

פרוטוקול משיבת המועצה המינהלית (14/2025)
שהתקיימה בתאריך 30.10.2025 במשרדי בנק ישראל בתל אביב

- נוכחים מקרב חברי המועצה:
יהושע שמר, יו"ר המועצה המינהלית (נעדר חלקית בנושא מס' 7)
אנדרו אביר
סגי איתן
מוטי בסר (נושא מס' 1 וחלקי בנושא מס' 2)
אמיר ירון, נגיד הבנק
נעים נג'אר
שרון רבין מרגליות
- נוכחים מקרב עובדי הבנק:
שולמית גרי, מנכ"לית הבנק
שגיא פוגלר, יועץ מנכ"לית הבנק
עודד כהן, רמ"ט הנגיד (באמצעי תקשורת)
שי רוזנשטוק, המבקר הפנימי
לירון רייזמן, עוזרת למזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית
(באמצעי תקשורת)
אסתי שורץ, מזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית
טידה שמיר, היועצת המשפטית (באמצעי תקשורת)
- נוכחים נוספים בנושא מס' 2:
יואב סרנה, יועץ הבנק לנושאי בינוי
- נוכחים נוספים בנושא מס' 5:
גרניט אופק, מנהלת יחידת אסדרה צרכנית, הפיקוח על הבנקים (באמצעי תקשורת)
עינב הכט-עמיר, מנהלת יחידת פניות הציבור, הפיקוח על הבנקים (באמצעי תקשורת)
דניאל אחיאשווילי, המפקח על הבנקים
עמית חיים, הפיקוח על הבנקים (באמצעי תקשורת)
רוגן ניסים, המחלקה המשפטית (באמצעי תקשורת)
עודדה פרץ, מנהלת אגף בנק לקוח, הפיקוח על הבנקים (באמצעי תקשורת)
- נוכחים נוספים בנושא מס' 6:
ג'ני סרי, מחלקת הניהול של הקרן לאזרחי ישראל
לנה קרופלניק, מנהלת מחלקת הניהול של הקרן לאזרחי ישראל
- נוכחים נוספים בנושא מס' 7:
ליאור ג'ורג'י, מנהל החטיבה לטכנולוגיית המידע
גיל פולק, מנהל אגף הסייבר, החטיבה לטכנולוגיית המידע

סדר יום:

1. עדכוני יו"ר המועצה
2. עדכוני הנגיד והמנכ"לית
3. מינוי חברים בוועדות
4. עדכונים משיבת ועדת ביקורת
5. פניות למועצה המינהלית – דיון המשך
6. הקרן לאזרחי ישראל
7. דיווח הצי שנתי בנושא הטיפול בסיכוני הסייבר
8. ייצוג הולם של אוכלוסיות זכאיות בקרב עובדי בנק ישראל

הדיון:

נושא 1 בסדר היום: עדכוני יו"ר המועצה

יו"ר המועצה המינהלית אמר שדעתו אינה נוחה מקצב הטיפול במספר נושאים, בעיקר לנוכח העובדה שהקדנציה שלו ושל חבר נוסף מקרב הציבור עומדת להסתיים בקרוב: הנושא הראשון הוא נוהלי העבודה; השני הוא הקצאת תקנים מתקנים זמניים לתקנים קבועים; השלישי, מבנה הבנק ברחוב לילינבלום בתל-אביב; הרביעי, אישור הפרוטוקולים של המועצה; החמישי, הקצאת המקורות לפעילות מחלקת הניהול של הקרן לאזרחי ישראל; השישי, ועדת התגמול.

יו"ר המועצה ציין כי לצד חילופי הגברי במועצה יתחלפו גם מספר מנהלים בכירים בהנהלת הבנק: המנכ"לית, מנהל החטיבה לטכנולוגיה המידע ומנהל חטיבת הון אנושי ומשאבי ארגון, עובדה הטומנת בחובה אתגר לבנק.

נושא 2 בסדר היום: עדכוני הנגיד והמנכ"לית

עדכוני הנגיד

הנגיד סקר התפתחויות בתחום הכלכלי והפיננסי.

טקס יום זיכרון ל-7 באוקטובר – הנגיד אמר שבבנק נערך טקס מרגש שבמסגרתו התארח ונשא דברים שורד השבי טל שוהם שסיפר על חטיפתו מקיבוץ בארי ועל תקופת השבי. בנוסף התארח בטקס ונשא דברים גם סגן-אלוף מאיר אוהיון, מפקד גדוד 51 בחטיבת גולני במלחמת "חרבות ברזל", אשר סיפר על גבורתם של חיילי הגדוד ובהם סמל-ראשון עדי צור ז"ל, בנה של עובדת הבנק, שנפל ב-7 באוקטובר ועל גבורת מפקדו אלוף-משנה אסף חממי, בן משפחתה של מנהלת מחלקת תקשורת, הסברה וקשרי קהילה בבנק, אשר נפל גם הוא באותו יום.

