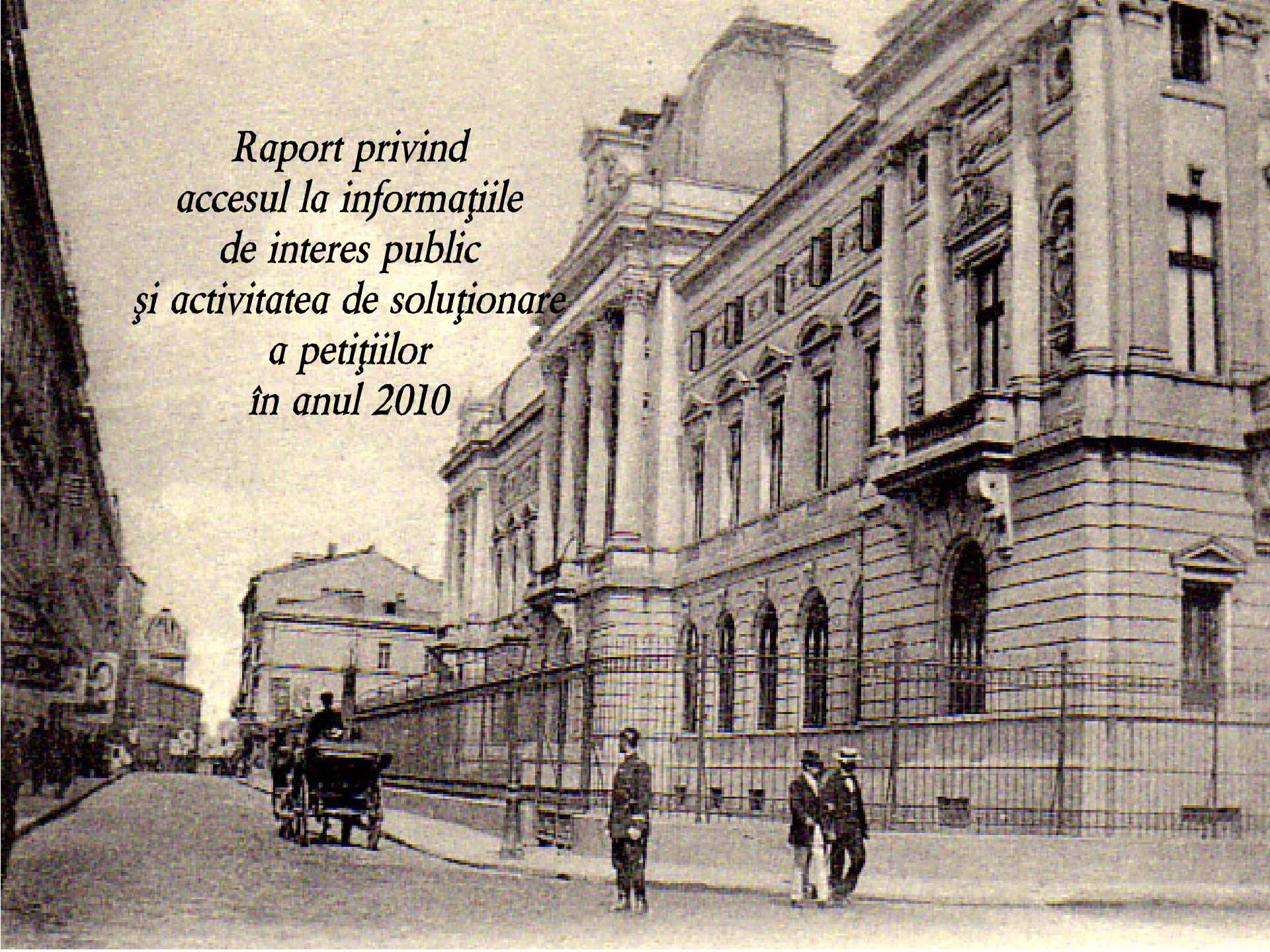


*Raport privind  
accesul la informațiile  
de interes public  
și activitatea de soluționare  
a petițiilor  
în anul 2010*

