

פרוטוקול משיבת המועצה המינהלית (09/2021)
שהתקיימה בתאריך 23.05.2021 באמצעות אמצעי תקשורת

נוכחים מקרב חברי המועצה: יהושוע שמר, יו"ר המועצה המינהלית

סגי איתן
מוטי בסר
אמיר ירון, נגיד הבנק
נעים נג'אר
שרון רבין-מרגליות
אנדרו אביר

נעדרים מקרב חברי המועצה:

נוכחים מקרב עובדי הבנק:

יהונתן אתר, יועץ המנכ"לית
שולמית גרי, מנכ"לית הבנק
קייט זירד, עוזרת למזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית
שי רוזנשטוק, המבקר הפנימי
אסתי שורץ, מזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית
אבי שמיר, לשכת המנכ"לית
טידה שמיר, היועצת המשפטית

נוכחים נוספים בנושא 3 בסדר היום:

אליצור וייזר, עוזר ליועצת המשפטית
ליאור ליכטמן, מנהל אגף ההנפקה, מחלקת מטבע

נוכחים נוספים בנושא 10 בסדר היום:

יאיר אבידן, המפקח על הבנקים
חגי אור חן, עוזר המפקח על הבנקים
הילה דניאלי נחמה, הפיקוח על הבנקים
עינב הכט עמיר, הפיקוח על הבנקים
טל הראל, רמ"ט פיקוח על הבנקים
עודדה פרץ, מנהלת אגף בנק לקוח, הפיקוח על הבנקים
עמית חיים, הפיקוח על הבנקים

נוכח נוסף בנושא 12 בסדר היום:

ליאור ג'ורג'י, מנהל חטיבת טכנולוגיות המידע

סדר היום:

1. עדכוני המנכ"לית
2. הגנה משפטית לנושאי משרה בבנק ישראל
3. אישור מטבעות זיכרון ומטבע הוקרה
4. עדכונים משיבות ועדת הביקורת
5. דוח בדיקה בעקבות תלונה העוסקת במגוון של נושאים בבנק ישראל (חלק ב')
6. דוח ביקורת בנושא מודל המלאי במחלקת המטבע
7. דוח בדיקה בעקבות תלונה העוסקת בהתנהלות עובד בימי מגפת הקורונה
8. דוח ביקורת בנושא ביעור מלוות חוץ
9. דוח ביקורת בנושא מיכון פלטפורמות מסחר
10. הטיפול בפניות הציבור בפיקוח על הבנקים
11. אישור פרוטוקולים
12. שונות

הדיון:

נושא 1 בסדר היום: עדכוני המנכ"לית

המנכ"לית עדכנה בפתח דבריה שמנהל צוות תקשורת והגנה רשתית בחטיבת טכנולוגיית המידע, מוטי אלנקרי ז"ל, נפטר ממחלה קשה. מוטי ז"ל עבד בבנק משנת 2010 והיה איש מדהים ומקסים שהמשיך בעבודתו עד סמוך למותו והבנק מוקיר לו תודה ומנציח את זכרו. יהי זכרו ברוך.

המועצה המינהלית משתתפת בצער המשפחה.

מבצע "שומר החומות"

המנכ"לית עדכנה על היערכותו של הבנק במהלך מבצע "שומר החומות". הבנק השתתף במהלך ימי המבצע באמצעות היחידה להמשכיות עסקית בהערכות המצב של רשות החירום הלאומית (רח"ל) ושל מרכז הניהול הלאומי (מנ"ל). עם תחילת המבצע הקים הבנק חמ"ל בהשתתפות כלל הגורמים בבנק שנוגעים בדבר, נבדקה המוכנות של תשתיות הבנק ושל אתר החירום, נבדקו תקינות המרחבים המוגנים בבנק, נשלחו הוראות התגוננות לעובדי הבנק וניתנה לעובדים האפשרות לעבוד מהבית. במהלך המבצע התקיימה גם בראשות נגיד הבנק ובהשתתפותם של המנכ"לית, של הממונה להמשכיות עסקית ושל הנהלת הבנק הערכת מצב יומית לקבלת עדכונים והחלטות במידת הצורך.^{1*}

^{2*} ומרכז הטכנולוגיה והחירום היה כשיר במידת הצורך.

הפיקוח על הבנקים הנחה את מערכת הבנקאית לפתוח את סניפי הבנקים שיש בהם מרחבים מוגנים ורק עשרות בודדות של סניפים נסגרו. הפיקוח על הבנקים אישר לבנקים לעבוד באופן רצוף ללא ימים מפוצלים, אך לא אושר להם לצמצם את שעות הפעילות.^{4*} מחלקת מערכות תשלומים וסליקה הנחתה את מפעילי המערכות להעביר דיווחים ולעדכן באופן שוטף על התפתחויות מהותיות.

אירועי בטיחות

המנכ"לית עדכנה את המועצה על שלושה אירועי בטיחות. הראשון שבהם הוא מעידה של עובד מחטיבת טכנולוגיית המידע שפונה על ידי מד"א ושוחרר לביתו לאחר טיפול רפואי. השני הוא פגיעה של שער הכניסה לבנק בעובדת מחטיבת משאבי אנוש ומינהל, אך שלא גרמה להיעדרות מהעבודתה והשלישי הוא מעידה של עובדת קבלן בדרכה לעבודה בגלל צמחייה שבאחריות עיריית ירושלים. העובדת טופלה וחזרה לאחר מנוחה לעבודתה והאירוע מטופל מול עיריית ירושלים.

הקצאת תקנים מעתודת מנכ"לית

המנכ"לית עדכנה שבמהלך הרבעון הראשון לשנת 2021 נוצל תקן אחד מעתודת מנכ"לית. התקן שימש לצורך העסקת 2 סטודנטים לתגבור המערכת לשיתוף בנתוני אשראי.

¹ הוחלט לא לפרסם - נושא הקשור לביטחון שטרי הכסף.

² הוחלט לא לפרסם - נושא שעלול לפגוע באבטחת המידע של הבנק.

³ הוחלט לא לפרסם - נושא הקשור לביטחון שטרי הכסף.

