

פרוטוקול משיבת המועצה המינהלית

שהתקיימה בתאריך 14.4.2016 במשרדי בנק ישראל בתל אביב

- נוכחים מקרב חברי המועצה: אורי גלילי, יו"ר המועצה המינהלית
איציק אידלמן
נדין בודו-טרכטנברג, המשנה לנגידת הבנק
נינה זלצמן
מקסין פסברג
- נעדרים מקרב חברי המועצה: קרנית פלוג, נגידת הבנק
נוכחים מקרב עובדי הבנק: דניאל חחיאשוילי, ראש מטה הנגידה (בנושאים 3 עד 13)
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 (טלפונית)
- נוכחים נוספים בנושא מס' 9 של סדר היום: רו"ח עופר ארז, שותף אחראי במשרד קוסט פורר גבאי את קסירר – E&Y
לימור גרובגלס, החטיבה לטכנולוגיית מידע
רו"ח חיים יוסף, משרד קוסט פורר גבאי את קסירר – E&Y
עירית מנדלסון, מנהלת מחלקת החשבות ומערכות התשלומים והסליקה (חות"ם)
- רו"ח אסף רחמני, משרד קוסט פורר גבאי את קסירר – E&Y
- נוכחים נוספים בנושא מס' 10 של סדר היום: ליאור גסנר, מנהל היחידה לניהול סיכונים
- נוכחים נוספים בנושא מס' 11 של סדר היום: אבנר זיו, מנהל החטיבה לטכנולוגיית מידע
פנינה קרן, מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל
- נוכחים נוספים בנושא מס' 12 של סדר היום: נפתלי לדר, חברת Lotem Sensing
פנינה קרן, מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל
- נוכחים נוספים בנושא מס' 13 של סדר היום: יהונתן אתר, יועץ למנכ"ל, הממונה על ההמשכיות העסקית

סדר היום:

1. עדכוני המשנה לנגידה
2. עדכוני מנכ"ל הבנק
3. עדכון בנושא מאגר נתוני אשראי
4. אישור פרוטוקולים של המועצה המינהלית
5. עדכונים מועדת הביקורת
6. דוח ביקורת בנושא אימות והשמדה של מלאי השטרות והגיליונות הפגומים*¹
7. דוח ביקורת בנושא תשתיות מחשוב – בסיסי נתונים Oracle ומערכות הפעלה Unix
8. דוח ביקורת בנושא ניהול והפעלה של הכלים המוניתריים
9. דוח ביקורת של רואה החשבון המבקר
10. ניהול סיכונים – דיווח חצי-שנתי
11. משוב לקוחות חטיבת IT
12. סקר פולס
13. יעדי השירות בחירום של בנק ישראל

הדיון:

נושא 1 בסדר היום: עדכוני המשנה לנגידה

המשנה לנגידת הבנק עדכנה על התפתחויות כלכליות בארץ ובעולם.

נושא 2 בסדר היום: עדכוני מנכ"ל הבנק

פרויקט הבינוי

מנכ"ל הבנק עדכן כי לנוכח אי-הסכמות עם הקבלן, למשל בעניין חיזוק המבנה המרכזי ולוחות הזמנים בפרויקט, הוא נפגש עם מנכ"ל "דניה סיבוס", ובעקבות הפגישה הוקם צוות שילבן את הסוגיות שבמחלוקת כדי להביא את הצדדים להסכמות. הסוגיה המרכזית שעלתה הייתה שבשל האיחור בקבלת היתר החפירה והדיפון בבניית מרכז החירום והטכנולוגיה ביקש הקבלן להאריך את לוח הזמנים של הפרויקט. המנכ"ל הטעים כי הבהיר שהדבר אינו מקובל על הבנק, וכי ביקש מהקבלן להציג לבנק תכנית מפורטת לפיה הפרויקט יסתיים בלוח הזמנים המקורי. המנכ"ל הוסיף כי הטיל על חברת הניהול של הפרויקט למצוא מקורות, מתקציב השיפוץ של המבנה המרכזי, כדי להגדיל את תקציב הבצ"מ² בפרויקט. לדבריו, הוא שואף שתקציב הבצ"מ יהיה בהיקף של 5% מעלות הפרויקט. כעת היקפו 3% מהעלות.

העברת מרכז המבקרים אל בניין הבנק ברחוב לילינבלום בתל אביב ובטיחות באש בבניין

מנכ"ל הבנק הזכיר כי הואיל ומרכז המבקרים של הבנק עומד לעבור לבניין הבנק ברחוב לילינבלום בתל אביב, הוחלט לתקן ליקויים בתחום הבטיחות באש, שהוגדרו ככאלה שיש לתקנם בדחיפות, במבנה כולו ולא רק בחלק שבו יקום מרכז המבקרים, ולא להמתין לתיקונם במסגרת השיפוץ הכולל של המבנה. הוא ציין כי הופנה תקציב לשם כך. המנכ"ל עדכן כי מתנהלים תהליכי רכש כדי להתקשר עם מתכננים לצורך תיקון הליקויים הדחופים. להערכתו, תיקון הליקויים יסתיים עד סוף 2016, ואילו העברת מרכז המבקרים תסתיים אפילו קודם לכן.

¹ הוחלט לא לפרסם – נושא הקשור לביטחון שטרי הכסף.

² תקציב בצ"מ – תקציב עבור הוצאות בלתי צפויות מראש.

חבר מועצה שאל מי ינהל את הפרויקט מטעם הבנק.

מנכ"ל הבנק השיב שאת הפרויקט ינהל, מטעם הבנק, מנהל אגף הלוגיסטיקה.

מו"מ בנושא תנאי ההעסקה של דור 2008

3*

נושא 3 בסדר היום: עדכון בנושא מאגר נתוני אשראי

מנכ"ל הבנק עדכן כי חוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016 עבר בכנסת בקריאה שנייה ושלישית ופורסם ברשומות. הוא הוסיף כי הבנק נערך כעת לקראת פרסום המכרז לבחירת הספק שיקים את המאגר. היערכות זו כוללת, בין היתר, שיתוף פעולה עם משרד המשפטים כדי לתת במכרז ביטוי לתקנות הקשורות בהקמת המאגר. במקביל נדרש לתת הוראה לבנקים המסחריים המספקים נתונים למאגר להיערך בהתאם.

חבר מועצה שאל אם החוק במתכונת שבה אושר, תואם את המטרות שהבנק הציב לעצמו לגביו.

מנכ"ל הבנק השיב שלהערכתו המטרות העיקריות הושגו.

המשנה לנגידה ציינה שלדעתה החוק הוא תוצאה סבירה מבחינת הבנק. עם זאת היא סבורה כי ריבוי הגורמים הנדרשים להסכים על סוגיות עקרוניות הקשורות בהקמת המאגר ובניהולו, ונוסף על הסוגיות המקצועיות, הוא בעייתי. גורמים אלה כוללים את: בנק ישראל, משרד אוצר, משרד המשפטים וועדת הכלכלה של הכנסת. היא ציינה שבתהליך החקיקה נוספו אלמנטים שהבנק לא חשב עליהם מלכתחילה, למשל הקמת פונקציה של ממונה על הגנת הפרטיות. אך בהמשך שוכנע בנחיצותם.

חבר מועצה אמר שלדעתו מנגנון מסורבל של קבלת החלטות יקשה על ניהול המאגר.

מנכ"ל הבנק אמר שבבנק יקומו שלוש פונקציות הקשורות למאגר נתוני האשראי ולניהולו – הרגולטור, מנהל המאגר והממונה על הגנת הפרטיות. כל אחת מהפונקציות תהיה עצמאית ובלתי כפופה לפונקציה אחרת. המנכ"ל הוסיף שהתקיימו דיונים עם הרשות לאבטחת מידע (רא"מ) באשר להגנת המידע שבמאגר, וכעת נערך בבנק סיכום של ההבנות והרעיונות שעלו בדיונים כדי לתת להן ביטוי במכרז. כמו כן התקיימו דיונים בסיכונים הגלומים בפרויקט הקמת המאגר. לדברי המנכ"ל, מורכבות המכרז מחייבת עבודת מטה מסודרת מאוד, שבמסגרתה יינתן מענה לסוגיות מהותיות הקשורות בו. עבודה זו מתבטאת, בין היתר, בישיבות רבות, שבחלקן הוא משתתף.

חבר מועצה שאל את המנכ"ל כיצד הוא מקצה את זמנו בין פרויקט מאגר נתוני האשראי לבין פרויקט הבינוי.

³ הוחלט לא לפרסם – נושא הקשור למו"מ שטרם סוכם עם ועד העובדים.

מנכ"ל הבנק השיב שהוא מקדיש לפרויקט מאגר נתוני האשראי כ-6 שעות בשבוע. לדבריו הפרויקט נמצא בצומת קריטי של הכנת המכרז, ולכן הוא נדרש להקדיש לו תשומות זמן ניכרות. באשר לפרויקט הבינוי המנכ"ל אמר שהוא מקדיש לו כ-4 שעות בשבוע.

נושא 4 בסדר היום: אישור פרוטוקולים של המועצה המינהלית

המועצה דנה בפרוטוקול של ישיבתה שהתקיימה ב-28 בדצמבר 2015.

מזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית ציינה כי מהחלטת המועצה המינהלית שהתקבלה ב-21 במרס 2016 בנושא מספר 5 שבסדר היום – עדכונים מוועדת הביקורת – הושמט בטעות נושא ביקורת שהמועצה אישרה להסירו מתכנית העבודה של ביקורת הפנים: חשבות, מערכות התשלומים והסליקה - מסלקות.