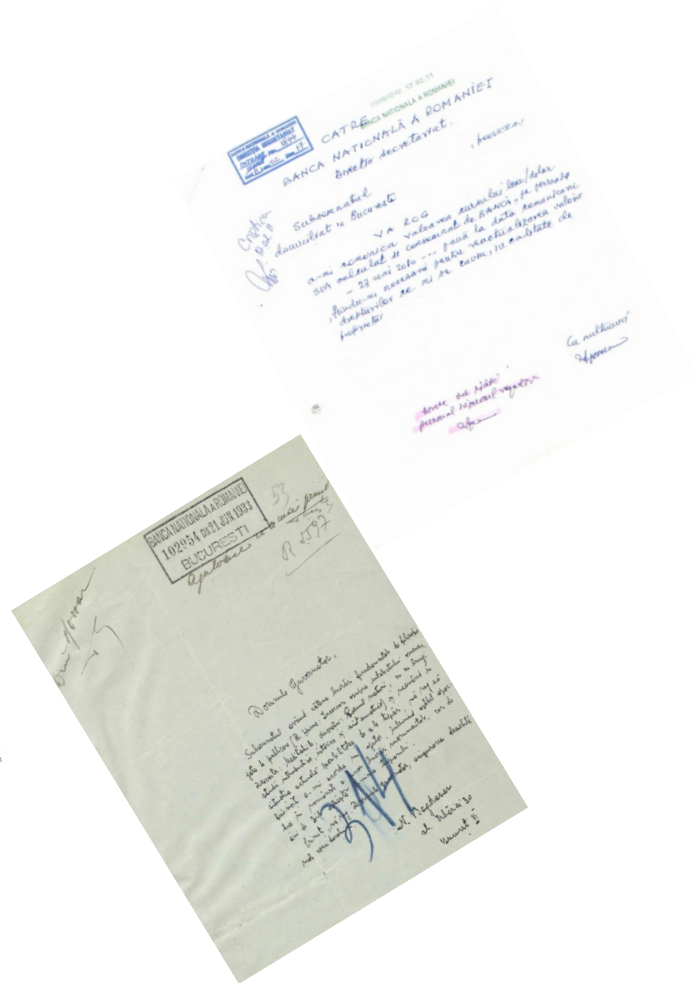


# Sumar

- *În anul 2010 Banca Națională a României a continuat procesul de consolidare a activității de comunicare externă pe componenta informării publice directe a persoanelor și a exercitării dreptului constituțional de petiționare, activități desfășurate în lumina prevederilor Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările subsecvente, respectiv ale Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002, precum și în acord cu reglementările interne ale Băncii Naționale a României aplicabile în domeniu.*

# Activitatea de informare publică a Băncii Naționale a României: proces actual și de tradiție

- În spiritul consacrat de la înființarea băncii centrale și intensificat în ultimii ani prin asumarea strategiei de țintire directă a inflației, Banca Națională a României a asigurat accesul liber al persoanelor la informațiile produse / gestionate, conform legii și a soluționat prompt și transparent petițiile care i-au fost adresate, dovedind și în anul 2010 deschidere față de publicul larg.
- Interesul față de politicile și măsurile adoptate de banca centrală pentru îndeplinirea atribuțiilor conferite de legiuitor, precum și față de indicatorii calculați de instituția noastră s-a confirmat și în anul 2010, la nivelul Direcției Secretariat din Banca Națională a României fiind înregistrate / soluționate un număr de 10.135 cereri de informații / petiții, reprezentând o medie de 39 cereri/zi lucrătoare.

