



## RAPORT

PRIVIND ACCESUL LA INFORMAȚIILE DE INTERES PUBLIC  
ȘI ACTIVITATEA DE SOLUȚIONARE A PETIȚIILOR

2015





## I. Cadrul legal aplicabil activității de informare publică și celei de soluționare a petițiilor

Principiile, organizarea și desfășurarea activității de informare publică la nivelul BNR sunt stabilite în conformitate cu prevederile cadrului legal incident, respectiv ale:

- Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare

și ale

- Normei metodologice din 07.02.2002 de aplicare a Legii nr. 544/2001, aprobată prin Hotărârea Guvernului nr. 123/2002.

Exercitarea de către cetățeni a dreptului constituțional de a adresa instituțiilor publice petiții formulate în nume propriu, drept recunoscut și organizațiilor legal constituite care pot formula petiții în numele colectivelor pe care le reprezintă, este garantată de BNR, prin aplicarea principiilor statuate de prevederile:

- Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002.

Atât accesul liber al persoanelor la informațiile de interes public care privesc sau rezultă din activitatea băncii centrale, cât și activitatea de soluționare a petițiilor adresate BNR sunt gestionate prin intermediul structurii specializate în informarea publică directă a persoanelor.

În contextul menționat, BNR a pus la dispoziția publicului următoarele instrumente destinate preluării și rezolvării solicitărilor:

- corespondența adresată *în scris* prin e-mail, formular on-line, fax, registratură;
- furnizarea operativă a informațiilor solicitate *verbal* la Punctul de informare-documentare, în măsura disponibilității pe loc a acestora;
- cereri adresate și soluționate *telefonic*.

*Informație de interes public* – orice informație care privește activitățile sau rezultă din activitățile unei autorități publice sau instituții publice, indiferent de suportul ori de forma sau de modul de exprimare a informației (art. 2 lit. b din Legea nr. 544/2001).

*Petiția* – cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin poștă electronică, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice centrale și locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor și ale celorlalte organe centrale, companiilor și societăților naționale, societăților comerciale de interes județean sau local, precum și regiilor autonome (art. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 27/2002).

*Dispozițiile legale aplicabile, canalele puse la dispoziția persoanelor pentru contactarea instituției, precum și rapoartele de activitate dedicate acestei componente a comunicării externe sunt prezentate detaliat în cadrul secțiunii **Informare publică din website-ul BNR** (<http://www.bnr.ro/Informare-publica-7672.aspx>).*

*Structura de bază a Raportului privind accesul la informațiile de interes public și activitatea de soluționare a petițiilor este elaborată cu respectarea prevederilor:*

• *Normelor metodologice de aplicare a Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 123/2002;*

*și ale*

• *Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind activitatea de soluționare a petițiilor, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 233/2002.*

## II. Structura raportului

Raportul urmărește evaluarea în sinteză a activității de informare publică, în principal pe baza:

- a) numărului total de solicitări de informații de interes public și petiții;
- b) identificării principalelor domenii de interes, evaluate în raport cu ponderea deținută în totalul solicitărilor;
- c) numărului de solicitări rezolvate favorabil;
- d) numărului de solicitări respinse, defalcat în funcție de motivația respingerii (informații exceptate de la acces, inexistente etc.);
- e) numărului de solicitări adresate în scris:
  - pe suport de hârtie;
  - pe suport electronic;
- f) numărului de solicitări adresate de persoane fizice, respectiv juridice;
- g) numărului de reclamații administrative:
  - rezolvate favorabil;
  - respinse;
- h) numărului de plângeri în instanță:
  - rezolvate favorabil;
  - respinse;
  - în curs de soluționare;
- i) sumelor totale încasate pentru serviciile de fotocopiere a informațiilor de interes public solicitate;
- j) numărului estimativ de vizitatori ai Punctului de informare-documentare.

