



בנק ישראל

הממונה על חוק חופש המידע

דוח שנתי - 2018

(מידע שוטף על בנק ישראל)

ירושלים - סיוון התשע"ט - יוני 2019

**הממונה על העמדת מידע לרשות הציבור, על טיפול בבקשות לקבלת מידע ועל יישום
הוראות חוק חופש המידע
דוח שנתי - 2018**

תוכן עניינים

2	מען לפניות הציבור
3	יחידות הנותנות שירות לציבור
4	הנהלת בנק ישראל
5	תפקידי בנק ישראל
6	נגיד בנק ישראל
6	תפקידי הוועדה המוניתרית
7	תפקידי המועצה המינהלית
8	תפקידי ועדת הביקורת
9	גופים המייעצים לבנק ישראל
10	חטיבת המחקר
15	מערכת נתוני אשראי
13	חטיבת השווקים
15	הפיקוח על הבנקים
24	החטיבה למידע ולסטטיסטיקה
25	חטיבת משאבי אנוש ומנהל
26	החטיבה לטכנולוגית המידע
27	מחלקת המטבע
29	מחלקת חשבות, מערכות תשלומים וסליקה
31	האגף להפצת מידע וקשרים בין לאומיים
34	ריכוז נתונים על בקשות מידע לבנק ישראל 2017 - 2018
35	ביצוע תקציב הבנק ¹ לשנים 2017 - 2018
39	פרסומי בנק ישראל

מען לפניות הציבור:

ת"ד 780 ירושלים 9100701
 נחלת בנימין 69, ת"ד 1604 תל-אביב 61015
 יבנה 20, ת"ד 1604 תל-אביב 61015
הממונה על העמדת מידע לרשות הציבור:
 עו"ד רונן ניסים ronen.nissim@boi.org.il

טל': 02-6552211 פקס: 02-6528805
 טל': 03-5640610 פקס: 03-5603518
 טל': 03-5640610 פקס: 03-5661110
 טל': 02-6552766 פקס: 02-6520858

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' דינה אלייזה	טל': 02-6552330 פקס: 02-6669330
החטיבה למידע ולסטטיסטיקה:	גב' שלי רייס-בראל	טל': 02-6552512 פקס: 02-6669512
חטיבת הפיקוח על הבנקים:	מר ארז גדי	טל': 02-6552617 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:		טל': 02-6552241 פקס: 02-6669241
מחלקת חשבות ומערכות		
תשלומים וסליקה:	רו"ח נועה לוין	טל': 02-6552994 פקס: 02-6669194
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:	גב' אורלי הר ציון	טל': 03-5640601 פקס: 02-6669501

יחידות הנותנות שירות לציבור

שם היחידה:	אמצעי יצירת קשר א'	אמצעי יצירת קשר ב'
היחידה לפניות הציבור בפקיח על הבנקים:	טל: 02-6552680	פקס: 02-6669077
דוברות והסברה כלכלית:	טל: 02-6552713	פקס: 02-6669776
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:	http://www.bankisrael.org.il/deptdata/pikuah/publ_inq/pniyot.php	
מערכת נתוני אשראי – קבלת מידע וביצוע פעולות	באינטרנט: Creditdata.org.il	מוקד טלפוני: *6194 077-6093720
מערכת נתוני אשראי - יחידת פניות ציבור	pniyot@creditdata.org.il	פקס: 0776093730
מידע בנושא מערך התשלומים והסליקה	דוא"ל: infops@boi.org.il	
מדור מלוות מדינה המדינה באגף החשבות:	טל: 02-6552121	פקס: 02-6669499
מידע על זכאות מלוות חובה	באינטרנט: https://app.boi.gov.il/wad/	
רח' בנק ישראל 1 קבלת קהל: ימים א'-ה' בין השעות 09:00-13:00		
קופות בנק ישראל:	טל: 02-6552847	פקס: 02-6552036
רח' קפלן 2 ירושלים קבלת קהל: ימים א'-ה' בין השעות 08:00-13:00		
מענה קולי בנושא שערים יציגים: מכל מקום בארץ במחיר שיחה מקומית	טל: 02-373-2000	
מרכז מבקרים לימודי:	טל: 02-6552828	פקס: 02-6552858
מרכז המבקרים פתוח בימים א-ה, למעט ערבי חגים וחגים, בין השעות 09:00-16:00. הסיורים במרכז ללא עלות, 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: בשל השיפוץ בבניין הבנק, מרכז המבקרים העתיק את פעילותו לתל אביב. 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 מקומות בהם ניתן לעיין בהנחיות בנק ישראל פי חוק חופש המידע		

ספריית בנק ישראל קריית המדע 3 (הר החוצבים), ירושלים טל': 02-6552720

הנהלת בנק ישראל

(נכון ליוני 2019)

חברי הנהלת הבנק

פרופ' אמיר ירון - נגיד בנק ישראל

חזי כאלו – מנכ"ל

דר' חדוה בר - המפקחת על הבנקים

פרופ' מישל סטרבצ'ינסקי - מנהל חטיבת המחקר

אנדרו אביר - מנהל חטיבת השווקים

דר' איל רוזן – מנהל החטיבה למידע ולסטטיסטיקה

אבנר זיו – מנהל החטיבה לטכנולוגית המידע

פנינה קרן – מנהלת חטיבת משאבי אנוש ומינהל

עירית מנדלסון - מנהלת מחלקת חשבות, מערכות תשלומים וסליקה

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

דר' אילן שטיינר - מנהל מחלקת המטבע

רו"ח שי רוזנשטוק - המבקר הפנימי ונציב תלונות הציבור

מטה הנגיד

אדי אזולאי - ראש המטה לנגיד

ד"ר אוהד בר-אפרת – ראש אגף להפצת מידע ולקשרים בינלאומיים

יואב סופר - דובר הבנק

אסתי שורץ – מזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית

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 שניים;
3. לתמוך ביציבותה של המערכת הפיננסית ובעלילות 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.

מספר עובדים בבנק ישראל כיום 870

788 משרות (מלאות מצטברות, נכון ליוני 2019).

נגיד בנק ישראל

חוק בנק ישראל מדגיש את עצמאותו של הבנק. לכן מתמנה הנגיד 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, התש"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 2018: ד"ר קרנית פלוג – הנגידה לשעבר, ששימשה כיושבת ראש הוועדה עד ה-12 בנובמבר; פרופ' אמיר ירון – הנגיד, שמשמש כיושב ראש הוועדה מה-24 בדצמבר; ד"ר נדן בודו טרכטנברג – המשנה לנגיד; מר אנדרו אביר, מנהל חטיבת השווקים; פרופ' ראובן גרונאו – חבר הוועדה מקרב הציבור; פרופ' משה חזן – חבר הוועדה מקרב הציבור; פרופ' צבי הרקוביץ – חבר הוועדה מקרב הציבור.

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, התש"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, התש"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 2018: פרופ' יהושע שמר – יושב ראש המועצה; גב' סגי איתן – חברה מקרב הציבור; פרופ' יפעת ביטון – מונתה לחברה מקרב הציבור ב-19 באפריל; דר' קרנית פלוג – הנגידה לשעבר, כיהנה כחברה עד ה-12 בדצמבר; פרופ' אמיר ירון – הנגיד, מכהן כחבר מה-24 בדצמבר; ד"ר נדון בודו טרכטנברג – המשנה לנגיד; מר נעים נג'אר – מונה לחבר מקרב הציבור ב-19 באפריל; פרופ' אפרים צדקה – כיהן כחבר מקרב הציבור עד 21 בדצמבר.

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.

עד ה-18 באפריל לא ניתן היה לכנס את הוועדה בשל היעדר מניין חוקי.

ב-3 במאי החליטה המועצה המינהלית למנות את החברים בה מקרב הציבור, למעט יושב ראש המועצה, לחברי ועדת הביקורת.

חברי הוועדה ב-2018: פרופ' יפעת ביטון – יו"ר הוועדה; גב' סגי איתן; מר נעים נג'אר; פרופ' אפרים צדקה – כיהן כחבר הוועדה עד ה-21 בדצמבר.

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, התש"ע-2010, בעניין החזקת ניירות ערך.
4. לעמוד על ליקויים בניהול הבנק ולהציע למועצה דרכים לתיקונם. לשם כך תדון הוועדה בין השאר:
 - בדוחות הביקורת של המבקר הפנימי של הבנק;
 - בדוחות הביקורת של מבקר המדינה;
 - בדוחות רואה החשבון המבקר של הבנק;
 - בנושאים שיובאו לפניו על-ידי המועצה המינהלית או 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 לייעץ לו ולמפקח על הבנקים בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות. הוועדה מורכבת מחברים שהנגיד ממנה, ובדרך-כלל בין חבריה נציגי התאגידים הבנקאיים. בועדה חברים נציג של משרד האוצר, ולעניין חוק הבנקאות (שירות ללקוח) - נציג לקוחות שממנה שר האוצר. דיוניה של הוועדה או של ועדת משנה שלה הם 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 (להלן - החוק) נגיד בנק ישראל הוסמך למנות ועדה שתפקידה לייעץ לממונה על שיתוף בנתוני אשראי בבואו לתת הוראות מתוקף סמכותו ללשכות אשראי, ללשכות מידע על עוסקים, למקורות מידע, למשתמשים בנתוני אשראי ולמיופי כוח בתמורה.

הרכב הוועדה כפי שנקבע בחוק 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.

הוועדה החלה להתכנס 30 בנובמבר 2017, ובסך הכל התכנסה 7 פעמים, עיקרי המלצות הוועדה ופרוטוקולי הדיונים מפורסמים באתר מערכת נתוני אשראי creditdat.org.il

חטיבת המחקר

תפקידי חטיבת המחקר בשנים 2018 ו-2019

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, הפירון במשק, תקציב הממשלה ומדיניותה הכלכלית, מאזן התשלומים, המחירים, עוני ומדיניות חברתית, ההשקעות בתשתית, שוק העבודה ועוד. בתכנית העבודה קיבלו היציבות הפיננסית, שידרוג הכלים לתמיכה במדיניות המוניתרית ותחומי החשיבה האסטרטגית במדיניות הממשלה והצמיחה הכלכלית מיקום גבוה בסדר העדיפויות. הניתוחים השוטפים והמחקר הכלכלי מתנהלים בשלושה אפיקים עיקריים:

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 מתפרסמות, בעיקר בדוחות השנתיים של בנק ישראל, המוגשים לממשלה ולכנסת על פי חוק בנק ישראל. החטיבה מפרסמת סקירות פיסקליות המנתחות את ההתפתחויות בתקציב המדינה ופעמיים בשנה לקט מחקרים וניתוחים של סוגיות מדיניות כלכלית. 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.

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. כמו-כן מתפרסמת תחזית החטיבה בדו"חות של ה-OECD. ביחס לנושאים שעמדו על סדר היום הציבורי ב-2018 קיבלו הנושאים שקשורים לפירון ולצמיחה ארוכת הטווח של המשק, למדיניות המוניתרית, למערכת הפיננסית, לפיתוח ההון האנושי לשכר ולתעסוקה, לשוק הדיור ולתשתיות התחבורה, התייחסות מיוחדת בעבודת החטיבה. נוסף על עבודת המחקר והמדיניות משתתפים חברי החטיבה בוועדות ציבוריות. דוגמאות לכך מהשנה האחרונה הן הוועדה לבחינת התחרות בשוק האשראי, ועדת הפירון, הוועדה לקידום התעשייה בישראל, הוועדה לקידום תחום התעסוקה לקראת שנת 2030, הצוות להיערכות לשינוי הסכם הסיוע הביטחוני, הצוות לבחינת הטלת אגרות גודש בתחבורה.

