



בנק ישראל

מזכירות הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית

פרוטוקול משיבת המועצה המינהלית (07/2020)

שהתקיימה בתאריך 23.04.2020 באמצעות אמצעי תקשורת

נוכחים מקרב חברי המועצה:

יהושע שמר, יו"ר המועצה המינהלית
אנדרו אביר
סגי איתן
אמיר ירון, נגיד הבנק
נעים נג'אר

נוכחים מקרב עובדי הבנק:

מר גולן בניטה, ראש מטה הנגיד הנכנס
מר יוני אתר, יועץ המנכ"ל
מר חזי כאלו, מנכ"ל הבנק
שי רזנשטוק, המבקר הפנימי
אסתי שורץ, מזכירת המועצה
טידה שמיר, היועצת המשפטית

סדר היום:

1. עדכונים

נושא 1 בסדר היום: עדכונים

חברי המועצה הביעו צער על מות אביה של המפקחת על הבנקים.

היערכות הבנק – כללי

נגיד הבנק תיאר את היערכות הבנק להתמודדות עם המשבר הבריאותי, כולל את אמצעי הזהירות שנקטו כדי להפחית את סיכון הדבקת העובדים בנגיף – עבודה מהבית, שימוש באמצעים טכנולוגיים לקיום ישיבות מבלי להתכנס בחדר אחד ואמצעי מיגון לעובדים המגיעים למשרדי הבנק. הנגיד גם תיאר את תרומת הבנק לעיצוב המדיניות הכלכלית המתגבשת כדי להתמודד עם המשבר הכלכלי.

מנכ"ל הבנק תיאר את ההיערכות הפנימית בבנק, בהיבטים של פעילות היחידה להמשכיות עסקית וממשקי העבודה שלה עם המל"ל (המטה לביטחון לאומי) ועם רח"ל (רשות החירום הלאומית), ובחלוקת העובדים לצוותים וביזורים בין אתרים שונים של הבנק, כולל אתר החירום, כדי להפחית את סיכון ההדבקה בנגיף ואת הסיכון שפונקציות קריטיות לא יוכלו להמשיך לתפקד. המנכ"ל הדגיש כי הבנק עובד על פי התקנות לשעת חירום, ובהתאם למכסת העובדים החיוניים שאושרה לו במסגרת השיעור שנקבע למגזר הציבורי. הוא הוסיף כי נערכת רוטציה בין העובדים תוך הקפדה על המכסה. כמו כן, אפשר שהעובדים הכלולים במכסה יבצעו את תפקידם מהבית או שעליהם להגיע למשרדי הבנק, אבל הקו המנחה הוא להעדיף ולמקסם את העבודה מהבית. המנכ"ל ציין כי למכסה שהוגדרה לבנק נוספו עובדים שהוחרגו מהמכסה לצורך ביצוע תפקידים בפונקציות קריטיות, אשר אי אפשר לבצעם מהבית – בתחומים כגון טכנולוגיית מידע, מטבע, מערכת זה"ב, ביטחון ושירותי ניקיון והסעדה.

חבר מועצה שאל אם היקף העבודה בבנק השתנה בימים אלה.

מנכ"ל הבנק השיב כי היקף העבודה גדל, והמשנה לנגיד ציין כי בחטיבת השווקים, לדוגמה, היקף הפעילות גדל פי שניים או שלושה, בעוד שמספר העובדים הצטמצם בשליש.

נגיד הבנק הסביר כי בנק ישראל ממלא תפקיד מרכזי בתכנון תוכנית היציאה של המשק ממצב החירום, והזכיר כי בבנק הוקם מעין חמ"ל שבו פועלים שלושה צוותי-על: צוות בראשות המשנה לנגיד, המנטר את ההתפתחויות בשווקים הפיננסיים בארץ ובעולם; צוות בראשות המפקחת על הבנקים, העוקב אחר פעילות המערכת הבנקאית; וצוות בראשות מנהל חטיבת המחקר, המנתח את ההתפתחויות הריאליות במשק ועוסק במציאת דרכים לסייע להתמודדותו עם השפעת המשבר. עדכונים על עבודת הצוותים ונתונים כלכליים עדכניים נמסרים באמצעות פורטל שהוקם במיוחד לשם כך.

