

פרוטוקול משיבת המועצה המינהלית (9/2023)
שהתקיימה בתאריך 25.7.2023 באמצעי תקשורת

נוכחים מקרב חברי המועצה:	יהושע שמר, יו"ר המועצה המינהלית אנדרו אביר (למעט נושא 14) סגי איתן מוטי בסר אמיר ירון, נגיד הבנק נעים נג'אר שרון רבין מרגליות
נוכחים מקרב עובדי הבנק:	יהונתן אתר, יועץ המנכ"לית שולמית גרי, מנכ"לית הבנק שי רוזנשטוק, המבקר הפנימי לירון רייזמן, עוזרת למזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית אסתי שורץ, מזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית טידה שמיר, היועצת המשפטית
נוכחים נוספים בנושאים 4-8 בסדר היום:	נאוה אוסטרוב, עוזרת למזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית
נוכחים נוספים בנושא 9 בסדר היום:	רחל צימלס, מ"מ יחידת תכנון וכלכלה
נוכחים נוספים בנושא 10 בסדר היום:	טלעת אבו ליל, מנהל היחידה לפניות הציבור, מערכת נתוני אשראי
נוכחים נוספים בנושא 11 בסדר היום:	לימור גולדשטיין, מנהלת מחלקת המטבע ליאור ליכטמן, מנהל אגף הנפקה, מחלקת המטבע
נוכחים נוספים בנושא 12 בסדר היום:	מיטל הראל, חטיבת משאבי אנוש ומינהל יוסף פרוור, מנהל אגף משאבי אנוש, חטיבת משאבי אנוש ומינהל רחל צימלס, מ"מ מנהלת היחידה לתכנון וכלכלה רון קופמן, מנהל חטיבת משאבי אנוש ומינהל
נוכחים נוספים בנושא 13 בסדר היום:	יוסף פרוור, מנהל אגף משאבי אנוש, חטיבת משאבי אנוש ומינהל רון קופמן, מנהל חטיבת משאבי אנוש ומינהל
נוכחים נוספים בנושא 14 בסדר היום:	גרניט אופק, מנהלת יחידת האסדרה, אגף בנק לקוח, חטיבת הפיקוח על הבנקים דני אחיאשוילי, המפקח על הבנקים עודדה פרץ, מנהלת אגף בנק לקוח, הפיקוח על הבנקים

סדר היום:

1. אישור פרוטוקולים
2. פנייה למועצה המינהלית
3. עדכוני הנגיד והמנכ"לית
4. עדכונים מועדת ביקורת
5. דוח בנושא בחינת איכות מערך הביקורת הפנימית בבנק ישראל – סקירת איכות חיצונית
6. דוח בדיקה - בעקבות תלונות על היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית בפקוח על הבנקים - דוח מס' 2023 א'
7. דוח ביקורת בנושא ביעור מלוות חוץ
8. עדכונים מהוועדה לבחינת דוחות כספיים
9. דיון מקדים על האסטרטגיה, תכנית העבודה והתקציב של בנק ישראל לשנת 2024
10. אופן המענה לפניות הציבור
11. בקשה לאישור מטבעות זיכרון
12. מעקב חצי שנתי אחר תוכניות העבודה והתקציב לשנת 2023 – כוח אדם
13. דוח ביקורת בנושא החזר הוצאות לעובדים – דיון המשך
14. שירות לציבור במערכת הבנקאית

נושא 1 בסדר היום: אישור פרוטוקולים

המועצה המינהלית דנה בטיטת הפרוטוקול משיבתה שהתקיימה ב-13 ביוני 2023.

החלטות:

המועצה מאשרת את הפרוטוקול משיבתה שהתקיימה ב-13 ביוני 2023.

נושא 2 בסדר היום: פנייה למועצה המינהלית

יו"ר המועצה ביקש ממזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית להציג את הפנייה שהגיעה למזכירות המועצה. חברי מועצה ציינו את התרשמותם שאין בעיה בהתנהלות הבנק. יו"ר המועצה הציע, למען הסדר הטוב, להעביר את הפנייה לדיון בוועדת הביקורת שתבחן את הטענות ותציג את מסקנותיה למועצה טרם שיגובש המענה לפונה.

נושא 3 בסדר היום: עדכוני הנגיד והמנכ"לית

עדכוני הנגיד

יו"ר המועצה ביקש לשבח את עבודת הנגיד והבנק לטובת חיזוק כלכלת ישראל.

הנגיד העביר סקירה כלכלית קצרה. הוא התייחס למספר יוזמות שהבנק מוביל יחד עם גופים נוספים. הוא הוסיף כי בחודש יולי נערך סיור לוועדת הפיקוח על הקרן לאזורי ישראל של הכנסת בחדר העסקאות בבנק ישראל.

עדכוני המנכ"לית

פנייה ממשרד התיירות

המנכ"לית עדכנה כי בעקבות פנייה של מנכ"ל משרד התיירות, שביקש ליצור שיתוף פעולה ולקבל מידע מבנק ישראל אודות רכישות של תיירים שמגיעים לישראל בכרטיסי האשראי שלהם, התקיימה פגישה בנושא בראשותה עם מחלקת מערכות תשלומים וסליקה, חטיבת מו"ס והמחלקה המשפטית יחד עם הנהלת משרד התיירות. היא הסבירה כי המידע שיתבקש יהיה

לטובת פעילות השיווק של משרד התיירות והשקעה בפלחי שוק רלוונטיים לצורך עידוד התחרות. היא הוסיפה כי בפגישה סוכם שאנשי המקצוע במשרד התיירות יחדדו את המידע לו הם זקוקים והבנק יבחן בליווי המחלקה המשפטית אם ניתן להעביר את המידע המבוקש.

חבר מועצה אמר כי היועצת המשפטית חייבת לבדוק האם רשאי בנק ישראל למסור מידע זה למשרד התיירות. המנכ"לית ציינה כי המידע שיימסר הוא מידע כללי ולא אישי.

היועצת המשפטית אמרה כי הבנק יכול לאסוף מידע שנדרש עבור צרכי הבנק בלבד, וכי מתוך המידע האמור יש לבדוק, בין היתר בשים לב לחובת הסודיות לפי החוק שמכוחו נאסף המידע, מה ניתן למסור למשרד התיירות. המנכ"לית ציינה כי המידע שיימסר כבר נמצא בבנק או שיימצא לצרכי הבנק בעתיד אין כוונה להתחיל לאסוף מידע ייעודי רק עבור משרד התיירות.

חבר מועצה אמר כי הנושא נדון בישיבת המועצה בחודש מאי בעקבות דוח מבקר המדינה בנושא, שהצביע על כך שהמידע המבוקש לא נמסר למשרד התיירות ותגובת בנק ישראל הייתה שהמידע אינו קיים בבנק ולכן הוא לא נמסר. המנכ"לית התייחסה לדברי חבר המועצה ואמרה שהמידע נכון לעכשיו אכן לא קיים, אולם מחלקת מערכות תשלומים וסליקה מתכוונת להוציא עבור בנק ישראל לטובת מחקרים ובדיקות שלו חלק מהמידע המבוקש ולאחר מכן תיערך בדיקה של המחלקה המשפטית אם יש אפשרות לחלוק את המידע הזה עם משרד התיירות.

מאגר נתוני אשראי לעסקים

המנכ"לית דיווחה על התקדמות בנושא המאגר ואמרה שהתקיימה פגישה בראשותה עם הצוות שינהל את המאגר יחד עם יו"ר המועצה הלאומית לכלכלה, שהביע נכונות לסייע לבנק ישראל במימוש הפרויקט ולהתיר חסמים בתחום החקיקה בכנסת, ככל שיידרש.

