



## Case Study

# Service First: VZ Depotbank setzt mit RAQUEST auf noch mehr Kundenzufriedenheit

## Zusammenfassung

Im Sinne einer ganzheitlichen Kundenbetreuung entschied sich die VZ Depotbank 2020 dafür, ihren Service zur Rückforderung ausländischer Quellensteuer mithilfe von RAQUEST weiter auszubauen. Der bislang zeitaufwendig manuell abgewickelte Prozess

soll durch die automatisierte Rückforderung per Software künftig komplett ersetzt werden. Nach einer schnellen Einführungsphase von nur einem Jahr startete die VZ Bank im April 2021 den produktiven Testlauf mit ersten Kundinnen und Kunden.

## Hintergrund

Die VZ Depotbank mit Sitz in der Schweiz wurde im Jahr 2007 als 100-prozentige Tochtergesellschaft der VZ Holding AG gegründet. Als selbstständiges Unternehmen der VZ Gruppe beschäftigt die VZ Depotbank mehr als 140 Mitarbeitende. Kerngeschäft ist die Depot- und Kontoführung von Privatkunden sowie die Abwick-

lung von Wertschriftentransaktionen, vornehmlich aus der Vermögensverwaltung der Kunden der VZ Gruppe. Mit einem Fokus auf Altersvorsorge und Ruhestandsfinanzierung verwaltet die VZ Gruppe Kundengelder in Höhe von über 25 Milliarden Euro.

## Anforderungen

Als reine Transaktionsbank ist die VZ Depotbank auf den Wertpapierhandel spezialisiert und begleitet Anleger\*innen beim Vermögensaufbau mittels Aktien, ETFs und Fonds. Zentrales Augenmerk bildet dabei ein umfassender, kundenorientierter Service – auch bei steuerlichen Themen. Um Kundinnen und Kunden bei der Rückforderung ausländischer Quellensteuern zu unterstützen, übernahm die VZ Depotbank bislang auf Wunsch einzelner Anlegender ausgewählte

Arbeitsschritte im Rückforderungsprozess. Dieser Prozess war bislang immer sehr herausfordernd, sowohl bezüglich interner Prozesse als auch im Hinblick auf den Dienstleistungsgedanken. „Der Prozess war zeitintensiv, fehleranfällig, musste komplett manuell erledigt werden und es fehlte schlichtweg die Ganzheitlichkeit“, so Marco Weber vom VZ VermögensZentrum zu der Entscheidung, eine Quellensteuer-Software einzuführen.



Die Zusammenarbeit mit dem Team von RAQUEST empfand ich als sehr angenehm und kompetent.

Marco Weber, VZ VermögensZentrum



## Lösung

Anfang 2020 entschied sich die Bank dafür, den Service für ihre Kundinnen und Kunden durch den Einsatz der Quellensteuer-Rückforderungssoftware RAQUEST weiter auszubauen. „Unser Ziel war es, den gesamten Rückforderungsprozess so einfach wie möglich aus einer Hand operativ abwickeln zu können“, erläutert Marco Weber die Entscheidung. Nach zwei ersten Einführungsworkshops in der Schweiz mussten die weiteren Projektschritte – mit Ausnahme einer Produktschulung – coronabedingt online erfolgen.

Integration, Testvorbereitung und Go-live steuerte das RAQUEST-Team remote. Die Herausforderungen der ersten Projektphasen betrafen insbesondere Themen der internen IT-Infrastruktur. Dazu zählten etwa Fragen zur Schnittstelle, dem Prozess-Set-up sowie den einzuholenden Vollmachten, welche gemeinsam mit dem RAQUEST-Team umfassend und zeitnah behoben wurden. „Die Einführung der Software war dann relativ einfach“, so Marco Webers Fazit.

## Resultat

Mit einer Einführungsphase von nur einem Jahr ist der VZ Depotbank eine besonders rasche Implementierung gelungen: „Uns war es ein großes Anliegen, alles möglichst als Standard aufzusetzen und auf Sonderwünsche zu verzichten. Da wir die Software vor allem in der Abwicklung einsetzen und die Kundenkorrespondenz mit unseren eigenen Tools abwickeln, konnte der Hauptfokus auf Effizienz und Skalierbarkeit gelegt werden“, erklärt Marco Weber den schnellen Projekterfolg.

RAQUEST operiert künftig kostendeckend und kann die zeit- und kostenintensive manuelle Antragstellung bei der Quellensteuer-Rückforderung zudem erheblich vereinfachen. Zugleich kann die VZ Depotbank dank RAQUEST ihren Kundenservice im Bereich Steuern weiter ausbauen. Anfang April 2021 startete die VZ Depotbank mit ausgewählten Kund\*innen in eine erste Testphase und sammelt zeitgleich die Vollmachten der Anlegenden ein, damit nach einer produktiven Testphase bald alle Kundinnen und Kunden von dem Quellensteuer-Service profitieren können.