התוכנית האסטרטגית – הנגיד דיווח שבבנק התקיים פורום הנהלה שבמסגרתו הציגה כל חטיבה את תוכנית העבודה שלה ואת הקשר בין תוכנית העבודה לתוכנית האסטרטגית. הנגיד אמר שהמצגות שיקפו רוח של יוזמה ויצירתיות ושהמנהלים איתגרו זה את זה. הנגיד הוסיף כי נושא תוכניות העבודה והתקציב יוצגו לעובדי הבנק בדרך שתמצא לנכון. לדבריו, האתגר הגדול יהיה להתמודד מחד גיסא עם תקציב מרוסן וללא תוספת בכוח אדם ומאידך גיסא עם הרבה משימות ופרויקטים שצריך להמשיך לקדם. הנגיד אמר שאחד הנושאים שעלו לדיון בפורום המנהלים היה הצורך להדק את המעקב אחר השימוש ביועצים חיצוניים בבנק. הנגיד אמר שבדיונים עלו סוגיות חשובות נוספות ולהערכתו אפשר יהיה להציג בקרוב למועצה.

מלחמת "חרבות ברזל" – הנגיד דיווח כי עובד מחטיבת הפיקוח על הבנקים נפצע בעת שירות מילואים במסגרת פעילות מבצעית ברצועת עזה. לאחר טיפול רפואי בבית החולים הוא שוחרר לביתו.

עדכוני המנכ"לית

היערכות הבנק לרעידות אדמה בבניין הבנק בלילינבלום תל-אביב – המנכ"לית הזכירה כי מסרה למועצה שני עדכונים בנושא ובהם דיווחה כי הבנק שכר את שירותיה של חברה המעניקה שירותים מטלורגיים מעבדתיים ומתמחה במדעי והנדסת חומרים, כדי לבחון את עמידות הבניין. החברה הגישה את ממצאיה ואלה הועברו לקונסטרוקטור, אשר בחן אותם. הוא לא מצא אינדיקציות לכשל מהותי אבל טען שהבלאי בחומרים של המבנה עלולים לגרום לכשלים והציע לטפל בליקויים בחלוקה לשתי תקופות: בטווח המידי של עד שלוש שנים יידרש טיפול במבנה בעלות של כ-10 מיליון ש"ח ולאחר מכן עוד השקעה בטווח של 7 שנים בהיקף של עוד 40 מיליון ש"ח.

הוצאות אלה לא כוללות הוצאות של פינוי המבנה לצורך עבודות שיפוץ, שכירת מבנה חלופי ועלויות התאמת המבנה החלופי לצורכי הבנק. לאחר שהתייעצה עם מר יואב סרנה, מהנדס המייעץ לבנק בענייני בינוי, היא החליטה להתייעץ עם קונסטרוקטור נוסף, אשר ליווה את בנק ישראל בקשר לבניין בליינבלום במשך עשרות שנים וגם את עבודות השיפוץ והחיזוק שנעשו במבנה. הוא בחן את הדוחות של החברה הקונסטרוקטור הנ"ל וחיווה את דעתו כי אומנם יידרשו עבודות חיזוק לבניין בטווח הקצר אבל אלה צפויות להסתכם בכ-200,000 ש"ח ולא ב-10 מיליון ש"ח. המנכ"לית הוסיפה כי לדעתה גם לא נכון להשקיע בבניין סכומי כסף של עשרות מיליוני שקלים הואיל והוא לא עומד בתקנים הנדרשים כיום וגם לא ברור, על פי התוכניות הנוכחיות של עיריית תל אביב, אם אפשר יהיה לקבל בו זכויות בנייה משמעותיות.

מר יואב סרנה אמר שלדעתו הדוח הראשון שהוגש לבנק לוקה בהערכות יתר הן בהיבט הכלכלי והן בהיבט ההנדסי. לפיכך הוא המליץ למנכ"לית לקבל חוות דעת נוספת שהוא בדק את ההמלצות בה ומצא את כולן נכונות. אומנם השיפוצים המוצעים בחוות דעת זאת לא ישמרו על הבניין מפני רעידת אדמה בעוצמה גבוהה וגם לא יעמידו אותו בתקן הישראלי, אבל הם יאפשרו להמשיך לעבוד בו במהלך 5 – 7 השנים הבאות. עם זאת, צריך להביא בחשבון, כמו בפרויקטי שיפוצים רבים, את האפשרות שבמהלך הפרויקט יתגלו דברים שאי-אפשר היה לצפותם מראש. לכן במקום 200,000 ש"ח כדאי להכין תקציב של פי שניים ושלושה ואולי אף למעלה מזה, אבל אין הצדקה להקצות מיליוני שקלים.