הסכם מסגרת שנחתם במשק

המנכ"לית עדכנה שבשבוע האחרון התקבל בבנק הסכם המסגרת החדש, שאליו מחויב הבנק בהתאם להסכם שנחתם בשנת 2019 להצטרף, אבל הבנק טרם חתם עליו. היא ציינה כי ההסכם מתייחס לשנים 2020-2027 והוא חל על עובדים בהסכם הקיבוצי. היא פירטה בתמצית את עיקר תנאיו: תוספת שקלית אחידה ותוספת שכר אחוזית, מדובר במענק חד פעמי לעובדים בגובה של 6,000 ש"ח, ששולם כמקדמה; תוספת שקלית אחידה של 500 ש"ח, שתשולם בשתי פעימות, ותוספת שכר אחוזית בשיעור של 6 אחוז, שתשולם בכמה פעימות, החל משנת 2024. קיצור שבוע העבודה לעובדים שמועסקים במשרה מלאה ל-40 שעות. קיצור שבוע העבודה יבוצע בשתי פעימות, כשהאחרונה שלהן היא בספטמבר 2024. היא ציינה, בנוסף את העלויות הצפויות של ההסכם, המענק החד פעמי הוא בסך של כ-5 מיליון ש"ח, יש תוספת שקלית של כ-3 מיליון ש"ח ב-2023, של כ-7 מיליון ש"ח ב-2024, כ-8 מיליון ש"ח ב-2025, וכן הלאה. סך הכול עלות מתמשכת של כ-35 מיליון ש"ח החל משנת 2028. תהיה גם עלות מסוימת לגמלאים שפרשו ויפרשו בין תחילת שנת 2020 ועד לשנת 2027. היא הוסיפה כי יהיה אפשר לקיים דיון מפורט יותר בנושא עם חטיבת משאבי אנוש ומינהל.

חבר מועצה אמר כי נכון לעכשיו אין צורך בדיון נוסף, אלא אם תתגלענה בעיות כלשהן בנושא.

חבר מועצה אחר שאל אם הבנק מצטרף להסכם והאם הבנק פטור מלנהל משא ומתן על הסכם שכר משנת 2019.

המנכ"לית השיבה כי ההסכם התקבל בבנק לאחרונה, וכי הנהלת הבנק מתכננת לקיים ישיבה בנושא יחד עם המחלקה המשפטית ועם עורכי הדין החיצוניים לבנק, כדי לבחון את ההשלכות של הסכם זה.

חבר מועצה אחר קודם אמר כי לדעתו עדיף לבנק להצטרף להסכם זה, מכיוון שהוא מיישר קו עם שאר שירות המדינה, דבר שיסייע להנהלת הבנק לצמצם את סכסוכי העבודה מול הוועד.

המנכ"לית אמרה כי בהתאם להסכם שנחתם בשנת 2019 מחויב הבנק להצטרף להסכם זה. היא ציינה כי בנוגע לתוספת האחוזית שמופיעה בהסכם החדש, יש להגיע להסכמה עם ועד העובדים והממונה על השכר על אופן חלוקתו של האחוז האחרון.

לשאלת חבר מועצה אחר קודם, השיבה המנכ"לית כי בדוח שיצא בנושא פערי השכר המגדריים בבנק עלה שאין הפרשים מגדריים.

לשאלת חבר מועצה נוסף, ציינה היועצת המשפטית כי סגירת הבנק ביום תשעה באב מוסדרת גם בהסכמים הקיבוציים.

לשאלת חבר מועצה נוסף, השיבה המנכ"לית כי נעשית מדי שנה בדיקת קרינה שגרתית בכל מבני הבנק ועד כה לא צצו בעיות כלשהן בעניין.

הקצאת תקנים מעתודת מנכ"לית – רבעון שני

המנכ"לית דיווחה כי ברבעון השני של השנה הוקצו 4.8 תקנים מעתודת מנכ"לית: שני תקנים הופנו לתגבור פניות הציבור במערכת לשיתוף בנתוני אשראי, תקן אחד הופנה ליחידת פניות הציבור בחטיבת הפיקוח על הבנקים, ו-8.1 תקנים, מזכירה ושני תקני סטודנטים, הופנו לטובת מחלקת קרן העושר. היא הזכירה כי ברבעון הראשון הוקצו 3.6 תקנים ולכן סך כל הקצאת התקנים מעתודת מנכ"לית מתחילת השנה מסתכם בכ-8.4.

מבני הבנק

מזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית ציינה כי כאשר יתקבל עדכון בנושא הצגתה של היערכות הבנק לרעידות אדמה במבנה הבנק בתל אביב, הוא יימסר למועצה.

נושא 4 בסדר היום: עדכונים מוועדת ביקורת

יו"ר ועדת הביקורת העביר סקירה על הדוחות שנדונו בוועדת הביקורת בתאריך ה-6 ביולי 2023.

נושא 5 בסדר היום: דוח בנושא בחינת איכות מערך הביקורת הפנימית בבנק ישראל – סקירת איכות חיצונית

מצורפת תמצית הביקורת הפנימית של ממצאי דוח הביקורת בנושא בחינת איכות מערך הביקורת הפנימית בבנק ישראל – סקירת איכות חיצונית (נספח א').

יו"ר ועדת הביקורת עדכן כי בדיון בנושא זה הוצגה סקירה של בחינת איכות מערך הביקורת הפנימית בבנק ישראל. הוא ציין שהדוח בנושא נערך על ידי מעריך מוסמך וכי לפי תקני ביקורת בין - לאומיים, יש לבצע פעם בחמש שנים הערכת איכות חיצונית על ידי מעריך מוסמך.

לשאלת חבר מועצה, השיב יו"ר ועדת הביקורת כי המעריך הוא רואה חשבון במקצועו והינו מעריך מוסמך על ידי גופים מקובלים. הוא הוסיף שהביקורת הפנימית מבצעת בדיקה שלה, אולם אחת לחמש שנים יש לבצע הערכה על ידי מעריך חיצוני. הוא ציין כי הדוח מתייחס לפעילותה של הביקורת הפנימית לשנים 2019 – 2022. יו"ר ועדת הביקורת ציין לטובה כי הביקורת הפנימית עומדת בכל התקנים הבין - לאומיים המקצועיים. הוא אמר שמהדוח עלו שלוש המלצות מרכזיות: המעריך הציע להביא מדי שנה לאישור את נוהל עבודת הביקורת הפנימית לוועדת הביקורת ולמועצה המינהלית, תגובת הביקורת הפנימית הייתה שהנוהל מובא לאישורן של הוועדה ושל המועצה רק כאשר חל בו תיקון או שינוי; המלצה אחרת היא קיצור משך זמן הטיפול במטלות הביקורת. תגובת הביקורת הפנימית הייתה כי הנושא יילמד על ידם והתובנות שיגובשו יובאו בפני ועדת הביקורת; המלצה נוספת ואחרונה היא להעביר מבעוד מועד את דחיית יישום ההמלצות לאישור ועדת הביקורת. יו"ר ועדת הביקורת אמר כי ועדת הביקורת לא קיבלה המלצה זו, וכי הנושא יועלה בוועדת הביקורת לדיון ולהחלטה.

חבר מועצה שאל מה הייתה כוונתו של המעריך בהמלצתו האחרונה, האם כאשר המבוקרים לא עומדים בתאריך שנקבע, יש לבקש אישור מוועדת הביקורת להארכת משך הטיפול ביישום ההמלצות או האם להביא את בקשת הדחייה בפני הוועדה מבעוד מועד, קרי חודשיים או שלושה לפני התאריך שנקבע.

