



Your partner
in progress



PROGRAM WERYFIKACJI F-GAS:

Opis procesu weryfikacji

Weryfikacja to proces mający na celu potwierdzenie dokładności zebranych danych dotyczących wprowadzonych F-gazów zgodnie z wymaganiami wynikającymi z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/573 z dnia 7 lutego 2024 r. w sprawie fluorowanych gazów cieplarnianych, zmieniającego dyrektywę (UE) 2019/1973 i uchylającego rozporządzenie (UE) nr 517/2014. Proces weryfikacji jest prowadzony zgodnie z wymaganiami akredytacyjnymi [m.in. normami ISO/IEC 17029, ISO 14065, ISO 14064-3] oraz mającymi zastosowanie wymaganiami prawnymi. W naszych działaniach koncentrujemy się na wiarygodności, wierności, jawności, rzetelności i zgodności informacji ze stanem faktycznym.

Proces weryfikacji składa się z następujących etapów:



Aktualny zakres świadczonych przez BSI Group Polska Sp. z o.o. - akredytowanego weryfikatora (akredytacja nr PL-VG-0008), usług w programie weryfikacji F-GAS można potwierdzić na stronie internetowej Polskiego Centrum Akredytacji (<https://www.pca.gov.pl/akredytowane-podmioty/akredytacje-aktywne/weryfikatorzy-ghg/PL-VG-0008,podmiot.html>).

Działania wstępne

Klient zainteresowany przeprowadzeniem weryfikacji przesyła (w formie elektronicznej lub papierowej) do BSI Group Polska Sp. z o.o. zapytanie ofertowe, które zapewnia przekazanie niezbędnych informacji (F-GAZ Verification Quote Request Form Part A). Do sporządzenia oferty potrzebne są co najmniej następujące informacje:

- a) w zakresie weryfikacji deklaracji zgodności wymaga się:
 - deklarację zgodności,
 - roczne sprawozdanie dot. F-gazów,
 - pełną listę urządzeń dopuszczonych do swobodnego obrotu w Unii wraz z następującymi informacjami:
 - model urządzenia,
 - liczba urządzeń każdego modelu,
 - wskazanie typu wodorofluorowęglowodorów zawartych w każdym modelu,
 - ilość wodorofluorowęglowodorów w każdym urządzeniu, zaokrąglona z dokładnością do 1 grama,
 - całkowitą ilość wodorofluorowęglowodorów w kilogramach oraz w tonach ekwiwalentu CO₂,
 - zgłoszenie celne dotyczące dopuszczenia urządzeń do swobodnego obrotu w Unii,
 - wyłącznie w przypadku, gdy wodorofluorowęglowodory zawarte w urządzeniach zostały wprowadzone do obrotu w Unii, a następnie wywiezione i wprowadzone w urządzenia poza UE:
 - faktura lub potwierdzenie dostawy,
 - oświadczenie złożone przez przedsiębiorstwo, które wprowadziło wodorofluorowęglowodory do obrotu, że ich ilość została bądź zostanie zgłoszona jako wprowadzona do obrotu w Unii oraz że nie została ani nie zostanie zgłoszona jako dostawa bezpośrednia w celu wywozu w rozumieniu art. 16 ust. 2 lit. c) rozporządzenia (UE) nr 2024/573, zgodnie z art. 26 rozporządzenia (UE) nr 2024/573 oraz z przepisami sekcji 5C załącznika do rozporządzenia wykonawczego Komisji (UE) nr 2024/2195,
 - upoważnienie do wykorzystania kontyngentu (jeżeli dotyczy),
 - raport z weryfikacji wystawiony za poprzedni rok,
- b) w zakresie weryfikacji rocznego sprawozdania wymaga się:
 - roczne sprawozdanie sporządzone na podstawie wzoru ustanowionego rozporządzeniem wykonawczym Komisji (UE) nr 2024/2195,
 - informacji o wdrożonych systemach kontroli / procedury zapewnienia jakości danych
 - informacji o strukturze przedsiębiorstwa i jego lokalizacjach,
 - arkusze kalkulacyjne i stosowane formuły,
 - raport z weryfikacji wystawiony za poprzedni rok.

