

**פרוטוקול משיבת המועצה המינהלית (19/2020)
שהתקיימה בתאריך 24/09/2020 באמצעות אמצעי תקשורת**

נוכחים מקרב חברי המועצה:

יהושע שמר, יו"ר המועצה המינהלית
אנדרו אביר, המשנה לנגיד הבנק
סגי איתן
מוטי בסר
אמיר ירון, נגיד הבנק (למעט בנושא 7)
נעים נג'אר
שרון רבין מרגליות

נוכחים מקרב עובדי הבנק:

יהונתן אתר, יועץ למנכ"לית
גולן בניטה, רמ"ט הנגיד
שולמית גרי, מנכ"לית הבנק
אילן סוציאנו, עוזר למזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית
שי רוזנשטוק, המבקר הפנימי
אסתי שורץ, מזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית
טידה שמיר, היועצת המשפטית

נוכחים נוספים בנושא 3 בסדר היום:

אורי ברזני, הממונה (בפועל) על הדוברות וההסברה הכלכלית

נוכחים נוספים בנושא 4 בסדר היום:

דימה חוסקי, מנהל יחידת מכרזים והתקשרויות

נוכחים נוספים בנושא 5 בסדר היום:

אשר בר, מנהל אגף הלוגיסטיקה
פנינה קרן, מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל

נוכחים נוספים בנושא 7 בסדר היום:

יאיר אבידן, המפקח על הבנקים
ליאור גסנר, מנהל היחידה לניהול סיכונים
טל הראל, רמ"ט הפיקוח על הבנקים
יעל ואקנין, מנהלת היחידה לתכנון וכלכלה
פנינה קרן, מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל

סדר היום:

1. אישור פרוטוקולים
2. עדכוני הנגיד והמנכ"לית
3. תפיסת הציבור את הבנק
4. אישור הרכב ועדות מכרזים
5. הליך הקצאת תקנים - דיון המשך
6. הצגת דוח הממונה על חוק חופש המידע
7. מעקב אחר תוכנית העבודה והתקציב – הפיקוח על הבנקים

הדיון:

נושא 2 בסדר היום: עדכוני הנגיד והמנכ"לית

עדכוני הנגיד

נגיד הבנק עדכן על ההליכים לגיוס חברי הנהלה, על העבודה שנערכת בבנק לקראת הדיונים בתוכניות העבודה והתקציב ועל ההליך לקבלת חוות דעת הנדסית נוספת עבור בניין 3.

עדכוני המנכ"לית

מנכ"לית הבנק הציגה את עצמה בפני חברי המועצה וסקרה בקצרה את השכלתה ואת הניסיון המקצועי שרכשה בתפקידים קודמים. היא הביעה תקווה לשיתוף פעולה פורה עם המועצה המינהלית, המבוסס על יחסי אמון, על המומחיות והניסיון של חברי המועצה במגוון תחומים ועל הניסיון שצברו גם בבנק ישראל, ושהדיונים יתנהלו בשקיפות ובפתיחות מרביים.

חבר מועצה איחל למנכ"לית הצלחה והביע גם הוא תקווה לשיתוף פעולה פורה כמו עם קודמה בתפקיד.

המנכ"לית ציינה כי הדברים המרכזיים שבהם היא עוסקת כעת הם המינויים של חברי הנהלה והכנת תוכניות בנושא הפרדת תפקידים ומקסום המשאבים בבנק.

חבר מועצה אמר שלעניין המינויים של חברי הנהלה צריכה להיות מדיניות בנושא הרגיש של העדפה מתקנת לקבוצות מסוימות באוכלוסייה. זאת כדי לוודא שהבנק פועל בעניין זה על פי החוק וגם מהטעם של נראות ציבורית. הוא הבהיר כי החוק אינו מחייב להשיג תוצאות אלא יכולת להציג הליך שנתן הזדמנות שווה גם למי שנמנה על אוכלוסיות מקופחות לכאורה.

חבר מועצה אחר הבהיר כי הבנק משקיע מאמץ רב לגייס עובדים מקרב אוכלוסיות הגיוון, אך השגת היעדים לא תמיד תלויה בבנק.

המערכת לשיתוף בנתוני אשראי

המנכ"לית ציינה כי סעיף 66 לחוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016 קובע, בין השאר, כי אחד מתפקידיו של הממונה על שיתוף בנתוני אשראי הוא לפקח ולערוך בקרה על הפעולות של לשכות האשראי ומקורות המידע, וכי סעיף 84 קובע שלצורך זה הממונה יסמך מפקחים מבין עובדי בנק ישראל. לדבריה, גם פרוטוקול הדיון בהצעת החוק מבהיר כי הכוונה היא לעובדי הבנק בעצמם.

1*

חבר מועצה אמר שהבנק צריך לקבוע קריטריונים ברורים באילו נושאים הוא לא יעשה שימוש במיקור חוץ, ולא דווקא בגלל שיקולים של עלות או בגלל שלבנק אין סמכות חוקית להשתמש במיקור חוץ בנושא מסוים.

מנכ"לית הבנק הבהירה שהשימוש במיקור חוץ לצורך ביצוע משימות מסוימות בקשר למערכת לשיתוף בנתוני אשראי נובע מאילוצים של מספר התקנים העומד לרשות הבנק ולא מייצג העדפה של הבנק למיקור חוץ. יתר על כן עובדי הבנק מבקשים לקחת על עצמם עוד ועוד תפקידים.

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

חבר מועצה אמר שמיקור החוץ הוא נושא כבד משקל מפני שהוא משפיע על היבטים שונים של עבודת המועצה ובהם: התקציב, השכר, התקנים ויחסי העבודה, ולכן מן הראוי אולי שהמועצה תקדיש לו דיון מיוחד.

חבר מועצה אחר אמר שחוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016 מטיל על הבנק אחריות רבה בתחום הגנת הפרטיות והגנת המידע ופיקוח על הגופים המשתמשים במערכת שמספרם ילך ויגדל, בעיקר עם הצטרפות חברות FinTech. החוק גם הטיל על הבנק מתן שירותים לציבור מסוג ובהיקפים שלא היו קודם. לדעתו, הבנק צריך למצוא את האיזון הנכון בין טכנולוגיה לכוח אדם, שיאפשר לו למלא כהלכה את תפקידי הפיקוח. לחילופין, צריך לנסות להגיע עם משרד המשפטים להסכמות בדבר שינויים בחקיקה או בפרשנות שלה שיאפשרו לבנק לבצע את תפקידיו כנדרש.

ניצול יעיל של מבני הבנק

המנכ"לית דיווחה שהיא בוחנת הן פתרונות מידיים למצוקת חדרי העבודה, והן מהלך אסטרטגי שיניב פתרונות לטווח הבינוני והארוך. אלה יביאו בחשבון את כל הנכסים שבבעלות הבנק ואת הנכסים שהוא שוכר.

בטיחות

המנכ"לית אמרה כי היא מייחסת חשיבות רבה מאוד לנושא הבטיחות. היא דיווחה על סדיקה של שמש חלון במרכז הטכנולוגיה והחירום. לדבריה, השמשה בנויה באופן המונע את התנפצותה ונפילתה. היא הוסיפה כי הקבלן שבנה את המבנה טען כי לשמשה נגרם "שבר ספונטני" וכי אין מדובר במחדל בטיחות. עם זאת תיערך בדיקה של החלונות האחרים.