הוועדה לבחינת מדיניות הממשלה בנושא משק הגז הטבעי בישראל - כלכלני החטיבה משתתפים גם מדי שנה בפורומים כלכליים כגון כנס אלי הורביץ או פורומים במסגרת ה-OECD. כן בוחנים כלכלני החטיבה הצעות מדיניות של גופים אחרים במשק, כגון הרפורמות במשק הגז, העמידות הפיננסית של מערכת הביטוח הסוציאלי בישראל, ואיכות המורים במערכת החינוך, 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 המוניתרית.

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 החצי-שנתיים שמפרסמת החטיבה. כמו-כן מארגנת החטיבה כנסים מקצועיים בהשתתפות חוקרי החטיבה וכלכלנים וחוקרים מהעולם.

מערכת נתוני אשראי

בהתאם לחוק נתוני אשראי, התשע"ו (2016) (להלן - 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 יכולה לתרום להרחבת מקורות האשראי, להגברת זמינותם למשקי הבית, לעידוד השיפור בתנאי האשראי, לצמצום אי-השוויון במשק, לניהול מיטבי של סיכונים מערכתיים ויציבותיים, ואף להפחתת הסיכונים 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 שלשה בעלי תפקידים בבנק ישראל כמפורט להלן:

1. **הממונה על שיתוף נתוני אשראי (להלן - הממונה)** – 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 למנהל המאגר לגבי פעולות בהתייחס למידע שקיים במאגר. לצד הממונה פועלת וועדה מייעצת בת 8 חברים, שנועדה לייעץ לו בדבר פרסום הוראות למקורות המידע, ללשכות האשראי ולמשתמשים בנתוני אשראי.
2. **מנהל המאגר** – האחראי על ניהול ותפעול המאגר על היבטיו השונים בהתאם לחוק, ולהנחיות הממונה.
3. **הממונה על הגנת הפרטיות** – גורם מייעץ 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.

חטיבת השווקים

תפקידי חטיבת השווקים הם:

א. יישום המדיניות המוניטארית של הבנק ומדיניות שער החליפין

המדיניות המוניטארית שקובע 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** בפרט של 0.1 אחוז מעל/מתחת לריבית בנק ישראל, בהתאמה. הלוואות ופיקדונות אלו הם ליום אחד ונפרעים אוטומטית ביום העסקים הבא.

מילווה קצר מועד (מק"ם) - זהו נייר ערך שבנק ישראל מנפיק לתקופות קצרות (עד שנה) כדי להשפיע על בסיס הכסף ועל הריבית בשוק הכספים. מבחינת ההשפעה על בסיס הכסף מכשיר זה דומה למכרזי הפיקדונות לבנקים, אולם כיוון שהוא מונפק לציבור הרחב, ותשואתו נקבעת על פי המסחר בבורסה, היא 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 שמפרסם 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. תכנית רכישות הגז מהווה כלי נוסף במדיניות שער החליפין של בנק ישראל, וכמו בעבר הבנק ממשיך לפעול בשוק המט"ח במקרה של תנודות חריגות בשער החליפין אשר אינן תואמות את התנאים הכלכליים הבסיסיים של המשק או כאשר שוק המט"ח אינו מתפקד כראוי.

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, והוצאות חריגות של הממשלה על יבוא בשעת חירום, לאספקת נזילות בעטיו של משבר פיננסי, או למכירת מטבע חוץ בעת הצורך, במסגרת ניהול המדיניות המוניטארית. לרמה נאותה של היתרות נודעת חשיבות גם מבחינת מעמדו הבינלאומי של המשק. בניהול היתרות נוקט בנק ישראל, בדומה לבנקים מרכזיים אחרים, גישה זהירה, המכוונת לשלושה יעדים: שמירה על כוח הקנייה של יתרות מטבע החוץ; שמירה על רמת נזילות גבוהה והשגת תשואה נאותה על ההשקעות, כל עוד אין הדבר פוגע בהשגת היעדים הקודמים. לפיכך בנק ישראל – הממונה על חופש המידע – דוח שנתי 2018

מושקעות היתרות בעיקר בנכסים סחירים בעלי אופק השקעה ממוצע קצר יחסית ובעלי סיכון אשראי נמוך, והכל בכפוף לחוק בנק ישראל ובהתאם לקווים המנחים למדיניות ההשקעה של היתרות שמתווה הוועדה המוניתרית.

ההרכב המטבעי של היתרות ורמתן הרצויה נקבעים בהתאם לכללי מדיניות שנגזרים מתפקידיהן של 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.

בנוסף מספקת החטיבה שירותים במט"ח לבנקים המסחריים כגון ניהול חשבונות.

הפיקוח על הבנקים

תפקידים עיקריים ומבנה אירגוני

הפיקוח על הבנקים פועל לטובת הציבור על בסיס סמכויותיו המעוגנות בחוק. יעדי הפיקוח הם: שמירה על יציבותה של המערכת הבנקאית כדי להבטיח את פיקדונות הציבור; הגנה על הלקוח הבנקאי; עידוד התחרות; והבטחת התמיכה של המערכת הבנקאית בפעילות החברות והפרטים במשק. תפקידים אלו שלובים זה בזה, והם חיוניים כדי לשמר את אמון הציבור במערכת הבנקאית וכדי לאפשר צמיחה כלכלית. לשם השגת מטרות אלה הגדיר הפיקוח על הבנקים בשנת 2015 שני יעדים תומכים – קידום טכנולוגיה וחדשנות במערכת הבנקאית ועידוד ההתייעלות של הבנקים.

במהלך שנת 2015 בחן הפיקוח על הבנקים את יעדיו האסטרטגיים וגיבש את חזונו לשנים הבאות – להיות גוף פיקוח מקצועי ויוזם לטובת הציבור והמשק. במסגרת החזון הוגדרו שלושת היעדים המרכזיים: שמירת יציבותם של הבנקים לשם השמירה על כספי המפקידים, קידום הוגנות ביחסים שבין הבנק ללקוחותיו וקידום תחרות בתחום משקי הבית והעסקים הקטנים. כן הוגדרו שני יעדים תומכים – עידוד חדשנות טכנולוגית וקידום התייעלות של המערכת הבנקאית. לקידומו של כל אחד מהיעדים נבנתה תוכנית מוגדרת ובה יוזמות רבות שיובילו לקידומו. לאחר כארבע שנים של הפעלת התוכנית ניתן לראות התקדמות גם ביישום היוזמות, שחלקן הבשילו השנה, וגם במדדים הכמותיים שבהם הוגדרו יעדים – מדדי התייעלות, מדדי ריכוזיות בבנקאות, מדדים של אחוז הפעולות המבוצעות באמצעים דיגיטליים ועוד.

יעדים אסטרטגיים אלו נקבעו תוך בחינת השינויים המשמעותיים המתרחשים בסביבה הכלכלית, הטכנולוגית והחברתית בעולם ובישראל, שינויים המחייבים חשיבה מחודשת על מבנה המערכת, על זהות השחקנים השונים ומספרם ועל המודלים העסקיים שלהם. בראש השינויים נציין את השינויים הטכנולוגיים, המשפיעים מאוד גם על העולם הפיננסי, ואת הרפורמה שמקדמים בנק ישראל ומשרד האוצר להגברת התחרות בתחום הבנקאות למשקי הבית ולעסקים הקטנים.

להלן נסקור את הפעולות המרכזיות שקידם הפיקוח על הבנקים בשנת 2018 ובתחילת 2019. בפיקוח על הבנקים 160 עובדים ומנהלים והפיקוח מקצה ומתעדף את המשאבים ותשומת הלב שלו לנושאים בהם הוא מטפל, על בסיס המטרות האמורות ומתוך ניתוח סיכונים כולל, בגישה מבוססת סיכון.

1. הפעולות המרכזיות לחיזוק היציבות

במטרה להוסיף ולחזק את היציבות פעל הפיקוח בנושאים הבאים:

- **ביצע הערכת סיכונים כוללת בכל אחד מהבנקים:** זהו תהליך מקיף ומובנה של הערכת הסיכונים הנשקפים לבנקים, המכונה SREP (Supervisory Review and Evaluation Process). התהליך מתנהל בשיטה סדורה, שעודכנה בשנת 2017 תוך לימוד מניסיונם של רגולטורים מובילים בעולם. במסגרת התהליך העריכו כלכלני הפיקוח את הסיכון המובנה בכל אחת מהפעילויות השונות של הבנק ואת איכות ניהולו. כן הוערכו פונקציות הממשל התאגידי, ונבחנו הנאותות והאיכות של ההון העצמי. לתהליך ה-SREP שלוש מטרות מרכזיות: (א) עדכון דרישת ההון מהתאגיד הבנקאי הבודד, במידת הצורך. (ב) דרישה מהתאגיד הבנקאי לנקוט צעדים להפחתת הסיכונים ולתיקון תהליכים. (ג) עדכון תוכנית העבודה הפיננסית, שהיא מבוססת-סיכון.