יו"ר ועדת הביקורת השיב כי להבנתו כוונת המעריך היא להביא את בקשת הדחייה בפני הוועדה מבעוד מועד. הוא הוסיף כי ועדת הביקורת מקפידה ככל הניתן על כך שההמלצות ייושמו במועד וכי כל נושא שמובא בפני ועדת הביקורת נלמד לעומק ובמקרים שבהם חל עיכוב ארוך בטיפול של יישום ההמלצות, נקראות החטיבות נקראות לתת הסברים בפני הוועדה. הוא אמר כי לדעתו הבאה של בקשת הדחייה בפני הוועדה מבעוד מועד איננה ברת יישום.

חבר מועצה קודם אמר כי יש לעמוד בלוח הזמנים שנקבע לטיפול של יישום ההמלצות, והיה שאין עמידה בלוח הזמנים או שהחטיבה מזהה מבעוד מועד כי היא לא תצליח לעמוד בתאריך שנקבע, צריכה ההנהלה לבחון את הנושא ולבקש מוועדת הביקורת ארכה. הוא הוסיף כי יש לבדוק האם לוחות הזמנים שנקבעו תואמים לאופייה של ההמלצה, כדוגמת, נושאים טכנולוגיים שיתכן ויצריכו טיפול ארוך יותר.

חבר מועצה אחר ציין לטובה כי בדוח שנערך עמדה הביקורת הפנימית בכל תקני הביקורת הרלוונטיים.

יו"ר ועדת הביקורת הציע כי המבקר הפנימי יכין מסמך מאוחד שיכיל את ההמלצות החשובות של המבקר הפנימי עבור החטיבות ויבדוק את הסטטוס שלהן.

יו"ר המועצה קיבל את הצעתו של יו"ר ועדת הביקורת וביקש מהמבקר הפנימי להציג את המעקב אחר יישומן של ההמלצות בוועדת הביקורת ולאחר מכן במועצה.

החלטות:

1. המועצה מאשרת את המלצות מעריך האיכות הכלולות בדוח בנושא בחינת איכות מערך הביקורת הפנימית.
2. הצעת המבקר הפנימי ליישום ההמלצות תוצג בוועדת הביקורת ולאחר מכן למועצה.

נושא 6 בסדר היום: דוח בדיקה - בעקבות תלונות על היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית בפיקוח על הבנקים - דוח מס' 2023א'

מצורפת תמצית הביקורת הפנימית של ממצאי דוח הבדיקה בעקבות תלונות על היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית בפיקוח על הבנקים - דוח מס' 2023א' (נספח ב).

יו"ר ועדת הביקורת דיווח כי דוח זה נכתב בעקבות מספר תלונות על היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית בחטיבת הפיקוח על הבנקים. הוא ציין כי ועדת הביקורת והמועצה המינהלית עוסקות בנושא זה של פניות הציבור באופן תדיר. הוא הוסיף כי מאז תחילת עבודתה של ועדת הביקורת נרשם שיפור רב בתפקודה ובזמני התגובה של היחידה לפניות הציבור, אולם נכון לעכשיו חלה נסיגה בטיפול בנושא זה, דבר הנובע בעיקר ממחסור בכוח אדם ביחידה לפניות הציבור. הוא פירט את התלונות העיקריות שהגיעו לביקורת הפנימית: מענה חסר לפונים מצד מבררי התלונות, עיכובים בטיפול בתלונות והיעדר מעקב אחר פניות שנשמרו במשיבון היחידה לפניות הציבור. הוא ציין לטובה את הפיתוח של המערכת החדשה לטיפול בפניות הציבור שאמורה לשפר את הטיפול בתלונות. הוא הוסיף כי לדעתו צריך הבנק לבצע את הטיפול בפניות הציבור על הצד הטוב ביותר ומשום שהנושא לא מוצה עד תום, ימשיך נושא זה לעלות בדיוני ועדת הביקורת והמועצה המינהלית.

חבר מועצה שאל מה הפתרון לכך וביקש את התייחסותה של המנכ"לית בנושא. הוא הוסיף כי נושא פניות הציבור הוא נושא חשוב ויש לבחון מהן הפעולות שנקטות כדי שהמענה יהיה בזמן סביר. הוא ציין כי אם יש צורך בהוספה של כוח אדם ליחידה לפניות הציבור בשל בעיות של עומס הפניות, יש להביא את הנושא לידיעת המועצה כדי שתאשר את התוספת הנדרשת. המנכ"לית התייחסה לדברי חבר המועצה ואמרה שחטיבת הפיקוח על הבנקים קיבלה תוספת תקנים, אך מסתבר שהעומס גדל. היא ציינה כי בקשות התקנים לחטיבה זו תיבחן גם השנה בקפידה.¹

החלטות:

המועצה מאשרת את ההמלצות הכלולות בדוח בדיקה - בעקבות תלונות על היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית בפיקוח על הבנקים - דוח מס' 2023 א'.

נושא 7 בסדר היום: דוח ביקורת בנושא ביעור מלוות חוץ

מצורפת תמצית הביקורת הפנימית של ממצאי דוח הביקורת בנושא ביעור מלוות חוץ (נספח ג').

יו"ר ועדת הביקורת עדכן כי הביקורת הפנימית סופרת מדי תקופה את תעודות מלוות החוץ, ועושה השוואה בין התעודות שנספרו לבין הרישומים שלהן במערכת הממוחשבת וכאשר יש התאמה, התעודות נגרטות.

נושא 8 בסדר היום: עדכונים מהוועדה לבחינת דוחות כספיים

2

נושא 9 בסדר היום: דיון מקדים על האסטרטגיה, תכנית העבודה והתקציב של בנק ישראל לשנת 2024

יו"ר המועצה ביקש מהמנכ"לית להתייחס לנושא ולהציג את העקרונות הבסיסיים של האסטרטגיה, של תוכנית העבודה ושל התקציב לשנת 2024.

המנכ"לית אמרה כי הם מתמקדים בבנק בקידום המטרות, התפקידים והחזון של הבנק ועל כל אחת מהחטיבות להציג בתוכנית העבודה והתקציב שלה את המעקב אחרי הפרויקטים של החטיבה, את ההתייעלות במשאבי האנוש, את הפרויקטים החדשים שלה ואת האמצעים הנדרשים שהיא זקוקה להם כדי לממש את היעדים האסטרטגיים של הבנק.

¹ הוחלט לא לפרסם - נושא הקשור למו"מ עם ועד העובדים שטרם סוכם.

² הוחלט לא לפרסם - נושא העלול לפגוע במו"מ עתידי.

חבר מועצה שאל אם יש תחומים מסוימים במסגרת התוכנית האסטרטגית של הבנק שיצריכו הוספה של כוח אדם ושל תקציב.

המנכ"לית השיבה כי תוכניות העבודה של החטיבות טרם הוצגו בפניה ולכן מוקדם מדי לדעת זאת, אולם לדעתה שני הפרויקטים שברור כבר עתה שיצריכו התייחסות מיוחדת הם מאגר האשראי לעסקים והשקל הדיגיטלי.

חבר מועצה אחר אמר כי עולים במועצה במהלך השנה נושאים שונים שמתבקש להעמיק בהם, כמו נושא השירות לציבור שיש להשקיע בו עבודה תשתיתית ויסודית יותר, תוכנית בינוי של פרויקטים קטנים ונושא הנהלים שלא מתקדם.

