

MS-ECOM 001:2026 · Załącznik A

CHECKLIST AUDYTORA

# Checklist audytora Multicert E-commerce Trust

Lista kontrolna do użycia podczas audytu etapu 1 i etapu 2.  
Wytyczne dla audytora wiodącego Multicert.

**Dokument bazowy:** ISO 9001:2015 + RODO + Digital Services Act (UE 2022/2065) + dyrektywa Omnibus + PCI DSS v4.0

**Schemat:** Type 6 (certyfikacja systemu zarządzania) wg ISO/IEC 17067

**Bezstronność:** ISO/IEC 17021-1 + ISO/IEC 17065

**Etap dojrzałości:** Multicert Standard (rok 1) — ścieżka do CWA/PAS w roku 2-3  
Wersja 1.0 · kwiecień 2026

Multicert Sp. z o.o. · multicert.pl

# Checklist audytora Multicert E-commerce Trust

MS-ECOM 001:2026 · Załącznik A

CHECKLIST AUDYTORA

TYTUŁ DOKUMENTU	Checklist audytora Multicert E-commerce Trust
KOD IDENTYFIKACYJNY	MS-ECOM 001:2026 · Załącznik A
WYDANIE	Wersja 1.0 · Kwiecień 2026
STATUS	Dokument normatywny — wytyczne audytowe programu certyfikacji
DATA WYDANIA	Kwiecień 2026
JĘZYK WYDANIA	Polski (pl)
DOKUMENT BAZOWY	ISO 9001:2015 + RODO + Digital Services Act (UE 2022/2065) + dyrektywa Omnibus + PCI DSS v4.0
SCHEMAT CERTYFIKACJI	Type 6 (certyfikacja systemu zarządzania) wg ISO/IEC 17067:2013
ZAKRES POWOŁAŃ	ISO/IEC 17021-1:2015 + ISO/IEC 17065:2012 + ISO 19011:2018

## ZATWIERDZENIE DOKUMENTU

ZATWIERDZIŁ	Grzegorz Suwara
STANOWISKO	Prezes Zarządu Multicert Sp. z o.o.
DATA ZATWIERDZENIA	21 kwietnia 2026 r.
PODPIS	Grzegorz Suwara

## WYDAWCA

### Multicert Sp. z o.o.

ul. Mydlarska 47A, 04-690 Warszawa, Polska  
Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS  
KRS 0000681322 · NIP 9522163792 · REGON 367470425  
[multicert.pl](#) · [biuro@multicert.pl](#) · +48 (22) 308 67 47

# Jak używać niniejszej listy kontrolnej

Niniejszy dokument stanowi **Załącznik A (informacyjny)** do Multicert Standard MS-ECOM 001:2026 i jest przeznaczony do wykorzystania przez audytorów wiodących Multicert podczas audytu etapu 1 (przegląd dokumentacji) i etapu 2 (audyt on-site w centrali oraz w jednostkach). Lista pokrywa wszystkie klauzule normatywne standardu z odniesieniem do rozdziałów MS-ECOM 001:2026.

Każda pozycja oznaczana jest przez audytora jako:

- [ ✓ ] — zgodność z klauzulą normatywną;
- [ ✕ ] — Minor NC (niezgodność mniejsza — plan działań korygujących w 30 dni);
- [ ✖✖ ] — Major NC (niezgodność krytyczna — wstrzymuje certyfikację do usunięcia, max 90 dni);
- [ N/D ] — nie dotyczy dla tego profilu organizacji.

Do każdej pozycji audytor dołącza **ewidencję audytową** (evidence): numer dokumentu, rozmowa z osobą, obserwacja w terenie, próbka danych — zgodnie z wymaganiami ISO 19011:2018 §6.4.

Lista kontrolna dla audytora wiodącego i eksperta e-commerce/prawnika podczas audytu sklepu.