חבר מועצה אמר שהוא לא מבין את ההמלצה של הקונסטרוקטור להשקיע 7 מיליון ש"ח על פני 3 שנים הקרובות, אותן הוא מכנה "הטווח המידי", כאשר 3 השנים הללו מהוות חלק ניכר מהזמן שהבנק מבקש לקנות לעצמו עד שיוחלט מה לעשות עם הבניין. זאת בעוד שהתוכנית שבחוות הדעת השנייה היא נוחה יותר ומבטיחה לבנק תקופת שהייה בבניין של 5 – 7 שנים.

מר יואב סרנה אמר שלנוכח גילו של הבניין והזמן החולף אי אפשר להוציא מכלל אפשרות שבתוך שנתיים הבנק יצטרך להשקיע עוד סכום של כ-200,000 בשיפוצים, אבל עדיין זה עדיף על פני התחייבות להשקעה של מיליוני שקלים בבניין שעתידי של הבנק בו לוט בערפל.

.¹

הפרויקט לחיזוק אבני החיפוי במבנה המרכזי בירושלים – המנכ"לית אמרה שהפרויקט שנערך בשעות הלילה כדי להקל על עובדי הבנק, מתקדם על פי לוח הזמנים. היא הוסיפה כי נושא הבטיחות הוא בעל חשיבות עליונה בפרויקט, וכי היא אישרה הגעה של יועץ בטיחות גם לעבודה בלילה.

חריגות משעות עבודה ומנוחה – המנכ"לית דיווחה כי במהלך חודשי הרבעון השלישי של 2025 היה היקף החריגות משעות העבודה המותרות דומה לזה של החודשים שקדמו להם. היא ציינה כי מדובר בהיקף נמוך מאוד בהינתן מספר העובדים בבנק ועם זאת ראש הלישכה שלה מיידע מיד, בכתב, את מנהלי המחלקות של העובדים שחרגו.

חבר מועצה אמר שצריך להקפיד על מילוי החוק ככתבו וכלשונו ולא להשלים אפילו עם חריגות קלות. הוא הוסיף שאפשר שחריגות נובעות מרצונם של עובדים טובים להשלים משימות, אבל הדבר מלווה בעבירה על החוק.

¹ הוחלט לא לפרסם – נושא הנמצא בבדיקה.

שימוש בתקנים מרזרבת המנכ"לית – המנכ"לית דיווחה כי במהלך הרבעון השלישי נוצלו 3 תקנים מהרזרבה השנתית של 12 תקנים ובסך הכול נוצלו 9 תקנים במהלך 2025. התקנים שנוצלו במהלך הרבעון השלישי היו: נהג חליפי למפקח על הבנקים, עובדת מאוכלוסיית הגיוון באגף חשבות, תגבור זמני של סטודנטית (חצי תקן) מאוכלוסיית הגיוון לסיוע בנושא גיוס אדם ועוד סטודנט (חצי תקן) באגף תכנון לצורך תגבור זמני בעת הכנת תוכניות העבודה והתקציב של הבנק.

סטטוס הטיפול בנהלים – המנכ"לית דיווחה כי 2 נהלים אושרו בוועדת הנהלים, 2 נוספים יגיעו בקרוב מאוד לדיון בוועדה, 2 נהלים מטופלים ביחידה לאחר הערות של המחלקה המשפטית, 3 נהלים מחכים להערות המחלקה המשפטית ועוד 5 נהלים מצויים בתהליכי כתיבה כאלה ואחרים.

אירועי בטיחות – המנכ"לית דיווחה על שלושה אירועים בהם נפגעו עובדים באורח קל. שניים כתוצאה מהחלקה ואחד כתוצאה מהתקלות בחפץ שהיה מונח על הריצפה. בעקבות האירועים הופקו לקחים ותוקנו ליקויים.

חבר מועצה מר מוטי בסר עזב את הדיון.

נושא 3 בסדר היום: מינוי חברים בוועדות

בתאריך 27 בפברואר 2025 החליטה המועצה המינהלית למנות את הגב' שרון רבין-מרגליות לחברה בוועדה לבחינת דוחות כספיים על רקע העיכוב במינוי המשנה לנגיד. כעת התבקשה המועצה לאשר את החלפתה של הגב' שרון רבין מרגליות במשנה לנגיד.

החלטות:

המועצה החליטה למנות את המשנה לנגיד לחבר בוועדה לבחינת דוחות כספיים במקומה של גב' שרון רבין מרגליות.

