



בנק ישראל

הממונה על חוק חופש המידע

דוח שנתי - 2019

(מידע שוטף על בנק ישראל)

ירושלים - תמוז התש"ף - יוני 2020

בנק ישראל – הממונה על חופש המידע – דוח שנתי 2019

**הממונה על העמדת מידע לרשות הציבור, על טיפול בבקשות לקבלת מידע ועל יישום
הוראות חוק חופש המידע
דוח שנתי - 2019**

תוכן עניינים

3	מען לפניות הציבור
4	יחידות הנותנות שירות לציבור
5	הנהלת בנק ישראל
6	תפקידי בנק ישראל
7	נגיד בנק ישראל
7	תפקידי הוועדה המוניטרית
8	תפקידי המועצה המינהלית
8	תפקידי ועדת הביקורת
10	גופים המייעצים לבנק ישראל
11	חטיבת המחקר
13	מערכת נתוני אשראי
16	חטיבת השווקים
17	הפיקוח על הבנקים
29	החטיבה למידע ולסטטיסטיקה
30	חטיבת משאבי אנוש ומנהל
31	החטיבה לטכנולוגיית המידע
33	מחלקת המטבע
35	מחלקת חשבות, מערכות תשלומים וסליקה
37	האגף להפצת מידע וקשרים בין לאומיים
40	ריכוז נתונים על בקשות מידע לבנק ישראל 2017 - 2018
41	ביצוע תקציב הבנק ¹ לשנים 2019 - 2020
41	פרסומי בנק ישראל

מען לפניות הציבור :

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

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

אחראים על טיפול בפניות הציבור על פי חוק חופש המידע (לפי חטיבות):

חטיבת המחקר :	ד"ר עדי ברנדר	טל': 02-6552604 :פקס: 02-6669604
חטיבת השווקים :	גבי דינה אלייזה	טל': 02-6552330 :פקס: 02-6669330
החטיבה למידע ולסטיסטיקה :	גבי שלי רייס-בראל	טל': 02-6552512 :פקס: 02-6669512
חטיבת הפיקוח על הבנקים :	מר ארז גדי	טל': 02-6552617 :פקס: 02-6669617
מחלקת המטבע :	מר ליאור ליכטמן	טל': 02-6552899 :פקס: 02-6552743
חטיבת משאבי אנוש ומנהל :	גבי מיטל הראל	טל': 02-6552926 :פקס: 02-6669126
החטיבה לטכנולוגיית המידע :	מר גיא גרשון	טל': 02-6552227 :פקס: 02-6669548
מחלקת חשבות ומערכות		
תשלומים וסליקה :	רו"ח נועה לוין	טל': 02-6552994 :פקס: 02-6669194
הביקורת הפנימית :	רו"ח שי רוזנשטוק	טל': 02-6552977 :פקס: 02-6552163
המחלקה המשפטית :	עו"ד רונן ניסים	טל': 02-6552766 :פקס: 02-6520858
מערכת נתוני אשראי :	גבי אורלי הר ציון	טל': 03-5640601 :פקס: 02-6669501

יחידות הנותנות שירות לציבור

שם היחידה:	אמצעי יצירת קשר א'	אמצעי יצירת קשר ב'
היחידה לפניות הציבור בפקיח על הבנקים:	טל: 02-6552680	פקס: 02-6669077
דוברות והסברה כלכלית:	טל: 02-6552713	פקס: 02-6669776
נציבות תלונות הציבור של בנק ישראל	טל: 02-6552977	פקס: 02-6552163 טופס פנייה מקוון נמצא באתר הבנק
פניות בנושא מידע וסטטיסטיקה כלכלית	דוא"ל: statistics@boi.org.il	
מידע על חשבונות מוגבלים:	בטלמסר: 02-373-1000	באינטרנט: http://www.bankisrael.org.il/publheb/dataheb.htm
הפיקוח על הבנקים תחום יחסי בנק לקוח מידע והדרכה ללקוחות הבנקים:	באינטרנט: http://www.bankisrael.org.il/deptdata/pikuah/publ_inq/pniyot.php	
מערכת נתוני אשראי – קבלת מידע וביצוע פעולות	באינטרנט: Creditdata.org.il	מוקד טלפוני: *6194 077-6093720
מערכת נתוני אשראי - יחידת פניות ציבור	pniyot@creditdata.org.il	פקס: 0776093730
מידע בנושא מערך התשלומים והסליקה	דוא"ל: infops@boi.org.il	
מדור מלוות מדינה המדינה באגף החשבות:	טל: 02-6552121	פקס: 02-6669499
מידע על זכאות מלוות חובה	באינטרנט: https://app.boi.gov.il/wad/	
רח' בנק ישראל 1 קבלת קהל: ימים א'-ה' בין השעות 09:00-13:00		
קופות בנק ישראל:	טל: 02-6552847	פקס: 02-6552036
רח' קפלן 2 ירושלים קבלת קהל: ימים א'-ה' בין השעות 08:00-13:00		
מענה קולי בנושא שערים יציגים: מכל מקום בארץ במחיר שיחה מקומית	טל: 02-373-2000	
מרכז מבקרים לימודי:	טל: 02-6552828	פקס: 02-6552858
מרכז המבקרים פתוח בימים א-ה, למעט ערבי חגים וחגים, בין השעות 09:00-16:00. הסיורים במרכז ללא עלות, אך טעונים תיאום מראש בטלפון או בדוא"ל: mevakrim@boi.org.il http://www.boi.org.il/he/education/visitorscenter/pages/default.aspx למידע נוסף: בשל השיפוץ בבניין הבנק, מרכז המבקרים העתיק את פעילותו לתל אביב. ניתן לתאם ביקורים וימי עיון עם צוות המרכז; ההרצאות תינתנה או בבניין הבנק בתל אביב או אצל המזמין.		
אתר בנק ישראל באינטרנט: www.bankisrael.org.il מקומות בהם ניתן לעיין בהנחיות בנק ישראל פי חוק חופש המידע ספריית בנק ישראל קריית המדע 3 (הר החוצבים), ירושלים טל: 02-6552720		

הנהלת בנק ישראל

(נכון ליוני 2020)

חברי הנהלת הבנק

פרופ' אמיר ירון - נגיד בנק ישראל

אנדרו אביר – המשנה לנגיד

חזי כאלו – מנכ"ל

יאיר אבידן - המפקח על הבנקים

פרופ' מישל סטרבצ'ינסקי - מנהל חטיבת המחקר

דר' איל רוזן – מנהל החטיבה למידע ולסטטיסטיקה

אבנר זיו – מנהל החטיבה לטכנולוגית המידע

פנינה קרן – מנהלת חטיבת משאבי אנוש ומינהל

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

רו"ח שי רוזנשטוק - המבקר הפנימי ונציב תלונות הציבור

מטה הנגיד

דר' גולן בניטה - ראש המטה לנגיד

דר' אוהד בר-אפרת – ראש אגף להפצת מידע ולקשרים בינלאומיים

אורי ברזני – מ"מ דובר הבנק

אסתי שורץ – מזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית

תפקידי בנק ישראל

לאחר קום המדינה נדונה במשרד האוצר שאלת הקמתו של בנק מרכזי, שכינויו אז – הבנק הממלכתי. בלחץ המאורעות נדחה הדבר, אך הצורך המיידי לבעיית הנפקת מטבע של המדינה הצעירה זירז את חקיקת "פקודת שטרי בנק, תש"ח-1948". הפקודה הסדירה את הסמכות להנפיק שטרי כסף באמנה בין הממשלה ו"בנק אנגלו-פלשתינה" – לימים "בנק לאומי לישראל".

חוק בנק ישראל התשי"ד-1954 אושר בכנסת ב-24 באוגוסט 1954, ונכנס לתוקפו ב-1 בדצמבר של אותה שנה. עם הקמת בנק ישראל הועברו אליו מחלקת ההוצאה מ"בנק לאומי לישראל" ויחידת המפקח על הבנקים ממשרד האוצר. הפיקוח על מטבע חוץ הועבר לבנק ישראל בשנת 1978.

בשנת 2010 אושר בכנסת חוק בנק ישראל החדש (חוק בנק ישראל, התש"ע-2010), והוא נכנס לתוקפו ב-1 ביוני 2010. על פי החוק החדש, מטרות הבנק הן:

1. לשמור על יציבות מחירים, וזאת כמטרה מרכזית;
2. לתמוך במטרות אחרות של המדיניות הכלכלית של הממשלה, במיוחד צמיחה, תעסוקה וצמצום פערים חברתיים, בתנאי שלדעת הועדה לא תהיה בכך פגיעה בהשגת יציבות המחירים לאורך זמן; לעניין זה, "יציבות מחירים לאורך זמן" – מצב שבו צופה הוועדה, על בסיס המדיניות המוניטרית שקבעה, ששיעור האינפלציה יהיה בתחום יציבות המחירים ... בתוך תקופה שלא תעלה על שנתיים;
3. לתמוך ביציבותה של המערכת הפיננסית ובפעילותה הסדירה.

החוק מגדיר גם את תפקידי הבנק:

1. לנהל את המדיניות המוניטרית;
2. להחזיק את יתרות מטבע החוץ של המדינה ולנהלן;
3. לתמוך בפעילות הסדירה של שוק מטבע החוץ בישראל;
4. לשמש בנקאי של הממשלה;
5. להסדיר את מערכות התשלומים והסליקה במשק, במטרה להבטיח את יעילותן ויציבותן.
6. להנפיק מטבע, להסדיר את מערכת המזומנים במשק ולכוונה;
7. לקיים את הפיקוח וההסדרה של מערכת הבנקאות על פי סמכויותיו לפי חוקי הבנקאות ולפי כל דין אחר.
8. להקים ולנהל מאגר נתוני אשראי ולבצע פיקוח ואסדרה של מערך השיתוף בנתוני אשראי.

מספר עובדים בבנק ישראל כיום 898

823 משרות (מלאות מצטברות, נכון ליוני 2020).

נגיד בנק ישראל

חוק בנק ישראל מדגיש את עצמאותו של הבנק. לכן מתמנה הנגיד בידי נשיא המדינה, על פי המלצת הממשלה, לתקופת כהונה של חמש שנים.

הנגיד מופקד על ניהולו של בנק ישראל, ומכהן גם כיושב ראש הוועדה המוניתרית וכחבר במועצה המנהלית.

הנגיד משמש, על פי החוק, גם יועץ לממשלה בעניינים כלכליים, ולפיכך הוא משתתף בישיבות ועדת השרים לענייני כלכלה ובדיוניה הכלכליים החשובים של הממשלה.

הוועדה המוניתרית

הוועדה המוניתרית הוקמה על פי חוק בנק ישראל, התש"ע-2010.

הוועדה המוניתרית מונה, על פי החוק, שישה חברים: הנגיד, המשנה לנגיד, עובד הבנק שמונה על ידי הנגיד ושלושה חברים מקרב הציבור.

חברי הוועדה בשנת 2019: פרופ' אמיר ירון – הנגיד; ד"ר נדן בודו טרכטנברג – שכינה כמשנה לנגיד עד ה-28 בפברואר 2019; מר אנדרו אביר, מנהל חטיבת השווקים; פרופ' ראובן גרונאו – חבר הוועדה מקרב הציבור; פרופ' משה חזן – חבר הוועדה מקרב הציבור; פרופ' צבי הרקוביץ – חבר הוועדה מקרב הציבור.

תפקידי הוועדה המוניתרית:

1. לקבוע את המדיניות להשגת מטרות הבנק, ובכלל זה את המדיניות המוניתרית;
2. לעקוב אחר ביצועה של המדיניות שנקבעה, לבחון מפעם לפעם, את ההתפתחויות המוניתריות והכלכליות ואת ההתקדמות להשגת יעדי המדיניות, ולדון בנושאים אחרים הקשורים לכך;
3. להחליט על הפעולות לפי חוק בנק ישראל, התש"ע-2010, שעל הבנק לנקוט כדי להשיג את מטרות הבנק; החלטת הוועדה על שיעור הריבית הנקבעת לצורכי המדיניות המוניתרית (להלן – שיעור הריבית) תהיה לתקופה נקובה, ובתום התקופה תחליט הוועדה אם לשנות את שיעור הריבית או להשאירו לתקופה נקובה נוספת.
4. כל תפקיד אחר שהוטל עליה בחוק בנק ישראל, התש"ע-2010, לרבות בעניינים אלה: קבלת פיקדונות ומתן אשראי כאמור בסעיף 36(3) עד (5) לחוק, מתן הוראות בדבר החזקת נכסים נזילים כאמור בסעיף 38, ניהול יתרות מטבע חוץ כאמור בסעיף 40, והתערבות במסחר בשוק מטבע החוץ כאמור בסעיף 53.

המועצה המינהלית

המועצה המינהלית הוקמה על פי חוק בנק ישראל, התש"ע-2010.

המועצה המינהלית מונה, על פי חוק, שבעה חברים: הנגיד, המשנה לנגיד וחמישה חברים מקרב הציבור.

חברי המועצה בשנת 2019: פרופ' יהושע שמר – יושב ראש המועצה; גב' סגי איתן – חברה מקרב הציבור; פרופ' יפעת ביטון – חברה מקרב הציבור עד ה-7 בפברואר 2019; פרופ' אמיר ירון – הנגיד; ד"ר נדין בודו טרכטנברג – שכינה כמשנה לנגיד עד ה-28 בפברואר 2019; מר נעים נג'אר; מר אנדרו אביר – מונה כחבר במועצה המינהלית ב-31 במרץ 2019, בהתאם לסעיף 21(א) לחוק בנק ישראל, התש"ע-2010.

תפקידי המועצה המינהלית:

1. לפקח על ההתנהלות התקינה והיעילה של הבנק.
2. לדון בתכנית העבודה השנתית של הבנק.
3. לאשר את התקציב השנתי לפעילות המנהלית של הבנק.
4. לאשר את הדוח הכספי השנתי של הבנק.
5. לאשר את תנאי השכר של עובדי הבנק והשינויים שיחולו בהם, לרבות התנאים הנלווים, וכן את מבנה השכר בבנק.
6. למנות לבנק מבקר פנימי, לפי הצעת ועדת הביקורת; המועצה מוסמכת להפסיק את כהונת המבקר הפנימי לפי סעיף 12(א)(3) לחוק הביקורת הפנימית.
7. לדון ולהחליט בהמלצות של ועדת הביקורת.
8. למנות צוות לתיקון ליקויים כמשמעותו בסעיף 21(ב) לחוק מבקר המדינה; בראש הצוות לתיקון הליקויים יעמוד הנגיד.
9. למנות רואה חשבון מבקר חיצוני לבנק ולסיים את העסקתו.
10. למלא כל תפקיד אחר שהוטל עליה בחוק.

ועדת הביקורת

ועדת הביקורת הוקמה על פי חוק בנק ישראל, התש"ע-2010.

חברי ועדת הביקורת מתמנים, על פי חוק, על ידי המועצה המינהלית מבין חברה שמקרב הציבור ומספר חברה אינו יכול לפחות משלושה. יו"ר המועצה אינו יכול להימנות על חברי הוועדה.

חברי הוועדה ב-2019: פרופ' יפעת ביטון – כיהנה כיו"ר הוועדה עד ה-7 בפברואר 2019; גב' סגי איתן; מר נעים נג'אר; לאחר הישיבה האחרונה של הוועדה ב-7 בפברואר אי אפשר היה לכנס את הוועדה, עד סוף

השנה, מפני שלאחר פרישתה של פרופ' יפעת ביטון מכהונתה כחברה מקרב הציבור במועצה המינהלית, לא היה מניין חוקי לכינוס הוועדה.