⁴ הוחלט לא לפרסם - נושא הקשור לביטחון שטרי הכסף.

אישור נהלים

בהמשך לבקשת המועצה המינהלית עדכנה המנכ"ל לית שנוהל נסיעות לחו"ל, נוהל לינה בתפקיד ונוהל אירוח אורחים נמצאים בשלבי עריכה שונים ושהם צפויים להיות מאושרים במהלך הרבעון השלישי של השנה על-ידי ועדת הנהלים. חבר מועצה אמר שנוהל לינה בתפקיד צריך להיות מצומצם מאוד ולכלול אך מקרים חריגים שיאושרו על-ידי הנגיד.

פרויקט הבינוי

חבר מועצה ביקש את התייחסותה של המנכ"ל לית למספר סוגיות: (1) בישיבת המועצה שהתקיימה בתאריך 17 באוגוסט 2020 ביקשו חברי המועצה לסייר בקומת המרתף; (2) בישיבת המועצה שהתקיימה בתאריך 21 באוגוסט 2020 ביקשה המועצה המינהלית ממנכ"ל הבנק הקודם להכין תכנית לפינוי מבנה 3 וזה בהנחה שיש קשר בין מבנה 3 למרתף בניין 1; (3) בישיבת המועצה שהוזכרה לעיל התבקש מנכ"ל הבנק הקודם לגבש המלצה כוללת לבניין 3 ולמרתף בבניין 1; (4) בישיבת המועצה שהתקיימה בתאריך 18 בפברואר 2021 הוצגה חוות-דעת של הקונסטרוקטור ישראל דוד על-כך שבניין 3 עמיד בפני רעידות אדמה, אך יש לדבריו לבצע שני חיזוקים מקומיים.

במענה לסוגייה הראשונה אמרה המנכ"ל לית שיתואם סיור לחברי המועצה בבניין 3 ובמרתף של בניין 1. במענה לסוגייה השנייה אמרה המנכ"ל לית שחוות-דעתו של הקונסטרוקטור ישראל דוד, שאין סכנה בבניין 3, ייתרה את הכנת התכנית לפינוי של מבנה 3. לעניין שיפוץ המרתף בבניין 1 אמרה המנכ"ל לית שתוספת 5 שנחתמה עם הקבלן, כוללת את השיפוץ של המרתף ושהעבודות צפויות להתחיל בחודש יולי הקרוב.

לעניין הטיפול בבניין 3 בוחנים מנהל אגף הלוגיסטיקה ומחלקת המטבע את השיפוץ הרצוי באתר השמור ושהתכנית תוצג למועצה לאחר השלמתה. לעניין חיזוק המבנה עדכנה המנכ"ל לית שביום רביעי הקרוב תתקיים פגישה עם הקונסטרוקטור ישראל דוד לגבי התיקון המוצע. המנכ"ל לית ציינה שהקונסטרוקטור הקודם דורש לבצע שיפוץ שונה, אך המלצת הבנק היא לפעול בהתאם לחוות-דעתו של הקונסטרוקטור ישראל דוד. המנכ"ל לית תעדכן את המועצה בנושא בישיבה הבאה שתתקיים.

שומר החומות - המשך דיון

הנגיד אמר שנעשתה עבודה רבה במהלך המבצע על-ידי הבנק, החל מהקשר למערכת הבנקאית ועד לפעילות הבנק ופעילותו של הבנק באופן כללי לא נפגעה, אך יש מספר נושאים שלהם נדרש למצוא פתרון. לסיום הודה הנגיד למנכ"ל לית ולממונה על המשכיות עסקית ולכל העוסקים במלאכה.

החלטות:

1. המועצה קיבלה דיווח מהנהלת הבנק לפיה הבנק אימץ את המלצת הקונסטרוקטור ישראל דוד. הנהלת הבנק תדווח למועצה המינהלית על המשך ביצוע חיזוק מרתף בניין 3. (אחראי: מנכ"ל לית הבנק, לו"ז: יועבר בהמשך)

נושא 2 בסדר היום: הגנה משפטית לנושאי משרה בבנק ישראל

5*

⁵ הוחלט לא לפרסם- נושא הקשור לנהלים פנימיים של המועצה המינהלית.

נושא 3 בסדר היום: אישור מטבעות זיכרון ומטבע הוקרה

מצורפים פרטיהם של מטבעות הזיכרון ומטבע ההוקרה (נספח א').

חברי המועצה אישרו את הנפקת מטבעות הזיכרון ומטבע ההוקרה לצוותים הרפואיים בהתאם לחומר שצורף ובירכו את הבנק על הנפקת מטבע ההוקרה.

החלטות:

1. בהתאם לסעיף 43 לחוק בנק ישראל, התש"ע-2010, המועצה המינהלית מאשרת את קביעת הנגיד בדבר הערך הנקוב, התרכובת, המשקל, התבנית ושאר הפרטים של המטבעות להלן, בהתאם לדוגמאות המצורפות. כמו כן המועצה מאשרת את החלטת הנגיד להכריז על המטבעות להלן כמטבעות זיכרון: מטבע זיכרון בסדרת תמונות מן התנ"ך שנושא "שלמה המלך ומלכת שבא", התשפ"ב-2021, בערך נקוב 1 שקל חדש (גימור רגיל), 2 שקלים חדשים (גימור קשוט), 10 שקלים חדשים (גימור קשוט), 1 שקל חדש זעיר (גימור קשוט).
2. בהתאם לסעיף 42(ב) לחוק בנק ישראל התש"ע-2010, המועצה המינהלית מאשרת את קביעת הנגיד בדבר ערכה הנקוב, תרכובתה, משקלה, תבניתה ושאר פרטיה של המענה שהוצגה בערך של 5 שקלים חדשים.

נושא 10 בסדר היום: הטיפול בפניות הציבור בפיקוח על הבנקים

המפקח על הבנקים פתח את הדיון ואמר שביחידה לפניות הציבור היה אתגר גדול עוד טרם הקורונה וקל וחומר בתקופתה וזו זכות להציג את הישגי היחידה. המפקח אמר שהמטרה היא לשרת את הלקוחות ושנאמנות הלקוחות למערכת הבנקאית חשובה וציין שהפיקוח על הבנקים משמש גם כרשות להגנת הצרכן הבנקאי.