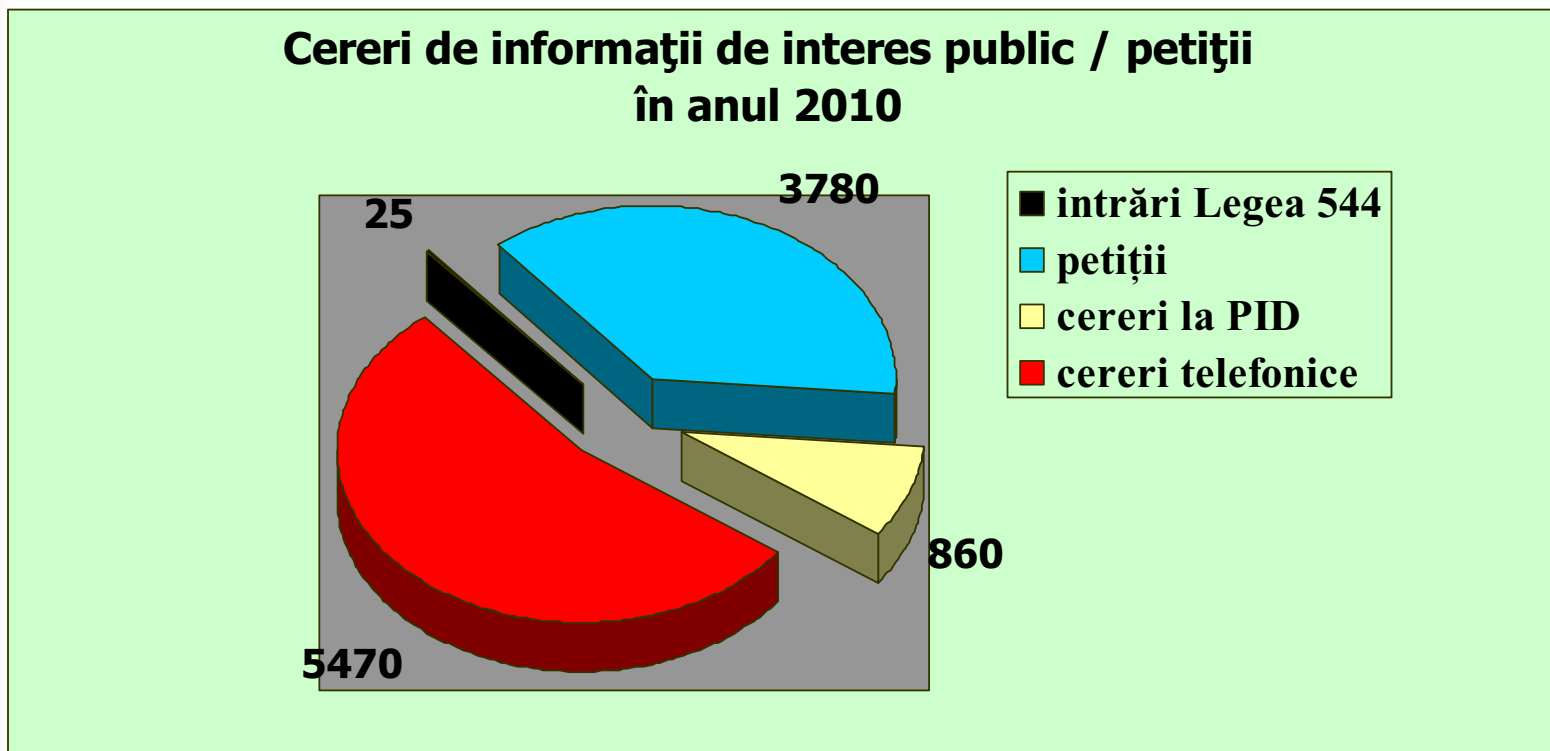


# *Cereri de informații de interes public și petiții*

## *- prezentare statistică -*

- *25 cereri (intrări) formulate în baza Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public;*
- *3780 cereri (intrări) scrise, încadrate și soluționate potrivit prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată prin Legea nr. 233/2002;*
- *860 cereri verbale adresate la Punctul de Informare – Documentare (PID) organizat în sediul central al BNR (reprezentând o medie de 3 vizitatori/zi lucrătoare);*
- *5470 cereri adresate telefonic (reprezentând o medie de 21 apeluri/zi). Dezvoltarea website-ului și, implicit, creșterea volumului de informații disponibile în timp real a determinat, comparativ cu anul precedent, scăderea numărului de apeluri telefonice la 5470 de la 7130 în anul 2009.*

# *Grafic nr. 1 privind totalul cererilor de informații de interes public / petițiilor*





# *I. Accesul la informațiile de interes public.*

## *Departajarea cererilor pe domenii de interes*

*Cele 25 de cereri de informații de interes public, formulate în scris în temeiul Legii nr. 544/2001 au vizat următoarele domenii de interes:*

