח תוכנה ייעודית עבור כלכלני הבנק בעבודתם עם מערכות המידע ולצורך תמיכה בקבלת החלטות.
 - ניהול נתוני הדיווח ממערכת הבנקאות והעברת הוראות ודיווחים אליה.
 - ניהול נתוני הדיווח של חברות במשק.
 - פיתוח כלים לתמיכה במדיניות המוניטארית.
 - פיתוח כלים מוניטאריים ממוכנים, להשתלבות בזירות מסחר חיצוניות ופנימיות.
 - ניהול מערכות לסליקה כספית בין-בנקאית ומול הבורסה לני"ע.

- פיתוח יישומים טכנולוגיים לניהול הבנק כגון ניהול לשכות ההנהלה, פיתוח פורטלים ארגוניים וניהול מסמכים.
- ניהול המערכות הפנימיות של הבנק (משאבי אנוש, כספים, רכש ולוגיסטיקה).
- ❖ פיתוח תשתיות פיננסיות למשק
- פיתוח מנגנוני שוק תשתיתיים בתחום הכלכלי לשיפור התחרותיות והאמינות של המערכת הבנקאית.
- ניהול מערכת נתוני האשראי .
- ❖ הגנת סייבר
- היערכות לאיומי הטרור הקיברנטי והרחבת מוכנות הבנק להתמודדות עם אירועי משבר וחירום.
- היערכות להמשכיות עסקית ולמצבי חירום.
- ❖ שדרוג והחלפה של מערכות ישנות שאינן נתמכות לטכנולוגיה מתקדמת
- ❖ תפעול שוטף של מערכות ותשתיות ותמיכה במשתמשי קצה

מחלקת המטבע

א. אספקת מזומנים לציבור

מחזור המטבע הסתכם בסוף שנת 2021 ב-113.1 מיליארדי ש"ח, לעומת 105.8 מיליארדים בסוף 2020, גידול של כ-7%.

שטרות

ערך מחזור השטרות הסתכם השנה ב-110.2 מיליארדי ש"ח, לעומת 103.1 מיליארדים בשנה הקודמת, גידול של כ-7%. מספר השטרות במחזור עלה מ-706 מיליוני שטרות בשנה הקודמת ל-749 מיליונים השנה, גידול של 6%. גידול זה מתבטא בעיקר בגידול במספר השטרות בערך 200 ש"ח (גידול של כ-8%). מאז 2011 חלקם במחזור גדול מזה של כל שאר העריכים, ובתום 2021 הם היוו 58% ממנו בשעה שהשטרות בערך 100 ש"ח היוו 24%, השטרות בערך 50 ש"ח היוו 10%, והשטרות בערך 20 ש"ח 8%.

מטבעות זיכרון

בשנת 2021 הנפיק בנק ישראל שלושה מטבעות זיכרון, בשלוש סדרות שונות:

1. מטבע בסדרה "תמונות מן התנ"ך", התשפ"ב - 2021: "שלמה המלך ומלכת שבא"
2. מטבע בסדרה "יום העצמאות", התשפ"א - 2021: "חיות נדירות בישראל"
3. מטבע בסדרה "בוליון – ירושלים של זהב", התשפ"א - 2021: "מחנה יהודה"

ב. המידע באתר האינטרנט

בקישור **אודות בנק ישראל** - מפורטת פעילותה של מחלקת המטבע; בקישור **שטרות ומטבעות** – תצוגה חדשה ואינטראקטיבית הכוללת מידע על סימני הביטחון המשולבים בשטרות שבמחזור וכיצד ניתן לזהות שטרות מזויפים; הצגת סדרות המטבע השונות, מסדרת בנק אנגלו-פלשתינה ועד סדרה ג' של הש"ח; הודעות שפורסמו ע"י מחלקת המטבע, ביניהן בנושא הנפקת סדרת השטרות החדשה, מידע וסרטון על תהליך הנפקת השטרות והמעוות וצילומי מטבעות זיכרון אחרונים בהנפקת הבנק.

ג. מתן שירותים לממשלה ולציבור

מחלקת המטבע נותנת שירותים לממשלה ולציבור (שירותי פריטה וצריפה, החלפת מטבע פגום ופדיון מלוות המדינה).

ד. פעילויות נוספות של מחלקת המטבע בשנת 2021:

(א) תרגול מערכת המטבע לחירום

הבנק קובע בהנחיותיו לתאגידים הבנקאיים את שיטת הפעולה באירועי חירום. במסגרת זו, קיים הבנק תרגיל שנתי לכלל הגורמים השותפים בתהליך ההפצה של שטרות ומעות לציבור (תאגידים בנקאיים, מרכזי המזומנים וחברות הבלדרות); וזאת לשם בחינת מוכנותם לאירועי חירום שונים. במסגרת התרגיל, מתורגלים המשתתפים באספקת מזומנים לציבור בפריסה ארצית מתוך הבנת חשיבות המזומן כאמצעי תשלום אותו מבקש הציבור להחזיק בתקופות של חוסר ביטחון ומצבי חירום דוגמת, מלחמה, אסון טבע, פנדמיה, משבר כלכלי או אירוע סייבר. בשיטה זו פועל הבנק להבטיח כי המזומן יהיה זמין לציבור בכל עת לטובת רווחת האזרחים המבקשים להשתמש במזומן בשגרה ובחירום.

(ב) תכניות ההסברה

במהלך שנת 2021 השיק בנק ישראל את פרויקט "כאן בודקים שטרות" שמטרתו להעלות בקרב בתי עסק את המודעות לחשיבותה של בדיקת השטרות בעת קבלתם באמצעות היכרות עם סימני הביטחון המשולבים בשטרות ואופן בדיקתם. על פי נתוני הבנק, כ- 80% מהשטרות המזויפים המתקבלים במערכת הבנקאית מקורם בבעלי עסקים שקבלו אותם כתשלום כנגד תמורה במסגרת עסקה.

בנק ישראל העמיד לרשות בעלי העסקים לומדה להכרת סימני הביטחון המשולבים בשטרות וכן מעניק הדרכות פרטניות בנושא. לאחר הכשרתם, זכאים בעלי העסקים לקבל מדבקת "כאן בודקים שטרות" אותה יוכלו להדביק על חלון הראווה של בית העסק או במקום בולט אחר על מנת להרתיע זייפנים ולשתף פעולה במלחמה בהם.

