

פרוטוקול משיבת המועצה המינהלית
שהתקיימה בתאריך 16.5.2016 במשרדי בנק ישראל בירושלים

נוכחים מקרב חברי המועצה: אורי גלילי, יו"ר המועצה המינהלית
איציק אידלמן (בנושאים: 1, 2, 3, 4, 8, 9)
נדין בודו-טרקטנברג, המשנה לנגידת הבנק
נינה זלצמן
קרנית פלוג, נגידת הבנק
נוכחים מקרב עובדי הבנק: דניאל אחיאשילי, ראש מטה הנגידה
חזי כאלו, מנכ"ל הבנק
אילן סוציאנו, עוזר למזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה
המינהלית
שי רוזנשטוק, מבקר הפנים
אסתי שורץ, מזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית
נוכחים נוספים בנושא מס' 4 של סדר היום:
יואב סופר, דובר הבנק
נוכחים נוספים בנושא מס' 5 של סדר היום:
יהונתן אתר, יועץ למנכ"ל
ליאור גסנר, מנהל היחידה לניהול סיכונים
יעל ואקנין, מנהלת היחידה לתכנון וכלכלה
שי פרץ, ראש מינהלת פרויקט הבינוי
פנינה קרן, מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל
נוכחים נוספים בנושא מס' 6 ו-7 של סדר היום:
יעל ואקנין, מנהלת היחידה לתכנון וכלכלה
פנינה קרן, מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל
נוכחים נוספים בנושא מס' 8 של סדר היום:
יעל ואקנין, מנהלת היחידה לתכנון וכלכלה
שולי עוזרי, יועצת חיצונית
פנינה קרן, מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל
נוכחים נוספים בנושא מס' 9 של סדר היום:
חדוה בר, המפקחת על הבנקים
עינב הכט עמיר, מנהלת היחידה לפניות הציבור בחטיבת הפיקוח על
הבנקים
עמית חיים, היחידה לפניות הציבור
נוכחים נוספים בנושאים מס' 10 ו-11 של סדר היום:
ליאור ליכטמן, מנהל אגף ההנפקה, מחלקת המטבע
אילן שטיינר, מנהל מחלקת המטבע

סדר היום:

1. עדכוני נגידת הבנק
2. עדכוני מנכ"ל הבנק
3. עדכון בנושא מאגר נתוני אשראי
4. אישור פרוטוקולים של המועצה המנהלית
5. פרויקט הבינוי
6. דיווח חודשי על העברות תקציב
7. מעקב רבעוני על תכנית העבודה והתקציב
8. התייעלות
9. סטטוס הטיפול בפניות הציבור
10. אישור השטרות בערכים של 100 ש"ח ו-20 ש"ח
11. אישור מטבעות זיכרון
12. שונות

הדיון:

נושא 1 בסדר היום: עדכוני נגידת הבנק

נגידת הבנק מסרה עדכונים.

נושא 2 בסדר היום: עדכוני מנכ"ל הבנק

פרויקט הבינוי ושדרוג מבנה הבנק

מנכ"ל הבנק העריך כי חילופי הגברי בראש מינהלת הפרויקט עברו בהצלחה. הוא דיווח על פגישת עבודה עם הקבלן שבה הושגו הבנות לגבי דרישת הבנק לקבל לידי לוח זמנים (גאנט) לבינוי מרכז החירום והטכנולוגיה, עם פירוט של אבני דרך. בלוח הזמנים תובא בחשבון ההתמודדות עם העיכוב בביצוע הפרויקט – כ-3 חודשים עד כה – וכדי שלא לחרוג מעבר למועד הסופי המתוכנן לסיומו. להערכתו עבודות החפירה והדיפון עבור מרכז החירום והטכנולוגיה יחלו ביולי, לאחר שהעבודות להערכת התשתיות מחצר המשק יסתיימו, כנראה בסוף יוני.

פריצה למערכת ה-SWIFT בבנקים בחו"ל

המנכ"ל דיווח שהנהלת מערכת SWIFT הודיעה על פעולה של פצחנים במערכת, השנייה בחודשים האחרונים, פעולה שלווה בהעברת מסרים כוזבים. הדבר התאפשר באמצעות פריצה אל מחשבי הבנק המרכזי בווייטנאם וגניבת קודי ההזדהות שלו. הנהלת המערכת ביקשה מלקוחותיה לגלות ערנות לנוכח התגברות של הניסיונות לפרוץ למערכת לאחרונה.

נוהל ניגוד עניינים

במאי 2016 פורסם נוהל מניעת ניגוד עניינים על ידי חטיבת משאבי אנוש ומינהל של הבנק. הנוהל נועד לקבוע את ההליך לטיפול במקרה של חשש לניגוד עניינים לגבי עובד בבנק, אשר נוצר או התגלה במהלך העבודה. כמו כן, נועד הנוהל לקבוע את ההליך הפרוצדורלי שבאמצעותו יובטח כי טרם איושן של משרות בבנק תיבחן סוגיית ניגוד העניינים לגבי מועמד לתפקיד וינקטו צעדים למניעת מצב בו עלול להתעורר חשש לניגוד עניינים, ככל שיידרש. הנוהל חל על כלל המועסקים בבנק, לרבות חברי הנהלת הבנק, ועל כל מועמד לעבודה בבנק, בין בשכר ובין ללא שכר. לגבי עובדים חדשים – בעת פרסומו של מכרז למשרת מנהל חטיבה או מנהל אגף בבנק, או למשרה אחרת אשר תיקבע על ידי המנכ"ל, בהליך בחירה אחר או הליך איתור ומינוי לתפקידים האמורים, תנאי לכניסתו לתפקיד של המועמד שייבחר הוא בחינת סוגיית ניגוד העניינים ומילוי שאלון מתאים לאיתור ניגוד עניינים, כמו גם במידת הצורך, עריכת הסדר למניעת ניגוד עניינים. במקרה של חוסר וודאות ניתן, כמובן, להתייעץ עם הגורמים הרלוונטיים, כאשר היועצת המשפטית של הבנק היא האמונה על בחינת סוגיית ניגוד העניינים משזו מתעוררת, ועל הכנת הסדר למניעת ניגוד עניינים, במידת הצורך. המנכ"ל ציין כי נוהל זה מצטרף לנוהל על כללי השקעות ואיסור שימוש במידע פנים. נהלים אלה משמשים מעין תחליף לקוד אתי של הבנק.

מסע לפולין

הבנק מתעתד להוציא בקרוב משלחת של עובדי הבנק למסע לפולין, שיימשך 5 ימים. בראש המשלחת תעמוד הנגידה. היא תמנה 42 עובדים; אלה אושרו על ידי ועדה שבחרה בהם מקרב העובדים אשר הגישו את מועמדותם. בין העובדים גם חברי הנהלה ובהם המנכ"ל.

חבר מועצה שאל מדוע הבנק עורך מסע כזה.

מנכ"ל הבנק אמר כי בנק ישראל הינו מהמעטים שבין הגופים הציבוריים שטרם ערך מסע כזה. הבנק פועל בהתאם לנוהל של המדינה, ויש בכך משום ממלכתיות והזדהות.

מזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית ציינה כי העובדים המשתתפים במשלחת משתתפים בעלות.

נגידת הבנק הוסיפה כי עובדים רבים הביעו רצון להשתתף במסע.

מנכ"ל הבנק ציין כי הרעיון כבר עלה לפני כמה שנים, אך עד כה לא יצא אל הפועל.

חבר המועצה הקודם אמר שלדעתו אין מקום למשלחת כזאת של הבנק, וודאי לא בכל שנה.

נגידת הבנק אמרה שלדעתה אין להוציא משלחת מדי שנה בשנה, אך ניתן לשקול זאת כל כמה שנים.

הדיוור החלופי

מנכ"ל הבנק דיווח כי הבנק שכר כמה חדרים במבנה סמוך לבניין הדיוור החלופי. זאת מחמת מחסור בחדרים לעובדי הבנק עקב הגדרת משימות חדשות. הוא סקר בקצרה את השתלשלות המו"מ עם המשכיר. המנכ"ל ציין כי בירושלים יש מחסור בשטחי משרדים להשכרה. הוא הוסיף כי חלק מהשטח החדש שהבנק שוכר ישמש לצורכי הדרכה וכנסים, והדגיש כי בדיקה העלתה כי חלופה זו זולה יותר מאשר של שכירה מזדמנת של מקומות שונים לצרכים אלה. חלופה זו גם יעילה יותר, משום שהיא חוסכת את הזמן שהיה נדרש להסעות. נוסף על כך, תוכל גם הספרייה של הבנק לעבור מהבניין המרכזי שבקריית הלאום. במתחם הנוסף יהיו כ-15 חדרים לכ-20 עובדים. העלויות של התאמת המתחם ושכירותו הן כמיליון וחצי שקלים לתקופה של שנתיים. הוא הדגיש כי התקציב שיידרש לכך השנה הוא במסגרת התקציב שאושר ל-2016.

חבר מועצה אמר שהגדלת השטחים הדרושים לבנק עולה בקנה אחד עם תוספת כוח האדם שאישרה המועצה המינהלית ל-2016.

מנכ"ל הבנק ציין כי על פי התכנון העובדים המיועדים לעסוק במאגר נתוני האשראי אמורים לעבור למשרדי הבנק בתל אביב. גם בניכוי אותם עובדים עדיין יש צורך בתוספת החדרים שבמתחם הנוסף. הוא הדגיש כי הבנק משתמש בחדרים של הדיוור החלופי באופן שאינו עומד בתקנים שקבע לעצמו מבחינת מספר העובדים שהם מאכלסים. לו פעל על פי התקן הייתה דרושה תוספת של חדרים לא מעטים.