נושא 4 בסדר היום: עדכונים משיבת ועדת ביקורת

יו"ר ועדת הביקורת מסר עדכון משיבת ועדת הביקורת שהתקיימה בתאריך 10 בספטמבר 2025 ואמר כי עקב כפילות הצגת הנושא גם בוועדת הביקורת וגם במועצה המינהלית, הוחלט לבטל את ההחלטה שהתקבלה בוועדת הביקורת בתאריך 25 בפברואר 2022, לפיה: "הוועדה מחליטה לקיים דיון על הטיפול בהגנה לסיכוני סייבר אחת לחצי שנה."

נושא 5 בסדר היום: פניות למועצה המינהלית – דיון המשך

המפקח על הבנקים אמר שבהמשך לדיון הקודם בנושא, מטרת הדיון הנוכחי היא להציג את אופן עבודתן של היחידה לפניות ציבור ושל יחידת האסדרה וכיצד הצעות של פונים נבחנות ומשולבות, ככל שנמצא לנכון, בתוכניות העבודה של יחידת האסדרה.

מנהלת יחידת פניות הציבור אמרה שעבודת היחידה היא מתוקף חוק הבנקאות – שירות ללקוח, המעניק למפקח על הבנקים סמכות לברר את פניות הציבור כלפי הבנקים. פניות הציבור הגיעו אל פיקוח על הבנקים גם קודם לחוק מפני שראו במפקח את האחראי על ההתנהלות התקינה של מערכת הבנקאות. בכל שנה מתקבלות ביחידה כ-10,000 פניות מהציבור בנוגע

למערכת הבנקאות, כמחצית מהן הן שאלות והצעות וגם הרבה מאוד בקשות למידע, כולל מידע על פעילות הפיקוח על הבנקים. כ-3,500 תלונות מועברות ישירות אל המערכת הבנקאית כדי שיענו עליהן ו-1,500 פניות הן כאלה שמערערות על תשובות של נציבויות בבנקים מסחריים ללקוחות, שהיחידה מתעמקת בהן וצריכה להכריע בין הבנק ללקוח. היחידה עונה כאמור ל-10,000 פניות אך מפקחת על הטיפול בכ-40,000 פניות לכל הבנקים ב-13 נציבויות. מנהלת היחידה אמרה שהסמכות שניתנה למפקח היא רחבה מאוד ויש מקום להרבה שיקול דעת כדי להחליט, בין השאר, אם תלונה חושפת ליקוי או שהיא קנטרנית. לדבריה, גם בית המשפט העליון ראה בעבודת היחידה כבקרה מערכתית. היחידה דואגת שהנציבויות בבנקים המסחריים ישיבו לפניות הציבור בתוך 45 יום. היחידה עצמה אימצה אמנת שירות שהיא עומדת בה. שם היחידה שונה לאחרונה ליחידת פניות הציבור ובקרה צרכנית והיא כוללת שלושה מדורים המטפלים בפניות רוחביות, בעיצומים כספיים ובבעיות שונות העולות מפניות הציבור. מנהלת היחידה הוסיפה שפסק דין של בית המשפט אשר בחן את עבודת היחידה קבע כי בקרה מערכתית על התנהלות בנקים יכולה להיעשות באמצעות ביקורת שיטתית, אבל גם בדרך של בירור פניות ציבור המתייחסות לאירועים נקודתיים וחושפות ליקוי מערכת. מנהלת היחידה הדגישה כי היא רואה את תפקידה של היחידה לא רק להכריע במחלוקות בין לקוח לבנק אלא גם לסייע לתיקונים רוחביים במערכת ולהגביר את אמון הציבור כצרכן שירותים מהמערכת הבנקאית. היא ציינה בגאווה את העובדה שיכולה הייתה לסייע לנפגעי ה-7 באוקטובר ולבני משפחותיהם מול הבנקים.

חבר מועצה שאל מהו זמן התגובה של היחידה לפנייה על פי אמנת השירות שלה.

מנהלת היחידה השיבה שעל פי אמנת השירות, אשר היחידה אימצה בתחילת השנה, המענה יינתן בתוך 45 יום לפנייה שאינה מחייבת בירור נוסף או התייעצות עם הבנק המסחרי. אם הפנייה מורכבת יותר ודורשת בירור עם המחלקה המשפטית או עם הבנק המסחרי אפשר להעלות את משך התקופה ל-90 יום ובמקרים חריגים יותר גם לחצי שנה. במקרים מורכבים מאוד, למשל הונאות חמורות, אפשר שהטיפול יחרוג אף מעבר לכך, אבל אז נדרש אישור מנהל.

חבר מועצה אמר שלדעתו התקופה הבסיסית של 45 יום היא ארוכה מדי. הוא הציע לקצר אותה ל-30 יום כדי להרגיל את כל העוסקים במתן מענה לפניות ציבור לעבוד בלוחות זמנים קצרים יותר. הוא ביקש לבחון את האפשרות לקצר את התקופה.