החלטות:

1. המועצה מאשרת את הפרוטוקול של ישיבתה שהתקיימה בתאריך 28 בדצמבר 2015.
2. המועצה מחליטה לתקן את החלטתה מ-21 במרס 2016 בנושא מספר 5 בסדר היום – עדכונים מוועדת הביקורת – כך שבסעיף א' להחלטה יתווסף: "8. חשבות, מערכות התשלומים והסליקה - מסלקות."

נושא 5 בסדר היום: עדכונים מוועדת הביקורת

יו"ר ועדת הביקורת אמר כי העדכונים שלו הם מישיבת ועדת הביקורת שהתקיימה ב-7 באפריל 2016. לדבריו, במסגרת דיון שהתקיים בנושא מעקב אחר תיקון ליקויים ב-Islox, ביקשה הוועדה שביקורת הפנים תנהל בקרה על הדיווחים של מנהל פרויקט ה-Islox, כדי להבטיח שהדיווח על הפרויקט יהיה מלא, וכדי לייתר דיווחים נקודתיים של מנהל הפרויקט. יו"ר ועדת הביקורת ציין גם כי הוועדה ביקשה, במסגרת המעקב אחר יישום המלצותיה של ביקורת הפנים, להקדים את לוח הזמנים שנקבע לשתי משימות (מבלי שציין אילו משימות). לדבריו ישנה נטייה בקרב גורמים האמורים ליישם המלצות להגדיר לוח זמנים עם אופק רחוק, התואם בדרך כלל מועד "עגול" כאמצע שנה או סוף שנה. יו"ר הוועדה עדכן כי הוועדה ביקשה לקצר את לוחות הזמנים הנקבעים ליישום המלצות ולעמוד בהם.

מזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית אמרה שמבקר הפנים אמר, על פי החלטת ועדת הביקורת, למסור למועצה לוח זמנים לביצוע שתי המשימות שאליהן התכוון יו"ר ועדת הביקורת.

מבקר הפנים אמר כי המשימות יבוצעו עד חודש יוני.

יו"ר ועדת הביקורת ציין כי הוועדה קיימה דיון במסגרת המעקב שלה אחר פרויקט הבינוי. חלק מהדיון הוקדש לנוהל השינויים בפרויקט, וחברי הוועדה העירו את הערותיהם לנוהל שהוצג למועצה המינהלית לקראת הישיבה הנוכחית.

יו"ר המועצה המינהלית שאל מי ממנה/מאשר את חברי הוועדות השונות בפרויקט, למשל ועדת החריגים.

מנכ"ל הבנק אמר שאת הרכב ועדת החריגים אישרה נגידת הבנק.

יו"ר המועצה המינהלית העיר שבנוהל נכתב כי בסמכות מנכ"ל הבנק לשנות את הרכב ועדת חריגים בכל עת בהתאם למצב ולצורכי השעה. הוא ציין כי הנוהל אינו מפרט את הפונקציות שהוועדה ממלאה.

מנכ"ל הבנק הסביר כי ועדת החריגים היא למעשה ועדת ההיגוי של הפרויקט, בראשותו, שאותה מינתה נגידת הבנק, ועדה המתכנסת אחת לשבועיים. לדבריו, ייתכן כי מעת לעת יחולו שינויים בהרכבה, על פי הצורך. ועדת ההיגוי פועלת, על פי הצורך, כוועדת חריגים.

חבר מועצה העיר כי בנוהל השינויים צוין שכל שינוי אשר יאושר על ידי מנהל הפרויקט ימומן מתקציב הפרויקט בלבד.

חבר מועצה אחר הסביר שבעבר היה כתוב בנוהל כי כל שינוי כאמור ימומן רק מתקציב הבצ"מ, והדבר סתר דרישה אחרת המופיעה בנוהל, שלפיה יש לקבל את אישור המנכ"ל לכל שימוש בבצ"מ.

חבר המועצה הקודם העיר שבדומה לבצ"מ, המתייחס לתקציב, גם כרית הביטחון בלוח הזמנים של הפרויקט צריכה להיות מנוהלת בידי המנכ"ל.

יו"ר המועצה המינהלית ציין כי התגבש מתווה שלפיו מנכ"ל הבנק ידווח בכל ישיבת מועצה על ההתקדמות בפרויקט הבינוי, וכי נוסף על כך המועצה תקבל לקראת כל ישיבה דיווחים בכתב שבהם היא תדון אם חבריה ידרשו זאת, ואחת לרבעון תקיים המועצה דיון מקיף בנושא. הוא הוסיף כי בתקופה שבה לא יתקיימו ישיבות של ועדת הביקורת המועצה תקיים דיון על מתכונת הדיווחים החודשיים שהיא מבקשת לקבל, דיווחים שיועדו לוועדת הביקורת – הדיווחים של מבקר הפנים ושל היחידה לתכנון וכלכלה.

חבר המועצה הקודם העיר שלנוכח הבעיות שצצו עד כה בפרויקט הבינוי ושדרוג מבנה הבנק – החלפת ראש מינהלת הפרויקט והעיסוב המסתמן כתוצאה מהעיסוב בקבלת היתר מעודכן לחפירה ודיפון – על המועצה להקדיש בכל אחת מישיבותיה זמן סביר לדיון בפרויקט.

יו"ר המועצה המינהלית ציין שעד כה המועצה המינהלית הקדישה לדיונים בפרויקט את הזמן הראוי בהתאם לצרכים. הוא הוסיף, שאין זה מתפקידה של המועצה המינהלית לנהל את הבנק וודאי שלא לנהל את הפרויקט. המועצה עדיין לא קיימה דיון על אופן התנהלותה ללא ועדת ביקורת.

חבר מועצה אמר שפרויקט הבינוי הוא פרויקט בעל חשיבות עצומה לבנק. בדיונים לא ניתן, לדעתו, להסתפק ב-10 דקות בכל ישיבה של המועצה המינהלית, שכן זה אינו תחליף מספק לדיונים בוועדת הביקורת אשר קדישה לפרויקט דיונים ממושכים. הוא הוסיף, שבדיון בן 10 דקות הזמן שיוקצה לכל חבר מועצה יהיה קצר מדי, ולא יאפשר לחברים להביא את דעתם לידי ביטוי נאות. לכן, לדעתו, על המועצה להקדיש לדיונים בפרויקט את הזמן הראוי, גם על חשבון נושאים אחרים, שחשיבותם פחותה.

המשנה לנגידת הבנק הסכימה כי יש להקצות זמן סביר לדיונים בפרויקט הבינוי ושדרוג מבנה הבנק, משום שהמועצה לא תוכל להסתמך על דיוני ועדת הביקורת בנושא, כפי שנהגה כאשר ועדת הביקורת פעלה.

יו"ר המועצה המינהלית הציע להקצות לפרויקט חצי שעה בכל ישיבה, בהתחשב בתכנים האחרים.

יו"ר ועדת הביקורת התייחס לישיבת הוועדה שהתקיימה ב- 28 במארס 2016. אחד הנושאים בישיבה היה דיווח על המעקבים אחר יישום הליקויים שעלו בדוחות הביקורת. יו"ר הוועדה ציין כי הוועדה ביקשה, בין היתר, מידע על מספר ההמלצות שיושמו בזמן ואלה שיישומן נדחה מעבר למועד המקורי שנקב המבוקר. זאת מפני שדחיית יישום המלצות גורמת, בחלוף הזמן, לאובדן ההקשר שבו הן ניתנו. כן ביקשה הוועדה לקבל סטטיסטיקה על הגיוול של יישום ההמלצות, דהיינו בכמה המלצות היישום נדחה לתקופה של עד שנה, לתקופה שבין שנה לשנתיים, וכך הלאה. יו"ר הוועדה ציין כי הוועדה קיבלה נתונים, ברמת החטיבה, על יישום ההמלצות ברמת חשיבות גבוהה, וכי הנתונים הראו שברמת הארגון רק 70% מכלל ההמלצות ברמת חשיבות זו יושמו. הוועדה ביקשה להעלות את השיעור ל- 80%-90%. יו"ר ועדת הביקורת התייחס לדיווח הרבעוני על התקשרויות בפטור ממכרז. הוא ציין כי הוועדה התמקדה בהתקשרות עם אחד היועצים החיצוניים, ובעניין זה העירה שיש להגביל את תקופת ההתקשרות של הבנק עם יועצים כאלה.

החלטות:

1. המועצה מבקשת להוסיף לנוהל השינויים בפרויקט השיפוץ התייחסות לשינויים בלוחות הזמנים, שלפיה הסמכות להגדרת כרית הביטחון בנושא לוחות זמנים תהיה בידי המנכ"ל.
2. בתקופה שבה לא תתקיימה ישיבות של ועדת הביקורת, יוכנסו השינויים הבאים במתווה המעקב אחר הפרויקט:
 - א. הדיווחים בכתב שהועברו לקראת ישיבות ועדת ביקורת בנושא פרויקט הבינוי יועברו לקראת ישיבות המועצה המינהלית.
 - ב. המנכ"ל יעדכן את המועצה בכל ישיבה על ההתפתחויות בפרויקט הבינוי.
 - ג. אחת לרבעון תקיים המועצה המינהלית דיון בנושא פרויקט הבינוי, שבו ימסרו דיווחים של המבקר הפנימי, מנהל הפרויקט וראש מינהלת הפרויקט, וייערך דיון פנימי של המועצה (במקום הדיונים החודשיים בוועדת הביקורת).

נושא 6 בסדר היום: דוח ביקורת בנושא אימות והשמדה של מלאי השטרות והגיליונות הפגומים*⁴

נושא 7 בסדר היום: דוח ביקורת בנושא תשתיות מחשוב – בסיסי נתונים Oracle ומערכות הפעלה Unix מצורפת תמצית של ממצאי דוח הביקורת בנושא האמור (נספח ב').

