

Arbeitsanweisung

IKS Prozessdokumentation

Klassifizierung: vertraulich

Fassung gemäß Governance Jour Fixe vom 28.05.2019

Dokumentenübersicht

Dokument	Arbeitsanweisung IKS-Prozessdokumentation
Version	19.0
Gültig ab	Juni 2019
Klassifizierung	vertraulich
Verantwortlicher	Frau Degenhard
Kontaktperson	Frau Degenhard
Wiedervorlage	Mai 2020

Version

Version	Datum	Geänderte Seiten	Art / Grund der Änderung	Ersteller
19.0	16.05.2019		Erstellung	Karin Degenhard Sylvia Pichler Mario Padera Birgit Mauser Tanja Zieger

Genehmigungsstatus – VAV

Version	Datum	Genehmigt durch
19.0	28.05.2019	Governance Jour Fixe

Inhaltsverzeichnis

Empfängerkreis	4
Abkürzungsverzeichnis	4
1 Allgemeines	5
2 Dateiname	5
2.1 Beispiel:	5
3 Rechtlicher Rahmen	5
4 Prozess / Risiko / Kontrolle	6
4.1 Arten der Kontrolle	6
4.2 Beispiel für eine Kontrolle	7
5 Ansprechpartner	8
6 Organisatorisches	9
6.1 Dezentraler Risikoverantwortlicher / Prozesseigner	9
6.2 Formale Prozessfreigabe	9
6.3 Beurteilung der Abteilung (Ampelstatus)	9
6.3.1 Beurteilungsvoraussetzungen	9
6.3.2 Ampeleinstufung	10
7 Vorlage (siehe Anhang / Muster Prozessbeschreibung)	10

Empfängerkreis

Die Arbeitsanweisung „IKS-Prozessdokumentation“ ist allen dezentralen Risikoverantwortlichen sowie den Governance-Funktionen (Compliance, Interne Revision, Risikomanagement, Versicherungsmathematik) zur Verfügung zu stellen.

Die dezentralen Risikoverantwortlichen tragen die Verantwortung für die Weitergabe der relevanten Informationen an die hiervon betroffenen Mitarbeiter. Die Weitergabe an Unternehmensexterne ist nicht gestattet.

Bei wesentlichen Änderungen ist die Arbeitsanweisung unverzüglich anzupassen, jedoch zumindest einmal jährlich zu überprüfen. Dies erfolgt in einem Governance Jour Fixe, bei dem alle Governance Funktionen vertreten sind und der Anpassung zustimmen müssen.

Abkürzungsverzeichnis

IKS	Interne Kontrollsystem
dzRv	dezentrale Risikoverantwortliche
RL	Richtlinie
SK	Schlüsselkontrolle
IR	Interne Revision
CR	Compliance und Recht
RM	Risikomanagement
D	Ablaufdiagramm – Durchführung
E	Ablaufdiagramm – Entscheidung

1 Allgemeines

Die Arbeitsanweisung „IKS Prozessdokumentation“ beschreibt die Mindestanforderungen bei Erstellung von Prozessdokumentationen innerhalb der VAV. Alle dezentrale Risikoverantwortlichen (dzRv) tragen die Verantwortung für die Erstellung der Prozessbeschreibungen der wesentlichen Prozesse in ihrer Abteilung. Um einheitliche und damit prüfbare Prozessbeschreibungen im ganzen Unternehmen zu erhalten sind die Mindestanforderungen für die Erstellung einzuhalten.

Die Arbeitsanweisung wurde von den Governance-Funktionen, der IKS-Beauftragten sowie dem Vorstand abgestimmt. Dies ist im Protokoll vom Governance-Jour Fixe am 28.5.2019 festgehalten.