מנהלת היחידה לפניות הציבור אמרה שיש מגמת גידול ארוכת-שנים בפניות הציבור וציינה שהיקף הפניות בתקופת הקורונה הגיע לשיא, בשל פניות של אזרחים שביקשו להבין כיצד הם מממשים את הזכויות שלהם וכיצד הפיקוח על הבנק והמדינה יכולים לסייע להם לצלוח את המשבר. מנהלת היחידה אמרה שהייתה עלייה של כ-48% בבקשות למידע, עלייה של כ-32% אחוזים בתלונות הציבור ועלייה מוערכת של כ-15% בפניות למוקד הטלפוני. מנהלת היחידה ציינה שבמהלך הסגר הראשון היו פניות מרובות, בין היתר, בעקבות קשיים של לקוחות בביצוע פעולות מרחוק, ללא אמצעי תשלום, ועוד. בנוסף חל גידול של כ-36% בהיקף הפניות לנציגי פניות הציבור במערכת הבנקאית.

חבר מועצה שאל האם יש מדד של תלונות מוצדקות ותלונות לא-מוצדקות.

מנהלת היחידה לפניות הציבור אמרה שבעקבות הקפדה רבה יותר על סיווג הפניות ביחידה, חלה עליה בשיעור התלונות המוצדקות מ-8% תלונות מוצדקות בשנת 2018 לשיעור של 24% תלונות מוצדקות בשנת 2020. מנהלת היחידה אמרה שבוצעה השוואה בין היקף הפניות והתלונות שהתקבלו וטופלו על ידי הפיקוח על הבנקים ברבעון הראשון לשנת 2021 ביחס לרבעון הראשון בשנת 2020 ונמצא שמגמת העלייה בהיקף הפניות נמשכת גם בשנת 2021. היא ציינה שהבקשות למידע עשויות להיות מתורגמות בעתיד לתלונות לאחר שהציבור יבקש לממש זכויות אלה.

מנהלת היחידה אמרה שמתוך הבנה שיש צורך בדרג משנה של מנהלי מדורים בוצע שינוי ארגוני ביחידה. המדור הראשון שהוקם ביחידה הוא מדור "שירות ומידע", שמשמש כמשרד הקדמי של היחידה ושואחראי על המענה הטלפוני של היחידה, על המענה הדחוף והבהול, על ניתוב של כלל הפניות ועל מענה לשאלות ולבקשות מידע. המדור השני הוא מדור "תלונות הציבור" שבסמכותו לברר את התלונות ולהחליט על הסעד לפונים. המדור השלישי שהוקם בחודש אוגוסט 2020 הוא מדור "בקרה צרכנית" לצורך חיזוק הפעילות הפראקטיבית ביחידה.

חבר מועצה שאל מי מאייש את המוקד הטלפוני ומהי אמת השירות (SLA) לזמן המענה.

מנהלת היחידה לפניות הציבור אמרה שתמהיל העובדים במדור שירות ומידע כולל עובדים קבועים לצד עובדי חוזה וסטודנטים.

חבר המועצה הקודם שאל מהו השכר המשולם לסטודנטים.

מנהל מדור שירות ומידע אמר שלהערכתו זמן המענה הממוצע הוא כשתי דקות ואם לא מתקבל מענה לאחר חמש וחצי דקות מועברת השיחה להשארת הודעה. ההודעות מקבלות מענה באותו יום ואם ההודעה התקבלה בסוף יום העבודה, אזי למחרת.

חבר מועצה אמר שזמן מענה של 5 דקות אינו סביר.

מנהלת היחידה לפניות הציבור אמרה שבמוקד מועסקים 5 עובדים על-פני שבוע העבודה וזמן המענה הממוצע הוא כשתי דקות. במענה לשאלת חבר המועצה על שכר הסטודנטים, השיבה מנהלת היחידה שהסטודנטים מועסקים על-ידי הבנק ותקן סטודנט הוא שווה-ערך ל-0.4 תקן.

מנהלת היחידה לפניות הציבור אמרה שהמועצה אישרה גיוס כוח-אדם זמני לצורך סגירת הפניות שנצברו וסקרה את הפעולות שבוצעו לשם כך. הפרויקט הראשון שבוצע הוא פרויקט סגירת ערעורים פתוחים שהחל בחודש יוני 2020. בתחילת הפרויקט היו לדבריה 183 תיקים, כולל משנים קודמות ושהמצב לאחר הטיפול הוא שיש כיום רק ערעורים פתוחים מהחודשים האחרונים בלבד. הפרויקט השני שבוצע הוא מענה לפניות הציבור לקבלת מידע, שחרגו ממשך הזמן הקבוע למענה. לדבריה מנהלת היחידה לפניות הציבור בנק ישראל כפוף לחוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), ומחוייב להשיב לבקשות מידע תוך 45 ימים מקבלת הבקשה והמצב כיום הוא שכל הפניות מטופלות במועד ושבתקופה מחודש נובמבר 2019 ועד לחודש דצמבר 2020 טופלו כ-3,800 פניות לקבלת מידע. הפרויקט השלישי הוא טיפול בתלונות הציבור על-ידי מדור תלונות הציבור. מנהלת היחידה ציינה שבוצעה בחינת או"ש לזמן הטיפול הממוצע בתלונה והיחידה לדבריה עומדת ברף גבוה מעבר לתקינה שנקבעה וזאת הודות לתחושת השליחות שקיימת ביחידה ורצון לסייע ללקוחות. מנהלת היחידה אמרה שבחודש אוגוסט 2019 היו למעלה מ-500 תלונות פתוחות וכ-150 תלונות היו פתוחות למעלה ממחצית השנה. כיום יש 274 תלונות פתוחות במדור ובמקביל חל צמצום ניכר בזמן הטיפול בתלונות.

חבר מועצה אמר ביקש הסבר לגבי מקרה שפתוח למעלה מ-12 חודשים.