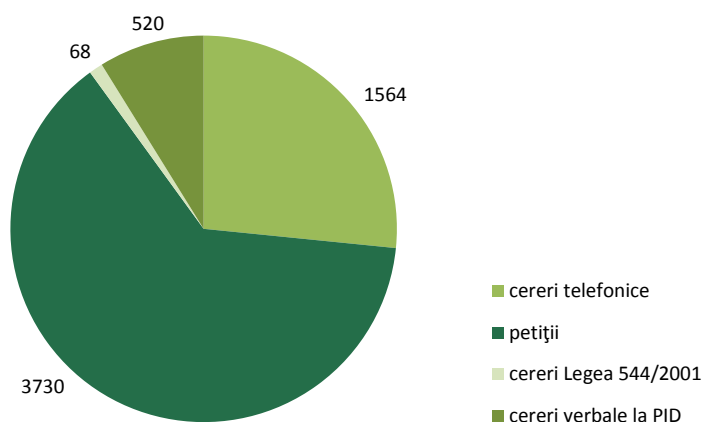
### III. Prezentarea în sumar a activității de informare publică desfășurate la nivelul anului 2015.

#### Cereri de informații de interes public și petiții

Statistica solicitărilor de natura cererilor de informații de interes public și a petițiilor adresate BNR a evidențiat un număr de:

- 68 de cereri scrise formulate cu invocarea și gestionate cu respectarea Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu modificările și completările ulterioare;
- 3730 de cereri scrise încadrate și soluționate potrivit Ordonanței Guvernului nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată prin Legea nr. 233/2002, dintre care 2758 înregistrate și soluționate la nivelul centralei BNR și 972 la nivelul rețelei teritoriale a băncii, compusă din 4 sucursale regionale și 16 agenții;
- 520 de cereri verbale adresate la Punctul de informare-documentare (PID), pe parcursul programului de lucru cu publicul, respectiv luni, marți, joi și vineri în intervalul orar 8<sup>00</sup>–16<sup>45</sup> și, potrivit legii, o zi pe săptămână – miercuri în intervalul orar 8<sup>00</sup>–18<sup>30</sup> –, reprezentând o medie de aproximativ 2 vizitatori/zi lucrătoare;
- 1564 de cereri adresate telefonic folosind liniile puse la dispoziția publicului, prin afișare pe pagina web a instituției în cadrul secțiunii dedicate Informării publice. Acestea reprezintă în medie 6 apeluri/zi lucrătoare.

*Față de anul 2014, se remarcă creșterea cu 20% a numărului de solicitări scrise adresate băncii centrale, ce poate fi atribuită în primul rând situației create prin aprecierea francului elvețian față de leu de la începutul anului, context ce a determinat formularea unui număr semnificativ de solicitări pe această temă, inclusiv în cadrul mai multor acțiuni de petiționare colectivă. Se poate constata, de asemenea, creșterea interesului publicului față de punctul de informare-documentare pus la dispoziție de instituția noastră, concretizat în dublarea numărului de vizitatori față de anul anterior, în condițiile menținerii numărului de apeluri telefonice la același nivel.*



GRAFIC 1  
Totalul cererilor de informații de interes public și al petițiilor în anul 2015

#### IV. Accesul la informațiile de interes public - departajarea cererilor pe domenii de interes

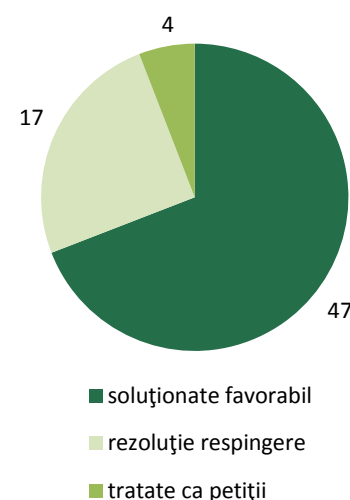
Cele 68 de solicitări de informații de interes public adresate în scris (prin poșta electronică și letric), întemeiate expres pe dispozițiile Legii nr. 544/2001, au vizat cu precădere următoarele domenii de interes:

- informații privind valorile unor cursuri valutare calculate și comunicate de banca centrală, modul de utilizare a acestora precum și evoluții temporale;
- legislație bancară, reglementări interne și norme bancare, precum și aplicarea în România a unor reglementări emise la nivel european;
- informații privind instituții de credit, instituții financiare nebancale și entitățile înscrise în Registrele BNR;
- informații statistice privind creditele acordate populației și niveluri ale dobânzilor;
- informații privind utilizarea unor instrumente de plată și funcționarea sistemelor de plăți și de decontare;
- întrebări privind posibilitatea de preschimbare a unor însemne monetare;
- textul unor hotărâri ale Consiliului de administrație al BNR și comunicate de presă emise de către BNR pe diferite teme;
- informații privind nivelul dobânzii de referință a BNR;
- împrumuturile contractate de România de la instituții financiare internaționale;
- informații privind numărul de angajați și bugetul instituției;
- lista angajaților BNR implicați în procese cu angajatorul;
- informații privind cheltuieli pentru servicii de avocatură și consultanță juridică înregistrate de BNR;
- întrebări privind diverse comisioane/dobânzi percepute de instituțiile de credit.