זאת ועוד, לאורך השנה מקיימים נציגי המחלקה פעולות הסברה והדרכה לכלל הציבור בנושא סימני ביטחון והסימנים לאנשים עם לקויות ראייה. פעילויות ההדרכה מתקיימות במסגרות שונות של מערכת החינוך וכן במסגרות ובארגונים ובהם: בתי אבות, מתנ"סים, מרכזי יום לעיוורים וכדומה. בהדרכות אלו ניתנת לציבור האפשרות להתנסות ולסייע בזיהוי קל ומהיר יותר של סימני הביטחון והסימנים לעיוורים ששולבו בשטרות. בנוסף, מחלקת המטבע ערוכה להפצת חומרי הסברה מודפסים בנושא סימני הביטחון והסימנים לעיוורים, והם מחולקים לציבור הרחב ע"פ דרישה.

(ג) הנפקת מטבע הוקרה בעריך של 5 ₪ המוקדש למערך הרפואה והבריאות בישראל

בחודש דצמבר 2021 השיק בנק ישראל מטבע הוקרה בעריך של 5 ₪ המוקדש למערך הרפואה והבריאות בישראל, לציון תרומתם ומאבקם למען חייהם ובריאותם של אזרחי המדינה במהלך מגפת הקורונה. במטבעות אלו עודכן ועוצב מחדש צד הנושא אשר נבחר ע"י נגיד בנק ישראל, הפרופסור אמיר ירון, מתוך 3 הצעות שהביאה בפניו הוועדה לתכנון ועיצוב שטרי כסף, מעות ומטבעות זיכרון בראשות השופט בדימוס מר יעקב טירקל, ואושר על ידי המועצה המנהלית של הבנק והממשלה.

במסגרת זו, הונפקו למעלה מ-2 מיליון מטבעות אשר מהלכים במחזור, לצד יתר המעות בעריך 5 ש"ח. המטבעות, הופצו לציבור במהלך החודשים שלאחר הנפקת המטבע באמצעות התאגידים הבנקאיים ודואר ישראל, ובאמצעות קופת הציבור בבנק ישראל בירושלים.

אגף חשבות

אגף החשבות משמש כבנקאי של הממשלה ושל לקוחות הבנק הנוספים כמוגדר בחוק בנק ישראל. האגף אחראי על מערך התשלומים והתקבולים המנהליים של הבנק ואחראי גם על המערך החשבונאי והדיווחי של הבנק ושל הקרן לאזרחי ישראל.

במהלך השנים האחרונות בחן האגף סטנדרטיים בינ"ל הנוגעים לתפקידיו ופועל ליישומם לרבות בחינה של רגולציות בינ"ל רלוונטיות ושיפור ניהול הסיכונים במערכות ובתהליכי עבודה.

עיקר תפקידי האגף:

1. **מתן שירותי בנקאות ללקוחות הבנק** – אחד מתפקידי הבנק, כמוגדר בחוק בנק ישראל, הוא לשמש בנקאי של הממשלה. סעיף 50 לחוק בנק ישראל קובע מי רשאי לנהל חשבונות בבנק ישראל. בהתאם לכך מנהל בנק ישראל חשבונות ללקוחותיו כאמור, במטבע ישראלי ובמטבע חוץ. האגף קידם ומיסד קשרים עם בנקים מרכזיים בחו"ל ועומד בקשרים עם גורמים בינ"ל על מנת לעמוד בסטנדרטים בינ"ל במתן שירותי הבנקאות. בשנים האחרונות עסק האגף בקידום השירות הבנקאי ללקוחות בנק ישראל, לרבות כנסי הדרכה ללקוחות הבנק בנושאים בנקאיים וקידום מערכות ושירותים דיגיטליים ללקוחות הבנק. לפיכך על תפקיד בנק ישראל ראו באתר בנק ישראל :

<https://www.boi.org.il/he/AboutTheBank/ObjectivesAndFunctions/Pages/bankerofgovernment.aspx>

2. **ניהול המערך החשבונאי והדיווחי של הבנק** – האגף קובע את העקרונות החשבונאיים של הפעילות הפיננסית והכספית של הבנק לרבות ניהול מודולים חשבונאיים של המערכות הפיננסיות והכספיות של הבנק. האגף קידם שיתוף פעולה עם בנקים מרכזיים בעולם ביישום סטנדרטים חשבונאיים של בנקים מרכזיים ופועל ליישומם בספרי הבנק. ניהול מערך דיווחים חשבונאי כולל הפקת הדוחות הכספיים של הבנק המבוקרים על ידי רואי חשבון חיצוניים והפקת מידע מספרי הבנק המופץ לחטיבות הבנק ולגורמי חוץ. האגף קידם שיתוף פעולה עם בנקים מרכזיים בעולם ביישום סטנדרטים דיווחיים של בנקים מרכזיים ופועל ליישומם בדוחות הכספיים של הבנק.

3. **ניהול המערך החשבונאי והדיווחי של הקרן לאזרחי ישראל** – כמוגדר ב-חוק קרן לאזרחי ישראל התשע"ד-2014.

4. **ניהול התשלומים והתקבולים המנהליים של הבנק וריכוז הטיפול בהיבטי המיסוי של הבנק (שאינם בגין השכר).**

5. **ניהול תהליכי פדיון מלוות חובה ובונדס שבאחריות בנק ישראל** – מלוות מדינה שהונפקו לציבור החל משנות ה-60. הבנק פועל לפדיון המלוות לבעליהם ומבצע תהליכי איתור שונים ומגוונים לצורך איתורם. ניתן למצוא מידע נוסף לרבות פרטי קשר לפעילות זו, באתר האינטרנט של בנק ישראל

<https://www.boi.org.il/he/ConsumerInformation/StateLoansAndBonds/Pages/Default.aspx>