W przypadku, gdy na etapie składania wniosku Klient nie dysponuje projektami w/w dokumentów, dopuszcza się przyjęcie wniosku na sporządzenie oferty w oparciu o uzgodniony formularz danych.

Klient jest zobowiązany do uzupełnienia wniosku o wymagane dokumenty, najpóźniej na 1 tydzień przed uzgodnioną datą weryfikacji.

W kolejnym kroku sprawdzana jest kompletność wniosku. W przypadku konieczności wyjaśnienia jakichkolwiek informacji, Klient jest informowany o konieczności uzupełnienia wniosku. W przypadku gdy wnioskodawca nie dokona wskazanych uzupełnień w uzgodnionym terminie, wniosek pozostaje bez dalszego rozpatrzenia.

Na podstawie przekazanych informacji BSI Group Polska Sp. z o.o. przeprowadza ocenę ryzyka związanego z podjęciem się weryfikacji, ocenia czy przedmiot zlecenia jest objęty zakresem akredytacji, dokonuje analizy posiadania niezbędnych kompetencji personelu oraz zasobów. Następnie ustalany jest czas niezbędny do przeprowadzenia działań weryfikacyjnych.

Po dokonaniu analizy ryzyka i określeniu czasu weryfikacji zostaje przygotowana oferta na weryfikację wraz z ogólnymi warunkami świadczenia usługi zawartymi w niniejszym programie.

W ofercie potwierdzane są następujące aspekty weryfikacji: cel i zakres weryfikacji, poziom pewności działań weryfikacyjnych oraz poziom istotności.

Cel weryfikacji

Weryfikator prowadzi weryfikację i działania jej towarzyszące w celu przekazania oświadczenia weryfikacyjnego (Sprawozdania z weryfikacji), w którym stwierdzi z wystarczającą pewnością, że dane zawarte w deklaracji Klienta



(odpowiednio deklaracji zgodności dot. wprowadzonych do obrotu urządzeń napełnionych HFC/ sprawozdaniu dot. wprowadzenia do obrotu F-gazów) są wolne od istotnych nieprawidłowości, spełniają kryteria weryfikacji i czy są wiarygodne dla zamierzonego użytkownika. Weryfikacja zostanie zaplanowana i przeprowadzona z zachowaniem profesjonalnego sceptycyzmu, biorąc pod uwagę możliwość zaistnienia okoliczności powodujących wystąpienie istotnych nieprawidłowości w deklaracji Klienta.

Kryteria weryfikacji

Weryfikacja zostanie przeprowadzona w odniesieniu do wymagań zawartych w:

- Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/573 z dnia 7 lutego 2024 r. w sprawie fluorowanych gazów cieplarnianych, zmieniającym dyrektywę (UE) 2019/1973 i uchylającym rozporządzenie (UE) nr 517/2014;
- Rozporządzeniu wykonawczym Komisji (UE) 2016/879 z dnia 2 czerwca 2016 ustanawiającym, zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 517/2014, szczegółowe uzgodnienia dotyczące deklaracji zgodności przy wprowadzaniu do obrotu urządzeń chłodniczych, klimatyzacyjnych i pomp ciepła napełnionych wodorofluorowęglowodarami i weryfikacji tych deklaracji przez niezależnego audytora;
- Rozporządzeniu wykonawczym Komisji (UE) 2024/2195 z dnia 4 września 2024 r. określającym format składania sprawozdania zawierających dane, o którym mowa w art. 26 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2024/573 w sprawie fluorowanych gazów cieplarnianych, oraz uchylające rozporządzenie wykonawcze Komisji (UE) nr 1191/2014;
- Wytycznych Komisji Europejskiej oraz FAQ, w stosownych przypadkach;
- Ustawie z dnia 15.05.2015 r. o substancjach zubażających warstwę ozonową oraz o niektórych fluorowanych gazach cieplarnianych.

Zakres weryfikacji

Weryfikacja w swym zakresie obejmuje obszary związane z funkcjonowaniem systemu monitorowania i raportowania danych do sporządzenia przez przedsiębiorstwo deklaracji/sprawozdania.