עתירה מינהלית

המנכ"לית דיווחה כי חברת מל"ם שכר הגישה עתירה מינהלית כנגד בנק ישראל ונגד חברת חילן, שבה היא טוענת כנגד החלטת ועדת המכרזים של בנק ישראל להתקשר עם חילן בפטור של ספק יחיד. לבקשת העותרת ניתן צו ביניים בעניין עד למתן החלטה. מבנק ישראל התבקש להשיב לעתירה בתוך 14 יום. המנכ"לית אמרה כי ההחלטה של ועדת המכרזים נסמכה על טעמים נכבדים ומהותיים ובהם שהקמה והטמעה של מערכת שכר חדשה בבנק תהא כרוכה בתשומות גבוהות מדי, הן בהיבט העסקי והן בהיבט הטכנולוגי, ומלווה בסיכונים רבים ובהם: אובדן היכולת לערוך רישומים היסטוריים של גמלאים ועובדים, אובדן ממשקים ייחודיים למערכת השכר של הבנק, ואובדן יכולת הבקרה על הפנסיות המתבצעת על ידי מערכת אחרת של חילן. המנכ"לית אמרה שהמחלקה המשפטית בליווי הפרקליטות מטפלת בעתירה והמועצה תקבל דיווחים על התפתחויות נוספות בנושא זה.

נושא 1 בסדר היום: אישור פרוטוקולים

המועצה דנה בטיוטת הפרוטוקול משיבתה שהתקיימה ב-3 באוגוסט 2020.

החלטות:

המועצה מאשרת את הפרוטוקול משיבתה שהתקיימה ב-3 באוגוסט 2020.

נושא 3 בסדר היום: תפיסת הציבור את הבנק

הממונה (בפועל) על הדוברות וההסברה הכלכלית (להלן בסעיף זה: "הממונה") אמר שלשכת הדוברות עוסקת בהסברה שוטפת לציבור הרחב את המדיניות של הבנק, העמדות שלו והפעולות שלו – בעיקר דרך כלי התקשורת – הנוגעות בכל תחומי העיסוק והאחריות של הבנק, הן המקצועיים והן התפעוליים. לדבריו, הדוברות מפרסמת למעלה מ-250 הודעות בשנה, ובתקופת משבר

הקורונה כמות ההודעות עלתה מאוד. ההודעות מתחלקות לשניים: הודעות במועדים קבועים מראש – למשל בנוגע למדיניות המוניטרית, למצאים סטטיסטיים וכו', והודעות מזדמנות: נאומים, הודעה על צעדי מדיניות חריגים, דברים שאמר בשיבות ממשה וכו'. ההודעות מתפרסמות לציבור בשלוש שפות: עברית, אנגלית וערבית, באתר האינטרנט של הבנק ובאמצעות יישומים טכנולוגיים כמו דוא"ל, מסרונים ו-WhatsApp. הממונה אמר כי הדוברות בודקת היטב כל הודעה לפני פרסומה, מדגישה את המסרים הרצויים ומאשרת בעיות אפשריות. הואיל והדוברות מעורבת בפרסומים מתחומי פעילות שונים היא יכולה לוודא שגופים שונים בבנק לא יפרסמו מסרים סותרים. עבודת הדוברות נמשכת עם הפרסום ולאחריו, כאשר היא מנסה ומקדמת את הפרסום באמצעי התקשורת ומדגישה מסרים ככל הנדרש. הדוברות גם עוקבת אחרי פרסומים באמצעי תקשורת שמקורם אינו בבנק אבל נוגעים לפעילותו, מיידעת את הגורמים הרלוונטיים בבנק, וכשצריך גם מגיבה לפרסום ופועלת לשנות רושם מוטעה שהותר פרסום שכזה. הדוברות גם משיבה לעשרות פניות שמתקבלות מדי יום מהציבור הרחב או מעיתונאים, מסבירה את מדיניות הבנק ומפנה לנתונים שהבנק מפרסם. היא גם מטפלת בבקשות הרבות לראיונות עם גורמים בבנק. הממונה הדגיש כי עבודת ההסברה לציבור מסייעת לבנק להשיג את מטרותיו, וכי יש לעובדה זו גם תימוכין במחקר. לדבריו, יש לבנק ישראל תדמית בציבור של ארגון מקצועי, מסודר ומעמיק, ותדמית זו תורמת לתחושת הביטחון בקרב הציבור בהיבטים שונים של ההתנהלות הכלכלית של המשק. תחושה זו נובעת במידה רבה גם מתפיסת הציבור את בנק ישראל כגוף א-פוליטי, שההחלטות בו מתקבלות מתוך ראייה כלל משקית ארוכת טווח, גם אם הוא עשוי לשלם עליהם מחיר כלשהו בטווח הקצר. ההערכה המקצועית שלה זוכה הבנק מתקפת את המלצות המדיניות שהוא מציג במסגרת הייעוץ הכלכלי לממשלה.

הממונה הציג ניתוח שנערך על ידי חברת "יפעת", שעל פיו בנק ישראל מדורג בשליש העליון של החשיפה התקשורתית שלה זוכים משרדי הממשלה וגופים ציבוריים אחרים. זאת ועוד, במהלך משבר הקורונה התגברה התופעה שעל פיה רוב האזכורים של בנק ישראל בתקשורת מוגדרים כחיוביים. לדבריו, הפיראקטיביות של הדוברות תורמת לקליטה טובה ונכונה יותר של המסרים שהבנק מבקש להעביר לציבור. פיראקטיביות זו באה לידי ביטוי בתקופת המשבר במספר הראיונות והכתבות שהייתה בהן התייחסות לבנק ישראל. סקר שנערך בקרב הציבור במהלך חודש אפריל, בשיאו של הגל הראשון, השווה את תפיסת בנק ישראל בקרב הציבור לעומת 5 גופים ציבוריים אחרים על פי הסקר בנק ישראל דורג ביחד עם גוף אחר בראש הרשימה. תוצאה זו עקבית עם תוצאות שהתקבלו בסקרים דומים שנערכו בתקופות שונות. יתר על כן, הציון שקיבל הבנק בסקר האחרון היה גבוה אבסולוטית בהשוואה לציונים שהוענקו לו בסקרים קודמים, והדבר מעיד על החשיבות שהציבור מייחס לבנק בתקופת משבר והאמון שהוא רוכש לו. הממונה ציין כי הסקר בחן היבטים שונים כגון: רמה מקצועית, תכנון לטווח ארוך, פעולה לפי סטנדרטים בינלאומיים ועוד. אומנם יש תחומים שבהם צריך להשתפר, אבל ככל שהדברים נוגעים לתפיסת בנק ישראל כארגון חיוני למשק וההערכה לתפקודו, הציונים משקפים שהבנק מצוי במקום טוב.

חבר מועצה שאל אם הסקר בחן את תפיסת הציבור את בנק ישראל גם ברמה אבסולוטית או שרק בהשוואה לגופים האחרים. לדבריו, השוואה לגופים בתחומים שונים היא רלוונטית פחות מפני שתפיסות הציבור תלויות בתפקידים שממלא הגוף ובגורמים שונים שהשפעתם אינה אחידה לגבי הגופים השונים.

