

RA-Agent



RA-Agent

Was erwartet mich in diesem Training?	3
Welche Anforderungen an elektronische Signaturen gibt es?	5
Wie nutze ich die Swisscom RA App?	11
Welche Ausweisdokumente unterstützt die RA App?	29
Was ist zu tun, wenn sich die Daten eines Identifizierten ändern?	32
Wie gehe ich präventiv gegen Betrugsversuche vor?	35
Informationen zu den Datenschutzbestimmungen und Abschluss	42
Quizlösungen	45

Was erwartet mich in diesem Training?

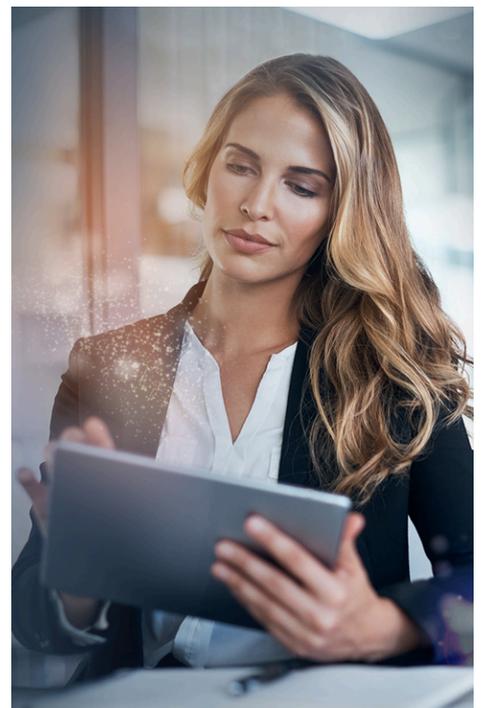


Identifikation leicht gemacht!

Die wichtigste Aufgabe des RA-Agenten ist es, die Identität einer Person zu erfassen, denn nur so ist die identifizierte Person anschließend in der Lage, elektronisch zu signieren.

Die Identifikation geht mit der RA App so einfach wie noch nie!

In diesem Training lernst Du alles, was Du rund um elektronische Signaturen und die RA App wissen musst!



Tania arbeitet seit 1 Jahr als RA Agentin und kennt sich bestens mit der RA-App aus. In diesem Training hat sie für Dich als angehender RA Agent viele gute Tipps, worauf Du bei einer Identifikation achten musst ...

Was tippst Du: Wie lange brauchst Du mit der RA App, um eine Person für elektronische Signaturen zu befähigen?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 45.
Klick bitte die richtige Antwort an.

- A) 2 Minuten
- B) 5 Minuten
- C) 15 Minuten

Das nimmst Du aus dem Training mit ...

Nach dem Training weißt Du, ...

... was persönliche elektronische Signaturen sind und welche Anforderungen es dabei gibt

Nach dem Training kannst Du ...

... mit der RA App Personen für die elektronische Signatur identifizieren

... wie die Identifikation mit der RA App funktioniert
... welche Dokumente für eine Identifikation zugelassen sind
... Deine Pflichten im Rahmen der Identifikation einzuschätzen

... den identifizierten Personen Hinweise zum elektronischen Signieren geben
... auf fehlende Unterstützung durch die RA App richtig reagieren, z.B. bei einem unbekanntem Ausweis

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten selbstverständlich für alle Geschlechter.

Welche Anforderungen an elektronische Signaturen gibt es?



Die elektronische Signatur: Merkmale und Anforderungen

Was ist eine elektronische Signatur?

Eine elektronische Signatur enthält Daten in elektronischer Form. Diese Daten sind anderen elektronischen Daten beigefügt oder logisch mit ihnen verknüpft. Somit garantiert eine elektronische Signatur die Unversehrtheit des Dokuments, sowie die Identität des Unterzeichnenden.

Welche Arten von elektronischen Signaturen gibt es denn?

Es gibt sehr viele unterschiedliche Arten von elektronischen Signaturen. Im Rahmen des RA Service sind diese persönlichen elektronischen Signaturen von Interesse:

- Fortgeschrittene Elektronische Signatur (FES)
- Qualifizierte Elektronische Signatur (QES)

Aus dem Bauch heraus: Welcher der beiden Signaturen hat vor Gericht Beweiskraft?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 45.
Bitte wähle die richtige Antwort aus.

- A) Die Fortgeschrittene Elektronische Signatur (FES)
- B) Die Qualifizierte Elektronische Signatur (QES)

Die wichtigere der beiden ist die Qualifizierte Elektronische Signatur (QES). Und die mit der RA App durchgeführten Identifikationen ermöglichen das Erstellen von qualifizierten elektronischen Signaturen.

Die Qualifizierte Elektronische Signatur (QES) ist die höchstwertige elektronische Signatur und ist als einzige der handschriftlichen Unterschrift gleichgestellt.

Für die Schweiz ist dies im Obligationenrecht geregelt (Art. 14 Abs 2^{bis} OR).

Was ist denn der Unterschied zwischen FES und QES?

- Die FES hat eine gewisse Beweiskraft und wird in Verträgen ohne Formvorschrift verwendet.
- Die QES hat die höchste Beweiskraft und wird genutzt, wenn Schriftlichkeitserfordernis/Schriftformerfordernis vorliegt. Sie ist der handschriftlichen Unterschrift gleichgestellt.
- Vor Gericht wird die QES de facto als Beweis anerkannt. Das Prinzip der Beweislastumkehr gilt also nicht, wenn eine QES auf einem Vertrag angebracht wurde.

Und was sind qualifizierte Zertifikate?

Elektronische Signaturen basieren auf digitalen Zertifikaten. Die Zertifikate der Swisscom werden zusammen mit den Schlüsselpaaren erzeugt, die zum Signieren benutzt werden und haben eine Gültigkeitsdauer von 10 Minuten, d.h. sie können jeweils nur für einen einzigen Signaturvorgang genutzt werden.

Wir unterscheiden zwischen fortgeschrittenen Zertifikaten der Klasse "Saphir" und qualifizierten Zertifikaten der Klasse "Diamant".

Qualifizierte Zertifikate ...

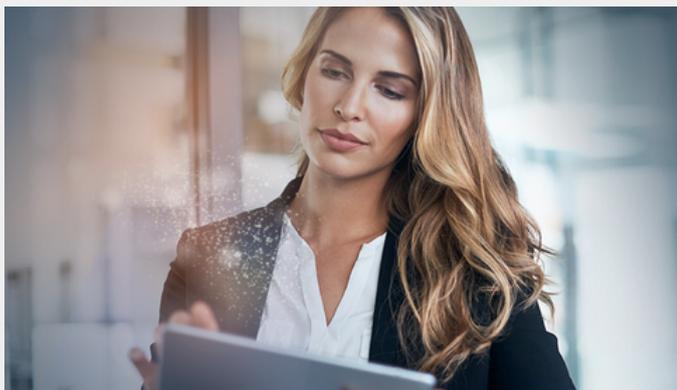
- ... dürfen in der Schweiz nur an natürliche Personen ausgegeben werden und
- ... enthalten Angaben, die sie zu einem qualifizierten Zertifikat machen. Qualifizierte Zertifikate von Swisscom enthalten im Ausstellernamen die Bezeichnung "Diamant".



"Nur wir RA-Agents dürfen Personen identifizieren, damit sie elektronisch signieren können. Dies ist ein Privileg! Ermöglicht wird uns dies durch die RA App, die den Identifizierungsprozess bedeutend vereinfacht!"

Wer hat welche Verantwortung?

Für diese Punkte ist der RA-Agent verantwortlich:



- Der RA-Agent identifiziert die Person gewissenhaft.
- Der RA Agent hält sich an die Vorgaben der Swisscom und der RA App.
- Achte genau darauf, dass Du wirklich die Person erfasst, welche sie ausgibt zu sein – und dass das vorgelegte Ausweisdokument (ID oder Reisepass) echt sowie die erfassten Daten korrekt sind!

Diese Punkte werden dagegen durch Swisscom erfüllt:



- Befähigt die RA Agenten, Identifikationen durchzuführen
- Die Signatur basiert auf einem qualifizierten elektronischen Zertifikat.
- Die Signatur wird mit Mitteln erzeugt, welche der Signierende unter seiner alleinigen Kontrolle halten kann.