המפקח על הבנקים אמר שאמנת השירות הוצגה בתחילת השנה למועצה והוסבר לה הרציונל של אורך תקופות מתן המענה. הוא הוסיף כי ככל שמתאפשר היחידה עונה לפניות גם תוך יום או בתוך ימים ספורים.

חבר המועצה הקודם ביקש שהמועצה תקבל את התפלגות התקופות של מתן המענים לפניות הציבור. לדבריו, אם הנתונים יראו כי בפניות רבות מנוצלים 45 הימים או מרביתם אזי יש בכך להעיד לכאורה על בעיה.

2.

המפקח על הבנקים אמר שבתשובה לפנייה ראשונה ליחידה הפונה מתבקש להפנות קודם כל את פנייתו אל הבנק המסחרי. ורק אם הוא פונה ליחידה בפעם השנייה, אם מצא שתשובת הבנק לא מספקת עבורו, אזי מתחילים לספור את 45 הימים.

² הוחלט לא לפרסם – נושא הקשור להליך משפטי.

מנהלת יחידת פניות הציבור ציינה כי ישנה טיוטה לתיקון ההוראה לבנקים, שכוללת קיצור של תקופת המענה שלהם לפנייה אליהם בתוך 30 יום. להערכתה, ההוראה תתפרסם לקראת סוף השנה או בתחילת 2026, לאחר שתעבור עוד מספר תיקונים. בנוסף, בוחנים אפשרות לשימוש בכלי בינה מלאכותית במערכות של היחידה כדי לתת מענה אוטומטי לחלק מהפניות. לדבריה, כבר כיום ניתן מענה לפניות רבות מאוד בתוך ימים ספורים. עם זאת, יש פניות סבוכות ומורכבות מאוד שחלקן קשורות להונאות או לעבירות בין-לאומיות ולסיכוני ציות, שהטיפול בהן אורך זמן רב. ככלל, היחידה משתדלת, בשיתוף פעולה עם הנציבויות בבנקים המסחריים, לצמצם ככל האפשר את משך הטיפול בפניות. מנהלת היחידה הוסיפה כי בנק ישראל מפרסם, כשירות לציבור, הודעה לעיתונות על כל עיצום כספי שמוטל על בנק מסחרי ובנוסף הוא מפרסם במסגרת סקירה שנתית של המפקח גם נתונים על פניות הציבור לבנקים, כמה מהן נמצאו מוצדקות ובתוך כמה זמן הם נענו, בפילוח לפי בנקים. מנהלת היחידה הציגה דוגמאות של פניות שבעקבותיהן תוקנו ליקויים מערכתיים ולקוחות רבים של הבנקים קיבלו החזרים כספיים שהסתכמו לכדי סכומים משמעותיים מאוד. היא אמרה שכאשר עובדי היחידה נתקלים בפניות רבות בנושא מסוים, אשר עשויות להעיד לכאורה על בעיה מערכתית, היחידה מעבירה את התובנות שלה לבחינה אל יחידת האסדרה.

מנהלת יחידת האסדרה הצרכנית הסבירה שבפיקוח על הבנקים יש שלוש יחידות אסדרה: טכנולוגית, יציבותית וצרכנית. יחידת האסדרה הצרכנית משויכת לאגף בנק-לקוח כמו יחידת פניות הציבור וממשיקי העבודה שלהן הדוקים מאוד. המטרה של הרגולציה הצרכנית היא לטפל ביחסים שבין הבנק ללקוח, לתת כלים ללקוחות, להגן על הלקוחות ולשפר את השירות ולדאוג להוגנות צרכנית. לדבריה, יש כמה דרכים לעצב רגולציה בנקאית. דרך המלך היא לקבוע הוראות ניהול בנקאי תקין. זהו כלי שהוא בסמכותו של בנק ישראל והמעמד של הוראות הניהול הבנקאי התקין הוא כשל חקיקת משנה – הבנקים מחויבים לעמוד בהוראות אלה. היחידה מלווה את ההוראה עד לכניסתה לתוקף ולאחר מכן מלווה אותה יחידת הבקרה שתפקידה לעקוב אחר היישום. בנוסף, יחידת האסדרה הצרכנית מלווה הצעות חוק, ויש לא מעט כאלה והתהליך שלהן מורכב, אבל בסופו של דבר מטרתן היא טובת הציבור. יחידת האסדרה הצרכנית מעורבת גם בנושאים שונים של מדיניות בהם היא נדרשת לתת את התשומות שלה בהיבט הצרכני. היחידה גם מביעה עמדה של מאסדר בתובענות ייצוגיות.