הממונה השיב כי השאלות בסקר בחנו תפיסות ברמה אבסולוטית, אבל כדי לקבל מושג אם הציון האבסולוטי הוא טוב או לא, למשל בתפיסת המקצועיות של הגוף, נערכת ההשוואה לגופים האחרים. בסקר נכללו 10 שאלות שהורכבו ביחד עם הסוקר, כגון: האם אתה תופש את בנק ישראל ככזה שמתכנן את פעילותו לטווח רחוק או שהוא מגיב וחושב לטווח קצר? כמה לדעתך בנק ישראל תורם

לחדשנות? האם הבנק פועל לטובת האינטרסים של כלל המשק? הממונה ציין כי אחד הממצאים שעלו מהסקר הוא זיהוי מוחלט של הנגיד עם הבנק בנוגע למידת ההשפעה והרלוונטיות. כמו כן נמצא כי עם התפתחות המשבר הציבור העריך שמעורבות הנגיד / הבנק בטיפול במשבר הלכה וגדלה. הממונה הציג מספר דוגמאות להשפעה המידית על השווקים הפיננסיים שהייתה להודעות שפרסם בנק ישראל במהלך המשבר, והדגיש כי לכל השפעה שכזו יש משמעות אדירה כשהיא מתורגמת למונחים כספיים.

חבר מועצה שיבח את הממונה על סקירתו, והביע קורת רוח מהעובדה שבנק ישראל נתפש בציבור כגוף אמין, מקצועי, מוביל ומשפיע.

חבר מועצה אחר הסכים עם קודמו ושאל מי בבנק אחראי לעדכון אתר האינטרנט של הבנק. הוא טען כי האתר מכיל גם פרסומים שאינם המעודכנים ביותר.

הממונה השיב כי הפרסום באתר נעשה כיום על ידי גורמים שונים בבנק, והוסיף כי הדוברות אחראית לפרסום ההודעות לעיתונות באתר. הוא הדגיש כי הוא רואה חשיבות עצומה בכך שהאתר יהיה מעודכן וידידותי למשתמש מפני שהוא מעין חלון ראווה של הבנק.

חבר מועצה אמר שמחלקת התקשורת, הסברה וקשרי קהילה המוקמת בימים אלה בבנק תהא אחראית על ניהול האתר ותכלול המידע שהוא מציג.

חבר מועצה אחר ציין כי בנוסף להעברת הניהול המבוזר של האתר לידי המחלקה החדשה האתר ישודרג גם בהיבט הטכנולוגי וגם יעבור "מתיחת פנים" שתהפוך אותו לנגיש וידידותי הרבה יותר. הוא הוסיף כי במישור הדוברותי בנק ישראל צריך להשתמש גם בטכנולוגיות אחרות כמו פייסבוק, טוויטר ואינסטגרם, כפי שעושים בנקים מרכזיים מתקדמים.

חבר מועצה שלישי אמר שאפשר לשפר את האתר מבלי להמתין לפרויקט השדרוג, למשל לעדכן תכנים המצויים בו.

חבר מועצה רביעי שאל את הממונה אם הוא עוסק גם בהיבטים של פרסום ויחסי ציבור.

הממונה השיב כי לצדו עובד צוות קטן יחסית אך מיומן שמסייע לו להתמודד עם ההיבטים השונים הכרוכים בעבודת הדוברות. הוא אמר שעל פי הידוע לו בכמחצית מהבנקים המרכזיים הדוברים הם בעלי התמחות וניסיון בתחום התקשורת ובמחצית השנייה הם, כמוהו, בעלי התמחות וניסיון בתחום הכלכלי. לדעתו, התמחות הדובר של בנק ישראל בתחום הכלכלי חשובה מהתמחות בתחום התקשורת. הוא ציין כי הבנק נעזר בשני יועצים חיצוניים: אחד בתחום יחסי ציבור והשני הוא יועץ תקשורת בעל מומחיות בחברה הערבית.

חבר מועצה אמר שלדעתו יש הרבה לשפר באתר האינטרנט של הבנק בשפה האנגלית ואף יותר מכך באתר שבשפה הערבית.

נושא 4 בסדר היום: אישור הרכב ועדות מכרזים

מנהל יחידת מכרזים והתקשרויות ציין כי השינוי שהמועצה מתבקשת לערוך בהרכב ועדות המכרזים, העליונה והמרכזית, בבנק ישראל, נובעים מהשינויים באיש תפקיד מנכ"ל הבנק.

החלטות:

על פי תקנה 35 לתקנות חובת המכרזים התשנ"ג-1992, המועצה המינהלית מאשרת את השינוי הבא בהרכב ועדות המכרזים שמונו בבנק: הגברת שולמית גרי, מנכ"לית הבנק, תכהן כיו"ר ועדת המכרזים העליונה וכמ"מ יו"ר ועדת המכרזים המרכזית במקומו של מר חזי כאלו.

נושא 5 בסדר היום: הליך הקצאת תקנים - דיון המשך

חבר מועצה הבהיר שמטרת הדיון היא להציג למועצה את הצורך הדחוף ב-4 תקנים נוספים לבנק. הוא אמר שדיון רחב יותר בתקנים של הבנק לשנת 2021 יהיה במסגרת דיוני המועצה בתוכניות העבודה והתקציב לשנת 2021, שבהם יוצגו, בין השאר, נתונים על התקנים בבנק וההתפתחויות שחלו בהם על פני זמן. הוא הדגיש כי אלמלא היה מדובר בצרכים דחופים של הבנק היו 4 התקנים האמורים מובאים לאישור המועצה בדיון הרחב יותר. אי לכך, לדעתו אסור שהדיון הנוכחי יגלוש לדיון ברמת-העל של התקנים בבנק.

חבר מועצה אחר שאל את מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל כמה תקנים נוצלו מרזרבת המנכ"ל בשנת 2020.

מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל השיבה כי ברזרבת המנכ"ל היו בתחילת השנה 10 תקנים וכעת נותרו קצת יותר מ-4, וכולם תקנים ארעיים. היא הסבירה כי תקנים מנוצלים גם באופן חלקי, משמע לא ביחידות שלמות.

חבר המועצה הקודם ציין כי בדיווח שקיבלה המועצה בסוף חודש יוני נמסר כי יש רזרבה של כ-36 תקנים.

מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל הסבירה כי הנתון האמור כולל הן תקנים בעתודת המנכ"ל והן תקנים ארעיים, בעתודה אחרת, עבור פרויקטים מסוימים שיש להם מועדים ידועים מראש של התחלה וסיום. היא הוסיפה כי אם המועצה תאשר לאייש את 4 התקנים הם יילקחו מהעתודה השנייה.

מנהלת החטיבה החלה לסקור את 4 התקנים שהמועצה מתבקשת לאשר: תקן ארעי ביחידת שירותי מחשוב וטכנולוגיות – התקן דרוש ליחידה שתפקידה הוא לספק תמיכה בצידוד המחשוב שבבנק ולמשתמשים בו. זאת לנוכח התוספת המשמעותית של מערכות ואמצעים טכנולוגיים בבנק מאז שהתקנים של היחידה נקבעו ב-2017. הגידול העצום בהיקף העבודה מרחוק ובמספר תחנות הקצה שהתאפשר על ידי אימוץ טכנולוגיות חדשות, הקמת מרכז הטכנולוגיה והחירום על כל מערכות המחשב והתקשורת שבו ושדרוג מערכות המולטימדיה בבנק הן רק כמה דוגמאות לכך. מנהלת החטיבה הדגישה כי גם קודם לכל השינויים הללו העומס על עובדי היחידה היה גדול ולא היו לה רזרבות כלשהן לטובת השינויים הללו.