מנהלת היחידה לפניות הציבור אמרה שמדובר במקרה מורכב שמצריך חוות-דעת משפטית וחוות-דעת כלכלית ונדרשת בו עבודה רבה. העיכוב לדבריה לא נובע מאי-טיפול בתלונה, אלא מכך שנדרשת עמדה פיקוחית חדשה ובדיקת הנושא בבנקים נוספים.

מזכירת המועצה המינהלית והוועדה המוניתרית אמרה שבמענה לשאלה קודמת של חבר המועצה, שכר סטודנטים בבנק הוא 30 ש"ח לשעה.

חבר המועצה אמר שזהו שכר נמוך.

מנהלת היחידה לפניות הציבור אמרה שיש ליחידה תמורה גדולה מהעסקת הסטודנטים והם נהנים לשלב אותם בעבודת היחידה.

חבר המועצה הקודם שאל לגבי משך ההעסקה הממוצעת של הסטודנטים ביחידה.

מנהלת היחידה לפניות הציבור אמרה שמשך העסקת הסטודנטים ביחידה הוא כשלוש שנים. מנהלת היחידה המשיכה בסקירת היקף תלונות הציבור שנסגרו ואמרה שלצורך סגירת התלונות הפתוחות היה צורך לטפל בכ-2,000 תלונות, היות שמתקבלות באופן שוטף תלונות חדשות. מנהלת היחידה אמרה שמדור שירות ומידע אימץ אמנת שירות למענה במוקד הטלפוני, למענה דחוף וראשוני ולמענה לשאלות ולבקשות מידע.

חבר מועצה שאל האם השיחות מוקלטות והאם מאזינים לעיתים לשיחות.

מנהלת היחידה לפניות הציבור אמרה שהשיחות מוקלטות, אך בדרך כלל לא מבוצעת בקרה על השירות וכחלק משיפור השירות מונו מנהלי מדורים שעובדים בסמוך לעובדים שלהם ומסייעים להם במידת הצורך. בנוסף אוחד בתחילת חודש מאי המוקד הטלפוני ללקוחות שהחשבוניות שלהם מוגבלים עם המוקד שמופעל על ידי היחידה. מנהלת היחידה הוסיפה שהיחידה החלה בביצוע פיילוט לביצוע סקרי שירות באמצעות מסרונים וציינה שמתקבלים ביחידה מכתבי תודה על השירות שניתן. לדברי מנהלת היחידה צמצום משך הטיפול בתלונות הביא להתייעלות העבודה שכן הטיפול בתלונה ממוקד בנושא הבנקאי ושבעבר הושקעו משאבים רבים במענה לתלונות על העיכוב בטיפול. עוד אמרה מנהלת היחידה שלאחר עבודה שבוצעה על-ידי מדור מידע ושירות מול הגורמים שנוגעים בדבר בבנק ישראל, התקבל לפני מספר שבועות אישור לגריסת הפניות לאחר השלמת התייעוד במערכת.

מנהלת היחידה לפניות הציבור המשיכה בסקירה ואמרה שהיחידה אימצה מתודולוגיה לטיפול בתלונות דחופות משני סוגים. הראשון הוא טיפול בלקוחות עם מצוקה גדולה, לקוחות שאיימו במעשים אובדניים או שאיימו בפעולות אלימות ולקוחות שהיו צריכים את עזרת הבנק בזמן המשבר. השני הוא נושאים בנקאים שהצריכו טיפול כגון אי-גישה לבנקאות דיגיטלית, עיקול קצבאות ועוד. מנהלת היחידה ציינה שאומצה ביחידה "מתודולוגיה של אורות אדומים" לצורך טיפול מזורז בפניות דחופות.

חבר מועצה שאל מדוע יש רגישות ללקוחות שמאיימים בפעולות אלימות.

מנהלת היחידה לפניות הציבור השיבה שיש צורך להתריע בפני הבנק ובמקרה הצורך מוגשת תלונה למשטרה או שמבוצעת שיחה עם הפונה להפסקת הטיפול בפנייה.

מנהלת היחידה לפניות הציבור אמרה שהיחידה החלה בתהליך להחלפת מערכת ה-CRM שבשימוש היחידה. מנהלת היחידה ציינה שלפני כשבועיים נבחרה החברה שזכתה במכרז והמערכת החדשה תוטמע בטכנולוגיית ענן לאחר שהתקבלו אישורי אבטחת מידע לאור המידע הרגיש המנוהל במערכת. לדברי מנהלת היחידה תומכת המערכת החדשה במגוון של שירותים, כגון שליחת מסרונים, צ'אט עם לקוחות, פורטל ללקוחות וכן תמיכה בהתראות, דוחות ומעקב אחר אמנת השירות (SLA).

חבר מועצה אמר שהחלפת מערכת מידע הוא תהליך מורכב ושיש תקלות רבות בתחילת הפעלת המערכת במקביל לתהליך של למידה והטמעה של המערכת החדשה. חבר המועצה שאל האם במסגרת התכנון של החלפת המערכת הייתה התייחסות לטיפול בתקלות ולהארכת משך זמן הטיפול בפניות.

מנהלת היחידה לפניות הציבור אמרה שיש צורך להחליף את המערכת הנוכחית בגלל שיש בה תקלות קריטיות ובגלל שהיא משמשת לניהול מכתבים בלבד, ללא יכולות ניהוליות ותמיכה במעקב אחר אמת השירות (SLA). מנהלת היחידה אמרה שהם מניחים שתהיה ירידה בתפוקות של היחידה וציינה שלמרות שמדובר במערכת מדף, תהליך ההטמעה צפוי להיות מאתגר ושיושקעו בכך תשומות רבות. בנוסף מוטמעות מערכות נוספות ביחידה. המערכת הראשונה היא מערכת לשיתוף ידע שדומה לוויקיפדיה ושהוקמה על-ידי חטיבת טכנולוגיית המידע. מערכת נוספת שנמצאת בתהליכי הטמעה היא מערכת דוחות חדשה למוקד הטלפוני, שתסייע לניתוח הפעילות במוקד ומערכת נוספת מוטמעת לצורך הבקרה על הפעילויות של נציבויות פניות הציבור במערכת הבנקאית.