מנהלת היחידה תיארה בקווים כלליים את התהליך המוביל להחלטה לקדם רגולציה בנושא מסוים. היא אמרה שהיחידה צריכה לתעדף הצעות שמגיעות ממקורות שונים: הצעות חוק, מידע מהעולם, כתבות בתקשורת, פניות ציבור וכיו"ב. קבלת מידע מהנעשה בעולם כרוך בלהיות מעודכנים ומתואמים עם הסטנדרטים הרלוונטיים. מנהלת היחידה ציינה שהרגולציה העולמית שמה בשנים האחרונות דגש על רגולציה צרכנית בעולמות הפיננסיים – תחום חדש יחסית שהתפתח בעיקר בעשור האחרון וקצב ההתפתחות שלו מואץ. גם מהמערכת הבנקאית ומסקרים של הפיקוח על הבנקים מגיעים רעיונות לרגולציה, כמו גם מפניות ציבור, מאנשים פרטיים ומארגונים ציבוריים. בשנים האחרונות מתקבלות עוד ועוד פניות מארגונים ציבוריים שממומנים ומתוקצבים והם עושים עבודות רוחב ושולחים הצעות לרגולציה שנבחנות על ידי היחידה. כל הרעיונות לעדכוני רגולציה שהגיעו אל יחידת פניות הציבור מרוכזים בקובץ משותף לשתי היחידות ועוברים סינון ראשוני. בנוסף, יחידת האסדרה בודקת אם פניות רבות בנושא מסוים מצביעות על בעיה הדורשת עדכון רגולטורי. אומנם תוכנית העבודה של

³ הוחלט לא לפרסם – נושא הקשור להליך משפטי.

הפיקוח על הבנקים היא שנתית אבל מדי רבעון בוחנים את העמידה בתוכנית העבודה ואם נדרש לעדכן אותה בהיבט הרגולטורי. כל רעיון ששולב בתוכנית העבודה נדון בוועדת מדיניות שבה מחליטים אם לקדם אותו לשלב הבא: דיון מקצועי עם המערכת הבנקאית בפורום בנק-לקוח. לאחר מכן יש דיון בוועדה המייעצת הכוללת נציגים של הציבור ושל המערכת הבנקאית. לפני הפרסום הסופי יש שלב של הערות הציבור ואז מפרסמים פרסום סופי. התהליך המתואר נגזר מחוק עקרונות האסדרה, התשפ"ב-2021, המחייב הליך בחינה סדור, כולל בחינה של חלופות, השלכות וכיו"ב. התהליך המורכב, על כל אבני הדרך שבו, נועד לוודא שהאסדרה שתפורסם תהיה אסדרה פיקוחית. מנהלת היחידה הציגה דוגמאות לאסדרה צרכנית שנבעו מפניות ציבור.

חבר מועצה הודה למנהלות היחידה על תיאור עבודת יחידותיהן ואמר כי ניכר שעובדי היחידות עושים את עבודתם מתוך תחושת שליחות, אחריות ואמפתיה.

מזכירת הוועדה המוניטרית והמועצה המינהלית ציינה שהמועצה לא השיבה לפניותיו של האזרח הפונה שפנה על פניותיו במהלך הרבעון השלישי. היא שאלה אם על המועצה להשיב לפניות אלה או שהיא יכולה להסתפק בתשובות של הפיקוח על הבנקים לאותו אזרח.

4.

עובד היחידה לפניות הציבור ציין כי בנוסף לתשובות בכתב שנשלחות לפונה הוא גם משוחח עימו לעיתים מזומנות בטלפון ונכון לעכשיו אין לפונה פניות פתוחות.

נושא 6 בסדר היום: הקרן לאזרחי ישראל

מנהלת מחלקת הניהול של הקרן לאזרחי ישראל אמרה שהדיון נערך בהמשך לבקשה של המועצה מחודש יוני להציג את צורכי המחלקה הן בטווח הקצר והן בראייה ארוכת טווח לנוכח הגידול הצפוי בנכסי הקרן. היא ציינה כי על פי תחזית רשות המיסים, המתייחסת להכנסות מהגז הטבעי בלבד, צפויים נכסי הקרן לגדול בתוך עשור מ-2.6 מיליארד דולר כיום לכ-20 מיליארד דולר. הדבר יחייב תוספת משאבים למחלקה מעבר לאלה הנדרשים כיום לצורך הקמתה. בעקבות הנחייה של הנהלת הבנק התבצע פרויקט או"ש (ארגון ושיטות) אשר התבקש לסייע לבנות תחזית לצורכי המחלקה לטווח הקצר ועד לטווח של 5 שנים שהיה טווח התחזית המקסימלי שניתן להיערך אליו בשלב זה. הפרויקט נוהל במשך חצי שנה אבל מסקנותיו שהיו אמורות להיות מיושמות בתחילת השנה טרם יושמו. כיום מונה המחלקה 11 תקנים (כולל מנהל ומזכירה) ועל פי המלצת האו"ש צריך היה להוסיף באופן מיידי עוד 5 תקנים. במסגרת תוכנית רב-שנתית צריך יהיה להוסיף על כל אלה בין 6 ל-8 תקנים, כך שהמחלקה תתייצב בסופו של דבר על 22 עד 24 תקנים.