- *reglementări BNR privind instrumentele de plată și regimul valutar;*
- *cursul de schimb pentru valute cotate / prețul aurului în diferite perioade;*
- *sursele financiare ale BNR, utilizarea profitului, prevederile legale aplicabile;*
- *actualizări de sume bănești;*
- *activitatea de creditare a unor instituții neautorizate de BNR;*
- *rezerva de aur a țării înainte de anul 1990;*
- *restituiri aur confiscat;*
- *reglementări aplicabile pentru calculul dobânzii legale;*
- *informații / documente / reglementări interne privind activitatea unor instituții bancare împotriva cărora s-a declanșat procedura falimentului;*
- *recuperarea eventualelor creanțe ale României asupra altor state datând din perioada interbelică;*
- *legislația aplicabilă în domeniul protecției consumatorilor;*
- *titluri de stat, acțiuni din perioada anterioară anului 1989;*
- *reclamații privind activitatea unor salariați BNR.*

## II. Activitatea de soluționare a petițiilor. Departajarea cererilor pe domenii de interes

*Petițiile (3780) adresate Băncii Naționale a României în scris, încadrate și soluționate potrivit prevederilor Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată, cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002, au vizat în principal următoarele domenii de interes:*

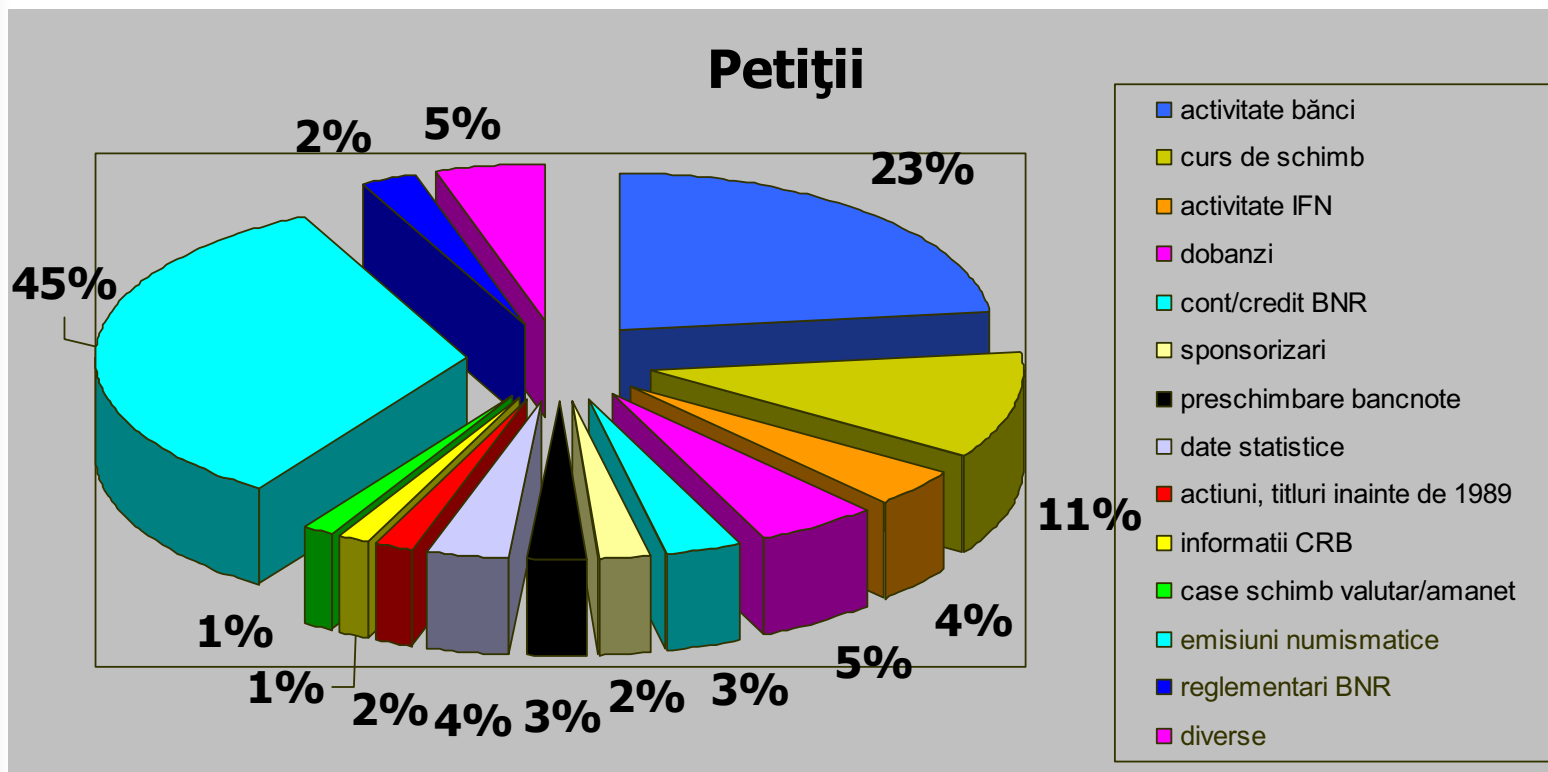
- 1141 cereri reprezentând solicitări referitoare la emisiunile numismatice ale băncii centrale;
- 785 cereri reprezentând reclamații privind activitatea instituțiilor de credit;
- 383 cereri de furnizare de informații privind diferite cursuri de schimb;
- 180 cereri privind nivelul diferitelor categorii de dobânzi (taxa oficială a scontului, dobânda de politică monetară, dobânda de referință, ratele medii ale dobânzilor practicate de instituțiile de credit, reglementări privind dobânda legală);
- 133 cereri reprezentând reclamații privind activitatea instituțiilor financiare nebancare;
- 120 cereri de date statistice publicate de BNR;
- 115 cereri de deschidere de cont / obținere de împrumuturi de la BNR sau de intervenții ale băncii centrale în scopul deschiderii de conturi / obținerii de credite de la alte instituții financiare din țară sau străinătate;
- 94 cereri de preschimbare bancnote uzate/deteriorate sau a căror putere circulatorie a încetat;
- 82 cereri privind reglementări emise de BNR și interpretări ale unor acte normative;
- 70 cereri de sponsorizare sau ajutor financiar;
- 65 cereri de informații privind investiții în aur financiar, prețul aurului, platinei și argintului;
- 54 cereri privind acțiuni, titluri, depozite bancare, casete, informații privind bănci din perioada anterioară anului 1989;