תפקידי ועדת הביקורת:

1. להמליץ למועצה, לאחר התייעצות עם הנגיד, על מועמד לתפקיד המבקר הפנימי של הבנק.
2. לדון בתוכנית העבודה השנתית של המבקר הפנימי, ולהמליץ למועצה על התקציב ותקן כוח האדם הנכון לביצועה.
3. לאשר חריגה, מטעמים שיירשמו, מהחובה שחלה על הנגיד, המשנה לנגיד וחברי הוועדה המוניטרית מתוקף סעיף 11(ב)5 ו-17 לחוק בנק ישראל, התש"ע-2010, בעניין החזקת ניירות ערך.
4. לעמוד על ליקויים בניהול הבנק ולהציע למועצה דרכים לתיקונם. לשם כך תדון הוועדה בין השאר:

בדוחות הביקורת של המבקר הפנימי של הבנק ;

בדוחות הביקורת של מבקר המדינה ;

בדוחות רואה החשבון המבקר של הבנק ;

בנושאים שיובאו לפניה על-ידי המועצה המינהלית או הנגיד.

דיון כאמור יתקיים בהתייעצות, בין השאר, עם המבקר הפנימי או עם רואה החשבון המבקר, לפי העניין.

גופים המייעצים לבנק ישראל

לצד הגופים הפועלים בתוך הבנק, מסייעות לפעולות הבנק מספר ועדות ציבוריות בנושאים שונים:

הוועדה לתכנון שטרי כסף, מעות ומטבעות זיכרון ממונה בידי נגיד בנק ישראל, ומייעצת לו בענייני עיצוב השטרות והמטבעות. חבריה הם מומחים מתחומי המשפט, הארכיאולוגיה, הנומיסמטיקה, העיצוב, האדריכלות, ההיסטוריה, העיתונות ועוד.

ועדה מייעצת לענייני בנקאות ממונה ע"י נגיד בנק ישראל ע"מ לייעץ לו ולמפקח על הבנקים בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות. הועדה מורכבת מחברים שהנגיד ממנה, ובדרך-כלל בין חבריה נציגי התאגידים הבנקאיים. בוועדה חברים נציג של משרד האוצר, ולעניין חוק הבנקאות (שירות ללקוח) - נציג לקוחות שממנה שר האוצר. דיוניה של הוועדה או של ועדת משנה שלה הם סודיים.

ועדת רישיונות משמשת כוועדה מייעצת לענייני רישוי בנקאי ומונה חמישה חברים, מבין חברי הוועדה המייעצת לענייני בנקאות שאותם ממנה הנגיד, ושאינם נציגי התאגידים הבנקאיים. הנגיד רשאי, לפי שיקול דעתו, ולאחר התייעצות בוועדת רישיונות, לתת לחברה שהתאגדה בישראל, רישיון בנק ולתאגיד חוץ הרשום בישראל, שהוא בנק במדינת חוץ – רישיון בנק חוץ.

ועדה מייעצת לממונה על שיתוף בנתוני אשראי - בהתאם לסעיף 70 לחוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016 (להלן - החוק) נגיד בנק ישראל הוסמך למנות ועדה שתפקידה לייעץ לממונה על שיתוף בנתוני אשראי בבואו לתת הוראות מתוקף סמכותו ללשכות אשראי, ללשכות מידע על עוסקים, למקורות מידע, למשתמשים בנתוני אשראי ולמיופי כוח בתמורה.

הרכב הוועדה כפי שנקבע בחוק מבוסס על שמונה חברים ובהם לפחות ארבע נשים, לפי ההרכב הבא: משפטן עובד מדינה, עובד משרד האוצר, מומחה בהגנה על הפרטיות, שני אנשי משק וכלכלה או חברי סגל אקדמי בכיר, שני בעלי ניסיון בתחום החינוך הפיננסי או בפעילות חברתית בתחום זה ומומחה באבטחת מידע או בטכנולוגיות המידע.

חטיבת המחקר

תפקידי חטיבת המחקר בשנת 2019

תפקידה המרכזי של חטיבת המחקר בבנק הוא סיוע לנגיד ולוועדה המוניתרית בעיצוב המדיניות המוניתרית ובניטור היציבות הפיננסית, ולנגיד במילוי תפקידו כיועץ הכלכלי לממשלה. חוקרי החטיבה עוסקים בקשת רחבה של תחומים: מדיניות מוניתרית, שוק ההון, יציבות פיננסית, התחרות במערכת הפיננסית, הפירון במשק, תקציב הממשלה ומדיניותה הכלכלית, מאזן התשלומים, המחירים, עוני ומדיניות חברתית, ההשקעות בתשתית, שוק העבודה ועוד. בתכנית העבודה קיבלו היציבות הפיננסית, שדרוג הכלים לתמיכה במדיניות המוניתרית ותחומי החשיבה האסטרטגית במדיניות הממשלה והצמיחה הכלכלית מיקום גבוה בסדר העדיפויות. הניתוחים השוטפים והמחקר הכלכלי מתנהלים בשלושה אפיקים עיקריים:

מעקב אחר ההתפתחויות השוטפות במשק וניתוחן - הכנת חומר לתמיכה בהחלטות על כלי המדיניות המוניתרית וסיוע לוועדה המוניתרית בהכנה של דוחות המדיניות המוניתרית. תוצאות המעקב אחרי ההתפתחויות במשק מתפרסמות, בעיקר בדוחות השנתיים של בנק ישראל, המוגשים לממשלה ולכנסת על פי חוק בנק ישראל. החטיבה מפרסמת סקירות פיסקליות המנתחות את ההתפתחויות בתקציב המדינה ופעמיים בשנה לקט מחקרים וניתוחים של סוגיות מדיניות כלכלית. כמו כן מפרסמת החטיבה בסיוע חטיבות אחרות בבנק (הפיקוח על הבנקים, השווקים, חטיבת מידע וסטיסטיקה, ומערכות התשלומים והסליקה) פעמיים בשנה דוח יציבות פיננסית בו מנותחים הסיכונים העיקריים הנשקפים למערכת הפיננסית. מדי רבעון מפרסמת חטיבת המחקר תחזית להתפתחויות המקרו-כלכליות במשק ואחת לחודש היא מפרסמת את המדד המשולב למצב המשק שמטרתו לעקוב אחר הפעילות הריאלית.

הצעות למדיניות כלכלית - כלכלני החטיבה נוטלים חלק בגיבוש המדיניות הכלכלית, כולל תרומה לעיצוב המדיניות המוניתרית והפעלתה, ובהכנת תחזיות לטווח הביניים וניתוח רב-שנתי של תקציב הממשלה – המתפרסמים בדו"חות השוטפים, בפרסומים מיוחדים ובדו"ח בנק ישראל. כמו-כן מתפרסמת תחזית החטיבה בדו"חות של ה-OECD. ביחס לנושאים שעמדו על סדר היום הציבורי ב-2019 קיבלו הנושאים שקשורים לפירון ולצמיחה ארוכת הטווח של המשק, למדיניות המוניתרית, למערכת הפיננסית, לפיתוח ההון האנושי לשכר ולתעסוקה, לשוק הדיור ולתשתיות התחבורה, התייחסות מיוחדת בעבודת החטיבה. נוסף על עבודת המחקר והמדיניות משתתפים חברי החטיבה בוועדות ציבוריות וצוותים בין-משרדיים. דוגמאות לכך מהשנה האחרונה הן הצוות הבין-משרדי בוועדת היישום של החוק להגברת התחרות בשוק האשראי, הוועדה לקידום תחום התעסוקה לקראת שנת 2030, הוועדה המיעצת לחשבונות לאומיים, הוועדה לריבית פיגורים, הוועדה ליישום הפעימה הנוספת בקצבאות הנכים, הצוות הממשלתי לבחינת המאזן האקטוארי של הביטוח הלאומי.

כלכלני החטיבה משתתפים גם מדי שנה בפורומים כלכליים כגון כנס אלי הורביץ או פורומים במסגרת ה-OECD. כן בוחנים כלכלני החטיבה הצעות מדיניות של גופים אחרים במשק לשם קביעת עמדתו של בנק ישראל לגבי הצעות אלו. חוקרי החטיבה שוקדים גם על פיתוחם של מודלים מקרו-אקונומטריים המשמשים את הבנק בדיונים על המדיניות המוניתרית.

מחקר בסיסי - כלכלני החטיבה חוקרים סוגיות שונות בכלכלת ישראל. מחקרים אלו מתפרסמים באופן שוטף בסדרות "מאמרים לדיון" ו"ניירות תקופתיים", בכתב העת "סקר בנק ישראל" ובכתב עת בינלאומי, ה-Israel Economic Review. חלק מהעבודות מפורסמות בכתבי עת נוספים בארץ, כגון הרבעון לכלכלה, ובכתבי עת בחו"ל. ניתוח מחקרי של סוגיות שונות מופיע גם בלקטים החצי-שנתיים שמפרסמת החטיבה. כמו-כן מארגנת החטיבה כנסים מקצועיים בהשתתפות חוקרי החטיבה וכלכלנים וחוקרים מהארץ ומהעולם.

מערכת נתוני אשראי

בהתאם לחוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016 (להלן - החוק), קיבל בנק ישראל את הסמכויות הרגולטוריות להקים מערכת לשיתוף בנתוני אשראי.

הניסיון בעולם מעיד שמדינות רבות מקיימות ומתחזקות מערכות לשיתוף בנתוני אשראי במטרה לתמוך בשוק אשראי תחרותי וכך לקדם את טובת הפרט ואת טובת המשק בכללותו. מערכת לשיתוף בנתוני אשראי יכולה לתרום להרחבת מקורות האשראי, להגברת זמינותם למשקי הבית, לעידוד השיפור בתנאי האשראי, לצמצום אי-השוויון במשק, לניהול מיטבי של סיכונים מערכתיים ויציבותיים, ואף להפחתת השיעורים של חדלות פירעון.

החל מה-12.4.2019 בנק ישראל מפעיל מערכת נתוני אשראי (להלן - מערכת) בהתאם לדרישות החוק - במסגרת הפעלתה של המערכת, בנק ישראל אוסף נתוני אשראי ממקורות מידע שונים, מחזיק אותם במאגר מידע מרכזי ומסור אותם ללקוחות עצמם, וכן ללשכות האשראי ודרך גם לנותני האשראי. על פי החוק, המידע שבמערכת נועד לשמש למטרות הבאות:

1. הגברת התחרות בשוק האשראי הקמעונאי;
2. הרחבת הנגישות לאשראי;
3. צמצום ההפליה במתן אשראי והפערם הכלכליים;
4. יצירת בסיס מידע לא מזוהה שישמש את בנק ישראל לשם ביצוע תפקידיו.

במסגרת הפיקוח על המערכת ולצורך תפעולה השוטף, מונו בהתאם לחוק שלושה בעלי תפקידים בבנק ישראל כמפורט להלן:

הממונה על שיתוף נתוני אשראי (להלן – הממונה) – הממונה על שיתוף בנתוני אשראי שמונה על פי סעיף 66 לחוק, אחראי לשיתוף בנתוני אשראי ונדרש לפעול לשם אבטחת המידע, ההגנה על פרטיות הלקוחות ושמירה על עניינם של הלקוחות ושל המשתמשים בנתוני אשראי. הממונה אחראי על הפעילות הבאות: (1) מתן רישיונות ללשכות האשראי ועריכת פיקוח ובקרה על פעולתן, (2) פיקוח ובקרה על פעולתם לפי חוק זה של מקורות המידע, של המשתמשים בנתוני אשראי ושל מיופי כוח בתמורה, (3) בירור תלונות ופניות ציבור וקביעת תהליך לבירורן, (4) מתן הנחיות למנהל המאגר לגבי פעולות בהתייחס למידע שקיים במאגר. לצד הממונה פועלת וועדה מייצגת בת 8 חברים, שנועדה לייצג לו בדבר פרסום הוראות למקורות המידע, ללשכות האשראי ולמשתמשים בנתוני אשראי.

פעילות הממונה להבניית תהליכים וגיבוש הוראות להסדרת השוק בשנה הראשונה לפעילות המאגר כללה:

1. ביצוע תהליכי רישוי ביחס ללשכות אשראי. בהתאם לפרק ד' בחוק הגדיר הממונה תהליכים ועקרונות למתן רישיון ללשכות אשראי, לרבות מנגנון לקביעת גובה הערובה הנדרש מהן כחלק ממתן הרישיון.
2. ניהול מרשמים ביחס ליתר הגופים הפועלים מערכת נתוני אשראי, בכלל זה: מקורות המידע השונים, מיופי הכוח בתמורה והמשתמשים בנתוני אשראי. מידע בדבר הגופים שאושרו בתהליכי רישוי ורישום מפורסם במרשמים שמנהל הממונה על פי סעיף 67 לחוק ופתוחים לעיון הציבור באתר המערכת בכתובת: www.creditdata.org.il תחת הלשונית "משתפי המערכת".

3. קביעת הוראות דיווח למקורות המידע השונים באשר לאופן העברת המידע למאגר, נתוני האשראי שיועברו, הבקורות להבטחת דיוק ומהימנות המידע, לרבות גיבוש תהליך לאישור גופים נוספים כמקורות מידע למאגר;
4. גיבוש כללים, תקנות וצווים בנושאים שונים שנדרשו על פי חוק, זאת, בתאום עם משרד המשפטים, משרד האוצר ובאישור ועדת הכלכלה, ככל שנדרש לפי החוק. בנוסף, מפרסם הממונה הוראות (רגולציה) למשתתפי מערכת נתוני אשראי בהתאם לסמכותו לפי סעיף 68 לחוק וזאת לאחר שקיים את חובת ההיועצות הנדרשת עם הוועדה המייעצת שמונתה לעניין זה לפי החוק. כך, מפורסמות, מעת לעת, על ידי הממונה קובצי שאלות ותשובות בנוגע להוראות החוק והאסדרה;
5. פעולות פיקוח ואכיפה בנושאים השונים שבאחריות הממונה, לרבות, בחינת עמידת הגופים בכללים, בתקנות, בצווים ובהוראות הרגולציה שנקבעו על ידי הממונה;
6. קביעת מתודולוגיה להתממת נתוני אשראי, המבוססת על תקנים מקובלים בעולם, זאת, לצורך הנגשת מידע לא מזוהה לצורכי פיתוח מודלי דירוג סטטיסטיים על ידי לשכות האשראי, וכן, לשימושי בנק ישראל לצורך מילוי תפקידיו השונים על פי החוק;
7. גיבוש תהליכי עבודה ודיווחים לצורך בקרה אחר איכות המידע המתקבל ממקורות המידע השונים, וכן ביחס לתקינות תהליכי מסירת המידע למשתמשים השונים;
8. הקמת מערך לטיפול בפניות הציבור ובתלונות, לרבות הכשרת עובדים, בניית הליכי עבודה וממשקי קשר עם הגורמים המטפלים בפניות ציבור אצל הגופים המדווחים למאגר ובבנק ישראל.