חבר מועצה שאל מדוע הצורך בתוספת החדרים לא קיבל ביטוי בתכנון ל-2016.

המשנה לנגידת הבנק השיבה שהתכנון נעשה סמוך למעבר של עובדי הבנק לדיוור החלופי, ולכן מידע הנמצא כיום בידי הבנק לא היה בנמצא אז.

מזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית אמרה שבמסגרת הדיונים על כוח האדם ל-2017 צריך להביא בחשבון גם את הצרכים הלוגיסטיים הקשורים בשינויים במצבת כוח האדם בבנק.

נגידת הבנק אמרה שהבעיה של צפיפות העובדים צפה לאחר המעבר לדיור החלופי. מלבד זאת, לא ניתן לדעת מראש את העיתוי המדויק של גיוס עובדים נוספים.

חבר מועצה ציין כי התפרסם סקר לגבי מקומות העבודה הנחשקים בישראל והבנק דורג במקום ה-40. הוא הוסיף שהסקר הדגיש את סביבת העבודה והניהול יותר מאשר את תנאי השכר. הוא הציע למנכ"ל הבנק לבחון את הסקר ולנסות להפיק ממנו לקחים כדי לקדם את הבנק בדירוג.

המשנה לנגידת הבנק אמרה כי הסקרים שהבנק ערך בקרב עובדיו נועדו לשפר את סביבת העבודה והניהול.

חבר מועצה אמר שבנק ישראל צריך להשוות את עצמו למגזר הציבורי, לא למגזר הפרטי.

נגידת הבנק אמרה שאחד מהגורמים המרכזיים הפוגמים בשביעות הרצון של חלק ניכר מעובדי הבנק הוא קיומן של שתי אוכלוסיות עובדים שיש ביניהן פערים ניכרים בשכר – עובדי דור א' ועובדי דור 2008.

חבר מועצה העיר כי מחקרים לא מעטים הראו שהשכר אינו הגורם העיקרי לשביעות רצון של עובדים. גורם שנמצא משפיע יותר הוא הניהול הישיר.

מו"מ על הסכמי השכר בבנק

1*

נושא 3 בסדר היום: עדכון בנושא מאגר נתוני אשראי

מנכ"ל הבנק דיווח כי הסתיים מיפוי התהליכים העסקיים המחייבים התקנת תקנות על פי החוק. זו תיעשה יחד עם משרד המשפטים. המיפוי, שנמשך כשלושה חודשים, ישמש גם בסיס לתכנון וכתובה של המכרז להקמת המאגר. בכוונת הבנק להפיץ, עד סוף מאי, הוראה לבנקים בדבר העברת נתונים למאגר. החלו דיונים על המבנה הארגוני של המאגר. המנכ"ל הזכיר כי בקשר עם המאגר יהיו שלוש פונקציות, נפרדות ובלתי תלויות זו בזו: רגולטור, מנהל המאגר וממונה על הגנת

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

הפרטיות. בנוסף על כך מתקיימים דיונים בהגנת המידע שבמאגר. בבנק הוקמו כמה צוותי עבודה העוסקים בתכנון המכרז ובכתיבתו, ובהם שותפים גם יועצים חיצוניים. זאת, כדי להתמודד עם הסוגיות הרבות והמורכבות ועם לוח הזמנים הדוחק. הכוונה היא שעד סוף 2016 ייבחר הספק, ועד סוף 2018 תסתיים הקמת המאגר. הוחלט להתקשר עם חברת רואי חשבון בעלת פריסה גלובלית וניסיון בין-לאומי במאגרים דומים, שתפקח על הכנת המכרז. מנכ"ל הבנק ציין כי שרתי המחשב של המאגר יאוחסנו הן בבנק ישראל והן באתר גיבוי. כל עובדי הבנק הקשורים למאגר יעבדו במשרדי הבנק שברח' ללינבלום בתל אביב, ושם ישוכן גם המטה של הספק החיצוני שיקים את המאגר. לפיכך השיפוץ הכולל המתוכנן של הבניין יידחה, ולעת עתה ייערכו רק השיפוצים הקשורים בהקמת מרכז המבקרים ובהתקנת המערכות לכיבוי אש. אלה יסתיימו עד סוף 2016. אכלוס הבניין בעובדים הקשורים למאגר נתוני האשראי יחסוך לבנק כסף בהשוואה לחלופה של שכירת משרדים נוספים. המנכ"ל ציין כי בשלב זה נערך מיפוי של הסיכונים הכרוכים בהקמת המאגר, בשיתוף היחידה לניהול סיכונים. הוא הוסיף כי החל גם תהליך רישוי של לשכות האשראי, שאינו חלק מהמכרז. הקמת לשכות אלה היא אחת מהפעולות שיש לנקוט כדי לאפשר את הפעלת המאגר בסוף 2018.

יו"ר המועצה המינהלית הזכיר שהמועצה ביקשה לקבל, באחת משיבותיה הקרובות, סקירה מקיפה של פרויקט מאגר נתוני האשראי, שתהיה לו השלכה רבה על הדימוי של הבנק.

החלטות:

המועצה מבקשת לקבל סקירה בנושא מאגר נתוני אשראי באחת משיבותיה הקרובות.

נושא 4 בסדר היום: אישור פרוטוקולים של המועצה המינהלית

המועצה החלה לדון בפרוטוקול משיבתה ב-7 בינואר 2016. יו"ר המועצה הציע לעבור לדון בנושא סטטוס הטיפול בפניות הציבור ולהמשיך בדיון באישור הפרוטוקולים בהמשך הישיבה.

נושא 9 בסדר היום: סטטוס הטיפול בפניות הציבור

יו"ר המועצה המינהלית אמר שהטיפול בפניות הציבור בפיקוח על הבנקים מעסיק את המועצה המינהלית זה כארבע שנים, שבמהלכן התקיימו לא מעט דיונים. שינוי שיטת הטיפול בפניות

הציבור² כפי שהוצג בחומרים שנשלחו למועצה הביא להתייעלות הטיפול בפניות הציבור, והציבור יוצא נשכר מכך, וכך גם הדימוי של בנק ישראל בעיני הציבור.

המפקחת על הבנקים ציינה שהשינוי באופן הטיפול בפניות הציבור הוא חלק מתהליך לשיפור השירות הניתן על ידי היחידה לפניות הציבור. היא ציינה שהיחידה עברה שינויים שהקשו על פעילותה, ובכלל זה עזב מספר משמעותי של עובדים את היחידה במהלך שנת 2015. עם זאת, עם מינוי מנהלת חדשה ליחידה והתייצבות כוח האדם בה, ניכר שיפור משמעותי בפעילותה, המתבטא בשיפור התהליכים לטיפול בפניות ובמתן מענה יעיל ומהיר יותר ללקוחות. היחידה פועלת להמשך יישום תהליכים שיביאו לייעול והקטנת זמני המענה לפניות הציבור. לדעת המפקחת השינוי במדיניות שמתבטא בהוראת ניהול בנקאי תקין 308-A, לפיו הפנייה מטופלת תחילה על ידי הבנק המסחרי ורק אם התשובה אינה משביעה את רצון הלקוח הוא פונה לבנק ישראל כערכאת ערעור, הוכיח את עצמו. מבחינת בנק ישראל השינוי מאפשר ליחידה לפניות הציבור לעמוד בעומס הפניות ולהעמיק בטיפול בפניות שבהן קיימים היבטים מערכתיים/רוחביים והציבור מקבל בדרך זו מענה מהיר יותר הן מהבנקים והן מהפיקוח.

היחידה לפניות הציבור עושה את מרב המאמצים כדי להתייעל ולהעניק לציבור את השירות המיטבי, והתוצאות טובות. בסקר הארגוני שנערך בין עובדי הבנק נמצא שעובדי אגף בנק-לקוח, שהיחידה היא חלק ממנו, מרוצים מעבודתם ומתחושת השליחות הציבורית המלווה אותה.

מנהלת היחידה לפניות הציבור אמרה שמאז הדיון הקודם שערכה המועצה על עבודת היחידה, בספטמבר 2015, ריכזה היחידה מאמץ במטרה לצמצם את מספר התיקים הפתוחים, דבר שיאפשר גם ליישם Service Level (Agreement) SLA לעבודת היחידה. זמן הטיפול בפניות הוא מרכיב רלוונטי לשביעות רצון הלקוח לא פחות ממקצועיות הטיפול והשירותיות הנלוות לטיפול. הציבור מצפה כיום לקבל תשובות מהירות יותר מאשר בעבר ולזמינות גבוהה יותר של נותני השירות. לדברי מנהלת היחידה בכל שנה היחידה מטפלת בכ-5,000 פניות, תלונות ובקשות בכתב. בשנה האחרונה שילמו התאגידים הבנקאיים ללקוחותיהם כ-5 מיליוני ש"ח, וזאת הן כפיצוי בתיקים מוצדקים והן כהחזרים לפנים משורת הדין. בנוסף ניתן מענה לכ-20,000 שיחות טלפון של הציבור. מנהלת היחידה ציינה שבישיבה הקודמת של וועדת הביקורת דנו במספר אתגרים בעבודת היחידה ובהם:

² המפורט בהוראת ניהול בנקאי תקין מספר A308 "טיפול בתלונות הציבור" ובחזור מספר ח-2434-06.

