



**RAQUEST**

Digitale Beantragungsverfahren,  
TRACE und die junge Konkurrenz:

**Warum sich Finanzinstitute  
die Digitalisierung des Quellensteuerprozesses  
jetzt zunutze machen sollten**





## ÜBERBLICK

Trade Republic in Deutschland und Revolut aus Großbritannien gehören zu den wertvollsten Startups im FinTech-Bereich.

Das Finanzwesen befindet sich in einer globalen Krise. Wie in keinem anderen Sektor kämpfen die großen Finanzdienstleister um ihre Vormachtstellung in einer neuen Welt. Einer Welt, die von jungen FinTechs und dem Wissensschatz einer neuen Generation digitaler Natives gesteuert wird. Gleichzeitig machen digitale Beantragungsverfahren und die Einführung von TRACE in Finnland Finanzinstitute zu schaffen.

Wollen Finanzinstitute in diesem Klima rasanter digitaler Kompetenzentwicklung überleben, müssen sie neue Wege denken und gehen. Und diese Wege werden von modernsten digitalen Technologien getrieben. Extern wie intern. Denn die Einführung einer Banking-App alleine reicht nicht aus. Es sind die Prozesse in den operativen Fachabteilungen, die ein enormes Potenzial für mehr Effizienz, Produktivität und Wertschöpfung bieten – im Wertpapier Management und darüber hinaus. Die Quellensteuerabwicklung ist da keine Ausnahme.

In unserem Whitepaper erfahren Sie, warum sich Finanzinstitute die Mechanismen der jungen Wilden zunutze machen müssen, wenn sie die Kundenjagd langfristig gewinnen und ungeahnte Chancen freilegen wollen.

## Digitale Beantragungsverfahren, TRACE und die junge Konkurrenz: **Warum sich Finanzinstitute die Digitalisierung des Quellensteuerprozesses jetzt zunutze machen sollten**

**Der Druck des digitalen Wandels** auf europäische Finanzinstitute steigt. Extern wie intern müssen neue Technologien ein- und umgesetzt werden, um mit dem Tempo einer sich digitalisierenden Branche mithalten zu können. Auch beim Prozess der Quellensteuerrückgewinnung. Dieser ist ein Paradebeispiel für die Kluft, in der sich depotführende Banken bei der Digitalisierung befinden. Denn während Länder wie die Schweiz, Österreich, Dänemark und die Niederlande bei der Übermittlung der Quellensteuer-Anträge längst auf digitale Verfahren setzen, ist die manuelle Abwicklung der Anträge in vielen europäischen Wertpapier- und Steuerabteilungen noch der Status quo. Es fehlt an passenden Technologien, Ressourcen und Know-how, um die Digitalisierung des Quellensteuerprozesses voranzutreiben. Dabei büßen nicht nur die Abteilungen, sondern am Ende die gesamte Organisation enorm an Effizienz und Produktivität ein. Mit der Einführung von TRACE in Finnland wird die Spannkraft des digitalen Gefälles nun noch spürbarer werden.

**Gleichzeitig machen Neo- und Smartphonebanken** den traditionellen Banken zu schaffen. Für die meisten großen Bankenhäuser hat die Aufholfahrt um drohende Kundenverluste längst begonnen. Denn wenn die innovativen Fin-Techs eines verstanden haben, dann ist es, die Bedürfnisse ihrer Zielgruppe zu befriedigen. Nach digitaler User Experience ebenso wie nach profitablen Serviceleistungen. Es wird womöglich nicht mehr lange dauern, bis sich Online-Trading-Plattformen das Thema Quellensteuer zu eigen machen. Denn wohl kaum ein Bedürfnis ist größer als das nach Gewinnzuwachs. Und die Gewinne, die dank der Quellenbesteuerung im Ausland liegen bleiben, sind milliardenschwer.