המנכ"לית התייחסה לדברי חבר המועצה ואמרה כי בנושא השירות לציבור, בהתאם להחלטה שתתקבל בהמשך בדיון בנושא "אופן המענה לפניות הציבור", הגורמים הרלוונטיים בבנק יונחו כיצד להתקדם. בנוגע לתוכנית הבינוי, היא תוגש במסגרת התקציב לשנת 2024 ותכלול בין היתר את הנושא של בנייה בתוך החלל של בניין 3, כדי לעמוד במצוקת המקום שיש באתר הבנק בירושלים.

יו"ר המועצה התייחס לנושא הנהלים ואמר כי הנושא נמצא בטיפולו של הנגיד ויידון באחת מישיבות המועצה הבאות.

נושא 10 בסדר היום: אופן המענה לפניות הציבור

המנכ"לית ביקשה מיו"ר פורום השירות המכהן כמנהל היחידה לפניות הציבור במערכת לשיתוף בנתוני אשראי, שיציג את הנושא.

מנהל היחידה לפניות הציבור אמר כי הפרויקט החל בריכוז של כל היחידות בבנק שמעניקות שירות ומענה לפניות הציבור. הוא ציין כי בכדי לקבוע מתודולוגיה מסוימת, נעשה מיפוי אחיד בכל היחידות. הוא הוסיף כי נבדק גם לאילו מהיחידות יש אמנת שירות או SLA³.

לשאלת חבר מועצה, ציין מנהל היחידה לפניות הציבור כי אין בבנק עדיין אמנת שירות וזה אחד הנושאים שהתייחסו אליו בפרויקט שמתייחס לאופן המענה לפניות הציבור.

חבר המועצה שאל מהו ה-SLA שנקבע בבנק.

מנהל היחידה לפניות הציבור השיב שהנושא נידון בפורומים פנימיים בבנק ונבחנת האפשרות למדידה של ה-SLA לכלל היחידות הרלוונטיות בבנק, אם הפעילות העסקית של אותה יחידה מאפשרת מבחינה משפטית לעשות כך. הוא הוסיף כי המסקנות שעלו מהמיפוי הכולל שנעשה הצביעו על שונות במתן השירות על ידי היחידות השונות ומצריך בחינה רוחבית מנקודת המבט של הלקוח. מנהל היחידה התייחס למענים לפניות הציבור הן בטלפון והן בכתב ונמצא שגם בתחומים אלו לאור ריבוי השירותים הניתנים על ידי הבנק נדרש לבצע שינויים לטובת שיפור הנגשת השירות ללקוח. הוא אמר כי בעניין המענה הטלפוני, מוצעות שתי חלופות: האחת, הקמה בבנק ישראל של מוקד טלפוני חדש, מרכזי ומאויש. האחרת, פרסום מספר טלפון יחיד, תוך שימוש במערכת לניתוב שיחות שדרכה ינתובו השיחות לכלל היחידות שנותנות שירות לציבור בבנק. מערכת זו כבר קיימת כיום בבנק, אך יש צורך לשדרג ולתחזק את השימוש בה. הוא ציין כי גורמי המקצוע שנכחו בדיונים בנושא המליצו על החלופה הראשונה וכי יש צורך בחשיבה האם המערכת תנוהל בתוך הבנק או על ידי גוף חיצוני בדומה למערכת שקיימת כיום במערכת לשיתוף בנתוני אשראי. הוא אמר שבעניין המענה לפניות הציבור בכתב, יש ריבוי ערוצים לשליחת

³ Service Level Agreement

פניות לבנק, דבר שמבלבל את הציבור והחלופה המוצעת היא להקים מערכת מרכזית רב ערוצית, שתשב על האתר של בנק ישראל. מנהל היחידה הציג את הצעדים המיידים והעתידיים שיש לנקוט בכדי לקדם את המענה לפניות הציבור. הוא הוסיף כי יש לדעתו צורך לקיים הדרכות וניהול ידע על ידי היחידה ללמידה ופיתוח ארגוני ברמה הרוחבית בבנק ולבצע ניטור רציף ואקטיבי של איכות השירות שהבנק מעניק לציבור.

חבר מועצה אמר כי הוא מתרשם שנעשתה התקדמות משמעותית בנושא אופן המענה לפניות הציבור בבנק. הוא ציין כי בחומרים שהוצגו בישיבה חסרים נתונים כמותיים ועלויות. הוא הציע כי בעניין החלופות שהוזכרו בנושא של המענה הטלפוני, ניתן לשלב גם תפריט ניתוב וגם מענה אנושי. הוא שאל מהן התובנות ממערכת ה-CRM שעלתה בבנק לאוויר בתקופה האחרונה והאם היא יעילה.

חבר מועצה אחר בירך על הפעילות שבוצעה במסגרת הפרויקט. הוא אמר כי הנושא של פניות הציבור לוקה בבנק בחסר ולכן חשוב להסדיר את הנושא באמצעות מוקד אחד.

לשאלת חבר מועצה נוסף, השיב מנהל היחידה כי יש הנחיות של חטיבת הפיקוח על הבנקים מהו השירות שעל המערכת הבנקאית לתת לציבור.

חבר מועצה נוסף אמר כי מאחר שחלק מהפניות שמגיעות לבנק עוסקות בנושאים קריטיים לציבור, חייב המענה להיות מהיר. הוא הציע שתהיה מערכת בקרה שתעקוב אחרי הפניות ושתסייע בהפקת לקחים או בעריכת סקר שייתן אינדיקציה האם הבנק עמד בציפיות הציבור עבור השירות הזה של הבנק.

מנהל היחידה ציין כי מוקד היחידה לפניות הציבור במערכת לשיתוף בנתוני אשראי הוא מהמתקדמים במדינה מבחינת משך המענה, השירות והאתר החדשני. הוא הוסיף שהתלונות שהגיעו למבקר המדינה עד כה על ההתנהלות ואופן הטיפול של היחידה לפניות הציבור במערכת לשיתוף בנתוני אשראי נמצאו לא מוצדקות.

המנכ"לית התייחסה לדברי חבר מועצה בנוגע לעניין הנתונים הכמותיים ואמרה כי הנתונים יוכנסו לתוכניות העבודה לאחר שתהיה הערכה מדויקת יותר של הנתונים ושל העלויות. היא הוסיפה כי יש צורך בחשיבה על עניינים נוספים שקשורים לפרויקט זה, כגון: קיום עבודת או"ש על הצרכים סביב בניית המוקד האחד, פונקציה רוחבית שתבצע בקורות, הוצאת חלק מהפניות למיקור חוץ וכד'. לדבריה, המענה לפניות הציבור חייב להיות אחיד ואיכותי באותה רמה בכל היחידות בבנק.

4

החלטות:

המועצה מבקשת לבחון את נושא של בניית היחידה לפניות הציבור באופן מיטבי. (אחראי: מנכ"לית הבנק, לו"ז: דיוני התקציב לשנת 2024).

נושא 11 בסדר היום: בקשה לאישור מטבעות זיכרון

מצורפים פרטיהם של מטבעות הזיכרון (נספח ד')

מנהלת מחלקת המטבע ציינה כי הוגשו לאישור המועצה שני מטבעות: מטבע אחד, מסדרת פרס נובל, שמציגה חתני פרס נובל שהלכו לעולמם. מטבע הזיכרון יוצג לרגל זכייתו של שמעון פרס בפרס נובל וגם לציון 100 שנים להיוולדו, מועד ההנפקה

⁴ הוחלט לא לפרסם - נושא הקשור למו"מ עם ועד העובדים שטרם סוכם.