Public Key Infrastructur (PKI) – die Basis elektronischer Signaturen



Jeder Benutzer hat zwei kryptographische Schlüssel (typischerweise 384 Zeichen lang):

- einen privaten Schlüssel, welchen niemand sonst kennen darf



Für die elektronische Signatur benötigst Du diese beiden Schlüssel:

- den privaten Schlüssel zum Anbringen einer Signatur



Eine Certificate Authority (CA) wie Swisscom

- identifiziert die Person (Registration Authority)

Welche Anforderungen an elektronische Signaturen gibt es?

- einen öffentlichen Schlüssel, welchen jeder kennen kann
- den öffentlichen Schlüssel, um eine Signatur zu verifizieren
- verbindet den öffentlichen Schlüssel mit der identifizierten Person



Swisscom als Trust Service Provider (TSP):

- muss nachweisen können, dass sie alle gesetzlichen Anforderungen erfüllen
- ist von den zuständigen Behörden in der Schweiz und in der EU anerkannt



Verschiedene Gesetze regeln die Anforderungen an die elektronische Signatur:

- in der Schweiz ist dies das Bundesgesetz ZertES mit entsprechender Verordnung (VZertES)
- in der EU wird dies über die eIDAS Verordnung sowie länderspezifische Gesetze geregelt



Eine qualifizierte elektronische Signatur...

- ...wird nach ZertES nur im Schweizer Rechtsraum akzeptiert, etwa für Verträge mit anwendbarem Recht und Gerichtsstand in der Schweiz
- ...nach eIDAS wird in jedem EU und EWR Land anerkannt

Wie kann man elektronische Signaturen anbringen und dabei den privaten Schlüssel geheim halten?

Traditioneller Ansatz



- Die Certificate Authority übergibt dem Benutzer einen Token, der seinen privaten und öffentlichen Schlüssel enthält.
- Der Benutzer trägt den Token physisch mit sich.

Moderner Ansatz



- Die RA App registriert die Mobilnummer des Benutzers zur späteren Authentifizierung.
- Die Signaturschlüssel werden zum Zeitpunkt der Signaturlösung erzeugt.

Welche Anforderungen an elektronische Signaturen gibt es?

- Die Nutzung des Tokens setzt eine spezielle Software und einen Kartenleser voraus.



Um eine Signatur auszulösen, verbindet der Unterzeichner den Token mit dem Gerät, auf welchem er unterzeichnen möchte. Anschließend gibt er die zugehörige PIN ein.

- Der Benutzer kann orts- und zeitunabhängig signieren



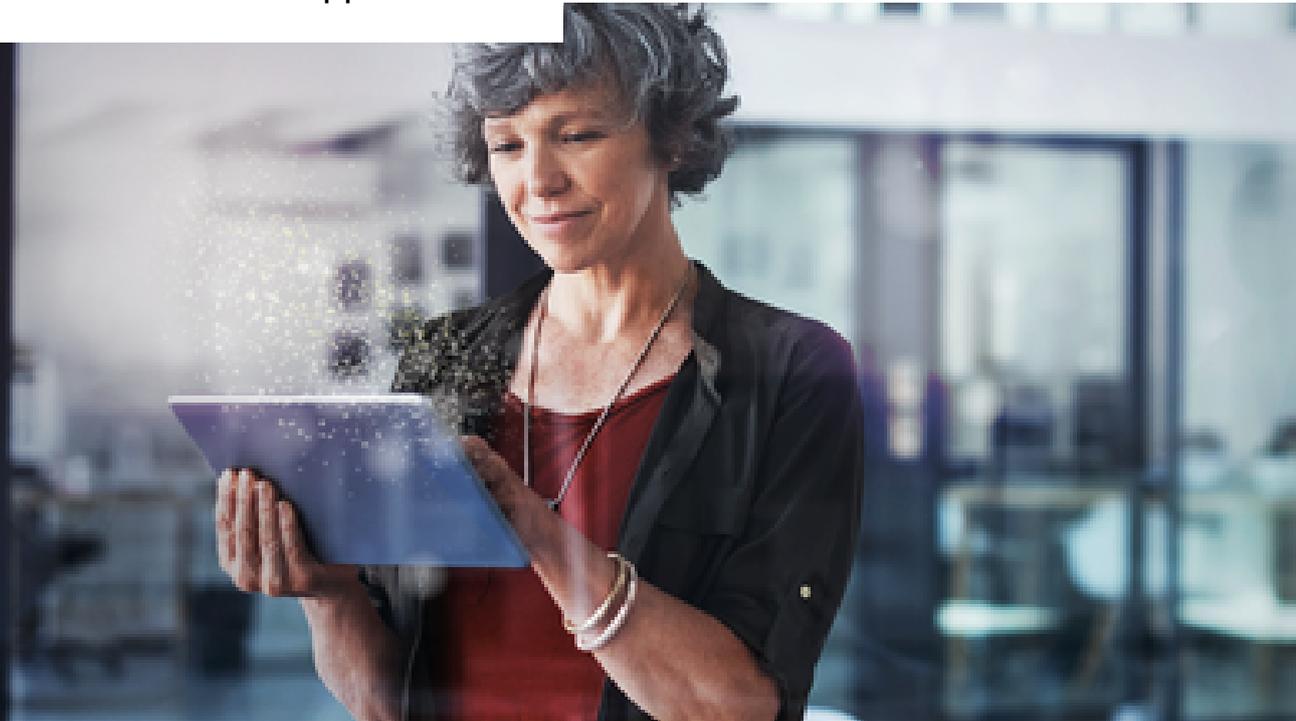
Der Unterzeichner kann mit dem Mobiltelefon eine Signatur auslösen.

Welche Art der elektronischen Signatur ersetzt die handschriftliche Unterschrift?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 45.

Bitte wähle die richtige Antwort aus.

- A) Einfache elektronische Signatur (EES)
- B) Fortgeschrittene Elektronische Signatur (FES)
- C) Qualifizierte Elektronische Signatur (QES)
- D) Die handschriftliche Unterschrift auf einem Touchscreen



Wie funktioniert die Identifikation mit der Swisscom RA App?

Was sind die Voraussetzungen?

- Die zu identifizierende Person muss sich immer persönlich mit dem RA-Agenten treffen.
- Die zu identifizierende Person hat eine gültige ID (aus dem Schengen Raum) oder einen Reisepass sowie ihr Mobiltelefon bei sich.
- Der RA-Agent muss dann die korrekte Identifikation mit einem in der RA App verfügbaren ID Dokument der zu identifizierenden Person sicherstellen.
- Aufgrund des Datenschutzgesetzes muss die zu identifizierende Person dem RA-Agenten erlauben, dass
 - ein Foto von ihr und ihrem Ausweisdokument (ID oder Reisepass) gemacht wird,
 - Swisscom ihre Mobilnummer speichert,
 - die Daten des Ausweisdokumentes (ID oder Reisepass) ausgelesen und bei Swisscom in der Schweiz gespeichert werden.



i

Tipp

Bitte die zu identifizierende Person die Mobile ID zu aktivieren, BEVOR Du die Identifikation mit der RA App startest. Der Signaturprozess wird damit noch einfacher: auf dem Mobiltelefon wird ein Mobile ID Request angezeigt und der Nutzer bestätigt mit seiner PIN oder Biometrie (z.B. Fingerabdruck, Face-ID, etc.).

So geht's: navigiere zu www.mobileid.ch, gib deine Mobilnummer ein, klicke auf "Mobile ID aktivieren", wähle zwischen SIM mit einem sechsstelligen PIN oder der App Version mit Biometrie und folge den Anweisungen für die Aktivierung.



Wichtig!

Für die Identifikation einer Person mit der RA-App sind lediglich

- die Schweizer ID
- Personalausweise von Ländern im Schengen Raum
- Reisepässe

als Ausweisdokumente zugelassen, da die RA-App für qualifizierte elektronische Signaturen befähigt und es hierzu strenge gesetzliche Auflagen gibt.

- Führerscheine, Ausländerausweise (B, C, G, etc.), Arbeitserlaubnis, Kopien von Ausweisdokumenten oder andere Dokumente sind NICHT zulässig für Identifikationen mit der RA App.

Diese Ausweisdokumente müssen auch zwingend einen maschinell lesbaren Code (kurz: MRZ) haben, sonst können sie nicht für eine Identifikation verwendet werden. Deswegen ist zum Beispiel der italienische Ausweis in Papierform nicht zulässig für eine Identifikation.



Auch wichtig!

Du musst die zu identifizierende Person zuerst um Ihr Einverständnis bitten, dass ihre persönlichen Daten gespeichert werden. Bei Zustimmung klicke bitte die entsprechende Checkbox an (siehe unten, Schritt 3), bei Ablehnung musst du die Identifikation abbrechen.