יו"ר ועדת הביקורת מסר כי הוועדה קיימה דיון בדוח ביקורת בנושא תשתיות המחשוב – בסיסי הנתונים Oracle ומערכות ההפעלה Unix. לדבריו, הדוח העלה ממצא החוזר ונשנה בדוחות ביקורת שונים – בעיות אבטחת המידע

⁴ הוחלט לא לפרסם – נושא הקשור לביטחון שטרי הכסף.

(ההרשאות) בחשבונות המערכת. יו"ר הוועדה מסר שמנהל החטיבה לטכנולוגיית המידע אמר בדיון כי יש מדיניות אבטחת מידע למידור רשתי, אך נדרשת עבודה רבה ליישומה, ולדעת מנהל החטיבה המצב אינו חמור. יו"ר ועדת הביקורת אמר שבדוחות ביקורת הופיע המושג "לוח זמנים לבחינת יישום ההמלצה". הוועדה ביקשה שבדוחות יוצגו לוחות זמנים ליישום ההמלצה ולא לבחינת ההמלצה – נוסח שעלול להביא גם לדחייתה. כמו כן, לוחות הזמנים ליישום המלצות צריכים להיות סבירים. יו"ר הוועדה אמר שדוח הביקורת האמור כלל גם המלצות לשדרוג גרסאות של מערכת אורקל הכרוכות בתוספת משאבי כוח אדם. לדבריו, הוועדה הבהירה לביקורת הפנים כי עליה להימנע מלהמליץ על תוספת כוח אדם למבוקרים, במקום זאת היא יכולה להמליץ על התאמת משאבים, דהיינו על הסטת משאבים ממקום למקום.

החלטות:

על פי סעיף 20(א)(7) לחוק בנק ישראל, התש"ע-2010 החליטה המועצה לאשר את המלצות ועדת הביקורת לגבי דוח הביקורת בנושא תשתיות המחשוב – בסיסי נתונים Oracle ומערכות הפעלה Unix.

נושא 8 בסדר היום: דוח ביקורת בנושא ניהול והפעלה של הכלים המוניטריים
מצורפת תמצית של ממצאי דוח הביקורת בנושא האמור (נספח ג').

5*

החלטות:

1. על פי סעיף 20(א)(7) לחוק בנק ישראל, התש"ע-2010, החליטה המועצה לאשר את המלצות ועדת הביקורת לגבי דוח הביקורת בנושא ניהול והפעלה של הכלים המוניטריים.
2. המועצה מבקשת לקיים דיון נוסף באחת ההמלצות, שלא התקבלה על ידי החטיבה. (לו"ז: לאחר דיון הוועדה המוניתרית).

נושא 9 בסדר היום: דוח ביקורת רואה החשבון המבקר

מצורפת תמצית של ממצאי דוח הביקורת של רואה החשבון המבקר (נספח ד').

יו"ר ועדת הביקורת מסר כי הוועדה דנה בדוח הביקורת של רואה החשבון המבקר. הוא ציין שהוועדה ביקשה לקבל המלצות ממוקדות יותר לטיפול בליקויים שעלו בדוח ולוחות זמנים מפורטים שביקורת הפנים תוכל לעקוב אחריהם. לדבריו, הדוח כולל גם ליקויים ברמת הארגון – Entity Level Control (ELC): העדר קוד אתי ודין משמעתית ותלות באנשי מפתח, ליקויים שאינם מגיעים לכדי "חולשה מהותית" או "ליקוי משמעותי". ליקויים אלה קשורים ליחסי העבודה בבנק. יו"ר הוועדה הוסיף שרואה החשבון המבקר המליץ כי אקטואר חיצוני יסקור, אחת לכמה שנים, את המודל המשמש את אקטואר הבנק ואת הדיווח שלו. זאת אף על פי שגם משרד רואה החשבון המבקר בוחן את ההתחייבויות האקטואריות של הבנק. יו"ר הוועדה אמר שהמלצות נוספות בדוח הביקורת התייחסו לסוגיה טכנית במהותה הנוגעת למועד סגירת ספרי הבנק והקפאת הנתונים אשר ייכללו בדוחות הכספיים. הוא הוסיף

⁵ הוחלט לא לפרסם – נושא שפרסומו עלול למנוע מהבנק את ביצוע תפקידו.

שהמלצה נוספת בדוח הייתה לבדוק יישום בקרה על המורשים לגשת לבסיסי נתונים, לקבוע נתיב ביקורת על משתמש-על ומנגנון למחיקת הרשאות של עובד שעזב. ועדת הביקורת הציעה לקבוע מנגנון אוטומטי למחיקת הרשאות של עובד שעזב את תפקידו, ובמקרה הצורך להחזיר לו את ההרשאות. יו"ר הוועדה ציין כי מנהל החטיבה לטכנולוגיית מידע העיר בדיון שהחזרת הרשאות אשר ניטלו היא תהליך לא פשוט.

מנכ"ל הבנק עדכן כי לאחר הדיון בוועדת הביקורת נקבע שהרשאותיו של עובד אשר עזב יימחקו, אך יהיה ניתן, במקרים חריגים, לערער על כך. החלטה זו הובאה לידיעת החטיבות בבנק.

המשנה לנגידת הבנק אמרה כי למעשה לא מדובר בהחזרת הרשאות, אלא בהתאמת הרשאות לצורכי העובד המשנה את תפקידו.

חבר מועצה ציין כי ממצא נוסף שעלה בדוח הביקורת הוא מתן הרשאות בלתי מוגבלות במערכת לאנשי סיסטם המתקינים את המערכת. נמצא שהרשאות אלה, שהוגדרו כ"זמניות", לא נתחמו בזמן, והסיסמאות לא הוחלפו. כן נמצאו מקרים אשר בהם ההרשאות נותרו בידי גורמים שהן לא הוגדרו עבורם מלכתחילה.

המשנה לנגידת הבנק אמרה שאם הרשאות מוגדרות כ"זמניות", יש להגדיר את התקופה הזמנית, קל וחומר אם איש הסיסטם הוא גורם חיצוני לבנק.

חבר המועצה הקודם אמר שהגבלת הזמן נעשית חשובה יותר ויותר לנוכח התגברות איומי הסייבר. הוא ציין כי ההמלצות להתמודדות עם הממצאים התקבלו על ידי המבוקרים.

השותף האחראי במשרד רואה החשבון המבקר אמר שדוח הביקורת הוא למעשה נספח לשתי חוות דעת של רואה החשבון המבקר – חוות דעת על הדוחות הכספיים, וחוות דעת על הבקורות בהליך ה-Issox. שתי חוות הדעת היו "חלקות" דהיינו ללא ממצאים משמעותיים. הוא הוסיף שבמהליך ה-Issox ישנן שלוש רמות של ליקויים – ליקוי, ליקוי משמעותי וחולשה מהותית. רק הרמה הגבוהה ביותר – חולשה מהותית – נכללת בחוות הדעת של רואה החשבון. הליקויים שנמצאו בבנק הם ברמה הנמוכה ביותר – ליקוי. הוא ציין כי הערות חברי ועדת הביקורת שדנו בדוח התמקדו בעיקר בלוחות זמנים ליישום ההמלצות הכלולות בו, ובפרט בהמלצה הנוגעת לפתיחת חשבונות בהנהלת החשבונות של הבנק. השותף האחראי ציין כי הדוח הצביע, בין היתר, על שני ליקויים – היעדר קוד אתי ודין משמעתי בבנק והעובדה שהבנק ממשיך להזרים תנועות אל ספריו גם לאחר מועד העברת הנתונים שישמשו את הדוחות הכספיים אל רוח"ח המבקר. השותף האחראי ציין כי ההמלצה בדוח הייתה שעל נתונים אשר יתקבלו לאחר מועד זה יימסר דיווח נפרד.

הרו"ח מטעם משרד רוח"ח המבקר ציין כי דוח הביקורת מציין כמה ליקויים הקשורים במערכות המידע של הבנק, אך אף אחד מהם אינו מגיע כדי "ליקוי משמעותי", וצפוי שהם יתוקנו במהלך 2016.

המשנה לנגידת הבנק העירה שהדוחות הכספיים אמורים לשקף את כל המידע שהיה קיים עד לנקודת זמן מסוימת. היא שאלה מהו טווח הזמן המקובל בין סגירת הספרים לפרסום הדוחות.

השותף האחראי במשרד רואה החשבון המבקר השיב שמועד סגירת הספרים הוא מועד הכנת מאזן הבוחן.

מנהלת מחלקת חות"ם השיבה שניתן לסגור את ספרי הבנק בערך באמצע פברואר, כחודש וחצי לפני פרסום הדוחות הכספיים. היא ציינה כי המחלקה הסכימה להמלצות רוח"ח המבקר בנושא, ומתכוונת ליישמן בדוחות הכספיים של 2016. לעומת זאת, יישום ההמלצות הנוגעות לקוד אתי ודין משמעתי בבנק יידחה לאמצע 2017. מנהלת המחלקה ציינה כי ב-2016 יפורסם מכרז לקבלת שירותי אקטואריה, משום שתקופת ההתקשרות הנוכחית מתקרבת לסיומה. אם האקטואר הנוכחי ייבחר שנית, ייערך סקר עמיתים ב-2016. אם ייבחר אקטואר חדש יידחה סקר העמיתים ל-2017. המודל של אקטואר חדש ייבחן באמצעות השוואת התוצאות שהוא יניב לעומת התוצאות שהניב המודל של האקטואר הנוכחי. מנהלת המחלקה הבהירה שסקר העמיתים מחייב מכרז.