מחלקת מערכות תשלומים וסליקה

תפקידי המחלקה

1. **קביעת המדיניות למערך התשלומים** - (1) קביעת אסטרטגיה ומתווה מדיניות בתחום מערכות התשלומים והסליקה בראייה צופת עתיד, ובין היתר הרחבת השימוש באמצעי תשלום אלקטרוניים מתקדמים ובטוחים לכלל הציבור ועידוד השימוש בהם; הפחתת השימוש באמצעי תשלום מבוססי נייר, קידום חלופות אלקטרוניות וביסוס המסגרת המשפטית התומכת; (2) קביעת כללים והטמעת שיפורים לפעילות במערכות התשלומים המופעלות על ידי בנק ישראל; (3) ייזום רפורמות במערך התשלומים לצורך קידום מערכות תשלומים וסליקה ואמצעי תשלום צופי פני עתיד.
2. **פיקוח על מערכות התשלומים** – הבטחת היציבות והיעילות במערך התשלומים, בין היתר על ידי - אסדרה של מערכות התשלומים וסכמות אמצעי התשלום המבוקרות. ובכלל זה: אימוץ והטמעת עקרונות בינלאומיים, מתן הוראות לגופים המפוקחים, קביעת מדיניות בנושאים שונים למערכות המבוקרות וקביעת סטנדרטים בתחום התשלומים; הערכה של המערכות המבוקרות ובכלל זה: ניתוח ומיפוי הסיכונים במערכות המבוקרות, מתן הנחיות לצמצום פערים ואכיפתן; ביקורת על נושאים רוחביים ובתחומי התמחות ייחודיים; פרסום דוחות פיקוח תקופתיים.
3. **ניהול מערכות תשלומים קריטיות** - ובכלל זה מערכת זה"ב (זיכויים והעברות בזמן אמת), מסלקת השיקים וממשקי התקשורת למערכות אלו, תוך שמירה על הרציפות וההמשכיות העסקית של המערכות וכל זאת במטרה להבטיח את יעילותן ויציבותן.

בשנת 2021 עסקה המחלקה גם בנושאים הבאים:

1. שיפור ניהול הסיכונים במערכות ובתהליכי עבודה ויישום רגולציות רלבנטיות בהתאם.
2. פרסום סקירת ההתפתחויות העיקריות במערך התשלומים והסליקה בשנים האחרונות- הסקירה מתארת את מערכות התשלומים והסליקה בישראל, ואת ההתפתחויות העיקריות בתחום, זאת מהיבטי חדשנות, תחרות, יציבות ויעילות. הסקירה מתייחסת להתפתחותם של אמצעי התשלום ושירותי התשלום השונים, ולפעילותן של מערכות התשלומים בשנים אלו. הסקירה עוסקת גם באתגרים העומדים בפני מחלקת מערכות תשלומים וסליקה בבנק ישראל בחתירתה לקידום ופיתוח מערך התשלומים. כן נסקרת פעילותו של מערך התשלומים בישראל במהלך משבר הקורונה.
3. ליווי יישום מתווה ההטמעה של תקן ה-EMV - במהלך שנת 2021 הושלמה אבן הדרך הראשונה והשנייה של מתווה המעבר ל-EMV. בבתי עסק אשר עברו ל-EMV מלא, המסוף יכול להיות מופנה אל עבר הלקוח שיכול לבצע בעצמו את התשלום בנוחות, במהירות ובמגוון של אפשרויות תשלום. בין אפשרויות התשלום ניתן למנות תשלום ללא מגע בעסקאות עד 300 ש"ח, תשלום בהקשת קוד סודי בעסקאות מעל 300 ש"ח, תשלום באמצעות ארנקים דיגיטליים, תשלום באמצעי תשלום לבישים (כגון שעונים), תשלום באמצעות אפליקציות תשלום של שחקנים מקומיים ובינלאומיים. נכון לדצמבר 2021 76% מכלל המסופים במערכת התשלומים עברו למערכת ה-EMV ו-69% מכלל העסקאות במערכת התשלומים בוצעו במערכת ה-EMV.
4. הפרדת הזיקות הקיימות בין חברות מס"ב לבין שב"א – בנק ישראל בחן את שיתופי הפעולה בין מס"ב לבין שב"א והמשמעויות של הפרדה מלאה של הזיקות השונות הקיימות בין החברות. בשיח משותף עם

רשות התחרות ועם החברות גובש מתווה מוסכם על כל הצדדים להשלמת ההפרדה בין החברות אשר אושר על ידי בית הדין לתחרות. החברות החלו ביישום המתווה שגובש במהלך שנת 2021 וצפויות להשלים אותו בשנים הקרובות.

5. הקצאת קודי זיהוי חדשים לנותני שירותי תשלום – במהלך שנת 2021, בנק ישראל אישר לחברות קארדקום וטרנזילה לקבל קוד זיהוי במערכות התשלומים בישראל. זיהוי המשתתפים במערכת הפיננסית בישראל מבוצע באמצעות קוד זיהוי ייחודי לכל גוף (מוכר כיום כ"קוד בנק") המורכב משני תווים. כדי שנותן שירותי תשלום יוכל לפעול במערכות התשלומים השונות ולספק מספרי חשבון ללקוחותיו, עליו להיות מזוהה בכלל המערכות הרלוונטיות אשר מצריכות שימוש בקוד זיהוי.

6. מתווה שימוש במידע בארנקים – שוק התשלומים בישראל התפתחת רבות במהלך שנת 2021 בכלל ובתחום הארנקים הדיגיטליים בפרט. כחלק ממדיניות בנק ישראל לעודד את התחרות והחדשנות, בנק ישראל פרסם מתווה לשימוש במידע בארנקים הדיגיטליים.

7. הוועדה לאסדרת ארנקים – במהלך שנת 2021 הקים בנק ישראל ועדה לתשלומים בטלפון הנייד, והיא פרסמה קול קורא לציבור ולשחקנים בתחום: קריאה להתייחס לסוגיות שונות הנוגעות לתשלומים באמצעות הטלפון הנייד, אשר לטעמם של הציבור טעונות בחינה ואולי אף אסדרה. בין הסוגיות שהמשיבים התבקשו להתייחס אליהן ציין בנק ישראל את בעיית ההכרה הדדית בין אפליקציות תשלום, את הצורך בממשק לביצוע תשלומי P2P, את אופן האיסוף והשמירה של המידע הנובע מפעילות התשלומים בנייד, השימוש במידע זה.