חבר מועצה העיר שהנתונים שהוצגו למועצה על התקנים הנוכחיים במחלקה ואלה הזרושים לה כתוספת לא צוין באילו עיסוקים מדובר ומהי עלותם. בנוסף, ככל שהקרן עושה שימוש במנהלים חיצוניים לניהול נכסיה, העמלה שלהם צריכה, לדעתו, להיות משולמת מכספי הקרן ולא מתקציב בנק ישראל.

⁴ הוחלט לא לפרסם – נושא הקשור לעניינו של יחיד.

מנהלת מחלקת הניהול של הקרן לאזרחי ישראל אמרה ששימוש במנהלים חיצוניים לא מתבטא בהכרח בחיסכון בכוח אדם בבנק ישראל מפני שנדרש כוח אדם לעקוב אחר השקעותיהם של המנהלים החיצוניים ולעשות עליהם בקרה, כך ששימוש במנהלים חיצוניים אף עשוי, בסופו של דבר, לחייב תוספת כוח אדם למחלקה.

חבר המועצה הקודם אמר שלשימוש במנהלים חיצוניים יש גם ערך מוסף מפני שהוא עשוי לתרום לידע של עובדי מחלקת הניהול, כפי שקורה בחטיבת השווקים.

מנהלת מחלקת הניהול של הקרן לאזרחי ישראל אמרה שמחלקת הניהול כבר משתמשת במנהלים חיצוניים, גם לניהול נכסים בלתי סחירים והעמלות אכן משולמות להם מכספי הקרן. בחירת המנהלים והמעקב והבקרה על השקעותיהם נעשים על ידי עובדי המחלקה.

בתשובה לשאלת חבר המועצה הקודם הבהיר הנגיד כי המועצה של הקרן לאזרחי ישראל קובעת את עקרונות מדיניות ההשקעה של הקרן, ועדת ההשקעות של הקרן קובעת מדיניות השקעה מפורטת בהתאם לעקרונות מדיניות ההשקעה שקבעה המועצה של הקרן ומחלקת הניהול מנהלת את נכסי הקרן. על המועצה המינהלית, בהקשר זה, לוודא שלמחלקת הניהול יש את האמצעים הדרושים לה כדי למלא את תפקידה כהלכה.

חבר מועצה הציע שהבנק ישלח מכתב לשר האוצר וליו"ר ועדת הכספים של הכנסת בבקשה להביא לשינוי החוק המשיית כיום את כל פעילות מחלקת הניהול על תקציב בנק ישראל ולא מאפשר להשתמש בכספי הקרן למימון פעילותה.

נושא 7 בסדר היום: דיווח חצי שנתי בנושא הטיפול בסיכוני הסייבר

חבר מועצה שאל את מנהל אגף הסייבר לדעתו על מצבו של בנק ישראל בתחום הסייבר.

מנהל אגף הסייבר השיב שלדעתו המצב בסדר גמור. עם זאת הוא ציין כי היו לאחורונה לא מעט אירועים מטרידים מאוד בתחום, בארץ ובעולם. ביחד עם מנהל החטיבה לטכנולוגיית המידע הוא פירט צעדים שננקטו בבנק כדי לצמצם את סיכוני הסייבר.

בתשובה לשאלת חבר מועצה אמר מנהל החטיבה לטכנולוגיית המידע שהחשיפה הנמוכה של מאגר נתוני האשראי לאיומי סייבר מוסברת בעובדה שלמאגר אין ממשק לעולם החיצוני וגם לא מתאפשרת עבודה מרחוק עם המערכת לשיתוף בנתוני אשראי.

מנהל אגף הסייבר אמר שבימים אלה נשלמת מלאכת גיוס העובדים לאגף שהוקם זה לא מכבר.

חבר המועצה הוסיף ושאל אם עובדי הבנק יודעים אל מי לפנות במקרה של אירוע סייבר, לדוגמה כאשר הם חושדים שנשלחה אליהם הודעת דיוג (פיישינג).

יו"ר המועצה עזב את הדיון.

מנהל החטיבה לטכנולוגיית המידע השיב שבועדת הסייבר האחרונה של הבנק ביקשה המנכ"לית לערוך ריענון לעובדים בנושא. מנהל החטיבה ציין כי ריענונים שכאלה נערכים לעיתים קרובות וכמו כן, קיים נוהל מתאים. בבנק גם פועל מוקד (Security Operation Center) SOC הזמין לעובדים 24/7.