Gut zu wissen

Die Daten werden gemäß den Nutzungsbestimmungen der Swisscom nur für den Zweck der Signatur genutzt. Sie werden verschlüsselt abgelegt und aufgrund gesetzlicher Vorgaben eine gewisse Dauer aufbewahrt (16 Jahre nach Schweizer Recht und 35 Jahre nach europäischem Recht).

Diese Informationen kannst du gerne an die Person weitergeben.



"Schau Dir jetzt an, wie Du die RA App Schritt für Schritt nutzt."

So nutzt du die RA App 4.x Schritt für Schritt

Schritt 1

Authentifiziere dich bei der RA App mit deiner Mobilnummer und der dir per SMS mitgeteilten Firmenbezeichnung.

Meine registrierte Mobilnummer

Meine registrierte Mobilnummer

Registrierungsstelle

Registrierungsstelle

Login

Schritt 2

Du gelangst zum Startbildschirm und startest eine Identifikation mit einem Klick auf das blaue "+" Zeichen



Schritt 3

Hole dir die Einwilligung zur Speicherung der Daten von der zu identifizierenden Person und bestätige dies mit einem Klick auf die entsprechende Checkbox.

Klicke dann auf "Bestätigen".

Zustimmung Datenschutz

Aus Datenschutzgründen musst du als RA Agent die Zustimmung der zu identifizierenden Person einholen, bevor du sie in der RA-App registrierst. Bitte hole dir von der Person die Einwilligung ein, dass sie damit einverstanden ist, dass:

- ein Foto von ihr und ihrem Identifikationsdokument (ID-Karte, Reisepass) gemacht wird
- Swisscom ihre Mobilnummer speichert
- die Daten des Identifikationsdokumentes (ID-Karte, Reisepass) ausgelesen und bei Swisscom in der Schweiz gespeichert werden

Ich habe die Zustimmung der Person

Bestätigen

Schritt 4

Starte den Identifikationsprozess indem du "ID Dokument scannen" anklickst.

Schritt 5

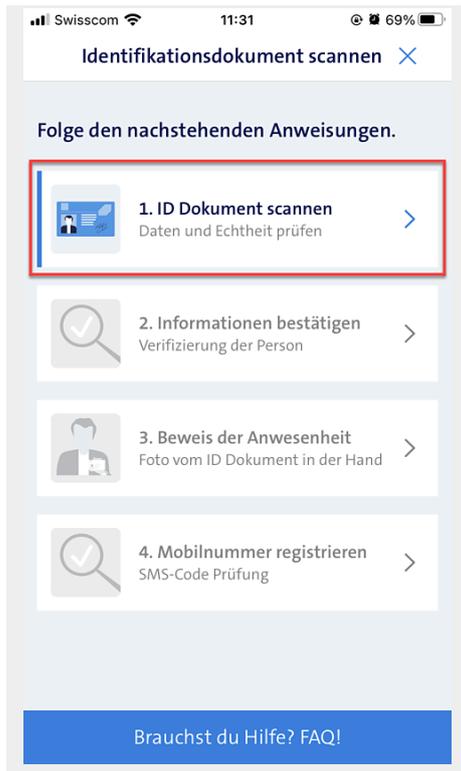
Nun scannst du die Seite des Ausweises (ID oder Reisepass), auf der eine maschinen lesbare Zone (MRZ) zu sehen ist. Die MRZ ist manchmal auf der Vorderseite unter dem Lichtbild oder auf der Rückseite. Wähle die richtige Seite aus.

Tipps:

- Halte das Dokument zuerst etwas weiter weg von der Kamera

Schritt 6

Kontrolliere die eingescannten ID-Informationen. Stimmen sie nicht mit den Angaben im ID-Dokument überein, korrigiere sie von Hand.

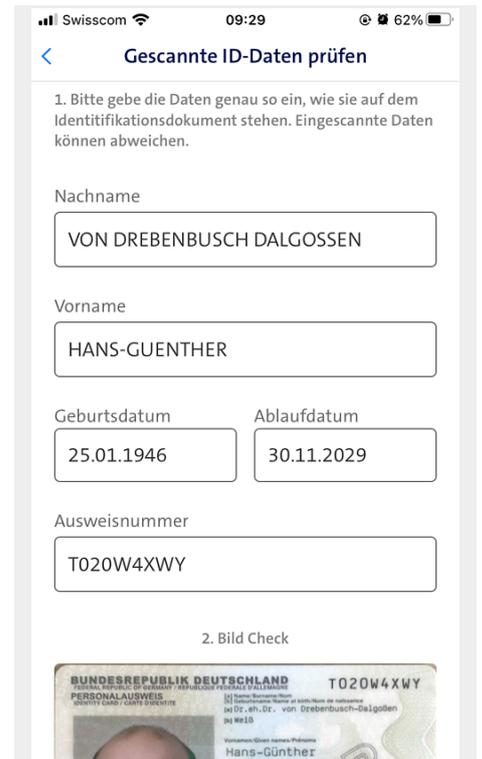


und nähere das Objektiv dann langsam.

- Wähle einen nicht zu hellen Hintergrund, damit das Dokument von der Scanning-Engine gut erkannt wird.
- Beachte die Anweisungen der RA App oben im Screen.



Wenn das vorgelegte Ausweisdokument eine Rückseite hat (normalerweise ist dies bei ID Karten der Fall), dann drehe das Dokument um und scanne jetzt die andere Seite.



Im Beispiel oben sind die Daten nicht ganz korrekt, denn die Sonderzeichen wurden nicht richtig eingelesen: im Vornamen steht "ue" statt "ü" und im Nachnamen "ss" statt "ß".

Bitte korrigiere dies, so dass die eingescannten Daten in der RA App mit den Angaben im ID Dokument übereinstimmen.



Swisscom 09:47 54%

< **Gescannte ID-Daten prüfen**

1. Bitte gebe die Daten genau so ein, wie sie auf dem Identifikationsdokument stehen. Eingescannte Daten können abweichen.

Nachname

Vorname

Geburtsdatum Ablaufdatum

Ausweisnummer

2. Bild Check

Bitte beachte:

Auch fehlende oder abgeschnittene Namensteile müssen ergänzt werden.

- Bitte alle Namen korrekt erfassen, so dass die Angaben in der RA App genau mit den Daten auf dem Ausweisdokument übereinstimmen.

Aber

- Titel (z.B. "Dr."), die im Ausweisdokument eingetragen sind, bitte nicht erfassen, denn die gehören nicht zum Namen.
- Auch Interpunktionen wie Punkte "." oder Kommas ";" in Namen nicht erfassen, denn die führen zu Fehlern.

Nur Minuszeichen "-" sind in Namen erlaubt.

Wenn alles ok, dann bestätige dies entsprechend via den Button ganz unten im Screen oder starte die Überprüfung nochmals.



Schritt 7

Ein Beispiel-Dokument wird angezeigt.

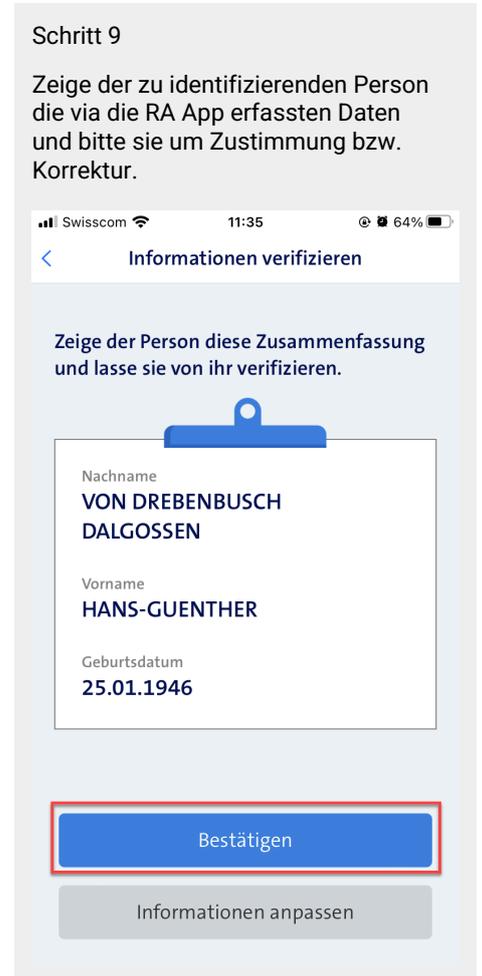
Prüfe die Sicherheitsmerkmale gemäss der Abbildung in der RA App.