ייצוב כוח האדם – מתחילת 2015 הייתה תחלופה גבוהה של כוח אדם ביחידה, כאשר מתוך 12 תקנים של עובדים, 7 עובדים עזבו והתחלפה המנהלת של היחידה. היחידה פעלה לגיוס כוח אדם חדש ומתחילת שנת 2015 ועד לדיון היום נקלטו ביחידה 8 עובדים חדשים. העבודה של מברר פניות ציבור דורשת מיומנות, מקצועיות וניסיון. הטיפול בפנייה אינו שבלוני, אלא דורש הבנה מעמיקה בתחום הבנקאי והצרכני. שלושה מהעובדים שנקלטו הם עובדי הפיקוח על הבנקים, דבר שהקל על תהליך קליטתם ותרם לפיריון העבודה. בין העובדים החדשים ביחידה יש עובדת שדוברת גם ערבית ויכולה לתת מענה בשפה זו. היחידה משקיעה משאבים בגיבוש הצוות החדש ובהכשרות מקצועיות.

חיזוק המשרד הקדמי – נערך שינוי ארגוני ביחידה לפניות הציבור והוקם משרד קדמי, אשר אמן על המוקד הטלפוני של היחידה והניתוב של כלל הפניות שמתקבלות. המשרד הקדמי יהיה מדור בתוך היחידה לפניות הציבור, ובימים אלה פורסם מכרז למנהל מדור. במסגרת שינוי ארגוני זה חלק מהנושאים שטופלו בעבר על ידי המשרד האחורי הועברו לטיפול ומענה במשרד הקדמי, כך שלמבררים במשרד האחורי תהיה אפשרות לטפל בפניות המורכבות יותר. כמו כן גויסו שלושה סטודנטים לחיזוק העבודה והמענה במשרד הקדמי.

חבר מועצה שאל כיצד מתחלקות הפניות בין המשרד הקדמי למשרד האחורי.

מנהלת היחידה השיבה שחלק גדול מהפניות מטופלות על ידי עובדי המשרד הקדמי, שבהתאם לנהלי היחידה מעביר את הפנייה לבנק, ומודיע ללקוח כי פנייתו הועברה לטיפול הבנק המסחרי, וכי אם הוא לא ייענה בתוך 45 יום, או שהתשובה לא תספק אותו, הוא יוכל לפנות בערעור ליחידה לפניות הציבור בבנק ישראל. יש מגמה של עלייה במספר הפניות המטופלות על ידי המשרד הקדמי. המשרד האחורי מברר את התלונות ומשיב על הפניות המורכבות יותר.

יישום הוראה 308-A לטיפול בתלונות הציבור – באפריל 2015 נכנסה לתוקף הוראת ניהול בנקאי תקין חדשה בתחום הטיפול בתלונותיהם של לקוחות בתאגיד בנקאי (הוראה מספר 308-A). ההוראה גובשה במטרה לייעל את השירות ואת הטיפול בפניות הציבור בכלל המערכת הבנקאית. הוראה זו קובעת כי בתלונה יטפל תחילה המערך לטיפול בתלונות לקוחות של התאגיד הבנקאי; אם מערך זה לא טיפל בתלונה כיאות, או לא נתן כל תשובה תוך 45 ימים, היחידה לפניות הציבור תבדוק את התלונה בהתאם לסמכותה. ההוראה החדשה יוצרת מציאות חדשה בה היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים מבררת ומכריעה בתלונות שאינן נפתרות בצורה יעילה בתאגידים עצמם, וכן מטפלת בנושאים מערכתיים העולים מפניות הציבור ולהם השלכה רוחבית. ההוראה

למעשה יוצרת מדרג של טיפול בבנק וערכאת ערעור בבנק ישראל. במסגרת ההוראה נקבע שבתשובת נציב תלונות הציבור של הבנק ללקוח יצוין כי הלקוח רשאי להשיג על התשובה בפני היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים. כמו כן, בהתאם להוראה נכתבה הוראת דיווח והבנקים המסחריים מחויבים לדווח לבנק ישראל נתונים על הטיפול בתלונות ופניות הציבור. לאחרונה, החלו הבנקים לדווח לבנק ישראל על מספר הפניות, והחל מספטמבר הם ידווחו גם על הנושאים שבטיפול. מנהלת היחידה ציינה שבשנת 2015 טיפלה היחידה לפניות הציבור בכ-5,000 תלונות, פניות ובקשות מהציבור. כ-3,700 תלונות, כ-1,200 בקשות לקבלת מידע אודות פעילות הפיקוח וחקיקה בנקאית וכ-260 בקשות שונות. ממועד כניסתה לתוקף של ההוראה ועד לסוף שנת 2015 הועברו לבנקים כ-1,200 תלונות על מנת שיטפלו בהן במישרין מול הלקוח. כ-360 תלונות התקבלו בתקופה זו כהשגה על תשובת הנציב. בבנק ישראל התקיימו פגישות עם נציבי תלונות הציבור בבנקים לצורך יישום ההוראה וחיזוק שיתוף הפעולה. הנציבים ציינו כי בעקבות המדיניות החדשה התחזקו התהליכים לטיפול בתלונות הציבור בבנק. מנהלת היחידה הוסיפה שכמחצית מהתלונות לבנק ישראל מועברות לטיפול בבנקים המסחריים. שינוי המדיניות הוכיח את עצמו באופן מובהק, והיחידה קיבלה מכתבי תודה מלקוחות הבנקים שמציינים שבעייתם נפתרה על ידי נציב תלונות הציבור בבנק. כל זאת למרות שהפרסומים באמצעי התקשורת שליוו את ההוראה החדשה לבנקים היו בחלקם לא אוהדים. הפיקוח על הבנקים סבור כי בעקבות הפעלת המדיניות החדשה הבנקים והיחידה לפניות הציבור מעניקים שירות טוב יותר ללקוחותיהם.

הפחתת מספר התיקים הפתוחים ביחידה – בעת הפעלת המדיניות החדשה מספר הפניות הפתוחות עמד על כ-940, ולכן נכתבה ויושמה תכנית להפחתת מספר התיקים הפתוחים. נכון לאפריל 2016 מספר התיקים הפתוחים ביחידה עומד על פחות מ-400. כמו כן, מהנתונים שהוצגו עולה כי מספר התלונות שנסגרות מידי חודש עולה על מספר הפניות שנפתחו. היחידה ערכה מעין סקר שביעות רצון הכולל חמש שאלות. מטרת הסקר הייתה הפקת לקחים וייעול השירות ביחידה. מאז שינוי המדיניות והשינויים המבניים שנערכו ביחידה מצטיירת מגמת שיפור בשביעות הרצון.

חבר מועצה שאל אם במהלך בירור פנייה הפיקוח שומע תמיד את שני הצדדים, דהיינו את הבנק ואת הלקוח.

מנהלת היחידה לפניות הציבור השיבה כי במרבית המקרים של הטיפול בתלונות הציבור, היחידה מקבלת את ההתייחסות הן של הפונה והן של התאגיד הבנקאי. לעיתים המבררים ביחידה פועלים כמגשרים בין הצדדים. לדבריה, היחידה לפניות הציבור עונה לכל פנייה, ובהתאם לחוק מברר

הפיקוח את הפניות שמצא בהן ממש. היחידה לפניות הציבור שמה דגש בבירור תלונות שיש בהן עניין ללקוחות רבים.

חבר מועצה שאל מהו משך הזמן שבו ממתין לקוח לקבלת מענה, ומנהלת היחידה השיבה שבשעות פעילות המוקד הזמן הממוצע למענה הוא כדקה.

מבקר הפנים אמר שביקורת הפנים מטפלת רק בתלונותיהם של לקוחות הבנקים על היחידה לפניות הציבור. תלונות על בנק מסחרי אינן מטופלות על ידי הביקורת.

מנהלת היחידה לפניות הציבור אמרה שכיום ישנן שתי תלונות פתוחות כלפי היחידה שנמצאות בבירור ביקורת הפנים. בעבר מספר התלונות היה גבוה יותר. היא הוסיפה שאמנם חל שיפור ניכר באופן הטיפול בפניות, אך היחידה תמשיך להתייעל ולהשתפר כל הזמן. עדיין ישנן פניות שנפתחו וזמן המענה אליהן אינו מיטבי.

המפקחת על הבנקים הזכירה כי בנק ישראל דורש מהבנקים המסחריים לענות לפניות הציבור בתוך 45 יום.

יו"ר המועצה המינהלית אמר כי ניכר שיפור רב בטיפול הבנק בפניות הציבור, אך על הבנק לוודא שגם הבנקים המסחריים מטמיעים כנדרש את ההוראה בנושא ומשתפרים כל העת. הוא שאל אם בכוונת היחידה להגדיר כמטרה לסיים את הטיפול בפניות בתוך 45 ימים.

מנהלת היחידה לפניות הציבור אמרה שאחד היעדים של היחידה הוא לאמץ (SLA) למענה הכולל זמני מענה מרביים לטיפול בתלונות. אלה יוגדרו במסלולים שונים בהתאם למהות הפנייה. היחידה הכינה מסמך של SLA, המגדיר את האחראי לטיפול ואת הזמנים המרביים למענה. הכללים הוחלו על המשרד הקדמי, ובעתיד גם על המשרד האחורי. ישנה הגדרה גם ל"נושאים דחופים", המטופלים באופן מיידי ולכל היותר, גם לאחר בירורים עם הבנק, מסתיימים בתוך חודש. כאשר חברי כנסת מנתבים פניות של הציבור שהתקבלו אצלם, משיבים לחבר הכנסת כי התלונה בטיפול ומובהר כי הפניה תעבור לטיפול ביחידה ישירות מול הפונה, ובהתאם לנהליה.

חבר מועצה שאל אם פרק זמן של 5 חודשים לטיפול בפנייה שמגיעה למשרד האחורי הוא סביר.