8. תשלום מידי - בחודש נובמבר 2019 חברת מס"ב השיקה את שירות התשלומים המיידיים. שירות זה מאפשר לבצע העברות של זיכויים מיידיים. עד כה מרבית הבנקים בישראל הצטרפו לשירות כמקבלים של תשלומים מיידיים ומספר בנקים נערכו גם לשליחה של תשלומים מיידיים, כך שכיום, בחלק מהבנקים, ניתן לבצע העברות תשלום מידיות באמצעות האפליקציה הבנקאית או דרך האינטרנט. השימושים כיום מאפשרים לבצע בעיקר עסקאות מידיות של אדם לאדם (P2P) מחשבון תשלום אחד לחשבון התשלום השני. הפיקוח על מערכות תשלומים מלווה ועוקב אחר התפתחות שירות התשלום המידי, על מנת להבטיח כי השירות יהיה יציב ויעיל, ייתן מענה לצרכי השוק ויתאים לתקנים הבין-לאומיים. במסגרת זו הוציא הפיקוח הנחיות למס"ב ולמשתתפיה הנוגעות לשירות התשלום המידי וקובעות כי על מס"ב והמשתתפים להיערך על מנת לאפשר ללקוחות המשתתפים לקבל תשלומים מיידיים באמצעות השירות עד לחודש אוגוסט 2020. בחודש מרץ 2021 יצאה הנחיה למס"ב ומשתתפיה לאפשר גישה הוגנת ופתוחה לשירות, להטמיע את השימוש בתקן ISO20022³ עד לחודש נובמבר 2023 וכן התקיימו דיונים בחודש דצמבר 2021 כהכנה לדרישה לקבל בקשות לתשלום (R2P) ובקשות לתגובה (R2R) עד סוף 2023.

9. סכמות אמצעי תשלום – במהלך שנת 2021 הפיקוח על מערכות תשלומים העמיק את הבחינה של ההכרזה על סכמות אמצעי התשלום הפועלות בישראל. לקראת הכרזה על ההסכמים הקיימים כמערכות תשלומים מבוקרות הפיקוח על מערכות תשלומים מקדם את הגדרת המפעיל לסכמות אלו מול המשתתפים בהסכמים אלו.

10. קידום חוק לרישוי מתן שירותי תשלום – במהלך שנת 2021, המשיכה העבודה לפתיחת שוק התשלומים לתחרות ולשחקנים חדשים, חוץ בנקאיים. העבודה על קידום החוק המסדיר את תנאי הרישיון למתן שירותי תשלום נמצאת בשלבים אחרונים. טיוטת החוק מסדירה את פעילותם של נותני שירותי התשלום

³ תקן ISO20022 - סטנדרט בינלאומי להעברת הודעות ומסרים בין גופים פיננסיים.

החוץ בנקאיים, תבטיח את כספי הלקוחות, תחזק את אמון הציבור בגופים אלו ותפחית את הסיכון בפעילותם במערכות התשלומים

11. שדרוג והתאמת מערכת זה"ב לעולם הפיננסי החדש- בנק ישראל מפעיל את מערכת זה"ב - מערכת תשלומים קריטית מסוג RTGS, לסליקה תוך יומית של תשלומים בזמן אמת. מערכת זה"ב הינה מערכת מרכזית במערך התשלומים במשק, ומהווה סולק סופי של כלל מערכות התשלומים במשק במטבע שקלי. על מנת להשיג חדשנות טכנולוגית פיננסית, בשנת 2021 החל תהליך שדרוג המערכת על מנת לחזק את יציבותה ורכיביה ולהוסיף כלים מתקדמים ויכולות חדשות ובכלל זה גם התאמת המערכת לסטנדרטים בינלאומיים (תקן ISO20022) ומתן גישה לגופים חוץ בנקאיים.

12. הצטרפות גופים חדשים למערכת זה"ב- בנק ישראל פועל בשנים האחרונות לפתיחת הגישה למערכות זה"ב עבור מערכות התשלומים המבוקרות לנותני שירותי תשלום ולגופים חוץ בנקאיים. בנוסף, בנק ישראל קבל כי מפעילי מערכות התשלומים המבוקרות נדרשים להתוות הסדרי כשל לניהול סיכונים אשראי ונזילות. כתוצאה מקביעה זו הפעילות של מס"ב ושב"א מחויבת להיפרד ותבוצע סליקה נפרדת במערכת זה"ב. חברת שב"א מורכבת מ-2 מערכות תשלומים: (א) מערכת מיתוג ATM (ב) מערכת שירותים בכרטיסי חיוב. פתיחת הגישה עבור מערכות תשלומים אלה החל בבנק ישראל וצפוי להסתיים במהלך שנת 2023.

מחלקת תקשורת קשרי ממשל וקהילה

תפקידה העיקרי של המחלקה לתקשורת, קשרי ממשל וקהילה הוא לקיים תהליכי תקשורת אפקטיביים עם בעלי העניין באקו סיסטם כדי לסייע לבנק ישראל לממש את ייעודו. המחלקה מאגדת את כלל הפעילות התקשורתית, הפרסומית וההסברתית של הבנק עם בעלי העניין – אמצעי התקשורת, הממשל, הקהילה, מובילי דעה, עובדים, רגולטורים, ארגונים לא-ממשלתיים, גופי קהילה וסביבה, ומשמשת את הנהלת הבנק והנגיד כ"זרוע המושטת החוצה" – אל הציבור – הנותנת מענים בתחומי, הדוברות, התקשורת, הנגשת המידע והפרסום.

כן חותרת המחלקה להנגשת החלטות הבנק באופן מתקדם ואטרקטיבי לבעלי העניין, למיצוב בנק ישראל כגוף חדשני המחובר לציבור, לביסוס מערכת קשרים בארץ ובעולם ולקידום חינוך פיננסי הסברה פיננסית לאזרחי ישראל.

המטה

מטה המחלקה עוסק בניהול תקציב המחלקה, תכנון תכנית העבודה ובקרה על יישומה ותיאום בין האגפים והיחידות. כן עוסק המטה בקידום פרויקטים מיוחדים ומענה לצרכים הלוגיסטיים של המחלקה.

קשרי ממשל וחינוך פיננסי

בתחום קשרי הממשל המחלקה אחראית לגיבוש מתווה פעולה וצעדי מדיניות, ליצירת קשרים ושיתופי פעולה עם גורמי ממשל ובעלי עניין ולתכלול הפניות המגיעות לבנק והמענה להן.

בתחום החינוך הפיננסי המחלקה פועלת להגברת המודעות הפיננסית בקרב אוכלוסיות שונות בחברה הישראלית.

האגף לדוברות והסברה כלכלית

הואיל ובנק ישראל הוא אחד המוסדות הכלכליים החשובים במשק הישראלי, הבנק ופעולותיו מסוקרים בהיקף רחב על ידי התקשורת הכלכלית.