חבר מועצה שאל מדוע היחידה מבקשת תקן ארעי ולא קבוע.

מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל הסבירה כי תקן קבוע הוא כזה שיש לו מקור תקציבי ארוך טווח, לעומת זאת המקור התקציבי של תקן ארעי הוא לתקופה מוגדרת. התקן הקבוע יכול להיות מאויש על ידי עובד קבוע, זמני או ארעי, כאשר תקופת ההעסקה בבנק של שני האחרונים מוגדרת לפרק זמן מסוים.

חבר מועצה העיר כי ההסכם הקיבוצי שנחתם בבנק בתחילת 2019 מאפשר לבנק להעסיק 5% מהעובדים בחוזים אישיים, משמע 44 מתוך 880 המשרות שאושרו לבנק במסגרת שיא העיסוק. הוא הזכיר כי לאחרונה דיווחה מנהלת החטיבה למועצה שהבנק לא ניצל

אפשרות זו למעט במקרים בודדים. לדבריו, חוזים אישיים מקנים למעסיק גמישות באשר לתקופת ההעסקה והם כלי נפוץ במגזר העסקי. הוא שאל מדוע הבנק לא עושה שימוש נרחב יותר בכלי זה.

מנהלת החטיבה השיבה כי החוזים האישיים נועדו להעסקת עובדים בתפקידים מסוימים, וכי הממונה על השכר במשרד האוצר לא הקנה לבנק גמישות בקביעת השכר בחוזים האישיים, עובדה המקשה עליו להתחרות עם גופים אחרים על גיוס עובדים. לדבריה, מועמדים לתפקידים מסוימים מעדיפים להתגייס לבנק במסלול קביעות מאשר להיות מועסקים בחוזה אישי שגם לא מבטיח אופק תעסוקתי וגם לא מפצה על כך בהיבט של גובה השכר.

חבר מועצה שאל את מנהלת החטיבה אילו שינויים חלו בהיקף כוח האדם של יחידת שירותי מחשוב בשנים האחרונות ואם נערכה בדיקה של חקר ביצועים באשר לאפקטיביות שלה, שעשויה לאשש את טענתה בדבר העומס המוטל על עובדי היחידה והיעדר רזרבות. לדבריו, בתחום שירותי תמיכה טכנולוגית אי אפשר להגיע לרוויה בהיבט של כוח אדם.

מנהלת החטיבה השיבה שהיחידה מונה 13 עובדים הפרוסים בין בנייני הבנק, מהם 2 בתל אביב. ב-2018 נערכה בדיקת או"ש (ארגון ושיטות) ליחידה, שמצאה כי היא עובדת בשיעור ניצול גבוה מאוד. שיעור זה בא לידי ביטוי גם בבדיקה שנערכה לאחרונה שהעלתה כי ממוצע השעות הנוספות בקרב עובדי היחידה גבוה באופן מובהק מהממוצע בקרב כל עובדי הבנק, וכי שיעור ההיעדרויות או האיחורים נמוך יותר. שיעור הנוכחות האפקטיבית ביחידה עומד על 95%. מנהלת החטיבה הדגישה כי מאז בדיקת האו"ש לא נוספו ליחידה עובדים.

חבר המועצה הקודם שאל אם השיפורים הטכנולוגיים שחלו בבנק אינם מאפשרים להתייעל במקומות אחרים בבנק ולהעביר תקנים ממקומות אלה אל היחידה.

חבר מועצה אחר הזכיר כי תוכנית ההתייעלות לשנת 2020 שהוצגה למועצה כללה ביטול של 8 תקנים. הוא שאל באיזו מידה התוכנית יצאה לפועל.

חבר מועצה שלישי אמר שלדעתו הדיון גולש לדיון ברמת-על בנוגע לתקנים בבנק, שממנו הוא ביקש בתחילת הדיון להימנע. הוא ציין כי הבנק התייעל ב-7 מתוך 8 התקנים שאליהם התייחס קודמו וגייס עובדים שמאיישים 27 תקנים מתוך 31 התקנים שנוספו לבנק באישור המועצה. לדבריו הדיון הנוכחי נועד לאשר תוספת תקנים, ובהם התקן הנדון, שתאפשר לבנק להתמודד טוב יותר עם האתגרים העומדים בפניו בטווח הזמן המידי. בטווח הרחוק יותר נכון יהיה לבדוק לעומק אפשרויות לחסוך בתקנים אחרים, כפי שהציע חבר מועצה ולקיים במועצה דיון רחב יריעה מעמיק – שלקראתו יימסר מסמך המפרט את ההתפתחויות בתחום כוח האדם בבנק – במטרה לקדם התייעלות מבנית בבנק.

חבר מועצה הסכים כי דיון ברמת-על צריך להתקיים במסגרת הדיונים בתוכנית העבודה של הבנק.

חבר מועצה אמר כי הוא תומך בהוספת התקן ליחידת שירותי מחשוב.

חבר מועצה אחר אמר שלדעתו כל עוד נותרו לבנק תקנים פנויים בתוך רזרבות התקנים שאושרו על ידי המועצה, הבנק יכול להשתמש בהם לפי ראות עיניו, ואת הדיון הרחב בתקנים של הבנק תקיים המועצה במסגרת הדיונים בכוח האדם והתקציב.

מזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית הסבירה שהמועצה אישרה, במסגרת הדיונים על התקציב, את שיא כוח האדם בבנק ובתוכו את מספר התקנים הקבועים. כמו כן, המועצה החליטה בעבר כי כל הקצאה של תקן קבוע מהרזרבה המיועדת לתקנים זמניים צריכה לקבל מראש את אישורה.

חבר מועצה אמר שאחד מתפקידי המועצה, על פי חוק, הוא לפקח על ההתנהלות היעילה והתקינה של הבנק. לדבריו, גופים מסבירים את נטייתם להגדיל את כוח האדם שלהם, בצרכים נוספים. אומנם המועצה אישרה לבנק מספר מסוים של תקנים, הכולל גם רזרבה, אבל עליה, כשליחת הציבור, לפקח ולוודא כי מימוש הרזרבה נעשה באופן הנכון.

מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל פירטה בקשה שנייה מהמועצה: לאשר תקן קבוע ליחידת רישוי ובנקים חדשים בפיקוח על הבנקים. לדבריה, העומס על עובדי היחידה הולך וגדל מפני שעל עובדיה מוטלות כל העת משימות חדשות אשר חלקן, כמו רישוי לבנק הדיגיטלי שמוקם ובחינת בקשות להקמת בנקים וסולקים חדשים, נגזרות ממימוש האסטרטגיה של הפיקוח. עובדי היחידה גם מטפלים ומלווים, לדוגמה, היבטים רחבים הקשורים בדירקטוריונים של הבנקים ללא גרעין שליטה. ליחידה מוקצים כיום 7 תקנים. המשמעות של אי ספיקה ביחידה, שעוסקת בנושאים רגישים ועתירי סיכון, היא כיסוי לא מספק של תחומי האחריות שלה, מה שיכול להוביל לעיכובים בטיפול בנושאים בעלי חשיבות רבה מאוד ומכאן לפגיעה במוניטין של הפיקוח ושל בנק ישראל. לכן, המפקח על הבנקים ביקש שלא להמתין לשנת 2021 אלא להתחיל לגייס עובד שימלא את התקן המבוקש כבר כעת, מה גם שתהליך הגיוס כשלעצמו עשוי לארוך זמן רב.