מנהלת היחידה אמרה שהשאיפה היא להגדיר פרק זמן מרבי של 3 חודשים לטיפול בפניות שגרתיות שמטופלות במשרד האחורי ושל 5 חודשים לטיפול בפניות מורכבות.

חבר מועצה אחר אמר שלדעתו פרק זמן מרבי של 3 חודשים לטיפול בפניות שגרתיות הוא ארוך מדי.

מנהלת היחידה אמרה שלעיתים הפניות מתייחסות למקרים מורכבים, חלקן מעלות סוגיות משפטיות מהותיות ולסכומי כסף גדולים.

המפקחת על הבנקים אמרה שלדעתה יש מקום לשיפור בהיבט של הנגשת המדיניות החדשה למודעות הציבור.

חבר מועצה אמר שהוא רואה חשיבות רבה במעורבות הפיקוח על הבנקים בהטמעת המדיניות החדשה בבנקים.

מנהלת היחידה לפניות הציבור אמרה שאחד התפקידים של נציגי פניות הציבור בבנקים הוא להטמיע את המדיניות בסניפים. היא ציינה שההוראה אשר פרסם בנק ישראל לבנקים היא במסגרת המחייבת של הוראות ניהול בנקאי תקין, שהפיקוח על הבנקים בוחן את יישומן באמצעות ביקורות בבנקים, ויכול להטיל על בנק עיצומים כספיים אם הבנק אינו מיישם את ההוראות כנדרש. היא הוסיפה שמעמדם של הנציבים בבנקים הוסדר לאחר פרסום ההוראה.

יו"ר המועצה המינהלית ביקש שהמועצה תקבל עדכון על הטיפול בפניות הציבור במסגרת הדיון על תכנית העבודה של הפיקוח על הבנקים לשנת 2017.

חבר מועצה אמר שלדעתו ההתקדמות בנושא הטיפול בפניות הציבור מרשימה וראויה להערכה.

נגידת הבנק אמרה שההוראה בדבר המדיניות החדשה התקבלה עם פרסומה בספקנות, אך הוכחה כיעילה. כן ציינה הנגידה שפעילות ההדרכה שבנק ישראל עורך בבנקים באשר להוראה היא חשובה.

יו"ר המועצה המינהלית הזכיר כי נושא הטיפול בפניות הציבור עלה לראשונה בוועדת הביקורת במארס 2012. הוא בירך על העבודה המשמעותית שנעשתה.

חבר מועצה אמר שלדעתו בשנה האחרונה חלה התקדמות משמעותית בטיפול הבנק בפניות הציבור.

החלטות:

המועצה מבקשת לקבל עדכון על מצב הטיפול בפניות הציבור, במסגרת הדיון על תכנית העבודה של הפיקוח על הבנקים לשנת 2017.

נושא 8 בסדר היום: התייעלות

יו"ר המועצה המינהלית אמר שההתייעלות בבנק נדונה במסגרת דיוני התקציב והמועצה ביקשה שתגובש תכנית כוללת בנושא, שתקיף את המבנה הארגוני המתאים להשגת יעדי הבנק, ותגדיר את תהליכי העבודה, כוח אדם והתקציב הדרושים. כל ארגון צריך שתהיה לו תכנית שכזו, קל וחומר גוף ציבורי ממלכתי כמו בנק ישראל. מדובר בתהליך מתמשך שיש להגדיר לו יעדים פנימיים ולוחות זמנים להשגתם.

המנכ"ל אמר שהבנק מעדיף את המונח הגברת האפקטיביות על פני המונח התייעלות שעלול להתפרש בטעות כתכנית הכרוכה בפיתורי עובדים.

חבר מועצה העיר שהגברת האפקטיביות אינה של הבנק אלא האפקטיביות בתוך הבנק.

חבר מועצה אחר אמר שהמונח אפקטיביות מתייחס הן לתשומות והן לתפוקות בעוד שהמונח התייעלות מכון בעיקר לתשומות.

מנכ"ל הבנק ציין שאת התכנית הכין, במשך ארבעה חודשים, צוות ברשות מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל שנעזר בשירותיה של יועצת חיצונית. מטרת התכנית לא הייתה לקצץ בכוח האדם אלא לגבש מבחר כלים ניהוליים שיסייעו לבנק להתנהל באופן נכון יותר, לשפר תהליכי עבודה, להסיר חסמים בירוקרטיים, ולקבוע מדדים לניהול נכון יותר של המשאב האנושי. התכנית הוכנה בשיתוף פעולה עם החטיבות בבנק, דהיינו "מלמטה למעלה" (bottom up) ולא "מלמעלה למטה" (top down). דהיינו התכנית שמה יותר דגש על תהליכים במקום להציע שורה תחתונה של קיצוץ בכוח אדם. שיתוף הפעולה עם החטיבות בהכנת התכנית הביא לכך שהן נרתמו אליה והתחייבו להטמעת התכנית בבנק. ההטמעה תבוא לידי ביטוי בתכניות העבודה של החטיבות שתכנונן, לכן, צפוי להיות מורכב יותר בהשוואה לשנים עברו. התכנית מציעה כלים לשיפור מתמיד של התרבות הארגונית וכן עבור פעילויות לרוחב הארגון. התכנית היא בעצם לארבע שנים מ-2015 – שנה שבה למעשה כבר בא לידי ביטוי חלק מהתכנית – עד 2018. התכנית כוללת הגדרת כלים ומדדים לניהול ההון האנושי וכלים לשיפור התפעול וצמצום ההוצאות. הצלחת

התכנית תימדד על פי מדדים לפני ואחרי הפעלתה, בין היתר מדדים כספיים. בתכנון של כוח האדם בבנק ב-2017 יעשה שימוש בכלים להגדרת צרכי כוח האדם, כולל עבור צרכים חדשים. כלי למשל הוא בדיקת או"ש (ארגון ושיטות).

נגידת הבנק אמרה שבעוד שהמושג התייעלות נתפס כצמצום בכוח אדם ובתקציב, המושג אפקטיביות הוא רחב יותר ובוחר את התשומות, התפוקות ותהליכי העבודה. מטרת התכנית אינה להגדיר את היעדים הקלים להשגה אלא לבנות תהליך מתמשך של סריקת תהליכי העבודה בבנק, תוך רתימת הנהלת הבנק, שתשפר את התרבות הארגונית בבנק. הנגיда ציינה שהבנק ימשיך לבצע את כל התפקידים המוטלים עליו, לשרת את היעדים שהוגדרו לו ולהרחיב את פעילותו ככל שיידרש. לבנק יש תפקיד ממלכתי חשוב ולכן עליו לבצע את תפקידיו באופן היעיל ביותר בהיבטים של כוח אדם ותקציב. דהיינו להשתמש במינימום התשומות הדרושות לו לבצע את תפקידיו באופן המקצועי ביותר.

היועצת החיצונית אמרה שהתכנית נבנתה מתוך ראייה עתידית של שינוי התרבות הארגונית בהיבטים של שיפור תהליכי העבודה והשימוש בהון האנושי ובתקציב. אלמנט חשוב בבניית התכנית היה שיתוף ההנהלה לצורך רתימה לתהליך ומחויבותה לו. התכנית כוללת כלים, שחשוב להטמיע אותם, שיאפשרו להשיג את יעדיה ואלה פורטו במסמך שהוגש למועצה לקראת הדיון. שיפור התפעול של הבנק ישפיע על ההון האנושי ועל התקציב. לצורך כך נבחרו כלים שניתן ליישם בטווח הזמן הקרוב, ולהם יתווספו כלים שניתן יהיה ליישם רק בטווח הזמן הרחוק יותר. דחיית יישום של אלה נועדה גם להקל על הבנק לבצע את פעילותו השוטפת.

מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל אמרה ³* כי ניתוח נכון יותר של נתוני נוכחות העובדים מאפשר שימוש יעיל יותר בכוח האדם בבנק ומפחית את הפניות בבקשה לתוספת תקנים. דוגמאות נוספות לשימוש במדדים הם: מדדי יעילות תהליכי רכש, מדדי יעילות לגיוס כוח אדם, וכיו"ב. כלי חשוב נוסף הוא ניתוח או"ש לקראת דיון בבקשות לתקנים. אפשר שלעיתים פרישה של עובד תהיה מלווה במחיקת התקן שלו אם יתברר שאין בו צורך.

מנהלת היחידה לתכנון וכלכלה אמרה שב-2015 החל מהלך התייעלות בניהול התקציב שכלל, בין היתר: קיצוץ רוחבי בתקציב ההוצאות, קיצוץ בתקציבים ליועצים חיצוניים, להדרכה ולנסיעות לחו"ל. תהליכים שיושמו ברכש חסכו לבנק כ-8 מיליוני ש"ח. היעד הוא להמשיך את המגמה גם

³ הוחלט לא לפרסם – נושא רגיש בתחום של יחסי עבודה בבנק.

בשנים הקרובות. תקציבי החטיבות נבחנים על פי מידת השימוש בהם ותוך התחשבות בצרכים שנוספים עם הזמן. היא הזכירה כי בוטלו העברות התקציב בין השנים (גלגולים) וכי צפויים להתקיים דיונים במדרג הסמכויות לאישור העברות תקציב ובמדדי (Key Performance Indicators) לבחינת יעילות ניהול התקציב.