## *Departajarea petițiilor pe domenii de interes (continuare):*

- *53 cereri de actualizare a unor sume bănești;*
- *50 cereri privind modalitatea de interogare / radiere a informațiilor din Centrala Riscurilor Bancare sau Biroul de credit;*
- *48 cereri privind înființarea și activitatea caselor de schimb valutar și a caselor de amanet;*
- *40 cereri privind legislația referitoare la compensările externe, raportări / notificări statistice la BNR;*
- *35 cereri privind clarificări în domeniul operațiunilor valutare și plăților în valută;*
- *28 cereri privind actualizarea/recuperarea sumelor depuse la CEC înainte de anul 1989;*
- *25 cereri referitoare la sesizări privind lipsa de pe piață a monedelor divizionare;*
- *25 cereri referitoare la operațiunile cu carduri, date statistice privind numărul de ATM-uri, POS-uri și utilizarea instrumentelor de plată electronică (carduri și e-money);*
- *24 cereri referitoare la acțiunea de denominare a monedei naționale, utilizarea/afișarea codului ISO- RON;*
- *18 cereri privind expertizarea metalelor și pietrelor prețioase;*
- *15 cereri privind indicii de inflație în diferite perioade;*
- *10 cereri privind imobile, ipoteci;*
- *10 cereri privind reforma monetară, cereri de studiere a arhivei;*
- *8 cereri de recuperare a aurului confiscat;*
- *8 cereri de informații privind cooperative de credit respinse în cadrul procesului de autorizare și lichidatori ai băncilor comerciale aflate în procedură de faliment;*
- *161 diverse cereri / sesizări / propuneri.*