מנהל המאגר – האחראי על ניהול ותפעול המאגר על היבטיו השונים בהתאם לחוק, ולהנחיות הממונה. מנהל המאגר מונה לפי סעיף 17 לחוק ופועל בתחומי אחריות השונים, ובכלל זה, בהתאם לקבוע בכללי נתוני אשראי (אבטחת מידע), התשע"ו-2018, לרבות:

1. תכנון, עיצוב והקמת המערך הטכנולוגי של מערכת נתוני אשראי בהתאם לדרישות החוק ובסטנדרטים טכנולוגיים מתקדמים, תוך מתן מענה מיטבי לצמצום סיכונים הגנת המידע והפרטיות של הלקוחות, וזאת בהתייעצות עם הרשות להגנת הפרטיות ומערך הסייבר הלאומי;
2. ניהול, בקרה ותפעול שוטף של המאגר ומערכת נתוני אשראי, בין היתר: תפעול תהליכי הקלט של המידע המדווח והפעלת בקורות על איכותו, העברת מידע ללשכות באמצעות ממשקי תקשורת מאובטחים, תפעול ותחזוקה של המערכות הטכנולוגיות התומכות במתן השירותים לציבור;
3. קביעת סדרי ניהול, אמצעי האבטחה הפיזית והלוגית והרשאות גישה למערכת ולמידע רגיש וביצוע מעקב ובקרה שוטפת אחר עמידה בדרישות אלה;
4. ביצוע מבדקי חדירה וסקרי סיכונים פרטיות באופן עיתי ושוטף, הדרכות עיתיות לעובדים ולספקים ועדכון הערכת איומי הייחוס. פעילות זאת מתבצעת בהתייעצות ובתיאום עם הממונה על הגנת הפרטיות, הממונה על שיתוף בנתוני אשראי, מנהל הסייבר של בנק ישראל וגורמים חיצוניים;
5. מימוש והפעלה באופן שוטף של תהליך להתממת נתונים לצורכי פיתוח מודלים על ידי לשכות האשראי ולצרכי המחקר של בנק ישראל, בהתאם להנחיות הממונה על שיתוף בנתוני אשראי ודרישות החוק;
6. ניהול ותפעול באופן שוטף של המערך הטכנולוגי הכולל, לרבות ניהול אתרי המחשב ואתרי המשתמשים, ניהול גרסאות, תיקוני תקלות, שדרוגים, שיפורים והתאמות לתמיכה בצרכים העסקיים ויישום מדיניות המשכיות עסקית.

הממונה על הגנת הפרטיות – בהתאם להגדרת תפקידו בסעיף 18(ב) לחוק, גורם מיעץ לממונה ולמנהל המאגר בכל הקשור להגנה על המידע במאגר וליישום חוק הגנת הפרטיות וחוק נתוני אשראי, אחראי להדרכת העוסקים בתפעול המאגר בקשר להגנה על הפרטיות, ודיווח לנגיד על סיכונים וכשלים בקשר להגנת הפרטיות. להלן פירוט עיקרי תפקידיו:

1. ייעוץ שוטף למנהל המאגר בנושא יישום הוראות חוק הגנת הפרטיות והנחיות רשם מאגרי המידע. הגדרת מידע כמידע לא מזוהה מטופלת על ידי הממונה ומעורבות הממונה על הגנת הפרטיות בתהליך זה מתבצעת מולו;
2. ייעוץ ליחידת פניות הציבור של הממונה בנוגע לבירור תלונות ציבור בעניין פגיעה בפרטיות;
3. ייעוץ למנהל המאגר בנוגע לבדיקות ולביצוע סקרים לאיתור סיכונים לפגיעה בפרטיות לקוחות;
4. גיבוש (בשיתוף מנהל המאגר) תכנית הדרכה בקשר להגנה על הפרטיות;
5. דיווח לנגיד, כנדרש בסעיף 18(ב)(5) לחוק, על סיכונים וכשלים שאיתר בקשר להגנת הפרטיות במאגר ופעולות שיש לנקוט בקשר לכך.
6. בהתאם לאמור בסעיף 18(ג) לחוק, הממונה על הגנת הפרטיות מנהל את סיכון הגנת הפרטיות בבנק ישראל בכללותו. זאת, בנוסף לאחריותו כמפורט לעיל.

חטיבת השווקים

תפקידי חטיבת השווקים הם:

א. יישום המדיניות המוניטארית של הבנק ומדיניות שער החליפין

המדיניות המוניטרית שקובע בנק ישראל מיושמת על ידי חטיבת השווקים באמצעות מגוון של כלים מוניטריים - מכרזים מוניטריים מול התאגידים הבנקאיים (הלוואות או פיקדונות לפי הצורך), חלון אשראי וחלון פיקדונות, מכרזי מק"ם ומכרזי ריפו - וכן באמצעות פעילות בעת הצורך במסחר במק"ם ובאג"ח בבורסה לניירות ערך:

מכרזי פיקדונות ו/או הלוואות ל/מהבנקים - אלה משמשים כלי מדיניות עיקרי, בזכות הדיוק והמהירות המאפיינים את השפעתם. באמצעותם יכול בנק ישראל לספק את הביקוש לבסיס הכסף וכך ליישם את הריבית שקבע. המכרזים המוניטריים המוצעים לבנקים הם לתקופות קצובות של יום, שבוע וחודש. כנגד הלוואות מוניטריות מעמידים הבנקים ביטחונות לרבות אג"ח ממשלתיות ומק"ם.

בנוסף, בנק ישראל מעמיד לרשות התאגידים הבנקאיים חלון להלוואות מוניטריות (כנגד ביטחונות) ולפיקדונות מוניטריים בפער של 0.1 אחוז מעל/מתחת לריבית בנק ישראל, בהתאמה. הלוואות ופיקדונות אלו הם ליום אחד ונפרעים אוטומטית ביום העסקים הבא.

מילווה קצר מועד (מק"ם) - זהו נייר ערך שבנק ישראל מנפיק לתקופות קצרות (עד שנה) כדי להשפיע על בסיס הכסף ועל הריבית בשוק הכספים. מבחינת ההשפעה על בסיס הכסף מכשיר זה דומה למכרזי הפיקדונות לבנקים, אולם כיוון שהוא מונפק לציבור הרחב, ותשואתו נקבעת על פי המסחר בבורסה, היא מבטאת את ציפיות הציבור לאינפלציה בעתיד ולשינויים במדיניות המוניטרית. מידע זה מהשווקים מסייע לבנק ישראל בתכנון צעדיו המוניטריים.

ביצוע מדיניות שער החליפין

המסחר במטבע חוץ מתנהל בין הבנקים לבין הלקוחות ובין הבנקים לבין עצמם. בכל יום עסקים במטבע חוץ מפרסם בנק ישראל את שערי החליפין היציגים של השקל מול מטבעות זרים. שערים יציגים אלה מבוססים על השערים השוררים בשוק בעת קביעתם. ראוי לציין כי השער היציג שמפרסם בנק ישראל הוא אינדיקטור לשער החליפין השורר במשק אך אין לו מעמד מחייב על פי דין. לפיכך רשאים צדדים בעסקאות הצמודות למטבע חוץ לבצען בכל שער חליפין המוסכם ביניהם. תכנית רכישות הגז שהסתיימה בסוף שנת 2018 היוותה כלי נוסף במדיניות שער החליפין של בנק ישראל. כמו בעבר הבנק ממשיך לפעול בשוק המט"ח במקרה של תנודות חריגות בשער החליפין אשר אינן תואמות את התנאים הכלכליים הבסיסיים של המשק או כאשר שוק המט"ח אינו מתפקד כראוי.

ב. ניהול יתרות המט"ח של מדינת ישראל

יתרות מטבע החוץ נחוצות כדי לספק נזילות במט"ח בעת הצורך, בין היתר כדי לממן את פירעון החוב, והוצאות חריגות של הממשלה על יבוא בשעת חירום, לאספקת נזילות בעטיו של משבר פיננסי, או למכירת מטבע חוץ בעת הצורך, במסגרת ניהול המדיניות המוניטרית. לרמה נאותה של היתרות נודעת חשיבות גם מבחינת מעמדו הבינלאומי של המשק. בניהול היתרות נוקט בנק ישראל, בדומה לבנקים מרכזיים אחרים, גישה זהירה, המכוונת לשלושה יעדים: שמירה על כוח הקנייה של יתרות מטבע החוץ; שמירה על רמת

בנק ישראל – הממונה על חופש המידע – דוח שנתי 2019

נזילות גבוהה והשגת תשואה נאותה על ההשקעות, כל עוד אין הדבר פוגע בהשגת היעדים הקודמים. לפיכך מושקעות היתרות בעיקר בנכסים סחירים בעלי אופק השקעה ממוצע קצר יחסית ובעלי סיכון אשראי נמוך, והכל בכפוף לחוק בנק ישראל ובהתאם לקווים המנחים למדיניות ההשקעה של היתרות שמתווה הוועדה המוניתרית.

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

ג. מעקב אחר התפקוד התקין של שוק המט"ח ושוק האג"ח

חטיבת השווקים מנטרת את שוק המט"ח, שוק האג"ח ושוק ני"ע המקומיים באמצעות איסוף וניתוח מידע מהמסחר בשווקים אלו, כולל מידע רציף, ובניית מדדים לתקינות השווקים.

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

הפיקוח על הבנקים

תפקידים עיקריים ומבנה אירגוני

הפיקוח על הבנקים פועל לטובת הציבור על בסיס סמכויותיו שמעוגנות בחוק. יעדי הפיקוח העיקריים הם: שמירה על יציבותה של מערכת הבנקאות כדי להבטיח את פיקדונות הציבור; הגנה על הלקוח הבנקאי; עידוד התחרות; והבטחת התמיכה של מערכת הבנקאות בפעילות המשק. תפקידים אלה שלובים זה בזה והם חיוניים כדי לשמר את אמון הציבור במערכת הבנקאות וכדי לאפשר צמיחה כלכלית. להשגת מטרות אלה הגדיר הפיקוח על הבנקים בשנת 2015 שני יעדים תומכים – קידום טכנולוגיה וחדשנות במערכת הבנקאות ועידוד ההתייעלות של הבנקים.

הפיקוח על הבנקים בחן במהלך שנת 2015 את יעדיו האסטרטגים וגיבש את חזונו לשנים הבאות – להיות גוף פיקוח מקצועי ויוזם לטובת הציבור והמשק. במסגרת החזון הוגדרו שלושת היעדים המרכזיים: הבטחת יציבותם של הבנקים לשמירה על כספי המפקידים; קידום הוגנות ביחסים שבין הבנק ללקוחותיו; וקידום תחרות בתחום משקי הבית והעסקים הקטנים. כמו כן הוגדרו שני יעדים תומכים: עידוד חדשנות טכנולוגית; וקידום התייעלותה של מערכת הבנקאות.

בחלוף חמש שנים מקביעת היעדים האמורים ניתן לומר שהמערכת הפיננסית בישראל התקדמה באופן משמעותי לעולם חדשני ותחרותי יותר. פרויקטים תשתיתיים לקידום תחרות וחדשנות בוצעו והושלמו ויש פרויקטים משמעותיים שנמצאים בשלבים מתקדמים לקראת יישומם ובראשם בנקאות פתוחה, מעבר מבנק לבנק בקליק והקמת מרכז מחשוב בנקאי. כך, הושלמה הפרדת שתי חברות כרטיסי האשראי מהבנקים הגדולים ואלה הפכו לגופים פיננסיים עצמאיים מתחרים בתחומי אשראי קמעוני ותשלומים, ניתנו רישיונות לסולקים חדשים ולראשונה מזה מעל ל-40 שנה ניתן רישיון לבנק דיגיטלי חדש. במקביל, השלים בנק ישראל את הקמת המערכת לשיתוף נתוני אשראי, שהורידה חסם מידע חיוני ביותר לקידום תחרות. לצד עידוד התחרות, הסיר הפיקוח על הבנקים חסמים רבים ועודד את המערכת לבצע טרנספורמציה דיגיטלית, הן בממשק עם הלקוחות והן בתפעול בתוך הבנק והשינוי קיבל ביטוי, בין היתר, בעלייה משמעותית בשיעור הפעולות הבנקאיות שמבצעים לקוחות מרחוק, חלף הגעה לסניף הבנק. כהשלמה למעבר לטכנולוגיה ושינוי "פונקציית הייצור הבנקאית", עודד הפיקוח את הבנקים לבצע תהליכי התייעלות גדולים, באמצעות רגולציה ייעודית לנושא התייעלות והדבר הוביל לשיפור משמעותי ביחסי היעילות של הבנקים, תוך צמצום הוצאות שכר והוצאות על נדל"ן (סניפים ומטות). בנוסף, השינויים הרבים שעוברים על המערכת הפיננסית מציבים אתגרים חדשים למערכת הבנקאות ולפיקוח על הבנקים, בהיבטים של המודל העסקי של הבנקים אך גם בהיבטי ניהול הסיכונים, לנוכח התחזקותם של הסיכונים הטכנולוגיים/תפעוליים וסיכון הסייבר, והפיקוח על הבנקים נערך ודרש מהבנקים להיערך להתמודדות עם סיכונים אלה.

1. הפעולות המרכזיות לחיזוק היציבות והגנה על כספי המפקידים בבנקים

במטרה להוסיף ולחזק את היציבות פעל הפיקוח בנושאים הבאים:

- **ביצוע הערכה לפרופיל הסיכון של הבנקים:** כלכלני הפיקוח על הבנקים ערכו לאורך שנת 2019 שורה ארוכה של פעולות הערכה ומעקב שוטף מול התאגידים הבנקאים ובכלל זה עריכת פגישות עם חברי ההנהלות ושומרי הסף הפנימיים, בחינת תכניות עבודה שנתיות, עיון במסמכים פנימיים מרכזיים, ניתוח דוחות כספיים לציבור, ועוד. בנוסף, ביצע הפיקוח תהליך מקיף ומובנה לחמש הקבוצות הבנקאיות ולשני בנקים עצמאיים של הערכת פרופיל הסיכון שמכונה SREP (Supervisory Review and Evaluation Process). כלכלני הפיקוח העריכו במסגרת תהליך זה את הסיכון המובנה ואת איכות ניהול הסיכון בפעילות הבנק, את איכות התפקודים המרכזיים של הממשל התאגידי ובחנו את נאותות ההון. בנק ישראל – הממונה על חופש המידע – דוח שנתי 2019

במסגרת עדכון הערכת הסיכונים הובאו בחשבון השינויים שחלו בסביבת הפעילות, באסטרטגיה ובמודל הפעילות ובמצב הפיננסי של הבנקים מאז תהליך ה-SREP הקודם. להרחבה אודות המתודולוגיה הפיקוחית להערכת הסיכונים בבנקים, ראו תיבה ג'-2 בסקירה שנתית 2018.

- **חיזוק הניהול של סיכונים והטכנולוגיה:** כחלק מתהליך הערכת הסיכונים בשנים האחרונות ולאור התהליכים המהירים של מעבר לשירותים דיגיטלים במערכת הבנקאות, זיהה הפיקוח על הבנקים את סיכון הסייבר וסיכונים הטכנולוגיה כסיכונים משמעותיים שלהם הוא נדרש לתת מענה. הפיקוח על הבנקים פעל, ככל שניתן במסגרת זו, לצמצום סיכון זה באמצעים שונים ומגוונים ולשיפור איכות ניהול, מתוך תפיסה שהסיכון צפוי להתממש ועל הבנקים להיות ערוכים לצמצם את הפגיעה בציבור ובבנקים בעת התממשותו:

- הפיקוח על הבנקים הקים פעילות הערכה (off-site) בתחום טכנולוגיית המידע, במטרה להעריך באופן שוטף את תפקוד מערכת הבנקאות בתחומי הטכנולוגיה וניהול סיכונים הטכנולוגיה. במסגרתה גובשה מתודולוגיה, נכתבו כרטיסי סיכון טכנולוגי ייעודיים להערכת הסיכון הטכנולוגי, הושלם סבב היכרות עם מערכת הבנקאות והחלו תהליכי העבודה השוטפים.

- הפיקוח על הבנקים ביצע פעילות של ביקורות באתרים (on-site) בתחום טכנולוגיית המידע ובתחום הסייבר. ביקורות אלה כללו בחינה של איכות ניהול הסיכון לפי מפרט ביקורת מובנה.