2 Dateiname

Das Speichern der Dateien nach einen vorgegebenen System ist für die Weiterbearbeitung wesentlich und muss wie folgt durchgeführt werden:

Abteilung_fortlaufende Nummer_Prozessname_Klassifizierungs-Kürzel_Versionsnummer

Klassifizierung-Kürzel (wenn notwendig):

SK (Prozess beinhaltet Schlüsselkontrolle(n))

Wurde für einen Prozess kein Kürzel vergeben, so beinhaltet dieser keine Schlüsselkontrolle, ist aber für die Abbildung der Prozesslandschaft der VAV wichtig.

Versionsnummer:

Das laufende Jahr und die Version im laufenden Jahr (19.0).

2.1 Beispiel:

- IKS-01_Aufgaben_19.1: Prozess aus dem Jahr 2019 (2. Änderung im Jahr 2019), beinhaltet keine Schlüsselkontrolle und ist nicht geschäftskritisch.
- IF-01_Kapitalanlagen_SK_18.0: Prozess aus dem Jahr 2018 (1. Änderung im dem Jahr) Prozess mit Schlüsselkontrolle(n).

3 Rechtlicher Rahmen ¹

Das interne Kontrollsystem ist in einer engen Definition die Gesamtheit aller prozessbezogenen Überwachungsmaßnahmen einer Organisation. Für die Überwachung des IKS kommen grundsätzlich übergreifende Bereichsverantwortliche, die interne Revision, aber auch externe Prüfer in Betracht.

Grundlage eines jeden internen Kontrollsystems und der damit verbundenen risikobasierten Definition von Gegenmaßnahmen ist die Identifikation und Klassifikation potentieller Unternehmensrisiken.

Von einer ordnungsgemäßen IKS-Dokumentation kann erst dann gesprochen werden, wenn sie den gesetzlichen und unternehmensinternen Bestimmungen in Form, Inhalt und Erstellungszeitpunkt entspricht und wenn gleichzeitig sichergestellt ist, dass sie die tatsächlichen Sachverhalte wahrheitsgetreu, exakt und lückenlos wiedergibt. Sachverständige Dritte müssen jederzeit in der Lage sein, diese Kriterien nachzuvollziehen.

¹ Vgl. Handbuch zum Internen Kontrollsystem; 2. Aktualisierte Auflage

4 Prozess / Risiko / Kontrolle

Die Dokumentation von Prozessen, Risiken und Kontrollen hat für das IKS eine zentrale Bedeutung, da auf Grundlage dieser Dokumentation die Wirksamkeitsanalyse der Kontrollen und die Bewertung von Kontrollschwächen stattfinden.

Wird der Bedarf einer neuen Prozessbeschreibung festgestellt, weil sich ein neues Tätigkeitsfeld erschließt, eine Abteilung umstrukturiert wird oder eine gesetzliche Vorgabe eine weitere Tätigkeit verlangt, so ist diese im Vorfeld oder zeitnahe zu erstellen bzw. die vorhandene Prozessbeschreibung zu adaptieren.

Die Prozessbeschreibung sowie die beschriebenen Risiken und Kontrollen müssen für einen fachkundigen Dritten nachvollziehbar sein. Die Beschreibung des Prozesses sowie des Risikos und der Kontrollen sollte vorzugsweise in ausformulierter Form und keiner taxativen Auflistung dargestellt werden, außer es handelt sich um eine Checkliste.

Jeder Prozess, der wesentliche Risiken beinhaltet, ist relevant für das IKS. Mindestens diese Prozesse sind mit ihren Risiken und Kontrollen zu dokumentieren. Kontrollen, die sich auf wesentliche Risiken beziehen, bilden als sogenannte Schlüsselkontrollen die Grundlage für die Beurteilung des IKS.²

Schlüsselkontrollen (Risiko > TEUR 100 im Beobachtungszeitraum von einem Jahr) stellen die Grundlage für die Beurteilung des IKS durch die Governance Funktionen dar.

Ein Risiko, auch jenes das über TEUR 100 (Brutorisiko) liegt, kann mittels wirksamer Kontrollen (Matrix: Bewertung nach Kontrolle) abgeschwächt werden und bleibt damit im Bereich des IKS. Nur jene Risiken, die nicht durch Kontrollen unter die Wesentlichkeitsgrenze von 100 TEUR fallen, finden sich in der Risikoerhebung als wesentliches Risiko wieder.