חבר מועצה אמר שאין לו ספק שהבנק מבצע את תפקידיו באופן מקצועי ביותר, אלא שהוא סבור שלא דווקא תוך השימוש היעיל ביותר בתשומות. הוא שאל אם הסכומים שהוצגו למועצה, לקראת הדיון, כחיסכון הם לעומת התקציב או לעומת הביצוע. לדעתו חיסכון לעומת תקציב אינו חיסכון אמיתי. לעומת זאת, אם למשל הבנק מילא ב-2015 בדיוק את המשימות שמילא ב-2014 אך בעלויות נמוכות יותר, זה חיסכון. לדעתו, בניית תכנית ההתייעלות צריכה להתבצע באמצעות שילוב של "מלמטה למעלה" – כדי ליצור מחויבות, עם "מלמעלה למטה" – כדי להבטיח עמידה ביעדים שקובעת הנהלת הבנק ובעיקר הנגידה. חבר המועצה ציין כי הוא מברך על היעד של חיסכון כספי בסך 53 מיליוני ש"ח על פני השנים 2016 – 2018, ועם זאת היה רוצה לראות כיצד הסכום הזה מתפרס על פני שנים אלה. זאת כדי שהמועצה תוכל לעקוב במהלך התקופה אחר ביצוע התכנית. בהתייחסו לנתונים שהוצגו למועצה לקראת הדיון הוא העיר שבחישוב העלויות של הוצאת עובד לפנסיה מוקדמת יש להביא בחשבון את מרכיב ההיוון. זאת משום שכאשר מהוונים את העלויות שעובד עתיד לקבל בפנסיה, הסכום המתקבל גבוה מזה שהעובד היה מקבל לו היה פורש בגיל הפרישה.

נגידת הבנק הוסיפה שההיוון מתקזז במידה זו או אחרת, כנגד העובדה ששיעורי הגמלה של עובד בפנסיה מוקדמת הם נמוכים יותר.

חבר המועצה אמר שיש להגדיר מדדים לחיסכון כספי ולהציגם בדיוני התקציב ל-2017, שלהערכתו חלק משמעותי מהחיסכון הצפוי בסך 53 מיליוני ש"ח יבוא לידי ביטוי בו.

יו"ר המועצה המינהלית שאל שלוש שאלות: (1) מהי המשמעות של "תמרוץ מנהלים ועובדים בגין שיפור אפקטיביות"; (2) כיצד תתחלק עבודת האו"ש בין עובדי הבנק לבין יועצים חיצוניים; (3) מהם היעדים הכמותיים של התכנית ולוחות הזמנים להשגתם. לדעתו, יש לפרוט את התכנית ליעדים מעשיים ולהגדיר לוחות זמנים להשגתם.

חבר המועצה הקודם אמר שהצלחת התכנית לא תימדד דווקא בהיקף החיסכון הכספי אלא גם, ואולי בעיקר, בהטמעת השינוי התרבותי.

מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל אמרה שבנוסף לתכנית שהוצגה למועצה לקראת הדיון, המשרטטת בקווים כלליים את היעדים, ישנה תכנית מפורטת המגדירה את היעדים הכמותיים ואת לוחות הזמנים. למשל, הסכום שצפוי להיחסך במהלך שלוש השנים 2016 – 2018 חושב על סמך סכומים מפורטים יותר שיש לגביהם מידה רבה של הסתברות כי יתממשו. היא ציינה כי נשקלת האפשרות להקים פורטל שייוחד לנושא ההתייעלות. היא הדגישה כי סכומי החיסכון שהוצגו למועצה הם בהשוואה לביצוע התקציב ולא בהשוואה לתקציב. בתשובה לשאלת חבר מועצה היא הסבירה שמאמצעות מו"מ עם חברות ביטוח נחסכו עלויות ביטוח לעובדים בסכום כולל של כ-600 אלפי ש"ח מבלי שתנאי הביטוח נפגעו. בתשובה לשאלתו של יו"ר המועצה היא הבהירה כי עדיין לא הוגדרו האמצעים לתמרוץ מנהלים ועובדים בגין שיפור אפקטיביות, אך יישקלו אפשרויות שונות.

מנהלת היחידה לתכנון וכלכלה אמרה שתכנית העבודה ל-2017 תביא בחשבון את היעדים הכמותיים לחיסכון הגלומים בתכנית ההתייעלות.

מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל ציינה, בתשובה לשאלת יו"ר המועצה, כי לצורך ביצוע עבודת האו"ש שתלווה את תכנית ההתייעלות יגייס הבנק יועצים במיקור חוץ.

חבר מועצה ביקש לראות את פירוט המשימות הכלולות בתכנית ההתייעלות, שמתפרסת על פני מספר שנים, שכבר מבוצעים ואלה המתוכננים להתבצע, על פי אבני דרך. זאת אפילו שלא במסגרת הדיונים בתכנית העבודה ל-2017.

נגידת הבנק אמרה שהתשומות של הבנק צריכות להימדד בהשוואה לתפקידים המפורטים אותם הוא ממלא. לא ניתן להגדיר יעד של צמצום בתשומות מבלי להביא בחשבון את המשימות שעל הבנק לבצע. אם המשימות של הבנק ימשיכו להתרחב לא מן הנמנע שגם התשומות יגדלו במקביל.

חבר מועצה אמר שברור לו שמשימות חדשות מחייבות תוספת משאבים ועם זאת הוא מצפה לראות חיסכון במשאבים עבור משימות קיימות. הוא ציין שתקציב הבנק גדל בשנים האחרונות בעשרות מיליוני ש"ח מדי שנה.

נגידת הבנק הסבירה כי הגידול נובע מעלייה בהוצאות עבור מטרות מוגדרות, למשל עבור פרויקטים כמו פרויקט הבינוי ושדרוג מבנה הבנק, או עבור הסכמי שכר שנחתמו בהתאם לכאלה שנחתמו במגזר הציבורי.

חבר המועצה הקודם טען שעל הבנק לבחון דרכים לצמצם ככל שניתן בתקני כוח האדם, והוסיף שאם ההוצאות גדלות בגלל מטרות מוגדרות ומוצדקות יש לבחון דרכים לצמצום עלויות בסעיפים אחרים של התקציב. הוא ציין שאם בחברה עסקית ישנה עלייה בהוצאות השכר כתוצאה מעדכון בהסכמי השכר, החברה מאתרת הוצאות אחרות בהן ניתן לחסוך.

נגידת הבנק אמרה שבנק מרכזי, בניגוד לחברה עסקית, אינו יכול להחליט שהוא מבטל פעילות כזו או אחרת שכן הגדרת תפקידיו קבועים בחוק ופעילויותיו נגזרות מהם. את תפקידיו על הבנק למלא ברמה המקצועית הגבוהה ביותר.

חבר המועצה הקודם אמר שבד בבד עם הגדרה של פעילויות חדשות הנגזרות מתפקידים חדשים המוטלים עליו, על הבנק לבחון את הצורך בפעילויות ישנות, את האופן שבו הן מבוצעות ואת המשאבים שהן צורכות.

נגידת הבנק אמרה שבדיוק לשם כך נועדה תכנית ההתייעלות.

יו"ר המועצה המינהלית סיכם את הדיון ואמר שהתכנית הנדונה להגברת האפקטיביות הפנים-ארגונית בבנק היא התקדמות משמעותית בהמשך לבקשת המועצה שעלתה במהלך הדיונים בתקציב בשנה שעברה. התכנית כוללת בחינה של המבנה הארגוני של הבנק המתאים לביצוע תפקידיו, גם ברמת החטיבות. הוא בירך על ההתקדמות וביקש שבדיונים על תכניות העבודה והתקציב ל-2017 יוצגו למועצה פירוט של יעדים כמותיים, תהליכי עבודה וכן מדדים לבחינת ההתייעלות.

החלטות:

1. המועצה מבקשת לקבל דיווח על החיסכון הצפוי בהוצאות הבנק בכל אחת מהשנים, שיושג באמצעות התוכנית שהוצגה למועצה המינהלית, ברמה של משימות עיקריות.
2. המועצה מבקשת להציג במסגרת הדיונים על תכנית העבודה לשנת 2017 את המדדים שהוגדרו לתהליך ההתייעלות (מדדים וערכי מטרה) ואת המשימות העיקריות.

3. המועצה מבקשת לקבל דיווח על המשימות העיקריות לביצוע תכנית העבודה בתחום ההתייעלות בשנת 2016.

נושא 4 בסדר היום: אישור פרוטוקולים של המועצה המינהלית – המשך הדיון

המועצה שבה לדון בפרוטוקולים משיבותיה שהתקיימו בתאריכים 7 בינואר 2016 ו-15 בפברואר 2016.

החלטות:

המועצה מאשרת את הפרוטוקולים משיבותיה שהתקיימו בתאריכים 7 בינואר 2016 ו-15 בפברואר 2016.

נושא 5 בסדר היום: פרויקט הבינוי

מנכ"ל הבנק חזר בקצרה על דברים שאמר בתחילת הישיבה במסגרת עדכוני המנכ"ל.

ראש מינהלת הפרויקט ציין שרק לפני שבועיים אושר לוח הזמנים (גאנט) הבסיסי שהיה אמור לקבל אישור כבר בתחילת הפרויקט. מעתה ואילך יתקיימו אחת לחודש פגישות של נציגי הבנק עם נציגי הקבלן, אשר בהן יעודכן לוח הזמנים של הפרויקט בהתאם להתקדמות העבודות, כך שהוא ישקף את המציאות. מבחינת הקבלן אין גורמים המעכבים את עבודות השיפוץ של המבנה המרכזי, ובקומות 5 ו-6 שלו כבר החלה התקנת מערכות תשתית. בשבוע הבא יחל ריצוף של חלק מהקומות.

חבר מועצה שאל אם מסתמנות בעיות מיוחדות בשיפוץ המבנה המרכזי.