- **חיזוק הניהול של סיכוני סייבר:** הפיקוח, יחד עם מערך הסייבר הלאומי, פעל לחיזוק יכולות הבנקים לנהל את סיכוני הסייבר באמצעות שיתוף במידע על ניסיונות תקיפה, אירועי פשינג וסיכונים מתהווים. זאת ועוד, הפיקוח פרסם הוראה בנושא "ניהול סיכוני סייבר בשרשרת האספקה" שהבהירה לתאגידים הבנקאיים את אחריותם לעבודה מאובטחת מול ספקים חיצוניים מהותיים ואת חובותיהם לניהול סיכונים נאות. התאגיד הבנקאי נדרש לקבוע את הפעולות הנחוצות כדי לוודא שהספקים החיצוניים נוקטים את האמצעים הנדרשים להפחתת חשיפתו של התאגיד הבנקאי לסיכון סייבר, וכן לשלב בהסכם עם הספק את התנאים הנדרשים בהתאם להערכת הסיכונים.
- **חיזוק הניהול של סיכוני הטכנולוגיה:** באגף החדשנות והטכנולוגיה, שהוקם בפיקוח על הבנקים לפני כ- 3 שנים לצורך התאמת הפיקוח לסביבה הטכנולוגית המשתנה, נבנתה שיטה לביקורת (on-site) והערכה (off-site) בתחום טכנולוגיית המידע וסיכוני הסייבר. במסגרת זו הוכנסו השינויים הארגוניים הנדרשים כדי להדק את הפיקוח על הסיכונים המתגברים, והוצגה תוכנית לביקורות והערכה של פעילות המערכת הבנקאית בתחום זה.
- **ביצע מבחן קיצון למערכת הבנקאית:** בהתאם לסטנדרט הבינלאומי, הפיקוח על הבנקים ערך גם השנה מבחן קיצון מאקרו-כלכלי למערכת הבנקאית. מטרת המבחן היא לבחון האם באירוע מקרו כלכלי קיצוני, הבנקים יוכלו לספוג את ההפסדים שייווצרו מבלי לסכן את פיקדונות הציבור ואת יציבותם. תוצאות המבחן מוצגות בתיבה "מבחן קיצון מקרו-כלכלי למערכת הבנקאית, 2018" אשר פורסמה לציבור.
- **עריכת ביקורות בנושאים שונים:** הפיקוח בדק את איכות הבקורות, ניהול הסיכונים והממשל התאגידי בבנקים הלכה למעשה באמצעות ביקורות וסקירות. הדגשים בבדיקות שנערכו בשנת 2018 היו בניהול סיכוני האשראי, בהוגנות של שיוק האשראי הצרכני, בניהול סיכוני האשראי ללווים עסקיים, לרבות נאותות הסיווג וההפרשה להפסדי אשראי ובחינת האפקטיביות של תהליכי הגבייה והסדרי החוב ללווים אלו, בניהול סיכוני הריבית והחשיפה לשינויים בשיעורי הריבית, בניהול סיכוני ההתנהגות (conduct risk), ניהול סיכוני המעילות וההונאות, לרבות בפעילות חדרי העסקאות ובתחומי איסור הלבנת הון ומימון טרור. בדיקות אלו העלו דרישות קונקרטיות והמלצות לשיפור במקומות שבהם נתגלו חולשות בהתנהלות התאגידים הבנקאיים.
- **חיזוק הממשל התאגידי בבנקים עם דגש בתחומי הטכנולוגיה:** לשם התאמת הדירקטוריון לסביבה הטכנולוגית המשתנה תיקן הפיקוח את הוראת ניהול בנקאי תקין המגדירה את תפקידי הדירקטוריון ודרכי פעולתו, ודרש למנות ועדה לענייני טכנולוגיית מידע וחדשנות טכנולוגית, תוך שהגדיר את התחומים בהם הועדה נדרשת לדון ולמנות חבר דירקטוריון אחד (לפחות) אשר יהיה בעל מומחיות טכנולוגית, בנוסף דרש הפיקוח לקצוב את זמני הכהונה של יושבי הראש בוועדות הדירקטוריון השונות, כדי להבטיח תחלופה ורענון שתורמים לניהול סיכונים אפקטיבי.
- **חיזוק ניהול הסיכונים באשראי הצרכני:** על רקע הגידול המתמשך של האשראי למשקי הבית בשנים האחרונות המשיך הפיקוח במעקב אחר התפתחות הסיכונים בתיק האשראי הצרכני, באמצעות ביקורות ופעולות להפחתת סיכונים אלו. ממצאי הביקורת הפרטניים שוקפו לבנקים וכללו דרישות לתיקון ליקויים. ממצאי הביקורת הרוחביים שוקפו לציבור באמצעות סקירות רוחב שפורסמו באתר בנק ישראל.
- **חיזוק ניהול הסיכונים באשראי העסקי:** הפיקוח המשיך במעקב אחר התפתחות הסיכונים בתיק האשראי העסקי ואחר הטמעת הדרישות בתחום זה, דרש מהבנקים לתקן את החולשות והליקויים

שנמצאו, והדגיש את הצורך בתהליך מוסדר וקפדני של בחינת הנאותות הכוללת של ההפרשות להפסדי אשראי, כדי לוודא שיימצאו הפרשות מספקות בעת הצורך.

- **הפרשות בגין סיכוני האשראי:** הפיקוח קידם את היערכות התאגידים הבנקאיים ליישום כללים חדשים בנושא חישוב ההפרשה להפסדי אשראי צפויים (CECL). הוא הורה לתאגידים הבנקאיים להיערך לאימוץ הכללים החדשים שנקבעו בעניין זה, ועוקב אחר היערכותם. יישום הכללים החדשים צפוי לשפר את עמידות התאגידים הבנקאיים בפני משברים פיננסיים, וכן לשפר את איכות הדיווח על מצבם הכספי, בין היתר באמצעות חיזוק הקשר בין סיכוני האשראי בפועל וניהולם לבין השתקפותם בדוחות הכספיים.
- **חיזוק הניהול של סיכוני ציות:** הפיקוח שיתף פעולה, יחד עם רגולטורים וגורמים לאומיים נוספים, בביקורת של ארגון ה-FATF (Financial Action Task Force), שהוא הארגון המוביל בעולם בתחום המאבק בהלבנת הון ובמימון טרור. הארגון בחן את עמידת המדינה בתקנים בין-לאומיים בתחום זה ואת האפקטיביות של משטר האכיפה. בדוח שהגיש הוא מציין שככלל ישראל מפעילה משטר אפקטיבי של איסור הלבנת הון ומימון טרור. הדוח אושר בדצמבר 2018, ועם פרסומו **הצטרפה מדינת ישראל** **כחברה לארגון ה-FATF.**

- **ליווי של שינוי מבנה הבעלות בבנקאות:** הפיקוח ליווה את תהליך הפיכתו של בנק הפועלים לבנק ללא גרעין שליטה, תוך הגדרת מתווה לביזור גרעין השליטה. מאז סיומו של התהליך בבנק זה, רוב התאגידים במערכת הבנקאית הישראלית מתנהלים ללא גרעין שליטה, כלומר בבעלות ישירה של הציבור והגופים המוסדיים. הוראות ניהול בנקאי תקין נותנות מענה לפיקוח הנדרש על בנקים בעלי מבנה שליטה זה.
- **ניהול סיכונים בפעילות שלוחות חו"ל ומול תושבי חוץ:** הפיקוח פרסם הוראה ייעודית בנושא פיקוח על שלוחות חו"ל, שכללה דרישות חדשות למיקוד הפעילות בחו"ל ולחיזוק ניהול הסיכונים בשלוחות, לצד הידוק וחיזוק הבקרה על פעילותן באמצעות הפעלת מנגנונים פנימיים וחיצוניים של ניהול סיכונים וביקורת, כגון שימוש במשרדי ביקורת חיצוניים מקומיים (במדינת פעילות התאגיד). חלק מהגשים בהוראה הם פועל יוצא של הפקת לקחים מהחקירות של הרשויות האמריקאיות את הבנקים הישראלים ובנקים נוספים בעולם.

- **חיזוק והרחבה של הקשרים עם רשויות פיקוח בחו"ל ועם גורמי חוץ אחרים:** הפיקוח חתם על מזכר הבנות לשיתוף פעולה ולשיתוף במידע עם רשות הפיקוח הפיננסית בניו יורק (NYDFS), חתם על מזכר הבנות לשיתוף פעולה בנושא פינטק עם רשות הפיקוח השוויצרית (FINMA) והרחיב את הדיאלוג המקצועי עם גורמים במדינות שונות (ארה"ב, אנגליה, סינגפור ואחרות).

- **היערכות הבנקים בתחום ההמשכיות העסקית:** הפיקוח המשיך לחזק את מוכנות המערכת הבנקאית לעמידה בפני סיכוני ההמשכיות העסקית. זאת, בין היתר, באמצעות (א) מעקב אחר עמידתם של הבנקים בדרישות הוראה 355 בתחום מיגון אתרים קריטיים (חדר המחשב, חדר המצב, המוקד הטלפוני, חדר העסקאות וכד'), ספקים מהותיים למערכת הבנקאית, (ב) עבודת מטה, יחד עם התאגידים הבנקאיים, לקביעת סדר הקדימויות ביחס לשירותי תשתיות לאומיות. במסגרת תפקידו כרשות הייעודית הפיננסית בנקאית, וחברותו בוועדת המשק לשעת חירום, נטל הפיקוח חלק בעבודת המטה ובדיונים הלאומיים לפיתוח ידע ורמות שירות בשעת חירום.

- **ועדת החקירה הפרלמנטרית להתנהלות המערכת הפיננסית בהסדרי אשראי ללווים עסקיים גדולים-** במסגרת הדיונים הציג הפיקוח על הבנקים לוועדה מידע רב, שפורסם גם לציבור באתר האינטרנט של בנק ישראל. המידע, הציג את אפקטיביות הצעדים הרבים שננקטו לאורך השנים לצורך צמצום ריכוזיות האשראי במערכת הבנקאית, צעדים שסייעו לשמור על יציבות המערכת, גם במהלך המשבר הפיננסי העולמי שהחל ב- 2007 ופגע בבנקים רבים בעולם. בנוסף, הציג הפיקוח רשימה של צעדים

שננקטו בכדי לקדם ממשל תאגידי נאות במערכת הבנקאית. בהתייחס לדוח הועדה, העובדות והמסקנות המצוינות בו, מתעתד הפיקוח לפרסם התייחסות נרחבת בהמשך.

2. הפעולות המרכזיות לחיזוק ההוגנות ואמון הציבור והגנה על הלקוח הבנקאי

כדי להוסיף ולהעמיק את ההוגנות ביחסים שבין התאגידים הבנקאיים לבין לקוחותיהם ולחזק את מעמדו של הלקוח, הפיקוח –

- **נתן מענה לפניית הציבור ושאלותיו בנושא בנקאות וצרכנות** וכן בירר והכריע בתלונות הציבור בכל הנוגע לעסקיו עם התאגידים הבנקאיים. בשנת 2018 טופלו 8,394 תלונות ופניות ציבור, במסגרת זו קבע הפיקוח סעדים ללקוחות שפנייתם נמצאה מוצדקת וכן הורה על תיקון ליקויים רוחביים שאותרו מהמידע המצטבר בפניות הציבור, לרבות החזרים לקבוצת לקוחות רלוונטית. **בשנת 2018 הוחזרו ללקוחות בתיקים פרטניים כ-3.4 מיליון ₪.**
- **פיקח וביקר את עבודת נציגי תלונות הציבור** בכלל התאגידים הבנקאיים בכל הנוגע לטיפול והמענה בפניות הלקוחות אליהם.
- **הגביר את פעולות האכיפה בנושאים צרכניים** – במהלך 2018-2019, הפיקוח על הטיל שישה עיצומים כספיים על תאגידים בנקאיים שונים בסך מצטבר של כ-5 מיליוני ₪ בנושאים צרכניים בגין הפרת חובת אזהרה בפרסומת ובגין אי תיקון ליקוי בהתאם להוראות הפיקוח. בנוסף ערך הפיקוח מספר ביקורות בבנקים שונים בנושא ייזום אשראי צרכני, וכתוצאה מהן הציג לכמה מהם דרישות פרטניות ואף חידד את הדרישות בנושא לכלל המערכת. הפיקוח גם מקדם הוראה בנושא האשראי הצרכני בשיתוף עם רשות שוק ההון.
- **ייצג את עמדות בנק ישראל בוועדות הכנסת ובוועדות שרים בנושאי צרכנות בנקאית**, נתן חוות דעת מקצועיות לגבי הצעות חוק רבות וגיבש, יחד עם המחלקה המשפטית של בנק ישראל, עמדות בתובענות ייצוגיות נגד בנקים וחברות כרטיסי אשראי. להלן תיקוני חקיקה עיקריים שהפיקוח לקח חלק פעיל בגיבושם ויישעו ללקוחות המערכת הבנקאית:
 - **חוק אשראי הוגן והתקנות מכוחו.**
 - **חוק שירותי תשלום** (הרחבה בתיבה " הגנות על צרכנים ועסקים בעולם התשלומים המתקדם בעקבות חוק שירותי תשלום 2019" בסקירה השנתית של הפיקוח על הבנקים לשנת 2018 אשר תפורסם בימים הקרובים).
 - **כללים המאפשרים לאנשים בעלי מוגבלויות מקצרות חיים לקבל הלוואת משכנתה.**
 - **תיקון-חוק שנועד לשפר את זמני המענה ללקוחות במוקדים הטלפוניים, וקבע חובת מענה אנושי בתוך 6 דקות בנושאים של סיום התקשרות, טיפול בתקלה ובירור חשבון.**
 - **תיקון-חוק שנועד להקל על נוטלי משכנתאות שנקלעו לקשיים תוך קביעת מנגנון לדחיית מועד הפירעון החודשי של הלוואה לדירור בנסיבות מיוחדות.**
 - **תיקון-חוק שנועד להקל במקרים של פטירת לווה וקביעת מנגנון של דחיית מועדי הפירעון של הלוואה לדירור עקב פטירה.**
- **פעל להגברת השקיפות מול הציבור הרחב** כדי לחזק את אמון הציבור ולשקף לו, בכפיפות לחובת הסודיות, את עשיית הפיקוח הרבה והאפקטיבית שלה. במסגרת זו פרסם הפיקוח לציבור חומרים רבים שהועברו לוועדת החקירה הפרלמנטרית בנושא הסדרי אשראי ללווים גדולים. כן הוא פרסם בשנתיים האחרונות תובנות וממצאים רוחביים מדוחות הביקורת שלו בנושאים שונים, ובכללם:

תאריך	נושא
19.2.17	אשראי ללוים גדולים – הלקחים מכשלי האשראי, פעולות הפיקוח על הבנקים והמצב כיום; https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/19-2-2017.aspx
16.5.18	פעילות הפיקוח על הבנקים בתחום הממשל התאגידי במערכת הבנקאית; https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/16-5-2018.aspx
15.7.18	ממצאים עיקריים ודרישות מתוך דוחות ביקורת של הפיקוח על הבנקים בנושא פעילות בחדרי העסקאות בתחום נגזרים הנסחרים מעבר לדלפק; https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/15-7-18.aspx
יולי 2018	ממצאים מדוחות ביקורת שערך הפיקוח על הבנקים לאורך השנים בנושא לווים גדולים ופעולות שביצע לתיקון הליקויים ולצמצום הסיכון. https://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/InvestigationCommittee/Documents/review/review5.pdf
12.12.18	שיווק יזום של אשראי צרכני: ממצאים מדוחות ביקורת ודרישות הפיקוח על הבנקים בנושא. https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/12-12-18.aspx

- בכוונת הפיקוח על הבנקים להוסיף ולהגביר את השקיפות לציבור גם בשנים הבאות, בדרכים שונות.
- פעל להפחתת עמלות** באמצעות צירוף יזום של עסקים קטנים ועוסקים מורשים לשירות המסלולים, במטרה להוזיל עבורם את העלויות של ניהול חשבון העו"ש. מהלך זה הוא המשך ישיר של מהלך קודם, שבעקבותיו מתבצע צירוף יזום של אזרחים ותיקים ואנשים עם מוגבלויות לשירות המסלולים.
 - פעל לשיפור הגישה של לקוחות למידע אישי בתחום כרטיסי האשראי** – באמצעות יישום דרישות החוק להגברת התחרות ולצמצום הריכוזיות בשוק הבנקאות בישראל ("חוק שטרום") בעניין הצגת מידע על עסקאות בכרטיסי חיוב באתרי הבנקים. זאת במטרה להקל על הלקוח להיחשף למידע הנוגע לו. במסגרת זו תיקן הפיקוח את הוראת ניהול בנקאי תקין 470, העוסקת בנושא כרטיסי חיוב, וסייע למשרד האוצר בגיבוש התקנות הנדרשות.
 - הוביל פעולות להגברת המודעות הפיננסית של הציבור הרחב.** זאת, בין היתר, באמצעות פעילות בהיקף ארצי, יחד עם המשרד לשוויון חברתי, להעצמה בנקאית דיגיטלית של אזרחים ותיקים. מטרת הפעולות הייתה לסייע לאזרחים הותיקים להסתגל לבנקאות הדיגיטלית וללוות אותם באופן אישי ומובנה בהיכרות עם שירותים בנקאיים דיגיטליים בסיסיים. במהלך הפעילות ניתנו, במסגרת המיזם "שלישי בשלייקס" של המשרד לשוויון חברתי, הרצאות שסיפקו מידע נרחב בנושא הבנקאות הדיגיטלית, ולאחר מכן הוזמנו האזרחים הוותיקים להדרכות בסניפי הבנקים בנושא השירותים הבנקאיים הדיגיטליים הקיימים בבנק שבו מתנהל חשבונם, לרבות התנסות מעשית. למען הצעירים הוכנה, בשיתוף עם תוכנית "חבצלות" של חיל המודיעין, לומדה בנושא חינוך פיננסי בנקאי, המקנה ידע על התנהלות פיננסית בנקאית נכונה – מעקב אחר ההכנסות וההוצאות, מושגים בסיסיים, מידע על ניהול חשבון הבנק ועוד. בלומדה יעשו שימוש חיילים המתגייסים לחיל המודיעין ובמסגרת קורסים והדרכות שונות.
 - הנגיש הסכמי אשראי לציבור הרחב בשפה פשוטה ובאופן שיאפשר השוואה ותחרות** – פרסם הוראת ניהול בנקאי תקין המפשטת את הסכמי האשראי במערכת הבנקאית, וקובעת פורמט אחיד ותמציתי, שיוצג ללקוח בדף הראשון של ההסכם.
 - תמך בקידום שוק תשלומים חדשני** על ידי השתתפות בהליך חקיקת חוק שירותי תשלום – חוק הנותן מענה להתפתחות הנוכחית והעתידית של תחום שירותי התשלום בישראל. חוק זה מסדיר את היחסים החוזיים בין נותן שירותי תשלום לבין לקוחו, וכן מסדיר את ההגנות הצרכניות במתן שירותי תשלום.
 - פיקח על תהליך סגירת סניפי בנקים** – במסגרת זו המשיך הפיקוח בבחינת בקשות של תאגידים בנקאיים לסגירת סניפים ובהפחתת עמדות הטלר, בכפיפות להוראת הפיקוח בנדון והחוק. התהליך של סגירת סניפים נובע משינוי בהעדפותיהם של הלקוחות בעניין צריכת השירותים הבנקאיים (מעבר לערוצים ישירים) ומהצורך של הבנקים להתייעל (כדי להיות תחרותיים וכדי להשקיע יותר בחדשנות – מטרות שהן גם לטובת הלקוחות). בהתבסס על דרישת נתונים המוגדרת בהוראה האמורה בוחן הפיקוח על הבנקים כל בקשה לסגירת סניף במטרה לוודא שניתן מענה הולם לצרכי הלקוחות. במסגרת זו בוחן

בנק ישראל – הממונה על חופש המידע – דוח שנתי 2018

הפיקוח את זמינותם של שירותים בנקאיים חלופיים בסביבת הסניף, תמהיל אוכלוסיית הלקוחות של הסניף, מאפייני הפעילות של הלקוחות בסניף ועוד. בהתאם לנסיבותיו של כל מקרה מחליט הפיקוח אם לאשר את סגירת הסניף אם לאו, וככל הנדרש קובע תנאים שונים על מנת להבטיח את איכות השירות הניתן ללקוחות.

- **הכניס תיקון בהוראה בדבר פתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות וניהולו.** התיקון חייב את הבנק לאפשר לכל הלקוחות קבלת מידע וביצוע פעולות בערוצים אלו באופן עצמאי ונוח, מכל מקום, בכל זמן, וללא תלות בשעות הפעילות של הסניף, ואף להזיל את העלויות של ניהול החשבון. זאת, בין היתר, כדי להקל על לקוחות שנקלעו לקשיים כלכליים בעבר או מצויים בקשיים בהווה לנהל חשבון ביתרת זכות באמצעות שירותים מגוונים. התיקון נקבע מתוך תפיסה ששימוש בערוצי בנקאות בתקשורת הוא צורך בסיסי הולך וגובר בקרב לקוחות התאגידים הבנקאיים.

- **תיקן את הנהלים למתן הלוואות לדיור** כדי לשפר תהליכים שונים בתחום זה. התיקון כלל שיפור של תהליך ביצוע הערכות השומה לנכסים כדי לשפר את יכולת הלקוח לקבל הצעות מתחרות ולצמצם את חשיפת הלקוח לסיכון שלקראת המועד בו הוא יזדקק לכספים הבנק יסרב לתת את ההלוואה בגלל הערכת שמאי נמוכה מהצפוי. כן כלל התיקון: קביעת חובה להצגת מידע עדכני באינטרנט או ביישומון כדי לאפשר ללקוח לבחון את הכדאיות של פירעון מוקדם ביתר נוחות ובהסתמך על נתונים מעודכנים; ומסירת אישור ייעודי הממוען לחברת הביטוח, לאחר ביצוע פירעון מוקדם, במטרה להקל ולשפר את תהליך עדכון חברות הביטוח, וכתוצאה מכך להקטין את הפרמיה החודשית שהלקוח משלם על הביטוחים.

- **סייע בהגנה על אוכלוסיות מוחלשות:**

- **קשישים:** הפיקוח פעל לתיקון ההוראה בנושא סולקים וסליקת עסקאות בכרטיסי חיוב. התיקון נועד להתמודד עם תופעה כאובה: לקוחות, ובפרט קשישים, נופלים קורבן למעשי הונאה, הטעיה, והשפעה בלתי הוגנת מצד בתי עסק, והכספים הנגבים מהם מועברים לבתי עסק באמצעות חברות סליקה המשמשות צינור להעברתם בלבד. התיקון מאפשר לסולק לסרב לתת לבית עסק שירותי סליקה או לבצע עבורו פעולה מסוימת אם התעורר אצלו חשש ממשי כי בפעילותו של בית העסק יש משום הונאת לקוחות, הטעיית לקוחות, או הפעלת השפעה בלתי הוגנת עליהם.

- **עולים חדשים:** כדי להקל על הליך פתיחת החשבון לעולים חדשים פרסם הפיקוח מכתב הבהרה המסדיר את הנושא, והדגיש כי לעניין זיהוי ורישום פרטי זיהוי של לקוח ניתן לראות כתעודת זהות גם תעודת עולה עד 30 ימים מיום הנפקתה.

- **נשים מוכות:** יחד עם איגוד הבנקים המשיך הפיקוח לפתח את האמנה לסיוע לנשים מוכות במקלטים ובדירות מעבר (אמנה שהופעלה לראשונה ב-2016). יישום האמנה מוביל לסיוע אישי ופרטני של נציגי הבנקים וחברות כרטיסי האשראי, לכל אישה הנכנסת למקלט לנשים מוכות, על מנת להקל עליה לצאת לעצמאות פיננסית לאחר הפרידה מהבעל האלים. בשנה זו הורחבה האמנה בשלושה היבטים: נוסף לה שאלון פיננסי ומדריך נלווה למיצוי זכויותיה של האשה עם כניסתה למקלט; הוארכה תקופת האמנה למשך שנה אחרי יציאת האשה מהמקלט כדי להמשיך את הסיוע ולהקל עליה בהשתלבותה הפיננסית בשלב זה ונוסף אלמנט של חינוך פיננסי במקלטים באמצעות יצירת ממשק ישיר ובלתי אמצעי בין תאגיד בנקאי למקלט אחד או יותר

- **אכיפה בתחום תקלות של כספומטים:** הפיקוח דרש לבצע החזרים רטרואקטיביים ללקוחות במקרים שבהם נתגלה חוסר התאמה בסכומים בעקבות תקלות במכשירים אוטומטיים למשיכת מזומנים.