האגף לדוברות והסברה כלכלית, שבראשו עומד דובר הבנק, אחראי להסברת פעולות הבנק באמצעות פרסום מידע, פרסום הודעות לעיתונות, עריכת מסיבות עיתונאים ועוד. האגף מפרסם הודעות לעיתונות בנושאים שונים הקשורים לפעילות הבנק, הן בתדירות קבועה (חודשית, רבעונית ושנתית) והן בעקבות אירועים חד-פעמיים. ההודעות נשלחות לתקשורת באמצעים שונים ומופיעות במקביל באתר האינטרנט של הבנק בשפות עברית, אנגלית וערבית. נוסף על ההסברה היוזמה מטפל האגף בפניות רבות שמגיעות לבנק מדי יום מעיתונאים ומגופי תקשורת בארץ ובחו"ל.

צוות הדוברות מונה שישה עובדים, וכחלק מתפיסת ההסברה הכלכלית של בנק ישראל, הדובר וסגניו הם עובדים בעלי השכלה כלכלית, שמילאו בעבר תפקידים כלכליים בבנק. נוסף על אלה נעזר הבנק ביועצי תקשורת חיצוניים.

דרכי יצירת קשר:

כתובת הדוא"ל spokesman@boi.org.il

מספרי הטלפון בלשכה: 02-6552712, 02-6552713

מספר הפקס בלשכה: 02-6669771

האגף לקשרים בין-לאומיים

בנק ישראל מייצג את המדינה בקרן המטבע הבין-לאומית וחבר בבנק להסדרי סליקה בין-לאומיים. כן מקיים בנק ישראל מקיים מגעים שוטפים עם ארגון ה-OECD ופעיל בוועדות שונות של הארגון. האגף לקשרים הבין-לאומיים בבנק ישראל מקיים קשר שוטף עם קרן המטבע הבין-לאומית ועם הבנק להסדרי סליקה בין-לאומיים: משתתף בדיונים והחלפת דעות, בהצבעות ובתוכניות פיננסיות, מארח משלחות מקצועיות, מספק נתונים לפרסומים השונים של המוסדות האלה ומקבל מהם מידע.

מעורבותה הפעילה של מדינת ישראל במוסדות הפיננסיים הבין-לאומיים באמצעות בנק ישראל תורמת להידוק של הקשרים עם קובעי המדיניות הכלכלית במדינות שונות ושל הקשרים בין המשק הישראלי למשקים אחרים. במסגרת חברותה של ישראל בקרן המטבע הבין-לאומית סוקרת הקרן אחת לשנה את כלכלת ישראל. הדוח השנתי שכותבת משלחת של כלכלני הקרן נדון במועצת המנהלים שלה. בקרן משתתף נציג של בנק ישראל, המייצג את מדינת ישראל בארגון. האגף לקשרים בין-לאומיים מסייע לחטיבות הבנק בעבודתם עם בנקים מרכזיים אחרים.

היחידה לקשרי קהילה ולתקשורת פנים-ארגונית

מטרת היחידה היא להדק את הקשר של בנק ישראל עם הציבור, בהתאם לקהלי היעד השונים שעמם הוא בא במגע. היחידה עוסקת, בין היתר, בייזום, תיאום והובלה של שולחנות עגולים בנושאים מקצועיים המיועדים לאוכלוסיות שונות; בהגברת הפעילות הקהילתית ובחיזוק האחריות החברתית של הבנק; בהגברת השקיפות של תוכני הבנק והנגשתם לציבור הרחב; בתהליכי שיתוף הציבור, שמטרתם לשקף את עמדות הציבור למקבלי ההחלטות בבנק; בהובלה והפקה של כנסים ואירועים הסברתיים לקהילה בתחומי עיסוקו של הבנק. לצד אלה היחידה אחראית גם על התקשורת הפנים-ארגונית של הבנק.

התפקידים המרכזיים של פונקציית התקשורת הפנים-ארגונית הם אופטימיזציה של ערוצי התקשורת בארגון; חיזוק הדיאלוג הארגוני בין כל הדרגים בארגון; העלאת המודעות של עובדי הבנק לנושאי הליבה שלו; העצמת העובדים וחיזוק "גאוות היחידה" והשייכות לבנק.

היחידה למדיה דיגיטלית

היחידה הוקמה ופועלת על-מנת לעבד ולהנגיש את פעילויות בנק ישראל ולתקשר את מסריו לקהלי היעד הרלבנטיים - הממשל, השווקים, המומחים והציבור הרחב – באמצעות מוצרי תוכן דיגיטלי קבועים המותאמים לפלטפורמות ולקהלי יעד השונים. והכל בהתאם לנומרות והסטנדרטים המקצועיים המחייבים את בנק ישראל כבנק מרכזי מוביל בעולם.

היחידה אחראית לנכסים הדיגיטליים הנוכחיים של בנק ישראל ומקדמת תכנון ויישום של אסטרטגיה שבמסגרתה יקים הבנק וינהל פלטפורמות תוכן נוספות במדיה החברתית והדיגיטלית

בנוסף אחראית היחידה על הקמפיינים השיווקיים של הבנק בערוצי התוכן השונים. במסגרת זו היא מרכזת את תהליך התכנון, התקצוב וההוצאה לפועל של הקמפיינים מול היחידות הרלבנטיות בבנק ישראל מצד אחד ומול עולם המדיה והפרסום מהצד השני.

מרכז המבקרים

מרכז המבקרים של בנק ישראל מציג את תפקידיו העיקריים של הבנק המרכזי, את הצורך בעצמאותו ואת תרומתו לכלכלת מדינת ישראל, תוך הקניית מונחים בסיסיים בחינוך פיננסי. הואיל ומטבע הוא אחד מסמלי

הלאום, מרכז המבקרים מציג את תולדות המטבע בארץ תוך המחשת השתקפותה של מורשת העם והמדינה בראי המטבע.

הביקור במרכז חווייתי ומגוון, והוא כולל: תערוכה, שבה מוצגים מטבעות עתיקים, שטרות ומטבעות שהונפקו בארץ מימי המדינה-שבדרך ועד ימינו, תחליפי כסף ועוד; סרטים המתארים את התפתחות אמצעי התשלום ואת פעילותו המרכזית של בנק ישראל – שמירה על יציבות המחירים; סרטונים המתארים כיצד ניתן לזהות שטרות מזויפים ועוד.

מרכז המבקרים הוכר על ידי המועצה לשימור אתרים כאתר מורשת בזכות שימורם והצגתם של המטבעות היהודיים העתיקים, והוא אחד האתרים הנכללים ב"שביל העצמאות".