ראש מינהלת הפרויקט השיב שהבעיה המהותית הקיימת כעת היא הקפאת התצורה של התכניות על רקע שינויים מבניים שהתרחשו בבנק ישראל, המחייבים להתאים את התכנון הפנימי של המבנה. את הקפאת התצורה של התכנון יש לבצע בהקדם.

חבר מועצה אמר שאם כך, הגורם אשר עלול לעכב, נכון לעכשיו, את שיפוץ המבנה המרכזי הוא הבנק עצמו, שאמור להגיש תכניות עדכניות לקבלן.

מנכ"ל הבנק הדגיש שנכון לעכשיו אין עיכוב בשיפוץ.

ראש מינהלת הפרויקט ציין כי על הבנק להזדרז ולהגיש את התכניות המעודכנות כל עוד השיפוץ לא נמצא בשלבים מתקדמים, כדי למנוע מצב שבו הקבלן יאלץ לפרק חלקים מהבנייה כדי

להתאימה לתכניות. הוא הדגיש שהחלופה של עצירת העבודות אינה רצויה, ולפי שעה אינה נשקלת. לדבריו, הקבלן אינו צופה, נכון לעכשיו, חריגה ממסגרת לוח הזמנים שנקבעה לשיפוץ. עבודות החפירה והדיפון למרכז הטכנולוגיה והחירום היו אמורות להתחיל לקראת סוף מארס, והעובדה שהן לא החלו עלולה לפגוע בנתיב הקריטי של לוח הזמנים בפרויקט. עדיין לא הסתיימו העבודות להעתקת התשתיות מחצר המשק – המקום שבו המרכז עתיד לקום – שבהן מעורבים ספקי תשתיות החשמל, המים והתקשורת. הקבלן מתכנן להתחיל בעבודות החפירה לקראת סוף יוני, דהיינו באיחור של 3 חודשים. ראש מינהלת הפרויקט הדגיש שלא הבנק מעכב את תחילת עבודות החפירה והדיפון.

חבר מועצה אמר שהבנק צריך להקפיד שיהיו כמה שפחות שינויים בפרויקט, לעומת התכנית המקורית, כדי לא לספק לקבלן תירוץ לאי עמידה בלוח הזמנים. על הבנק לעמוד איתן נגד דרישות של החטיבות לבצע שינויים.

מנהל היחידה לניהול סיכונים הסביר, בתשובה לשאלת חבר מועצה, את מטריצת הסיכונים בפרויקט שהוצגה למועצה לקראת הדיון. הוא ציין כי בכל חודש אמור להיערך בבנק דיון על הערכת הסיכונים בפרויקט, והם מתעדכנים. הסיכונים המוצגים בטבלת הסיכונים הם הסיכונים האסטרטגיים הגבוהים בפרויקט. הסיכונים ורמתם מוגדרים על ידי חברת הניהול בפרויקט בשיטה המקובלת בבנק. רמת הסיכון נקבעת על פי עוצמתו ומהותו של הסיכון וההסתברות להתממשותו.

חבר מועצה שאל את ראש מינהלת הבינוי מהן התועלות שהוא מפיק מעבודת היחידה לניהול הסיכונים בקשר לפרויקט.

ראש מינהלת הפרויקט השיב כי היחידה מציגה לו מדי חודש בחודש תמונה מעודכנת של הסיכונים בפרויקט, וזו מסייעת לו לקבוע דגשים במעקב אחר ביצוע הפרויקט.

יו"ר המועצה המינהלית שאל את מבקר הפנים על אופן השתלבותה של ביקורת הפנים בפרויקט ובדיווחים שהמועצה מקבלת לגביו. הוא הוסיף שחשוב למנוע כפילות בביקורות על הפרויקט.

מבקר הפנים השיב שביקורת הפנים בוחנת את התנהלות הפרויקט בהדגשת היבטים של לוח זמנים ותקציב. עד כה הוא הגיש לוועדת הביקורת ולמועצה שלושה דיווחים, ועל המועצה לקבוע מהו הערך המוסף שהיא מוצאת בדיווחים אלה. דיווחי הביקורת מבוססים הן על בחינה של מסמכים והן על סיורים בשטח.

יו"ר המועצה המינהלית אמר שהמועצה החליטה כי ביקורת הפנים תלווה את הפרויקט ותדווח על ממצאיה. עם זאת צריך לוודא שאין בעבודת הביקורת הקשורה לפרויקט משום שימוש במשאבים שלא לצורך.

מבקר הפנים אמר שיש מידה מסוימת של כפילות בעבודת הביקורת, המציגה ממצאים שעליהם מדווח גם ראש מינהלת הפרויקט. עם זאת יש בכך תועלת מבחינת הבקרה בפרויקט ולו בהיבט של תיקוף הדיווחים. הוא הסביר שעבודת ביקורת הפנים בפרויקט שונה במהותה מעבודת הביקורת הרגילה, כי היא מעין הכלאה של בקרה עם ביקורת. אלא שגם הביקורת מתנהלת תוך כדי הפרויקט ולא כניתוח בדיעבד. לכן לוח הזמנים גם של ביקורות עומק דוחק יותר מזה של עבודת ביקורת שגרתית. על הפרק עומדות שתי ביקורות עומק – האחת בנושא הבטיחות בפרויקט והשנייה בנושא לוח התשלומים עבור שיפוץ המבנה המרכזי. עבודת הביקורת כוללת עיון במסמכים הקשורים בפרויקט, וכן את תגובות המבוקרים על הממצאים, שבלעדיהן הם לא יפורסמו.

מנכ"ל הבנק אמר שסוכם כי ביקורת הפנים תדווח על הפרויקט למועצה בתדירות רבעונית והדיווח יעמיק בסוגיות מהותיות, למשל ניהול שינויים. לדעתו, אין טעם שהיא תנהל בקרה שוטפת נוספת על הפרויקט, שאין בה ערך מוסף.

מבקר הפנים אמר שהביקורת צריכה לערוך ביקורות על הפרויקט, ולא בקרה.

חבר מועצה שאל כיצד ייתכן שמדד ניצול התקציב השנתי לשיפוץ המבנה המרכזי, העומד על 6.5%, נמוך ממדד ניצול התקציב הרב שנתי העומד על 15.7%.

מנהלת היחידה לתכנון וכלכלה אמרה שנתונים אלה ייבדקו שוב.

נושא 6 בסדר היום: דיווח חודשי על העברות תקציב

מנהלת היחידה לתכנון וכלכלה דיווחה על העברת תקציב אחת שבצעה, באישור הנגידה, לצורך פיתוח הפורטל הארגוני, שהקמתו אושרה בשלהי 2015, ולכן התקציב שאושר ל-2016 אינו כולל אותו.

נושא 7 בסדר היום: מעקב רבעוני על תכנית העבודה והתקציב

מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל אמרה שתהליכי גיוס עובדים חדשים לבנק הואצו, והבנק קרוב להשלמת איוש כל תקני העובדים.

חבר מועצה שאל אם תהליכי הגיוס יעילים וקצרים יותר מאשר בעבר, ואם השכר שהבנק מציע אינו מגביל את יכולתו לגייס עובדים.

מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל אמרה שתהליכי הגיוס השתפרו, אך יש מקום לשיפור נוסף. הנהלת הבנק מנהלת מו"מ עם ועד העובדים כדי לשנות את התהליך לאיוש משרות בבנק – תהליך הכולל, במלואו, שלושה שלבים: ניידות פנימית, מכרז פנימי ומכרז חיצוני. כל אחד מהשלבים אורך לפחות שבועיים. ולכן אם לא מצליחים לאייש משרה באמצעות ניידות או באמצעות מכרז פנימי, תהליך הגיוס אורך לפחות חודש וחצי. המו"מ הוא על הסרת שלב הניידות הפנימית. במסגרת תכנית ההתייעלות, שנדונה מוקדם יותר, יוגדר מדד גיוס אשר ימדוד את יעילות התהליך. היא ציינה שכיום מוסכם בקרב מנהלי כוח אדם שארגון המבקש לגייס את המועמדים הטובים ביותר צריך להיות מוכן "לשלם" על כך במשך זמן הגיוס.

חבר מועצה אמר שהבנק צריך להעניק עדיפות בגיוס עובדים מקרב האוכלוסיות הזכאיות לייצוג הולם.

מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל אמרה שאכן הרצון לגייס עובדים מקרב אוכלוסיות אלה מאריך את משך תהליך הגיוס, אף כי יש התקדמות בנושא זה בבנק. היא הוסיפה שהשכר שהבנק יכול להציע פוגע לעיתים ביכולתו לגייס את המועמדים הטובים ביותר. לעיתים מועמדים מסירים את מועמדותם לאחר שהבנק מציג להם את תנאי ההעסקה, לפני שהם נשלחים לבחינות במכון לאבחון ומיון תעסוקתי. בכך נחסכות לבנק עלויות הבחינה, ולמועמד – זמן יקר.

נגידת הבנק אמרה שחשוב לתעד את הנתונים על הסרת מועמדות ולנתח אותם. היא הביעה תקווה שיווצרו תנאים אשר בהם הבנק לא ייאלץ לעיתים להתפשר על איכות העובדים שהוא מגייס.

לשאלת חבר מועצה השיבה מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל שהשכר מגביל את היכולת לגייס חוקרים בעלי תואר שלישי לחטיבת המחקר, ולכן הבנק משקיע בהכשרה של כ-20 דוקטורנטים מקרב כלכלני חטיבת המחקר.

נגידת הבנק ציינה שלא ניתן להבטיח כי הכלכלנים אשר יסיימו את המסלול לתואר שלישי במסגרת הבנק אכן יישארו בבנק.