3. הפעולות המרכזיות לקידום התחרות והיעילות בבנקים

הפיקוח פעל לביצוע שינויים רבים, לרבות שינויים מבניים, שיתמכו בהגברת הלחץ התחרותי והתחרות בתחום משקי הבית והעסקים הקטנים בשנים הקרובות:

- **יישום הרפורמה להגברת התחרות:** הפיקוח פעל, בשיתוף עם משרד האוצר וגורמים נוספים, ליישום "חוק הגברת התחרותיות"; זאת בראש ובראשונה דרך קידום כל הפרויקטים שהוגדרו כחלק מהרפורמה, אשר מתוארים להלן, וכן באמצעות ליווי עבודתה של ועדת המעקב.
- **הורדת חסמים לבנק חדש, על ידי יצירת ודאות רגולטורית בתהליך קבלת רשיון בנק:** המשיך להכניס את השינויים הנדרשים בסביבה הרגולטורית כדי להסיר את חסמי הכניסה ולאפשר הקמת בנקים חדשים. בין היתר הוגדר תהליך מוסדר, המאפשר לקבל רשיון זמני עד להשלמת התהליכים הנדרשים להקמת הבנק, והחל תהליך קביעת רגולציה מותאמת לבנק חדש.
- **הסרת חסם של מחשוב לבנק חדש ובנקים קטנים:** הפיקוח קידם, יחד עם משרד האוצר, הקמה של מרכז מחשבים משותף, שישתר מספר בנקים ושחקנים פיננסיים במשק, מתוך הבנה שנושא תשתיות המחשוב מציב חסם משמעותי לכניסת שחקנים חדשים וקטנים אל שוק הבנקאות. במאסר 2019 הודיע משרד האוצר על זכייתה של חברת "TCS" ההודית במכרז. החברה הזוכה תספק שירותי מחשוב לקבוצת יזמים הפועלים להקמתו של בנק דיגיטלי.
- **ליווי ההפרדה של חברות כרטיסי האשראי משני הבנקים הגדולים:** הפיקוח פרסם התאמות להוראותיו שיחולו על חברות כרטיסי אשראי במטרה להקל על פעילותן ביום שלאחר היפרדותן מהבנקים. ההתאמות מיועדות להקל על חברות כרטיסי האשראי במילוי צורכי המימון השוטפים (הנזילות) ולאפשר להן לגוון את מקורות המימון. כן בחן הפיקוח את כל הקבוצות שביקשו לרכוש את חברות כרטיסי האשראי, דן בתוכנית לרכישת לאומיקארד ואישר אותה, וליווה את ההנפקה של "ישראכרט" לציבור הרחב, כולל בדיקה ומתן אישורים נדרשים.
- **קידום תחרות על השירות הבנקאי, באמצעות סקר חדש:** הפיקוח פרסם לציבור תוצאות סקר שערך בעניין רמת השירות שהבנקים השונים מספקים למשקי הבית. הסקר כלל התייחסות למספר נושאים הנוגעים לרמת השירות בבנקים – ערוצי הקשר השונים עמם, תחושת ההוגנות וכו'. מטרת הפרסום היא לעודד את הבנקים לנקוט את הצעדים הנדרשים לשם שיפור השירות ולהאיץ תהליכים. סקר זה ייערך מדי שנה, ויעקוב אחר שיפור השירות. בכוונת הפיקוח לבצע בשנה הקרובה סקר דומה בקרב העסקים הקטנים כדי לבחון את שביעות רצונם מן השירות שנותנים להם הבנקים השונים.
- **הקלה על שחקנים קטנים וחדשים:** הפיקוח פרסם הוראה בנושא מיקור חוץ, שנועדה לתרום להסרת חסמים לכניסת שחקנים חדשים ודיגיטליים ולאפשר לתאגידים הבנקאיים ליישם מטרות אסטרטגיות, להגדיל את הזמינות ללקוחות, ולהמשיך את תהליכי ההתייעלות התפעולית. ההוראה קובעת עקרונות שעל פיהם התאגידים הבנקאיים נדרשים לפעול בהעבירם פעילויות שונות למיקור חוץ; זאת כדי לצמצם את חשיפתם לסיכונים הגלומים במיקור חוץ.
- **קידום את התחרות בתחום הסליקה באמצעות:**
 - **מתן רשיון לסולק נוסף** (לאחר מתן רשיון לסולק חדש בשנת 2017).
 - **הקלה על סולקים חדשים:** פרסם כללים לאירוח סולקים, אשר נועדו להסיר חסמים טכנולוגיים לכניסת מתחרים חדשים לשוק הסליקה – חסמים הנובעים הן ממגבלת חיבור למערכת התשלומים והן מהעובדה שבניית תשתית לסליקה היא משימה מורכבת, האורכת זמן.

- **קידום בנקאות פתוחה:** הפיקוח מקדם כתיבת תקן לבנקאות פתוחה (Open Banking API), אשר יאפשר הזרמת מידע מהבנקים לגופים פיננסיים ולגופים אחרים ויגדיל את שקיפות המידע ללקוח, כדי לאפשר לגופים אלו להציע ללקוח הצעות ערך.
- **הקלת מעבר בין בנקים:** הפיקוח מקדם, יחד עם משרד האוצר, את הרפורמה של מעבר בקלות בין בנק לבנק. רפורמה זאת, שהיא מהלך תשתיתי מורכב, תאפשר ללקוחות לעבור בין הבנקים השונים באופן מקוון, נוח ומאובטח בתוך שבעה ימי עסקים וללא עלות. הפתרון שיוטמע יאפשר שיפור בתנאי ההתקשרות של הלקוח בבנק שאליו תועבר הפעילות הפיננסית, או בבנק שבו מתנהל חשבון, בזכות הגברת האיום התחרותי וחיזוק כוח המיקוח שלו.

4. הפעולות המרכזיות לקידום החדשנות בבנקים

- כדי לתמוך בהשגת יעדי המרכזיים פעל הפיקוח לעידוד וקידום של חדשנות וטכנולוגיה בבנקאות – בין היתר, באמצעות התאמות בהוראותיו, הסרת חסמים, ותמרוץ הבנקאים להטמיע חדשנות.
- **הפיקוח המשיך לפעול להסרת חסמים למעבר לבנקאות דיגיטלית** – לדוגמה, התיר למנות מנהלי תיקים מרחוק ואיפשר לאלה לפעול בחשבון מקוון, ובכלל זה להכניס שינויים בבעלות על החשבון ולמנות שותפים באופן מקוון וללא הגעה לסניף.
- **קידום חדשנות באמצעות הסרת חסמים למעבר לטכנולוגיית ענן:** הפיקוח ערך שינויים בהוראותיו בנושא "מחשוב ענן", בהתאם להתפתחות בתחום ולאור הניסיון שנצבר, ובדומה להוראות של רשויות פיקוח מקבילות בעולם. השינויים מקלים על התאגידים הבנקאיים על ידי ביטול הצורך בפנייה לפיקוח על הבנקים לשם קבלת היתר מראש ליישום של טכנולוגיות ענן. ההוראה כוללת הנחיות נוספות לתאגידים הבנקאיים, בין היתר, בעניין האחראיות והמעורבות של הדירקטוריון וההנהלה בניהול הסיכונים, תוך הדגשת מחשוב ענן מהותי. ההוראה העדכנית עדיין לא מאפשרת שימוש בטכנולוגיות מחשוב ענן בפעילויות ליבה ו/או במערכות ליבה – אך מאפשרת למפקחת על הבנקים לאשר זאת במקרים חריגים במיוחד – למשל הקמת בנק דיגיטלי חדש. היתרונות הגלומים בשימוש במחשוב ענן יאפשרו לתאגידים הבנקאיים, בין היתר, לקדם פיתוח מהיר של מוצרים חדשניים, לפעול לשיפור הגמישות וזמן התגובה בפיתוח מוצרים חדשים (Time To Market), להקטין הוצאות פיתוח ותפעול, ובכך לתרום להתייעלות.
- **עדכן את הנחיותיו באשר לפתיחת חשבון מקוונת כך שהן יאפשרו פתיחת חשבון מקוון באמצעות טכנולוגיות לזיהוי ואימות חזותיים.** בהתבסס על עדכונים אלו נתן הפיקוח למספר בנקים היתרים לעשות שימוש בטכנולוגיות הנ"ל לפתיחת חשבון, ובכך אפשר פתיחת חשבונות בנק באופן דיגיטלי. ביטול הצורך בהגעה לסניף בנק כחלק מהליך פתיחת חשבון יגדיל את התחרות בין הבנקים, ואף יאפשר את קיומו של בנק דיגיטלי לחלוטין, ללא סניפים.
- **הפיקוח מקדם, בשיתוף עם החשב הכללי במשרד האוצר, את פרויקט ערבויות דיגיטליות,** שיאפשר הגשת ערבויות באופן דיגיטלי במכרזים של הממשלה.
- **הפיקוח פועל לגיבוש הוראות אשר יעודדו מעבר לקוחות לקבלת הודעות באמצעים דיגיטליים במקום בדואר רגיל,** תוך קביעת הגנות צרכניות שונות, ובכלל זה קבלת הסכמה מודעת של הלקוח לשינוי והקמת מנגנוני עדכון מהיר בהתרחש אירועים מהותיים בחשבון.
- קידום הטמעת טכנולוגיה מתקדמת וחדשנית בתחום התשלומים:** הפיקוח קידם את הטמעת התקן המתקדם EMV בשוק הסליקה של כרטיסי החיוב. החלת התקן המתקדם תתרום לקידום החדשנות

בתחומי התשלומים – בין היתר תאפשר תשלומים "ללא מגע" באמצעות הטלפון הסלולרי; תחזק את התחרות בתחום ההנפקה והסליקה באמצעות הסרת חסם לכניסת שחקנים חדשים מחו"ל; ותפחית את סיכוני הזיוף וההונאה. בשנת 2019 נכנס לתוקפו מנגנון הסטת האחריות אשר לפיו עסק גדול אשר לא יתאים את ה- POS (point of settlement) לטכנולוגיה חדשה, יישא באחריות במקרים שייעשה בכרטיס שימוש שלא כדין. נושא זה ימשיך להיות במיקוד העשייה של בנק ישראל עד להטמעה מלאה של התקן בכלל המשק

החטיבה למידע ולסטטיסטיקה

א. ייעוד החטיבה ותפקידיה

החטיבה למידע ולסטטיסטיקה, שהוקמה בתחילת 2008 במסגרת השינוי הארגוני של הבנק, שואפת להיות מקור מידע מוביל על המשק הישראלי, ובפרט על הפעילות הפיננסית והמגזר הפיננסי. היעד העיקרי של החטיבה הוא לספק להנהלת בנק ישראל ולחטיבות הליבה של הבנק נתונים ומידע על הפעילות הכלכלית במשק באיכות, בזמן ובהיקף הנדרשים לצורך ניהול המדיניות, השגת מטרותיו של הבנק ומילוי תפקידיו. היעד המשני של החטיבה הוא העמדת נתונים ומידע שבידי החטיבה לשימושם של גופים שונים בארץ ובחו"ל (בכפפות למגבלות של סודיות ואבטחת מידע), לשם הגברת השקיפות והיעילות הכלכלית במשק.