מרכז המבקרים נמצא בבניין בנק ישראל בתל אביב, רחוב לילנבלום 37 (פינת רחוב נחלת בנימין). המרכז, על כל מתקניו, נגיש לנכים; הביקור מיועד לציבור הרחב מגיל 8 ומעלה ואינו כרוך בתשלום. המרכז פתוח ללא תיאום מראש בימים א-ה בין 10:00 ל-16:00. ביקורי קבוצות (כולל הדרכה פרונטלית) מחייבים הרשמה מראש בלבד.

הוצאה לאור

יחידת ההוצאה לאור עוסקת בתרגום ובהפקת פרסומי הבנק בעברית ובאנגלית, עריכתם, עיצובם הגרפי ופרסומם – דיגיטלית באתרי אינטרנט ובדפוס בחוברות וספרים.

שימור ידע

תפקידו העיקרי של הגוף הממונה על ניהול ידע ומידע הוא קידום תהליכי שימור, שיתוף, הנגשה ופיתוח של מידע וידע בבנק; זאת לשם הבטחת הביצועים והמשך מינוף הבנק כגורם מקצועי מוביל.

הפעילות מתנהלת הן בתוך הבנק – ביחידות המקצועיות וביניהן – והן כלפי חוץ: בקשרי הבנק עם הציבור. פעילויות מרכזיות:

- שימור ידע של מומחים בעלי התמחות ייחודית בבנק, ובחלק מהמקרים במדינת ישראל;
- חיזוק שיתוף ידע בין עובדים; חיזוק שיתוף ידע עם הציבור דרך ערוצי מדיה שונים.
- הנגשת ידע באמצעות ארגון תכנים, סידור ספריות מסמכים וגיבוי תבניות.
- פיתוח ידע באמצעות הפקת לקחים.

פעילויות דגל לדוגמה הן "חדר בריחה" דיגיטלי להכרת תולדות הבנק, כחלק ממרכז המבקרים, ובנק ידע שיתופי – פרויקט חוצה-חטיבות לתוצרי חו"ל, הדרכה ועוד.

אתר האינטרנט

אתר בנק ישראל בכתובת: <http://www.boi.org.il> מיועד הן לאנשי מקצוע, והן לציבור הרחב. האתר מכיל מגוון רב של נושאים הקשורים בפעילות השוטפת של בנק ישראל. בדצמבר 2022 צפוי לעלות לאוויר אתר אינטרנט חדש, הכולל אפיון מחדש של התוכן, עיצוב ופיתוח בפלטפורמה המאפשרת שימוש באמצעים טכנולוגיים מתקדמים.

בשנת 2017, האתר הקיים שודרג, עוצב מחדש, בוצעה בו התאמה לגלישה במובייל ושולבו רכיבי תצוגה מתקדמים. במרץ 2018 עלה לאוויר אתר חדש ומלא בשפה הערבית הכולל את עולמות התוכן הקיימים בעברית והמתעדכן בחומרים שוטפים העולים לאתר. כדי לעמוד בדרישות תקנה 35 לחוק שוויון זכויות

לבעלי מוגבלויות, שנכנס לתוקף באוקטובר 2017, הוטמע באתר תוסף הנגשה והתכנים החדשים העולים לאתר החל מה-24 באוקטובר 2017 מונגשים.

הפרסומים של בנק ישראל מוצגים באתר בעברית ובאנגלית, חלקם במקביל לפרסומם בדפוס. פרסומים אלה כוללים דוחות תקופתיים כגון דוח המדיניות המוניטרית (חצי שנתי) ודוחות על תחומים שונים בכלכלת ישראל, ובראשם הדוח השנתי של בנק ישראל. בנוסף מוצגים באתר הרצאות ומאמרים של נגיד/ת הבנק, מנהלים וכלכלנים, עבודות מחקר, מאמרים וניירות עמדה בתחומים שונים בכלכלת ישראל.

האתר כולל ארכיון היסטורי של פרסומי הבנק. הפרסומים הם בפורמט אוניברסלי המאפשר צפייה והדפסה. כך, דוחות בנק ישראל, סדרת המאמרים לדיון וסקרי בנק ישראל, בעברית ובאנגלית, שפורסמו לפני הקמת אתר האינטרנט, נסרקו והועלו לאתר האינטרנט.

בשנת 2020, כתוצאה מהקורונה, התחיל הבנק לפרסם אינדיקטורים לפעילות הכלכלית, המתעדכנים אחת לשבוע.

בסעיף ה"מידע" מצוי מידע כלכלי אינטראקטיבי כגון: לוחות אינדיקטורים וגרפים דינמיים, סדרות נתונים על המשק הישראלי, מידע אודות הבנקים וסניפיהם ועוד.

סעיף ה"שרות לציבור" כולל את האפשרות לאתר חשבונות ולקוחות מוגבלים, מידע והדרכה ללקוחות הבנקים במגוון נושאים בהם, חשבונות עו"ש, עמלות הבנקים, צ'קים, כרטיסי חיוב, משכנתאות וחוזים אחידים. המידע לציבור בתחום זה מתעדכן באופן שוטף. בנוסף, פותח סימולטור IBAN לזיהוי חשבונות בנק וקיימת אפשרות לבדוק אם קיימות מלוות חובה שטרם נפדו.

במהלך 2017 הושקה פלטפורמה חדשה המאפשרת לאנשים בעלי חשבונות מוגבלים לקבל מידע אישי אודות ההגבלה, בהם הסיבה להגבלת החשבון ומתי תוסר ההגבלה.

סעיף ה"חקיקה" מכיל קובצי חקיקה שונים ובהם חוק בנק ישראל, חקיקה בנקאית, צווים, והוראות שונות של המפקח על הבנקים.

במסגרת ה**שקיפות** של פעילות בנק ישראל בתחום המוניטרי מפרסם הבנק באתר האינטרנט את סיכומי הדיונים לקבלת החלטת הריבית, ומפורסמות גם ההחלטות וסיכומי הדיונים של הועדה המוניטרית גם בנושאים אחרים ופרוטוקולים של המועצה המנהלית.

לרשות הציבור עומדים באתר **שערי החליפין היומיים היציגים**, המתעדכנים מידית לאחר קביעת השערים היציגים על ידי בנק ישראל. כן קיים באתר מנגנון לחיפוש שערי חליפין יומיים היסטוריים למטבעות שונים, החל משנת 1977. בנוסף קיימת באתר האפשרות לקבלת סדרות של שערי חליפין יציגים לפי בחירה של תקופה ומטבע, בצורות שונות: על המסך, בהצגה גרפית או בקובץ להמשך עבודה וחישובים במחשב של המשתמש.