המנכ"לית ציינה כי בתוכנת הדוא"ל של הבנק יש לחצן סיוע המאפשר לשלוח כל הודעה חשודה לצוות ה-SOC.

מנהל החטיבה לטכנולוגיית המידע אמר שלחצן הסיוע פותח בבנק.

מנהל אגף הסייבר ציין כי אחד הפרויקטים שבהם עסק האגף לאחרונה היה ליישם את ההנחיות של הרגולטור של הבנק בתחום הסייבר, בעקבות בדיקה מעמיקה שנערכה במערכות הבנק על ידי צוות מטעם הרגולטור. פרויקט אחר שבו עסק האגף הוא ליווי סקר בשלות המבוצע על ידי חברת Deloitte הבוחן התאמה של הפעילות המבוצעת בבנק ישראל בתחום הסייבר לתקן האמריקאי. המדד הוא איכותי-מקצועי.

מנהל האגף סקר בפני חברי המועצה את נושא הפיתוח המאובטח בבנק.

מנהל החטיבה לטכנולוגיית המידע ציין כי כלל המערכות הקריטיות של הבנק פותחו מחוץ לבנק אבל הן נבדקו בבנק בהיבט של אבטחת מידע באמצעות סקרי הקוד שמסרו יצרני המערכת ולעיתים הבנק עורך בהם שינויים. הבנק מעדיף להשקיע בפיתוחי אבטחה במערכות הקטנות יותר.

מנהל אגף הסייבר אמר שיש חברות אשר הבנק שוכר על פי הצורך את שירותיהן כדי לבדוק מערכות מורכבות אם יש בהן אלמנטים שעשויים לעורר חשד בהיבט האבטחתי. הוא הוסיף כי החטיבה משקיעה לאורך זמן באופן משמעותי בטכנולוגיית ענן והבנק עושה שימוש בטכנולוגייה זו בהתאם לרמת החשיפה והסיכון שהגדיר לעצמו.

מנהל החטיבה לטכנולוגיית המידע ציין כי אין אף מערכת קריטית של הבנק בענן ולכן גם ההשקעה בהיבט האבטחה בטכנולוגיה זו אינה גבוהה יחסית. הוא הוסיף כי עדכונים רבים של אבטחת מידע נעשים אוטומטית וועדת הסייבר של הבנק הגדירה את התיאבון לסיכון בתחום – משמע להשלים במקרים מסוימים עם פער בין הרצוי למצוי. לדבריו, קשה מאוד להגיע למצב של עדכון מקצה לקצה. עם זאת, הבנק עושה כמיטב יכולתו בנושא אבטחת המידע כאשר מדובר בעדכונים קריטיים. כל פגיעות באזורים רגישים מקבלת עדיפות. בסך הכל, לדעתו, הבנק במצב טוב. ובמקומות הרגישים יותר אפילו במצב טוב מאוד. לדבריו, הבנק משקיע הרבה מאוד משאבים, בעיקר אגף התשתיות של החטיבה.

חבר מועצה שאל את מנהל החטיבה ומנהל האגף אם הם חשים רגועים עם כל הפעולות שהבנק עושה בתחום הסייבר.

מנהל החטיבה לטכנולוגיית המידע השיב שאף פעם אי אפשר להרגיש שקט נפשי כשעוסקים בתחום שכזה. אבל מטפלים בדברים הכי דחופים וחשובים וכל הפעולות נעשות על פי תיעודף ומשקיעים הרבה מאוד בדברים החשובים יותר. הוא שב ואמר שלדעתו הבנק במצב טוב ואף טוב מאוד בהיבט של אבטחת סייבר, גם כשמשווים אותו עם גופים ציבוריים ופרטיים ועם גופים פיננסיים אחרים.

מנהל אגף הסייבר אמר שלשיפור המתמיד בהשוואה לגופים אחרים יש מחיר המתבטא לעיתים בנוחות התפעולית של שימוש בכלי תוכנה על ידי העובדים.



בנק ישראל
מזכירות הוועדה המוניטרית והמועצה המינהלית

מנהל החטיבה אמר שהקמת האגף שדרגה מאוד את נושא אבטחת הסייבר בבנק עם כוח אדם משמעותי יותר הכולל, בין היתר, אנליסטים ומוקד SOC וגם כלים שנוספו בתחום.

חבר מועצה אמר שהדבר ניכר בפרויקטים של האגף ובתוכניות העבודה שלו. הוא בירך את העושים במלאכה.

נושא 8 בסדר היום: ייצוג הולם של אוכלוסיות זכאיות בקרב עובדי בנק ישראל
החלטות:
הדיון נדחה לישיבה הבאה.