

Audit in der RA-GS

Inhalte gemäß RA-Vertrag:

Punkt 22):

Die RA übermittelt a.trust einmal jährlich nach Vereinbarung einen internen Audit-Bericht, der insbesondere folgende Punkte zu dokumentieren und zu bestätigen hat:

- Vollständigkeit der Kundenakte (Stichproben laut Maßgabe der Revisionscheckliste);
- Vornahme der elektronischen Archivierung der Kundendaten und Dokumente mit der zur Verfügung gestellten Software, sowie die Aufbewahrung der Antragstellerformulare der Signatoren im Original für die Dauer von mindestens 5 Jahren. Für den Fall der Kündigung des gegenständlichen Vertrages verpflichtet sich die RA, sämtliche von ihr verwahrte Antragstellerformulare der Signatoren an a.trust herauszugeben;
- Einhaltung der Überprüfungsvorschriften anlässlich der Legitimierung;
- Sichere Aufbewahrung der Token vor Abholung durch den Kunden;
- Lückenlose Dokumentation von Kartentnahmen auf den Lieferpapieren
- Absolvierung des vorgegebenen Schulungsprogramms;
- Überprüfung des Personals auf dessen Zuverlässigkeit;
- Einhaltung der technischen Vorgaben bei der Übermittlung von Daten;
- Einhaltung des Sicherheitskonzeptes.

Punkt 23):

a.trust kann gemeinsam mit dem bestellten Audit-Verantwortlichen der RA jederzeit ohne Voranmeldung während der Öffnungszeiten in den Geschäfts- und Betriebsräumlichkeiten der GS eine Überprüfung vornehmen. Eine Überprüfung ist nur erlaubt, wenn weder die RA Richtlinien noch gesetzliche Vorschriften (insbesondere RA-spezifische), verletzt werden. „Mystery Shopping“ ohne den bestellten Audit-Verantwortlichen der RA ist der a.trust als Qualitätssicherungsmaßnahme, nicht jedoch als Audit möglich.

Inhalte gemäß RA-Sicherheitskonzept:

Mit der Kontrolle der Umsetzung der Sicherheitsmaßnahmen (Audit) befasste Stellen:

- Die jeweilige RA selbst
- a.trust oder deren Beauftragte
- RTR GmbH (TKK)

Die RA muss a.trust den für intern organisierte Audits Verantwortlichen nennen.

Audits haben jedenfalls folgende Punkte zu beinhalten:

- Technische Ausstattung des RO-Arbeitsplatzes
- Überprüfung der RO auf Schulungsteilnahme
- Aufliegen der aktuellen Dokumente: „RA-Ordner“
- Archivierung des Antragstellerformulars
- Sichere Kartenlagerung
- Kontrolle des Kartenbestands anhand der alten Produktionsprotokolle (Lieferschein)
- Möglichkeit der Änderung einer Signatur-PIN ohne Einsicht eines Mitarbeiters oder eines anderen Kunden
- Vernichten von Karten

„Mystery Shopping“:

Eine der wichtigsten Tätigkeiten des RO ist die Belehrung des Signators im Sinne des Signaturgesetzes. Diese ist auch ein Qualitätskriterium von a.sign premium. Die diesbezügliche Qualitätskontrolle lässt sich mit „Mystery Shopping“ umsetzen, welches von a.trust durchgeführt wird.

Ergebnisse daraus werden von a.trust ausschließlich an die jeweils verantwortlichen zRO weiter gegeben und mit diesen besprochen.

a.trust überlässt es der RA (aber empfiehlt dies gleichzeitig auch), „Mystery Shopping“ als Maßnahme von intern organisierten Audits umzusetzen.

Die Praxis des Auditing:

Referenzdokumente:

Aus dem RA-Vertrag und dem RA-Sicherheitskonzept leiten sich folgende für die praktische Umsetzung von Audits als Basis relevanten a.trust-Dokumente ab:

- RO-Arbeitsplatz
- RO-Arbeitsplatz-Check
- Registrierungshandbuch

Audit-Unterlagen:

a.trust stellt den mit Audits befassten Stellen Checklisten zur Durchführung des Audits zur Verfügung. Diese Checklisten sind dem RO in der RO Download Area ebenfalls einsehbar.

Ziel ist dabei, Audits durch eindeutige Kriterienkataloge maximal zu objektivieren und für alle Beteiligten im Sinne einer verlässlichen Orientierung zum Zweck der Qualitätssicherung transparent zu machen.

- Audit-Checkliste
- Checkliste Mystery Shopping (to be done)