של המטבע יהיה בחודשים אוגוסט - ספטמבר בשנת 2023. התכנון הוא להנפיק את המטבע בשלוש מהדורות, שתיבדלנה ביניהן בערכו הנקוב של המטבע ובסוג המתכת. מטבע כסף עם ערך נקוב של 1 שקל, מטבע כסף טהור עם ערך נקוב של שני שקלים ומטבע זהב עם ערך נקוב של 10 שקלים. המטבע השני הוא מטבע מסדרת תמונות מהתנ"ך שמוקדש לדמותה של דבורה הנביאה, ומועד ההנפקה יהיה בחודשים אוקטובר - נובמבר בשנת 2023. בצד הערך, מתוכנן להנפיק את המטבע בארבע מהדורות: מהדורה זעירה של זהב טהור עם ערך נקוב של 1 שקל, מהדורה של כסף עם ערך נקוב של 1 שקל, מהדורה של כסף טהור עם ערך נקוב של שני שקלים, ומהדורה של זהב עם ערך נקוב של עשרה שקלים.

חבר מועצה שאל כיצד נעשית הבחירה של האישים שמוטבעים על המטבעות.

הנגיד השיב כי את הנושאים בחרה והציעה, הוועדה לתכנון שטרי כסף, מעות ומטבעות זיכרון בראשות השופט בדימוס יעקב טירקל ז"ל.

החלטות:

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

1. מטבע זיכרון בסדרת חתני פרס נובל שנושאו "שמעון פרס", התשפ"ג – 2023, בערך נקוב 1 שקל חדש (גימור רגיל), 2, שקלים חדשים (גימור קשוט), 10 שקלים חדשים (גימור קשוט).
2. מטבע זיכרון בסדרת תמונות מן התנ"ך שנושאו "דבורה הנביאה", התשפ"ד – 2023, בערך נקוב 1 שקל חדש (גימור רגיל), 2 שקלים חדשים (גימור קשוט), 10 שקלים חדשים (גימור קשוט), 1 שקל חדש זעיר (גימור קשוט).

נושא 13 בסדר היום: דוח ביקורת בנושא החזר הוצאות לעובדים – דיון המשך

המנכ"לית ביקשה ממנהל אגף משאבי אנוש להציג את הנושא.

מנהל אגף משאבי אנוש אמר כי ההמלצות שעלו מדוח הביקורת התקבלו וכי רובן יושמו.

חבר מועצה שאל מהן ההמלצות שטרם יושמו.

מנהל האגף השיב כי מתוכנן לצאת מכרז חדש למערכת שכר ולאחר מכן תיושם ההמלצה שניתנה על ידי הביקורת בנושא הקשור לתשלום עבור נסיעות לדור א.

חבר מועצה קודם שאל מתי יושלם ההליך המכרזי.

מנהל האגף השיב כי המכרז מתוכנן לצאת בחודש וחצי הקרוב ולאחר מכן יתבצע תהליך של החלפת מערכת שכר. הוא הוסיף כי לוח הזמנים לתחילת העבודה עם המערכת החדשה הוא בינואר 2025.

נושא 12 בסדר היום: מעקב חצי שנתי אחר תוכניות העבודה והתקציב לשנת 2023 – כוח אדם

מנהל אגף משאבי אנוש ביקש ממנהלת יחידת הפרט להציג את הנושא.

מנהלת יחידת הפרט דיווחה על תקן המצבה למחצית הראשונה של שנת 2023. היא ציינה כי הבנק עומד בתכנון שלו בהתייחס לגיוסים ולתקנים שנוספו.

חבר מועצה שאל אם יש בבנק חטיבה שקיים אצלה פער משמעותי בין התקן לבין המצבה.

מהלת היחידה השיבה כי יש תנודות בכל החטיבות וכי הפערים הם לא משמעותיים. היא הוסיפה שהפער נובע מכך שיש סטודנטים במעמד של עובדים ארעיים שעובדים במסגרת של חוזים זמניים ומחליפי חופשות לידה שעוזבים את הבנק ועובדים אחרים שנקלטים במקומם של מחליפי חופשות לידה אלה.

חבר מועצה קודם אמר כי הכנסת נתוני המאבטחים לדיווח על תקן המצבה משבש את התמונה הכוללת של המצבה והציע להוציא את נושא האבטחה למיקור חוץ. הוא שאל כמה עובדים נקלטו בחוזה אישי.

מנהלת היחידה השיבה כי נקלט עובד אחד בחוזה אישי. היא התייחסה גם להצעת חבר מועצה קודם ואמרה שבעבר נבחנה האפשרות להוציא את האבטחה למיקור חוץ, אך בגלל שיש בבנק צורך לאבטח את משלוחי הכספים ואת הכספות באתרי הבנק, הוחלט להשאיר את האבטחה בתוך הבנק.

המנכ"לית ומנהל אגף משאבי אנוש הוסיפו כי נושא העסקת המאבטחים מעוגן גם בהסכם הקיבוצי ולכן לא ניתן להוציא למיקור חוץ.

חבר מועצה אחר שאל מדוע צריך להקצות תקן זמני של נהג עבור המפקח על הבנקים ותקן לעובד באגף החשבות למלוות המדינה.

מנהלת היחידה השיבה כי המפקח על הבנקים הקודם התגורר באזור המרכז וכדי שלא תהיה חריגה מ-12 שעות עבודה ביום, היה צורך בהעסקת נהג נוסף. היא ציינה שהבנק בשלבי הסיום של העסקת נהג זה. היא השיבה בנוגע לעובד למלוות המדינה, כי הוחלט שהנושא נשאר בתחום האחריות של בנק ישראל ויש צורך להבין את המשמעויות של הנושא מבחינת תקנים והיקפי משרה.

נושא 14 בסדר היום: שירות לציבור במערכת הבנקאית

יו"ר המועצה פתח את הדיון וביקש מחטיבת הפיקוח על הבנקים להתייחס למספר נושאים: שירות הבנקים לציבור והאם השירות זמין, נגיש ומוצלח, והיה שלא, האם הפעולות שהחטיבה נוקטת מול הבנקים יביאו לשירות מיטבי בטווח הקצר. הוא שאל בנוסף האם החטיבה עושה מספיק ונוקטת בפעולות הנדרשות כדי לתת לציבור מידע בנושאים פיננסיים שעל סדר היום.

המפקח על הבנקים אמר כי לחטיבת הפיקוח על הבנקים שני יעדים מרכזיים: האחד, שמירה על יציבותם של הבנקים, והשני שמירה על ההוגנות של הבנקים כלפי הלקוחות. בהתאם ליעדים אלה, הפיקוח על הבנקים קבע שורה של הוראות בהיבטי שירות, שהבנקים נדרשים לציית להוראות אלה, והפיקוח על הבנקים מבצע אכיפה כדי לוודא זאת. המפקח ציין כי חלק מהאכיפה בנושא מקורו בתלונות מלקוחות, שמעבר לטיפול הפרטני, גוזר לעיתים פעילות רוחבית מול הבנקים, שמטרתה לשפר את השירות הבנקאי.

מנהלת אגף בנק לקוח בחטיבת הפיקוח על הבנקים אמרה כי החטיבה עוסקת במידה רבה יותר מבעבר עם נושא השירות ללקוחות. היא ציינה שכאשר החטיבה מגלה שבנקים לא מצייתים להוראות ניהול בנקאי תקין, ההמלצה היא להטיל עיצום כספי על הבנק. היא הוסיפה כי בנוגע לסגירת סניפים, החוק מטיל על בנק שמעוניין לסגור סניף כלשהו חובה לפנות למפקח על הבנקים כדי לקבל את אישורו לסגירת הסניף. במסגרת זו מבצעת החטיבה פעולה נרחבת של בדיקות, כדי לוודא שיהיה מענה ללקוחות אותו סניף שנסגר ואשר לא מעוניינים או לא מסוגלים לקבל את המענה בדיגיטל. היא אמרה כי החטיבה

פרסמה הוראה חדשה שטרם נכנסה לתוקף, בנושא השירות ללקוח וזאת משום שהתקבלו תלונות רבות על התנהלות הבנקים בנושא השירות שהם נותנים, הן בחטיבה והן בבנקים עצמם.