- **נחתם מזכר הבנות (MOU) עם מערך הסייבר הלאומי,** לצורך למיסוד מערכת היחסים וסוגי האחריות של הפיקוח עם מערך הסייבר ויצירת שכבת הגנה נוספת ברמה הלאומית, הן עבור המגזר הבנקאי והן עבור הציבור בישראל. שיתוף הפעולה עם מערך הסייבר מהווה חיזוק משמעותי באיכות ניהול סיכונים הסייבר ברמת המערכת הבנקאית, והוא יאפשר שיתוף מידע בין הבנקים לבין עצמם ובינם לבין מערך הסייבר הלאומי, באופן אנונימי ובצורה מאובטחת, דבר אשר צפוי להקטין את הסיכונים והשלכות התממשותם ברמת המערכת ולסייע במקרה של תקיפת סייבר או דלף מידע. כך לדוגמה, שיתוף פעולה זה סייע לטיפול והכלה של אירוע דלף מידע שהתרחש באחת מאפליקציות התשלום (paybox) בינואר 2020.

- **למערכת הבנקאות בוצעו שני תרגילי סייבר:**

- בינואר 2019 נערך תרגיל בנושא חדר עסקות בהשתתפות הגורמים העסקיים, מומחי ניהול סיכונים ומומחי הסייבר ממערכת הבנקאות. תרחיש התרגיל עסק בתקיפת סייבר על פעילות עסקית בתחום חדר עסקות ונועד לתרגל תהליכי קבלת החלטות באירוע סייבר על תהליך עסקי וניהול סיכונים סייבר בחדר עסקאות, לרבות סיכונים שרשרת האספקה והאיום הפנימי, לחזק ממשקים פנימיים, לזהות פערים לטיפול ותובנות להמשך.

- בספטמבר 2019 התקיים תרגיל נוסף. במסגרת התרגיל שולבה מערכת הבנקאות בפעם הרביעית בתרגיל פיננסי בינלאומי של ארגון FS-ISAC האמריקאי והתקיים דיון מסכם לגבי תובנות מגוריות שעולות מהתרגיל. תרחיש התרגיל התמקד בפגיעה בארגון דרך שרשרת האספקה שמובילה לפגיעה ברכיב חומרתי בתשתית הארגון ולפגיעה עסקית משמעותית וכלל השתתפות מגוון גורמים בתאגידים הבנקאים.

- הופץ כלי הערכה עצמית של בשלות הגנת סייבר למערכת הבנקאות. עולם התוכן של הכלי נגזר מהוראת נב"ת 361 "ניהול הגנת סייבר" והוא מהווה כלי נוסף על אלה שקיימים בתאגידים הבנקאים, שמאפשר לבחון את הגנת הסייבר בבנק, תוך בחינת העמידה בדרישות ההוראה. הוא יאפשר גם לפיקוח על הבנקים לקבל תמונת מצב על מערכת הבנקאות כולה.

- **ביצוע מבחן קיצון למערכת הבנקאות:** הפיקוח על הבנקים ערך גם השנה מבחן קיצון אחיד למערכת הבנקאות בהתאם לתקן הבין-לאומי. החשיבות הרבה של היערכות מוקדמת לתרחישים חמורים התחדדה שוב במשבר נגיף הקורונה, אליו הגיעו הבנקים ערוכים מראש ועל רקע זה הם מהווים שחקני מפתח בסיוע למשק לעבור את המשבר תוך פגיעה נמוכה יותר. השנה בוסס לראשונה מבחן הקיצון האחיד של הפיקוח על תרחיש סייבר (ולא תרחיש פיננסי). תרחיש קיצון במתכונת זו הוא ראשון מסוגו בפיקוח על הבנקים וככל הידוע לנו, בכלל גופי פיקוח הפיננסיים בעולם. בסיס המבחן הוא תרחיש אירוע סייבר חמור שמוביל להשפעות טכנולוגיות ופיננסיות על הבנק. מטרת מבחן קיצון זה הייתה לבחון את מוקדי הסיכון שעולים נוכח התממשות של אירוע סייבר חמור וכן את השפעותיו הישירות והעקיפות על הפעילות הבנקאית ולשפר את הידע וההבנה של התאגידים הבנקאים ושל הפיקוח על הבנקים ביחס לאירוע מעין זה, את השלכותיו ואת הסיוע בהיערכות המערכת לאירוע סייבר גדול שעלול להתרחש.
- **הקמת יחידה לניהול סיכונים מודלים:** עם המעבר לבנקאות דיגיטלית והתקדמות הטכנולוגיה, הולך וגובר השימוש במודלים מתקדמים לביצוע תהליכי חיתום וניהול סיכונים. הפיקוח על הבנקים הקים לאור אלה יחידת ביקורת מודלים, שבוחנת את האסדרה שקיימת בעולם ופועלת להתאמתה למערכת הבנקאות בישראל. היחידה גם תבצע בהמשך ביקורות בהתאם למתודולוגיות הבין-לאומיות המקובלות.
- **סקר סיכונים של נושאי המשרה במערכת הבנקאות:** בשנת 2018 בוצע לראשונה סקר סיכונים שעליו ענו כ-80 מבכירי מערכת הבנקאות (חוכמת "נושאי משרה"), לזיהוי והערכת עוצמת הסיכונים השונים שאיתם מתמודדת המערכת והתפתחותם של סיכונים חדשים, כמידע נוסף לתהליכי הערכת הסיכונים בפיקוח על הבנקים. בשנת 2020 בוצע סקר נוסף כדי לבחון על פני זמן את תפיסות הסיכון של נושאי המשרה במערכת הבנקאות וכדי להתייחס לנושאים חדשים שעלו על הפרק במהלך השנה שחלפה. ממצאי סקר זה מוצגים בפרק א' של סקירת הפיקוח על הבנקים.
- **בדיקות כשירות (FP) לנושאי משרה בכירה במערכת הבנקאות:** בהתאם לסמכות שמוקנית לו בחוק, המשיך הפיקוח על הבנקים לערוך בחינות כשירות לנושאי משרה בכירה במערכת הבנקאות.
- **חיזוק ההמשכיות העסקית:** הפיקוח על הבנקים המשיך לקדם את מוכנות הפיקוח ומערכת הבנקאות למצבי חירום. בין היתר יזם וארגן הפיקוח כנסים מקצועיים לממוני המשכיות עסקית במערכת הבנקאות, השתתף בתרגיל נקודת מפנה לאומי ותרגל את מערכת הבנקאות בדיווח חירום לפיקוח על הבנקים. במסגרת תפקידו כרשות הפיננסית-בנקאית הייעודית וחברתו בוועדת המשק לשעת חירום, נטל הפיקוח חלק בעבודת המטה ובדיונים הלאומיים לפיתוח ידע ורמות שירות בשעת חירום ואף הציג לרשות החירום הלאומית את תכנית העבודה של הפיקוח על הבנקים לשנת 2020.
- **סקירה בנושא אפקטיביות עבודת הביקורת הפנימית בבנקים, כחלק מאבטחת ממשל תאגידי נאות:** הפיקוח ערך במחצית השנייה של שנת 2019 סקירה רוחבית מקיפה בנושא אפקטיביות עבודת פונקציית הביקורת הפנימית של התאגידים הבנקאים. במסגרת סקירה זו, נבחנו, בין היתר, מעמדה ועצמאותה של פונקציית הביקורת הפנימית, ממשקי עבודתה, מתודולוגיות העבודה ומערכות התשתית והנתונים שמשמשות בעבודתה. ממצאי הסקירה, לרבות דרישות מוחשיות והמלצות לשיפור, הוצגו בפני ועדת הביקורת של דירקטוריון של התאגידים הבנקאים והועברו בכתב לטיפולם.
- **עריכת ביקורות וסקירות במערכת הבנקאית – הפיקוח בדק את איכות הבקורות, ניהול הסיכונים והממשל התאגידי בבנקים, הלכה למעשה, באמצעות ביקורות וסקירות בתחומי סיכון שונים ובכללם:** בדיקת לוויים עסקיים בסיכון מענף הנדל"ן, התקשורת, האנרגיה, התעשייה וכד', בדיקות בנושאים בסיכון גבוה לעניין איסור הלבנת הון ומימון טרור, לרבות בדיקת תהליך הערכת הסיכונים הפנימי

שהבנקים מבצעים בתחום זה, בדיקות בנושא שיווק יזום של אשראי צרכני, ניהול סיכון מעילות והונאות, וניהול סיכון טכנולוגי ועוד. בדיקות שעורך הפיקוח על הבנקים מעלות דרישות קונקרטיות והמלצות לשיפור התהליכים בבנקים במקומות שבהם נתגלו חולשות בהתנהלות התאגידים הבנקאיים. הפיקוח על הבנקים עוקב אחר יישום הדרישות מדוחות הביקורות, ומוודא את יישומן בדרכים שונות, לרבות בדיקות ייעודיות.

- **חיזוק ניהול סיכונים ההתנהגות (conduct risk) בחדרי העסקאות:** הפיקוח ערך סקירה מקיפה של

ההתנהלות בבנקים הישראליים אל מול עקרונות נבחרים שנקבעו בקוד (FX GLOBAL CODE), שמהווה תקן עולמי חדש בתחום זה - וזה להבטחת פעילות נאותה של סוחרים בחדרי עסקאות, בהיבטים של הוגנות כלפי לקוחות, שקיפות ויעילות. הבנקים נדרשו לבצע בעקבות הסקירה סקר פערים מקיף בשנת 2020, אל מול עקרונות הקוד ולקבל החלטות באשר לסגירת הפערים מולם. הפיקוח על הבנקים ערך גם ביקורות בחדרי עסקאות של מספר בנקים. כמה מהם נדרשו בביקורות שנערכו, לפי העניין, להסדיר כללי התנהגות מפורטים לסוחרים ולשפר את ניטור ערוצי התקשורת של הסוחרים.

- **קידום תקן בין-לאומי חדש בנושא הפרשות להפסדי אשראי:** הפיקוח המשיך לקדם את היערכות

התאגידים הבנקאיים ליישום כללים חדשים בנושא חישוב ההפרשה להפסדי אשראי צפויים (CECL). הוא הורה לתאגידים הבנקאיים להיערך לאימוץ הכללים החדשים שנקבעו בעניין זה החל מיום 1.1.2022. ועוקב אחר היערכותם, לצד מעקב אחר התובנות מהעולם בהתייחס ליישום תקן זה. יישום הכללים החדשים צפוי לשפר את עמידות התאגידים הבנקאיים בפני משברים פיננסיים ולשפר גם את איכות הדיווח על מצבם הכספי, בין היתר, באמצעות חיזוק הקשר בין סיכונים האשראי בפועל וניהולם לבין השתקפותם בדוחות הכספיים.

- **ליווי סיום הפרדת חברות כרטיסי האשראי מהבנקים כחלק מהרפורמה לקידום תחרות:** בנק הפועלים

חילק בתחילת חודש מרץ 2020 את יתרת כ-30% מניות ישראלכרט שונתרו בידו לאחר הנפקת המניות, שבוצעה בבורסה באפריל 2019, כדיוידנד בעין. עם סיום מכירת המניות הסתיים הליך ההפרדה של חברות כרטיסי האשראי מהבנקים, שנדרשה בחוק הגברת התחרותיות וצמצום הריכוזיות במערכת הבנקאות בעקבות דוח שטרום. הפיקוח על הבנקים ליווה את תהליך ההפרדה ובמסגרתו בוצעו ההתאמות הרגולטוריות הנדרשות כדי לאפשר את ההפרדה, לתמוך בחברות המופרדות ולהעניק להם "הגנות ינוקא" ולהתאים את הרגולציה הבנקאית גם לסולקים משמעותיים שלא מחזיקים פיקדונות ציבור, בין היתר, באמצעות התאמת דרישות ההון ודרישות הנזילות.

- **ליווי עסקאות מיזוג-**

- **מיזוג בנק מזרחי-טפחות ובנק אגוד:** הפיקוח מלווה את עסקת המיזוג ומצוי במשך כל שנת

2019 בקשר עם רשות התחרות ועם הצדדים שקשורים בעסקה מרגע חתימתה ובאופן שוטף. בית הדין לתחרות פסק בחודש נובמבר 2019 שהוא מקבל את הערר שהוגש כנגד החלטת רשות התחרות שהתנגדה למיזוג, בכפוף להתניות מסוימות שנידונות בימים אלה בין הצדדים לעסקה לבין רשות התחרות. הפיקוח על הבנקים נערך למיזוג ומלווה את התהליך על היבטיו השונים, על כל המורכבויות שכרוכות בו ומוודא בכלל זה היערכות נאותה של הבנקים שמיועדים למיזוג, לצמצום הפגיעה בלקוחותיהם, ככל שתחול, למינימום האפשרי.

- **מיזוג בנק מוניציפלי ובנק מרכנתיל דיסקונט-** הפיקוח ליווה את תהליך המיזוג בין הבנקים.

העובדה שבבנק מוניציפלי לא קיימת פעילות קמעונאית, הקלה מאוד על ביצועו של המיזוג.

- **חיזוק הקשרים הבין-לאומיים עם רשויות פיקוח מקבילות בעולם:** הפיקוח על הבנקים חתם על מזכר הבנות (MOU) לשיתוף פעולה פיקוחי עם הפיקוח על השירותים הפיננסיים במדינת ניו יורק, ה-NYDFS.
 - **קידום עקרונות לקביעת תנאי כהונה של יושב ראש דירקטוריון בבנק ללא גרעין שליטה:** לאור העלייה במספר התאגידים הבנקאים ללא גרעין שליטה וחוסר הבהירות שנוצר לגבי תנאי כהונתו של יושב ראש דירקטוריון בתאגידים כאמור, פרסם הפיקוח על הבנקים מכתב שמנחה את התאגידים הבנקאים ללא גרעין שליטה לקבוע את תנאי כהונת היו"ר בהתאם לעקרונות שבמכתב.
 - **הידוק מגבלות ריכוזיות אשראי ללווים שפועלים בשוק ההון:** לנוכח המאפיינים הייחודיים של סיכון האשראי שטמון בפעילות לקוחות במכשירים נגזרים, הוגבלה חבות הלווה שעוסק בפעילות ספקולטיבית ושאינו לווה מפוקח.
 - **גמישות במתן אשראי לתשתיות לאומיות אגב המגבלה הענפית לענף בינוי ונדל"ן:** לאור הגידול המשמעותי הצפוי של פרויקטים להקמת תשתיות לאומיות, שמבוצעים במסגרת שותפות בין המגזר הפרטי לבין המגזר הציבורי, הפיקוח אפשר לבנקים להעמיד לענף הבינוי והנדל"ן אשראי בהיקף של 22% מכלל תיק האשראי, לעומת 20% לפני ההקלה.
 - **פרסום טיוטת הוראה להסדרת פעילות ברוקר-דילר:** במטרה להגביר את האחידות בפיקוח ובהסדרת הגופים שעוסקים בפעילות ברוקר-דילר, להגנה על המשקיעים ולהגברת האמון של ציבור המשקיעים בגופים אלה וכדי לסגור פערי רגולציה, התקיים שיתוף פעולה בין הרגולטורים השונים (משרד המשפטים, רשות ניירות ערך והפיקוח על הבנקים) במטרה לקדם עקרונות אחידים להסדרת תחום הברוקר-דילר.
 - **חיזוק הניהול של סיכונים ציית:** הפיקוח פרסם הבהרות והסברים להוראות ניהול בנקאי תקין בתחום איסור הלבנת הון ובין היתר, לעניין הליכי זיהוי ואימות ללקוח והליכי "הכר את הלקוח".
- 2. הפעולות המרכזיות לחיזוק ההוגנות, אמון הציבור וההגנה על הלקוח הבנקאי**
- הפיקוח על הבנקים קידם את היוזמות הבאות כדי להוסיף ולהעמיק את ההוגנות ביחסים שבין התאגידים הבנקאים לבין לקוחותיהם ולחזק את מעמדו של הלקוח:
- **גיבוש מתווה מקיף שאומץ על ידי המערכת הבנקאית לדחיית תשלומי הלוואות כסיוע ללקוחות הבנקים בהתמודדות עם השלכות משבר הקורונה-** ימים ספורים לאחר שהתבררו היקפי המגפה והשלכותיה, ומתוך רצון לסייע למשקי הבית והעסקים להתמודד עם השינוי הדרסטי שנכפה עליהם, המערכת הבנקאית החלה לאפשר דחיית תשלומי הלוואות, תוך שהפיקוח על הבנקים מעודד זאת בין השאר באמצעות הבהרות והקלות חשבונאיות. מתחילת המשבר ועד סוף חודש אפריל הבנקים דחו הלוואות לכ-450,000 לקוחות בכל מגזרי הפעילות בסך מצטבר של 5.2 מיליארד ₪, היקפים חסרי תקדים. כצעד נוסף, בתחילת חודש מאי, על מנת להמשיך ולסייע ללקוחות הבנקים לצלוח את המשבר, תוך ניהול סיכונים מושכל ואחראי, ועל מנת לייצר ודאות לציבור הרחב לגבי אפשרויות דחיית התשלומים, גובש מתווה אחיד לדחיית תשלומי הלוואות, אשר אומץ על ידי כל הבנקים. המתווה מאפשר לקהל היעד דחיית תשלומי משכנתאות ב-6 חודשים, דחיית תשלומי הלוואות צרכניות ב-3 חודשים וכן דחיית שתשלומים לעסקים קטנים. המתווה מציג צעדים מינימאליים. בנקים שיבחרו לנקוט בצעדים נוספים בכדי לסייע ללקוחותיהם יוכלו לעשות זאת. המתווה גובש בהסכמה עם המערכת הבנקאית, תוך למידה של הצעדים שננקטו במדינות שונות בעולם.