חבר מועצה שאל אם כאשר המועצה מאשרת תוספת תקן כזה או אחר עליה להביא בחשבון את העלות של התקן. זאת, מפני שעשויים להיות הבדלים משמעותיים בשכר בין עובדים הממלאים תפקידים שונים בתקנים שונים.

היועצת המשפטית השיבה כי המועצה לא מתערבת באופן פרטני בגובה השכר, אלא עליה לאשר את תנאי השכר של עובדי הבנק במסגרת ההסכמים הקיבוציים או האישיים שנחתמים בבנק. היא הוסיפה כי כפי שדיווחה מנהלת החטיבה למועצה, גם השכר בחוזים האישיים משולם על פי סולם שקובע הממונה על השכר במשרד האוצר. היועצת המשפטית הזכירה כי בבנק קיים לוח עיסוקים קבוע כשלכל עיסוק צמוד מתח דרגות שמהן נגזרים תנאי השכר. היא ציינה כי למנכ"ל הבנק יש סמכות לגייס עובד בדרגה גבוהה יותר, או שתיים, מהדרגה הנמוכה שבמתח הדרגות.

מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל פירטה בקשה שלישית מהמועצה: לאשר תקן נוסף למחלקה המשפטית, שגם היא מאופיינת בעומס רב שהולך וגדל על עובדיה. חלק מהעומס הנוסף נובע מהליווי המשפטי שהמחלקה מעניקה ליישום המהלך האסטרטגי בבנק. לדבריה, עיתוי הבקשה לתוספת התקן נובע מהעובדה שבהליך מכרזי לאיוש תקן קיים נמצאו שני עורכי דין שהמחלקה מעוניינת לגייס. הואיל והמחלקה התכוונה לבקש תקן נוסף לשנת 2021, היא מבקשת לנצל את ההזדמנות שנקרתה ולאייש כבר עכשיו את התקן הנוסף.

חבר מועצה שאל אם עובד חדש שמגויס במסלול לקביעות נבחן בתקופת ניסיון.

מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל השיבה כי עובד חדש יכול לקבל קביעות רק אם צלח תקופת ניסיון של שנתיים.

חבר מועצה אמר כי ניסיונו, בעיקר בגופים ציבוריים, מעלה שמי שמתקבל לעבודה במסלול של קביעות נשאר בארגון בדרך כלל, למעט במקרים נדירים מאוד. לכן לא נכון, לדעתו, להגדיר "זמני" ו"קבוע" מפני שה"זמני" הופך בדרך כלל ל"קבוע". על כן צריך להשגיח שמספר העובדים לא יצא מכלל שליטה, גם כאשר מגייסים כביכול באופן זמני לצורך כזה או אחר.

חבר מועצה אחר הבהיר כי יש תפקידים שעבורם מגייסים עובד לתקופה קצובה מראש של 3 שנים שלאחריהן הוא מחויב לעזוב את הבנק. אומנם התקן שאותו ממלא העובד האמור הוא קבוע אבל העובד הוא ארעי בבנק. כעת הבנק בוחן אפשרות להגדיר גם תקן כ"זמני", משמע קצוב לתקופה מסוימת, אשר יאויש על ידי עובד שגם הוא יגויס לתקופה קצובה. זאת עבור עבודות שאפשר להעריך כי לא צריך יהיה לבצע אותן מעבר לתקופה מסוימת. ברור גם כי העובד שיגויס לבצע את העבודה האמורה יידע מראש כי הוא מגויס לבנק לתקופה קצובה.

חבר מועצה שלישי אמר שכל עובד שמתקבל לעבודה בבנק במסלול לקביעות, ולא חשוב באיזה דרג, צריך לדעת כי הוא נמצא בתקופת ניסיון ואפשר, בכפוף לשימוע, גם לאחר שנה להיפרד ממנו אם הוא נמצא לא מתאים לתפקיד. חבר המועצה אמר שלדעתו תהליך שכזה שיהיה שקוף לעובד יעמוד לזכות הבנק אם העובד יבקש לעתור לבית משפט כנגד החלטת הבנק שלא להעניק לו קביעות.

חבר מועצה הבהיר כי הוא ביקש בדבריו קודם להצביע על תופעה שאינה קשורה לבית הדין לעבודה, אלא כזו הרווחת בשירות המדינה, הקשורה לתרבות פנים ארגונית, שעל פיה לא מסיימים העסקה של עובד שגויס במסלול קביעות אלא במקרים נדירים. להערכתו, דווקא אם הבנק ייקבע מלכתחילה כי עובד מגויס לתקופה קצובה אזי בית המשפט עשוי להתערב לטובת העובד מפני שבתי משפט נוטים שלא לתמוך בשיטת "הדלת המסתובבת", בעיקר כאשר התקן שעבורו גויס העובד הוא קבוע. חבר המועצה הוסיף כי במקרים שכאלה אפילו לא חשוב לבית המשפט אם העובד הסכים מראש להתגייס לתקופה קצובה.

חבר מועצה אחר שאל את היועצת המשפטית אם חלה התקדמות כלשהי בנוגע לרעיון להפסיק לספק שירותים מקצועיים לוועדה למינוי דירקטורים בבנקים ללא גרעין שליטה.

היועצת המשפטית השיבה כי עד כה הניסיון לא צלח בשל חילוקי דעות בין הבנק לוועדה באשר להליך הנכון. בכל מקרה השינוי לא יהיה מיד. היא ציינה כי עבודת הוועדה מטילה עומס נוסף על יחידת רישוי ובנקים חדשים בפיקוח על הבנקים ועל המחלקה המשפטית. היא הבהירה שהבנק אינו מעמיד לוועדה יעוץ משפטי וכי כאשר זה נדרש לה, הבנק נושא בעלויות של ייעוץ משפטי חיצוני עבורה. היועצת המשפטית ציינה שהמחלקה המשפטית מספקת שירותים לכל הבנק, והוסיפה כי השירותים שהיא מעניקה לפיקוח על הבנקים על אגפיו השונים – ובהם הליווי של כל נוהל בנקאי תקין שהוא למעשה חקיקת משנה, וליחידה לפניות הציבור בסוגיות מעין שיפוטיות – הם בהיקף שיכול להעסיק משרד שלם של עורכי דין. לאלה נלווים לאחרונה הטיפול בתביעות רבות שמקורן במערכת לשיתוף בנתוני אשראי, וטיפול בהליכים משפטיים הקשורים בכך.

חבר מועצה שאל אם לא נכון שארגון כמו בנק ישראל יסתייע במיקור חוץ של משרד עורכי דין גדול עבור חלק מהשירותים המשפטיים אשר אין צידוק שהמחלקה המשפטית שלו תתמחה בהם.