מנכ"ל הבנק דיווח על פניות רבות של הציבור לפיקוח על הבנקים ולמוקד שירות הלקוחות של המערכת לשיתוף בנתוני אשראי. הוא הוסיף כי בכוח האדם הקיים קשה להתמודד עם היקף הפניות. גם מספר פניות הציבור לביקורת הפנימית (המבקר הפנימי משמש כנציג תלונות הציבור) גדל, וכדי לטפל בתלונות ניתן אישור לעובדת הביקורת הפנימית להגיע למשרדי הבנק או לעבוד מהבית. המנכ"ל ציין כי הנהלת הבנק בוחנת כל העת את צורכי כוח האדם של כל אחת מהחטיבות, ועל פי הצורך הבנק פונה לממונה על השכר במשרד האוצר בבקשה לתוספת חריגה מהמכסה שנקבעה לבנק. כך לדוגמה, אושרה לאחרונה תוספת של 4 עובדים לפיקוח על הבנקים, בעוד שצורכי הבנק הם לתוספת של 33 עובדים. המנכ"ל הדגיש כי התוספות שהבנק מבקש הן חיוניות מאוד לפעילותו הסדירה ולכן יש גם חשיבות רבה לקבלן מהר ככל

האפשר. המנכ"ל דיווח כי החטיבה לטכנולוגיית המידע נערכת להתמודד עם האתגרים שמציבה העבודה מרחוק. כך לדוגמה סופקו עשרות רבות של מחשבים ניידים לעובדים כדי לאפשר להם לעבוד מהבית, נערכו שינויים בתצורת מחשבים, המאפשרים עבודה מרחוק ורוחב הפס של הבנק הורחב. כמו כן הוטמעו כלים טכנולוגיים שבאמצעותם נערכות ישיבות עבודה שהמשתתפים בהן נמצאים במקומות שונים. המנכ"ל הדגיש כי כל הפעולות שננקטו עומדות בדרישות מחמירות מאוד של אבטחת מידע.

המנכ"ל מסר כי בתחום משאבי אנוש מקיים אגף משאבי אנוש קשר עם כלל העובדים בבנק ומפיץ להם עדכונים והנחיות בקשר למגבלות החלות על העובדים בעת הזו. האגף מתמודד גם עם אתגרים כמו חלוקת העובדים לכאלה המוגדרים חיוניים ולא לאלה שלא; סיוע לעובדים במצוקה כולל הפעלת קרן רווחה; וארגון טקסי הזיכרון לשואה ולגבורה ולחללי כוחות הביטחון ונפגעי פעולות האיבה, תחת המגבלות של התכנסות. אגף הלוגיסטיקה פעל לרכישת ציוד מגן עבור העובדים ולהתאמת מתקני הבנק כדי לצמצם את סיכון ההדבקה בנגיף. אגף הרכש של הבנק פועל לזרז הליכים ולהקדים תשלומים לספקים, וזאת מבלי לפגום בתקינות התהליכים. גם בעבודתה של יחידת הביטחון חלו שינויים כדי להתאימה לדרישות ולנחיות החדשות של הגופים האחראיים מטעם המדינה – לדוגמה, בדיקת חום לכל מי שנכנס למתחמי הבנק.

נגיד הבנק דיווח כי המפקח על הבנקים הנכנס עורך תהליך חפיפה עם המפקחת היוצאת שתפרוש במועד המעודכן, וכי הוחלט להאריך את כהונתה של מנהלת החטיבה למשאבי אנוש ומינהל. זאת, כדי לאפשר התמודדות רציפה עם אתגרי המשבר הנוגעים לתחום אחריותה, והעברה מסודרת של התפקיד למי שייבחר להחליפה.

חבר מועצה שאל אם הבנק ממשיך לקדם את השינויים הארגוניים שהוגדרו במסגרת התוכנית האסטרטגית.

נגיד הבנק השיב בחיוב ואף ציין כי חלה התקדמות לגבי נושאים שבמחלוקת, הקשורים לשינויים הארגוניים.

מנכ"ל הבנק דיווח כי אספקת המזומנים למשק מתנהלת כסדרה, וכי מתחילת המשבר חל גידול משמעותי בביקוש למזומנים והוא אף התגבר לאחרונה. המנכ"ל הדגיש כי לא צפוי מחסור במזומנים. עובדי מחלקת המטבע מפוזרים גם הם בין אתרים שונים של הבנק, וחלקם מבצעים את תפקידם מהבית, כאשר הדבר אפשרי. המחלקה פועלת באופן מתואם עם יחידת הביטחון של הבנק, מקיימת קשר שוטף עם הבנקים, וערוכה לתת מענה לכל תרחיש. המנכ"ל סקר בקצרה את פעילותה של מחלקת חות"ם, וציין כי מערכת זה"ב, שהיא מערכת קריטית לביצוע תשלומים במשק, מופעלת מאתרים שונים של הבנק ופועלת כהלכה, וכך גם מסלקת השיקים. גם עובדי מחלקה זו עובדים במתכונת חירום, כאשר הדגש הוא על מקסום העבודה מהבית, כאשר הדבר אפשרי.