Ab Version 5.0 können die Sicherheitsmerkmale vergrössert werden, um sehr genau mit dem Dokument vergleichen zu können.

Schritt 8

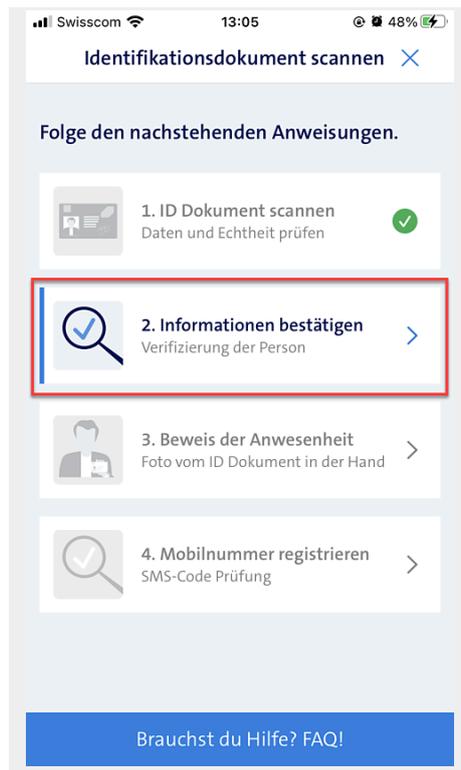
Nun kommst du zum nächsten Abschnitt: die zu identifizierende Person muss ihre Daten bestätigen.

Klicke dafür auf "Informationen bestätigen".



Schritt 9

Zeige der zu identifizierenden Person die via die RA App erfassten Daten und bitte sie um Zustimmung bzw. Korrektur.



Wenn die Person ihre Daten als richtig bestätigt, dann klicke bitte auf den Button "Bestätigen".

Ansonsten via "Informationen anpassen" den Editor aufrufen und diesen Schritt wiederholen.



Die wesentliche optische oder haptische Elemente werden in rot umrandet. Beim Scheiben des Riegel werde alle auf dem Dokument befindlichen Elemente angezeigt (Orange).



Klicken auf das Element vergrößert dieses. Ein erneuter Klick schliesst die Ansicht.



Show all security features



! The security features marked red represent main visual and haptic elements. Click on them for detailed view and comparison.

In Wenige Fälle ist die Vergrößerung nicht verfügbar und es wird ein statisches Bild angezeigt. Prüfe in dem Fall sorgfältig die Rote visuelle und die Gelbe haptische Elemente.

Swisscom 11:35 64%

[Zurück](#) Echtheitsprüfung



! Die rot eingekreisten Sicherheitsmerkmale weisen auf optische Elemente hin. Die gelb eingekreisten Sicherheitsmerkmale weisen auf haptische (zu fühlende) Elemente hin.

Echtheit geprüft

Prüfe ebenfalls, dass die Person auf dem Lichtbild die Person ist, die zu identifizieren ist.

Folgende Merkmale solltest du prüfen:

- Augenfarbe
- Gesichtsform und Proportionen
- Grösse und Geschlecht
- Alter

Wenn alles ok, "Echtheit geprüft" anwählen.

Schritt 10

Wähle nun die bevorzugte Sprache der zu identifizierenden Person aus und bestätige die Auswahl.

Swisscom 11:36 64%

< Zurück Sprache

Frage die Person nach ihrer bevorzugten Sprache

Dies ist die Sprache, in der die Person die endgültige Bestätigungs-SMS erhält.

Deutsch

Français

Italiano

English

Bestätigen

Schritt 11

Im nächsten Abschnitt geht es um den Nachweis der persönlichen Anwesenheit der Person.

Klicke dafür auf "Beweis der Anwesenheit".

Swisscom 11:55 55%

Identifikationsdokument scannen X

Folge den nachstehenden Anweisungen.

1. ID Dokument scannen
Daten und Echtheit prüfen ✓

2. Informationen bestätigen
Verifizierung der Person ✓

3. Beweis der Anwesenheit
Foto vom ID Dokument in der Hand >

4. Mobilnummer registrieren
SMS-Code Prüfung >

Brauchst du Hilfe? FAQ!

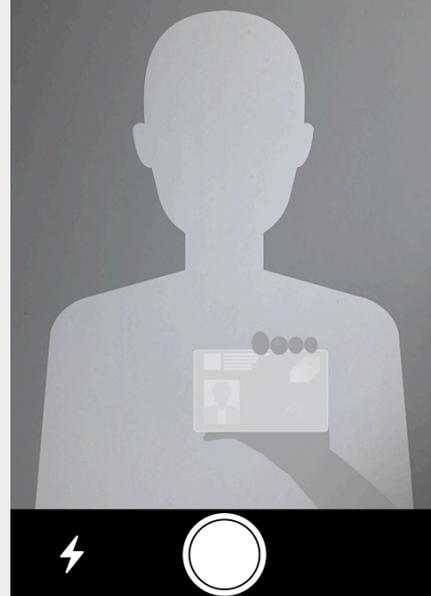
Schritt 12

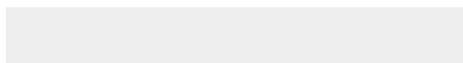
Mache ein Foto der Person, sie sollte dabei ihr Ausweisdokument in die Kamera halten, so wie im Screen dargestellt.

Swisscom 11:57 55%

< Back Help

Take a photo of the person with his or her identity document in hand.





Wenn das Foto in Ordnung ist, dann kannst du "Bestätigen".

Falls das Foto schlecht ist, kannst du diesen Schritt beliebig oft wiederholen.

Schritt 13

Im letzten Abschnitt wird die Mobilnummer der zu identifizierenden Person verifiziert und der Identifikations-Prozess abgeschlossen.

Klicke nun auf "Mobilnummer registrieren"

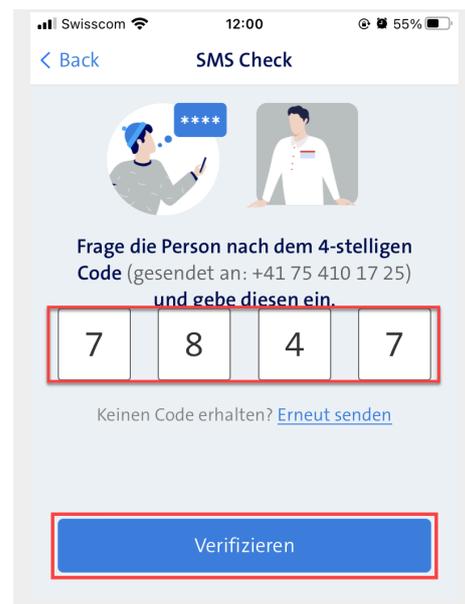
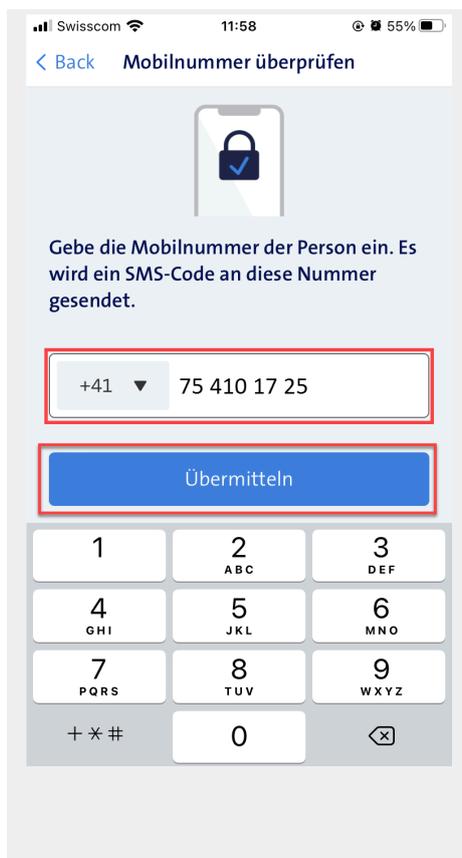
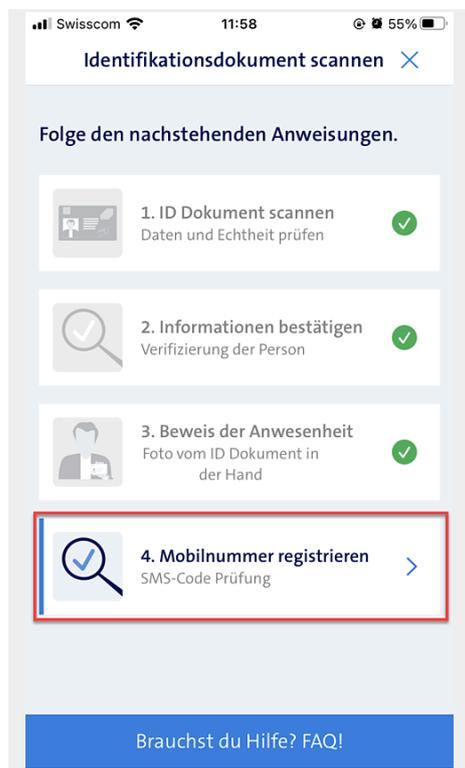
Schritt 14

Gib im entsprechenden Feld die Mobilnummer der zu identifizierenden Person ein und klicke anschliessend auf "übermitteln".