**Wollen depotführende Banken für ihre Klein- und Großanleger attraktiv** bleiben und im Machtgefälle nicht verlieren, müssen sie langfristig neue Wege finden, um den Effizienzvorsprung der digitalen Vorreiter aufzuholen. Gleichzeitig liegt es an den Finanzinstituten, sich die Chancen des digitalen Wandels mit der smarten Automatisierung von Prozessen zu eigen zu machen. So oder so, eines steht fest: An der Digitalisierung des Quellensteuer-Prozesses führt kein Weg vorbei. →



*Die Pandemie verändert die Branche in vielerlei Hinsicht: Sie eröffnet eine neue Wettbewerbslandschaft, erstickt das Wachstum einiger traditioneller Produktbereiche, führt zu einer neuen Welle von Innovationen und einer Neuauslegung der Rolle der Filialen und beschleunigt die Digitalisierung in fast allen Bereichen des Banken- und Kapitalmarktsystems.*

– Deloitte Banking and Capital Markets Outlook 2021

## Digitalisierung des Quellensteuer-Prozesses: Ungeahnte Chancen nutzen

Der Prozess der Rückforderung und Vorabbefreiung ausländischer Quellensteuer zeigt deutlich, wie viel Potenzial Banken bei der Digitalisierung unge-nutzt lassen. Denn Tatsache ist: In den meisten Fachabteilungen erfolgt die Antragstellung noch immer manuell. Und fordert aufgrund der Komplexität des Prozesses einen großen Ressourceneinsatz und das bei geringem Outcome. Denn zurückgefordert werden die Quellensteuern zumeist nur als Service für eine Auswahl hochveranlagter Kunden. Der Prozentsatz der Anleger, für den der Aufwand lohnt, ist damit schwindend gering. Der Quellensteuerprozess bietet Finanzdienstleistern somit ein enormes Optimierungspotenzial.

**Denn die Methoden des modernen Prozessmanagements** eröffnen längst die Möglichkeit, den gesamten Quellensteuerprozess weitestgehend zu automa-tisieren. Entscheidend dabei ist eine konsequente end-to-end-Betrachtung des Rückforderungsprozesses sowie die digitale Vernetzung der einzelnen Schritte. Von der Datensammlung über die Analyse und Bewertung bis hin zur Antragstellung und der schließlichen Ausbuchung erlaubt die Digitalisierung des Quellensteuerprozesses die zentrale Informationssteuerung und verlagert damit nahezu jeden Ablauf von der manuellen Ausführung in die digitale.

**Ein weiterer Vorteil:** Durch Wirtschaftlichkeitsberechnung und Plausibilitäts-prüfung werden nur profitable Anträge generiert. Das stellt die Eindeutig-keit von Antragsdaten zu 100 % sicher und dämmt so die Fehlerquote manueller Prozesse vollständig ein. →



**Für operative Fachabteilungen bedeutet Digitalisierung vor allem eines: Flexibilität.** Während sich die bürokratischen Mühlenräder auf Grundlage manueller Prozesse nur langsam drehen, ermöglicht die Digitalisierung einzelner Prozessschritte bei der Rückforderung oder Vorabbefreiung ausländischer Quellensteuern auch, auf neue Anforderungen agil zu reagieren. Nicht allein die unterschiedlich hohen Steuersätze der Märkte verkomplizieren den Befreiungsprozess enorm. Auch die Anforderungen der zuständigen Steuerbehörden an die Übermittlung der Daten variieren stark – eine Entwicklung, die im Zuge der Digitalisierungsbestrebungen weltweit an Fahrt gewonnen hat und in dessen Folge physische Formulare mittelfristig durch neue digitale Verfahren ersetzt werden.