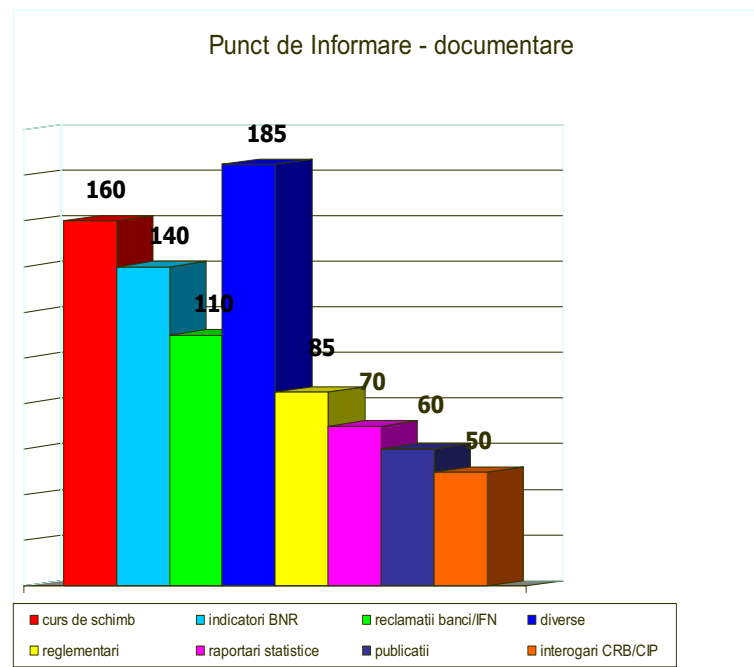
## Grafic nr. 2 privind departajarea petițiilor pe domenii de interes



### III. Activitatea în cadrul Punctului de Informare - documentare

*Departajarea pe domenii a celor 860 de cereri de informații de interes public adresate verbal:*

- 160 cereri privind cursul de schimb pentru diferite valute;
- 140 cereri privind evoluția diferitelor categorii de indicatori calculați de banca centrală;
- 110 cereri privind posibilitatea reclamării activității instituțiilor de credit / IFN-urilor, formulate de clienți ai respectivelor instituții;
- 85 cereri privind interpretări ale reglementărilor emise de BNR;
- 70 cereri privind raportările / notificările statistice efectuate la BNR;
- 60 cereri privind publicațiile BNR;
- 50 cereri privind condițiile de interogare CRB / Biroul de Credit / CIP;
- 185 cereri diverse.

