



# DZ PRIVATBANK

## Einfache, effiziente und revisionssichere Rückforderung ausländischer Quellensteuern: RAQUEST macht's möglich!

Die DZ PRIVATBANK ist die genossenschaftliche Privatbank der Volksbanken Raiffeisenbanken und auf die Geschäftsfelder Private Banking, Fondsdienstleistungen und Kredite in allen Währungen spezialisiert. Insgesamt beschäftigt das Unternehmen rund 1.000 Mitarbeiter in drei Ländern. Die DZ PRIVATBANK legt großen Wert auf eine professionelle Arbeitsweise und eine kundenorientierte Betriebskommunikation. Die Entscheidung, den Service der Rückforderung ausländischer Quellensteuern anzubieten, fiel, um die wachsenden Kundenwünsche auch in Zukunft professionell erfüllen zu können.

Carmen Stemper, Senior Officer in der Abteilung Operations/Steuern der DZ PRIVATBANK in Luxemburg, erklärte im Interview: „Die Vielzahl an Kunden und Anträge wäre ohne systemische Lösung nicht darstellbar gewesen“. Das Kreditinstitut entschied sich daher die Rückforderung ausländischer Quellensteuern über die Softwarelösung RAQUEST automatisiert umzusetzen.

### Anforderungen

Die Rückforderung von Quellensteuern ist ein aufwändiger und mehrstufiger Prozess, der manuell bei der hohen Anzahl von Aufträgen viel Zeit in Anspruch nimmt. Sämtliche Prozessschritte, wie das Einholen von Vollmachten und Ansässigkeitsbescheinigungen oder dem Erstellen der Anträge und dem Ausbuchen der Zahlungseingänge, müssen von den zuständigen Mitarbeitern um-



Die Zusammenarbeit war einfach super. Jeder hatte das gleiche Ziel vor Augen und war mit Engagement, Motivation sowie Spaß bei der Arbeit. Das hat die Arbeit extrem lösungsorientiert gestaltet und ein hohes Vertrauen aufgebaut. Durch das enorme Fachwissen war der Projekterfolg garantiert, trotz des Zeitdrucks.

Carmen Stemper  
Senior Officer - Operations/Services - DZ PRIVATBANK



gesetzt und dokumentiert werden. Das Ziel war es eine Lösung zu finden, welche das komplexe Verfahren einfach, effizient und revisionssicher gestaltet und zudem eine schnelle Softwareintegration ermöglichte, um die bestehenden Rückforderungsfristen termingemäß einreichen zu können.

### Umsetzung

In einer intensiven Workshop-Phase wurde der bisherige Prozess der Rückforderung von ausländischen Quellensteuern analysiert. Parallel zur Definition des Prozesses und der nur drei-monatigen Implementierung von RAQUEST, musste das Projektteam eine Lösung finden, um die bald ablaufenden Rückforderungsfristen nicht zu versäumen. Das Dienstleistungsmodell von RAQUEST, welches zeitgleich einen Systemtest und die Einreichung von ersten Anträgen ermöglichte, war daher die perfekte Lösung für die

DZ PRIVATBANK. Auch die Einholung von entsprechenden Kunden-Vollmachten und die Anpassung des Designs der Formulare, um die in der Corporate Identity definierten Gestaltungsrichtlinien der DZ PRIVATBANK einzuhalten, fielen unter das Aufgabengebiet der RAQUEST GmbH. „Durch das enorme Fachwissen und das Verständnis der Business Analysten von RAQUEST, war es immer möglich Lösungen zu finden“, so Carmen Stemper rückblickend über die kollegiale Zusammenarbeit.

### Weiterentwicklung

Durch die hohe Zufriedenheit mit dem Produkt RAQUEST und dem Wunsch den Prozess selbst abwickeln zu können, erfolgte eineinhalb Jahre nach der Einführung von RAQUEST der Wechsel

zum Lizenzmodell. Die DZ PRIVATBANK setzt künftig den Prozess der Rückforderungen von ausländischen Quellensteuern eigenständig um.

### Resultat

Die DZ PRIVATBANK konnte seit der Einführung von RAQUEST unzählige Anträge zur Rückforderung ausländischer Quellensteuer bearbeiten und die gutgeschriebenen Erträge auf das Konto ihrer Kunden zurückbuchen. „Die Zusammenarbeit war einfach super. Jeder hatte das gleiche Ziel vor Augen und war mit Engagement,

Motivation sowie Spaß bei der Arbeit. Das hat die Arbeit extrem lösungsorientiert gestaltet und ein hohes Vertrauen aufgebaut. Durch das enorme Fachwissen war der Projekterfolg garantiert, trotz des Zeitdrucks.“ Carmen Stemper - Senior Officer - Operations/Services - DZ PRIVATBANK