חבר מועצה שאל לדעתו של השותף האחראי במשרד רואה החשבון המבקר על הצעתה של מנהלת המחלקה.

השותף האחראי במשרד רואה החשבון המבקר השיב שההצעה סבירה.

יו"ר ועדת הביקורת ציין שבקרת התהליך המורכב של חישוב הפרשי השער וסיווגם לסעיפים המתאימים, מתנהלת באמצעות גיליונות Excel. המלצת רוח"ח המבקר הייתה לערוך בקורות בתדירות חודשית, לפחות. המחלקה הסכימה להמלצה אך לא קבעה לוח זמנים ליישומה. הוא הוסיף שניירות ערך סחירים במט"ח מנוהלים באמצעות ספר עזר, ונתונים מועברים ממנו אל הספר הראשי באמצעות ממשק אוטומטי. בדיקת ההתאמה מתבצעת בכיוון אחד – היתרות בספר העזר משוות ליתרות בספר הראשי. המלצת רוח"ח המבקר הייתה לערוך בדיקה זו כיוונית. גם כאן המחלקה הסכימה להמלצה, אך לא קבעה לוח זמנים ליישומה.

מנהלת מחלקת חות"ם אמרה כי ההמלצות ייושמו עד סוף השנה לכל המאוחר.

השותף האחראי במשרד רואה החשבון המבקר הבהיר, בתשובה לשאלת חבר מועצה, כי את בקרת התהליך של חישוב הפרשי השער וסיווגם לסעיפים המתאימים ניתן להמשיך ולבצע באמצעות Excel, אך בתדירות גבוהה מזו המתבצעת כיום, משמע שאין צורך לפתח או לרכוש מערכת חדשה.

מנהלת מחלקת חות"ם אמרה כי אופן יישום ההמלצה הנוגעת לניירות ערך סחירים במט"ח ייבחן יחד עם החטיבה לטכנולוגיית מידע.

החלטות:

על פי סעיף 20(א)(7) לחוק בנק ישראל, התש"ע-2010 החליטה המועצה לאשר את המלצות ועדת הביקורת בנושא דוח הביקורת של רואה החשבון המבקר.

נושא 10 בסדר היום: ניהול סיכונים – דיווח חצי-שנתי

יו"ר המועצה המינהלית ביקש ממנהל יחידת הסיכונים לסקור את עיקרי הדוח ל-2015.

מנהל היחידה לניהול סיכונים אמר שניהול הסיכונים בבנק נכנס לשגרת עבודה, שניתן לחלקה לשלושה תחומים עיקריים: תכנית הפחתה – הכוללת, בין היתר, עדכון של מפת הסיכונים והבקורות עליהם; ניהול הסיכונים הרוחביים וסיכוני העל; דיווחים על אירועי כשל. הוא ציין כי הייתה הפחתה של רמת הסיכון השיורי בכל הסיכונים שהוגדרו כבעלי סיכון שיורי גבוה מאוד. עם זאת הוגדרו סיכונים חדשים עם סיכון שיורי גבוה מאוד. נוסף על כך נבחנו, כבכל שנה, הסיכונים הרוחביים, כאיומים קיברנטיים, מעילות והונאות וזליגת מידע. סיכוני העל טופלו, למעט סיכונים כהיעדר קוד אתי, דין משמעתי וגמישות ניהולית. אירועי כשל דווחו ב-2015 בכמות פחותה מזו של 2014 לנוכח חידוד ההנחיות בנושא. היחידה תורמת בעיקר בניתוח אירועי כשל חוצי-חטיבות. לאירועי כשל מהותיים מתלווים תחקירי עומק.

מנכ"ל הבנק אמר שהנהלת הבנק פועלת להטמעת ניהול הסיכונים כחלק מתרבות הארגון, כדי לוודא שהסיכונים והבקורות יעודכנו תדיר. הוא ציין כי הפריצה לחשבון שהבנק המרכזי של בנגלדש מחזיק ב-Federal Reserve (FED) הוא אירוע מכונן עבור ניהול הסיכונים בבנק, הנלמד מזוויות שונות על ידי חטיבות הבנק. האירוע היה תוצאת שיתוף פעולה של גורמים בתוך הארגון עם הפורצים ושל יכולות קיברנטיות. העברת הכספים התאפשרה כי ה-FED קיבל, באמצעות מערכת ה-SWIFT, כ-20 הוראות להעביר כספים, רובן תקינות ולכאורה חוקיות, אולם אחת מהן הייתה שגויה ועוררה חשד.

חבר מועצה שאל אילו אירועי כשל מדווחים למועצה המינהלית.

מזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית אמרה שעל פי נוהל העבודה של המועצה יש לדווח למועצה מיד על אירועי כשל מהותיים שאירעו בבנק. זאת מלבד דיווח על אירועי הכשל במסגרת הדיווח השנתי והחצי-שנתי.

חבר מועצה הציע שהמועצה תקבל בכל רבעון דיווח על שלושת אירועי הכשל המשמעותיים ביותר שאירעו ברבעון הקודם.

יו"ר המועצה אמר שניתן להסתפק בדיווח על אירועי הכשל המשמעותיים ביותר במסגרת הדיווחים השנתי והחצי-שנתי.

חברי המועצה דנו בנתוני התפלגות הסיכונים שהוצגו בדוח בין חטיבות הבנק, הן הסיכונים המובנים והן הסיכונים השיוריים לאחר הפחתת הסיכונים באמצעות תכנית ההפחתה.

חבר מועצה טען כי לא ניתן למחוק סיכון מובנה גם אם לכאורה ניתן לו מענה.

מזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית ציינה כי סיכון מובנה יכול להימחק ממפת הסיכונים. כך למשל סיכונים הקשורים בדיור החלופי לא יהיו רלוונטיים לאחר חזרתם של עובדי הבנק לקריית הממשלה.

חבר מועצה אחר טען כי סיכון מובנה אינו יכול להימחק מהדוח גם אם הסיכון השיורי שלו הופחת כליל. עם זאת, אותו סיכון מובנה לא יופיע בדוח הבא.

מנהל היחידה לניהול סיכונים אמר שבזמן נתון כמות הסיכונים השיוריים שווה לכמות הסיכונים המובנים. הוא הסביר את מטריצת התפלגות המעברים מסיכונים מובנים לסיכונים שיוריים.

חבר מועצה שאל אם אירוע כשל עשוי להניב רווח.

מנהל היחידה לניהול סיכונים השיב שייתכן כי אירוע כשל יניב רווח, למשל: אפשר שבמקום פעולת מכירה של מטבע כנגד מטבע אחר בוצעה, בטעות, פעולת קנייה שהניבה רווח. אף על פי כן הטעות היא מבחינתו אירוע כשל.

חבר המועצה הקודם שאל אם אירוע כשל שחזר על עצמו יוגדר כסיכון.

מנהל היחידה לניהול סיכונים אמר כי מבין 72 אירועי הכשל שדווחו ב-2015 52 היו התממשות של סיכון שהוגדר מראש. לאחר בחינה של 20 האירועים האחרים, הוחלט להגדיר עבור מחציתם סיכון אחד שלא הוגדר קודם לכן. הגדרת סיכון בדיעבד לאירוע כשל שהתרחש תלויה בפוטנציאל הנזק של האירוע יותר מאשר במספר הפעמים שהוא חזר.

מנכ"ל הבנק הזכיר כי הוחלט שלא לערוך, לפי שעה, סקר סיכונים חדש, אלא לעדכן את הסקר הקיים אחת לשנה. אחת לכמה שנים ייערך סקר חדש.

יו"ר המועצה המינהלית שאל על מידת שיתוף הפעולה של היחידה לניהול סיכונים עם בקרי הסיכונים בחטיבות הבנק ועם ביקורת הפנים.

מנהל היחידה לניהול סיכונים אמר ששיתוף הפעולה עם הבקרים בחטיבות הוא טוב. אחת לרבעון מתכנס פורום בקרים, שבו מציגה היחידה את הפעילות בבנק בנושא ניהול הסיכונים, ואחד הבקרים מנתח אירוע כשל משמעותי, לאו דווקא מהבנק. בפורום האחרון הציגה הבקריה ממחלקת חו"מ ניתוח של אירוע שבו הופסקה פעילותה של מערכת RTGS באנגליה. היחידה מעבירה לבקרים עדכונים. מידת הפעילות של הבקרים, שממלאים תפקיד זה בנוסף לתפקידים אחרים, תלויה במהות העבודה של החטיבה.

חבר מועצה שאל אם שיתוף הפעולה עם מנהלי סיכונים אחרים בעולם הוא על בסיס רנדומלי או מובנה.

מנהל היחידה לניהול סיכונים השיב שבנק ישראל מנוי על מערכת של שיתוף ידע בין מנהלי סיכונים בעולם. נוסף על כך הבנק משתף מידע וידע בנושא עם בנקים מרכזיים אחרים. ככל שמידת המודעות בארגון לניהול הסיכונים גבוהה יותר עולה הסבירות שמנהל הסיכונים יקבל מידע גם מעובדים בארגון.

חבר המועצה הקודם שאל אם גם בנק ישראל תורם מידע למערכת של שיתוף הידע.

מנהל היחידה לניהול סיכונים השיב בשלילה.

מנכ"ל הבנק העיר שהיו אירועי כשל שקיבלו הד חזק גם באמצעי התקשורת, למשל אירוע הכשל באנגליה, שהוזכר. הוא הבהיר כי אין מערכת המשתפת מידע על אירועי כשל בין ארגונים. המידע שמשותפים נוגע לשיטות לניהול סיכונים.