4.1 Arten der Kontrolle

Kontrollen müssen geeignet sein, um das Risiko wirksam zu begrenzen und sollen effizient durchführbar sein. Wirksame Kontrollen sollten ein fester Bestandteil des Tagesgeschäftes sein.

Man unterscheidet folgende Kontrollaktivitäten:³

- **Präventive:** Kontrollaktivitäten, die bereits dem Eintritt des Risikos bzw. Schadenfalls vorbeugen. Sie erfüllen folglich eine Sicherungsfunktion und sind i.d.R. prozessintegriert.
- **Aufdeckend:** Kontrollaktivitäten, die das eingetretene Risiko bzw. den bereits entstandenen Schadensfall aufdecken.
- **Manuell:** Kontrollaktivitäten, die manuell, d.h. durch die Mitarbeiter selbst durchgeführt bzw. durch sie initiiert werden müssen.
- **Automatisch:** Kontrollaktivitäten, die selbständig z.B. durch EDV-Systeme durchgeführt werden und keiner Initiierung durch einen Mitarbeiter bedürfen, sie laufen meist im Hintergrund.

Kontrollen können z.B. im 4-Augenprinzip, mit technischer Unterstützung oder von Dritte erfolgen, damit die Gewährleistung, dass die Qualität der Kontrolle sichergestellt ist oder das Risiko innerhalb des Prozesses abgeschwächt wird, gegeben ist. Keinesfalls soll sie von derselben Person durchgeführt werden, die den Prozess bearbeitet.

Die Kontrollen sind fortlaufend im Text mit Klammer und Kontroll-ID zu vermerken, z.B. (Kontrolle: IKS-01-K1) und anschließend unter Punkt 6 Internes Kontrollsystem detailliert auszuführen.

Der Aufbau einer Kontrolle erfolgt nach folgenden Kriterien:

1. **Risiko:** Beschreibung des Risikos (Abbildung auch im Ablaufdiagramm mittels Rauten Symbol neben dem Prozesspunkt mit anschließendem Kontrollkästchen)
2. **Ziel (der Kontrolle):** Beschreibung, was die Kontrolle bewirken soll
3. **Handlung (der Kontrolle):** Beschreibung des Ablaufes und der Vorgehensweise der Kontrolle.

² Vgl. Richtlinie Internes Kontrollsystem

³ Vgl. Handbuch zum Internen Kontrollsystem; 2. Aktualisierte Auflage

4. **Dokumentation:** Beschreibung, wie die Kontrolle nachvollziehbar dokumentiert wird und wo diese zu finden ist. (z.B. Laufwerk, Ordner etc.)

In der Kontrollmatrix und im Ablaufdiagramm ist der Verantwortliche für die Durchführung (D) der Kontrolle zu vermerken. Dies muss nicht zwingend der AL oder dzRv sein. Auch ein damit beauftragter MA oder eine andere Abteilung, kann die Kontrolle durchführen.

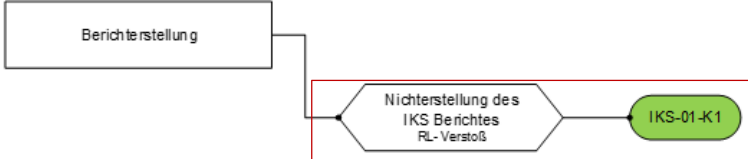
4.2 Beispiel für eine Kontrolle

Prozess: IKS-01 IKS Aufgaben

Ablaufdiagramm:

Das Risiko und seine Kontrolle werden grafisch herausgehoben und mitwirkenden Personen vermerkt.

Roter Rahmen: D.h. für die Durchführung (D) der Kontrolle trägt der IKS-Beauftragte die Verantwortung, die Durchführung selbst (Prüfung des Berichts) erfolgt vom RM und CR (M) und die Entscheidung (E) (Freigabe des Berichts) wird vom VST getroffen. Im Anschluss ergeht der finale Bericht an die IR und den VST (I).