מנהלת יחידת האסדרה בחטיבת הפיקוח על הבנקים (גרניט) הציגה את התוכניות של החטיבה נכון להיום ודוגמאות לצעדי הסברה, בקרה ואכיפה שנקטה החטיבה לאורך השנים. היא אמרה שהחטיבה מטפלת באופן שוטף בפניות של לקוחות והתקבלו אינדיקציות לשביעות רצון נמוכה של הציבור מהשירות הבנקאי. היא ציינה כי היה טיפול בנושאים ספציפיים על מנת ליצור שינוי משמעותי באיכות השירות. היא אמרה כי בשנה האחרונה עשתה החטיבה שינוי תפיסתי בכל הקשור לנושא השירות ללקוחות והמדיניות שלה כיום היא להתייחס אל הלקוחות כנכס אסטרטגי של התאגידים הבנקאיים, לקדם ולהטמיע תרבות של הוגנות כלפי הלקוחות, לתת שירות הולם ללקוחות, התייחסות לזמינות ואיכות השירות כמרכיב מרכזי בהתנהלות הוגנת כלפי הלקוחות וציפייה מהתאגידים הבנקאיים שיפעלו ביוזמתם לצורך שיפור מתמיד באיכות השירות. היא הציגה את ההוראה החדשה שפורסמה לבנקים ואמרה כי ההוראה עוסקת בהוראות צרכניות ברמה של ממשל תאגידי. בנוסף, במסגרת הוראה זו, הטיל הפיקוח על הבנקים חובות גם על דירקטוריונים ועל ההנהלות הבכירות של הבנקים. המנהלת המשיכה והציגה את ששת עקרונות העל שעל הבנקים לעמוד בהם.

חבר מועצה שאל מדוע החטיבה לא פרסמה לבנקים בנוסף לעקרונות גם תתי עקרונות ומדוע לא הוגדרו פרמטרים השוואתיים בין הבנקים בנושא מתן השירות.

מנהלת יחידת האסדרה השיבה כי בנוגע לעקרונות והגדרת הפרמטרים, התפיסה של הפיקוח על הבנקים הייתה, להגדיר לתאגידים הבנקאיים את עקרונות העל ולתת להם את החופש להגדיר פרמטרים משל עצמם ולא להכווין אותם באופן גורף מדי, כדי שיהיה עליהם לבדוק את עצמם בכל עת ועל ידי כך להשתפר במתן השירות ללקוחות. היא הוסיפה כי יש אפשרות שבהמשך הדרך, בהתאם למסקנות מהשטח, תפרוט החטיבה את העקרונות גם לתתי עקרונות ובעתיד תפרסם החטיבה הוראת דיווח בכל הקשור להגדרת פרמטרים שעל הבנקים לעמוד בהם.

חבר מועצה קודם הציע לערוך סקרים של שביעות רצון הצרכנים מהבנקים.

המפקח על הבנקים אמר כי בשנים האחרונות נעשו סקרי שביעות רצון, וכי אלה מפורסמים לציבור.

חבר מועצה קודם ביקש לקבל את סקר השביעות הרצון האחרון שנערך.

מנהלת יחידת האסדרה ציינה כי למרות שההוראה החדשה תיכנס לתוקף בעוד כתשעה חודשים, כבר ניתן לראות צעדים שהבנקים עשו לשיפור השירות ללקוחות, כגון: הרחבת שעות הפעילות במוקדים, הוספת בנקאים אישיים ושיפור במענה לפניות הציבור. היא הציגה את אבני הדרך של החטיבה להמשך.

חבר מועצה נוסף שאל מהי המגמה הרב שנתית בשביעות הרצון של הלקוחות והאם מתמקדים גם בשיפור השירות למשקי בית ועסקים קטנים.

מנהלת יחידת האסדרה השיבה כי ההוראה עוד לא נכנסה לתוקף ולכן מוקדם להסיק מסקנות על מגמות בשביעות הרצון ובנוגע למיקוד שיפור השירות, משקי בית ועסקים קטנים הם הלקוחות הקמעונאיים שבהם החטיבה מתמקדת.

הנגיד סיכם את הדיון ואמר כי לאחרונה הושם דגש רב מאוד על נושא השירות וכי לדעתו יש להמשיך לטפל בנושא.

נספח א' - תמצית הביקורת הפנימית של ממצאי דוח הביקורת בנושא בחינת איכות מערך הביקורת הפנימית בבנק ישראל – סקירת איכות חיצונית

דוח בנושא בחינת איכות מערך הביקורת הפנימית בבנק ישראל – נושאים עיקריים למועצה

המינהלית

הליך הערכת איכות הביקורת הפנימית על ידי גורם חיצוני ובלתי תלוי נקבע מסגרת תקן מס' 1312 - "הערכות איכות חיצוניות חייבות להיערך לפחות אחת לחמש שנים על-ידי מעריך/ים מוסמך/ים, בלתי תלוי/ים מחוץ לארגון".

דוח הערכה חיצונית נערך ע"י משרד ג. מונרוב ושות' - רו"ח גיא מונרוב, שהינו מעריך מוסמך QAR, שביצע את המטלה, ואשר נבחר בהליך התקשרות שנוהל ע"י לשכת הנגיד. ההערכה החיצונית הקודמת לנוכחית נערכה בשנת 2018, ועל כן במסגרת הבדיקה נבחנה פעילות הביקורת הפנימית במהלך השנים 2019-2022.

מטרת הערכת האיכות היתה לבדוק את נאותות תהליכי העבודה המתייחסים למערך הביקורת הפנימית בבנק ישראל, וכן האם מערך הביקורת הפנימית מקיים את ייעודו ותפקידו בצורה מקצועית ובהתאם לתקני לשכת המבקרים הבינלאומיים IIA, חוק הביקורת הפנימית וחוק בנק ישראל.

מדוח ההערכה החיצונית עולה כי, פעילות הביקורת הפנימית של בנק ישראל הנה בהתאם לתקנים המקצועיים שנקבעו על ידי ארגון ה- IIA. במסגרת הדוח הועלו מספר המלצות לשיפור.

נספח ב' - תמצית הביקורת הפנימית של ממצאי דוח הבדיקה בעקבות תלונות על היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית בפיקוח על הבנקים - דוח מס' 2023א'

דוח בדיקה – בעקבות תלונות על היחידה לפניות הציבור ולבקרה צרכנית בפיקוח על הבנקים – נושאים עיקריים למועצה המינהלית

פעילות מחלקת הביקורת הפנימית, כנציבות תלונות הציבור על פעילות בנק ישראל, מאפשרת גם מבט רחב יותר על פעילות מתן השירות לציבור. במסגרת הטיפול בתלונות הפרטניות, עולים לעיתים נושאים שיכולים להעיד על בעיה רחבה יותר, והנציבות פועלת אל מול הגורם הרלוונטי בבנק ישראל להפקת לקחים ולטיפול בנושא.

מטרת הבדיקה הייתה לבחון את תהליכי העבודה המיושמים ביחידה, לאור הממצאים שעלו מתלונות פרטניות שנבדקו.

הדוח עסק ב:

- מענה לפונים מצד מבררי התלונות.
- טיפול בתלונות.
- מעקב אחר פניות שנשמרו במשיכון היחידה לפניות הציבור בפיקוח על הבנקים.