Poziom Pewności i Istotności

Dla potrzeb działań weryfikacyjnych przyjmuje się następujące definicje dla określenia poziomu istotności, przy czym:

„Poziom pewności” oznacza stopień zaufania do deklaracji (np. poziom całkowity, racjonalny, ograniczony);

„Racjonalna pewność” oznacza poziom pewności, w ramach którego charakter i zakres działań weryfikacyjnych zostały zaprojektowane w celu zapewnienia wysokiego, ale nieabsolutnego poziomu pewności w odniesieniu do danych i informacji historycznych;

„Niezgodność” oznacza niespełnienie wymagania;

„Nieprawidłowość” oznacza błędy, pominięcia, błędne dane sprawozdawcze lub podanie nieprawdziwych informacji w deklaracji (odpowiednio deklaracji zgodności dot. wprowadzonych do obrotu urządzeń napełnionych HFC / sprawozdaniu dot. wprowadzenia do obrotu F-gazów);

„Istotna nieprawidłowość” oznacza nieprawidłowość lub zbiór faktycznych nieprawidłowości w deklaracji, które mogą mieć wpływ na decyzje zamierzonych użytkowników;

„Istotność” to koncepcja zakładająca, że poszczególne nieprawidłowości lub agregacja nieprawidłowości mogą wpływać na wiarygodność deklaracji lub decyzji podejmowanych przez przewidywanego użytkownika (istotny = ważny dla przewidywanych użytkowników);

Dla weryfikacji deklaracji zgodności dot. wprowadzonych do obrotu urządzeń napełnionych HFC / sprawozdaniu dot. wprowadzenia do obrotu F-gazów przyjęto:

- poziom istotności: 5% (dotyczy wielkości wprowadzonych F-gazów w okresie sprawozdawczym objętym weryfikacją)
- poziom pewności: racjonalna pewność.

Po przyjęciu przez wnioskującego warunków oferty – Klient przysyła podpisany formularz zgłoszeniowy lub zawiera umowę na realizację weryfikacji, która odwołuje się do warunków niniejszego programu weryfikacji.

Po uzyskaniu od Klienta akceptacji przedstawionych mu warunków następuje proces planowania realizacji weryfikacji zgodnie z uzgodnionymi warunkami handlowymi.

Planowanie

Po zaakceptowaniu przez Klienta oferty, BSI Group Polska Sp. z o.o. powołuje zespół do przeprowadzenia weryfikacji. Dobór zespołu weryfikującego odbywa się na podstawie posiadanych przez weryfikatorów kompetencji.

Aby zapewnić, że cały personel, któremu powierzane są działania weryfikacyjne, dysponuje kompetencjami właściwymi do wykonania tych zadań, BSI Group Polska Sp. z o.o. określiło kryteria kompetencyjne w oparciu o wymagania norm akredytacyjnych i wymagań prawnych. Wykazanie oraz ciągłe monitorowanie spełnienia przez personel ustalonych kryteriów, zapewnia realizację działań weryfikacyjnych przez kompetentny, przeszkolony, bezstronny personel, upoważniony do prowadzenia działań w ramach poszczególnych rodzajów działania. BSI Group Polska Sp. z o.o. nie podzleca działań weryfikacyjnych innym jednostkom weryfikującym.

Klient ma prawo pisemnego zgłoszenia uzasadnionego sprzeciwu wobec wyznaczenia każdego konkretnego członka zespołu weryfikującego. W odpowiedzi na uzasadniony sprzeciw, BSI dokona zmiany składu zespołu. Dokonane zmiany mogą mieć wpływ na ustalony wcześniej termin przeprowadzenia weryfikacji.

Powołany zespół weryfikacyjny ocenia skalę, charakter i złożoność czynności weryfikacyjnych (analiza strategiczna) oraz ocenia ryzyko zidentyfikowania istotnej nieprawidłowości lub niezgodności z kryteriami weryfikacji (analiza ryzyka). Na tej podstawie zostaje opracowany plan weryfikacji, przekazywany do Klienta.

Plan weryfikacji może podlegać aktualizacji podczas weryfikacji w sytuacji, gdy zostaną zidentyfikowane:

- zmiany zakresu lub harmonogramu działań,
- zmiany lokalizacji i źródeł informacji,
- dodatkowe ryzyka lub zmieni się poziomy ryzyka.

Wszelkie zmiany do planu są komunikowane Klientowi.