ההודעות לעיתונות של בנק ישראל מתפרסמות באתר הבנק. ההודעות הן מקור למידע רב אודות פעילות בנק ישראל, כולל החלטות הריבית החודשיות, פעילות מערכת הבנקאות, ונושאים כלכליים אחרים שעל סדר היום. בסעיף "**אודות בנק ישראל**" מופיעים ההיסטוריה ותפקידי בנק ישראל, פרטים על נגיד/ת הבנק, המשנים, ונגידים קודמים, מידע על בעלי התפקידים מרכזיים בבנק ישראל, לרבות כתובות דואר אלקטרוני **ישירות** של לשכות הנגיד ומנהלים בבנק, הסברים אודות המבנה הארגוני של הבנק, והמפה של המבנה הארגוני.

הסעיף "**צור קשר**" כולל כתובות דואר, דואר אלקטרוני, ומענה טלפוני לפניות הציבור בתחומים שונים.

כידוע, בנק ישראל הוא המנפיק הבלעדי של מטבע ישראלי. באתר מצוי קטלוג של **השטרות והמטבעות של ישראל**, החל מסדרות בנק אנגלו פלשתינה ועד לסדרות השקל החדש. קטלוג זה זכה לעיצוב מחודש וידידותי המאפשר צפייה מהירה ונוחה בסדרות ובפרטים על שטרות ומטבעות שונים. הקטלוג מופיע באתר גם באנגלית ובערבית. כמו כן, הועלה לאתר מידע רחב ב-5 שפות על השטרות החדשים הכולל גם סרטונים, ומידע המונגש לאנשים בעלי מוגבלויות. כחלק מהשרות לציבור, סימני הביטחון שעל השטרות מודגמים באמצעות סרטונים.

לנוחיותם של גורמים מקצועיים ואחרים, בארץ ובחו"ל שאינם דוברי עברית, ניתן לגלוש באתר בשפה **האנגלית**. בחלק זה של האתר מופיע תרגום של חלקים גדולים של הנושאים בעברית, והוא הולך ונעשה מקיף יותר, תוך שיפורים בעדכניותו. הושם דגש על תרגום מיידי של נאומים והרצאות של נגיד הבנק, הודעות לעיתונות, פרסומים תקופתיים וכן על הרחבה של תחום המחקרים ומאמרים פרי עטם של כלכלני הבנק.

ריכוז נתונים על בקשות מידע לבנק ישראל 2020-2021

2021	2020	פירוט הפניות
250	296	מספר הפניות למידע
225	276	מספר הפניות שנענו במלואן
19	15	מספר הפניות שנדחו
6	5	מספר הפניות שנענו חלקית
95%	96%	שיעור הפניות שנענו תוך 30 יום
		מזה:
96%	94%	• בחיוב
1%	1%	• - באופן חלקי
3%	5%	• - בשלילה
2%	1%	שיעור הפניות שנענו תוך 60 יום
		מזה:
40%	50%	• - בחיוב
20%	50%	• - באופן חלקי
20%		• - בשלילה
3%	3%	שיעור הפניות שנענו מעבר ל-60 יום

* סיווג הפניות למידע ע"פ "חוק חופש המידע" (סעיפים 1 ו 7 בחוק) הנכלל בריכוז הוא רק בקשר לפניות ישירות (ובכתב) ולא בעניין פניות לקבלת מידע כלשהו.

מיון התשובות שנענו בשלילה, או באופן חלקי, לפי העילות המפורטות בחוק, בשנת 2020:

מספר הפניות שנענו באופן חלקי או בשלילה	העילה
2	פגיעה בפרטיות
15	לא ניתן לאתר
3	המידע מצוי בידי רשות אחרת
2	החוק אינו חל
3	איסור על פי דין
25	סה"כ

מספר עתירות שהוגשו על החלטות הממונה בשנת 2021 – 1

ביצוע תקציב הבנק¹ לשנים 2021 ו-2022

במיליוני ₪ ובמחירים שוטפים²

פירוט עלות	תקציב 2022	תקציב 2021	ביצוע 2021
מטה וסיוע	272.0	267.5	249.9
מזה :			
עלויות עבודה ישירות	176.8	170.6	163.4
עלויות עבודה עקיפות	22.3	22.0	17.9
הוצאות אחזקה	48.2	47.5	44.6
הוצאות שוטפות	24.8	24.3	21.9
הוצאות אחזקה ושוטפות למבנה החלופי	-	3.1	2.0
ביצוע תפקידי הבנק	273.1	257.1	241.3
מזה :			
עלויות עבודה ישירות	234.3	229.3	218.2
עלויות עבודה עקיפות	1.0	1.3	0.5
הוצאות אחזקה	4.7	5.0	4.1
הוצאות שוטפות	33.0	21.5	18.5

גמלאות	308.4	303.2	291.0
מזה:			
גמלאות	280.4	277.4	269.6
תשלומים בעת פרישה	28.1	25.9	21.4
השקעות	46.4	38.0	55.8
מזה:			
היערכות לשעת חירום	0.6	1.4	1.4
מחשוב – פרויקטים שונים	15.2	12.7	15.5
ERP SAP	3.5	3.7	3.5
השקעות למטבע ולסדרה החדשה	1.9	1.2	0.8
ציוד, מכונות ושיפורים במבנה – פרויקטים שונים	5.6	2.6	2.6
תשתיות מערכות תשלומים	2.6	2.6	1.0
מחסן נתונים מרכזי (DWH)	0.8	1.0	1.8
שדרוגי ביטחון	2.2	-	0.7
תוכנה לניהול יתרות מטבע חוץ	3.3	4.1	0.8
תכנית אב של מכלול קריית בנק ישראל	-	0.3	0.0
החלפת מערכת הקלט והפלט	1.6	0.9	0.8
שיפוץ המבנה בירושלים ³	-	-	4.3
מרכז טכנולוגי וחירום	-	-	12.6
שדרוג מערכות הבנק	7.0	1.9	4.6
הקמת Data Center	-	2.7	4.6
בנקאות פתוחה API	0.4	1.4	0.8
מאגר סטטיסטי	1.8	0.7	0.0
שדרוג תשתיות במבני הבנק	-	0.8	-