## V. Evaluarea modului de soluționare a cererilor de informații de interes public

Din totalul celor 68 de cereri scrise de informații de interes public formulate cu invocarea Legii nr. 544/2001:

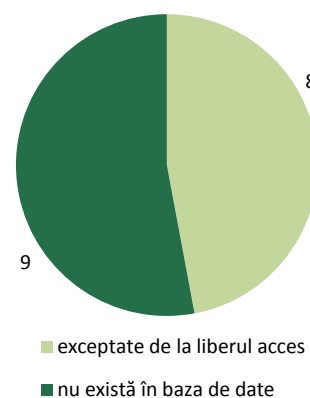
- 51 de cereri au fost soluționate favorabil, în sensul că pentru 47 dintre acestea au fost furnizate integral sau parțial informațiile solicitate (4 solicitări fiind direcționate și soluționate de către compartimentul specializat în relația cu presa), iar 4 dintre cereri au fost tratate ca petiții și, din această perspectivă, au fost oferite clarificări relevante, în contextul în care informațiile vizate de solicitanți nu se încadrează în sfera de reglementare a Legii nr. 544/2001 expres invocate;
- pentru 17 solicitări au fost transmise, conform legii, rezoluții de respingere, motivate de faptul că în cazul a 8 cereri informațiile solicitate se încadrează în categoria celor exceptate de la liberul acces al cetățenilor, iar pentru 9 dintre cereri informațiile solicitate nu erau disponibile în baza de date a BNR.



GRAFIC 2  
Modul de soluționare a cererilor de informații de interes public

În cazul celor 2084 cereri formulate verbal la nivelul centralei BNR (520 adresate direct la Punctul de informare-documentare și 1564 adresate telefonic) s-a urmărit soluționarea cu promptitudine a aspectelor ridicate fie prin furnizarea informațiilor solicitate ori indicarea sursei unde informația este disponibilă (publicații BNR, website), fie, în cazul solicitărilor a căror rezolvare nu se circumscrie sferei de atribuții a băncii centrale, prin menționarea unor modalități alternative de soluționare (indicarea surselor externe, a autorităților/instituțiilor cu competențe în domeniu etc.).

În cazul cererilor complexe, pentru care nu a fost posibilă rezolvarea imediată, petenții au fost îndrumați să completeze și să transmită solicitări scrise (e-mail, fax sau registratură).

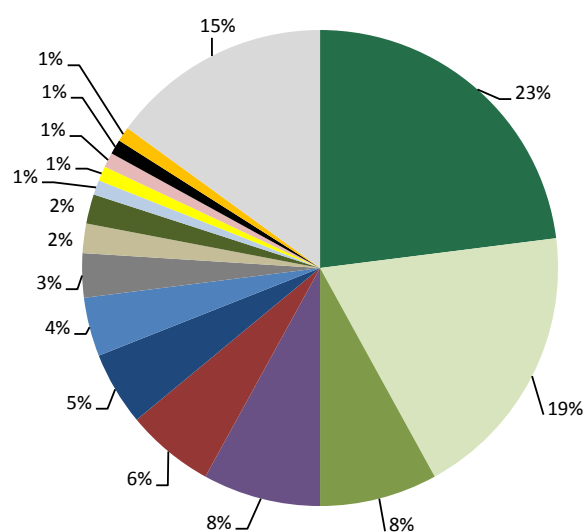
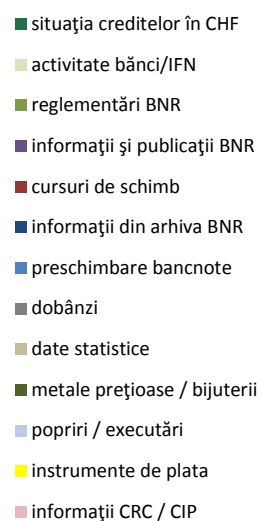