Zespołowi weryfikacyjnemu powołanemu przez BSI Group Polska Sp. z o.o. może towarzyszyć niezależny obserwator (przedstawiciel organu akredytującego, organów właściwych, ministerstwa). BSI powiadomi oraz przekaże Klientowi dane osobowe obserwatora w realnym terminie przed wizytą. Niezależny obserwator będzie towarzyszyć zespołowi weryfikacyjnemu jedynie wówczas, gdy zobowiąże się do zachowania poufności przynajmniej w tym samym zakresie, w jakim zobowiązaniem do zachowania poufności związana pozostaje Group Polska Sp. z o.o. Z racji obecności obserwatora opłata należna z tytułu realizacji usługi nie zostanie zwiększona.

Weryfikacja obejmuje inspekcję na miejscu u Klienta. BSI Group Polska Sp. z o.o. dopuszcza wykonanie weryfikacji z użyciem technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT), takie jak interaktywna współpraca przy użyciu sieci www, spotkania internetowe, telekonferencje i/lub elektroniczna weryfikacja procesów Klienta. Działania te muszą być zidentyfikowane w planie weryfikacji, a czas na nie poświęcony wlicza się w czas weryfikacji. Prowadzenie weryfikacji z użyciem ICT ma zapewnić taką samą skuteczność weryfikacji jak realizowanej w lokalizacjach Klienta.

Weryfikacja

Weryfikacja jest przeprowadzona w drodze szczegółowego badania danych, łącznie z prześledzeniem danych do źródła danych pierwotnych, krzyżową kontrolą danych z zewnętrznymi źródłami danych, wykonaniem uzgodnienia danych, sprawdzaniem wartości progowych w odniesieniu do odpowiednich danych i dokonaniem ewentualnych obliczeń.

Podczas procesu weryfikacji zbierane są dowody potwierdzające prawidłowość procesu realizowanego u danego Klienta. Dowody zbierane są w postaci skanów, wyciągów, kserokopii, odpisów z dokumentów i zapisów, dotyczących monitorowanych przez Klienta wielkości i parametrów.

Jeżeli nie można uzyskać wystarczających informacji od Klienta, a są one niezbędne do sformułowania opinii, BSI Group Polska Sp. z o.o. w porozumieniu z Klientem odstępuje od dalszych działań weryfikacyjnych. BSI Group Polska Sp. z o.o. może również odstąpić od dalszych działań weryfikacyjnych w przypadku, gdy dokumenty niezbędne do przeprowadzenia weryfikacji zostaną dostarczone w terminie krótszym niż 1 tydzień od wymaganego prawem terminu przekazania przez Klienta do bazy unijnej oświadczenia weryfikacyjnego wraz ze zweryfikowanym sprawozdaniem.

Jeśli podczas weryfikacji zespół weryfikatorów stwierdzi nieprawidłowości lub niezgodności, które uniemożliwią wydanie opinii, informuje o nich w odpowiednim terminie Klienta i zwraca się do niego o wprowadzenie odpowiednich korekt w ustalonym wspólnie terminie. Weryfikator odnotowuje usunięcie nieprawidłowości i dokonuje ustaleń, czy mają one istotny



wpływ na całkowitą wielkość raportowanych danych, oraz czy wymagana będzie dodatkowa wizyta u Klienta, czy też dowody usunięcia niezgodności mogą być zaakceptowane na podstawie przekazanej dokumentacji. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia weryfikator wznawia proces weryfikacji.

Wszelkie niezgodności i założeń takie jak: większa złożoność działań w zakresie przepływu danych, większa złożoność logistyki Klienta niż początkowo zakładano, jak również stwierdzenie nieprawidłowości, niezgodności, niedoborów danych lub błędów w zbiorach danych mogą wpłynąć (po akceptacji stron) na konieczność doliczenia dodatkowego czasu w stosunku do czasu uzgodnionego w ofercie, a przez to na koszty przedstawione w ofercie.

Wnioski z działań weryfikacyjnych są podsumowywane w oświadczeniu weryfikacyjnym (Sprawozdaniu z weryfikacji), które zawiera wniosek dotyczący wyniku weryfikacji.

Wynik pozytywny ma miejsce, gdy weryfikator stwierdzi, że deklaracja Klienta (Sprawozdanie/Deklaracja) została zweryfikowana z wystarczającą pewnością.