ב. הנתונים והמידע המנוהלים בחטיבה

לשם מילוי ייעודה וביצוע תפקידיה, מנהלת החטיבה נתונים ומידע מגוונים על הפעילות הכלכלית במשק בתחומים שונים, ביניהם:

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

החטיבה אוספת ומרכזת נתונים ומידע אלה ממקורות שונים, ביניהם: דיווחי הבנקים, הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, משרד האוצר, הבורסה לני"ע, רשות המיסים, הרשות לני"ע, גורמים ורשויות נוספות וכן מידע הנמסר במישרין על ידי גופים עסקיים ואחרים במשק. סמכויות בנק ישראל בתחום איסוף הנתונים הסטטיסטיים נגזרות ממטרותיו ותפקידיו של הבנק, והן מוגדרות בשני דברי חקיקה עיקריים: חוק בנק ישראל, התש"ע-2010, ופקודת הבנקאות, 1941. בנוסף, החטיבה מקימה ומתחזקת מערכות מידע, מפתחת ומיישמת שיטות לעיבוד והצגה של נתונים ומידע, ומפיצה בתוך הבנק ומחוצה לו נתונים, מידע ודוחות בערוצים שונים. בין היתר, החטיבה מפרסמת באופן שוטף באתר האינטרנט של בנק ישראל נתונים סטטיסטיקה, הודעות לעיתונות ועוד.

חטיבת משאבי אנוש ומנהל

חזון החטיבה הינו להקנות לעובדים את התשתיות והכלים הנדרשים למילוי ייעודו המרכזי של הבנק בכלכלת ישראל.

תפקידים

- ביטחון, בטיחות, חירום ואבטחת עובדי הבנק, נכסיו ומתקניו
- ביצוע תהליכי הרכש בבנק
- בקרה על תהליכים, בקרת שכר, מעקב ודוחות ביקורת פנימית, ISOX, המשכיות עסקית וניהול סיכונים בפעילות החטיבה
- הכנה ותשלום שכר וגמלאות לעובדים וגמלאים
- ייעול ושיפור תהליכים ארגונים ושיטות עבודה בבנק
- מתן שירות לגמלאים וטיפול ברווחתם
- ניהול המשאב האנושי של הבנק משלב הגיוס, הקליטה ועד לפרישה
- ניהול מזכירות הועדה למינוי דירקטורים
- ניהול, מתן שירותים, אחזקה ותפעול מתקני הבנק וציודו
- פיתוח ושימור המשאב האנושי בבנק
- רווחת העובדים בתחומי התרבות והספורט

יעדים

- הובלת תכנית עבודה רב שנתית לשיפור האפקטיביות של הבנק
- הובלת תכנית עבודה רב שנתית לריענון נהלי הבנק
- החזרת עובדי הבנק לבנייני קריית בן גוריון והמשך תפעול הר חוצבים (חדש)
- העלאת רמת השירות ושביעות רצון לקוחות בבנק מהשירותים הניתנים על ידי החטיבה
- הטמעת ערכי הבנק לכלל עובדי הבנק (חדש)
- שיפור קבלת החלטות בבנק, קיום שגרות ניהול באמצעות הטמעת ושימוש בנתונים, דוחות ומדדים (דטה אנליטיקס)
- פיתוח אסטרטגיה ללמידה ארגונית (חדש)
- שדרוג תשתיות פיזיות והתאמתם לצרכים המשתנים
- בחינה והטמעת מערכות חדשות בתחומי משאבי אנוש ומינהל
- הטמעת אסטרטגית הגיוס והמודל החדש והמותאם לבנק
- בניית אגף רכש, שיפור ומיכון תהליכי הרכש והבניית פעילות יחידת חשבונות הספקים
- העלאת מיצוב יחידת הביטחון והנחלת דפוסי התנהגות אבטחתית נכונה בקרב כלל עובדי הבנק (חדש)
- יישום ממצאי סקר ארגוני בבנק
- פיתוח התקשורת הפנים ארגונית בבנק

החטיבה לטכנולוגית המידע

תפקידי החטיבה

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

המערכות של חטיבת טכנולוגיית המידע מוכוונות לעיסוקי הליבה של בנק ישראל – המחקר הכלכלי, הפיקוח על המערכת הבנקאית והשמירה על היציבות הפיננסית במשק, ניהול שירותי בנקאות עבור גורמי הממשל במדינה, ניהול פעילות בנק ישראל בשווקים השונים, ניהול משק המטבע המזומן (שטרות ומטבעות), ועוד.

החטיבה אמונה על יצירת סביבת עבודה טכנולוגית מתקדמת ומודרנית עבור עובדי הבנק, לצד פעילות מורכבת בתחום המגננה במרחב הסייבר המתפתח.

עיסוקים מרכזיים של החטיבה:

- ❖ ניהול מערכות מידע לתמיכה בתפקוד הבנק כבנקאי של הממשלה והבנקים: ניהול הנפקות מכרזי מק"ם, ניהול יתרות מטבע החוץ, החוב הפנימי, החוב החיצוני ועוד.
- ❖ פיתוחי תוכנה ייעודיים עבור כלכלני הבנק בעבודתם עם מערכות המידע בבנק ומחוץ לו לצורך תמיכה בקבלת החלטות.
- ❖ ניהול נתוני הדיווח ממערכת הבנקאות והעברת הוראות ודיווחים אליה.
- ❖ ניהול נתוני הדיווח של חברות במשק.
- ❖ פיתוח מנגנוני שוק תשתיתיים בתחום הכלכלי לשיפור התחרותיות והאמינות של המערכת הבנקאית.
- ❖ פיתוח כלים לתמיכה במדיניות המוניטארית.
- ❖ פיתוח כלים מוניטאריים ממוכנים, להשתלבות בזירות מסחר חיצוניות ופנימיות.
- ❖ ניהול מערכות לסליקה כספית בין-בנקאית ומול הבורסה לני"ע.
- ❖ ייזום ופיתוח מערכות תשתית פיננסיות למשק הישראלי
- ❖ ניהול מערכת נתוני האשראי
- ❖ פיתוח יישומים טכנולוגיים כגון ניהול מסמכים, ניהול לשכות ההנהלה ופיתוח פורטלים ארגוניים.
- ❖ ניהול המערכות הפנימיות של הבנק (משאבי אנוש, כספים, רכש ולוגיסטיקה).
- ❖ היערכות להמשכיות עסקית ולמצבי חרום.
- ❖ היערכות לאיומי הטרור הקיברנטי והרחבת מוכנות הבנק להתמודדות עם אירועי משבר וחירום
- ❖ שדרוג והחלפה של תשתיות המחשוב ויצירת תשתיות מודרניות בבנק.
- ❖ בחינה ויישום באופן תמידי של חידושים טכנולוגיים ופלטפורמות טכנולוגיות חדשות בבנק.
- הטמעת סטנדרטים לניהול פרויקטים בתחום טכנולוגיית המידע

מחלקת המטבע

א. אספקת מזומנים לציבור

מחזור המטבע הסתכם בסוף שנת 2018 ב-85.9 מיליארדי ש"ח, לעומת 82.2 מיליארדים בסוף 2017. במהלך השנה גדל מספר השטרות במחזור ב-1% והגיע ל-588 מיליון שטרות.

שטרות

ערך מחזור השטרות הסתכם השנה ב-83.5 מיליארדי ש"ח, לעומת 79.8 מיליארדים בשנה הקודמת, גידול של כ-5%. מספר השטרות במחזור עלה מ-580 מיליוני שטרות בשנה הקודמת ל-588 מיליונים השנה, גידול של 1%. גידול זה מתבטא בעיקר בגידול במספר השטרות בערך 200 ש"ח (כ-9% בשנת 2018). מאז 2011 חלקם במחזור גדול מזה של כל שאר הערכים, ובתום 2018 הם היוו 54% ממנו בשעה שהשטרות בערך 100 ש"ח היוו 28%, השטרות בערך 50 ש"ח היוו 11%, והשטרות בערך 20 ש"ח – 8% בלבד.

מטבעות זיכרון

בשנת 2018 הנפיק בנק ישראל שלושה מטבעות זיכרון, בשלוש סדרות שונות.

1. מטבע בסדרה "תמונות מן התנ"ך", התשע"ח-2018: "יצחק ורבקה"
2. מטבע בסדרה "יום העצמאות", התשע"ח-2018: "70 שנה למדינת ישראל"
3. מטבע בסדרה "בוליון - ירושלים של זהב", התשע"ח-2018: "הקארדו"

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 והמעות 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 2018:

(א) עתירת חברת דור אלון נגד בנק ישראל

בנק ישראל פרסם את כללי בנק ישראל (כללים להפעלה סדירה של מערכת מטבע), תשע"ז – 2017 שמטרתם, בין היתר, למנוע הפצת מזויפים או מטבע באיכות לא ראויה באמצעות מכשירי משיכה אוטומטיים. הכללים קובעים כי במכשירי משיכה אוטומטיים יוטענו רק שטרות ראויים, קרי באיכות ראויה ושאינם מזויפים. המדיניות אותה קבע בנק ישראל התקבלה לאחר דיונים מקיפים לצורך צמצום הפצתם של מעות או שטרות מזויפים במחזור הכספים בישראל.

בתחנות הדלק של חברת דור אלון מצויים כ- 170 מכשירי משיכה אוטומטיים. החברה עתרה לבג"צ בבקשה לבטל את ההוראה בכללים המחייבת להטעין את מכשירי המשיכה האוטומטיים בשטרות ראויים. עמדת בנק ישראל היתה כי דין העתירה להידחות בהיעדר עילה משפטית לביטול הכללים. במסגרת הדיון בבג"צ 267/19 בראשות כב' השופטת דפנה ברק ארז, לאחר שנשמעו טענות הצדדים ובהמלצת הרכב השופטים חזרה בה העותרת מן העתירה.

(ב) תוכנית ההסברה

עם השקת סדרה ג' של השקל החדש השיקה מחלקה המטבע גם תוכנית הסברה בחמש שפות שסימטה "השטרות החדשים של ישראל, פשוט לבדוק שזה בטוח". התוכנית נועדה להציג לציבור את השטרות החדשים ולהסביר כיצד נכון להשתמש בסימני הביטחון שבהם. נציגים ממחלקת המטבע התראיינו באמצעי התקשורת – בעברית, רוסית וערבית – וההסברים גם פורסמו באמצעי תקשורת מסורתיים (העיתונות המודפסת, הרדיו והטלוויזיה) וחדשים (האינטרנט). נוסף לכך ערכה מחלקת המטבע הדרכות בבתי ספר ובארגונים שעושים שימוש נרחב במזומן. במאמץ ההסברתי נטלו חלק גם הבנקים המסחריים וחברת הדואר: הם פרסמו את המידע בלוחות המידע, במסכים ובעלונים.

(ג) סמינר בינלאומי בנושא Banknote Analytics

בנק ישראל, בשיתוף הבנק המרכזי ההולנדי, אירח ביולי 2018 סמינר בינלאומי ראשון מסוגו בנושא ניתוח נתוני השטרות על בסיס קריאת המספרים הסיידוריים שמודפסים על השטרות. הסמינר, ביוזמת מחלקת המטבע, אורגן בשיתוף פעולה עם חטיבת טכנולוגיית המידע והבנק המרכזי ההולנדי.