Liste europäischer Länder mit digitalen Beantragungsverfahren zur Quellensteuerabwicklung



- SCHWEIZ
- ÖSTERREICH
- DÄNEMARK
- FINNLAND
- NIEDERLANDE

**Beispiel Schweiz:** Das Land hat vor kurzem seinen Rückforderungsprozess digitalisiert und fordert ab dem Ertragsjahr 2020 für die Beantragung aus Deutschland ausschließlich den digitalen Transfer aller Informationen und Dokumente. Auch Österreich, Dänemark und die Niederlande verlangen die Übermittlung der Quellensteuer-Daten unter anderem über eine eigene Weboberfläche. Hinzukommt die enorme Fülle an Dokumenten und Formularen der Quellenländer. Je nachdem, wie viele Märkte ein Finanzdienstleister beim Quellensteuerservice bedient, beträgt die Anzahl der sich ändernden Anträge etwa 15 pro Jahr. Flexibilität ist hier ein Muss. Der Druck auf Finanzinstitute von allen Seiten, prompt zu reagieren, wächst somit stetig. →

## Digitale Schnittstelle: Maximale Sicherheit, minimaler Integrationsaufwand

Denn der Datentransfer zwischen Bankensystem und Beantragungsstelle funktioniert nur mithilfe einer passenden digitalen Schnittstelle zwischen Finanzinstitut und Steuerbehörde. Dabei stehen Finanzinstitutionen zwei Möglichkeiten zur Verfügung. Erstens: Eine direkte Koppelung mit allen zuständigen Steuerbehörden, was meist mit hohen Integrationsaufwänden einhergeht. Eine weitere Option bietet der Einsatz einer passenden digitalen Schnittstelle. Der Vorteile: Das System bildet nach innen gerichtet eine einheitliche Schnittstelle hinsichtlich Technologie und Datenformat. Interne Systeme müssen somit nur einmalig gekoppelt werden, sodass Integrationsaufwände, im Vergleich zu einer direkten Koppelung mit jeder einzelnen Beantragungsstelle, drastisch reduziert werden. Die Schnittstelle wird üblicherweise in das interne System integriert und setzt im besten Fall auf Standardformate, wodurch eine technische Einbindung in jedes bestehende System möglich ist. Ein weiterer Pluspunkt: Für die Sicherheit der Daten ist gesorgt. Denn das Thema Cyber-Security ist laut Gartner-Studie mit der zentralste Aspekt der Digitalisierung im Finanzsektor. Auch hier legt die Digitalisierung des Quellensteuerprozesse seine Stärken offen: Denn während manuelle Anträge aus Datenschutzsicht geradezu rudimentär erscheinen, werden digitale Lösungen den für Banken so wichtigen Sicherheitsaspekten gerecht. Daten- und Prozesssicherheit ist somit nicht zuletzt auch ein entscheidender Treiber bei der Einführung digitaler Schnittstellen für die Übermittlung von Steuerinformationen.

## TRACE: Schnittstellen bringen Flexibilität in einer sich rasant ändernden Welt

Hat ein Finanzinstitut die entsprechende Schnittstelle einmal implementiert, kann sie auf alle künftigen Entwicklungen in den Quellenländern prompt und flexibel reagieren und sichert sich neben direkten Wettbewerbsvorteilen auch ein hohes Maß an Prozesseffizienz. Dass der Anspruch an die Flexibilität von Finanzdienstleistern bei der Übermittlung von Quellensteuerdaten immer weiter wächst, zeigen die jüngsten Entwicklungen des von der OECD entwickelten TRACE-Verfahrens. →



Als Vorreiter unter den OECD-Ländern hat Finnland am 1. Januar 2021 das **TRACE-Verfahren (Treaty Relief and Compliance Enhancement)** offiziell eingeführt und in seine Gesetzgebung implementiert. Finanzinstitutionen steht somit neben den bisherigen Verfahren der finnischen Quellensteuererstattung (dem Standard Refund und der finnischen Tax at Source Card) eine weitere Option zur Verfügung, wenn sie ihre Anleger von Quellensteuern auf finnische Dividendenzahlungen befreien möchten.