מנהל היחידה אמר ששיתוף הפעולה עם ביקורת הפנים הוא טוב: היחידה לניהול סיכונים מעבירה לביקורת הפנים את סקר הסיכונים המעודכן הרלוונטי לגוף מסוים שבו עומדת להיערך ביקורת; היחידה בוחנת את דוחות הביקורת, ובכך נחשפת לסיכונים בגוף המבוקר ולבקורות שיושמו או אמורות להיות מיושמות כדי להפחיתם. נוסף על כך נערכים דיונים של היחידה עם ביקורת הפנים באירועי כשל משמעותיים או רוחביים.

מבקר הפנים ציין כי סקר הסיכונים משמש תשומה חשובה בסקר המקדים כל מטלת ביקורת. זאת, בין היתר, כדי לוודא שתכנית הביקורת תקיף את כל הסיכונים המצוינים בסקר הסיכונים. בהתאם להנחיית ועדת הביקורת לכל דוח ביקורת יתווסף נספח שיציג את הסיכונים בגוף המבוקר. בימים אלה הוא שוקד על תכנית רב-שנתית ל-3-4 שנים, שתחליף את התכנית שהוכנה ל-6 שנים, ותקיף את הסיכונים המצוינים בסקר הסיכונים המעודכן.

חבר מועצה אמר שחשוב כי הקשר בין היחידה לניהול סיכונים לבין ביקורת הפנים יהיה דו-כיווני – דהיינו שבצד הסתמכות הביקורת על סקר הסיכונים ישמשו דוחות הביקורת לעדכון הסקר.

מנכ"ל הבנק ציין שהנוהל לניהול פרויקטים בבנק מגדיר, כחלק מניהול הפרויקט, את ניהול הסיכונים הכרוכים בו, וכי היחידה לניהול סיכונים מלווה כל פרויקט שמתבצע בבנק.

חבר מועצה העיר שנדרש תיאום ושיתוף פעולה בין עבודת היחידה לניהול סיכונים לבין עבודתה של ביקורת הפנים, כדי לחסוך תשומות עבודה מהחטיבות המספקות מידע לשני הגופים.

מנכ"ל הבנק אמר כי החטיבות בבנק צריכות לקחת חלק גם בפרויקט ה-Isx, ולשתף פעולה עם מנהלי פרויקטים נוספים בבנק ועם היחידה להמשכיות עסקית, שכולם עוסקים בניהול סיכונים בהיבטים שונים. לכן יש צורך בתיאום וסנכרון בעבודתם של הגורמים השונים.

חבר מועצה העיר על סיכון שהסיכון השיורי שלו הוגדר בסקר המקורי כגבוה מאוד, בעוד שבדיווח הנוכחי הסיכון השיורי הופחת לגבוה; זאת אף על פי שהמלצות להפחתת הסיכון לא בוצעו, אלא נקטו פעולות אחרות, ובעקבותיהן הסיכון השיורי הופחת.

מנהל היחידה לניהול סיכונים הסביר שלעיתים גם אם ההמלצה שנועדה להפחית את הסיכון השיורי לא בוצעה, אך נקטו פעולות של בקרה מפצה, ניתן להפחית את רמת הסיכון השיורי. הוא פירט את נסיבות הפחתת הסיכון השיורי בדוגמה שתיאר חבר המועצה.

חבר המועצה הקודם ציין שישנם סיכונים שהיו בעלי סיכון שיורי גבוה מאוד והפעולות שננקטו מצדיקות את הערכתם כגבוה בלבד. לעומת זאת ישנם סיכונים שבהם, לדעתו אין בפעולות שננקטו כדי להצדיק את הפחתת

הסיכון השיורי המוערך. חבר המועצה הדגים את שתי האפשרויות שציין באמצעות שני סיכונים שפורטו בדוח. הוא הציג דוגמה מהדוח לסיכון שהוחלט אף להעלות את רמת הסיכון השיורי שלו לגבוה מאוד אף שלכאורה קיימות בקורות מפצות.

חבר המועצה אחר הציע לנסח כללים שעשויים לדעתו למנוע הישנות מקרים בהם הפעולות שננקטו אינן מצדיקות את הפחתת הסיכון.

חבר המועצה הקודם אמר שהפחתת הסיכון באמצעות יישום ההמלצות או באמצעות בקורות מפצות היא שיטת העבודה הנכונה. לעומת זאת, כאשר הפעולות שננקטו אינן תואמות כלל את ההמלצות – למעט במקרים מיוחדים שבהם הפעולות מתאימות אלא שהגורם נותן ההמלצות לא חשב עליהן – לא ניתן להפחית את הסיכון השיורי. זאת בדומה ליישום המלצות הכלולות בדוחות ביקורת: כל עוד המבוקר לא יישם את המלצת הביקורת אף שהסכים לה, הסיכון השיורי לא יופחת. לעומת זאת אם המבוקר לא הסכים להמלצה, אך נקט בקורות מפצות שהביקורת מסכימה כי הן בבחינת פתרון סביר, ניתן להפחית את הסיכון השיורי. הוא הוסיף שישנם מקרים, ברמת הבנק, שבהם חוסר היכולת להפחית את הסיכון השיורי אלא אם כן יינקטו צעדים מוגדרים ידרבן את הנהלת הבנק לנקוט את אותם צעדים.

חבר המועצה ביקש ממנהל היחידה לניהול סיכונים להתייחס לבקשה שהפנתה אליו מחלקה בבנק: להתייחס בנוהל העבודה של היחידה לשאלה אם וכיצד לדווח על אירועי כשל המתרחשים בגלל תקלה בחטיבה אחרת ואינם דורשים תחקור מיוחד במחלקה. הפונה ציין שהדבר יוצר תחושת "מלשינון", הגוברת אם החטיבה שבה אירעה התקלה לא דיווחה עליה.

מנהל היחידה לניהול סיכונים הסביר שההנחיה שלו היא לקיים, במקרים שכאלה, דו שיח בין החטיבות, ואם יוחלט כי יש מקום לדווח על התקלה הוא יועבר ליחידה לניהול סיכונים באמצעות רפרנט הסיכונים, כמקובל. כן הובהר לגורמים הרלוונטיים בבנק כי לא מדובר ב"מלשינון", אלא בדיווח שעשוי לשפר את עבודת הבנק, וגם הגוף ששגה עשוי לצאת ממנו נשכר. בהתייחסו לדבריו של חבר המועצה הקודם הוא הוסיף כי ישנן המלצות שיישומן אינו תלוי במנהל החטיבה, הנוקט בבקורות מפצות אינן תואמות את ההמלצות.

חבר המועצה הקודם אמר שהפחתת סיכון באמצעות נקיטת צעדים המספקים פתרון חלקי וקצר טווח עלולה לטשטש את קיומו של הסיכון ולהפחית את הסיכוי שהבנק ינקוט את הצעדים הנדרשים לשם מתן פתרון שלם וארוך טווח לסיכון.

יו"ר המועצה אמר שניהול הסיכונים ובקרת הסיכונים בבנק התקדמו מאוד ושיבח את עבודת היחידה.

נושא 11 בסדר היום: משוב לקוחות חטיבת IT

יו"ר המועצה המינהלית שאל מדוע לא נערך סקר בקרב לקוחות החטיבה לטכנולוגיית מידע, אלא נערכו דיונים עם לקוחות החטיבה במסגרת קבוצות מיקוד.

מנכ"ל הבנק הסביר שבשלב זה מצא מנהל החטיבה כי הדיונים במסגרת קבוצות מיקוד יהיו מועילים לצרכים שהחטיבה הגדירה. הוא הדגיש כי אי קיום סקר אינו נובע מבעיות ארגוניות או מסירוב של ועד העובדים.

מנהל החטיבה לטכנולוגיית מידע ציין שהיועצת הארגונית המלווה את התהליך האסטרטגי שנערך בחטיבה העדיפה לקיים דיונים מעמיקים במסגרת קבוצות מיקוד, על פני סקר לקוחות, שמניב תוצאות שטחיות יותר. הוא ציין כי המפגשים נערכו בכל פעם עם חטיבה אחרת, ואת החטיבות העסקיות ייצגו גורמים שמונו על ידי מנהליהן. בקבוצות המיקוד הייתה הפרדה בין עובדי החטיבה לטכנולוגיית מידע לבין לקוחותיהם. משמע שהצוותים של החטיבה לטכנולוגיית מידע קיימו דיונים עם גורמים שאינם לקוחותיהם בבנק, ולכן לקוחות החטיבה חשו נוחות רבה יותר להעלות גם טענות קשות, שניתן להניח כי לא היו עולות בשיחות עם ספקי השירות שלהם או בסקר. הדברים שעלו בדיונים עלו בקנה אחד עם מטרות התהליך הארגוני. מנהל החטיבה פירט את עיקרי הדברים: רוב הלקוחות הביעו שביעות רצון משיתוף הפעולה של החטיבה, ורובם ככולם הביעו שביעות רצון רבה משירותי התמיכה ומסביבת העבודה ללקוחות הקצה; חלק מהלקוחות הביעו שביעות רצון ממידת המעורבות והבקיאות של החטיבה בתהליכים העסקיים, בעוד שחלק אחר טען כי לא תמיד עובדי החטיבה מבינים את התהליכים העסקיים ואת האתגרים הכרוכים בהם לעומקם; מרבית הלקוחות ציינו את העדר יכולתה של החטיבה להקצות להם משאבים מספקים.

חבר מועצה אמר שהטענה האחרונה מופנית למנכ"ל הבנק.