מנהלת היחידה לפניות הציבור פירטה את האתגרים לקידום אימוץ אמת השירות: (1) אי-הוודאות להיקפי הפעילות ואם היקף הפניות יחזור לרמה שהייתה לפני הקורונה, ניתן יהיה לדבריה לעמוד באמת השירות (SLA) עם משאבי האנוש שקיימים ביחידה; (2) הטמעת מערכת ה-CRM תדרוש השקעת תשומות רבות; (3) העלייה בכמות הפניות בכלל מערכת הבנקאות; (4) סגירת הפניות שנצברו ושרם טופלו.

לעניין התקנים ביחידה אמרה מנהלת היחידה שעבודת או"ש שבוצעה בשנת 2020 ושאושרה לאחרונה קבעה שהיקף התקנים ביחידה הוא מנהלת יחידה, שלושה מנהלי מדורים ו-13 עובדים קבועים וכרגע מועסקים שלושה מנהלי מדורים, 10 עובדים בתקן קבוע ושלושה תקנים זמניים. מנהלת היחידה העירה שבגלל שתוקף התקנים הזמניים מוארך בכל שלושה חודשים, קיימת אי-וודאות בקרב עובדים אלה ולאחרונה עזבה אחת העובדות את היחידה בשל כך. לדברי מנהלת היחידה המלצת עבודת האו"ש היא הארכת תוקפם של שלושה תקנים זמניים, פרט לתקן אחד, עד לסוף שנת 2021 ואז תיערך בחינה מחודשת. לדברי מנהלת היחידה יש שתי חלופות להמשך הטיפול לאימוץ אמת השירות. הראשונה היא הארכת העסקת כוח האדם הזמני ובחינה תקופתית למעקב אחר הטיפול בפניות שרם טופלו והשנייה היא לצד שמירת כוח האדם הזמני הקיים תגבור של כוח האדם ביחידה בהיקף של 18 חודשי עבודה לצורך צמצום בהיקף הפניות שרם טופלו.

לסיום הציגה מנהלת היחידה חלק ממכתבי התודה שהתקבלו ואמרה שעבודת היחידה מביאה כבוד רב לבנק.

חבר מועצה הודה למנהלת היחידה לפניות הציבור על הסקירה ואמר שניתן לראות שהיא אשת שירות מהמעלה הראשונה.

חבר מועצה אחר ביקש הסבר לכך שברבעון הראשון לשנת 2021 התקבלו כ-1,700 תלונות אך רק כ-600 תלונות טופלו על-ידי היחידה.

מנהלת היחידה לפניות הציבור אמרה שבכל בנק יש נציב תלונות הציבור שחייב להיות חבר הנהלה או כפוף לחבר הנהלה. נציב פניות הציבור חייב לענות לתלונות בתוך 45 ימים וחייב שיהיו לו עובדים ואמצעים לטיפול בפניות. לדברי מנהלת היחידה הפער הוא בגין פניות שהתקבלו בפיקוח על הבנקים ושהועברו לטיפול של הנציבות הנוגעת בדבר ישירות מול הלקוח.

חבר מועצה ציין שבעבר דובר על־כך שיהיה מוקד שיטפל בכל הפניות לבנק, בגלל שהציבור לא יודע לעיתים לאיזה גורם בבנק לפנות.

המנכ"לית אמרה שיש ברמה העקרונית צורך במוקד מרכזי שינווט את הפניות לבנק, אך טרם גובשה המלצה בנושא.

חבר מועצה בירך על השיפור בנושא ושאל כיצד מטופלות פניות למי שמתקשה בשפה העברית.

מנהלת היחידה לפניות הציבור אמרה שביחידה מועסקת עורכת דין דוברת ערבית שמטפלת בפניות אלה ומתרגמת חומרים במידת הצורך לשפה הערבית.

חבר מועצה בירך על העבודה המרשימה שבוצעה ושאל האם יש בנקים שיש כנגדם יותר תלונות והאם יש לבנק אפשרות להטיל קנסות במקרה הצורך.

מנהלת היחידה לפניות הציבור אמרה שמבוצעות הערכות תקופתיות לכל הנציבויות וציינה שבמקרה של תלונות רבות שלא מטופלות בצורה הנכונה, הפיקוח מעיר על כך לבנקים לצורך תיקון הליקויים ושיפור תפקוד הנציבות. מנהלת היחידה הוסיפה שמדי שנה מפורסמת סקירה שנתית שכוללת מדדים שונים שמטרתם להביא את הבנקים לשיפור השירות ללקוחות. בנוסף יש בסמכות המפקח להטיל עיצום כספי, אם מי מהבנקים לא מקיים את הוראות היחידה.

חבר מועצה העיר שיש צורך לתמרץ יחידות שעובדות בצורה יוצאת מהכלל.

מנהלת אגף בנק־לקוח אמרה שמפרספקטיבה של שנים רבות, המצב מעולם לא היה טוב כל כך מבחינת משך זמן הטיפול בפניות, אך האתגר הוא בשמירה על המצב הקיים ובהמשך מגמת השיפור. היחידה לפניות הציבור מבצעת גם פעולות נוספות שלא נופלות בחשיבותן מהטיפול בפניות הפרטניות, כגון תיקונים מערכתיים, ביצוע בקורות ופרסום הסקירה השנתית. לאחרונה אף נבנה מדד למדידת הוגנות שעתיד להיות משמעותי מאוד. תוספת כוח האדם שניתנה עשתה לדברי מנהלת האגף שינוי גדול ואפשרה ביצוע פעולות שדורשות תשומות רבות, כגון הטלת עיצומים כספיים או טיפול בתיקים מערכתיים. פעולות אלה הן לדבריה בעלות השפעה רחבה על ההוגנות בבנקאות, מעל ומעבר לטיפול בפניות הציבור, דבר שחשוב בפני עצמו.