נספח ג' - מצורפת תמצית הביקורת הפנימית של ממצאי דוח הביקורת בנושא ביעור מלוות חוץ

דוח ביקורת בנושא ביעור מלוות חוץ – נושאים עיקריים למועצה המינהלית

מדינת ישראל נוהגת לגייס בעולם כספים באמצעות מלוות חוץ (איגרות) - מלוות מסוג בונדס ו-certificates. מלוות אלו הינם איגרות/שטרי חוב של מדינת ישראל המוצעים בעיקרם לתושבי חו"ל, באמצעות הנפקתן בקנדה ובארה"ב. תושבי חו"ל רוכשים את המלוות על מנת לתמוך במדינת ישראל, כאשר אלו משמשים כהלוואה הנושאת ריבית (קופון). המלוות מונפקים לתקופה של 15 שנה. חשוב לציין כי מלוות אלו הונפקו כאיגרות/שטרי חוב פיזיים עד לשנת 2007. משנה זו ואילך, תהליך הנפקת המלוות עודכן והפך למוחשב. פדיון מלוות החוץ מתבצע בחו"ל בחברה המנפיקה, ואילו בישראל, הפדיון מבוצע בחלק מסניפי הבנקים המסחריים. התעודות של מלוות החוץ שנפדו מועברות לבנק ישראל. תפקיד בנק ישראל בתהליך הוא להוות ערוץ קשר (צינור) בין הבנקים המסחריים שפדו את המלוות, לבין היחידה לניהול החוב (ענבל) במשרד האוצר, שאמורה לשלם את הפדיון. בנק ישראל בודק את המלוות ואת האישורים לפדיון, מחייב את חשבון משרד האוצר ומזכה את הבנקים המסחריים המשתתפים בתהליך.

מטרת הביקורת היתה ספירה מלאה של תעודות מלוות החוץ (BONDS) שנפדו (יולי 2021 – נובמבר 2022) וביעורן.

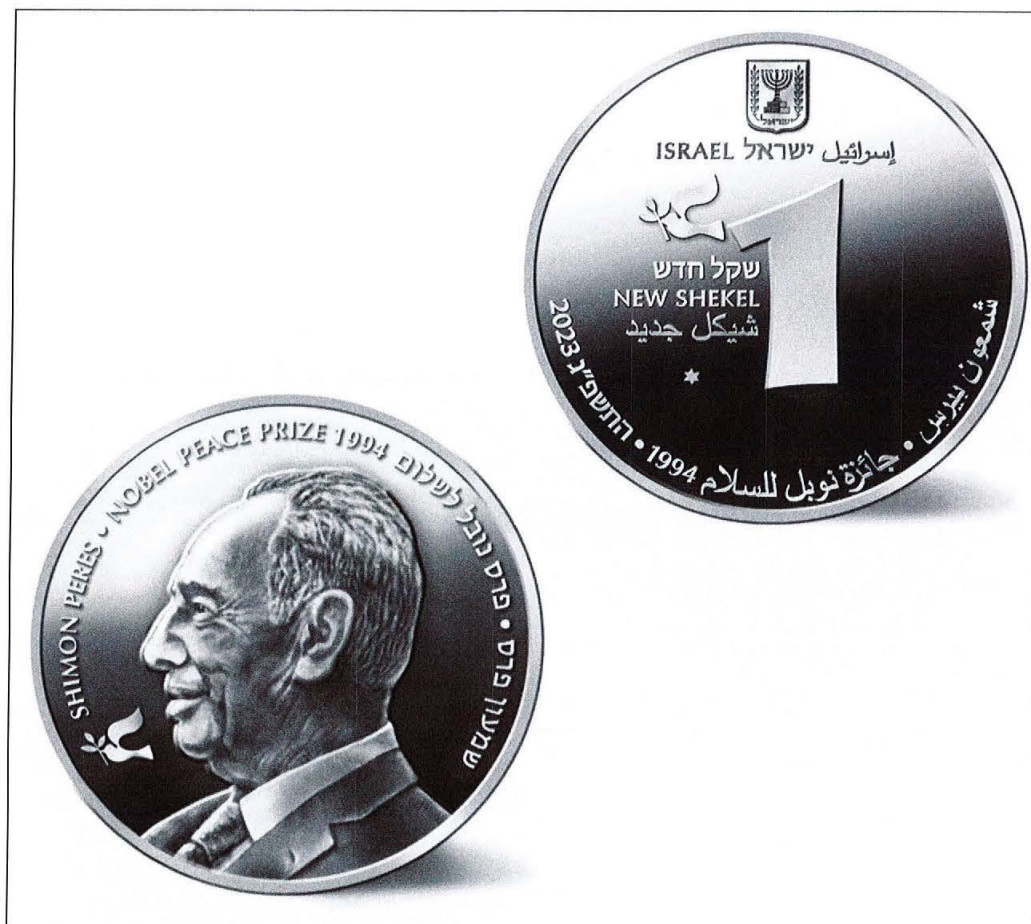
במסגרת הספירה, לא נמצאו הפרשים. לאחר קבלת האישורים הנדרשים, התעודות נגרסו (בוערו), בתאריך 15.6.2023. לביקורת אין הערות ו/או המלצות. לאחרונה, הוחלט להפסיק את קבלת המלוות לפדיון בבנק ישראל.

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

**מטבע בסדרת חתני פרס נובל
"שמעון פרס", התשפ"ג - 2023**

שנת הנפקה	קוטר במ"מ	שוליים	משקל בגר'	תרכובת	צד הערך	צד הנושא	ערך נקוב
התשפ"ג 2023	30	חלקים	14.4	0.925 כסף 0.075 נחושת	הערך הנקוב בעברית, ערבית ואנגלית.	<u>העיצוב:</u> דיוקנו של שמעון פרס בצדודית ולצידו יונה הנושאת עלה של זית במקורה. <u>העיצוב:</u> הערך הנקוב ולשמאלו יונה הנושאת עלה של זית במקורה. כמו כן מופיעים הרכיבים הקבועים: סמל חמדינה ומגן דוד זעיר - סימן הטביעה.	1 שקל חדש (גימור רגיל).
					<u>הכיתובים:</u> "שמעון פרס" ו"פרס נובל לשלום 1994" בערבית	בנוסף, בשולי המטבע מופיעים הכיתובים "שמעון פרס" ו"פרס נובל לשלום 1994" בעברית ובאנגלית.	
					המילה "ישראל" בעברית, ערבית ואנגלית.		
					השנה העברית והלועזית.		

"שמעון פרס", התשפ"ג - 2023
מטבע בערך נקוב 1 ש"ח



א.ל.
אמיר ירון
נגיד בנק ישראל

**מטבע בסדרת חתני פרס נובל
"שמעון פרס", התשפ"ג - 2023**

ערך נקוב	צד הנושא	צד הערך	תרכובת	משקל בגר'	שוליים	קוטר במ"מ	שנת הנפקה
2 שקלים חדשים (גימור קשוח).	<u>העיצוב:</u> דיוקנו של שמעון פרס בצדודית ולצידו יונה הנושאת עלה של זית במקורה.	הערך הנקוב בעברית, ערבית ואנגלית.	0.999 כסף	31.1	מחורצים	38.7	התשפ"ג 2023
	בנוסף, בשולי המטבע מופיעים הכיתובים "שמעון פרס" ו"פרס נובל לשלום 1994" בעברית ובאנגלית.	<u>העיצוב:</u> הערך הנקוב ולשמאלו יונה הנושאת עלה של זית במקורה. כמו כן מופיעים הרכיבים הקבועים: סמל המדינה והאות "מ" - סימן הטביעה.					
	<u>הכיתובים:</u> "שמעון פרס" ו"פרס נובל לשלום 1994" בערבית						
	המילה "ישראל" בעברית, ערבית ואנגלית.						
	השנה העברית והלועזית.						