מנהל החטיבה אמר שטענה כזאת נשמעת מלקוחות ה-IT כמעט בכל ארגון. חלק מהלקוחות ציין שהפתרון הטכנולוגי שהחטיבה מציעה אינו תואם, במקרים רבים, את הצרכים; שישנן מערכות מיושנות ולא מעט מקרים של תלות באיש מפתח; שלקוחות ציינו כי הראייה של החטיבה, במקרים רבים, אינה לטווח ארוך; שהתהליכים הנהוגים ללקוחות מלווים בבירוקרטיה רבה ואורכים זמן רב; ששיתופי הפעולה של הלקוחות עם צוותי העבודה מהחטיבה לטכנולוגיית מידע הוא בדרך כלל טוב, אבל שיתוף הפעולה בין גורמים בחטיבה לעיתים לקוי; שיש תלות בספקים חיצוניים וביועצים חיצוניים; שהחטיבה אינה שותפה לתהליכים בשלבים המוקדמים. מנהל החטיבה ציין כי הדבר נובע, לעיתים, דווקא מהעדפת הלקוח; הלקוחות מצפים שהחטיבה תיזום יותר, תבין יותר את התהליכים והדילמות העסקיות, ותשמש יותר כיועצת, ולא רק כמיישמת.

חבר מועצה העיר שמרבית ההיבטים שעלו בדיונים עם לקוחות החטיבה בבנק מאפיינים ארגונים רבים. לדעתו, מאפיינים ייחודיים לבנק כוללים, למשל, את העובדה שמערכות מחשוב רבות הן מיושנות אף על פי שלרשות הבנק עומדים משאבי תקציב גדולים. הבנק יכול וצריך לעלות, לדעתו, מדרגה בכל הקשור בחידוש של חומרה ותוכנה. בנוסף על אלה חסרה בבנק ראייה לטווח ארוך בתחום ה-IT וכן יש לטפל בבעיה של התמשכות תהליכים ועודף בירוקרטיה. גם על העדר שיתוף פעולה מספק בין גורמים בחטיבה צריך מנהל החטיבה לתת את הדעת.

מנהל החטיבה לטכנולוגיית מידע הבהיר כי המסמך שהוצג למועצה לקראת הדיון הנוכחי מתייחס רק לממצאים שעלו מהדיונים בקבוצות המיקוד, וכי בכוונת החטיבה לחולל שינוי ארגוני רחב, שיידון בהנהלת הבנק לפני שיוצג למועצה. בכוונת החטיבה להתקשר עם חברת ייעוץ בין-לאומית שתגבש ביחד עמה תכנית אסטרטגית לטווח ארוך,

על בסיס השוואה בין-לאומית לגבי המקובל, בעניין מערכות מידע, בבנקים מרכזיים מובילים. כמו כן הבנק בוחן את האפשרות להשתמש במערכות מידע לצרכים שונים מאלה שלשמן הם הוגדרו. כמו גופים ותיקים אחרים הבנק בוחן כל העת את האפשרות לחדש מערכות מחשוב מיושנות, אך ההחלטה אינה רק פונקציה של תקציב, אלא גם של השקעת תשומות אחרות, בהתאם לסדר עדיפות עסקית.

חבר המועצה הקודם שאל מי קובע את סדר העדיפות.

מנהל החטיבה השיב שאלה נקבעים בתכנית העבודה של הבנק.

יו"ר המועצה המינהלית הבהיר שהדיון הנוכחי צריך להתמקד במשוב של לקוחות החטיבה לטכנולוגיית מידע. תכנית העבודה הרב-שנתית של החטיבה תגובש בהנהלת הבנק ולאחר מכן תוצג למועצה.

חבר המועצה הקודם שאל את מנהל החטיבה לדעתו על הטענה בדבר הימשכות תהליכים ועודף בירוקרטיה.

מנהל החטיבה השיב כי לדעתו הימשכות התהליכים נובעת בחלקה מליקויים בשיתוף הפעולה בין גורמים בחטיבה וכי יש בכוונתו להמשיך לפעול לשיפור בתחום זה. לדעתו אין עודף בירוקרטיה.

מנכ"ל הבנק אמר שהדיונים בקבוצות המיקוד אינם תחליף לסקר לקוחות, ויש לקבוע את המועד לעריכת סקר כזה.

המשנה לנגידת הבנק אמרה שגם לדעתה יש לערוך סקר לקוחות כדי להתרשם מכלי ראשון על הצרכים שלהם. סקר כזה גם יאפשר לקבוע סדר עדיפות מיטבי בהקצאת משאבי הבנק בנושא טכנולוגיית המידע.

יו"ר המועצה המינהלית ביקש מהמנכ"ל לעדכן את המועצה באשר למועד עריכת סקר הלקוחות.

החלטות:

המנכ"ל יעדכן את המועצה בדבר הלו"ז הצפוי להכנת סקר לקוחות.

נושא 12 בסדר היום: סקר פולס

מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל ציינה שהשיעור מקרב עובדי הבנק שהשיב לסקר הפולס גדול יותר משיעור המשיבים לסקר הארגוני, והמענים הצביעו על התייחסות רצינית של העובדים לסקר הפולס. יש בכך כדי להצביע על עלייה באמון שעובדי הבנק רוחשים להנהלת הבנק. עובדה זו יחד עם ממצאי הסקר, מאפשרים להנהלת הבנק לשפר את פעילותה בתחום ניהול העובדים, למשל להגביר את התכניות לפיתוח מנהלים בבנק ולהתאימן, בין היתר, לממצאי הסקר. נוסף על הסקר נערכות פגישות בין גורמים בחטיבה למשאבי אנוש ומינהל יחד עם היועץ הארגוני שערך את הסקר לבין מנהלים ועובדים בחטיבות הבנק. הפגישות מניבות מידע חשוב נוסף על זה שהתקבל בסקר, מידע המסייע לשיפור ההבנה של ממצאיו. בנושא תחושת ההוגנות בקרב העובדים יש דווקא נסיגה בהשוואה לממצאי הסקר הארגוני, ובכך יש אולי כדי ללמד שהבנק לא פעל בכיוונים הנכונים. עובדי הבנק מייחסים חשיבות רבה לקיומם של שתי קבוצות עובדים בבנק – דור א' ודור 2008, מעבר למה שהנהלה העריכה, ולכך יש השלכה

גם על תחושת ההוגנות. בעקבות הסקר ערכה הנהלת הבנק סדנאות בנות יומיים, שבהן הוגדרו מטרות ההנהלה הנגזרות מהסקר. הסקר גם מסייע למנהלים החדשים בחטיבות הבנק.

חבר מועצה העיר שלפי אחד מממצאי הסקר שביעות הרצון של העובדים מן הבנק כארגון רבה יותר משביעות רצונם מן החטיבות בבנק. יש להפיק את המסקנות המתבקשות מעובדה זו, שכן מבחינת עובדי הבנק חשיבותה של התנהלות החטיבות שבהן הם עובדים עולה על חשיבותו של הבנק כארגון. חבר המועצה ציין כי הסקר העלה שעובדי הבנק חווים פתיחות לרעיונות חדשים ולדעות שונות, אך גם תחושה כי אלה אינם מיושמים הלכה למעשה. תחושה כזאת עלולה להניא עובדים מלהעלות רעיונות חדשים ולהביע דעה. לכן הבנק אינו צריך לחוש סיפוק מעצם העובדה שעובדים חווים כביכול פתיחות.

חבר מועצה אחר שאל לסיבת הנסיגה בתחושת העובדים באשר לתחושת ההוגנות. נוסף על כך, הוא חש שלא בנוח מהציונים שעובדי הבנק העניקו לתחושת ההוגנות והשקיפות, לגבי מידת מיצוי היכולות והכישורים – שהיא תחושה סובייקטיבית של עובדים בכל ארגון – ובאשר לתרומת המשוב שהם מקבלים ממנהליהם בעניין השתפרותם והתפתחותם. חבר המועצה אמר שלמשוב נכון יש חשיבות רבה.

היועץ החיצוני ציין שעובדים אמנם העניקו ציון גבוה לקבלת מילה טובה ממנהליהם, אך הדבר אינו מהווה תחליף למשוב.

חבר המועצה הקודם ציין שבסקר הנוכחי הייתה נסיגה בהערכת העובדים באשר לפיתוח ההון האנושי בבנק – יצירת הזדמנויות, אתגרים חדשים ומיצוי הפוטנציאל בהתאם לצורכי הבנק. יש למצוא דרכים לשיפור הערכת העובדים בנושא זה, שהייתה נמוכה גם קודם לכן, או למצער למנוע נסיגה נוספת.

חבר מועצה אחר אמר שהוא אינו מייחס חשיבות רבה לסקרים מעין אלה, שהתשובות להם תלויות בנסיבות זמניות, המתקיימות או מועצמות במועד המענה. הממצאים אינם שונים, באופן מהותי בין ארגונים. עובדים נוטים לחוש שכישוריהם אינם מנוצלים כהלכה או שהשפעתם על קבלת ההחלטות בארגון לוקה בחסר. מלבד זאת, הסקרים אינם בהכרח כלי המסייע להכשיר מנהלים טובים יותר. לדעתו, הבנק אינו צריך לעסוק יותר בסקרים, אלא לפעול יותר בתחום של הכשרת מנהלים שתביא לשינוי התנהגותו. בהחלטה לאילו קורסים לפיתוח מנהלים יישלחו מנהלי הבנק הנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל צריכה לבחון את התוצאות המקוות מהקורס.