Schritt 15

Die zu identifizierende Person nennt dir den 4-stelligen Code, der ihr per SMS gesendet wurde.

Gib diesen Code in den entsprechenden Feldern ein und klicke dann auf "Verifizieren".



Schritt 16

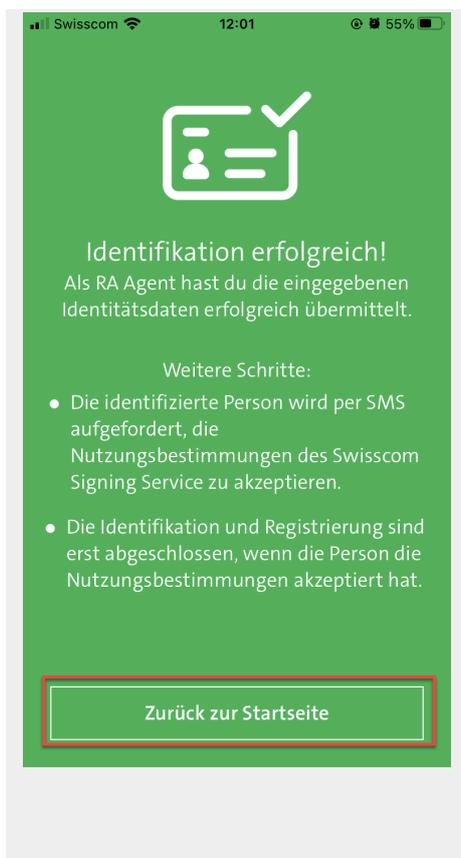
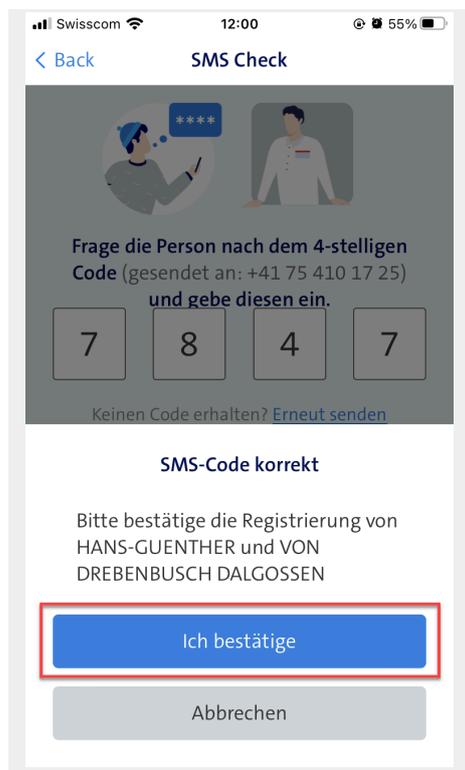
Im letzten Schritt musst du noch die soeben erstellten Identifikations-Nachweise signieren.

Dies erledigst du über dein Mobiltelefon mittels Mobile ID oder Passwort/SMS-Code-Verfahren.

Schritt 17

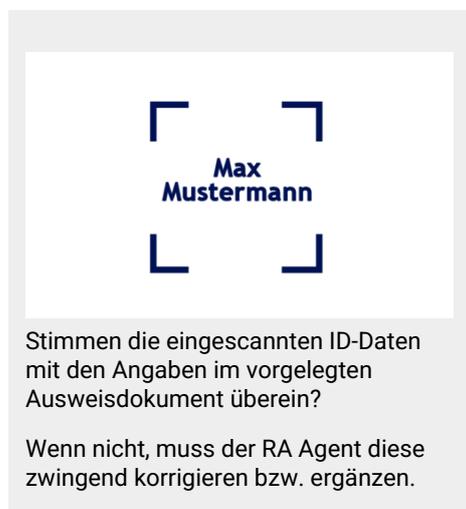
Die Identifikation ist nun abgeschlossen.

Tipp: Bitte weise die identifizierte Person darauf hin, dass der ganze Prozess (die "Registrierung") erst abgeschlossen ist, wenn sie die Nutzungsbestimmungen des Swisscom Signing Service akzeptiert hat.



Worauf muss der RA-Agent bei der Identifikation achten?

Diese 5 Punkte muss der RA-Agent überprüfen:





Ist das Ausweisdokument noch gültig, also nicht abgelaufen?



Sind keine Veränderungen am Ausweisdokument oder eine Fälschung festzustellen (prüfe die Sicherheitsmerkmale, Qualität des Materials etc.)?



Konntest Du sicherstellen, dass die zu identifizierende Person tatsächlich die angegebene Mobilnummer besitzt?

Was mache ich in einer der folgenden Situationen?

Wenn die zu identifizierende Person keine Schweizer ID, Europäische ID oder Reisepass bei sich hat,

- dann bittest du die Person um ein solches Ausweisdokument. Hat sie keines bei sich, brichst du die Identifikation ab und machst einen neuen Termin.
Zur Erinnerung: Führerscheine, Arbeitserlaubnis, Ausländerausweise (B, C, G, etc.), Papierkopien von Ausweispapieren und andere Dokumente sind für Identifikationen mit der RA App NICHT ZULÄSSIG

Wenn das vorgelegte Ausweisdokument nicht in der RA-App hinterlegt ist,

- dann brichst Du die Identifikation ab und gibst deinem Master RA-Agenten Bescheid!

Wenn der eingescannte Name der Person nicht mit dem im Ausweisdokument übereinstimmt,

- dann korrigierst oder ergänzt Du in der RA App den falsch bzw. unvollständig eingelesenen Namen von Hand.

Wenn das Foto nicht zur Person vor dir passt,

- dann brichst Du die Identifikation ab!

Wenn das vorgelegte Ausweisdokument nicht mehr gültig ist, gefälscht oder gestohlen zu sein scheint,

- dann brichst Du die Identifikation ab!

Wenn die SMS auf die angegebene Mobilnummer nicht bei der Person vor dir ankommt,

- dann kontrollierst du die Mobilnummer und probierst es noch einmal

Wie funktioniert die Echtheitsprüfung?

In der Swisscom RA App siehst Du, wie ein Ausweisdokument aussehen sollte. Bei der Echtheitsprüfung zeigt Dir die App mehrere Sicherheitsmerkmale an, welche optisch oder haptisch (fühlbare) zu prüfen sind.

💡 Fahre mit der Maus über die blinkenden Hotspots, um mehr über die einzelnen Felder zu erfahren.



- 1 Neige das Dokument etwas. Dann siehst Du, dass dieser Bereich aus verschiedenen Blickwinkeln eine unterschiedliche Erscheinung hat.
- 2 Fahre mit dem Finger über diesen Bereich. Du wirst feststellen, dass es hier eine spürbare Struktur gibt.

- 1 Neige das Dokument etwas. Dann siehst Du, dass dieser Bereich aus verschiedenen Blickwinkeln eine unterschiedliche Erscheinung hat. Außerdem wirst Du feststellen, dass es hier eine spürbare Struktur gibt, wenn Du mit dem Finger darüber fährst.

Was passiert, wenn alle Dokumentendaten erfasst sind?

"Wenn alle Daten erfasst sind, kontrolliere ich immer nochmal, ob alle Zeichen von der RA App richtig erkannt wurden, und korrigiere allenfalls entsprechend dem Eintrag im ID-Dokument."



Es ist die Verantwortung des RA-Agenten ...

- ... die Namen und Daten genau so zu erfassen, wie sie im Ausweisdokument stehen und ...
- ... die automatisch erfassten Daten so zu korrigieren, dass sie den Namen und Daten im vorgelegten Ausweisdokument entsprechen.