חבר המועצה הודה למפקח על הבנקים, למנהלת האגף ולכל הצוות על עבודתם. חבר המועצה אמר שבדומה לנאמר על־ידי מנהלת אגף בנק־לקוח, יש לבחון כיצד מבצעים פעולות ברמה המערכתית, כדי שלבנקים תהיה מחויבות גבוהה יותר לנושא.

חבר מועצה אחר אמר שנעשית עבודה טובה מאוד על־ידי הבנק ושניתן לדעתו לאשר תקנים קבועים נוספים ליחידה, לצורך המשך חיזוק תחום השירות בבנק.

חבר מועצה שלישי אמר שלא ניתן לצפות את השפעת הטמעת מערכת המידע החדשה על פעילות היחידה מבחינת כח האדם.

הנגיד אמר שמטרת הדיון הייתה להציג את ההתקדמות בפעילות היחידה ועדכון המשאב האנושי יובא למועצה באופן מסודר. לדברי הנגיד ניתן לראות את ההתקדמות בנושא והם מקווים שתהיה לאחר הקורונה ירידה בהיקף הפניות ויש גם להמתין להטמעת המערכת החדשה. הנגיד ציין שאין ספק שיש גידול במודעות של הציבור לנושא.

המנכ"לית אמרה שהיא עוקבת אחר הנושא וניתן לראות את העבודה הטובה שנעשתה על-ידי היחידה. לדעת המנכ"לית יש להתקדם בזהירות, בגלל המערכת החדשה שאמורה לייעל את העבודה ובגלל שלא ניתן לצפות את היקף הפניות לאחר הקורונה. לדעת המנכ"לית אין צורך לעדכן כרגע את היקף התקנים ביחידה ובמידת הצורך הדבר יובא למועצה כחלק מהבקשות לשנת 2022.

המפקח על הבנקים הודה על המחמאות ואמר שהיחידה ממשיכה לעבוד במלוא המרץ במשאבים הנוכחיים. המפקח ציין שהארכת תוקף התקנים מדי שלושה חודשים פוגעת בוודאות של העובדים ובמהלך חודש ספטמבר תתקיים ישיבה עם המנכ"לית, כדי לבחון את היקף העבודה ביחידה וההמלצה בנושא תגובש לקראת תכנית העבודה לשנת 2022. המפקח הוסיף שהטמעת מערכת ה-CRM צפויה להיות בשנת 2022 וכנראה שיהיה צורך בכוח האדם הזמני עד למחצית שנת 2022 כדי שהעמידה באמנת השירות והעבודה הקשה שבוצעה עד עתה לא ייפגעו.

נושא 12 בסדר היום: שונות

פרויקט שדרוג והרחבת חוות שרתים

מנהל חטיבת טכנולוגיית המידע אמר שבפרויקט "קרקע מוצקה" תוכננה עבודה מרחוק לעשרות משתמשים בחירום ללא קשר לקורונה. במהלך הקורונה היה צורך במציאת פתרון לעבודה מרחוק והגישה מרחוק הורחבה בעזרת הספק ל-650 משתמשים אך לאחר תחילת העבודה היו בעיות ביצועים קשות שלצורך פתרון נותבו תשתיות שנרכשו לצורך פרויקט "קרקע מוצקה". בהמשך היה צורך בתשתיות נוספות והבנק קיבל בהשאלה שרתים כדי לספק עבודה מרחוק לכל עובדי הבנק. בעקבות ניתוב השרתים לעבודה מרחוק יש קושי לתת מענה לפרויקטים נוספים ובנוסף יש ציוד שהתקבל בהשאלה שצריך לשלם עליו או להחזיר אותו לספק. מנהל החטיבה הוסיף שיש פערים נוספים בעבודה מרחוק ושיש צורך לתת גישה מרחוק לשני פרויקטים אסטרטגים לשדרוג מערכות, *6.

חבר מועצה שאל מדוע יש צורך בקיבולת של 650 משתמשים לעבודה מרחוק, אם היקף העבודה לאחר הקורונה הוא מוגבל.

מנהל חטיבת טכנולוגיית המידע אמר שבתכנון הפתרון יש להתחשב בתרחיש הגדול ביותר, בגלל שתשתית שתוכננה לקיבולת של 250 משתמשים לא ניתן יהיה להרחיב אותה במקרה הצורך אדי-הוק לקיבולת של 650 משתמשים.

חבר מועצה שאל האם תכנון התשתית לקיבולת נמוכה יותר תוזיל את העלויות.

מנהל חטיבת טכנולוגיית המידע אמר שבמקרה זה העלויות יוזלו, אך לא ניתן יהיה במידת הצורך להרחיב את הקיבולת של החווה, אם יהיה עוד סגר או אירוע ביטחוני. מנהל החטיבה הוסיף שאם יאושר לעובדי הבנק לעבוד יומיים בשבוע מהבית, כ-30%-40% מעובדי הבנק יעבדו מהבית והחווה של היום לא תתמוך בקיבולת זו ללא השלמת הפערים.

במענה לשאלת חבר מועצה אמר מנהל חטיבת טכנולוגיית המידע שמשך הפרויקט הוא כשלושה חודשים, כולל הליך הרכש.

⁶ הוחלט לא לפרסם- נושא שעלול לפגוע באבטחת מידע של הבנק.

חבר מועצה אחר שאל לגבי אורך החיים של חוות השרתים.

מנהל חטיבת טכנולוגיית המידע אמר שכל ציוד חומרה נרכש עם חמש שנות אחריות ולאחר מכן הבנק ממשיך בתחזוקת החומרה, עד שהחברה מכריזה על סיום חיי המוצר.

חבר מועצה שאל מדוע יש דחיפות באישור הפרויקט.

מנהל חטיבת טכנולוגיית המידע אמר שהבנק צריך להחזיר את הציוד שקיבל בהשאלה עד סוף החודש. בנוסף קיבל הבנק הנחה מעבר למחיר של המכרז, שתפוג עוד מספר ימים וכן לצורך מענה לעבודה מרחוק לפרויקטים האסטרטגים שהוזכרו לעיל.