המשנה לנגידת הבנק אמרה שאת תוצאות סקר הפולס אשר ביטאו, בתחומים מסוימים, נסיגה לעומת תוצאות הסקר הארגוני, ניתן לייחס לשוני בין אוכלוסיות המשיבים. לעומת זאת השוואת התוצאות לסמן המייצג ארגונים אחרים מראות שבתחומים אשר בהם עובדים העניקו ציונים נמוכים יחסית אלה אינם נופלים בהרבה מאלה שמעניקים עובדים בארגונים אחרים לאותם תחומים.

חבר מועצה שאל אילו ארגונים מהווים את הסמן.

היועץ החיצוני השיב שהסמן מכיל מידע מ-150 ארגונים בישראל שערכו סקרים בקרב עובדיהם בשלוש השנים האחרונות, ומשמשים, לדעת עובדי הבנק, מעסיק פוטנציאלי חלופי עבורם.

המשנה לנגידת הבנק ציינה כי היא תומכת בפעילות של החטיבה למשאבי אנוש ומינהל לשיפור איכות הניהול בבנק. בזכות הרמה הגבוהה של העובדים ניתן להעלות את הישגי הבנק באמצעות העלאת רמת הניהול. היא ציינה את חשיבות הסדנאות שהנהלת הבנק השתתפה בהן, שכן בדרך זו חשיבותה של איכות הניהול תחלחל גם למנהלים בדרגי הביניים.

יו"ר המועצה המינהלית אמר שהוא חולק על דעתו של חבר המועצה הסבור כי הסקרים מיותרים. לדעתו הם חשובים. הוא הזכיר כי הצורך בסקרים התעורר לנוכח בעיות ניהוליות וארגוניות, חוסר שביעות הרצון שהפגינו עובדים ומחלוקות בין הנהלת הבנק לבין ועדי העובדים. המסקנות מהסקרים, הן החיוביות והן השליליות, אולי אינן מעידות בדיוק על המתרחש בבנק, אולם הן עשויות, לאחר ניתוח מתאים, להיתרגם למהלכים שיובילו לשיפור. הוא שאל מדוע השינויים המבניים בחטיבה למשאבי אנוש ומינהל קיבלו הערכה נמוכה בקרב עובדים, אם לביקורת המוטחת בבנק ישראל ובמערכת הבנקאות יש השפעה על הממצאים, ומדוע מיוחסת השפעה למעבר העובדים לדיור החלופי.

היועץ החיצוני ציין כי הוא עורך בכל שנה סקרים דומים בעשרות ארגונים שונים בישראל, ואמנם יש משותף לתשובות העובדים בהם. אך בנק ישראל הוא ארגון ייחודי, והנהלתו החליטה לחולל שינויים בתרבות הארגון לאור ממצאי הסקר הקודם. ההתייחסות בבנק לתוצאות הסקרים עמוקה, ביחס לרוב הארגונים אחרים. הסקר משמש בסיס לבדיקות עומק נוספות שנערכו ונערכות בבנק, בדיקות המניבות ממצאים חשובים. הוא ציין כי בסקר הארגוני שנערך לפני כשנתיים השתתפו כ-65% מעובדי הבנק, והוא לווה במכתבים אנונימיים שהפיצו עובדים. בסקר הנוכחי השתתפו כ-80% מעובדי הבנק ותופעת המכתבים האנונימיים לא נשתנתה. המסקנה היא שעובדים שלא ראו צורך לענות לסקר הקודם הבינו כי הנהלת הבנק קשובה להם והצטרפו למעגל המשיבים. שינוי של התרבות הארגונית אינו מתרחש באחת; הוא תהליך שהנהלת הארגון צריכה להוביל. בשבועיים האחרונים הוא נפגש עם כ-50% מעובדי הבנק ולמד שציפיותיהם הן לשיפור הניהול הישיר בבנק.

חבר מועצה טען שיצירת ציפיות עלולה להתגלות כבעיה.

חבר מועצה אחר אמר שיש לנקוט מהלכים לשיפור ולא לערוך סקרים נוספים.

היועץ החיצוני אמר שמהלכים ננקטים, והסקרים משמשים כלי לזיהוי את התחומים שבהם נדרש שיפור. הנהלת הבנק מחויבת לתיקון הליקויים שהסקרים חשפו. הנהלת הבנק פועלת נכון ומקרינה את מחויבותה זו לדרגים שתחתיה.

מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל אמרה שהסקרים אינם המטרה אלא כלי המכוון את פעילותה של הנהלת הבנק. הם גם אינם הכלי היחיד. בידי החטיבה שלה יש מידע רב, שנאסף, בין היתר, מתהליך הערכת העובדים

והמנהלים, בהיקף שלא היה בעבר. השאלה שהופיעה בשאלון לגבי השינויים המבניים בחטיבה למשאבי אנוש ומינהל לא נוסחה, ככל הנראה, כראוי. עם זאת החטיבה פועלת כדי להבהיר לעובדים את השינויים האמורים. הנהלת הבנק ביקשה לקבל מהעובדים את תחושותיהם לגבי המעבר לדיור החלופי. הסקר הציף את הבעיה שצורת המבנה אינה מאפשרת לעובדים להתראות עם עובדים אחרים באופן שאיפשר זאת המבנה בקריית הלאום והעובדים חשים גם שהמעליות בדיור החלופי אינן יעילות וגוזלות זמן רב מדי. בשיחות המשוב שנערכו במסגרת תהליך הערכת העובדים שנערך קודם לסקר כבר הודגש נושא הפיתוח האישי של עובדים.

מנכ"ל הבנק אמר הסקר הוא אחת התשומות החשובות לתהליך רחב ואינטגרטיבי בבנק, הכולל, בין היתר, פיתוח מנהלים, פיתוח הפרט ותקשורת פנים ארגונית. הסקר משמש כלי מדידה לשינויים בתחומים אלה, ולכן, לדעתו, יש מקום לערוך סקרים מעין אלה גם בעתיד. הסקר הארגוני הציף בעיות שהנהלת הבנק לא הייתה מודעת לחשיבותן. בעקבות הסקר היא נקטה צעדים שהגבירו את פתיחותם של העובדים להצפת בעיות. לתקשורת עם העובדים יש חשיבות מהמעלה הראשונה, ומכאן חשיבותו של הסקר ככלי ניהולי לשינוי התרבות הארגונית, לפיתוח הניהול בבנק ולשיפור חוויית ההוגנות. יש לפתח גם ערוצים לתקשורת שוטפת בתוך הארגון, למשל פורטלים תוך-ארגוניים. סדנאות שבהן השתתפה הנהלה הבכירה תרמו להבנת תפקידה ולהגדרת הדרכים לשיפור ביצועו, גם לנוכח העובדה שחלק לא מבוטל מהמנהלים הבכירים הם חדשים בבנק.

מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל אמרה שמנכ"ל הבנק תרם תרומה מכרעת לשימוש שעושה הבנק בסקר הארגוני ולקידום הטיפול בליקויים שהוא חשף.

היועץ החיצוני ציין שהתשובות המילוליות לסקר הפולס האירו את הבעיה של קיום שני דורות – דור א' ודור 2008, שמשקלו בקרב עובדי הבנק צפוי להוסיף ולגדול. חוויית ההוגנות קשה יותר דווקא בקרב עובדי דור א', בעיקר בצוותים מעורבים, משום שלהערכתם, במטרה לצמצם את הפערים בתנאי ההעסקה בין הדורות עובדי דור 2008 זוכים ליותר הטבות, למשל בקידום ובמענקים.

נושא 13 בסדר היום: יעדי השירות בחירום של בנק ישראל

יו"ר המועצה המינהלית הזכיר שיעדי השירות הוצגו למועצה לפני שתי ישיבות, אך ללא ציון זמני ההתאוששות – דהיינו פרקי הזמן המקסימליים שבהם יש לחדש כל אחד מהשירותים שהבנק מעניק. הוא הטעים כי עשרת יעדי השירות הראשיים מצביעים על חשיבותו של הבנק למשק הישראלי, וכי יעדי השירות מבטיחים למעשה את השרידות של הפעילות המשקית.

הממונה על ההמשכיות העסקית ציין שבדיון הקודם שקיימה המועצה בנושא הוצגו יעדי השירות שגובשו במהלך 2015 ואושרו בידי הנהלת הבנק. יעדי השירות הם נדבך מרכזי בהיערכות הבנק לשעת חירום. הבנק עורך מעת לעת תרגילים, ובמהלכם נבחנת יכולתו של הבנק לעמוד ביעדים אלה. ב-2015 נערכו שלושה תרגילים: (1) תרגיל שולחן עגול – סיעור מוחות – שניתח את השפעת המעבר לדיור החלופי על ההיערכות לשעת חירום. זאת מפני שחדרי השליטה של הבנק ממוקמים במבנה המרכזי שבקריית הלאום ובאתר החירום. (2) תרגיל (DR (Disaster