היועצת המשפטית השיבה כי המחלקה המשפטית מסתייעת במיקור חוץ בשני תחומים שהם עתירי עבודה, שהטיפול בהם נדרש באופן שוטף ושאינם חלק מהמומחיות הדרושה בבנק המרכזי: משאבי אנוש (יחסי עבודה) ורכש ומכרזים. לדבריה, בתחום הרכש והמכרזים הבנק משתמש במיקור חוץ בעיקר בהתקשרויות הגדולות, למשל לצורך פרויקט כמו הבינוי שהוא פרויקט המתבצע בתדירות נמוכה ולא מצדיק התמחות בהסכמים הקשורים בו. היועצת המשפטית ציינה כי במחלקה המשפטית יש רפרנט לענייני רכש ומכרזים, המשתתף מכוח החוק בשיבות של ועדות המכרזים של הבנק ונותן ייעוץ שוטף, וגם לעניין משאבי אנוש.^{2*} לעומת זאת יש תחומים, כמו הפרויקט לשינוי מערך הבטוחות שמקבל בנק ישראל להבטחת ההלוואות המוניטריות, שבהם אי אפשר להיעזר במיקור חוץ. זאת מפני שמדובר בתחום שהוא בליבת הפעילות של הבנק, ואי אפשר להשתמש בשירותים משפטיים חיצוניים לשם כך ובודאי שלא במשרדים הגדולים עקב החשש לניגודי עניינים בהיותם מייצגים את הבנקים שמולם ההסדרים הללו אמורים להיעשות.

חבר מועצה אמר שניסיונו בארגונים אחרים מלמד כי שימוש במיקור חוץ עבור שירותים משפטיים עלול להוביל לאובדן שליטה על ההוצאות, ולכן כדאי לפתח מומחיות פנימית בארגון במגוון תחומים שלהם נדרשים שירותים אלה. הוא הוסיף שלדעתו חשוב שתהיה בבנק ישראל מחלקה משפטית גדולה וחזקה.

מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל פירטה בקשה רביעית מהמועצה: תקן קבוע למהנדס אחזקה ופרויקטים עבור מרכז הטכנולוגיה והחירום שאוכלס לאחרונה. לדבריה, התקן דרוש לנוכח המורכבות הגבוהה של תחזוקת המבנה. היא ציינה כי לחומרים שהוגשו למועצה לקראת הדיון הנוכחי, צורפה לבקשה שהוגשה בעניין זה עבודת או"ש על תפישת התחזוקה של המבנה, עבודה שנערכה על ידי חברה מקצועית בעלת מומחיות מתאימה. הבנק אימץ את המלצת החברה כי התמהיל הנכון של הצוות שיתחזק את המבנה יהיה של שני שלישי – 12 עובדים – מקרב עובדי הבנק, ושליש – 6 עובדים – מיקור חוץ. כיום מונה הצוות 10 מעובדי הבנק. לדבריה, מנהל אגף הלוגיסטיקה הציע לגייס מהנדס במקום 2 עובדי תחזוקה שצריך לגייס כדי להשלים את מספר עובדי הבנק בצוות.

מנהל אגף הלוגיסטיקה אמר שהבקשה לתקן הנוסף הוגשה למועצה אחרי כמעט שנתיים של עבודת מטה מסודרת מאוד, שכללה חקר ביצועים ועבודת או"ש, שנשמכו על נקודת מידוד (בנצ'מרק) של מספר אנשי תחזוקה הדרושים למתקן. מנהל האגף הסביר שיש שתי שיטות למדוד את המספר הדרוש: על פי השטח של המתקן או על פי מערכות התשתיות שבו. מתקני הבנק פרוסים על פני 45,000 מ"ר בירושלים ובתל אביב. לדבריו, בשתי השיטות התקבלה תוצאה זהה – יש צורך ב-18 אנשי תחזוקה, מהם 3 עובדים של הבנק לצורך תחזוקת מבני הבנק בתל אביב. הוא הזכיר כי דוח ביקורת מצא כי אנשי התחזוקה צריכים לתת מענה של 24/7. הוא גם ציין כי לאחרונה פורסמו שני מכרזים בשירות הציבורי לתחזוקת מבנים של שני גופים. במכרז האחד דרש הגוף 32 אנשי תחזוקה עבור מתקניו המשתרעים על פני 48,000 מ"ר, ובמכרז השני דרש הגוף 6 אנשי תחזוקה עבור מתקניו המשתרעים על פני 8,000 מ"ר. מכאן שהדרישה ל-18 אנשי תחזוקה עבור מתקני בנק ישראל היא דרישה מינימליסטית. עם זאת, הבנק מבקש שעובדי התחזוקה יהיו עובדים קבועים. זאת משני טעמים: שימור ידע וזמינות. מנהל האגף הסביר כי הידע הדרוש לעובדי התחזוקה של הבנק הוא ייחודי ומורכב מאוד, במיוחד ככל שהדברים אמורים לגבי מרכז הטכנולוגיה והחירום, ולכן תקופת ההכשרה להקניית הידע הדרוש היא ארוכה. בהתייחסו להיבט הזמינות אמר מנהל האגף כי אי אפשר להסתמך יתר על המידה על מיקור חוץ לצורך רציפות תפקוד עם אפס תקלות, הנדרשת במרכז הטכנולוגיה והחירום. הצורך החיוני באנשי תחזוקה של הבנק הוכח רק לאחרונה כאשר אירעה תקלה

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

במערכת החשמל של בנייני הבנק בירושלים, תקלה שתוקנה על ידי עובדי התחזוקה של הבנק. לדבריו, אם צריך היה להמתין לטכנאי חיצוני, תיקון התקלה יכול היה להתעכב זמן רב ועבודה חיונית של הבנק הייתה נפגעת. יתר על כן, חשמלאי חיצוני היה מתקשה להבין את הקשרים בין לוחות החשמל הרבים הפזורים ברחבי הבניינים בירושלים. מנהל האגף הדגיש כי הסתמכות יתר על מיקור חוץ עשויה להתברר כשגויה גם בזמנים שבהם ההגעה לבנק מוגבלת, למשל בגלל מזג אוויר סוער, בגלל אירועים ביטחוניים, או עומס חריג בכבישים. בהתייחסו לבקשה הנדונה אמר מנהל האגף כי בבנק הגיעו למסקנה שמהנדס מכונות עדיף על שני עובדי תחזוקה עם הכשרה כללית. זאת לנוכח מורכבותן של מערכות התשתית במרכז הטכנולוגיה והחירום הכוללות, בין השאר: צילרים, מערכות מיזוג ואוויר צח, מערכת לגילוי וכיבוי אש, משאבות רבות ומערכות מכניות מורכבות אחרות. מנהל האגף ציין כי לבנק יש מהנדס חשמל וכעת דרוש לו מהנדס מכונות שיוכל להתמודד עם כל המערכות המכניות ולהבטיח שהבנק יוכל לתפקד באופן רצוף לאורך זמן.

חבר מועצה אמר שהבנק צריך לשאול את עצמו איזה סוג של הכשרה ומומחיות צריך העובד שהוא מבקש לגייס, כדי שמגוון בעלי התפקידים העומדים לרשותו יוכל לספק שירותי תחזוקה נאותים לבנייני הבנק.