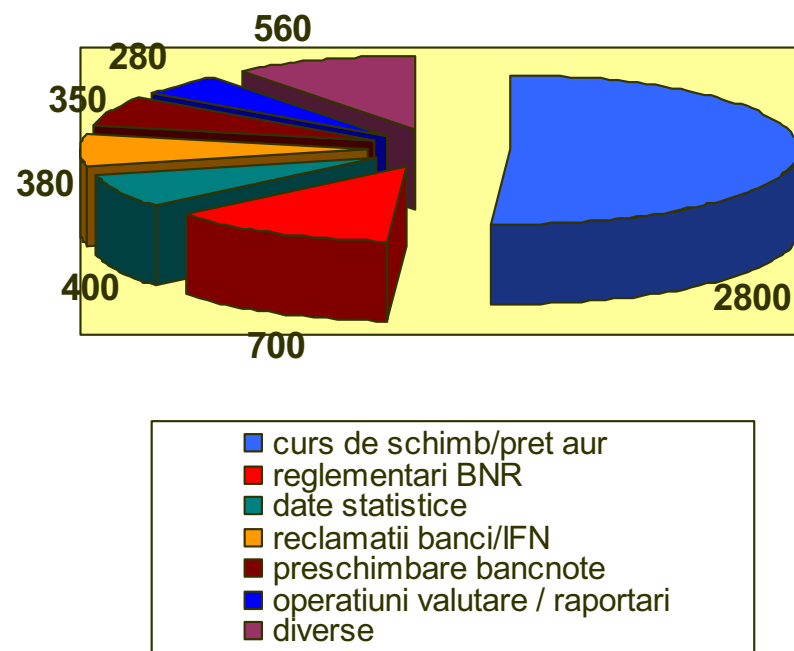


## IV. Solicitări adresate telefonic

*Departajarea pe domenii de interes a celor 5470 de cereri telefonice:*

- 2800 cereri privind cursul de schimb pentru diferite valute, prețul aurului / argintului / platinei;
- 700 cereri privind reglementări ale BNR;
- 400 cereri privind date statistice calculate de banca centrală;
- 380 cereri ale clienților instituțiilor de credit / IFN-urilor privind posibilitatea formulării unor reclamații împotriva respectivelor instituții;
- 350 cereri privind posibilitatea preschimbării bancnotelor denuminate, deteriorate, uzate;
- 280 cereri privind efectuarea operațiunilor valutare, raportări statistice la BNR;
- 560 diverse cereri / sesizări / propuneri (cumpărare/vânzare aur și bijuterii, garantare depozite bancare, informații website etc.)

Solicitari telefonice



## *V. Cereri de informații de interes public rezolvate favorabil / respinse*

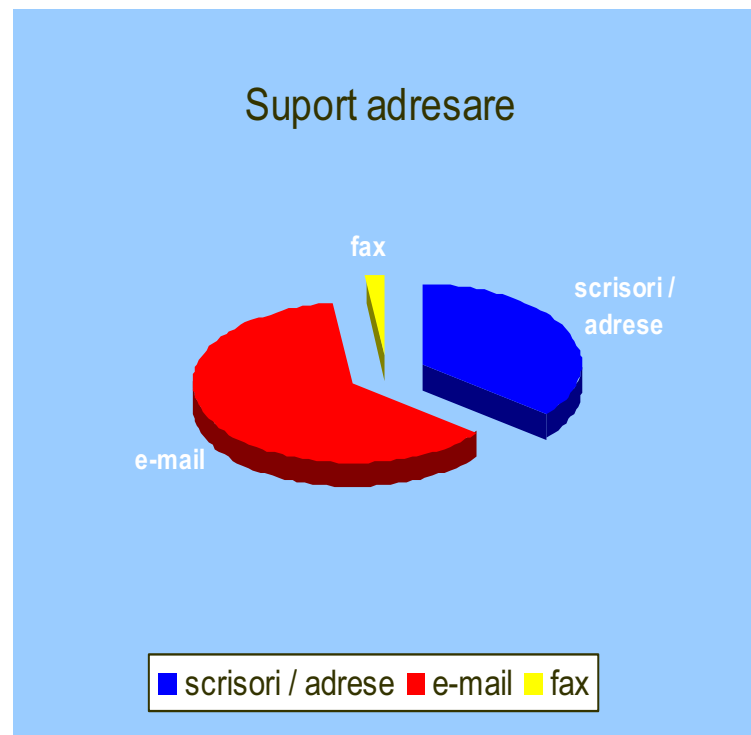
*Din numărul total de 25 cereri de informații de interes public formulate în scris în baza Legii nr. 544/2001, 15 cereri au fost rezolvate favorabil, iar în cazul celorlalte 10, au fost transmise rezoluții de respingere, întrucât pentru 5 dintre cereri, informațiile solicitate nu sunt disponibile la banca centrală, iar pentru alte 5 cereri informațiile solicitate se încadrează în categoria informațiilor exceptate de la liberul acces public.*

*Totodată, cele 6330 cereri de informații de interes public formulate verbal (860 adresate la Punctul de Informare - Documentare și 5470 adresate telefonic) au fost rezolvate, după caz, prin: furnizarea pe loc a informațiilor solicitate, indicarea sursei unde informația este disponibilă (publicații BNR, website etc.), precizarea unor soluții alternative (indicarea unor surse externe, a autorităților competente în speță etc.).*

## VI. Suportul de adresare al cererilor scrise

*Din punctul de vedere al modalității de adresare a numărului total (3780) de cereri de informații de interes public și petiții scrise, înregistrate și soluționate la nivelul Direcției Secretariat, au fost identificate:*

- 1353 cereri pe suport hârtie (scrisori/adrese);
- 2358 cereri în format electronic (e-mail);
- 69 cereri prin fax.