Bitte beachte:

- bei den Namen dürfen keine Punkte "." oder Kommas "," erfasst werden, denn diese führen zu Fehlern beim Signieren. Punkte und Kommas einfach durch Leerzeichen ersetzen.
- Minuszeichen (Bindestrich "-") in Namen sind erlaubt.
- Bitte auch keine Titel (wie etwa "Dr.") erfassen, auch wenn sie im Ausweisdokument eingetragen sind, denn Titel sind kein Bestandteile von Namen.

Warum ist die Mobiltelefonnummer so bedeutsam?

Hast Du spontan eine Idee, warum die Mobilnummer so wichtig ist?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 45.
Wähle die richtige Antwort aus.

- A) Weil wir die Signierenden so per WhatsApp kontaktieren können.
- B) Weil die Mobilnummer der Identifikation des Signierenden dient.
- C) Weil wir über die Mobilnummer auch an andere persönliche Daten kommen.



Nach Abschluss der Identifikation ist die Mobilnummer die Identitätsreferenz der signierenden Person!

- Über die Mobilnummer wird vor dem Signieren die Willensbekundung des Signierenden eingeholt.



Nach der Identifikation ...

Nach dem Übermitteln der eben erfassten ID-Daten bestätigt der RA-Agent die Richtigkeit der Daten mit einer elektronischen Signatur.

Die gerade erfassten Daten und Fotos werden in einem hochsicheren Rechenzentrum der Swisscom in der Schweiz sicher und verschlüsselt abgelegt. Dies ist ein zertifizierter Prozess.

Auf dem Mobiltelefon des RA-Agenten verbleiben keine Daten aus dem Identifikations-Prozess, alle erfassten Fotos und Daten werden automatisch vom Mobiltelefon gelöscht.

Und so wird der Prozess abgeschlossen:

1. Der Identifizierte erhält eine SMS von Swisscom, diese enthält Links zu den Nutzungsbestimmungen des Swisscom Signing Service in den Ausprägungen CH und EU
2. Der Identifizierte akzeptiert die Nutzungsbestimmungen mit einer elektronischen Signatur, die er mittels Mobile ID oder Passwort/SMS-Code-Verfahren bestätigt.

Kann ich denn mit der RA App auch mal etwas ausprobieren oder etwas zeigen?



Ja, das kannst du, mit dem Demo-Mode

Benutze für den Login in die RA App folgende Angaben:

Mobilnummer: +41 123 456 789

Registrierungsstelle: demo

Alle anderen Schritte funktionieren genau gleich wie oben beschrieben. Allerdings werden im Demo-Mode keine Daten an Swisscom gesendet und es werden auch keine SMS verschickt. Im Demo-Mode sind nur Ausweisdokumente aus 10 verschiedenen Ländern verfügbar.

Meine registrierte Mobilnummer

Registrierungsstelle

Login

Wo werden die mit der Swisscom RA App erfassten Daten und Fotos gespeichert?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 45.

Wähle die richtige Antwort aus.

- A) Auf dem Mobiltelefon des RA Agenten
- B) Gar nicht
- C) Bei der Swisscom im geschützten Bereich
- D) In einer Public-Cloud

Was muss ich bei den Ausweisdokumenten bezüglich Echtheit prüfen?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 45.

Wähle die 2 richtigen Antworten aus.

- A) Die visuellen Sicherheitsmerkmale (rot markiert auf den Beispielen von Ausweisdokumenten in der RA App)
- B) Die Prüfsumme des maschinell-lesbaren Codes (kurz: MRZ)
- C) Die haptischen (fühlbaren) Sicherheitsmerkmale (gelb markiert auf den Beispielen von Ausweisdokumenten in der RA-App)
- D) Gar nichts, denn die RA App prüft alles automatisch.

Die gescannten Daten stimmen nicht mit den Daten im Ausweisdokument überein, zum Beispiel ist der Name gekürzt oder ein Datum ist falsch. Was machst du?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 45.

Wähle die beiden richtigen Antworten aus.

- A) Ich lasse es so, das wurde ja so eingescannt, steht also so in der MRZ.
- B) Ich passe den Namen so an, dass dieser genau mit den Angaben im Ausweisdokument übereinstimmt.
- C) Ich lasse eine allfällige Abkürzung stehen, so wie es in der MRZ steht.
- D) Ich passe das Datum (Geburtsdatum oder Ablaufdatum) an, so dass es genau mit den Angaben im Ausweisdokument übereinstimmt.

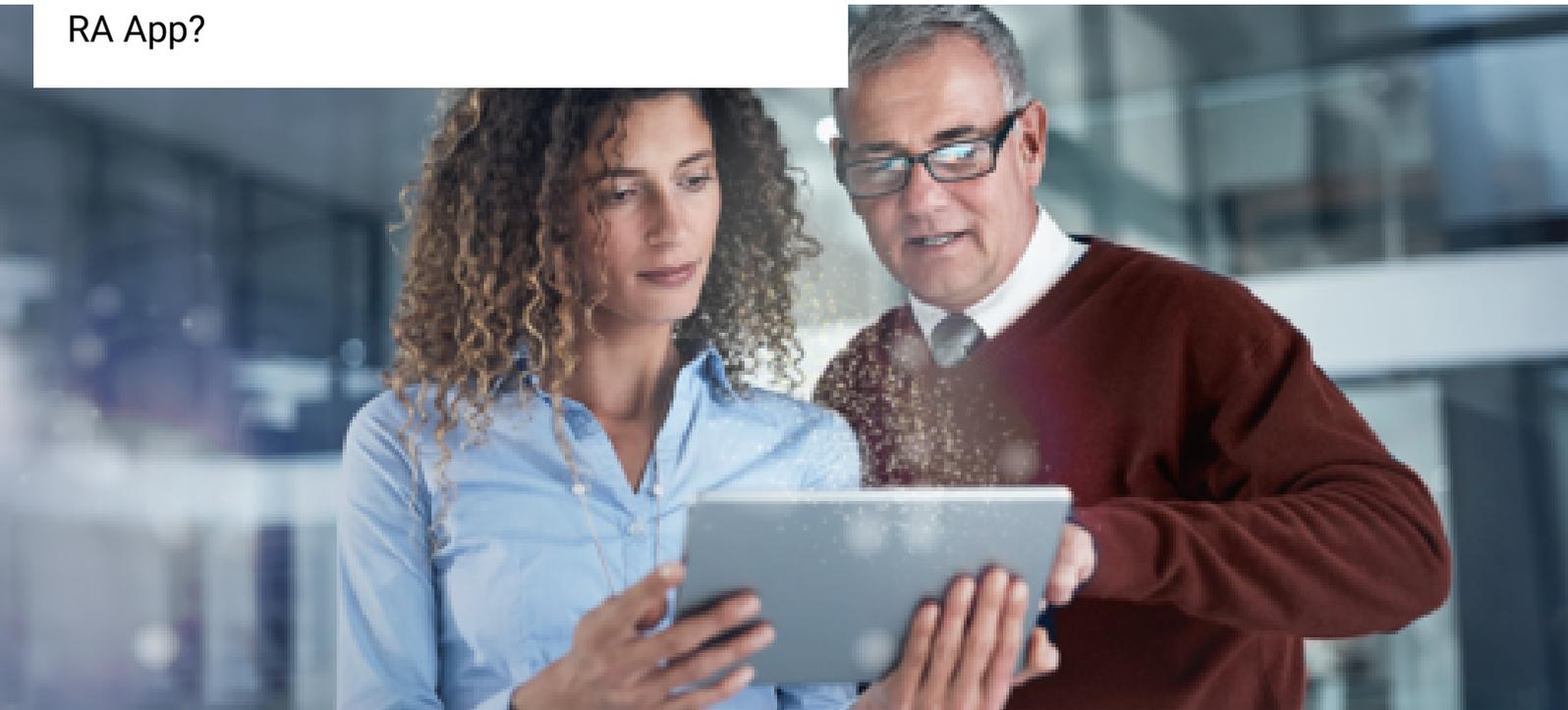
Du identifizierst einen Kollegen und der bittet dich, seinen Rufnamen als Namen zu erfassen, also etwa "Mike" statt "Michael" ? Was tust du?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 45.

Wähle die richtige Antwort aus.

- A) Ich tue ihm den Gefallen, denn kenne ihn ja selber auch nur unter diesem Namen.
- B) Ich lehne das ab und weise ihn darauf hin, dass die Namen aus dem Ausweisdokument übernommen werden müssen.

Welche Ausweisdokumente unterstützt die RA App?



Welche Ausweisdokumente unterstützt die Swisscom RA App?