מנהל אגף הלוגיסטיקה השיב כי לאחר שהבנק קיבל לידי את העבודה של חברת הייעוץ החיצונית, שהציעה מבנה ארגוני אפקטיבי למערך האחזקה של בנק ישראל, נבחנו הצרכים של הבנק ביחד עם פונקציית האו"ש. המסקנה הייתה שבתחום החשמל יש לבנק יכולת טובה להתמודד עם צורכי התחזוקה, אך צריך חיזוק של מהנדס מכונות לנוכח מורכבות מערכות התשתית המכניות.

חבר המועצה הקודם שאל מה עושים עתה שני מהנדסי הבניין שהבנק גייס לצורך פרויקט הבינוי שכמעט והסתיים.

מנהל החטיבה למשאבי אנוש ומינהל השיבה שיש בבנק מהנדס בניין אחד שעובד באגף הלוגיסטיקה. מהנדס זה הובא בחשבון במניין אנשי התחזוקה כאשר נבחנו צורכי הבנק.

חבר מועצה אמר שוועדת הביקורת קיבלה דיווח על פטור ממכרז לגיוס 4 עובדים במיקור חוץ מחברת "אלקטרה". הוא שאל אם אלה כלולים בין 18 אנשי התחזוקה הדרושים לבנק לדברי מנהל אגף הלוגיסטיקה.

מנהל אגף הלוגיסטיקה השיב כי בתוך המכסה של עובדי התחזוקה במיקור החוץ נמנים גם העובדים של חברת "אלקטרה", והבהיר כי אין מדובר במהנדסים אלא בעובדי תחזוקה.

חבר מועצה אמר שכל מנהל בבנק עשוי לטעון שאין לו מספיק אנשים כדי לבצע את משימותיו באופן מיטבי ולבקש עוד תקנים, אבל חובת ההוכחה היא על המנהל.

חבר מועצה אחר אמר שלמועצה אין את הכלים כדי לקבוע מהם הצרכים האמתיים של כל גוף בבנק, אבל היא יכולה וצריכה לנסות לוודא, באמצעות שאלות נכונות ותשובות שיניחו את דעתה, שהבקשה מוצדקת. הוא הבהיר שאין זה תפקידה או כוונתה של המועצה לנהל את הבנק ברמת היחידה (Micromanagement).

חבר המועצה הקודם טען כי דיון בסוג המהנדס המתאים לצורכי הלוגיסטיקה הוא דווקא ניהול ברמת היחידה. לדעתו, על המועצה להתמקד בשאלה אם לרשות מנהל האגף עומד מספר מתאים של עובדים, ולא בשאלה מהי הכשרתם.

חבר מועצה שלישי אמר שעל המועצה לוודא שבגוף אחד בבנק אין תקנים מיותרים שאותם אפשר להעביר לגוף שני לפני שמאשרים תוספת תקנים לגוף השני. משמע על המועצה לבחון את מכלול התקנים בבנק.

חבר מועצה אמר כי לא השתכנע בדבר הצורך בתוספת תקן של מהנדס לאגף הלוגיסטיקה.

חבר המועצה הקודם הציע לאשר כעת את התקן הנוסף המבוקש, ולאחר מכן לערוך בחינה מקיפה של התקנים בבנק.

החלטות:

1. המועצה מאשרת את הגדלת כמות התקנים הקבועים ל-839 תקנים.
2. תעשה בחינה של כלל התקנים במסגרת הצגת תוכניות העבודה.

נושא 6 בסדר היום: הצגת דוח הממונה על חוק חופש המידע
הדיון לא התקיים

נושא 7 בסדר היום: מעקב אחר תוכנית העבודה והתקציב – הפיקוח על הבנקים

המפקח על הבנקים אמר שהפעילות של הפיקוח החל מתחילת חודש מרץ 2020 ועד סוף המחצית הראשונה הושפעה ממשבר הקורונה שהעמיד בפני הפיקוח אתגרים גדולים. הפיקוח פעל להבטיח את רציפות התפקוד של המערכת הבנקאית, בין השאר באמצעות פרסום הוראות ניהול בנקאי תקין. לקראת הגל השני נערכו תהליכים של הפקת לקחים, הן בפיקוח והן בבנק ישראל, אבל העובדה שהגל השני הגיע מהר מהצפוי מנעה את השלמתם בטרם החל הגל השני. בנוסף נערך תהליך של הפקת לקחים של המערכת הבנקאית והיערכותה לגל השני. אחת התובנות שהופקה מהתהליכים הללו היא שצריך להתאים את תוכניות העבודה למצב שבו הקורונה תלווה אותנו עוד זמן רב, ומכאן שיש להיערך בהתאם.

המפקח ציין כי אחד מהנושאים המרכזיים שהפיקוח מטפל בו הוא התחרות במערכת הבנקאית והקמת הבנק הדיגיטלי, שצפוי לעלות לאוויר באוקטובר 2021. מדובר בפרויקט בעל חשיבות עליונה הן בהיבט של הנראות והן בהיבט המהות, לנוכח העובדה כי עשרות שנים חלפו מאז שקם בנק חדש בישראל, ואתגר גדול בהיבט הטכנולוגי והתפעולי. לדוגמה, החיבור של הבנק למסלקה, למערכות התשלומים ולבנקים. הפיקוח גם בוחן יוזמות נוספות להקמת בנקים, ומקדיש לשם כך תשומות ניכרות.

המפקח דיווח על פרסום נוהל בנקאי תקין בנושא מערכת הבנקאות הפתוחה, שהיעד לעלייתה לאוויר הוא מרץ 2021. עם זאת פעולת המערכת תלויה, בין היתר, בשינויי חקיקה והמפקח הביע תקווה שלפחות חלק ממנה יהיה במסגרת חוק ההסדרים. לדבריו, המערכת הבנקאית נערכת כבר שנים להקמת המערכת ומשקיעה השקעות משמעותיות בתשתיות מחשוב. אגף חדשנות וטכנולוגיה בפיקוח מלווה את התהליכים האלה מקרוב, תהליכים שהפיקוח נדרש להקדיש להם הרבה מאוד תשומות וחשיבה וגם להתאימם לתהליכי העבודה המקובלים בעולם.

המפקח ציין כי הפיקוח מלווה גם את תהליך ההקמה של לשכת שירותי המחשוב – שעליו אחראית מחלקת חות"ם – ונערך לקראת חיבורה למערכות התשלומים והסליקה.

הפיקוח מוביל את הפרויקט להטמעת אמצעי תשלום מתקדמים (EMV), ויצא לקראת נובמבר במסע תקשורתי המתואם עם הפעיימה הראשונה של הצטרפות עסקים שמחזור השנתי שלהם הוא מעל 100 מיליון ש"ח.

המפקח ציין פרויקט מאתגר נוסף, בעיקר בתקופת הקורונה: מעבר בנק בקליק. פרויקט זה נועד להגביר את התחרות במערכת הבנקאית. הבנק אומנם קיבל אישור מוועדת הכלכלה של הכנסת לדחות את יישום הפרויקט בחצי שנה, אך הוועדה גם הבהירה כי לא תהיה דחייה נוספת. לכן הבנק פועל בדרכים שונות כדי לרתום את המערכת הבנקאית לקידום הפרויקט.