נציגים מ-12 בנקים מרכזיים (אוסטרליה, קנדה, מקסיקו, הולנד, גרמניה, צרפת, בלגיה, אנגליה, אוסטריה, הונגריה וה-ECB) התכנסו בירושלים כדי לדון באתגרים ובהזדמנויות של הטמעת טכנולוגיות ותהליכים לשיפור יכולות הניתוח של מחזור המטבע בהתבסס על קריאת המספרים הסיידוריים שמודפסים על השטרות. מדובר בסמינר ראשון מסוגו בעולם תוכן חדשני המשותף למטבע וטכנולוגיית המידע, הממצב את ישראל בחזית הידע העולמי בתחום. ייחודיותו של הסמינר היא בין היתר בעובדה שהוא מבטא שיח ושיתוף פעולה ברמות שונות: בין מומחים מדיסציפלינות מגוונות, בין בנקים מרכזיים שונים, ובין בנקים מרכזיים לבין חברות טכנולוגיות מובילות בעולם.

(ד) תביעה אזרחית כנגד זייפנים

בנובמבר 2018 בית משפט השלום באשקלון נתן תוקף לפסק דין לתביעה אזרחית כנגד זייפנים לפיה הזייפנים הואשמו בהפרת זכויות היוצרים של התובע וישלמו פיצוי בגין הפרת זכויות יוצרים של בנק ישראל, לאחר שהורשעו בזיוף שטרות קודם לכן באותה השנה.

היחידה לאכיפה אזרחית בפרקליטות המדינה ופרקליטות מחוז דרום (אזרחי) הגישו בשם בנק ישראל תביעה ראשונה מסוגה כנגד שני נאשמים שהורשעו על פי הודאתם בעבירת "זיוף שטר כסף", בעקבות הפרת זכויות היוצרים של בנק ישראל. התביעה הוגשה כתביעת המשך להליך הפלילי ומטרתה שיפוי בנק ישראל בגין נזקים שנגרמו עקב מעשיהם של הנתבעים.

צעד זה מתווסף על צעדי האכיפה הנמרצים שמבצעת משטרת ישראל, ומבטא שיתוף פעולה הדוק של בנק ישראל עם רשויות אכיפת החוק, תוך שימוש במגוון כלים ושיטות, על מנת להגן על הציבור מפני זיופי מטבע ולמצות את הדין עם הזייפנים. מטרת התביעה היא להעביר מסר חד ומרתיע, על פיו, מלבד הדין הפלילי, זייפני כספים עומדים גם בפני תביעה אזרחית, בסכומים משמעותיים.

בנק ישראל ממשיך בשיתוף הפעולה עם היחידה לאכיפה אזרחית בכדי להמשיך ולתבוע כל זייפן מטבע אשר יורשע בפלילים גם במישור האזרחי על הפרת זכויות יוצרים.

מחלקת חשבות, מערכות תשלומים וסליקה

א. תפקידי המחלקה:

1. מתן שירותי בנקאות ללקוחות הבנק (הממשלה והתאגידים וגופים פיננסיים) במטבע ישראלי ובמטבע חוץ.
 2. ניהול הספר הראשי של הבנק ובכלל זה, ריכוז וקביעת העקרונות החשבונאיים של הפעילות הפיננסית והכספית של הבנק.
 3. ניהול מערך דיווחים הכולל הפקת הדוחות הכספיים של הבנק המבוקרים על ידי רואי חשבון חיצוניים, מידע מספרי הבנק המופץ לחטיבות הבנק ולגורמי חוץ.
 4. ניהול מערך הערכה של הבקרה הפנימית על הדיווח הכספי של הבנק.
 5. ניהול הספר הראשי ומערך הדיווחים החשבונאיים של קרן העושר.
 6. ניהול התשלומים והתקבולים המנהליים של הבנק וריכוז הטיפול בהיבטי המיסוי של הבנק.
 7. טיפול בפדיון מלוות חובה ובונדס- הפעילות כוללת ניהול מלוות הפנים של המדינה - מלוות מרצון (סחירים ובלתי סחירים) ומלוות חובה, למעט מלוות שהונפקו לפי חוק מלוות המדינה התשל"ט - 1979, שהטיפול בהם הועבר ב-15.6.06 לאחריות משרד האוצר, ופדיון מלוות החוץ (בונדס) בארץ.
 8. קביעת המדיניות, הטמעת שיפורים וקידום רפורמות במערך התשלומים בישראל - קביעת אסטרטגיה ומתווה מדיניות בתחום מערכות התשלומים והסליקה, ובין היתר (1) הרחבת השימוש באמצעי תשלום אלקטרוניים מתקדמים ובטוחים לכלל הציבור וקביעת קווים מנחים לעידוד השימוש בהם; הפחתת השימוש באמצעי תשלום מבוססי נייר, קידום חלופות אלקטרוניות וביסוס המסגרת המשפטית התומכת; (2) קביעת כללים לפעילות במערכות התשלומים ואכיפתם; (3) ייזום רפורמות במערך התשלומים והתאמתן לסטנדרטים בינלאומיים לצורך קידום מערכות התשלומים והסליקה ואמצעי תשלום צופי פני עתיד.
 9. פיקוח על מערכות התשלומים – הבטחת היציבות והיעילות של מערכות התשלומים המבוקרות, בין היתר על ידי - אסדרה של מערכות התשלומים המבוקרות ובכלל זה: אימוץ והטמעת עקרונות בינלאומיים, מתן הוראות לגופים המפוקחים וקביעת סטנדרטים; הערכה של המערכות המבוקרות ובכלל זה: ניתוח ומיפוי הסיכונים במערכות המבוקרות ומתן המלצות לצמצום פער; בקרה על נושאים רוחביים.
 10. ניהול מערכות תשלומים קריטיות ובכלל זה מערכת זה"ב (זיכויים והעברות בזמן אמת), מסלקת השיקים וממשקי התקשורת למערכות אלו, תוך שמירה על הרציפות וההמשכיות העסקים של המערכות וכל זאת במטרה להבטיח את יעילותן ויציבותן.
- ב. **בשנת 2018 עסקה המחלקה גם בנושאים הבאים:** שיפור השירות הבנקאי ללקוחות בנק ישראל, לרבות בחינה של השירות הבנקאי בבנקים מרכזיים בעולם והטמעתה של מערכת למתן שירותי בנקאות ללקוחות הבנק בסטנדרטים בינלאומיים.
11. הגברת שיתוף פעולה עם בנקים מרכזיים בעולם בקביעת סטנדרטים חשבונאיים של בנקים מרכזיים המיושמים בהנהלת החשבונות הראשית של הבנק ובדוחות הכספיים של הבנק.

12. הקמת תשתית חשבונאית ומערכת חשבונאית לצורך ניהול עתידי של ספרי קרן העושר והדוחות הכספיים שלה.
13. שיפור ניהול הסיכונים במערכות ובתהליכי עבודה.
14. הגברת התחרות במערכות התשלומים הקיימות ובכלל זה: הסרת חסמים הקיימים בשוק כרטיסי חיוב ושוק ATM, פתיחת מערכות התשלומים לסוגי משתתפים חדשים חוץ בנקאיים וקביעת עקרונות לגישה ישירה ועקיפה למערכות התשלומים.
15. קידום הקמה של תשתית תשלומים מידיים בישראל, בין היתר, יצא בקול קורא לציבור כדי לזהות גופים היכולים ומעוניינים להקים תשתית זו בישראל תוך עמידה בעקרונות בינלאומיים רלוונטיים.
16. **הכנה וקידום חוק אסדרת שירותי תשלום -** על מנת לפתוח את שוק התשלומים לתחרות ולאפשר כניסתם של שחקנים חדשים, חוץ בנקאיים, קודמה טיוטת חוק שירותי תשלום אשר יסדיר את פעילותם של נותני שירותי התשלום החוץ בנקאיים, יבטיח את כספי הלקוחות, יחזק את אמון הציבור בגופים אלו ויפחית את הסיכון בפעילותם במערכות התשלומים. החוק מגדיר תנאי רישיון מבוססי סיכון אשר יאפשר לגופים אלו השתתפות במערכות התשלומים הפועלות בשוק, זאת מבלי לסכן את מערכות התשלומים ואת המשתתפים בהן. טיוטת החוק התבססה על הדירקטיבה האירופית PSD2.
17. **ליווי חקיקת חוק המזומן והיערכות ליישומו בכל הקשור** בסליקת צ'קים בין היתר היערכות לפרסום המידע הנוגע לסליקת הצ'קים לציבור הרחב.
18. המשך תהליך איתור בעלי מלוות שטרם פדו את תעודות המלווה שברשותם.

האגף להפצת מידע וקשרים בין לאומיים

א. 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. בשנת 2017, במסגרת פרויקט של שדרוג האתר, אתר הבנק עוצב מחדש, בוצעה התאמה של האתר לגלישה במובייל ושולבו רכיבי תצוגה מתקדמים לאור ההתפתחויות הטכנולוגיות. 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.

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 אודות חשבונות עו"ש, עמלות הבנקים, צ'קים, כרטיסי חיוב, פיקדונות ותוכניות חסכון, מטבע חוץ, משכנתאות וחוזים אחרים. 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 מטבעי ישראל. 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.

תת-אתר מיוחד מוקדש ל**משרות פנויות** בבנק ישראל. אם ישנן כאלה, ניתן למלא טופס אלקטרוני, ובכך לקצר את תהליך ההרשמה. 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 נגידת הבנק, הודעות לעיתונות, פרסומים תקופתיים וכן על הרחבה של תחום המחקרים ומאמרים פרי עטם של כלכלני הבנק.

ב. מרכז המבקרים

מרכז המבקרים המחודש נפתח לביקורים ביום העצמאות תשס"ט (29.4.2009). בשל אילוצים במבנה הבנק בירושלים, מרכז המבקרים העתיק את פעילותו לתל אביב. החל מחודש אפריל 2018 ניתן לבקר במרכז החדש שמיקומו בסניף בנק ישראל בתל אביב, ברחוב לילינבלום 37. מרכז המבקרים מונגש לבעלי מוגבלויות.

בתקופת המעבר, קוימו הדרכות מחוץ לבנק – בבתי ספר, מרכזים קהילתיים ומתנ"סים, בתי אבות ועוד, ובנוסף קוימו הרצאות וימי עיון לקבוצות שונות בבנייני הבנק ברחוב יבנה ובהר חוצבים.

המרכז נועד למלא שני תפקידים עיקריים: (א) להציג בפני הציבור את תפקידיו העיקריים של הבנק המרכזי ואת תרומתו לכלכלת המדינה; (ב) להציג בפני הציבור את תולדות המטבע בארץ ואת השתקפות מורשת העם והמדינה בעיצוב השטרות והמעות. הביקור במרכז מורכב ממספר מרכיבים:

- תערוכה נומיסמטית בה מוצגים מטבעות מדינת ישראל ומטבעות יהודיים עתיקים שמהם נשאבו המוטיבים המעטרים את מטבעות המדינה. בנוסף, קיימות שלוש ויטרינות כדלקמן: (1) "שטר נולד" - שלבי הייצור של השטרות; (2) "מטבע נולד" - שלבי הייצור של המעות; (3) "סימני ביטחון" - המחשת סימני הביטחון שנועדו להגן על השטרות מזיופים.
- תערוכות חדשות: האחת עוסקת בהקמת הבנק ובשנים הראשונות לפעילותו; ובשנייה מוצגות יצירות אמנות עכשוויות המתייחסות למונח "כסף".
- צפייה בסרטים המתארים את התפתחות המטבע כאמצעי תשלום שאין לו ערך בפני עצמו; את חוליי האינפלציה ואת תפקידו המרכזי של הבנק בשמירה על יציבות מחירים והאמצעים לכך.