המערכת לשיתוף בנתוני אשראי

המנכ"ל סקר את פעילותה של המערכת לשיתוף בנתוני אשראי וציין כי עד חודש מרץ התייצב מספר הפניות למערכת על כ-35 אלף, בהתאם לתחזית – הפניות כוללות שאילתות אשראי ודוחות חיווי. מאז פרוץ המשבר ניכרת ירידה בעיקר בפעילות החוץ-בנקאית, ירידה שהחמירה מאז תחילת הסגר. לעומת זאת, בשני הבנקים הגדולים מסתמנת עלייה במספר השאילתות, בעיקר של חיווי שאינן מחייבות קבלת אישור מהלקוח. למרות עלייה זו, נרשמה בסה"כ ירידה במספר הכולל של שאילתות החיווי של כ-50%. המנכ"ל הוסיף כי היקף הפעילות במערכת של ספקי האשראי החוץ-בנקאי עומד על כ-20% מהיקפו בחודש בפברואר. המנכ"ל דיווח כי הממונה על שיתוף בנתוני אשראי בוחן, ביחד המחלקה המשפטית, חלופות לאופן ההתייחסות למידע השלילי על לקוחות, הנובע מקשיים הנובעים מהמשבר הכלכלי המלווה את המשבר הבריאותי.

הוא ציין כי הבנק העולמי הציג מסמך המפרט 2 גישות בעניין הדיווח למערכות לשיתוף בנתוני אשראי: לעצור מידע שלילי שמגיע למערכת. המנכ"ל אמר כי בנק ישראל מתנגד לגישה זו שעשויות להיות לה השלכות שליליות ניכרות על איכות המידע שנאגר במערכת ומכאן גם על אמינותה. הגישה השנייה גורסת כי כל המידע השלילי ייכנס למערכת, אך כאשר אפשר לזהות כי הוא נובע מהמשבר יש לסמן אותו ולהוסיף הערה המבהירה זאת. המסמך של הבנק העולמי גם מציע להגמיש את לוח הזמנים של תדירות הדיווחים למערכת, וממליץ לקבוע הגדרות אחידות בדיווחים ובהעברת מידע בין הגופים השונים השותפים במערכת. המנכ"ל ציין כי מערך שירות הלקוחות של המערכת הורחב, תוך נקיטת אמצעי בטיחות שנועדו להקטין את סיכון ההדבקה בין עובדיו. בנק ישראל גם מעודד את ספקי האשראי להתחשב במצבם של לקוחות שנקלעו לקשיים, למשל באמצעות הקפאה ודחיית תשלומים. כמובן שכל המידע על דחייה מוסכמת של תשלומים צריך להיות מתועד במערכת. המנכ"ל דיווח כי בחודש מאי צפויה לעלות לאוויר גרסה מעודכנת של המערכת, הכוללת שינויים ושיפורים. הוא גם דיווח כי המחלקה המשפטית בבנק ישראל מטפלת בתלונות של לקוחות המערכת שחשים כי המידע שבמערכת מקפח אותם ופוגע המוניטין שלהם. עוד דיווח כי הבנק נערך להעביר לכנסת את הדיווח השנתי, המתחייב מחוק נתוני אשראי, על השפעת המערכת על נתוני האשראי. הדיווח אמור להימסר כבר בחודש אפריל.

חבר מועצה שיבח את התמודדותו של בנק ישראל עם המשבר גם בהיבט המקרו-כלכלי ובהיבט הציבורי. הוא אמר כי על בנק ישראל לחשוב על דרכים יצירתיות כדי למנוע מחד-גיסא פגיעה באמינות המערכת לשיתוף בנתוני אשראי, ומאידך-גיסא פגיעה בנוטלי האשראי שדירוג האשראי שלהם עשוי להיפגע כתוצאה מהתגברות מידע שלילי שהוא תוצאה של המשבר.

מנכ"ל הבנק אמר כי הממונה על שיתוף בנתוני אשראי יושב על המדוכה בסוגיות אלה, והוסיף כי יעדכן את חברי המועצה, בישיבה הבאה של המועצה, על התפתחויות בנושא.