W takim przypadku oświadczenie weryfikacyjne zostanie wydane z opinią "zweryfikowano jako zadowalające" lub "zweryfikowano z uwagami". W przypadku wydania Sprawozdania zweryfikowanego z uwagami, uwagi nie mogą stanowić istotnej niezgodności lub dotyczyć błędów w danych (wszystkie błędy w danych należy poprawić bez względu na ich wpływ na istotność).

Wynik negatywny („niezweryfikowane”) ma miejsce, gdy weryfikator stwierdzi, że deklaracja (Sprawozdanie/Deklaracja) zawiera istotne nieprawidłowości lub niezgodności. Weryfikator może stwierdzić, że dowody przedstawione przez Klienta są niewystarczające do stwierdzenia z wystarczającą pewnością, że deklaracja jest wolna od istotnych nieprawidłowości. Sytuacje, które mogą prowadzić do takiego wniosku, to:

- brak danych, które uniemożliwiają weryfikatorowi uzyskanie dowodów niezbędnych do zmniejszenia ryzyka weryfikacyjnego do poziomu koniecznego do uzyskania racjonalnego poziomu pewności,
- Klient nie udostępnił wystarczających informacji umożliwiających przeprowadzenie weryfikacji.

W przypadku zaistnienia którejkolwiek z powyższych sytuacji weryfikator wydaje oświadczenie z opinią "niezweryfikowane" i uzasadnia powód takiej decyzji.

Niezależny przegląd

Po zakończeniu przez zespół weryfikacyjny działań i sporządzeniu projektu oświadczenia weryfikacyjnego (Sprawozdania z weryfikacji), całość dokumentacji jest poddawana niezależnemu przeglądowi przez kompetentną osobę niezaangażowaną w planowanie i wykonanie weryfikacji (recenzent).

Recenzent dokonuje przeglądu dokumentacji z weryfikacji w celu zapewnienia, że proces weryfikacji jest prowadzony zgodnie z mającymi zastosowanie wymaganiami prawnymi, procedury dotyczące działań weryfikacyjnych zostały prawidłowo przeprowadzone, zachowano należytą staranność zawodową i profesjonalny osąd, istnieją wystarczające dowody na poparcie decyzji weryfikacyjnej, istnieje pełna i szczegółowa ścieżka audytowa umożliwiająca odtworzenie działań weryfikacyjnych oraz że można wydać oświadczenie weryfikacyjne.

Jeżeli po niezależnym przeglądzie wystąpią okoliczności mogące spowodować zmiany w sprawozdaniu z weryfikacji, Recenzent musi dokonać przeglądu tych zmian wraz ze wspierającymi je dowodami.

Decyzja i wydanie oświadczenia weryfikacyjnego

Po zakończeniu niezależnego przeglądu, możliwe jest wydanie Klientowi oświadczenia weryfikacyjnego. Decyzja o wydaniu oświadczenia jest podejmowana przez osobę, która nie była zaangażowana w planowanie i wykonywanie weryfikacji. Decyzja ta jest dokumentowana poprzez uwierzytelniony podpis w Sprawozdaniu z weryfikacji.

Fakty odkryte po wydaniu oświadczenia weryfikacyjnego

Jeżeli po dacie wydania, zostaną wykryte nowe fakty lub informacje, które mogą wpłynąć na oświadczenie weryfikacyjne, BSI Group Polska Sp. z o.o.:

- informuje o tym Klienta i, jeśli jest to wymagane, właściwy organ (o ile informacja nie pochodzi od nich),
- po analizie informacji, podejmuje odpowiednie działania, które mogą obejmować:
 - powtórzenie działań weryfikacyjnych lub ich część,
 - dokonanie stosownej aktualizacji wewnętrznej dokumentacji weryfikatora,
 - w razie potrzeby wydanie skorygowanego oświadczenia weryfikacyjnego.



Wydanie skorygowanego oświadczenia weryfikacyjnego jest zawsze poprzedzone niezależnym przeglądem.

BSI Group Polska Sp. z o.o. decyduje, czy oświadczenie weryfikacyjne wymaga wycofania lub korekty, w porozumieniu z Klientem i właściwym organem

W przypadku wykrycia po wydaniu oświadczenia weryfikacyjnego faktów przez organ właściwy, inny organ lub podmiot, jednostkę weryfikującą lub Klienta, Klient zobowiązany jest do bezzwłocznego poinformowania BSI Group Polska Sp. z o.o. o każdym przypadku wykrycia faktów, niezależnie od wpływu wykrytych faktów na decyzję weryfikacyjną.