Was glaubst Du: Welche Ausweisdokumente dürfen für die Identifikation NICHT verwendet werden?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 46.
Bitte wähle die richtigen Antworten aus.

- A) Ausländerausweis
- B) Reisepass
- C) Führerschein
- D) Studentenausweis
- E) ID-Karte bzw. Personalausweis
- F) Flüchtlingsausweis

Die Swisscom RA App unterstützt viele Länder weltweit. Dennoch kann es passieren, dass ein Ausweisdokument nicht in der RA App hinterlegt ist.

!

Wenn für die Identifikation ein Ausweisdokument vorgelegt wird, das von der RA App nicht unterstützt wird, muss der RA-Agent es ablehnen und die Identifikation abbrechen!



Für die Identifikation einer Person mit der RA-App sind lediglich

- die Schweizer ID
- Personalausweise von Ländern im Schengen-Raum
- Reisepässe

als Ausweisdokumente zugelassen, da die RA-App für qualifizierte elektronische Signaturen befähigt und es hierzu strenge gesetzliche Auflagen gibt.

- Führerschein, Ausländerausweis, Arbeitserlaubnis oder andere offizielle Dokumente sind NICHT zulässig für Identifikationen mit der RA App.
- Ebenfalls ausgeschlossen sind Papierkopien von Ausweisdokumenten sowie Identifikationen via Teams oder andere Online-Tools

Wie meldet ein RA-Agent Ausweisdokumente, die bisher noch nicht in der RA App hinterlegt sind?



"Auf Anfrage können dennoch neue ID-Dokumente in die App aufgenommen werden. So wächst mit der Zeit eine verlässliche Datenbank."

- Der RA-Agent wendet sich an die Person, die ihn als RA-Agenten aufgenommen hat (Master RA-Agent)
- Der Master RA-Agent wendet sich über seinen bekannten Support-Kanal an Swisscom.
- Erst wenn das entsprechende Ausweisdokument in der RA App verfügbar ist, kann die Person identifiziert werden.



Welche Ausweisdokumente werden durch die RA App unterstützt?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 46.

Bitte wähle die richtige Antwort aus.

- A) Nur Ausweisdokumente, die für die Identifikation zum Signieren mit QES zugelassen sind: Schweizer ID, Identitätskarten/ Ausweise aus dem Schengen Raum und Reisepässe.
- B) Alle Ausweisdokumente mit einem Photo und einer Unterschrift der Person.
- C) Alle Ausweisdokumente, die von einer Behörde ausgestellt wurden.

Was mache ich, wenn ich ein Ausweisdokument von einer Nation erfassen möchte, das in der RA App nicht vorhanden ist?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 46.

Bitte wähle die richtige Antwort aus.

- A) Ich wähle ein vergleichbares Ausweisdokument und versuche, es mit der RA App zu erfassen
- B) Ich breche die Identifikation ab und melde das in der RA App fehlende Ausweisdokument meinem Master RA Agenten.

Was ist zu tun, wenn sich die Daten eines Identifizierten ändern?



Was passiert, wenn sich die Daten eines Identifizierten ändern?

Dann muss die Person neu identifiziert werden.

Die Daten ändern sich, wenn ...



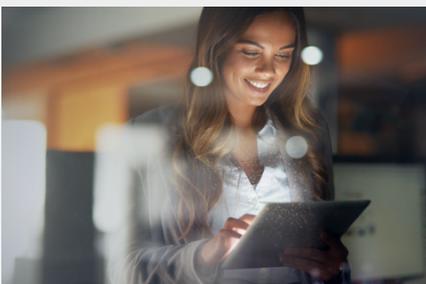
... sich der Name ändert.



... das Ausweisdokument (ID oder Reisepass) abläuft.



... die Mobilnummer oder der Provider gewechselt wird.



... ein neues Passwort im Passwort/SMS-Code-Verfahren gesetzt wird.



... eine neue SIM-Karte eingesetzt oder eine neue Mobile ID-PIN gesetzt wird (CH-SIM) *



... die Mobile ID App aktiviert wird *

💡 * Bei Verwendung der Mobile ID lässt sich die Neuregistrierung nach Passwort-Reset, nach Einsetzen einer neuen SIM-Karte oder der Aktivierung der Mobile ID App vermeiden, wenn der User einen Mobile ID Wiederherstellungscodes hat.

1. Bitte die Person, die du identifizieren willst, VOR der Identifikation die Mobile ID zu aktivieren: <https://www.mobileid.ch> > "Jetzt aktivieren"
2. Anschliessend soll die Person ihren Wiederherstellungscodes generieren: "Wiederherstellungscodes generieren"
3. Nun kannst du die Identifikation ausführen
4. Der Wiederherstellungscodes ist sicher aufzubewahren und beim Aktivieren oder einem Reset der Mobile ID anzuwenden.



"Vergiss nicht: Tritt eine dieser Situationen ohne aktualisierte ID-Daten ein, können keine Signaturen mehr ausgeführt werden! Erfasse in diesen Fällen alle Daten einfach neu."

Wie werden die Daten denn neu erfasst?

Eine Neuerfassung ist ganz einfach:

- Führe eine erneute Identifikation mit der Swisscom RA App durch. Das heisst, führe alle Schritte so aus, als ob es sich um die erste Identifikation handeln würde.
- Danach basieren alle Signaturen des Identifizierten auf den neuen, aktualisierten Daten.

Schau dir hier den Identifikationsprozess hier noch einmal an! 11

Bei welchen Ereignissen müssen die Daten eines Identifizierten neu erfasst werden?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 46.

Bitte wähle die richtige Antwort aus.

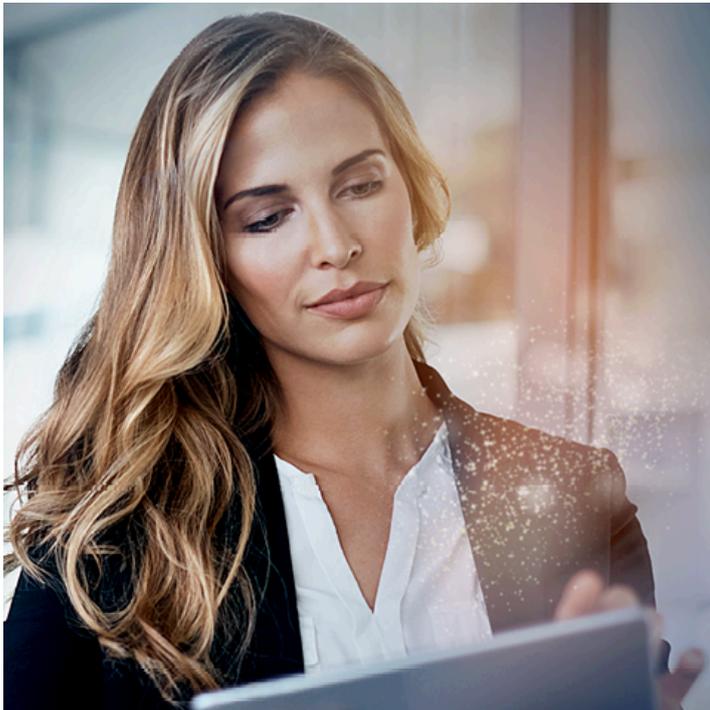
- A) neue Mobilnummer
- B) neuer Familienname
- C) Ausweisdokument abgelaufen oder verloren/gestohlen (es musste ein neues Ausweisdokument ausgestellt werden)
- D) bei allen oben genannten

Wie gehe ich präventiv gegen Betrugsversuche vor?



Welche Ausweiskriterien müssen beachtet werden?

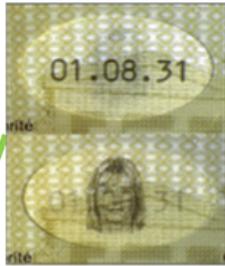
Um präventiv gegen Betrug vorzugehen, gibt es verschiedene Kriterien, die überprüft werden können. So lässt sich feststellen, ob es sich um einen Betrugsversuch handelt.



Das ChatBot-Element ist in der Printversion nicht verfügbar.

Das sind die Sicherheitsmerkmale in der MRZ!

In der Machine Readable Zone (MRZ) gibt es einige Merkmale, die anzeigen, ob es sich um eine Fälschung des Ausweisdokuments handelt. Die MRZ entspricht einem Standard, der ICAO genannt wird. Bewege Deine Maus über die blinkenden Hotspots, um Details zu den verschiedenen Angaben zu erhalten.



Nachträgliche Änderungen der Anschrift werden ...