הכנסות	-7.9	-6.6	-7.9
מזה:			
הכנסות מעמלות	-7.5	-6.4	-7.3
הכנסות אחרות	-0.4	-0.2	-0.6
עתודה	-	17.2	13.5
מזה:			
עתודה	-	17.2	13.5
הדפסת כסף	38.2	36.9	80.8
מזה:			
הדפסת שטרות ומעות	38.2	36.9	80.8
ניהול נכסי קרן אזורי ישראל לרווחי הגז	-	1.6	1.6
מזה:			
עלויות עבודה עקיפות	-	-	0.0
הוצאות שוטפות	-	-	0.3
השקעות	-	1.6	1.2
שיתוף נתוני אשראי	70.2	81.5	89.2
מזה:			
עלויות עבודה ישירות	20.5	21.1	22.5
עלויות עבודה עקיפות	0.1	0.2	0.2
הוצאות אחזקה	49.1	51.7	51.4
הוצאות שוטפות	8.3	10.2	10.4
השקעות	15.8	16.3	19.0
הכנסות	-23.7	-18.0	-20.0
עתודה	-	-	5.6

לפי חוק בנק ישראל התש"ע-2010, סעיף 20.(א)(3)

נכון ליום 01.01.2022

העלות המוצגת כאן היא עלות השיפוף נטו ללא עלויות עקיפות, כגון שכירות משרדים חלופיים בזמן השיפוף המוצגות בנפרד בתחום פעולה מטה וסיוע.

מאגרי מידע בבנק בהתאם לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981

נכון ליום 30.6.2022

קוד הרשות להגנת הפרטיות	שם המאגר	שם מנהל/ת המאגר	חטיבה/מחלקה/אגף
700063645	המאגר הלאומי לנתוני אשראי	חנה עמר	טכנולוגיית המידע
700060946	פרטי משכנתאות	נועה גרנות רייך	הפיקוח על הבנקים
700061912	בעלי חשבונות ללא תנועה	רון שריקי	
700061973	בדיקת התאמת נושאי משרה	סימה שפיצר	
196924	חשיפת אשראי	יפעת שגב	
621760	לווים בעלי אשראי במט"ח		
990084933	אנשים קשורים במערכת הבנקאות		
990036467	לקוחות וחשבונות מוגבלים		
700063240	פרטי סגל בכיר במערכת הבנקאית	גדעון מאור-שביט	
700006509	מערכת CRM (ניהול פניות הציבור)	יוליה קרמן	
700063595	מעילות במערכת הבנקאית	עניב הכט-עמיר	
700064474	חשבונות לאנשים פרטיים	רויטל קיסר-סטויה	
700045698	מודול HR כוח אדם	זיו נאור	משאבי אנוש ומינהל
700061521	ניהול התנועות בבנק ישראל	מיטל הראל	
700064752	מצלמות מעקב	יניב לוי	
700061522	מבחני הערכה	שירה מירון קלודובסקי	
990026933	משכורת	דפנה קטן	
990080936	שורש וטופז		
990080929	רישוי רכב עובדי בנק ישראל	יהודית פרידמן	
990026963	הלוואות עובדים		
700061524	ביטוח עובדים : בריאות, שיניים, סיעוד וחיים	דניאלה זיני	
990026956	ספקים חיצוניים - SAP	דורון סלובטיצקי	
53228	מערכת דיווחים ישירים	לירן כליף	
72601	מכשירים פיננסיים נגזרים		
880006296	מערכת פרטנית - פעילות במט"ח		
991000048	יתרת ניירות ערך סחירים	ורד תייר	
700064511	עסקאות בדירות	מיכל שמואל	
700064770	רשם החברות	משה אטרמן	מטבע
700062860	מאגר מערכת לניהול מזוייפים	נתנאל ריבלין	
990027304	מאגר מלוות מדינה	יפה משה	אגף החשבונות
700062994	מרשם אוכלוסין	יפה משה	
700045681	מודול SD לקוחות	אילנה לוי	הוצאה לאור
700067585	מוקד הקלטת שיחות טלפוניות של חדר עסקות בבנק ישראל	רגינה סבוב	חטיבת השווקים

פרסומי בנק ישראל

באתר האינטרנט של בנק ישראל מופיעים כל הפרסומים המודפסים, וכן פרסומים נוספים שאינם יוצאים לאור בדפוס.

כל הפרסומים ניתנים לצפייה והורדה ללא תשלום בכתובת:

<http://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/RegularPublications/Pages/Default.aspx>

ובאנגלית בכתובת:

<http://www.boi.org.il/en/NewsAndPublications/RegularPublications/Pages/Default.aspx>

חוברות וספרים שהבנק פרסם בשנת 2021:

- ◇ סקירה פיסקלית (פעמיים בשנה), עברית ואנגלית.
- ◇ דוח המדיניות המוניטרית (פעמיים בשנה), עברית ואנגלית.
- ◇ התחזית המקרו כלכלית של חטיבת המחקר (רבעוני)
- ◇ סקר חברות (רבעוני)
- ◇ דוח בנק ישראל, עברית ואנגלית
- ◇ דין וחשבון כספי, עברית ואנגלית.
- ◇ מערכות התשלומים והסליקה בישראל, עברית ואנגלית.
- ◇ דו"ח היציבות הפיננסית, עברית ואנגלית. (פעמיים בשנה)
- ◇ דוח יתרות מטבע חוץ, עברית ואנגלית.
- ◇ מערכת הבנקאות בישראל, סקירה חצי שנתית, עברית ואנגלית.
- ◇ מערכת הבנקאות בישראל, סקירה שנתית, עברית ואנגלית.
- ◇ סקירת פעילות הפיקוח על הבנקים בתחום הטיפול בפניות ותלונות ציבור
- ◇ מבט סטטיסטי, עברית ואנגלית.
- ◇ מחלקת המטבע סקירה שנתית.
- ◇ דוח תקופתי ועד המסלקה.
- ◇ ניירות תקופתיים של חטיבת המחקר, עברית ואנגלית.
- ◇ סדרת מאמרים לדיון של חטיבת המחקר, עברית ואנגלית.
- ◇ סקר בנק ישראל מס' 90.
- ◇ סדרות מחקרים – Israel Economic Review Vol 20 No. 1.
- ◇ סקירת פניות הציבור של מערכת נתוני אשראי לשנת 2021.