כמו כן, ניתנות במרכז המבקרים הרצאות וימי עיון לקבוצות בנושאים הקשורים בכלכלה ובתולדות מערכת המטבע בתיאום מראש.

הסיוורים במרכז מודרכים, אורכם כשעה וחצי, אינם כרוכים בתשלום ומתאימים למבקרים מגיל שמונה ומעלה. יחידים יכולים לסייר במרכז בעזרת אוזניות. ההדרכה היא בעברית או באנגלית; ניתן לקבל הדרכה (באמצעות מדריך או אוזניות) גם בערבית, צרפתית, ספרדית ורוסית. המדריכים במרכז המבקרים הם מקרב עובדי בנק ישראל וגמלאיו.

ג. ספריה

החל מ-2018 מאגרי המידע וכתבי העת הדיגיטליים נרכשים ע"י החטיבות המקצועיות הרלבנטיות, ונגישים לעובדים דרך המחשב האישי שבחדרם.

מאגרי המידע שעומדים לרשות העובדים:

PROQUEST BUSINESS COLLECTION, SCIEDIRECT, BUSINESS SOURCE
COMPLETE, CENTRAL BANKING.NET & RISK.NET,

ד. קשרים בינלאומיים

בנק ישראל מייצג את המדינה בקרן המטבע הבין-לאומית וחבר בבנק להסדרי סליקה בין-לאומיים. בנק ישראל מקיים מגעים שוטפים עם OECD, ופעיל בוועדות שונות של הארגון.

היחידה לקשרים הבין-לאומיים בבנק ישראל מקיימת קשר שוטף עם המוסדות הפיננסיים הבין-לאומיים בתחומים מגוונים: השתתפות בדיונים והחלפת דעות, הצבעות, אירוח משלחות מקצועיות, שיתוף מומחים ישראלים במשלחות מקצועיות למדינות שונות, אספקת נתונים לפרסומים השונים של המוסדות האלה, קבלת מידע מהם והפצתו אצל גורמים מעוניינים בארץ וכד'. מעורבותה הפעילה של מדינת ישראל במוסדות הפיננסיים הבין-לאומיים, באמצעות בנק ישראל, תורמת להידוק הקשרים עם קובעי המדיניות הכלכלית במדינות שונות ובין המשק הישראלי למשקים אחרים. במסגרת חברותה של ישראל בקרן המטבע הבין-לאומית, סוקרת הקרן אחת לשנה את כלכלת ישראל. הדוח השנתי הנכתב ע"י משלחת של כלכלני הקרן נדון במועצת המנהלים שלה. בקרן המטבע הבינ"ל מונה נציג ע"י בנק ישראל, המייצג את מדינת ישראל בארגון.

ריכוז נתונים על בקשות מידע לבנק ישראל 2018 - 2017

פירוט הפניות	2017	2018
מספר הפניות למידע	281	257
מספר הפניות שנענו במלואן	249	167
מספר הפניות שנדחו	17	49
מספר הפניות שנענו חלקית	15	41
שיעור הפניות שנענו תוך 30 יום	94.6%	94.1%
מזה:		
• בחיוב	92%	69%
• - באופן חלקי	3%	13%
• - בשלילה	5%	18%
שיעור הפניות שנענו תוך 60 יום	4%	2.7%
מזה:		
• - בחיוב	46%	
• - באופן חלקי	36%	57%
• - בשלילה	18%	43%
שיעור הפניות שנענו מעבר ל-60 יום	1.4%	3.2%

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

מיון התשובות שנענו בשלילה, או באופן חלקי, לפי העילות המפורטות בחוק, בשנת 2018:

העילה	מספר הפניות שנענו באופן חלקי או בשלילה
פגיעה בפרטיות	1
לא ניתן לאתר	44
המידע מצוי בידי רשות אחרת	14
החוק אינו חל	1
איסור על פי דין	30
סה"כ	90

מספר עתירות שהוגשו על החלטות הממונה – 1

ביצוע תקציב הבנק⁰ לשנים 2018 ו-2019

במיליוני ₪ ובמחירים שוטפים²

פירוט עלות	תקציב 2019	תקציב 2018	ביצוע 2018
מטה וסיוע	227.0	240.5	224.6
מזה :			
עלויות עבודה ישירות	138.6	140.0	132.1
עלויות עבודה עקיפות	21.0	22.0	19.8
הוצאות אחזקה	38.6	27.9	27.7
הוצאות שוטפות	22.5	26.8	22.1
הוצאות אחזקה ושוטפות למבנה החלופי	6.3	23.9	22.9
ביצוע תפקידי הבנק	214.3	216.8	201.2
מזה :			
עלויות עבודה ישירות	190.1	188.5	177.6
עלויות עבודה עקיפות	1.3	1.4	1.2
הוצאות אחזקה	4.7	4.9	5.0
הוצאות שוטפות	18.2	22.1	17.3
נציגות בחו"ל	2.2	4.3	3.8
מזה :			
עלויות עבודה ישירות	0.7	1.6	1.3
עלויות עבודה עקיפות	1.1	1.8	1.7
הוצאות אחזקה	0.0	0.0	0.0
הוצאות שוטפות	0.4	0.9	0.8

289.7	289.6	285.9	גמלאות
			מזה:
262.5	261.8	268.7	גמלאות
27.2	27.7	17.2	תשלומים בעת פרישה
137.2	173.6	127.5	השקעות
			מזה:
		6.7	היערכות לשעת חירום
21.3	20.1	14.8	מחשוב – פרויקטים שונים
3.8	3.7	3.7	ERP SAP
0.4	0.9	1.3	השקעות למטבע ולסדרה החדשה
2.6	4.2	4.0	ציוד, מכונות ושיפורים במבנה – פרויקטים שונים
0.1	1.3	2.3	מחסן נתונים מרכזי (DWH)
0.0	0.9	0.1	שדרוגי ביטחון
		0.5	תוכנה לניהול יתרות מטבע חוץ (ITMS)
0.6	1.0	2.4	תכנון שדרוג המבנה בירושלים ותכנון עתידי
2.5	3.0	0.9	החלפת מערכת הקלט והפלט
0.1	0.1		מערכת למתן שירותי בנקאות
75.0	65.0	4.1	שיפוץ המבנה בירושלים ²
16.5	60.4	60.7	מרכז טכנולוגי וחירום
1.3	0.0	0.0	הקמת משרדים חלופיים
3.8	4.9	3.7	שדרוג מערכות הבנק
8.6	8.0	12.9	הקמת Data Center
0.1		0.7	בנקאות פתוחה API
0.4		1.7	מאגר סטטיסטי
		7.2	שדרוג תשתיות במבני הבנק

הכנסות	-6.9	-6.8	-6.9
מזה:			
הכנסות מעמלות	-6.6	-6.4	-6.4
הכנסות אחרות	-0.3	-0.4	-0.5
עתודה	35.3	49.8	
מזה:			
עתודת מועצה מנהלית	13.8	33.5	
עתודה	21.5	16.3	
הדפסת כסף	180.2	209.1	125.1
מזה:			
הדפסת שטרות ומעות	178.9	207.0	125.1
סדרה חדשה	1.3	2.2	
ניהול נכסי קרן אזרחי ישראל לרווחי הגז	1.0	1.1	4.2
מזה:			
עלויות עבודה ישירות	1.0	0.5	1.2
עלויות עבודה עקיפות		0.0	0.0
הוצאות שוטפות		0.0	0.0
השקעות	0.0	0.7	3.0
שיתוף נתוני אשראי	118.4	134.8	165.9
מזה:			
עלויות עבודה ישירות	8.7	8.5	9.5
עלויות עבודה עקיפות	0.1	0.2	0.2
הוצאות אחזקה			47.4
הוצאות שוטפות	0.0	0.1	5.0
השקעות	111.0	126.2	105.3
הכנסות	-1.4	-0.2	-1.5

1. לפי חוק בנק ישראל התש"ע-2010, סעיף 20.(א)(3)
2. נכון ליום 01.01.2019
3. העלות המוצגת כאן היא עלות השיפוץ נטו ללא עלויות עקיפות, כגון שכירות משרדים חלופיים בזמן השיפוץ המוצגות בנפרד בתחום פעולה מטה וסיוע.

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

נכון ליום 30.6.2019

חטיבה/מחלקה/אגף	שם מנהל/ת המאגר	שם המאגר	קוד הרשות להגנת הפרטיות
טכנולוגיית המידע	חנה עמר	מאגר נתוני אשראי הלאומי	700063645
הפיקוח על הבנקים	רחל לאה כהן טנוגי	פרטי משכנתאות	700060946
		אנשים קשורים במערכת הבנקאות	990084933
	רון שריקי	בעלי חשבונות ללא תנועה	700061912
	סימה שפיצר	בדיקת התאמת נושאי משרה	700061973
	יפעת שגב	חשיפת אשראי	196924
		לווים בעלי אשראי במט"ח	621760
	גדעון מאור-שביט	לקוחות וחשבונות מוגבלים	990036467
	יוליה קרמן	פרטי סגל בכיר במערכת הבנקאית	700063240
	עינב הכט-עמיר	מערכת CRM (ניהול פניות הציבור)	700006509
	רויטל קיסר-סטויה	מעילות במערכת הבנקאית	700063595
	זיו נאור	חשבונות לאנשים פרטיים	700064474
	משאבי אנוש ומינהל	מיטל הראל	מודול HR כוח אדם
מרק מדרכי צ'יפרוט		מערכת לניהול מבקרים	700061521
יניב פוגל		מצלמות מעקב	700064752
שירה מירון קלודובסקי		מבחני הערכה	700061522
דפנה קטן		משכורת	990026933
		שורש וטופז	990080936
יהודית פרידמן		רישוי רכב עובדי בנק ישראל	990080929
		הלוואות עובדים	990026963
רוני שפר		ביטוחים של העובדים : הפניקס, הראל, בריאות, שיניים, חיים וסיעוד	700061524
דורון סלובטיצקי		ספקים חיצוניים - SAP	990026956
מידע וסטטיסטיקה	לירן כליף	מערכת דיווחים ישירים	53228
		מכשירים פיננסיים נגזרים	72601
		יתרת ניירות ערך סחירים	991000048
		מערכת פרטנית - פעילות במט"ח	880006296
	מיכל שמואל	עסקאות בדירות	700064511
משה אטרמן	רשם החברות	700064770	
מטבע	דימה חוסקי	מאגר מערכת לניהול מזויפים	700062860
חות"מ	מרגלית רוקח	מאגר איגרות - מלוות חובה	990027304
	יפה משה	מרשם אוכלוסין	700062994
הוצאה לאור	אילנה לוי	מודול SD לקוחות	700045681

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>

חברות וספרים שהבנק פרסם בשנת 2018:

- ◇ התפתחויות כלכליות בחודשים האחרונים (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
- ◇ 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 99999.
- ◇ סדרות מחקרים – Israel Economic Review Vol 16 No. 1,