- **ליווי הליך הגיבוש וההיערכות לקראת יישום חוק אשראי הוגן:** במסגרת החוק הורחבה תחולתו על כל נותני האשראי ונקבעה בו תקרה ריבית מירבית מותרת אזרחית ופלילית. בחוק נקבעו גם כללים לגבי אופן כריתת חוזה הלוואה וחובות גילוי.
- **ליווי הליך הגיבוש וההיערכות לקראת יישום חוק שירותי תשלום:** חוק זה שמבוסס על הדירקטיבה האירופית לשירותי תשלום, קודם בעקבות גידול אמצעי התשלומים האלקטרוניים, צמצום השימוש במזומן וכניסת שחקנים חדשים. במסגרת החוק נקבע תקן אחיד שנוגע ליחסים שבין נותני שירותי התשלום ללקוחותיהם, שמיועד להגן על הצרכנים ועל העסקים בעולם התשלומים המתקדם. החוק קובע הגנות צרכניות שיחולו על כלל נותני שירותי התשלום ועל כלל חשבונות התשלום ואמצעי התשלום ובכלל זה הגנות שחלו עד כה על כרטיסי חיוב (כרטיסי אשראי וכרטיסי דביט) בלבד, כגון, הסדרי אחריות בעת שימוש לרעה וכישלון תמורה.
- במהלך השנה נקבעו שלושה תיקוני חקיקה בתחום המשכנתאות שנועדו לסייע ללקוחות:
 - **מתן הלוואות לאנשים עם מוגבלות מקצרת חיים** (תיקון חוק שיוויין זכויות לאנשים עם מוגבלות);
 - **דחיית מעד הפירעון החודשי של הלוואה לדיור בנסיבות מיוחדות** (תיקון חוק הבנקאות שירות ללקוח);
 - **דחיית מועדי הפרעון של הלוואה לדיור בשל פטירה** (תיקון חוק הבנקאות שירות ללקוח);
 - עדכון הוראת נב"ת 451:
 - הסדרת אופן ביצוע שמאות – לקוח יקבל הפניה לביצוע שמאות יחד עם האישור העקרוני ויוכל שתעבור בין הבנקים במהלך 3 חודשים כדי לקבל הצעות מתחרות;
 - הצגת מידע מעודכן על המשכנתה באתר האינטרנט;
 - מסירת אישור ייעודי עבור חברת הביטוח על הסכמת הבנק להקטין סכום ביטוח או לבטל שעבוד.
- **מתן מענה לתלונות ובירורים של הציבור בנושאי בנקאות וצרכנות:** מוקד פניות הציבור נתן בשנת 2019 מענה לאלפי פניות טלפוניות וכן טופלו כ-7,400 תלונות ופניות ציבור לפי החלוקה הבאה:
 - **טיפול ישיר -** היחידה טיפלה בכ-1,750 תלונות ובכ-2,550 בירורים בנושאים בנקאים;
 - **מיצוי הליכים -** כ-3,100 תלונות ובקשות לסיוע לפנים משורת הדין הועברו למענה ישירות על ידי נציבי תלונות הציבור בתאגידים הבנקאים.
 במסגרת הטיפול בתלונות הציבור קבע הפיקוח סעדים ללקוחות במקרים המתאימים והורה גם על תיקון ליקויים צרכניים רוחביים שאותרו מהמידע המצטבר בפניות הציבור, לרבות החזרים לקבוצת לקוחות רלוונטית. בשנת 2019 הוחזרו ללקוחות בתיקים פרטניים כ-1.67 מיליון ₪ ובנוסף הוחזרו למעלה מ-5 מיליון ₪ במסגרת טיפול רוחבי והחזרים לקבוצת לקוחות רלוונטיים לליקוי שאותר. הפיקוח על הבנקים התמקד במהלך משבר נגיף הקורונה במענה מהיר לכל הפניות שקשורות לקשיי הציבור בתקופה זו, כמתואר בתיבה ג'-1 בסקירה זו.
- **פיקוח ובקרה על עבודת נציבי תלונות הציבור בכלל התאגידים הבנקאים,** בכל הנוגע לטיפול ולמענה בפניות הלקוחות אליהם. הפיקוח על הבנקים בחן במסגרת תהליכי הפיקוח והבקרה את תהליכי העבודה של נציבי תלונות הציבור ושלה לאחר מכן מכתבים שבהם דרישות פרטניות לשיפור תהליכי העבודה של הנציבים.
- **הגברת האכיפה בנושאים צרכניים:** להבטחת ההגנות של הגופים המפוקחים כלפי הלקוחות והציות להוראות רגולציה, הוגדר בפיקוח משאב ייעודי לביצוע בדיקות אכיפה. הפיקוח על הבנקים הטיל בנק ישראל – הממונה על חופש המידע – דוח שנתי 2019

במהלך שנת 2019 שלושה עיצומים כספיים על תאגידים בנקאים שונים בסך מצטבר של כ- 2.6 מיליון ₪ בנושאים צרכניים.

- **מתן מענה ללקוחות מוגבלים במערכת הבנקאות:** הפיקוח על הבנקים מנהל ומתפעל ברמה יומית בסיס נתונים, שכלל, נכון לסוף 2019, 263,912 לקוחות שהוטלה עליהם הגבלה, מתוכם 30,490 הגבלות "בנקאיות" (שנובעות משיקים ללא כיסוי) כ-233,000 לקוחות שהוטלה עליהם הגבלה "מיוחדת" (מטעם גופים חוץ-בנקאיים שכוללים את ההוצאה לפועל, כונס הנכסים הרשמי, מרכז הקנסות ובתי הדין הרבניים), שהביאו להגבלתם של כחצי מיליון חשבונות בנק בתקופה זו. הפיקוח נותן מענה שוטף לפניית מהציבור בנושאים אלה גם באמצעות אתר ייעודי שהוקם לטיפול בנושא.

- פורסם מדריך לציבור לצורך הגברת המודעות לנושא הסיכונים שכרוכים בהגבלות צ'קים;
- הפיקוח בחן את יישום הוראה 426 בנושא **מתן מענה טלפוני אנושי מקצועי**. ממצאי הבדיקה, שהעלו פערים מסוימים בחלק מהגופים המפוקחים, דווחו לוועדת הכלכלה של הכנסת. הפיקוח על הבנקים חידד את הנדרש במסגרת ההוראה והציב שורה של דרישות פרטניות לתיקון ליקויים לגופים השונים שחרגו מההוראה. הפיקוח ימשיך ויעקוב אחר עמידת הגופים המפוקחים בדרישות ההוראה.

- **פרסום טיוטת הוראה שמפרטת את הציפיות הצרכניות מהבנקים בפעילות שיווק האשראי למשקי הבית:** הטיטה, שנכתבה בשיתוף פעולה עם רשות שוק ההון, נועדה לקבוע סטנדרטים אחידים בפעילות העמדת אשראי לאנשים פרטיים בהיבטים צרכניים. שיתוף הפעולה עם רשות שוק ההון נעשה לטובת הציבור ונועד להבטיח שלא יתקיים ארביטראז' רגולטורי בין שחקנים שונים בהיבטים צרכניים, שנוגעים להוגנות בשיווק האשראי. ההוראה קובעת סטנדרטים מינימליים ונורמות התנהגות שמצופות בפעילות מערכת הבנקאות מול משקי הבית. בין היתר: הגבלת היקף האשראי הקמעוני ליכולתו הפיננסית של הלקוח והימנעות מהעמדת אשראי שעלול להוות נטל מופרז על משק הבית; הקפדה על תהליכי שיווק נאותים מול לקוחות; הקפדה על מתן גילוי ענייני ושלם ללקוח ולהבטיח שמנגנוני תגמול אלה לא מעודדים התנהלות שאינה הוגנת.

- **קידום עמלות מוזלות לבתי עסק:** פורסם תיקון לכללי העמלות שקבע שבאוגוסט יתבצע צירוף ייזום של עסקים קטנים ועוסקים מורשים לשירות המסלולים. התיקון יביא לחיסכון של עשרות מיליוני שקלים בעמלות לעסקים הקטנים.

- **הגברת המודעות הפיננסית-דיגיטלית של הציבור הרחב:** לאחר שבשנת 2018, בוצעה, יחד עם המשרד לשוויון חברתי, פעילות להעצמה בנקאית דיגיטלית של אזרחים ותיקים, בוצעה פעילות זו בשנת 2019 בשיתוף איגוד המנכ"לים של הרשויות מקומיות והמועצות האזוריות בישראל, כדי להגיע לקהל יעד רחב יותר. מטרת הפעילות הייתה לסייע לאזרחים הוותיקים להסתגל לבנקאות הדיגיטלית וללוות אותם באופן אישי ומובנה בהיכרות עם שירותים בנקאיים דיגיטליים בסיסיים. לאחר ההרצאות שהעבירו נציגי הבנקים, נערכו הדרכות אישיות בסניפי הבנקים. לצד פעילות זו, **הושקו סדרת מדריכים צרכניים ממוקדים** בנושאי צרכנות בנקאית (נטילת אשראי, הר הכסף, כרטיס דביט, ועוד) בשם – **"שווה לדעת"**. מטרת המדריכים שמפורסמים גם באתר בנק ישראל ומתוקשרים לציבור באמצעות כלי התקשורת השונים, היא לסייע לציבור בהליך קבלת החלטות במסגרת ניהול חשבון הבנק והנגשת מושגי יסוד חשובים לניהול כלכלת הבית.

- **פישוט הסכמי אשראי באמצעות קביעת פורמט אחיד לחוזה הלוואה ופעולה ליישום** במערכת במסגרת הוראה 449. התבנית שנקבעה אומצה על ידי רשות שוק ההון כדי לקבוע אמות מידה צרכניות אחידות במערכת לטובת הציבור ובמטרה להקל ולפשט עבור הלקוח את קריאת הסכמי האשראי.

- **פיקוח על תהליך סגירת סניפי בנקים:** הפיקוח המשיך בבחינת בקשות של תאגידים בנקאים לסגירת סניפים, בכפיפות להוראת הפיקוח בנדון והחוק. תהליך סגירת הסניפים בשנים האחרונות נובע משינוי בהעדפותיהם של הלקוחות בעניין צריכת השירותים הבנקאים (מעבר לערוצים ישירים) ומחצור של הבנקים להתייעל (כדי להיות תחרותיים וכדי להשקיע יותר בחדשנות). הפיקוח על הבנקים בוחן כל בקשה לסגירת סניף כדי לוודא שניתן מענה הולם לצרכי הלקוחות. הפיקוח בוחן במסגרת זו את זמינותם של שירותים בנקאים חלופיים בסביבת הסניף, את תמהיל אוכלוסיית הלקוחות של הסניף, את מאפייני הפעילות של הלקוחות בסניף, ועוד. הפיקוח מחליט בהתאם לנסיבותיו של כל מקרה אם לאשר את סגירת הסניף אם לאו וקובע תנאים שונים ככל הנדרש, כדי להבטיח את איכות השירות שניתן ללקוחות. הפיקוח ביצע במהלך משבר נגיף הקורונה הקלות נוספות כדי לאפשר ללקוחות שטרם נרשמו ל"בנקאות בתקשורת" להצטרף לשירות, כדי להקל עליהם קבלת שירות בנקאי חיוני ללא הגעה לסניפים שכרוכה בסיכון בריאותי.

- **סיוע בהגנה על אוכלוסיות מיוחדות:**

- **הגנה על קשישים:** הוראה בנושא "סולקים וסליקת עסקות בכרטיסי אשראי" תוקנה במטרה להגן על לקוחות ובפרט קשישים, שנופלים קרבן למעשי הונאה, הטעייה והשפעה בלתי הוגנת מצד בתי עסק שפועלים שלא בהתאם לחוקי הגנת הצרכן. בתיקון נקבע שסירובו של סולק לתת שירותי סליקה לבית עסק כשקיים חשש ממשי שיש בפעילותו הונאת לקוחות, הטעיית לקוחות, הפעלת השפעה בלתי הוגנת עליהם או סירוב לבצע עבורו פעולה מסוימת, ייחשב סירוב סביר. הפיקוח פועל במקביל למציאת פתרונות שונים לטיפול בתופעה, כגון דיווחים של סולקים/מנפיקים על בתי עסק כאמור לרשות לסחר הוגן, פרסום רשימה של בתי עסק שיש להפסיק לסלוק אותם, ועוד.
- **סיוע לנשים מוכות:** הפיקוח המשיך לפתח, יחד עם איגוד הבנקים, את האמנה לסיוע לנשים מוכות במקלטים ובדירות מעבר (שהופעלה לראשונה ב-2016). יישום האמנה מוביל לסיוע אישי ופרטני של נציגי הבנקים ושל חברות כרטיסי האשראי לכל מי שנכנסת למקלט לנשים מוכות, כדי להקל עליה לצאת לעצמאות פיננסית לאחר הפרידה מבן הזוג האלים. אנו פועלים השנה להרחבת האמנה לזמינות בנקאית לנשים נפגעות אלימות שנמצאות בקהילה ובמרכזים לנפגעי אלימות במשפחה, בשיתוף משרד הרווחה ועמותות שונות.