- durch einen Aufkleber angezeigt, der mit einer transparenten Folie geschützt sein kann,
- statt eines Siegelabdrucks manchmal mit Aufklebern mit einem 2D-Barcode versehen, der mit der Android-App SealVa geprüft werden kann.

Beim Kippen des Deutschen Personalausweises werden je nach Betrachtungswinkel ...

- das Ablaufdatum des Dokuments
- oder das Porträt des Inhabers sichtbar.

Das sind die haptischen Sicherheitsmerkmale!

Identitätsnachweise – wie die Schweizer ID oder der deutsche Personalausweis – haben fühlbare Echtheitsnachweise. Schau Dir für jeden Fall an, welche dies sind.



Wie gehe ich präventiv gegen Betrugsversuche vor?

Auf der Schweizer ID sind die Zeichen der Seriennummer sowie das Geburtsdatum erhaben und beim Darüberfahren mit dem Finger oder dem Fingernagel fühlbar.

Auf dem Deutschen Personalausweis sind das Gültigkeitsdatum und die 6-stellige Kartenzugangsnummer erhaben und beim Darüberfahren mit dem Finger oder dem Fingernagel fühlbar.

Ist das die gleiche Person?

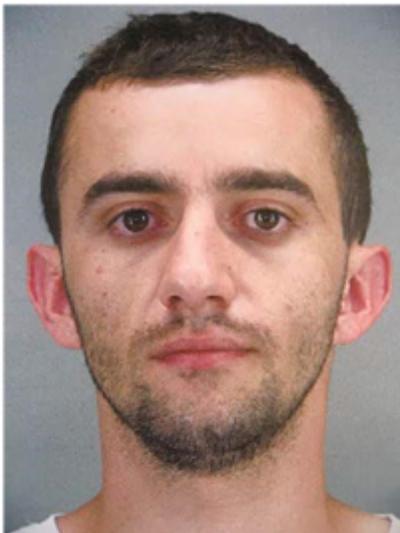
Wenn Du überprüfst, ob eine Person identisch mit ihrem Lichtbild ist, kontrollierst Du am besten folgende Merkmale:

- Augenfarbe
- Gesichtsform und Proportionen
- Grösse und Geschlecht
- Alter
- Unveränderliche Merkmale (Muttermal, unterschiedliche Augenfarben)

Findest Du solche eindeutigen Merkmale? Markiere sowohl im linken Lichtbild als auch im rechten Schnappschuss die Merkmale, die anzeigen, dass es sich um ein und dieselbe Person handelt. Oder haben wir es etwa mit einem Betrüger zu tun?

Klicke die richtigen Bildausschnitte an. Die klickbaren Bereiche werden erst bei Auswahl sichtbar. Du kannst Deine Auswahl so lange ändern, bis Du auf "OK" klickst.

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 46.



Wie erkenne ich gefälschte Dokumente?



"Hallo, ich habe meine Kontakte genutzt und Dir ein Treffen mit unserem Sicherheitsbeauftragten organisiert. Er kann Dir am besten zeigen, wie die Ausweiskontrolle in der Praxis abläuft. Klicke auf den Playbutton, um Praxiserfahrung zu sammeln."

Was mache ich bei einem Betrugsversuch?

Es gibt ein klares Vorgehen, wenn ein Betrugsversuch identifiziert wird. Kannst Du die 3 Schritte in die korrekte Reihenfolge bringen? Wenn Du Deinen Vorschlag mit "OK" einloggst, erhältst Du weitere Details zu den einzelnen Schritten.

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 47.

- A) Betrugsversuch via Formular in der App melden
- B) Die Identifikation abbrechen
- C) Die zu identifizierende Person informieren

Finde 4 Fehler in dieser Ausweisfälschung!

Einer der beiden Ausweise ist eine Fälschung. Kannst Du herausfinden, welcher es ist, und in der Fälschung dann 4 Fehler markieren?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 47.



Kannst Du die optischen Sicherheitsmerkmale zuordnen?

Ordne die Antworten richtig zu. Ziehe die Antworten in das dazugehörige Feld und bestätige Deine Auswahl mit einem Klick auf "OK".

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 47.

- A) Schweizer ID
- B) Deutscher Personalausweis
- C) Kein Identifikationsmerkmal

- 1) Beim Kippen wird das Ablaufdatum sichtbar
- 2) Beim Kippen wird das Länderkürzel sichtbar
- 3) Das Logo wechselt von Blau zu Grün
- 4) Nachträgliche Änderungen werden überdruckt
- 5) Wellenlinien verlaufen über den Ausweis
- 6) Zickzacklinien verlaufen über den Ausweis



Welche Datenschutzbestimmungen gelten für den Swisscom RA Service?

Diese Anforderungen ergeben sich aus dem Datenschutz

1. Es dürfen nur solche personenbezogenen Daten erfasst werden, die zur Erfüllung deiner Aufgaben als RA-Agent erforderlich sind.
2. In der Schweiz gilt das Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG).
(nach Art. 2 (e) des Schweizerischen Signaturgesetzes)
3. In der EU gilt die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).

Was heißt eigentlich "Datenverarbeitung"?

Datenverarbeitung umfasst...

- ... jede Verarbeitung personenbezogener Daten, unabhängig von den angewandten Mitteln und dem Verfahren, insbesondere die Erhebung, Speicherung, Verwendung, Änderung, Offenlegung, Archivierung oder Vernichtung von Daten.

(nach Art. 3 (e) Bundesgesetz über den Datenschutz)

i

Der Swisscom RA Service stellt sicher, dass die Daten gemäß den Anforderungen des Schweizerischen Signaturgesetzes (ZertES) und des DSG gespeichert werden.

Auch die DSGVO der EU wird eingehalten. Swisscom schließt hierfür mit der Organisation des RA-Agenten (die RA-Agentur) eine Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung (ADV) ab.

Die sogenannten "Pflichten des RA Agenten" bilden die Basis für die Tätigkeit als RA Agent. Alle RA-Agenten werden bei ihrer Ernennung aufgefordert, diese zu akzeptieren. Dadurch bestätigen sie, diese "Pflichten des RA Agenten" stets einzuhalten.



"Durch diese Vereinbarung dürfen wir als RA-Agents alle ID-Dokumente einsehen und erfassen, die von der RA App angefordert werden."

Eine letzte Frage:

Werden die Daten des Identifizierten nach dem Identifikationsprozess auf dem Mobiltelefon des RA-Agenten gespeichert?

Die richtige Lösung finden Sie auf Seite 47.
Bitte wähle die richtige Antwort aus.

- A) Ja, sonst wären sie ja verloren.
- B) Nein, die Daten werden direkt an Swisscom übermittelt.



Auf dem Mobiltelefon des RA-Agenten werden keine Informationen aus dem Identifikationsprozess gespeichert, auch die Fotos nicht.

In der RA App sieht ein RA-Agent lediglich die anonymisierten Mobilnummern der zuletzt von ihm identifizierten Personen.



Gut gemacht!

Wenn du die Lernkarten in der vorgeschlagenen Reihenfolge durchgearbeitet hast, ist diese deine letzte.



Hast du schon alle Wissens-Fragen beantwortet?

Du findest die Fragen auf den Rückseiten der Lernkarten oder zusammengefasst über nebenstehenden Link.

Erst wenn alle Fragen korrekt beantwortet wurden, ist das Training abgeschlossen.

Wie geht's jetzt weiter?

1. Nach erfolgreichem Abschluss des Trainings erhältst eine SMS mit einem Link, über den du Deine Pflichten im Zusammenhang mit Deiner Tätigkeit als RA-Agent akzeptieren musst. (dies kann 10 Min dauern)
2. Nach dem Akzeptieren des Pflichtenheftes erhältst du eine Bestätigungs-SMS, in dem dir auch der Name deiner Registrierungsstelle ("Firmenbezeichnung") mitgeteilt wird.
3. Lade dir die RA-App aus dem App Store herunter (suche nach "Swisscom RA"), starte sie und authentisiere Dich mit Deiner Mobilnummer und der Registrierungsstelle, die dir via SMS mitgeteilt wurde.



Nun kannst Du starten mit dem Identifizieren.

Übrigens: wenn du die jährliche Wiederholung des e-Learnings durchführst, musst du die Pflichten nicht nochmals akzeptieren, du bekommst nach Abschluss des e-Learnings lediglich eine Bestätigungs-SMS.

i

Wir raten Dir, das gesamte Training im PDF-Format herunter zu laden, dann kannst du es auf Deinem Gerät speichern und für zukünftige Identifikationen nutzen.

[Printout des Basis e-Learnings für RA Agenten](#)