GRAFIC 2.1  
Motivație pentru rezoluția de respingere

## VI. Analiza activității de soluționare a petițiilor - departajarea pe domenii de interes

Principalele teme care au făcut obiectul celor 2758 petiții înregistrate în anul 2015 la nivelul centralei BNR au vizat în principal următoarele domenii de interes:

- situația titularilor de credite denumite în franci elvețieni, în contextul aprecierii bruște a cursului de schimb al acestei valute la începutul anului;
- sesizări, reclamații sau aprecieri privind activitatea unor instituții de credit, a unor instituții financiare nebancale și relațiile acestora cu clientela proprie;
- interpretări ale cadrului legislativ emis și/sau administrat de BNR;
- informații privind atribuțiile și activitățile specifice băncii centrale, publicațiile instituției și sistemul bancar în general;
- evoluția cursului de schimb al monedei naționale în raport cu diverse valute cotate/necotate;



GRAFIC 3  
Departajarea petițiilor pe domenii de interes

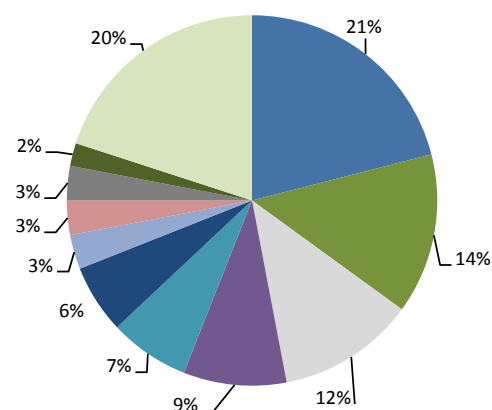
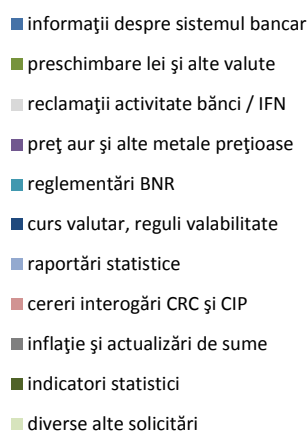


- solicitări de informații din arhiva BNR privind: valori istorice ale diferitelor cursuri valutare de schimb, instituții financiare, titluri de valoare și obligațiuni de stat, solicitări privind aur sau alte valori confiscate, titluri de stat etc.
- cereri de preschimbare a bancnotelor uzate/deteriorate ori a celor a căror putere circulatorie a încetat;
- nivelul diferitelor categorii de dobânzi practicate de banca centrală în relație cu entitățile din sfera sa de reglementare și supraveghere sau calculate în formă agregată pe baza raportărilor transmise băncii centrale;
- solicitări privind furnizarea unor date statistice colectate și compilate de BNR;
- prețul metalelor prețioase, informații privind posibilitatea tranzacționării acestora la BNR, precum și evaluarea unor obiecte din metale și pietre prețioase;
- semnalarea unor situații ce decurg din derularea contractelor de creditare, prin instituirea popririlor sau a altor proceduri de executare silită;
- informații privind emiterea și utilizarea unor instrumente de plată;
- modalitatea de interogare și/sau radiere a informațiilor din baza de date a Centralei Riscului de Credit și a Centralei Incidentelor de Plăți, precum și clarificarea regimului aplicabil acestor informații;
- informații privind condițiile de eligibilitate în vederea accesării unor produse de creditare de la instituții bancare sau nebancare;
- emisiunile numismatice lansate de BNR;
- diverse alte solicitări.