3. הפעולות המרכזיות לקידום התחרות והיעילות בבנקים

בהמשך לצעדים רבים שבוצעו על-ידי הפיקוח בשנים האחרונות במטרה לקדם תחרות בתוך המערכת הבנקאית ומחוצה לה ולהוביל את המערכת להתאמה למהפכה הטכנולוגית הרביעית, הושלם היישום של צעדים מבניים משמעותיים ונרשמה התקדמות משמעותית במספר פרויקטים נוספים, שצפויים להביא לשינוי במפת התחרות במערכת הבנקאית והמערכת הפיננסית בשנים הקרובות:

- **יישום הרפורמה להגברת התחרות:** הפיקוח פעל, בשיתוף עם משרד האוצר וגורמים נוספים, ליישום "חוק הגברת התחרותיות"; זאת בראש ובראשונה דרך קידום כל הפרויקטים שמתוארים להלן שהוגדרו כחלק מהרפורמה (ועדת "שטרס") וכן באמצעות ליווי עבודתה של ועדת המעקב אחר יישום הרפורמה. הפיקוח על הבנקים השלים בשנת 2019 את רוב המשימות שנגזרו מדוח ועדת שטרס לקידום התחרות ובכלל זה קביעת הנחיות להצגת מידע על שימוש הלקוח בכרטיסים חוץ-בנקאיים באתרי הבנקים, משימה מרכזית אחת שנמצאת בתהליך היא ההיערכות ל"בנקאות פתוחה", כפי שיפורט להלן.
- **השלמת הפרדת חברות כרטיסי האשראי מהבנקים:** לאחר שבשנים הקודמות בוצעו התאמות הרגולציה הנדרשות כדי לאפשר את הפרדת חברות כרטיסי האשראי מהבנקים, עם חלוקת יתרת מניות ישראלכרט שהחזיקו בידי בנק הפועלים כדיווידנד בעין בתחילת שנת 2020, הסתיים הליך ההפרדה של שתי חברות כרטיסי האשראי מבנק לאומי ומבנק הפועלים ואלה הפכו לגופים פיננסיים עצמאיים - מקס בנק ישראל – הממונה על חופש המידע – דוח שנתי 2019

(לשעבר לאומי קארד) וישראלכרט. יחד עם מעבר החברות לחברות עצמאיות, ניתנו להן רישיונות סליקה רחבים, שמגדירים את הפעילויות המותרות לחברות אלה.

- **מתן רישיון לבנק דיגיטלי חדש:** רישיון לבנק הדיגיטלי הראשון ניתן בתאריך 30.12.2019 ונחתמו היתרי השליטה בבנק, לאחר שבשנים הקודמות הונחה התשתית הרגולטורית והתפעולית שמאפשרת ומעודדת הקמת בנקים חדשים. הפיקוח ממשיך ללוות יזמים שמעוניינים להקים בנקים חדשים בישראל. להרחבה ראו תיבה ג'-4 לסקירה זו.
- **פרסום רגולציה מבוססת סיכון וקידום תחרות:** נכתבה הוראת ניהול בנקאי תקין שקובעת את הרגולציה שתושת על בנקים קמעוניים חדשים וזה כדי להקל על הקמת בנקים חדשים בגישה מותאמת סיכון (risk based approach), לפעול בשקיפות ולטעת ודאות באשר לכללים שמצופים מהם.
- **חיזוק התחרות בתוך מערכת הבנקאות באמצעות הקלה בדרישות הון לבנקים הבינוניים:** כדי לעודד את התחרות בתוך מערכת הבנקאות ולאפשר לבנקים הבינוניים לצמוח, ניתנו הקלות ביחסי הון לבנקים שסך נכסיהם גבוה מ-24% ולא כפי שקיים כיום (גבוה מ-20%). השינוי בוצע בהמשך לדו-שיח של הפיקוח על הבנקים עם רשות התחרות, אגב המיזוג הצפוי של בנק מזרחי-טפחות ובנק איגוד.
- **הסרת חסם המחשוב לבנקים חדשים ובנקים קטנים:** הפיקוח שותף לתהליך שמוביל משרד האוצר, שלהקמת מרכז מחשבים משותף שישתר מספר בנקים ושחקנים פיננסיים במשק, מתוך הבנה שנושא תשתיות המחשוב מציב חסם משמעותי לכניסת שחקנים חדשים וקטנים לשוק הבנקאות. חברת "TCS", שהיא נציגות ישראלית של חברת TATA ההודית, זכתה במכרז ובתחילת שנת 2020 היא חתמה עם יזמי הבנק הדיגיטלי על הסכם למתן שירותים.
- **פרסום סקרי שביעות רצון של הלקוחות מן השירותים הבנקאיים:** הפיקוח ביצע בתחילת שנת 2019 לראשונה סקר שבחן את שביעות הרצון שמטרתו להגביר את התחרות בין הבנקים על איכות השירות שניתן ללקוחותיהם הקמעוניים. הפיקוח על הבנקים עקב אחר פעולות שננקטות על ידי הבנקים לשיפור השירות, בין היתר, כתוצאה מפרסום הסקר. בסוף השנה בוצע סקר נוסף בנושא זה, כדי לבחון האם חל בבנקים שיפור בשירות. ממצאי הסקר השני הוצגו לגורמים ממין העניין בבנקים ופורסמו לציבור הרחב. הפיקוח על הבנקים ערך בשנת 2020, כחלק מהרצון לשפר את השירות גם למגזר העסקים הקטנים, סקר שביעות רצון נוסף בנוגע לשביעות הרצון של העסקים הקטנים. ממצאי הסקר נותחו והוצגו לגורמים הרלוונטיים בבנקים ופורסמו לציבור. בדומה לסקר שביעות הרצון של העסקים הקטנים, הפיקוח יבצע סקרים עוקבים כדי לבחון את השינויים בשביעות הרצון של מגזר העסקים.
- **המשך הובלת פרויקט מעבר מבנק לבנק בקליק:** פרויקט שמטרתו לאפשר ללקוח לעבור בקלות וללא עלות מבנק לבנק, באופן מקוון ומאובטח, בתוך שבעה ימי עסקים. בזכות הגברת האיום התחרותי וחיזוק כוח המיקוח של הלקוח, יאפשר הפתרון שיוטמע את השיפור בתנאי ההתקשרות של הלקוח בבנק שאליו תועבר הפעילות הפיננסית או בבנק שבו מתנהל חשבונו. נוסח סופי של כללי הנגיד והוראת ניהול בנקאי תקין פורסם בסוף שנת 2019. פרסום זה מהווה את יישום החקיקה וקידום התשתית הרגולטורית שנדרשת למעבר מקוון בין בנקים. המועד המתוכנן לסיום הפרויקט הוא 2021. לאור המורכבות החקיקתית, התפעולית והטכנולוגית של הפרויקט ומתוך רצון להשיק את המערכת ובה מירב השירותים ואת הפעילויות הפיננסיות לניוד כמקשה אחת ולא בשלבים, התקבלה החלטה של בנק ישראל ושל משרד האוצר לבקש מוועדת הכלכלה של הכנסת ארכה של חצי שנה ביישום הפרויקט.
- **קידום פרויקט "בנקאות פתוחה" (Open Banking):** הפיקוח המשיך להוביל פרויקט בנקאות פתוחה, שהוא טכנולוגי ואסדרתי ושמטרתו לחזק את כוחו של הלקוח הבנקאי ולהגביר את התחרות, לשפר את השירות ולהכניס חדשנות בשירותים הפיננסיים. זה באמצעות מתן גישה לחשבון הלקוח לצדדים

בנק ישראל – הממונה על חופש המידע – דוח שנתי 2019

שלישיים, בהסכמת הלקוח, לקבלת מידע או לביצוע פעולות. התקן שייושם בישראל נקבע בהוראת ניהול בנקאי תקין מס' 368 - יישום תקן של בנקאות פתוחה בישראל, שפורסמה בפברואר 2020. יחד עם זאת נדרשת חקיקה ייעודית משלימה, כדי לפתוח את הגישה לצדדים שלישיים שאינם בנקים או חברות כרטיסי אשראי. החקיקה לעניין בנקאות פתוחה מובלת על ידי משרד האוצר ומשרד המשפטים, בשיתוף רגולטורים נוספים, ביניהם פועל בנוסף הפיקוח על הבנקים, בשיתוף עם משרד האוצר ורגולטורים נוספים, על הגדרות החוק שצפוי להרחיב את הפרויקט לכלל המערכת הפיננסית (Open Finance).

4. הפעולות המרכזיות לקידום החדשנות והמהפכה הדיגיטלית בבנקים ובתחום התשלומים

הפיקוח על הבנקים פעל לעידודה ולקידומה של חדשנות וטכנולוגיה בבנקאות, כדי לתמוך בהשגת יעדי המרכזיים, בין היתר, באמצעות התאמות בהוראותיו, הסרת חסמים ותמרוץ הבנקאים להטמיע חדשנות. תוצאות הפעולות של הבנקים ושל הפיקוח על הבנקים בתחום זה, ניכרו בהמשך המעבר של הציבור לצריכת השירותים הבנקאים מרחוק ובאמצעות יישומי תשלומים, ללא הגעה לסניפי הבנקים ואלה בתורם היו תשתית להמשך אספקת השירותים הבנקאים לציבור במהלך משבר נגיף הקורונה, שבו הוגבלה היציאה של אנשים מהבתים.

- **הפיקוח המשיך לעודד את קידום החדשנות במערכת הבנקאות:** הפיקוח פרסם במהלך שנת 2019 מכתב למערכת הבנקאות, שמטרתו לחדד ולהתוות את העקרונות הפיקוחיים בתחום זה, תוך עידוד סביבות ניסוי וגיבוש גישה פיקוחית מקלה בתהליכי בדיקה ואכיפה, היה ויתממשו סיכונים, מתוך הבנה שחדשנות כרוכה בנטילת סיכונים.
- **הסדרת השימוש ביישומי התשלומים הבנקאים בבתי עסק:** בנק ישראל פרסם נייר עמדה בנושא. מטרת המתווה לפעילות היישומים הבנקאים היא יצירת "הגנת ינוקא" לחברות כרטיסי האשראי ולגופים חוץ-בנקאים, לתמיכה בהגברת התחרות בטווח הבינוני בתחום התשלומים והאשראי לעסקים קטנים. המתווה מבטיח גם המשך הטמעת חדשנות בתחום התשלומים לטובת הלקוחות והעסקים ומתוך הבנה שחדשנות זו היא בעלת ערך ללקוחות וזהו העתיד בתחום התשלומים.
- **תמיכה בחברות פינטק:** במטרה לעודד חדשנות במערכת הפיננסית ומתוך תפיסה שחברות פינטק הן נדבך חשוב בתהליך זה, הקים הפיקוח מוקד לסיוע לחברות אלה שנתקלות בקשיים בתהליכי פתיחת חשבון בנק או בניהולו. כמו כן בוצע סקר לחברות הפינטק בישראל, כדי להבין את הקשיים שלהן בעבודה מול הבנקים בישראל. תוצאות הסקר נותחו ועיקר מסקנותיו הופצו לבנקים והפיקוח פועל ליישומן. זאת ועוד, הפיקוח על הבנקים מקיים קשר הדוק עם חברות הפינטק באמצעות קהילת החדשנות הפיננסית, שמאפשרת קיום שיח ישיר עם אנשי תעשיית הפינטק בישראל ובח"ל וכן שיח פתוח במסגרת "שולחנות עגולים". קהילת החדשנות הפיננסית מובלת על ידי משרד הכלכלה והרגולטורים הפיננסים הנוספים: רשות שוק ההון, רשות ניירות ערך והפיקוח על הבנקים.
- **המשך קידומו של פרויקט ערבויות דיגיטליות,** בשיתוף החשב הכללי במשרד האוצר, שיאפשר הגשת ערבויות במכרזי הממשלה באופן דיגיטלי. הסתיים שלב האפיון והחל שלב הפיתוח בפרויקט. המועד שמתוכנן לעלייה לאוויר הוא במהלך רבעון 2 של שנת 2021.
- **קידום הטמעת טכנולוגיה מתקדמת וחדשנית בתחום התשלומים:** הפיקוח פעל בשנים האחרונות לקידום הטמעת תקן EMV בשוק הסליקה של כרטיסי החיוב (תקן אבטחת מידע שמאפשר יישום חדשנות בתשלומים). הנוסח הסופי והמחייב של המתווה פורסם בינואר 2020, שיביא כבר בשנת 2020 למעבר מסיבי של בתי העסק לביצוע התשלומים בתקן EMV (כלומר, בתי העסק יצטרכו להיות ערוכים לבצע את העסקות באמצעות השבב החכם שעל הכרטיס, בשילוב קוד סודי או בביצוע עסקות ללא מגע). מתווה זה נקבע מתוך הבנה שתקן זה הוא הכרחי לקידום החדשנות והתחרות בעולם התשלומים

בנק ישראל – הממונה על חופש המידע – דוח שנתי 2019

ויאפשר, בין היתר, תשלומים "ללא מגע" באמצעות הטלפון הסלולרי, יחזק את התחרות בתחום ההנפקה והסליקה באמצעות הסרת חסם לכניסת שחקנים חדשים מחו"ל ויפחית את סיכוני הזיוף וההונאה.

החטיבה למידע ולסטטיסטיקה

א. ייעוד החטיבה ותפקידיה

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

ב. הנתונים והמידע המנוהלים בחטיבה

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

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

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

חטיבת משאבי אנוש ומנהל

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

תפקידים

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

יעדים

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

החטיבה לטכנולוגית המידע

חזון החטיבה

חטיבת טכנולוגית המידע מהווה גורם משמעותי בעיצוב תהליכים וקידום הטמעת טכנולוגיות בבנק ישראל, מתוך שותפות עם החטיבות העסקיות בבנק, למען קידום השגת יעדי בנק ישראל והבטחת רציפות פעולתו בכל זמן.

תפקידי החטיבה

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

המערכות של חטיבת טכנולוגית המידע מוכוונות לעיסוקי הליבה של בנק ישראל – ניהול המדיניות המוניטרית, המחקר הכלכלי, הפיקוח על המערכת הבנקאית והשמירה על היציבות הפיננסית במשק, ניהול שירותי בנקאות עבור גורמי הממשל במדינה, הסדרת מערכות התשלומים והסליקה במשק, ניהול מערכות מידע וסטטיסטיקה על כלכלת ישראל, ניהול פעילות בנק ישראל בשווקים השונים, ניהול משק המטבע המזומן (שטרות ומטבעות) ועוד.

החטיבה אמונה על יצירת סביבת עבודה טכנולוגית מתקדמת, תוך הובלת יוזמה וחדשנות טכנולוגית עבור עובדי הבנק.

עיסוקים מרכזיים של החטיבה:

- ❖ ארגון וניהול המידע - ניהול, איסוף, שיתוף ואינטגרציה, הנגשה ואנליטיקה מתקדמת של המידע.
 - ❖ בחינה ויישום של חידושים טכנולוגיים ופלטפורמות טכנולוגיות חדשות בבנק.
 - ❖ קידום תשתיות טכנולוגיות מתקדמות
 - ❖ פיתוח ותחזוקת מערכות מידע ויישומים
 - ניהול מערכות מידע לתמיכה בתפקוד הבנק כבנקאי של הממשלה והבנקים: ניהול הנפקות מכרזי מק"ם, ניהול יתרות מטבע החוץ, החוב הפנימי, החוב החיצוני ועוד.
 - פיתוח תוכנה ייעודית עבור כלכלני הבנק בעבודתם עם מערכות המידע ולצורך תמיכה בקבלת החלטות.
 - ניהול נתוני הדיווח ממערכת הבנקאות והעברת הוראות ודיווחים אליה.
 - ניהול נתוני הדיווח של חברות במשק.
 - פיתוח כלים לתמיכה במדיניות המוניטארית.
 - פיתוח כלים מוניטאריים ממוכנים, להשתלבות בזירות מסחר חיצוניות ופנימיות.
 - ניהול מערכות לסליקה כספית בין-בנקאית ומול הבורסה לני"ע.
 - פיתוח יישומים טכנולוגיים לניהול הבנק כגון ניהול לשכות ההנהלה, פיתוח פורטלים ארגוניים וניהול מסמכים.
 - ניהול המערכות הפנימיות של הבנק (משאבי אנוש, כספים, רכש ולוגיסטיקה).
- בנק ישראל – הממונה על חופש המידע – דוח שנתי 2019

❖ פיתוח תשתיות פיננסיות למשק

○ פיתוח מנגנוני שוק תשתיתיים בתחום הכלכלי לשיפור התחרותיות והאמינות של המערכת הבנקאית.