Ablauf/Tätigkeit	Verantwortl. für Durchf. (D), Entscheidung (E), Mitarbeit (M), Info. (I)				Input « Output » Erläute rung α
	D	E	M	I	
	IKS-B		RM IR CR		5.3
	IKS-B	VST	RM CR	VST, IR	

In der Prozessbeschreibung, unter **Punkt 5.3. Berichterstellung**, wird fortlaufend im Text die Kontrolle vermerkt:

Erläuterung zur Ablaufbeschreibung – Punkt 5.3 Berichterstellung

Das Protokoll des VST-JF der Beschlussfassung sowie der vom VST beschlossene IKS-Bericht werden zur Ablage und Kenntnisnahme vom VST-Sekretariat an den IKS-B übermittelt. Dieser wird wiederum vom IKS-B an die IR zur Kenntnisnahme gesendet (**Kontrolle: IKS-01-K1**).

In der Prozessbeschreibung, unter **Punkt 6. Internes Kontrollsystem**, wird die Kontrolle beschrieben.

Punkt 6. Internes Kontrollsystem

IKS-01-K1:

Risiko:

Durch Nichterstellung des IKS Berichtes kommt es zu einem Verstoß gegen die vom Vorstand beschlossene Richtlinie.

Ziel:

Die zeitgerechte Erstellung eines jährlichen IKS Berichtes, der den aktuellen Überblick über den Umsetzungsstand und die Optimierungen des IKS in der VAV widerspiegelt und dem Aufsichtsrat vorgelegt wird.

Handlung:

In Zusammenarbeit mit dem RM, der IR sowie Compliance erfolgt die Ausarbeitung der vorliegenden Erkenntnisse und die Einarbeitung der unterschiedlichen Sichtweisen, in den jährlich zu erstellenden IKS-Bericht, der vom IKS-B bis Mitte Oktober erstellt wird.

6 Organisatorisches

6.1 Dezentraler Risikoverantwortlicher / Prozesseigner

Der dezentrale Risikoverantwortliche verpflichtet sich, die Prozessbeschreibung im eigenen Bereich vollinhaltlich zur Anwendung zu bringen und alle betroffenen Personen (auch Bereichsübergreifend) darüber zu informieren.

Der dezentrale Risikoverantwortliche kann einen Prozesseigner bestimmen, der aufgrund seines Aufgabengebietes oder seiner Kompetenz in den Prozess enger eingebunden ist.

Änderungen im Prozess sind beim Prozesseigner zu beantragen, von diesem zu bearbeiten und abzustimmen und über eine vom dezentralen Risikoverantwortlichen freigegebene Neuausgabe der Prozessbeschreibung einzuführen.

Die laufende Durchführung und Dokumentation der Kontrolle kann in der Verantwortung des Prozesseigners liegen, die jährliche Unterzeichnung der Kontrollmatrix erfolgt vom dezentralen Risikoverantwortlichen.

6.2 Formale Prozessfreigabe

Ein neu erstellter oder überarbeiteter Prozess wird erst im IKS aufgenommen und am U-Laufwerk hinterlegt, nach Erhalt der formalen Freigabe der IKS Beauftragten.

Voraussetzung für die formale Freigabe ist, dass einerseits die Prozessbeschreibung sowie die Risiken und Kontrollen inhaltlich verständlich und nachvollziehbar sind und andererseits die Mindestanforderungen für die Erstellung einer Prozessbeschreibung eingehalten wurden.

6.3 Beurteilung der Abteilung (Ampelstatus)

6.3.1 Beurteilungsvoraussetzungen

Im IKS wird vorausgesetzt, dass die Follow up Liste des Vorjahresberichts vollständig abgearbeitet wurde, alle Prozessbeschreibungen dem tatsächlichen Arbeitsablauf entsprechen sowie ggf. unterjährige Kontrollschwächen (Maßnahmenempfehlung aus Revisionsbericht, etc.) behoben wurden und somit alle Risiken und Kontrollen erfasst und dokumentiert sind.