חבר מועצה ציין שהתקציב כולל תחזוקה לשלוש שנים והוא מעתודת המנכ"לית והמליץ לאשר את הבקשה.

הנגיד אמר שהוא מבין את הבעייתיות בכך שהנושא הוגש למועצה באיחור והוא גם העיר על-כך, אך הוחלט להביא זאת לאישור המועצה בגלל ההנחה שהתקבלה, שלא ניתן לדעת האם היא תתקבל בהמשך. בנוסף יש צורך בחוות שרתים לצורך התנעת הפרויקטים האסטרטגים שהוזכרו לעיל, אלא אם יוחלט להוריד את הקיבולת של העבודה מרחוק. לדברי הנגיד ניתן בהתאם לשיקול דעת המועצה לקיים במועצה דיון נוסף בנושא זה.

חבר מועצה שאל האם יש שביעות רצון מהספק.

מנהל חטיבת טכנולוגיית המידע אמר שיש שביעות רצון מהיצרן אבל יש בעיות עם האינטגרטור אך לא ניתן להחליף אותו והתקיימו איתם שיחות קשות בנושא.

חבר מועצה שאל מדוע הספקים לא מוכנים לבוא לעבוד בבנק.

מנהל חטיבת טכנולוגיית המידע אמר שהספקים שאינם מוכנים להגיע לארץ, הם הספקים של הפרויקטים האסטרטגיים שהוזכרו לעיל וציין שרוב החברות הגדולות עוברות למודל של עבודה מרחוק.

חבר מועצה שאל אם ניתן להוזיל את העלויות, בעקבות זה שהם לא באים לבנק.

מנהל חטיבת טכנולוגיית המידע אמר שהוא דיבר על-כך עם המנכ"לית ועם עובדת היחידה לתכנון וכלכלה ויש חיסכון בהוצאות האירוח, אך מעבר לכך, שעות העבודה של הספקים זהות, אם הם עובדים מהבנק או עובדים מרחוק.

חבר מועצה שאל את מנהל חטיבת טכנולוגיית המידע, האם הוא סומך על האינטגרטור.

מנהל חטיבת טכנולוגיית המידע אמר שלאור התנהלות האינטגרטור בפרויקט הקודם, הם עירבו את היצרנים וניהלו איתם שיחות מאוד קשות והם מודעים לכך שהבנק מתייחס לכך בחומרה והם התחייבו לשפר ולתקן. מנהל החטיבה ציין שההוזלה בעלויות היא בעקבות עוגמת הנפש של הבנק ועיקר העלות היא ליצרן החומרה והיצרן סופג גם חלק מהעלות של האינטגרטור.

חבר מועצה אמר שהמידע המוצג למועצה היה ידוע גם לפני מספר ימים ולא תקין לקבל החלטה בצורה כזו. חבר המועצה הוסיף שהוא מכבד את בקשת הנגיד וסומך על שיקול דעתו, אך הביע אכזבה מהתנהלות הבנק.

הנגיד אמר שהייתה תקלה בנושא ושהוא מבקש מהמועצה לאשר את הבקשה, בגלל שיש צורך בחוות השרתים וציין שהוא לא היה מביא את הבקשה למועצה, אם תוקף ההנחה לא היה פג עוד מספר ימים.

חבר מועצה אמר שבמסמך מופיע שחוות השרתים של הבנק מכילה רק 25% מהקיבולת שתוכננה והוא מבקש לקבל הסבר בנושא. חבר המועצה הוסיף שהוא מוכן לאשר את הבקשה, אך הביע ביקורת על־כך שהחומר הוגש למועצה באיחור.

הנגיד אמר שחוות השרתים הוקמה תוך כדי תנועה ואין זה מפתיע שחלק מההערכות של התשומות לא היו מדויקות. לדברי הנגיד אין מחלוקת שהייתה בעיה בעבודת המטה בנושא וניתן לעשות תהליך מסודר, גם אם העלות תהיה גבוהה בכחמישה אחוזים, אך לדעתו המסקנה תהיה דומה.

חבר מועצה אמר שלדעתו ניתן לאשר את הבקשה למרות שהתהליך היה בעייתי בגלל שההחלטה תהיה בסופו של דבר זהה והתקציב הוא מעתודת המנכ"לית.

החלטות:

1. המועצה מאשרת את פרויקט שדרוג והרחבת חוות שרתים לעבודה מרחוק כולל תחזוקה לשלוש שנים, בעלות של 3.57 מיליוני ש"ח. התקציב לפרויקט יועבר מעתודת הבנק (בשנת 2021 – 3.21 מיליוני ש"ח, בשנת 2022 – 0.36 מיליוני ש"ח).

נושאים 4-9 ונושא 11 בסדר היום לא נדונו מפאת קוצר הזמן

נספח א'

**אישור המועצה עפ"י סעיף 43 (א) ו- (ב) לחוק בנק ישראל
בדבר מטבעות זיכרון, מטבעות מיוחדים ופריטים נומיסמטיים**

**מטבע בסדרת תמונות מן התנ"ך,
"שלמה המלך ומלכת שבא", התשפ"ב-2021**

ערך נקוב	צד הנושא	צד הערך	תרכובת	משקל בגר'	שוליים	קוטר במ"מ	שנת הנפקה
1 שקל חדש (גימור רגיל).	<u>העיצוב:</u> מפגשם של שלמה המלך ומלכת שבא. המלך שלמה יורד במדרגות הארמון לכיוונה של מלכת שבא הניצבת בחזית המטבע. בצידי המדרגות בהן יורד שלמה משולבים תריסר אריות.	הערך הנקוב בעברית ובאנגלית. <u>העיצוב:</u> הערך הנקוב ולצידו דמות אריה. כמו כן, מופיעים הרכיבים הקבועים: סמל המדינה ומגן דוד זעיר - סימן הטבעה.	0.925 כסף 0.075 נחושת	14.4	חלקים	30	התשפ"ב 2021 (ואילך)
<u>הכיתוב:</u> בשולי המטבע מופיע הכיתוב: שלמה המלך ומלכת שבא מלכים א', י', בעברית אנגלית וערבית. המילה "ישראל" בעברית, ערבית ואנגלית. שנת ההטבעה העברית והגוריאנית.							