Recovery) שלם שכלל את העברת פעילות מערכות הבנק לאתר ה-DR והחזרתה לאתר הבנק. (3) תרגיל לבחינת עמידתו של הבנק ביעדי השירות. הממונה סקר פעילויות נוספות הקשורות להיערכות הבנק לשעת חירום: *⁶; עדכון נוהלי הבנק לעבודה בעת חירום, הכולל, בין היתר, פירוט של תהליכי קבלת ההחלטות בתרחישים שונים של שעת חירום והפקת דיווח לראש הממשלה; עדכון חוברת המפרטת את סדר הפעולות שעל הבנק לנקוט בתרחישים השונים; סקר בקרה על יכולת החטיבות של הבנק לעמוד ביעדי השירות; בחינה מחדש של פעילות הצוות לניהול משברים פיננסיים – המורכב מנציגי חטיבות הליכה של הבנק – בראשות המשנה לנגידת הבנק. הצוות התכנס ונקבע כי ידווח להנהלת הבנק אחת לחצי שנה. יעדי השירות הוגדרו ב-2012 ועודכנו ב-2015 על פי משנה סדורה ובשיתוף מנהלי החטיבות. יעדי השירות, שהיו כלליים, עברו תהליך של טיוב ומיקוד, תוך שמירה על התאמתם ליעדי הבנק שהוגדרו בחוק בנק ישראל, התש"ע-2010. מסמך יעדי השירות אושר בהנהלה הבכירה של הבנק. כיום מוצגים 10 יעדים ראשיים, שמהם נגזרת פעילות החטיבות. כן נקבעו שלושה מצבי היערכות, שכל אחד מהם מגדיר את רמת הפעילות של הבנק במסגרתו. מסמך יעדי השירות מגדיר גם את דרישות הבנק מספקים חיצוניים. זמני ההתאוששות של מערכות הבנק בתרחישים שונים עודכנו. בעקבות זאת קוצרו חלק מהם ביחס לזמני ההתאוששות שהוצגו למועצה בעבר. כל מנהל חטיבה וכל העובדים המשתייכים לפעילות הבנק בשעת חירום, במעגלים שונים – שהוגדרו כסגל א' ב' וג', קיבלו הנחיות מפורטות, שלפיהן הם מצופים לפעול בשעת חירום. בתשובה לשאלת חבר מועצה הוסיף הממונה על ההמשכיות העסקית שחלק מהעובדים המשתייכים לפעילות הבנק בשעת חירום מרותקים מבחינה ממשקית לבנק בעת חירום. ואולם ישנם עובדים שהבנק לא הצליח לקבל את האישור לרתקם בשעת חירום. זאת משום שיש הגדרות שונות לשעת חירום, לאו דווקא מלחמה, ונוסף על כך ישנם עובדים, למשל בסגל ב', המחפים על היעדרם של עובדים מסגל א'. הוא הדגיש שבדרג הניהולי של הבנק ישנן נשים רבות בקרב הדרג הניהולי ובכך יש כדי לתת מענה להיעדרם של גברים בעת מלחמה.

⁶ הוחלט לא לפרסם – נושא הקשור להיערכות הבנק לשעת חירום.

נספח א'

*7

⁷ הוחלט לא לפרסם – נושא הקשור לביטחון שטרי הכסף.

דוח ביקורת בנושא תשתיות מיחשוב: בסיסי נתונים ומערכות הפעלה – עיקרי הממצאים למועצה המינהלית

מטרת הביקורת היתה לבחון את תהליכי העבודה ואת אמצעי הבקרה, בתחום בסיסי הנתונים, ובתחום מערכות ההפעלה לשרתים, באגף תשתיות טכנולוגיות ומערכות הפעלה שבחטיבת טכנולוגיות המידע. המלצות הביקורת מקובלות וחלקן כבר בוצעו.

ההמלצות שעלו בדוח הביקורת עסקו בנושאים שלהלן:

- מידור והפרדה ברמת התשתית הטכנולוגית.
- תהליכי ניהול חשבונות משתמש, הרשאות ומורכבות סיסמה.
- ניהול סיכוני תשתית וביצוע סקרי סיכונים.
- יישום של אמצעי פיקוח ובקרה.

בסיכום הישיבה החליטה ועדת הביקורת כדלהלן:

1. ועדת הביקורת החליטה לאמץ את המלצות הביקורת הפנימית הכלולות בדוח הביקורת.
2. ועדת הביקורת מבקשת מהביקורת הפנימית להתאים את תכנית העבודה שלה לשינויים תכופים בטכנולוגיה.
3. בנוגע להמלצות שהוצג בדוח כי יישום ההמלצה ייבחן - הוועדה מבקשת לקבל את תוצאות הבחינה ולוח זמנים מעודכן לביצוע ההמלצה.
4. הוועדה מבקשת מחטיבת טכנולוגיית המידע לקצר את לוחות הזמנים לבחינת המלצות המוצגות בדוח הביקורת.

נספח ג'

דוח ביקורת בנושא "ניהול והפעלה של הכלים המוניטריים" - עיקרי הממצאים

מטרתו העיקרית של בנק ישראל מוגדרת בחוק בנק ישראל התש"ע 2010 וכוללת שמירה על יציבות מחירים, תמיכה במטרות אחרות של המדיניות הכלכלית של הממשלה (בעיקר צמיחה, תעסוקה וצמצום פערים חברתיים) וכן תמיכה ביציבות המערכת הפיננסית. לשם השגת מטרתו אלו עושה בנק ישראל שימוש בכלי המדיניות העומדים לרשותו. בדומה למדיניות מפותחות רבות, הכלי העיקרי של המדיניות המוניטארית הוא השפעה על מחיר הכסף, שיעור הריבית לטווח הקצר. בנק ישראל מנהל את מדיניות הריבית שנועדה להשיג את יעד האינפלציה ומפעיל לצורך כך כלים מוניטריים שונים. מטרת הביקורת הייתה לבחון את תהליכי ההפעלה, הניהול, הפיקוח והבקרה של הכלים המוניטריים, שנועדו ליישום המדיניות המוניטארית של בנק ישראל, לרבות בחינה של המערכות הממוכנות התומכות בתהליך. במסגרת הדוח המליצה הביקורת על הוספה או חיזוק של אמצעי הבקרה. חטיבת השווקים וחטיבת טכנולוגיות המידע קיבלו את המלצות הביקורת ופעלו ליישומן, כאשר חלק מההמלצות כבר יושמו. לעיתים, ההמלצות בוצעו בדרך של בחינת חלופות וקבלת החלטות לאחר שקלול הסיכונים.

8*

ועדת הביקורת דנה בדוח הביקורת בתאריך 28.3.16 ואימצה את המלצות הביקורת.

⁸ הוחלט לא לפרסם – נושא שפרסומו עלול למנוע מהבנק את ביצוע תפקידו.

10 באפריל 2016



בנק ישראל
מחלקת חות"ם

דוח ביקורת רואה החשבון המבקר לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015 – עיקרי הממצאים

דוח הביקורת של רו"ח המבקר של הבנק, קוסט פורר גבאי את קסירר (ERNST&YOUNG) לשנה שנסתיימה ביום 31 בדצמבר 2015 כלל סקירה על היקף הביקורת שבמסגרתה בוצעו:

1. בדיקה מדגמית של ראיות התומכות בסכומים ובמידע שבדוחות הכספיים, בחינה של כללי חשבונאות שיושמו ושל אומדנים המשמעותיים שנעשו על ידי המועצה המנהלית והנהלה של הבנק וכן הערכת נאותות ההצגה בדוחות הכספיים בכללותה.

2. בביקורת לשנת 2015 השתתף צוות מבקרים חדש, מסניף ירושלים. כדי להיערך בצורה מיטבית לביקורת השנתית נערכה ביקורת דו שלבית: ליום ה-31/10/2015 וביקורת משלימה ליום 31/12/2015 וכן נהלי Roll Forward לתקופה שביניהם.

3. במהלך השנה התקיימו פגישות תקופתיות עם אנשי מפתח בבנק. פגישות אלה כללו שיחות וביורורים עם מנהלי חטיבות, הביקורת הפנימית ועוד.

4. יישום נהלים המפורטים בתקן ביקורת 92 – "אחריות המבקר לשקול אפשרות קיומה של תרמית במסגרת ביקורת של דוחות כספיים", לרבות שיחות עם אנשי מפתח בבנק.

5. ביקורת אפקטיביות בקרה פנימית על דיווח כספי עבור כל התהליכים שפורטו בדוח בוצע TEST OF ONE ובדיקת אפקטיביות הבקורות בהתאם למתודולוגיה.

ממצאי הביקורת נגעו לשלושה תחומים: (1) הדוחות הכספיים (2) סביבת מערכות מידע (3) ביקורת אפקטיביות בקרה פנימית על הדיווח הכספי.

להלן ההמלצות העיקריות של רואה החשבון המבקר בתחומים אלה:

1. ממצאי ביקורת בנושא הדוחות הכספיים

א. סגירת דוחות כספיים במערכת – הביקורת ממליצה לבצע סגירה של המערכת לפקודות רטרו בתקופת זמן סבירה, לפני מועד חתימת הדוחות. ככל שהדבר לא יתאפשר, יש להגביל לפחות את גישת רוב משתמשי המערכת לביצוע פקודות רטרו ולהותיר את האפשרות פתוחה רק בפני מספר מצומצם של עובדים.

ב. הפרשה לחופשת השתלמות בתשלום – הביקורת ממליצה שהבנק יבחן את הקטנת ההפרשה בהתאם לשיעור הניצול בפועל.

ממצאי ביקורת בנושא סביבת מערכות מידע

א. ניהול גישה פיזיות ולוגיות –

9*

ב. ליקויים שתוקנו במהלך השנה:

10*

2. ממצאי ביקורת בנושא אפקטיביות בקרה פנימית על הדיווח הכספי

רכיבי בקרה פנימית על הדיווח כספי שבוקרו:

1. השקעה בניירות ערך סחירים במט"ח.
2. שכר.
3. פנסיה.
4. הפקדות ומשיכות מזומנים (מטבע).
5. שערוך.
6. בקרות ברמת הארגון (ELC).
7. תהליך עריכה וסגירת הדיווח הכספי (FSCP).
8. בקרות כלליות על מערכות המידע (ITGC).

11*

⁹ הוחלט לא לפרסם – נושא הקשור לביטחון הבנק
¹⁰ הוחלט לא לפרסם – נושא הקשור לביטחון הבנק
¹¹ הוחלט לא לפרסם – נושא הקשור לביטחון הבנק