Gemäß der Richtlinie Internes Kontrollsystem wird jährlich eine Einschätzung (IKS Self-Assessment) der dezentralen Risikoverantwortlichen erhoben, in der der aktuelle Stand der Prozessdokumentationen in Ihrem Verantwortungsbereich bestätigt wird.





Unter Berücksichtigung der vorliegenden Erkenntnisse der Governance-Funktionen (Compliance, Interne Revision und Risikomanagement) mit Bezug auf das IKS, um eine ganzheitliche Beurteilung zu erzielen, wird die Erstellung des IKS Berichtes vorgenommen.

Diese oben genannten Voraussetzungen bilden die Grundlage für die Beurteilung der Ampeleinstufung. Die Ampelstufen wurden von der VHV übernommen.

6.3.2 Ampeleinstufung

Ist eine Kontrolle nicht oder nur eingeschränkt geeignet oder wirksam, wird dies als **Kontrolldefizit** eingestuft. Ein Kontrolldefizit ist ein Mangel in der Ausgestaltung, der Implementierung oder Durchführung einer Kontrolle. Hierzu gehören auch fehlende Nachweise für die Durchführung.

Kontrollschwächen liegen vor wenn ein oder mehrere Kontrolldefizite zu wesentlichen Fehlern in den Geschäftsprozessen bzw. dem Eintritt wesentlicher Risiken führen können.

-  Keine wesentlichen Kontrolldefizite identifiziert.
-  Die Optimierung einzelner Kontrollen wird empfohlen. Es wurden jedoch keine Kontrollschwächen identifiziert, die unmittelbar zu wesentlichen Fehlern in den betroffenen Geschäftsprozessen führen können.
-  Kontrollschwächen können zum Eintritt wesentlicher Risiken führen. Schlüsselkontrollen sind nicht vollständig implementiert oder nicht funktionsfähig.
-  Kontrollschwächen haben bereits zum Eintritt von wesentlichen Schäden geführt.

Fazit: Eine gelbe oder rote Ampel wird zwingend vergeben, wenn Schlüsselkontrollen nicht implementiert, nicht dokumentiert oder nicht wirksam sind.

7 Vorlage (siehe Anhang / Muster Prozessbeschreibung)

1. Zweck

Welches Tätigkeitsfeld oder welcher Arbeitsablauf wird in dem Prozess beschrieben?

Welche Richtlinie, Arbeitsanweisung oder Handbuch steht im Zusammenhang mit dem Prozess?

2. Geltungsbereich

VAV Versicherungs-Aktiengesellschaft

3. Ziele

Was soll diese Prozessbeschreibung regeln oder bewirken?

4. Ablaufbeschreibung

Ablauf/Tätigkeit	Verantwortl. für Durchf. (D), Entscheidung (E), Mitarbeit (M), Info. (I)				Input « Output »
	D	E	M	I	Erläuterun g
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> Punkt in der Erläuterung / Arbeitsschritt </div> <p>Rechts: Personen/-kreis (Bitte mit Funktion und nicht namentlich) für das jeweilige Tätigkeitsfeld eintragen.</p>					5.1

5. Erläuterungen zur Ablaufbeschreibung

Eine zusammenfassende Beschreibung des Tätigkeitsfeldes / Aufgabenbereiches und was bewirkt dieser Prozess.

Wenn dieser Prozess in Zusammenhang mit einer Richtlinie oder einem Gesetz steht, die einer Wiedervorlage unterliegen, so ist durch den Verweis auf die Richtlinie oder das Gesetz (in der letztgültigen/aktuellen Fassung) die Aktualität des Prozesses gegeben.

Sind keine Änderungen im Ablauf, muss der Prozess nicht aktualisiert werden, da in dem Prozess auf die aktuelle Fassung der Richtlinie verwiesen wird.