○ ניהול מערכת נתוני האשראי .

❖ הגנת סייבר

○ היערכות לאיומי הטרור הקיברנטי והרחבת מוכנות הבנק להתמודדות עם אירועי משבר וחירום.

○ היערכות להמשכיות עסקית ולמצבי חירום.

❖ שדרוג והחלפה של מערכות ישנות שאינן נתמכות לטכנולוגיה מתקדמת

❖ תפעול שוטף של מערכות ותשתיות ותמיכה במשתמשי קצה

מחלקת המטבע

א. אספקת מזומנים לציבור

מחזור המטבע הסתכם בסוף שנת 2019 ב-87.2 מיליארדי ש"ח, לעומת 85.9 מיליארדים בסוף 2018. במהלך השנה גדל מספר השטרות במחזור ב-1% והגיע ל-596 מיליון שטרות.

שטרות

ערך מחזור השטרות הסתכם השנה ב-84.6 מיליארדי ש"ח, לעומת 83.4 מיליארדים בשנה הקודמת, גידול של כ-1%. מספר השטרות במחזור עלה מ-588 מיליוני שטרות בשנה הקודמת ל-596 מיליונים השנה, גידול של 1%. גידול זה מתבטא בעיקר בגידול במספר השטרות בערך 200 ש"ח (כ-2% בשנת 2019). מאז 2011 חלקם במחזור גדול מזה של כל שאר העריכים, ובתום 2019 הם היוו 55% ממנו בשעה שהשטרות בערך 100 ש"ח היוו 27%, השטרות בערך 50 ש"ח היוו 10%, והשטרות בערך 20 ש"ח – 9% בלבד.

מטבעות זיכרון

בשנת 2019 הנפיק בנק ישראל שלושה מטבעות זיכרון, בשלוש סדרות שונות.

1. מטבע בסדרה "תמונות מן התנ"ך", התש"ף-2019: "שנים עשר המרגלים"
2. מטבע בסדרה "יום העצמאות", התשע"ט-2019: "אומת החדשנות"
3. מטבע בסדרה "בוליון - ירושלים של זהב", התשע"ט-2019: "טחנת הרוח"

ב. המידע באתר האינטרנט

בקישור **אודות בנק ישראל** - מפורטת פעילותה של מחלקת המטבע; בקישור **שטרות ומטבעות** – תצוגה חדשה ואינטראקטיבית הכוללת מידע על סימני הביטחון המשולבים בשטרות שבמחזור וכיצד ניתן לזהות שטרות מזויפים; הצגת סדרות המטבע השונות, מסדרת בנק אנגלו-פלשתינה ועד סדרה ג' של הש"ח; הודעות שפורסמו ע"י מחלקת המטבע, ביניהן בנושא הנפקת סדרת השטרות החדשה, מידע וסרטון על תהליך הנפקת השטרות והמעות וצילומי מטבעות זיכרון אחרונים בהנפקת הבנק.

ג. מתן שירותים לממשלה ולציבור

מחלקת המטבע נותנת שירותים לממשלה ולציבור (שירותי פריטה וצריפה, החלפת מטבע פגום ופדיון מלוות המדינה).

ד. פעילויות נוספות של מחלקת המטבע בשנת 2019:

(א) קידום הפצת עריכים נמוכים במחזור

בנק ישראל ממשיך לפעול לקידום מערכת המטבע כמערכת יעילה ונוחה לשימוש. במסגרת זו עוקב הבנק אחר איכות השטרות המהלכים במחזור לשימוש הציבור. הבנק זיהה כי איכות השטרות בעריכים הנמוכים (20 ₪ ו-50 ₪) הינה נמוכה יחסית לאיכות השטרות בעריכים הגבוהים. מניית התנהגות מחזור השטרות עלה כי שטרות בעריכים נמוכים משמשים כעודף בעת רכישת מוצרים; ומשכך, עוברים פעמים רבות מיד ליד טרם היותם מופקדים בתאגיד בנקאי, עוד זיהה הבנק כי חלקם היחסי של שטרות אלו במחזור נמוך משמעותית (כ-7% ו-15% בהתאמה). מחלקם של השטרות האחרים במחזור. נוסף לכך, במסגרת סגירת עמדות הטלר בתאגידים הבנקאיים מבוצעות רוב משיכות המזומנים באמצעות מכשירי משיכה אוטומטיים.

לאור כל זאת, הנחה בנק ישראל את התאגידים הבנקאיים לקדם את הפצת השטרות בעריכים הנמוכים ובכך להגדיל את חלקם במחזור, וזאת באמצעות מספר תהליכים:

- 1.1. הבנק הנחה את התאגידים הבנקאיים כי 15% ממכשירי המשיכה האוטומטיים (ATM) יכילו שטרות בערך 20 ₪. מיקומי מכשירים אלו יפורסמו באתר האינטרנט של התאגיד הבנקאי.
- 1.2. הבנק הגדיר לתאגידים הבנקאיים את תמהיל השטרות במשיכה בודדת ממשיכה ממכשיר משיכה אוטומטי (ATM) בהתאם למצאי העריכים במכשיר כך שבסכומי משיכה נמוכים (מתחת ל-1,500 ₪) יסופקו בעיקר שטרות בעריכים נמוכים.
- 1.3. טלרים בסניפים יקדמו מסירת שטרות בעריכים נמוכים בכל פעולת משיכת מטבע, ובלבד שהלקוח אינו מבקש שטרות בעריכים גבוהים.

בנק ישראל עוקב אחר תמהיל השטרות במחזור כל העת וימשיך לפעול לקידום המזומן כאמצעי זמין, זול ויעיל לשימוש.

(ב) תרגול מערכת המטבע לחירות

הבנק קובע בהנחיותיו לתאגידים הבנקאיים את שיטת הפעולה באירועי חירות. במסגרת זו, הבנק מקיים תרגיל אחת לשנה לכלל הגורמים השותפים בתהליך ההפצה של שטרות ומעות לציבור (תאגידים בנקאיים, מרכזי המזומנים וחברות הבלדרות); וזאת לשם בחינת מוכנותם לאירועי חירות שונים. במסגרת זו, מתורגלים המשתתפים באספקת מזומנים לציבור בפריסה ארצית מתוך הבנת חשיבות המזומן כאמצעי תשלום אותו מבקש הציבור להחזיק בתקופות של חוסר ביטחון ומצבי חירות דוגמת, מלחמה, אסון טבע, פנדמיה, משבר כלכלי או אירוע סייבר. בשיטה זו פועל הבנק להבטיח כי המזומן יהיה זמין לציבור בכל עת לטובת רווחת האזרחים המבקשים להשתמש במזומן בשגרה ובחירות.

(ג) תוכנית ההסברה

מחלקת המטבע המשיכה גם בשנת 2019 בפעילות הסברה לציבור אודות שימוש בטוח במטבע, ופרסמה במהלך השנה תוכנית הסברה דיגיטאלית על סימני הביטחון המשולבים בשטרות מסדרה ג' של השקל החדש. סיסמת הקמפיין הייתה "קיבלת שטר? תבדוק שהוא בטוח", ונועדה להציג לציבור את סימני הביטחון על השטרות מסדרה ג' ולהסביר כיצד אפשר לבדוק את האותנטיות שלהם בקלות, באמצעות בדיקת סימני הביטחון שעליהם, ולוודא את תקינותם. תכני הסברה פורסמו במגוון אתרים ואמצעי תקשורת דיגיטליים מובילים, בעברית ובערבית, וזכו לאלפי צפיות.

במהלך השנים האחרונות, לאחר השקת השטר הראשון בסדרה ג' של השקל החדש בחודש ספטמבר 2014, וכן במהלך שנת 2019, קיימו נציגי המחלקה פעולות הסברה והדרכה בנושא סימני ביטחון והסימנים לאנשים עם לקויות ראייה/עיוורים במסגרת ארגונים שונים כגון: בתי ספר, בתי אבות, מתנס"ים, מרכזי יום לעיוורים וכדומה. הדרכות אלו התבססו בעיקרן על הענקת אפשרות להתנסות ולסייע בזיהוי קל ומהיר יותר של סימני הביטחון והסימנים לעיוורים ששולבו בשטרות. בנוסף, מחלקת המטבע המשיכה בהפצת חומרי הסברה מודפסים בנושא סימני הביטחון והסימנים לעיוורים.

מחלקת חשבות, מערכות

תשלומים וסליקה

א. תפקידי המחלקה:

1. מתן שירותי בנקאות ללקוחות הבנק (בהתאם למוגדר בחוק בנק ישראל) במטבע ישראלי ובמטבע חוץ.
2. ניהול הספר הראשי של הבנק ובכלל זה, ריכוז וקביעת העקרונות החשבונאיים של הפעילות הפיננסית והכספית של הבנק.
3. ניהול מערך דיווחים הכולל הפקת הדוחות הכספיים של הבנק המבוקרים על ידי רואי חשבון חיצוניים, מידע מספרי הבנק המופץ לחטיבות הבנק ולגורמי חוץ.
4. ניהול מערך הערכה של הבקרה הפנימית על הדיווח הכספי של הבנק
5. ניהול הספר הראשי ומערך הדיווחים החשבונאיים של קרן העושר לכשתקום כמוגדר ב-חוק קרן לאזרחי ישראל התשע"ד-2014.
6. ניהול התשלומים והתקבולים המנהליים של הבנק וריכוז הטיפול בהיבטי המיסוי של הבנק.
7. טיפול בפדיון מלוות חובה (למעט מלוות שבאחריות משרד האוצר) ובונדס
8. קביעת המדיניות, הטמעת שיפורים וקידום רפורמות במערך התשלומים בישראל - קביעת אסטרטגיה ומתווה מדיניות בתחום מערכות התשלומים והסליקה, ובין היתר הרחבת השימוש באמצעי תשלום אלקטרוניים מתקדמים ובטוחים לכלל הציבור ועידוד השימוש בהם; הפחתת השימוש באמצעי תשלום מבוססי נייר, קידום חלופות אלקטרוניות וביסוס המסגרת המשפטית התומכת; (2) קביעת כללים לפעילות במערכות התשלומים המופעלות על ידי בנק ישראל; (3) ייזום רפורמות במערך התשלומים לצורך קידום מערכות תשלומים וסליקה ואמצעי תשלום צופי פני עתיד.
9. פיקוח על מערכות התשלומים – הבטחת היציבות והיעילות של מערכות התשלומים המבוקרות, בין היתר על ידי - אסדרה של מערכות התשלומים המבוקרות ובכלל זה: אימוץ והטמעת עקרונות בינלאומיים, מתן הוראות לגופים המפוקחים, קביעת מדיניות בנושאים שונים למערכות המבוקרות וקביעת סטנדרטים; הערכה של המערכות המבוקרות ובכלל זה: ניתוח ומיפוי הסיכונים במערכות המבוקרות, מתן הנחיות לצמצום פערים ואכיפתן; בקרה על נושאים רוחביים; פרסום דוחות פיקוח תקופתיים.
10. ניהול מערכות תשלומים קריטיות ובכלל זה מערכת זה"ב (זיכויים והעברות בזמן אמת), מסלקת השיקים וממשקי התקשורת למערכות אלו, תוך שמירה על הרציפות וההמשכיות העסקית של המערכות וכל זאת במטרה להבטיח את יעילותן ויציבותן.

בשנת 2019 עסקה המחלקה גם בנושאים הבאים:

11. קידום השירות הבנקאי ללקוחות בנק ישראל, לרבות בחינה של השירות הבנקאי בבנקים מרכזיים בעולם.
12. הגברת שיתוף פעולה עם בנקים מרכזיים בעולם בקביעת סטנדרטים חשבונאיים של בנקים מרכזיים המיושמים בספרי הבנק ובדוחות הכספיים של הבנק.

13. הקמת תשתית חשבונאית ומערכת חשבונאית לצורך ניהול עתידי של ספרי קרן העושר והדוחות הכספיים שלה.
14. שיפור ניהול הסיכונים במערכות ובתהליכי עבודה ויישום רגולציות רלבנטיות בהתאם.
15. הגברת התחרות במערכות התשלומים הקיימות ובכלל זה: ליווי פתרון התשלום המידי של מס"ב ומתן הנחיות שיבטיחו, בין היתר שהפתרון ייתן מענה לצרכי השוק והמשתתפים. פינוי קודי הזיהוי וקביעת מדיניות להקצאתם לגופים חוץ בנקאיים. קביעת מתווה להאצת ההטמעה של תקן EMV בישראל, הגדרת מודלי הגישה וההשתתפות למערכת מס"ב ומתן הנחיות לעניין תנאי הגישה במערכות וייצוג משתתפים. כמו כן, פתיחת חסמים בשוק כרטיסי החיוב ובשוק ה-ATM.
16. הכנה וקידום חוק אסדרת שירותי תשלום - על מנת לפתוח את שוק התשלומים לתחרות ולאפשר כניסתם של שחקנים חדשים, חוץ בנקאיים, קודמה טיוטת חוק שירותי תשלום אשר יסדיר את פעילותם של נותני שירותי התשלום החוץ בנקאיים, יבטיח את כספי הלקוחות, יחזק את אמון הציבור בגופים אלו ויפחית את הסיכון בפעילותם במערכות התשלומים. החוק מגדיר תנאי רישיון מבוססי סיכון אשר יאפשר לגופים אלו השתתפות במערכות התשלומים הפועלות בשוק, זאת מבלי לסכן את מערכות התשלומים ואת המשתתפים בהן. טיוטת החוק התבססה על הדירקטיבה האירופית PSD2 ונמצא בסבב הערות של הרגולטורים השונים בהובלת משרד האוצר.
17. ליווי חקיקת חוק המזומן והיערכות ליישומו בכל הקשור בסליקת צ'קים בין היתר פרסום המידע הנוגע לסליקת הצ'קים לציבור הרחב.

האגף להפצת מידע וקשרים

בין לאומיים

א. אתר האינטרנט

אתר בנק ישראל בכתובת: <http://www.boi.org.il> מיועד הן לאנשי מקצוע, והן לציבור הרחב. האתר מכיל מגוון רב של נושאים הקשורים בפעילות השוטפת של בנק ישראל. בשנת 2017, במסגרת פרויקט של שדרוג האתר, אתר הבנק עוצב מחדש, בוצעה התאמה של האתר לגלישה במובייל ושולבו רכיבי תצוגה מתקדמים לאור ההתפתחויות הטכנולוגיות. במרץ 2018 עלה לאוויר אתר חדש ומלא בשפה הערבית הכולל את עולמות התוכן הקיימים בעברית והמתעדכן בחומרים שוטפים העולים לאתר. כדי לעמוד בדרישות תקנה 35 לחוק שוויון זכויות לבעלי מוגבלויות, שנכנס לתוקף באוקטובר 2017, הוטמע באתר תוסף הנגשה והתכנים החדשים העולים לאתר החל מה-24 באוקטובר 2017 מונגשים.