"שמעון פרס", התשפ"ג - 2023
מטבע בערך נקוב 2 ש"ח




אמיר ירון
נגיד בנק ישראל

**מטבע בסדרת חתני פרס נובל
"שמעון פרס", התשפ"ג - 2023**

ערך נקוב	צד הנושא	צד הערך	תרומות	משקל בגר'	שוליים	קוטר במ"מ	שנת הנפקה
10 שקלים חדשים (גימור קשוט).	העיצוב: דיוקנו של שמעון פרס בצדודית ולצידו יונה הנושאת עלה של זית במקורה.	הערך הנקוב בעברית, ערבית ואנגלית.	0.917 זהב 0.040 כסף 0.043 נחושת	16.96	מחורצים	30	התשפ"ג 2023
	בנוסף, בשולי המטבע מופיעים הכיתובים "שמעון פרס" ו"פרס נובל לשלום 1994" בעברית ובאנגלית.	הערך הנקוב ולשמאלו יונה הנושאת עלה של זית במקורה. כמו כן מופיעים הרכיבים הקבועים: סמל המדינה והאות "מ" - סימן הטביעה.					
	הכיתובים: "שמעון פרס" ו"פרס נובל לשלום 1994" בערבית	המילה "ישראל" בעברית, ערבית ואנגלית.					
	השנה העברית והלועזית.						

"שמעון פרס", התשפ"ג - 2023
מטבע בערך נקוב 10 ש"ח




אמיר ירון
נגיד בנק ישראל

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

**מטבע בסדרת תמונות מן התנ"ך,
"דבורה הנביאה", התשפ"ד - 2023**

ערך נקוב	צד הנושא	צד הערך	תרכובת	משקל בגר'	שוליים	קוטר במ"מ	שנת הנפקה
1 שקל חדש (גימור רגיל).	<u>העיצוב:</u> דמותה של דבורה הנביאה ניצבת בחזית המטבע. בידה האחת מקל ובשנייה מאזני צדק המסמלים את תפקידה כשופטת ישראל. אל מולה ניצבים שניים מבני ישראל כשחרבותיהם שלופות.	הערך הנקוב בעברית, ערבית ואנגלית. <u>העיצוב:</u> הערך הנקוב ולצדו עץ התמר אשר תחתיו שפטה דבורה הנביאה את העם. כמו כן, מופיעים הרכיבים הקבועים: סמל המדינה ומגן דוד זעיר - סימן הטביעה.	0.925 כסף 0.075 נחושת	14.4	חלקים	30	התשפ"ד 2023

הכיתוב:

בשולי המטבע
מופיע הכיתוב:
דבורה הנביאה
(שופטים ד', ד"ח),
בעברית, אנגלית
וערבית.
המילה "ישראל"
בעברית, ערבית
ואנגלית.

השנה העברית
והלועזית.

"דבורה הנביאה", התשפ"ד - 2023
מטבע בערך נקוב 1 ש"ח




אמיר ירון
נגיד בנק ישראל

**מטבע בסדרת תמונות מן התנ"ך,
"דבורה הנביאה", התשפ"ד - 2023**

ערך נקוב	צד הנושא	צד הערך	תרכובת	משקל בגר'	שוליים	קוטר במ"מ	שנת הנפקה
2 שקלים חדשים (גימור קשוט).	<u>העיצוב:</u> דמותה של דבורה הנביאה ניצבת בחזית המטבע. בידה האחת מקל ובשנייה מאזני צדק המסמלים את תפקידה כשופטת ישראל. אל מולה ניצבים שניים מבני ישראל כשחרבותיהם שלופות.	הערך הנקוב בעברית, ערבית ואנגלית.	0.999 כסף	31.1	מחורצים	38.7	התשפ"ד 2023
	<u>העיצוב:</u> הערך הנקוב ולצדו עץ התמר אשר תחתיו שפטה דבורה הנביאה את העם. כמו כן, מופיעים הרכיבים הקבועים: סמל המדינה והאות "מ" - סימן הטביעה.						
	<u>הכיתוב:</u> בשולי המטבע מופיע הכיתוב: דבורה הנביאה (שופטים ד', ד-ה'), בעברית, אנגלית וערבית.						
	המילה "ישראל" בעברית, ערבית ואנגלית.						
	השנה העברית והלועזית.						

"דבורה הנביאה", התשפ"ד - 2023
מטבע בערך נקוב 2 ש"ח



א.ל.
אמיר ירון
נגיד בנק ישראל

**מטבע בסדרת תמונות מן התנ"ך,
"דבורה הנביאה", התשפ"ד - 2023**

שנת הנפקה	קוטר במ"מ	שוליים	משקל בגר'	תרכובת	צד הערך	צד הנושא	ערך נקוב
התשפ"ד 2023	30	מחורצים	16.96	0.917 זהב 0.043 נחושת 0.040 כסף	הערך הנקוב בעברית, ערבית ואנגלית.	<u>העיצוב:</u> דמותה של דבורה הנביאה ניצבת בחזית המטבע. בידה האחת מקל ובשנייה מאזני צדק המסמלים את תפקידה כשופטת ישראל. אל מולה ניצבים שניים מבני ישראל כשחרבותיהם שלופות.	10 שקלים חדשים (גימור קשוח).
<u>העיצוב:</u> הערך הנקוב ולצדו עץ התמר אשר תחתיו שפטה דבורה הנביאה את העם. כמו כן, מופיעים הרכיבים הקבועים: סמל המדינה והאות "מ" - סימן הטביעה.							
<u>הכיתוב:</u> בשולי המטבע מופיע הכיתוב: דבורה הנביאה (שופטים ד', ד"ה'), בעברית, אנגלית וערבית.							
המילה "ישראל" בעברית, ערבית ואנגלית.							
השנה העברית והלועזית.							

"דבורה הנביאה", התשפ"ד - 2023
מטבע בערך נקוב 10 ש"ח




אמיר ירון
נגיד בנק ישראל

**מטבע בסדרת תמונות מן התנ"ך,
"דבורה הנביאה", התשפ"ד - 2023**

שנת הנפקה	קוטר במ"מ	שוליים	משקל בגר'	תרכובת	צד הערך	צד הנושא	ערך נקוב
התשפ"ד 2023	13.92	מחורצים	1.244	0.999 זהב	הערך הנקוב בעברית, ערבית ואנגלית. העיצוב: הערך הנקוב ולצדו עץ התמר אשר תחתיו שפטה דבורה הנביאה את העם. כמו כן, מופיעים הרכיבים הקבועים: סמל המדינה והאות "מ" - סימן הטביעה.	העיצוב: דמותה של דבורה הנביאה ניצבת בחזית המטבע. בידה האחת מקל ובשנייה מאזני צדק המסמלים את תפקידה כשופטת ישראל. אל מולה ניצבים שניים מבני ישראל כשחרבותיהם שלופות.	1 שקל חדש זעיר (נימור קשוט)
					הכיתוב: בשולי המטבע מופיע הכיתוב: דבורה הנביאה בעברית, אנגלית וערבית. המילה "ישראל" בעברית, ערבית ואנגלית. השנה העברית והלועזית.		

"דבורה הנביאה", התשפ"ד - 2023
מטבע בערך נקוב 1 ש"ח זעיר




אמיר ירון
נגיד בנק ישראל