Powoływanie się na weryfikację / oświadczenie weryfikacyjne

Po zakończeniu weryfikacji BSI Group Polska Sp. z o.o. przekaze oświadczenie weryfikacyjne w formie Sprawozdania z weryfikacji. Klient jest zobowiązany do korzystania z przekazanego Sprawozdania z weryfikacji wyłącznie w kompletnej, nieskróconej formie w sposób niewprowadzający w błąd co do przedmiotu i wyniku zrealizowanej weryfikacji.

Ponadto Klient nie może deklarować zakończenia weryfikacji / uzyskania pozytywnej weryfikacji przed otrzymaniem oświadczenia weryfikacyjnego.

Reklamacje (odwołania i skargi)

Zainteresowane strony mogą wnieść skargę dotyczącą działań BSI Group Polska Sp. z o.o. związaną z procesem weryfikacji lub odwołać się od decyzji podjętej w tym procesie, w formie pisemnej na adres BSI Group Polska Sp. z o.o. lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Rozpatrywanie odwołań i skarg jest prowadzone zgodnie z ustaloną procedurą postępowania i nie skutkuje żadnymi działaniami dyskryminującymi w stosunku do zgłaszającego. Skarga lub odwołanie są rozpatrywane przez osoby niezaangażowane w przedmiotowy proces i powinny zostać zamknięte (łącznie z powiadomieniem wnioskującego o wynikach) w ciągu 30 dni. Jeżeli termin ten wymaga wydłużenia, wnioskujący jest o tym fakcie powiadamiany.

W sprawach spornych, nierozstrzygniętych w wyniku procesu rozpatrywania skarg i odwołań, stronom przysługuje odwołanie się do właściwego rzeczowo sądu powszechnego siedziby BSI Group Polska Sp. z o.o.

Informacja o odpowiedzialności za zgodność postępowania z wymaganiami dotyczącymi weryfikacji gazów cieplarnianych.

Proces weryfikacji zostanie przeprowadzony zgodnie z zakresem wynikającym z przyszłej umowy zawartej pomiędzy Klientem a BSI Group Polska Sp. z o.o. zgodnie z profesjonalnymi wymaganiami dotyczącymi przedmiotu wspomnianej umowy oraz z dołożeniem najwyższej uwagi i staranności w postępowaniu. BSI Group Polska Sp. z o.o. nie przyjmuje na siebie żadnej odpowiedzialności względem Klienta w zakresie nieobjętym ofertą oraz przyszłą umową pomiędzy BSI Group Polska Sp. z o.o. a Klientem. BSI Group Polska Sp. z o.o. przygotowuje i przeprowadzi proces weryfikacji dla deklaracji wskazanej w ofercie i nie bierze żadnej odpowiedzialności w stosunku do innych osób, którym proces weryfikacji lub jego część zostanie ujawniona. Wszelkie inne osoby trzecie będą korzystać z wyników procesu weryfikacji na swoją wyłączną odpowiedzialność lub w zakresie objętym ustanowionymi krajowymi regulacjami dotyczącymi weryfikacji emisji gazów cieplarnianych.

Wszelkie ujawnione i poddane ocenie w procesie weryfikacji dane, informacje, dokumenty i okoliczności, z chwilą podpisania oferty/umowy zostają objęte klauzulą poufności i zobowiązaniu podpisanym przez personel BSI Group Polska Sp. z o.o. Wszystkie informacje dotyczące klientów uzyskane na wszystkich etapach procesu weryfikacji są traktowane jako poufne i są odpowiednio chronione, nie są ujawniane stronom trzecim z wyłączeniem informacji publicznie dostępnych lub oczekiwanych przez jednostki akredytujące, właścicieli programów weryfikacji i organy kontrolne, zgodnie z mającymi zastosowanie wymaganiami prawnymi. Informacje o Kliencie pozyskane z innych źródeł niż od samego Klienta (np. skarga) są traktowane jako poufne. Niniejsze źródła informacji nie są ujawniane Klientowi, chyba że zostanie pozyskana zgoda od dostarczających informacje.