"שלמה המלך ומלכת שבא", התשפ"ב-2021
מטבע בערך נקוב 1 ש"ח




אסיר ירון
נגיד בנק ישראל

**מטבע בסדרת תמונות מן התנ"ך,
"שלמה המלך ומלכת שבא", התשפ"ב-2021**

ערך נקוב	צד הנושא	צד הערך	תרכובת	משקל בגר'	שוליים	קוטר במ"מ	שנת הנפקה
2 שקלים חדשים (גימור קשוט).	העיצוב: מפגשם של שלמה המלך ומלכת שבא. המלך שלמה יורד במדרגות הארמון לכיוונה של מלכת שבא הניצבת בחזית המטבע. בצידי המדרגות בהן יורד שלמה משולבים בעיצוב אריות.	הערך הנקוב בעברית ובאנגלית. העיצוב: הערך הנקוב ולצידו דמות אריה. כמו כן, מופיעים הרכיבים הקבועים: סמל המדינה והאות "מ" - סימן הטביעה.	0.999 כסף	31.1	מחורצים	38.7	התשפ"ב 2021 (ואילך)
הכיתוב: בשולי המטבע מופיע הכיתוב: שלמה המלך ומלכת שבא מלכים א', י', בעברית אנגלית וערבית. המילה "ישראל" בעברית, ערבית ואנגלית. שנת ההטבעה העברית והגרגוריאנית.							

"שלמה המלך ומלכת שבא", התשפ"ב-2021
מטבע בערך נקוב 2 ש"ח




אמיר ירון
נכד בנק ישראל

**מטבע בסדרת תמונות מן התנ"ך,
"שלמה המלך ומלכת שבא", התשפ"ב-2021**

ערך נקוב	צד הנושא	צד הערך	תרכובת	משקל בגר'	שוליים	קוטר במ"מ	שנת הנפקה
10 שקלים חדשים (גימור קשוט).	העיצוב: מפגשם של שלמה המלך ומלכת שבא. המלך שלמה יורד במדרגות הארמון לכיוונה של מלכת שבא הניצבת בחזית המטבע. בצידו המדרגות בהן יורד שלמה משולבים תריסר אריות.	הערך הנקוב בעברית ובאנגלית. העיצוב: הערך הנקוב ולצידו דמות אריה. כמו כן, מופיעים הרכיבים הקבועים: סמל המדינה והאות "מ" - סימן הטביעה.	0.917 זהב 0.043 נחושת 0.040 כסף	16.96	מחורצים	30	התשפ"ב 2021 (ואילך)

הכיתוב:

בשולי המטבע מופיע הכיתוב שלמה המלך ומלכת שבא מלכים א', י', בעברית, אנגלית וערבית.
המילה "ישראל" בעברית, ערבית ואנגלית.
שנת ההטבעה העברית והגוריאנית.

"שלמה המלך ומלכת שבא", התשפ"ב-2021
מטבע בערך נקוב 10 ש"ח




אמיר ירון
נגיד בנק ישראל

**מטבע בסדרת תמונות מן התנ"ך,
"שלמה המלך ומלכת שבא", התשפ"ב-2021**

ערך נקוב	צד הנושא	צד הערך	תרכובת	משקל בגר'	שוליים	קוטר במ"מ	שנת הנפקה
1 שקל חדש זעיר (גימור קשוט)	העיצוב: מפגשם של שלמה המלך ומלכת שבא. המלך שלמה יורד במדרגות הארמון לכיוונה של מלכת שבא הניצבת בחזית המטבע. בצידי המדרגות בהן יורד שלמה משולבים תריסר אריות.	הערך הנקוב בעברית ובאנגלית. העיצוב: הערך הנקוב ולצידו דמות אריה. כמו כן, מופיעים הרכיבים הקבועים: סמל המדינה והאות "מ" - סימן הטביעה.	0.999 זהב	1.244	מחורצים	13.92	התשפ"ב 2021 (ואילך)

הכיתוב:

בשולי המטבע
מופיע הכיתוב:
שלמה המלך
ומלכת שבא
בעברית, אנגלית
וערבית.

המילה "ישראל"
בעברית, ערבית
ואנגלית.

שנת ההטבעה
העברית
והגרוריאנית.

"שלמה המלך ומלכת שבא", התשפ"ב - 2021
מטבע בערך נקוב 1 ש"ח זעיר



א. מ.
אמיר ירון
נציג בנק ישראל

אישור המועצה עפ"י סעיף 42 (ב) לחוק בנק ישראל בדבר סמכות לקבוע את פרטיהם של המעות שיוצאו

מעה למחזור בעריך 5 ₪

ערך נקוב	צד הנושא	צד הערך	תרכובת	משקל בגר'	שוליים	קוטר במ"מ	שנת הנפקה
5 שקלים חדשים	העיצוב: בסמוך לשולי המטבע ולכל היקפו משולבות "פנינים". במרכז של המטבע ידיו של איש צוות רפואי ממוגן, עטויות בכפפות ואוחזות בידיו של מטופל. בצידו השמאלי של המטבע נראים באופן חלקי פניו של איש הצוות הרפואי מכוסים במסיכת מגן ועל צווארו תלוי סטטוסקופ. בחלקו העליון של המטבע מופיע סמל המדינה. הכיתוב: במרכז המטבע מופיע הכיתוב "בהוקרה" בעברית, ערבית ואנגלית.	העיצוב: בסמוך לשולי המטבע ולכל היקפו משולבות "פנינים". הכיתוב: במרכז המטבע מופיע הערך הנקוב, ומתחת המילים "שקלים חדשים" בעברית, ערבית ואנגלית; בשולי המטבע העליונים מופיע הכיתוב "ישראל" בעברית, ערבית ואנגלית ושנת ההטבעה העברית.	0.75 נחושת 0.25 ניקל	8.2	12 צלעות	24	התשפ"ב - 2021 (ואילך)

מעה למחזור בעריך 5 ₪




אמיר ירון
נגיד בנק ישראל