חבר מועצה שאל את מנהלת היחידה לתכנון וכלכלה באילו פרויקטים המתנהלים בבנק היא מזהה פוטנציאל לבעיות.

מנהלת היחידה השיבה שמסתמנת אפשרות שהפרויקט "שירותי בנקאות עבור לקוחות הבנק" יחרוג ממסגרת לוח הזמנים שנקבעה לו. זאת משום שקצב בדיקות המסירה של המערכת איטי מהמתוכנן.

מנכ"ל הבנק ציין כי היה עיכוב בעיצוב גרסת המערכת שנמסרה לבדיקות וכי זמני התגובה של המערכת היו איטיים מדי. עם זאת ייתכן שהעלייה לאוויר של המערכת תהיה במועד המתוכנן.

חבר מועצה שאל על התנהלותם של פרויקט מערכת הקלט-XBRL ושל הפרויקט להעתקת אתר ה-DR (Disaster Recovery).

מנהלת היחידה לתכנון וכלכלה השיבה שפרויקט מערכת הקלט-XBRL מתנהל כשורה. היא ציינה כי נדרשה תוספת בפרויקט שתשפר את האינטגרציה בין מערכות הבנק לבין המערכת. בפרויקט להעתקת אתר ה-DR היה עיכוב קל במכרז, אך הפרויקט צפוי להסתיים עד סוף יוני. בתשובה לשאלת המשנה לנגידת הבנק היא ציינה שגידולו של תקציב פרויקט זה בכ-800 אלפי ש"ח, שהם כ-30% מהתקציב המקורי, נגרם בשל הצורך להוסיף רכיבי תקשורת וכן בשל הערכת חסר של כ-300 אלפי ש"ח באומדן התקציב המקורי.

חבר מועצה שאל מדוע התקציב השנתי של פרויקט מערכת הקלט-XBRL עודכן כלפי מטה מ-9.23 מיליוני ש"ח ל-8.53 מיליוני ש"ח.

מנהלת היחידה לתכנון וכלכלה השיבה שהתקציב השנתי הופחת בהנחה שהתקדמות הפרויקט השנה תהיה איטית ביחס לתכנון. הסכום שהופחת הועבר לשנה הבאה. היא הוסיפה כי להערכתה התקציב הרב-שנתי של הפרויקט בפועל יהיה נמוך מזה שתוכנן, וכי בכוונתה להפיק מכך לקחים.

חבר מועצה שאל כיצד ייתכן שהתקציב של פרויקט להעתקת אתר ה-DR עודכן ב-30% לאחר שהוא אושר רק במאי 2015 ומדוע היה צורך בתוספת רכיבי תקשורת שלכאורה לא הובאו בחשבון.

מנהלת היחידה לתכנון וכלכלה השיבה כי הפרויקט תוכנן לפני כשנתיים, וכי התקציב עודכן לאור תוצאות המכרז, והוסיפה כי אין באפשרותה להשיב כעת על שאלת תוספת הרכיבים.

חבר מועצה שאל מדוע תכנון חדר המחשב שיקום במרכז הטכנולוגיה והחירום הוגדר כפרויקט נפרד מפרויקט הבינוי של המרכז.

מנהלת היחידה לתכנון וכלכלה השיבה שמדובר בפרויקט טכנולוגי במהותו, שיתבצע לאחר סיום בניית המבנה של מרכז הטכנולוגיה והחירום.

חבר מועצה שאל מדוע רק שלושה פרויקטים נמצאים בשלב של הפקת לקחים.

מנהלת היחידה לתכנון וכלכלה השיבה שפרויקט בבנק מסתיים רק לאחר שלב הפקת הלקחים. המשמעות היא שפרויקטים אחרים הסתיימו משום ששלב זה הסתיים לגביהם. לכן העובדה שרק בשלושה פרויקטים מתנהל כעת שלב זה היא חיובית. היא הזכירה שהמועצה ביקשה ממנה להעביר מתכונת של הפקת לקחים לגבי עשרה פרויקטים נבחרים (TOPTEN).

יו"ר המועצה המינהלית אמר שהוא מעוניין לראות את הפקת הלקחים של פרויקט היערכות לשעת חירום. הוא ביקש שמתכונת הדיווח על הפקת הלקחים על עשרה פרויקטים, שעליה יוחלט בין חבר מועצה לבין מנהלת היחידה לתכנון וכלכלה, תוצג למועצה בישיבתה הבאה. הוא ציין כי ביקש ממנהלת היחידה להציג למועצה את האופן שבו משולבים התשלומים התקופתיים, כגון תשלומי מסים, בתכנון התקציב. כדי שיהיה ניתן להשוות בין ביצוע התקציב לבין התקציב אשר תוכנן גם בהיבט של לוחות הזמנים.

מנהלת היחידה אמרה שביחידה נערך פיילוט של יישום הבקשה עבור הרבעון הראשון, ובכלל זה, בדיקות של עונתיות בתשלומים. היא ציינה שעד כה תוצאות הפיילוט לא היו משביעות רצון, הן

מפני שיישום הבקשה צורך משאבים ניכרים מעובדי היחידה, והן מפני שניתוח הנתונים אשר התקבלו לא הניב מסקנות חד-משמעיות.

נגידת הבנק ציינה שעדיין לא התקיים דיון אם לערוך תקציב רבעוני, וממילא לא הוחלט לעשות כן. יו"ר המועצה המינהלית ציין שאחד מחברי המועצה העלה את הבקשה לבחון את האפשרות לנהל תקציב רבעוני בבנק. הוא הציע שהמועצה תקיים דיון עקרוני בנושא בספטמבר 2016.

נגידת הבנק אמרה שהיא אינה רואה את התועלת בניהול תקציב רבעוני, ולעומת זאת ברור לה שהבנק יידרש להשקיע בכך תשומות גבוהות.

מזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית ציינה כי ניהול תקציב רבעוני מקובל במגזר העסקי, והעומס שהדבר יטיל על היחידה לתכנון וכלכלה יהיה, לדעתה, כבד מאוד.

מנהלת היחידה לתכנון וכלכלה ציינה כי על פי מתכונת הדיווח המתגבשת בינה לבין חבר המועצה בעניין הפקת הלקחים בפרויקטים (TOPTEN) היקף הדיווח על כל פרויקט יהיה כ-5 עמודים.

חבר מועצה הציע שדיווח כאמור יוכן ויימסר לחברי המועצה רק אם אחד (או יותר) מחברי המועצה יבקש לקבל את אותו דיווח לגבי פרויקט מסוים.

מזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית ציינה כי הדיווח על עשרת הפרויקטים הנבחרים (TOPTEN), שעליו החליטה המועצה, אמור להחליף את הדיווח על פרויקטים, וזאת משום שישנן החלטות של המועצה – הנוגעות לאופן הצגת נתונים על פרויקטים ונתוני תקציב – שנדרש הסבר באשר לאופן יישומן. היא הציעה שהמזכירות תעביר ליחידה לתכנון וכלכלה את ההחלטות שהמועצה קיבלה בעבר לגבי הדיווח התקופתי.

חבר מועצה שאל את מנהלת היחידה לתכנון וכלכלה אם היא מזהה התפתחויות בלתי רצויות בתקציב.

מנהלת היחידה השיבה שההתפתחויות ברבעון הראשון דומות לאלה שהיו בתקופה המקבילה אשתקד. לעת עתה היא אינה מזהה התפתחויות חריגות. היא ציינה כי ברבעון הראשון הסתיימו שבע משימות, קטנות יחסית, הקשורות להתייעלות בבנק, משימות שעליהן הוחלט ב-2015.

מזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית ביקשה ממנהלת היחידה לתכנון וכלכלה להסביר את הפער בין הסכום הראשוני שאושר לצורך הדיור החלופי בגובה של כ-85 מיליוני ש"ח, לעומת העלות המוערכת כיום בגובה של כ-115 מיליוני ש"ח. היא אמרה שההסבר נדרש לאור שאלה שעלתה מעיון בפרוטוקול של ישיבת המועצה שהתקיימה ב-15/2/2016.

מנהלת היחידה לתכנון וכלכלה הסבירה שהפער נובע מסיווג מחדש של סעיפי התקציב, בין הוצאות והשקעות, וכן מהפער בין תקציב ברוטו לתקציב נטו. תקציב הפרויקט המקורי, בסכום של 85 מיליוני ש"ח, כלל את ההפחתות במסים העירוניים על המבנה המרכזי ובערך הגרט. בפועל השיטה שונתה לתקציב ברוטו, כאשר המסים העירוניים עבור הדיור החלופי מתקצבים בתקציב הפרויקט על פי התשלום, והמסים העירוניים עבור המבנה המרכזי אינם מתקצבים.

מזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית שאלה אם נכון לומר שהפער בין הסכומים הוא חיסכון בסעיפים אחרים בתקציב לאורך תקופת השיפוץ.

מנהלת היחידה לתכנון וכלכלה השיבה בחיוב.

החלטות:

1. דוגמא למתכונת הדיווח על פרויקטים (TOPTEN) תוצג למועצה בישיבתה הקרובה.
2. דיון עקרוני בנושא תקציב רבעוני יתקיים בישיבת המועצה בחודש ספטמבר 2016 (ללא חומרים).
3. מזכירות המועצה תעביר ליחידה לתכנון וכלכלה את ההחלטות שהתקבלו בעבר על ידי המועצה לגבי הדיווח התקופתי.
4. המועצה מבקשת להציג באחת מישיבותיה הקרובות את הפקת הלקחים בפרויקט היערכות לשעת חירום.