5.1 Beschreibung erster Arbeitsschritt

Detaillierte Erläuterung (in Prosa) des einzelnen Schrittes / Punktes im Prozess.
Hinweis auf die Kontrolle, wenn es bei dem Punkt ein Risiko gibt.(Kontrolle: Kontroll-ID)

5.2 Beschreibung zweiter Arbeitsschritt....

6. Internes Kontrollsystem

Prozess-ID-K1:

Risiko:
Hier muss das Risiko und der Verstoß genannt werden.

Ziel:
Beschreiben Sie das Ergebnis der Maßnahme mit der das Risiko abgeschwächt wird.

Handlung:
Detaillierte Beschreibung der Maßnahmentätigkeit.
Wer macht was, wie, wann und wie oft.

Dokumentation:
Die Dokumentation der Kontrolle/Ergebnisse (...) befindet sich unter folgenden Link/ oder / Ordner: (Dateipfad einfügen).

In der Klammer angeben, welche Unterlagen (Protokolle, Auswertungen, Listen, Mails etc.) zu finden sind.

7. Einbindung Datenschutz

Hier bitte den Entsprechenden Absatz auswählen.
Der Hinweis auf das Lösungskonzept unterstreicht die Sorgsamkeit in Hinblick mit dem Umgang von Daten.

Es werden in diesem Prozess derzeit **keine personenbezogenen Daten** verarbeitet (interne E-Mails, der Name des Erstellers und dergleichen sind dabei außer Acht zu lassen). Wird der Prozess geändert, sodass personenbezogene Daten verarbeitet werden, ist die Datenschutz-Funktion hierbei möglichst frühzeitig einzubeziehen, um darauf hinzuwirken, dass das IKS geeignet ist, Verstöße gegen die gesetzlichen Bestimmungen zu verhindern.

Es werden in diesem Prozess **personenbezogene Daten** verarbeitet. Es wird sichergestellt, dass die Datenverarbeitung rechtmäßig, zweckgebunden, transparent, nach Treu und Glauben, richtig, vertraulich und verfügbar ist. Es dürfen nur personenbezogene Daten verarbeitet werden, die zwingend benötigt werden und dies wird durch die Grundeinstellung (Formulare, Abfragemasken oder ideologisch) vorgegeben. Die Daten müssen gelöscht werden, sobald sie nicht mehr benötigt werden. Sollen zusätzliche personenbezogener Daten erfasst werden, ist die Datenschutz-Funktion unbedingt einzubeziehen, um darauf hinzuwirken, dass das IKS geeignet ist, Verstöße gegen die gesetzlichen Bestimmungen zu verhindern.

8. Eventuell: Mitgeltende Dokumente

Hier können Dokumente, wie z.B. Erläuterungstext Outsourcing Telefonservice, Checklisten, Richtlinien etc. hinzugefügt werden.

9. Verwendete Begriffe und Abkürzungen

AL Abteilungsleitung

10. Änderungsverzeichnis

Ausgabedatum	Version	Art und Grund der Änderung	geändert von
22.05.2019	19.0	Auflistung der geänderten Punkte und Stichwort zur Änderung	Name Bearbeiter/in

11. Anwendungszustimmung / Freigabe

Der dezentrale Risikoverantwortliche hat der Prozessbeschreibung in der vorliegenden Form zugestimmt. Gleichzeitig hat er sich verpflichtet, die Prozessbeschreibung im eigenen Bereich vollinhaltlich zur Anwendung zu bringen und alle betroffenen Personen (auch Bereichsübergreifend) darüber zu informieren.

Änderungen im Prozess sind beim Prozesseigner zu beantragen, von diesem zu bearbeiten und abzustimmen und über eine vom dezentralen Risikoverantwortlichen freigegebene Neuausgabe der Prozessbeschreibung einzuführen.

Prozess ID _Version	Funktion	Name	Datum
	Prozesseigner	Position des/der Verantwortlichen (Bitte kein Name, wenn geht) für den Prozess	
Abt.-01_19.0	Position des/der Verantwortlichen	Name des dezentralen Risikoverantwortlichen	Datum