## VII. Activitatea de soluționare a cererilor verbale directe adresate la Punctul de informare-documentare și a solicitărilor telefonice - departajarea pe domenii de interes

Cele 520 de cereri verbale adresate direct la PID și 1564 de solicitări telefonice au vizat cu preponderență următoarele domenii:

- informații cu caracter general despre BNR, instituții de credit, IFN-uri, instituții de plată, case de schimb valutar sau alte instituții;
- cereri de preschimbare a unor însemne monetare denumite în lei sau în alte valute, retrase din circulație sau deteriorate/uzate;
- reclamații privind activitatea instituțiilor de credit, IFN-urilor, implicit case de amanet și case de ajutor reciproc;
- curs valutar, „valabilitatea” cursului, cursuri pentru recalcularea unor drepturi de pensie, informații privind puterea circulatorie a unor valute;
- informații despre aur, aur financiar, lingouri de aur, metale prețioase, numismatică;
- solicitări de informații privind reglementările emise de BNR;
- cereri privind interogarea CRC / CIP / Biroului de Credit;
- solicitări de informații privind raportările / notificările statistice efectuate la BNR;
- informații privind inflația și actualizarea unor sume de bani;
- cereri privind evoluția diferitelor categorii de indicatori calculați de BNR;
- diverse alte cereri.



GRAFIC 4  
Departajarea pe domenii  
a solicitărilor verbale

## VIII. Activitatea de soluționare a petițiilor la nivelul structurilor teritoriale

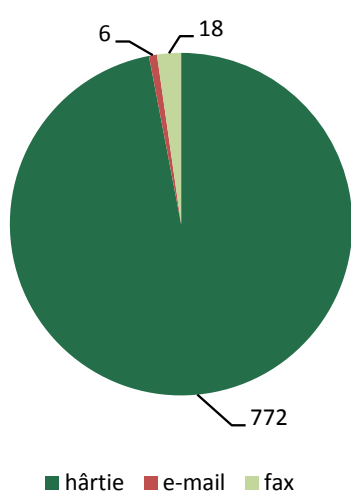
La nivelul rețelei teritoriale a Băncii Naționale a României, compusă din 4 sucursale regionale și 16 agenții, au fost recepționate un număr de **972** de petiții, dintre care au fost soluționate în mod direct la nivelul structurii teritoriale sesizate un număr de **796**, diferența de **176** fiind înaintată spre soluționare unor structuri din centrala BNR (dintre acestea **71** au fost redirecționate structurilor specializate în informarea publică directă a persoanelor).

Din punctul de vedere al modalității de adresare a petițiilor soluționate direct (**796**), au fost identificate:

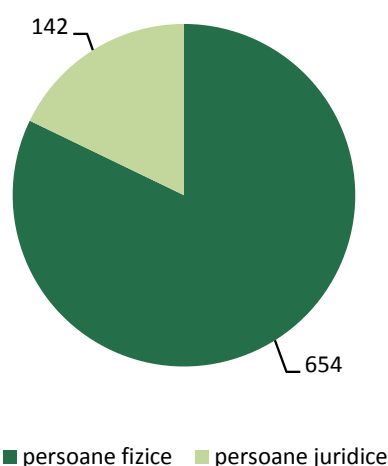
- **772** cereri pe suport hârtie (scrisori/adrese);
- **6** cereri în format electronic (e-mail);
- **18** cereri recepționate prin fax.

Din punct de vedere al adresanților:

- **654** cereri au fost adresate de persoane fizice;
- **142** cereri au fost adresate de persoane juridice.



GRAFIC 5  
 Suportul de adresare a cererilor  
 la nivelul structurilor teritoriale



GRAFIC 5.1  
 Categoriile de solicitanți  
 la nivelul structurilor teritoriale

*Ca în fiecare an, se constată creșterea ponderii cererilor și petițiilor adresate pe suport electronic, față de cele înaintate pe suport de hârtie sau prin fax.*

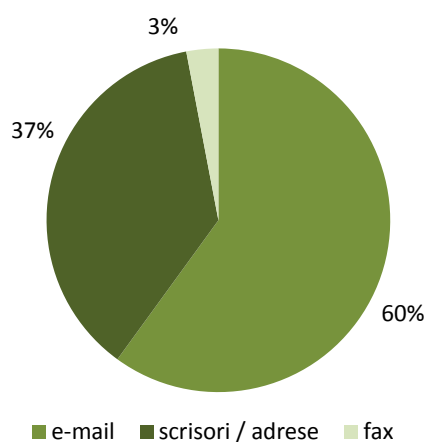
## IX. Suportul de adresare a cererilor de informații de interes public și a petițiilor formulate în scris

Din punctul de vedere al modalității de adresare a cererilor de informații de interes public formulate în scris (68), au fost identificate:

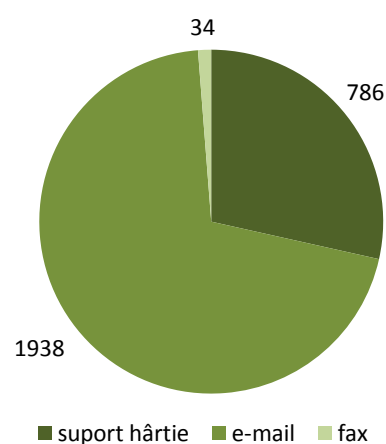
- 25 de cereri pe suport hârtie (scrisori/adrese);
- 41 de cereri în format electronic (e-mail);
- 2 cereri recepționate prin fax.

Petițiile scrise soluționate la nivelul centralei BNR (2758) au fost adresate astfel:

- 786 petiții cereri pe suport hârtie (scrisori/adrese);
- 1938 petiții în format electronic (e-mail);
- 34 cereri recepționate prin fax.



GRAFIC 6  
Suportul de adresare a cererilor de informații de interes public



GRAFIC 6.1  
Suportul de adresare a petițiilor

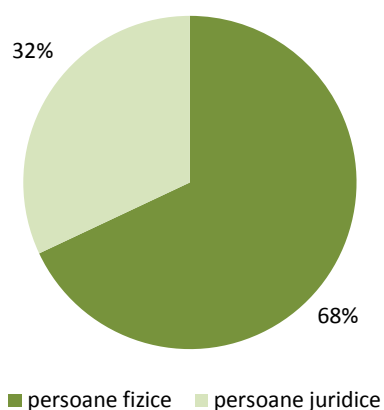


## X. Categoriile de solicitanți de informații de interes public și petiționari

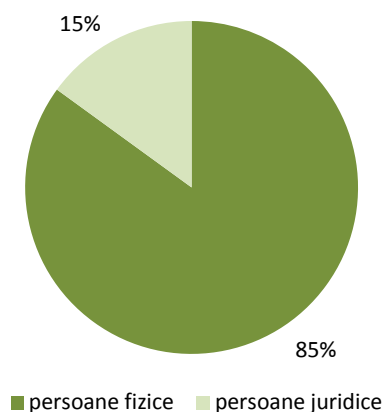
Cererile scrise de informații de interes public au fost adresate de următoarele categorii de solicitanți:

- 46 de cereri adresate de persoane fizice, reprezentând un procent de 68%;
- 22 de cereri adresate de persoane juridice, reprezentând un procent de 32%.

Petițiile recepționate în scris și soluționate la nivelul centralei BNR au fost adresate în procent de 85% de persoane fizice și de 15% de cele juridice.



GRAFIC 7  
Categoriile de solicitanți / petiționari  
Informații de interes public (Legea 544/2001)



GRAFIC 7.1  
Categoriile de solicitanți / petiționari  
(Petiții)

## XI. Reclamații administrative și plângeri în instanță

Solicitările de informații de interes public și petițiile adresate băncii centrale sunt tratate cu responsabilitate, urmărindu-se soluționarea adecvată a acestora cu respectarea procedurilor și a termenelor de răspuns stabilite de legiuitor. În acest sens, în urma procesului de analiză și soluționare a cererilor de informații de interes public recepționate în anul 2015 nu au fost înregistrate reclamații administrative formulate de persoane care consideră că dreptul privind accesul la informațiile de interes public le-a fost încălcat. Cu toate acestea, pe rolul instanțelor de judecată au fost înregistrate două dosare având ca obiect comunicarea de informații de interes public, unul fiind soluționat de către instanța de fond prin respingerea ca neîntemeiată a acțiunii formulate de petent, în cel de-al doilea caz instanța dând curs solicitării reclamantului.

## XII. Sumele încasate pentru serviciile de fotocopiere a informațiilor de interes public solicitate

Ca și în anii precedenți, în anul 2015, informațiile solicitate verbal la Punctul de Informare- documentare au fost furnizate, după caz, prin preluare din publicațiile BNR sau de pe website, context în care nu au fost încasate sume pentru serviciile de fotocopiere a informațiilor publice astfel solicitate.

În anul 2015, numărul estimativ de vizitatori ai Punctului de informare-documentare a fost de 520.