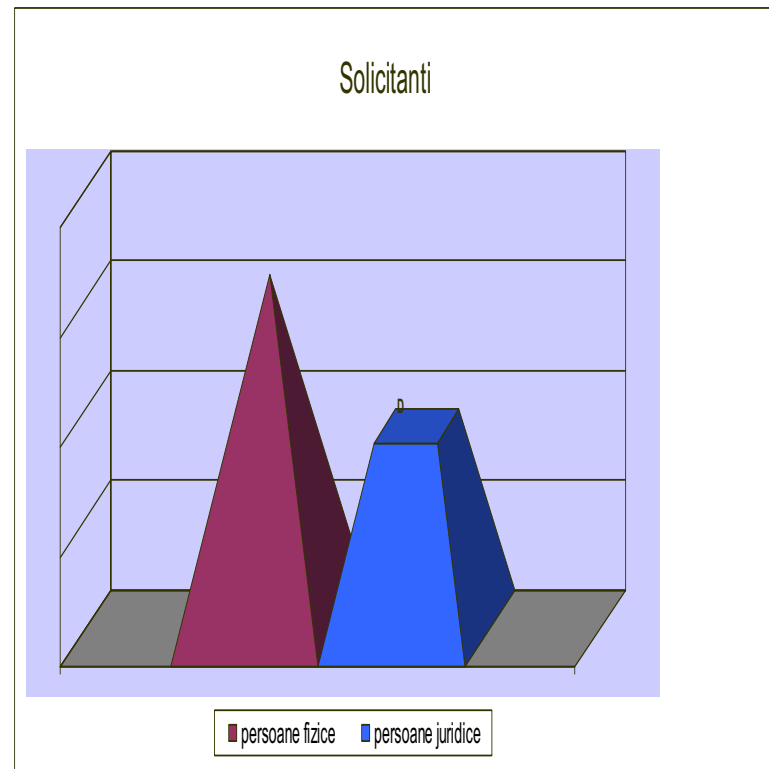


## VII. Categori de solicitanți

*Cele 10.135 cereri de informații de interes public și petiții au fost adresate de următoarele categorii de solicitanți:*

- *6445 cereri adresate de persoane fizice;*
- *3690 cereri adresate de persoane juridice.*

*În aceste condiții, constatăm că s-a menținut tendința anilor anteriori, respectiv din totalul de 3780 de solicitări scrise adresate Băncii Naționale a României 80% au aparținut persoanelor fizice, în timp ce reprezentanții persoanelor juridice au preferat să se adreseze telefonic instituției noastre, pentru soluționarea cu celeritate a cererilor.*





- VIII. În cursul anului 2010 au fost înregistrate două reclamații administrative, respinse ca neîntemeiate de Comisia de analiză privind încălcarea dreptului de acces la informațiile de interes public.
- IX. Nu au fost înregistrate plângeri în instanță pentru încălcarea dreptului de acces la informațiile de interes public.
- X. Ca și în anii precedenți, în 2010 informațiile solicitate verbal de petenți la Punctul de Informare - documentare au fost furnizate, după caz, prin preluare din publicațiile proprii sau de pe website-ul Băncii Naționale a României, context în care nu au fost încasate sume pentru serviciile de copiere a informațiilor publice solicitate.
- XI. În anul 2010 numărul de vizitatori la Punctul de Informare - documentare a fost de 860.

Banca Națională a României asigură accesul liber al persoanelor fizice și juridice la informațiile de interes public al căror conținut se referă la activitatea sa, precum și exercitarea dreptului constituțional de petiționare, conform prevederilor legale aplicabile. Îndeplinirea acestor obligații legale se realizează prin contactul direct cu publicul larg și furnizarea pe loc a informațiilor solicitate la Punctul de Informare-documentare, prin complexitatea și promptitudinea răspunsurilor la solicitările scrise ale petenților, ca și prin numărul mare de cereri telefonice soluționate de Serviciul Informare Publică. Pentru creșterea gradului de transparență la nivelul băncii centrale un rol esențial revine website-ului instituției, precum și celorlalte strategii de comunicare adoptate la nivelul Băncii Naționale a României.