## A1. Transparentność i zgodność prawna

[ A1.01 Regulamin dostępny, aktualny, zgodny z Ustawą o prawach konsumenta

]

[ A1.02 Polityka prywatności (RODO) kompletna

]

[ A1.03 Transparentność cenowa Omnibus (30 dni przed promocją)

]

[ A1.04 Kontakt do sprzedawcy w stopce (NIP, REGON, email, telefon)

]

[ A1.05 Zasady rankingowania produktów jasne

]

[ A1.06 Weryfikacja opinii konsumentów udokumentowana

]

## A2. Ochrona danych osobowych (RODO)

[ A2.01 Inwentarz danych osobowych udokumentowany

]

[ A2.02 Procedura DSAR (dostęp, poprawa, usunięcie) wdrożona

]

[ A2.03 Dowody realizacji DSAR z ostatnich 12 miesięcy

]

[ A2.04 TLS 1.2+ wymagany dla wszystkich połączeń

]

[ A2.05 Hasła hashed (bcrypt, argon2) — weryfikacja implementacji

]

[ A2.06 Procedura zgłoszenia naruszeń danych do UODO (72 h)

]

[ A2.07 Polityka cookies z granularną zgodą

]

[ A2.08 DPO powołany (wymagany dla Advanced/Leader)

]

### A3. Bezpieczeństwo płatności (PCI DSS)

[ A3.01 SAQ odpowiedni do skali (A/B/C/D)

]

[ A3.02 Brak przechowywania CVV, PAN maskowany

]

[ A3.03 Procesor płatności certyfikowany

]

[ A3.04 3D Secure v2 dla transakcji

]

[ A3.05 Anti-fraud system aktywny

]

[ A3.06 Chargeback ratio < 0,5 %

]

## A4. Obsługa klienta i reklamacji

[ A4.01 Kanały kontaktu aktywne (email, chat, telefon)

]

[ A4.02 SLA odpowiedzi mierzone i spełniane

]

[ A4.03 Procedura reklamacji zgodna z Ustawą (decyzja 14 dni)

]

[ A4.04 Procedura zwrotów (14 dni + 14 dni zwrot pieniędzy)

]

[ A4.05 Rejestr reklamacji za minimum 12 miesięcy

]

[ A4.06 Mierzenie NPS lub CSAT

]

## A5. Digital Services Act

[ A5.01 T&C zgodne z DSA

]

[ A5.02 Mechanizm notice-and-action (dla platform z UGC)

]

[ A5.03 Jawność reklam (dlaczego wyświetlone, kto finansuje)

]

[ A5.04 Roczny raport przejrzystości (dla marketplaces)

]

[ A5.05 Risk assessment (dla VLOPs / Leader)

]

## A6. Dostawa i zwroty

[ A6.01 Deklarowany czas dostawy widoczny przed zakupem

]

[ A6.02 Tracking dostępny dla klienta

]

[ A6.03 Minimum 3 opcje dostawy

]

[ A6.04 Koszty dostawy przed checkout (bez ukrywania)

]

[ A6.05 Proces zwrotu prosty (formularz + etykieta)

]

## A7. Ciągłość działania

[ A7.01 Uptime > 99,5 % rocznie

]

[ A7.02 Backup danych + testowany restore

]

[ A7.03 Disaster Recovery Plan z RTO/RPO

]

[ A7.04 Monitoring wydajności aktywny

]

[ A7.05 Historia incydentów z analizą

]

## A8. Komunikacja marketingowa

[ A8.01 Newsletter opt-in + opt-out w każdym wysyłce

]

[ A8.02 Influencer marketing oznaczany

]

[ A8.03 Brak dark patterns, cen pułapek, misleading claims

]

[ A8.04 Zgodność z wytycznymi UOKiK

]

## Raport audytu – szablon podsumowania

Po wypełnieniu listy audytor opracowuje raport zawierający:

- Liczba pozycji oznaczonych jako Compliant / Minor NC / Major NC / N/D;
- Szczegółowy opis każdej Major NC z ewidencją audytową i rekomendacją działań korygujących;
- Plan działań korygujących dla Minor NC z terminami (max 30 dni) i odpowiedzialnymi osobami;
- Rekomendację decyzji certyfikacyjnej — z uzasadnieniem;
- Lista obserwacji doskonalenia (opportunities for improvement — OFI) nie będących niezgodnościami.

Raport jest przekazywany niezależnej komisji certyfikacyjnej Multicert wraz z całą dokumentacją audytu.