נושא 10 בסדר היום: אישור השטרות בערכים של 100 ש"ח ו- 20 ש"ח

נגידת הבנק ביקשה הסבר לבקשת מחלקת המטבע מהמועצה לאשר בדיעבד את השטרות מהסדרה החדשה בערכים של 100 ו-20 ש"ח.

מנהל מחלקת המטבע הסביר שבישיבת הממשלה שבה אושרו, בשנת 2013, השטרות בערכים 50 ו-200 ש"ח ביקש ראש הממשלה לאשר גם את השטרות בערכים 100 ו-20 ש"ח, שלא היו

מתוכננים לאישור. הוא ציין כי השטר בעריך 100 שקלים כבר הודפס הדפסת ניסיון. הוא הוסיף כי נמשכת החלפת השטרות בעריך של 200 ש"ח מהסדרה הישנה באלה מהסדרה החדשה, וכי השטרות בעריכים 100 ו-20 ש"ח צפויים להיכנס למחזור ברבעון האחרון של 2017. השקתם במקביל תחסוך הוצאות למשק.

חבר מועצה שאל לסיבת העיכוב בהשקת השטרות לעומת המועדים שתוכננו מלכתחילה, שלפיהם השקת השטרות הייתה אמורה כבר להסתיים.

מנהל מחלקת המטבע אמר שאמנם השקת השטרות בעריכים 50 ו-200 ש"ח תוכננה במקור, על פי ההערכות, למחצית השנייה של 2013, וזו של השטרות בעריכים 100 ו-20 ש"ח תוכננה למחצית הראשונה של 2014. ואולם הערכות אלה הוכחו כאופטימיות מדי. עם זאת, בהשוואה למקובל במדינות אחרות הנפקת השטרות מהסדרה החדשה התבצעה בלוח זמנים סביר למדי.

מנהל אגף ההנפקה אמר שהשטרות מהסדרה החדשה מורכבים מאוד, ולכל שטר יש ייחוד בגודל, בצבע, בשילוב סימני הביטחון וכיו"ב. מדובר בתהליכים מורכבים, שהתפתחותם תלויה, בין היתר, בספקים שונים של חומרי הגלם המשמשים בייצור השטרות.

חבר מועצה שאל אם סימני הביטחון נבדלים זה מזה בשטרות השונים.

מנהל מחלקת המטבע השיב שכל השטרות מהסדרה החדשה כוללים את אותם סימני ביטחון. הוא ציין כי הצגת השטרות לאישור המועצה המינהלית הייתה בתיאום בין המחלקות המשפטיות של הבנק ושל משרד ראה"מ.

החלטות:

בהתאם לסעיף 42(א) לחוק בנק ישראל, התש"ע-2010, המועצה המינהלית מאשרת את קביעת הנגיד בדבר ערכם הנקוב, צורתם, תוכנם ושאר פרטיהם של שטרי הכסף שהוצגו, בעריכים 100 ש"ח ו-20 ש"ח.

נושא 11 בסדר היום: אישור מטבעות זיכרון

המועצה המינהלית דנה בפרטי העיצוב של המטבעות שהובאו לאישורה:

מטבע זיכרון בסדרת "אד הוק", שנושא "שחייה", התשע"ו-2016, בערך נקוב 1 שקל חדש (גימור רגיל), 2 שקלים חדשים (גימור קשוט), 10 שקלים חדשים (גימור קשוט).

מטבע זיכרון בסדרת תמונות מן התנ"ך, שנושא "שמשון בבית הפלשתים", התשע"ז-2016, בערך נקוב 1 שקל חדש (גימור רגיל), 2 שקלים חדשים (גימור קשוט), 10 שקלים חדשים (גימור קשוט), 1 שקל חדש זעיר (גימור קשוט).

החלטות:

בהתאם לסעיף 43 לחוק בנק ישראל התש"ע-2010, המועצה המינהלית מאשרת את קביעת הנגידה בדבר הערך הנקוב, התרכובת, המשקל, התבנית ושאר הפרטים של המטבעות להלן, בהתאם לדוגמאות המצורפות. כמו כן המועצה מאשרת את החלטת הנגידה להכריז על המטבעות להלן כמטבעות זיכרון:

מטבע זיכרון בסדרת "אד הוק", שנושא "שחייה", התשע"ו-2016, בערך נקוב 1 שקל חדש (גימור רגיל), 2 שקלים חדשים (גימור קשוט), 10 שקלים חדשים (גימור קשוט).

מטבע זיכרון בסדרת תמונות מן התנ"ך, שנושא "שמשון בבית הפלשתים", התשע"ז-2016, בערך נקוב 1 שקל חדש (גימור רגיל), 2 שקלים חדשים (גימור קשוט), 10 שקלים חדשים (גימור קשוט), 1 שקל חדש זעיר (גימור קשוט).

נושא 12 בסדר היום: שונות

יו"ר המועצה המינהלית אמר שבשל סיום כהונתה של חברת המועצה מקרב הציבור, הגב' מקסין פסברג, לא ניתן יהיה לכנס, לעת עתה, את ועדת הביקורת שצריכה למנות שלושה חברים מקרב הציבור במועצה, למעט יו"ר המועצה. לאחר ששוחח על חלופות עם נגידת הבנק, היועצת המשפטית ושני חברי המועצה מקרב הציבור הוסכם שלא ניתן לוותר על דיונים בתחום הביקורת. לכן מוצע להקים ועדת משנה שתכלול את שלושת החברים שמקרב הציבור במועצה, ביניהם היו"ר, והיא תדון בחלק מהסוגיות שיעלו מעבודת ביקורת הפנים ובדוחות מבקר המדינה. הוועדה תציג את המלצותיה בפני המועצה המינהלית.

המשנה לנגידת הבנק אמרה שהואיל וחבר מועצה מקרב הציבור מועמד לכהונת דירקטור באחד הבנקים המסחריים יש להקפיד על מניעת חשש לניגוד עניינים בפעילותו כחבר המועצה.

הנגידה אמרה שלדעתה חבר המועצה האמור אינו יכול ליטול חלק בדיוני המועצה וועדותיה בכל נושא הקשור במערכת הבנקאות, ועל אחת כמה וכמה בנושאים שהבנק אליו הוא מועמד קשור בהם.

מנכ"ל הבנק אמר שלו רק מטעמי נראות ציבורית יש להקפיד הקפדה יתירה על הימנעות מחשש לניגוד עניינים.

יו"ר המועצה המינהלית אמר שהוא ישוחח בנושא עם חבר המועצה האמור.

חבר מועצה אמר שאם ועדת המשנה תצטרך לדון בנושאים שיש בהם חשש לניגוד עניינים עם התפקיד בבנק אליו מועמד חבר המועצה מקרב הציבור, הדיון באותו נושא יתקיים במועצה ללא דיון מקדים בוועדת המשנה.

מזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית אמרה שדוח מבקר המדינה על שלוחות הבנקים בחו"ל אמור לעלות בקרוב על שולחנה של ועדת המשנה.

יו"ר המועצה המינהלית אמר שב-17 בדצמבר צפוי סיום כהונתו של חבר מועצה נוסף מקרב הציבור, ולכן על המועצה לסיים את דיוניה בנושא תכניות העבודה והתקציב ל-2017 קודם למועד זה.

המשנה לנגידת הבנק העירה שנכון שהיועצת המשפטית או נציגה יהיו נוכחים בישיבות המועצה ויביעו דעתם בנושאים שבהם המועצה זקוקה להם. חבר מועצה אמר שהוא העיר על כך כבר לפני כשנתיים.

יו"ר המועצה המינהלית אמר שהוא מקיים התייעצויות עם היועצת המשפטית באופן שוטף. כמו כן ככל שנדרש היא או נציג מטעמה משתתפים בישיבות של המועצה המינהלית וועדותיה, גם אם באמצעות הטלפון.

מזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית אמרה שהיועצת המשפטית מקבלת מבעוד מועד את סדרי היום של ישיבות המועצה המינהלית וועדותיה, ואת הפרוטוקולים של החלטות המועצה המינהלית וועדותיה לאחר כל ישיבה. היא ציינה שהיו"ר הקודם של המועצה הקפיד על נוכחותה של היועצת המשפטית, או של נציג מטעמה, בישיבות.

נגידת הבנק אמרה שיש להקפיד כי היועצת המשפטית תהיה נוכחת בדיונים שבהם, לדעת אחד או יותר מחברי המועצה, נוכחותה הכרחית.

המשנה לנגידת הבנק אמרה שלעיתים הצורך מתגלה תוך כדי הדיון.

יו"ר המועצה המינהלית אמר שלאחר שנמצא כי על רקע כוח האדם המצומצם של המחלקה המשפטית נוכחות נציג של היועצת המשפטית בשיבות המועצה וגם בשיבות ועדת הביקורת באופן קבוע אינו יעיל, ולאחר שהיועצת המשפטית הבהירה כי אין מקום למתן חוות דעת משפטיות בנושאים המתעוררים במהלך הדיון ללא הכנה מוקדמת, סוכם כי היועצת המשפטית או נציגה ישתתפו בדיון בו נדרשת נוכחותם מראש, כפי שציינה הנגידה, וכי בכל מקרה היא או נציגה יהיו זמינים טלפונית.

החלטות:

1. המועצה מסמיכה את חברי המועצה מקרב הציבור (כולל יו"ר המועצה) לשמש כוועדת משנה שתדון בחלק מהנושאים אשר הוצגו בעבר בסדר יומה של ועדת הביקורת לפני הגעתם לדיון במועצה המינהלית.
2. הנושאים שיוצגו בוועדת המשנה ייכללו, במידת הצורך, בסדר היום של ועדת הביקורת, לאחר שזו תתכנס.