הפרסומים של בנק ישראל מוצגים באתר בעברית ובאנגלית, חלקם במקביל לפרסומם בדפוס. פרסומים אלה כוללים דוחות תקופתיים כגון דוח המדיניות המוניטרית (חצי שנתי) ודוחות על תחומים שונים בכלכלת ישראל, ובראשם הדוח השנתי של בנק ישראל. בנוסף מוצגים באתר הרצאות ומאמרים של נגיד/ת הבנק, מנהלים וכלכלנים, עבודות מחקר, מאמרים וניירות עמדה בתחומים שונים בכלכלת ישראל. האתר כולל ארכיון היסטורי של פרסומי הבנק. הפרסומים הם בפורמט אוניברסלי המאפשר צפייה והדפסה. כך, דוחות בנק ישראל, סדרת המאמרים לדיון וסקרי בנק ישראל, בעברית ובאנגלית, שפורסמו לפני הקמת אתר האינטרנט, נסרקו והועלו לאתר האינטרנט.

בסעיף ה"מידע" מצוי מידע כלכלי אינטראקטיבי כגון: לוחות אינדיקטורים וגרפים דינמיים, סדרות נתונים על המשק הישראלי, מידע אודות הבנקים וסניפיהם ועוד.

סעיף ה"שרות לציבור" כולל את האפשרות לאתר חשבונות ולקוחות מוגבלים, מידע והדרכה ללקוחות הבנקים אודות חשבונות עו"ש, עמלות הבנקים, צ'קים, כרטיסי חיוב, פיקדונות ותוכניות חסכון, מטבע חוץ, משכנתאות וחוזים אחידים. המידע לציבור בתחום זה מתעדכן באופן שוטף. בנוסף, פותח סימולטור IBAN לזיהוי חשבונות בנק וקיימת אפשרות לבדוק אם קיימות מלוות חובה שטרם נפדו.

במהלך 2017 הושקה פלטפורמה חדשה המאפשרת לאנשים בעלי חשבונות מוגבלים לקבל מידע אישי אודות ההגבלה, בהם הסיבה להגבלת החשבון ומתי תוסר ההגבלה.

סעיף ה"חקיקה" מכיל קובצי חקיקה שונים ובהם חוק בנק ישראל, חקיקה בנקאית, צווים, והוראות שונות של המפקח על הבנקים.

במסגרת **השקיפות** של פעילות בנק ישראל בתחום המוניטרי מפרסם הבנק באתר האינטרנט את סיכומי הדיונים לקבלת החלטת הריבית, ומפורסמות גם ההחלטות וסיכומי הדיונים של הועדה המוניטרית גם בנושאים אחרים ופרוטוקולים של המועצה המנהלית.

לרשות הציבור עומדים באתר **שערי החליפין היומיים היציגים**, המתעדכנים מידית לאחר קביעת השערים היציגים על ידי בנק ישראל. כן קיים באתר מנגנון לחיפוש שערי חליפין יומיים היסטוריים למטבעות שונים, החל משנת 1977. בנוסף קיימת באתר האפשרות לקבלת סדרות של שערי חליפין יציגים לפי בחירה של תקופה ומטבע, בצורות שונות: על המסך, בהצגה גרפית או בקובץ להמשך עבודה וחישובים במחשב של המשתמש.

ההודעות לעיתונות של בנק ישראל מתפרסמות באתר הבנק. ההודעות הן מקור למידע רב אודות פעילות בנק ישראל, כולל החלטות הריבית החודשיות, פעילות מערכת הבנקאות, ונושאים כלכליים אחרים שעל סדר היום. בסעיף **"אודות בנק ישראל"** מופיעים ההיסטוריה ותפקידי בנק ישראל, פרטים על נגיד/ת הבנק, המשנים, ונגידים קודמים, מידע על בעלי התפקידים מרכזיים בבנק ישראל, לרבות כתובות דואר אלקטרוני **ישירות** של לשכות הנגיד ומנהלים בבנק, הסברים אודות המבנה הארגוני של הבנק, והמפה של המבנה הארגוני.

הסעיף **"צור קשר"** כולל כתובות דואר, דואר אלקטרוני, ומענה טלפוני לפניות הציבור בתחומים שונים. כידוע, בנק ישראל הוא המנפיק הבלעדי של מטבע ישראל. באתר מצוי קטלוג של **השטרות והמטבעות של ישראל**, החל מסדרות בנק אנגלו פלשתינה ועד לסדרות השקל החדש. קטלוג זה זכה לעיצוב מחודש וידידותי המאפשר צפייה מהירה ונוחה בסדרות ובפרטים על שטרות ומטבעות שונים. הקטלוג מופיע באתר גם באנגלית ובערבית. כמו כן, הועלה לאתר מידע רחב ב-5 שפות על השטרות החדשים הכולל גם סרטונים, ומידע המונגש לאנשים בעלי מוגבלויות. כחלק מהשרות לציבור, סימני הביטחון שעל השטרות מודגמים באמצעות סרטונים.

אתר מיוחד <https://careers.boi.org.il/> מוקדש ל**משרות פנויות** בבנק ישראל. אם ישנן כאלה. ניתן למלא טופס אלקטרוני, ובכך לקצר את תהליך ההרשמה, וכן לעקוב אחר סטטוס הטיפול בפנייה.

לנוחיותם של גורמים מקצועיים ואחרים, בארץ ובחו"ל שאינם דוברי עברית, ניתן לגלוש באתר בשפה **האנגלית**. בחלק זה של האתר מופיע תרגום של חלקים גדולים של הנושאים בעברית, והוא הולך ונעשה מקיף יותר, תוך שיפורים בעדכניותו. הושם דגש על תרגום מיידי של נאומים והרצאות של נגיד הבנק, הודעות לעיתונות, פרסומים תקופתיים וכן על הרחבה של תחום המחקרים ומאמרים פרי עטם של כלכלני הבנק.

ב. מרכז המבקרים

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

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

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

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

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

ג. ספריה

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

מאגרי המידע שעומדים לרשות העובדים:

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

ד. קשרים בינלאומיים

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

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

ריכוז נתונים על בקשות מידע לבנק ישראל 2019 - 2018

2019	2018	פירוט הפניות
184	257	מספר הפניות למידע
130	167	מספר הפניות שנענו במלואן
50	49	מספר הפניות שנדחו
4	41	מספר הפניות שנענו חלקית
91%	94.1%	שיעור הפניות שנענו תוך 30 יום
		מזה:
73%	69%	• בחיוב
22%	13%	• - באופן חלקי
5%	18%	• - בשלילה
3%	2.7%	שיעור הפניות שנענו תוך 60 יום
		מזה:
67%		• - בחיוב
33%	57%	• - באופן חלקי
	43%	• - בשלילה
6%	3.2%	שיעור הפניות שנענו מעבר ל-60 יום

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

מיון התשובות שנענו בשלילה, או באופן חלקי, לפי העילות המפורטות בחוק, בשנת 2019:

מספר הפניות שנענו באופן חלקי או בשלילה	העילה
1	פגיעה בפרטיות
21	לא ניתן לאתר
26	המידע מצוי בידי רשות אחרת
	החוק אינו חל
6	איסור על פי דין
54	סה"כ

מספר עתירות שהוגשו על החלטות הממונה – 1

ביצוע תקציב הבנק¹ לשנים 2019 ו-2020

במיליוני ₪ ובמחירים שוטפים²

פירוט עלות	תקציב 2020	תקציב 2019	ביצוע 2019
מטה וסיוע	250.2	227.0	230.8
מזה:			
עלויות עבודה ישירות	156.7	138.6	145.6
עלויות עבודה עקיפות	22.2	21.0	19.4
הוצאות אחזקה	41.2	38.6	37.5
הוצאות שוטפות	24.1	22.5	20.7
הוצאות אחזקה ושוטפות למבנה החלופי	5.9	6.3	7.5
ביצוע תפקידי הבנק	242.3	214.3	225.0
מזה:			
עלויות עבודה ישירות	214.4	190.1	198.4
עלויות עבודה עקיפות	1.6	1.3	1.3
הוצאות אחזקה	4.8	4.7	4.7
הוצאות שוטפות	21.5	18.2	20.7
נציגות בחו"ל		2.2	2.0
מזה:			
עלויות עבודה ישירות		0.7	0.8
עלויות עבודה עקיפות		1.1	0.9
הוצאות אחזקה		0.0	
הוצאות שוטפות		0.4	0.4

272.9	285.9	297.0	גמלאות
			מזה:
262.8	268.7	273.9	גמלאות
10.1	17.2	23.0	תשלומים בעת פרישה
184.8	127.5	115.7	השקעות
			מזה:
18.3	6.7	0.3	היערכות לשעת חירום
17.1	14.8	15.2	מחשוב – פרויקטים שונים
3.4	3.7	3.7	ERP SAP
0.7	1.3	1.0	השקעות למטבע ולסדרה החדשה
4.4	4.0	5.2	ציוד, מכונות ושיפורים במבנה – פרויקטים שונים
		1.2	תשתיות מערכות תשלומים
0.5	2.3	1.8	מחסן נתונים מרכזי (DWH)
0.2	0.1	2.9	שדרוגי ביטחון
0.4	0.5	3.9	תוכנה לניהול יתרות מטבע חוץ
1.1	2.4	1.6	תכנית אב של מכלול קריית בנק ישראל
0.8	0.9	1.3	החלפת מערכת הקלט והפלט
10.5	4.1	11.5	שיפוץ המבנה בירושלים ³
81.7	60.7	53.4	מרכז טכנולוגי וחירום
	0.0		הקמת משרדים חלופיים
3.6	3.7	8.3	שדרוג מערכות הבנק
32.4	12.9		הקמת Data Center
1.1	0.7	2.6	בנקאות פתוחה API
2.1	1.7	1.9	מאגר סטטיסטי

6.4	7.2		שדרוג תשתיות במבני הבנק
-6.9	-6.9	-6.6	הכנסות
			מזה:
-6.5	-6.4	-6.4	הכנסות מעמלות
-0.4	-0.5	-0.3	הכנסות אחרות
	49.8	15.2	עתודה
			מזה:
	33.5		עתודות מועצה מנהלית
	16.3	15.2	עתודה
74.1	125.1	88.6	הדפסת כסף
			מזה:
74.1	125.1	88.6	הדפסת שטרות ומעות
0.7	4.2		ניהול נכסי קרן אזרחי ישראל לרווחי הגז
			מזה:
	1.2		עלויות עבודה ישירות
	0.0		עלויות עבודה עקיפות
	0.0		הוצאות שוטפות
0.7	3.0		השקעות
139.6	165.9	75.1	שיתוף נתוני אשראי
			מזה:
14.0	9.5	20.3	עלויות עבודה ישירות
0.1	0.2	0.2	עלויות עבודה עקיפות
42.5	47.4	48.8	הוצאות אחזקה
3.0	5.0	3.7	הוצאות שוטפות
90.9	105.3	8.3	השקעות
-10.8	-1.5	-33.0	הכנסות

בנק ישראל – הממונה על חופש המידע – דוח שנתי 2019

		26.9	עתודה
--	--	------	-------

1. לפי חוק בנק ישראל התשי"ע-2010, סעיף 20.(א)(3)
2. נכון ליום 01.01.2020
3. העלות המוצגת כאן היא עלות השיפוץ נטו ללא עלויות עקיפות, כגון שכירות משרדים חלופיים בזמן השיפוץ המוצגות בנפרד בתחום פעולה מטה וסיוע.

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

נכון ליום 30.6.2020

חטיבה/מחלקה/אגף	שם מנהל/ת המאגר	שם המאגר	קוד הרשות להגנת הפרטיות
טכנולוגיית המידע	חנה עמר	מאגר נתוני אשראי הלאומי	700063645
הפיקוח על הבנקים	רחל לאה כהן טנוגי	פרטי משכנתאות	700060946
		אנשים קשורים במערכת הבנקאות	990084933
	רוני שריקי	בעלי חשבונות ללא תנועה	700061912
	סימה שפיצר	בדיקת התאמת נושאי משרה	700061973
	יפעת שגב	חשיפת אשראי	196924
		לווים בעלי אשראי במט"ח	621760
	גדעון מאור-שביט	לקוחות וחשבונות מוגבלים	990036467
	יוליה קרמן	פרטי סגל בכיר במערכת הבנקאית	700063240
	עינב הכט-עמיר	מערכת CRM (ניהול פניות הציבור)	700006509
	רויטל קיסר-סטויה	מעילות במערכת הבנקאית	700063595
	זיו נאור	חשבונות לאנשים פרטיים	700064474
משאבי אנוש ומינהל	מיטל הראל	מודול HR כוח אדם	700045698
	מרק מדרכי צ'יפרוט	מערכת לניהול מבקרים	700061521
	יניב פוגל	מצלמות מעקב	700064752
	שירה מירון קלודובסקי	מבחני הערכה	700061522
	דפנה קטן	משכורת	990026933
		שורש וטופז	990080936
	יהודית פרידמן	רישוי רכב עובדי בנק ישראל	990080929
		הלוואות עובדים	990026963
	קרן כהן	ביטוחים של העובדים : הפניקס, הראל, בריאות, שיניים, חיים וסיעוד	700061524
	דורון סלוביטצקי	ספקים חיצוניים - SAP	990026956
מידע וסטטיסטיקה	לירן כליף	מערכת דיווחים ישירים	53228
		מכשירים פיננסיים נגזרים	72601
		מערכת פרטנית - פעילות במט"ח	880006296
	ורד תייר	יתרת ניירות ערך סחירים	991000048
	מיכל שמואל	עסקאות בדירות	700064511
	משה אטרמן	רשם החברות	700064770
מטבע	נתנאל ריבלין	מאגר מערכת לניהול מזוייפים	700062860
חות"מ	יפה משה	מאגר מלוות מדינה	990027304
	יפה משה	מרשם אוכלוסין	700062994
הוצאה לאור	אילנה לוי	מודול SD לקוחות	700045681

פרסומי בנק ישראל

באתר האינטרנט של בנק ישראל מופיעים כל הפרסומים המודפסים, וכן פרסומים נוספים שאינם יוצאים לאור בדפוס.

כל הפרסומים ניתנים לצפייה והורדה ללא תשלום בכתובת :

<http://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/RegularPublications/Pages/Default.aspx>

ובאנגלית בכתובת :

<http://www.boi.org.il/en/NewsAndPublications/RegularPublications/Pages/Default.aspx>

חברות וספרים שהבנק פרסם בשנת 2019 :

- ◇ סקירה פיסקלית (פעמיים בשנה), עברית ואנגלית.
- ◇ דוח המדיניות המוניטרית (פעמיים בשנה) , עברית ואנגלית.
- ◇ התחזית המקרו כלכלית של חטיבת המחקר (רבעוני)
- ◇ סקר חברות (רבעוני)
- ◇ דוח בנק ישראל, עברית ואנגלית
- ◇ דין וחשבון כספי, עברית ואנגלית.
- ◇ מערכות התשלומים והסליקה בישראל, עברית ואנגלית.
- ◇ דו"ח היציבות הפיננסית, עברית ואנגלית
- ◇ דוח יתרות מטבע חוץ, עברית ואנגלית
- ◇ מערכת הבנקאות בישראל, סקירה חצי שנתית, עברית ואנגלית.
- ◇ מערכת הבנקאות בישראל, סקירה שנתית, עברית ואנגלית.
- ◇ סקירת פעילות הפיקוח על הבנקים בתחום הטיפול בפניות ותלונות ציבור
- ◇ מבט סטטיסטי, עברית ואנגלית
- ◇ מחלקת המטבע סקירה שנתית
- ◇ דוח תקופתי ועד המסלקה
- ◇ ניירות תקופתיים של חטיבת המחקר, עברית ואנגלית.
- ◇ סדרת מאמרים לדיון של חטיבת המחקר, עברית ואנגלית.
- ◇ סקר בנק ישראל מס' 90
- ◇ סדרות מחקרים – Israel Economic Review Vol 17 No. 1,