המפקח דיווח כי הפיקוח ניצל את משבר הקורונה כדי לייעל את הפקת המידע המתקבל מהמערכת הבנקאית ולאפשר למקבלי ההחלטות לקבל נתונים בזמן קצר יותר ובאופן מיטבי, תוך שימוש בכלי ניתוח והנגשה מתקדמים. הפיקוח גם ממנף את המידע להערכת היציבות של המערכת הבנקאית. לדוגמה, מערכת Super vision, שתשרת בשלב הראשון את אגף ההערכה המוסדית, תסייע לתהליך המקיף והמובנה להערכת הסיכונים הנשקפים לבנקים המכונה SREP (Supervisory Review and Evaluation Process), אשר יהיה איכותי יותר ויצרוך פחות משאבים.

המפקח ציין כי הפעילות של אגף בנק-לקוח התגברה מאוד בתקופת הקורונה. מספר הפניות ליחידה לפניות הציבור עלה באופן ניכר והיא פועלת להטמעת מערכת CRM שתאפשר לה לנהל טוב יותר את הפניות ולהגיב להן ב-SLA נכון.

בהתייחסו לנושא הסיכונים אמר המפקח שהאתגר הגדול ביותר של הפיקוח הוא לזהות את הסיכונים המתפתחים כתוצאה ממשבר הקורונה, ולהגיב להם נכון. הוא אמר שבניגוד ל"סיכונים המסורתיים" שאיתם הפיקוח יודע להתמודד, הרי שבסיכונים החדשים יש מידה רבה של אי ודאות שאיתה יצטרך הפיקוח להתמודד, והיא תלויה גם את התקופה של אחרי המשבר הבריאותי. הפיקוח צריך להעריך את השפעת ההחלטות שהתקבלו ויתקבלו במהלך המשבר ואת ה-New Normal.

המפקח ציין כי המערכת הבנקאית למדה מהר יחסית כיצד לפעול לצד הקורונה והגיעה לרציפות תפקודית ראויה להערכה. אם בתחילת המשבר היא עבדה בשיעור של 15% כיום היא יכולה לתפקד באופן מלא בעזרת עבודה מרחוק ושימוש באמצעים דיגיטליים ששודרגו באופן ניכר. עם זאת, השימוש הגובר בטכנולוגיה גם מעלה את סיכון הסייבר ואבטחת המידע. המפקח הדגיש את הערך שיש להמשכיות העסקית של המערכת הבנקאית על החוסן הכלכלי-חברתי, ואת החשיבות של הנגישות של האוכלוסייה לסניף בנק או למכשירי בנק אוטומטיים.

המפקח סקר בקצרה את השפעת הקורונה על ניצול התקציב של הפיקוח והעריך כי עד סוף השנה ינוצלו כ-60% מהתקציב השוטף שחלק ניכר ממנו מיועד למסע הפרסום בנושא ה-EMV. הוא הסביר כי אי הניצול הצפוי של התקציב עד סוף השנה נובע מביטול הנסיעות לחוץ לארץ וימי עיון שבוטלו. שיעור הניצול של תקציב ההשקעות צפוי להערכתו לעמוד השנה על 30% – 40%.

רמ"ט הפיקוח על הבנקים הוסיפה כי הקורונה האטה את ההתקדמות בכמה פרויקטים, בין השאר מפני שיועצים מחוץ לארץ שמלווים אותם אינם יכולים להגיע.

חבר מועצה שאל את המפקח אם ישנן בעיות מיוחדות מעבר למהלך העסקים הרגיל וכיצד הוא מתמודד איתן.

המפקח השיב כי הפיקוח מתמודד היטב עם האתגרים שהציבה הקורונה, בזכות צוות העובדים המסור והמיומן. הוא הוסיף שבארגון הכלים של הפיקוח יש את הכלים שלהערכתו הם הכלים הנכונים לטפל כרגע במשבר. עם זאת העבודה בקפסולות והעבודה מרחוק מקשות על היכולת לקיים דיונים שמטרתם לקדם נושאים חשובים כמו בנקאות חברתית ומשפיעה, טיפול בסיכונים סביבתיים וסיכונים אקלים, טיפול במערכות ליבה בנקאיות, העצמת החינוך הפיננסי לציבור ועוד. עם זאת הוא שבע רצון מהפעילות של הפיקוח במסגרת המגבלות הקיימות, והדבר בא לידי ביטוי גם במשוב שמתקבל מהמערכת הבנקאית. הוא ציין כי הפיקוח פועל במסגרת הרגולטורית הכוללת ובממשקים עם רשויות פיקוח אחרות כמו רשות שוק ההון, רשות ניירות ערך ורשות התחרות. זאת לצד החקיקה המתפתחת ולצד השינויים החלים ב-Ecosystem, כמו השינויים בעולם התשלומים על המורכבות שבהם. המפקח ציין כי לצד כל הפעילות, הפיקוח גם נערך לגבש את תוכנית העבודה לשנת 2021, על כל המשאבים והתשומות שיידרשו עבורה.

חבר מועצה שאל אם הפיקוח חידד לבנקים את ההנחיות בדבר ההתמודדות עם סיכוני הסייבר, לנוכח הגידול בשימוש באמצעים טכנולוגיים בתקופת הקורונה. הוא הוסיף ושאל אם הפיקוח יתערב בשיקולים של הבנקים בנוגע לאשראי של עסקים שפעילותם נפגעה כתוצאה מהקורונה.

המפקח השיב שניהול סיכוני הסייבר במערכת הבנקאית, כמו גם בחברות כרטיסי האשראי, הוא ברמה הגבוהה ביותר. הוא הוסיף כי בישראל, כמו בעולם כולו, עלתה מאוד המודעות לאיומי הסייבר בתקופת הקורונה, אבל מאידך גם התוקפים השתכללו והתמריץ שלהם גדל. הוא אמר שכל מוצר טכנולוגי חדש שנכנס למערכת הבנקאית עובר בדיקות קפדניות, כולל מבדקי חדירה, ועם זאת אי אפשר להבטיח הגנה הרמטית.

בעניין השיקולים העסקיים של הבנקים אמר המפקח כי בנק ישראל הפעיל מתווה של דחיית תשלומים על הלוואות צרכניות של משקי בית ומשכנתאות. לעומת זאת השאירו לשיקול דעת הבנקים את נושא העסקים הקטנים. הפיקוח פנה לבנקים בבקשה לגלות יותר רגישות, להפעיל "גבייה רכה", להימנע ככל האפשר מפתיחת תיקים של הוצאה לפועל ולהעניק ליווי לעסקים. המפקח הבהיר כי בסופו של דבר כל בנק מנהל את הסיכונים שלו באופן מושכל על פי תפישתם.

חבר מועצה העיר כי הפיקוח צריך לעדכן את רשימת האמצעים שבאמצעותם הציבור יכול לפנות ליחידה לפניות הציבור, המופיעה באתר האינטרנט של הבנק.

פרידה ממנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל

חברי המועצה הודו למנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל על פועלה בבנק ישראל, שהביא לפיתוח משמעותי מאוד של תחום משאבי האנוש ושל תחום הלוגיסטיקה בבנק. הם ציינו את האכפתיות הרבה שלה כלפי עובדי הבנק ואת שיתוף הפעולה הפורה עם המועצה המינהלית.