פרויקט הבינוי

המנכ"ל דיווח כי למרות הקורונה חלה התקדמות עצומה בעבודות במתחם של מרכז הטכנולוגיה והחירום, כולל השטחים הציבוריים שבו. לדבריו, עבודות הבינוי למעשה הסתיימו, אך עדיין חסרים מספר פריטים שאספקתם מתעכבת עקב משבר הקורונה. המנכ"ל ציין כי סטנדרט הבינוי והגימור של המרכז גבוה מאוד. הוא מסר כי הקבלן הבונה את האתר התחייב כי המבנה יהיה מוכן לקבלת אישור האכלוס (טופס 4) ב-15 במאי. המנכ"ל מסר כי כעת ממתינים לאישור המבנה על ידי רשות הכבאות, וזאת לאחר שבוצעו כל הפעולות בהתאם להנחייתה.¹ המנכ"ל הזכיר כי האופציה להקמת משרדים בבניין 3, אשר אכלס בעבר את מרכז המבקרים של הבנק, עדיין קיימת ותידון במועצה באופן מסודר.²

חבר מועצה הזכיר כי המועצה ביקשה מהבנק להכין תוכנית לאכלוס יעיל יותר של עובדי הבנק בבנייני הבנק. הוא הוסיף כי בטווח הארוך לא רצוי לבנק להמשיך ולשכור משרדים בדיוור החלופי מפני שבנוסף להוצאות השכירות יש עלויות גבוהות נוספות ובהן הוצאות אבטחה. לדבריו, לחלק מעובדי הבנק מוקצים משרדים הן בירושלים והן בתל אביב וצריך לבחון את הצורך בכך ולצמצמו למינימום.

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

² הוחלט לא לפרסם – נושא שפרסומו יכול לפגוע במו"מ עתידי.

חבר מועצה אחר העיר כי כאשר הבנק תכנן את המעבר לדיור החלופי לא הוצג למועצה צורך להמשיך ולשכור משרדים ללא הגבלת זמן לכאורה, אלא רק לתקופת הבנייה של מרכז הטכנולוגיה והחירום. הוא שאל מה השתנה מאז.

מנכ"ל הבנק השיב כי מאז נוספו לבנק פונקציות נוספות, חלקן על פי חוק, כמו המערכת לשיתוף בנתוני אשראי והקרן לאזרחי ישראל. הוא הסכים כי המשך שכירות משרדים בדיור החלופי לאורך זמן אינה רצויה לבנק.

חבר המועצה הקודם הציע לתכנן את צורכי כוח האדם בבנק ואת שטחי העבודה הנחוצים לו בטווח של 5 – 10 שנים קדימה.

המנכ"ל אמר כי הוכח שתכנון לטווח זמן כזה אינו עומד במבחן המציאות שמשנתה בעקבות שינויים שאי אפשר היה לצפות אותם.

חבר מועצה אחר אמר שהבנק צריך יהיה להביא בחשבון גם התפתחויות כמו בתחום הטכנולוגי המאפשר עבודה מרחוק.

*3

תוכניות עבודה ותקציב

מנכ"ל הבנק עדכן כי הבנק נערך לתכנון "מסלול מחדש" של תוכנית העבודה והתקציב לשנים 2020 ו-2021 לנוכח השפעת משבר הקורונה והמעבר הצפוי ל"שגרת קורונה". גם התוכנית האסטרטגית צריכה להיבחן מחדש עקב השפעת המשבר על הכלכלה. המנכ"ל הבהיר כי חלקים ניכרים בתקציב לשנת 2020 כבר אינם רלוונטיים וכי צפויים עודפי תקציב גדולים בסוף השנה, בעיקר כתוצאה מדחיית פרויקטים גדולים. לפיכך נערך הבנק לתכנון סל תקציבי מאוחד עבור התקופה שנותרה עד סוף 2020 ועבור 2021. בין השאר בוחנים אילו סעיפי תקציב צריך יהיה לדחות את ביצועם או לתקצב אותם מחדש, אילו משימות חדשות צריך יהיה לתקצב לנוכח המשבר, וכמו כן לקבוע סדר עדיפות חדש בתוכנית העבודה ובתקציב. המנכ"ל הוסיף כי במהלך חודש יוני יותנע תהליך התכנון לשנת 2021 והעדכון לשנת 2020 ואחר כך יוצג למועצה. הבנק שואף כי עד חגי תשרי יהיו לבנק תוכנית עבודה ותקציב עד לסוף 2021.

חבר מועצה הציע שהבנק יציג למועצה עדכון על השימוש בתקציב לשנת 2020 ואילו התפתחויות בצורכי התקציב הוא צופה כי יחולו בשנה וחצי הקרובות.

מזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית העירה כי בשיבה הבאה של המועצה היא אמורה לקבל דיווח מפורט על סטטוס התקציב לשנת 2020.

מנכ"ל הבנק עדכן את חברי המועצה בדבר תלונה אנונימית שהוגשה למבקר המדינה בנוגע למכרז למינוי ממונה על שיתוף בנתוני אשראי ובתשובת הבנק.

מזכירת הוועדה המוניתרית והמועצה המינהלית ציינה כי הישיבה הבאה של המועצה מתוכננת להתקיים ב-7 במאי.

³ הוחלט לא לפרסם – נושא שפרסומו יכול לפגוע במו"מ עתידי.