**Zwar ist die Teilnahme am TRACE-Verfahren** für die OECD-Länder keine Verpflichtung. Dennoch ist anzunehmen, dass weitere Länder als Teil des in 2020 beschlossenen Konjunkturpakets der EU mittelfristig folgen. Wollen Finanzinstitutionen ihre Anleger künftig von der finnischen Quellensteuer vorabbefreien oder einen Quick Refund beantragen, müssen sie zwei Prozessschritte befolgen:

- 1 Registrierung als autorisierter Intermediär (AI):** Finanzinstitute oder Lagerstellen, welche am TRACE-Verfahren teilnehmen möchten, müssen sich im Vorfeld einmalig bei der finnischen Steuerbehörde als AI registrieren.
- 2 Übermittlung des Jahresberichts:** In einem Steuerreporting an das Land des Emittenten (aktuell: Finnland) ist der AI dazu verpflichtet, einmal jährlich alle an seine Depotkunden entrichteten (finnischen) Dividenderträge offenzulegen oder ein sogenanntes Nil-Reporting zu liefern. Um diese Informationen an die finnische Steuerbehörde, das Vero Skatt, übermitteln zu dürfen, bedarf es dem Einverständnis des Investors.

**Für Finanzinstitute bedeutet TRACE demnach mehr Bürokratie und fordert ein noch höheres Maß der Datenqualität.** Denn für die Richtigkeit der Angaben ist der zuständige Intermediär, meist das Finanzinstitut, verantwortlich. Eine Automatisierung des Quellensteuerprozesses sorgt gerade bei neuen Übermittlungsverfahren wie TRACE für absolute Prozesssicherheit.

→



## Was Banken wirklich attraktiv aussehen lässt: Kundenservice

Brauchen Kunden noch traditionelle Banken? Der Siegeszug der Neobanken lässt vermuten: Nicht unbedingt. Was sie aber brauchen ist Service. Und so wird der Kampf um die größten Wettbewerbsvorteile nicht nur auf dem Felde der Digitalisierung entschieden, sondern auch im Bereich Serviceleistungen. Denn digitale Technologien schaffen für Banken die beste Basis für deren Ausbau. Wie das gelingen kann, zeigt die Schweiz.

## Service first: Was Privatbanken in der Schweiz besser machen

Immer mehr Finanzdienstleister haben den Stellenwert von Services erkannt. Gute Konditionen mögen Kunden locken. Doch nur außergewöhnliche Service-Leistungen schaffen es, Anleger langfristig zu binden. Ein Gedanke, den schweizerische Privatbanken schon lange leben und ihren Kunden neben Diskretion deshalb auch einen exzellenten Kundenservice bieten.

**Schweizer Depotbanken machen es vor:** Wer Kundenservice an erste Stelle setzt, kann auch im hart umkämpften Anlagegeschäft bestehen. Und noch etwas zeichnet das Vorgehen der VZ Depotbank aus: Auch in Sachen Digitalisierung überlässt die Bank ihren jungen Mitstreitern nicht kampflos das Feld. Stattdessen zeigt sie beispielhaft, wie exzellenter Service heute funktioniert: digital.

Das Beispiel der VZ Depotbank zeigt auch, dass mehr Service nicht gleich ein Mehr an Kosten bedeutet. Ganz im Gegenteil: Denn dank geringer Servicepauschalen für ihre Kunden kann sich die Digitalisierung des Quellensteuerprozesses für Finanzdienstleister durchaus lohnen. Den Kosten für Software, Lizenzen und Abwicklung stehen immense Ressourceneinsparungen gegenüber. So entsteht durch den Einsatz einer automatisierten Quellensteuer-Software ein Zeitersparnis von bis zu 80 Prozent im Vergleich zur manuellen Abwicklung des Prozesses. Ein Plus, von dem Anleger konkret profitieren könnten. Denn vom Service der Rückforderung profitieren zumeist nur Anleger mit hohem Investitionsvolumen. Die manuelle Abwicklung des bürokratischen und zeitintensiven Prozesses lohnt sich bei Kleinstbeträgen schlichtweg nicht. Am Ende bekommt nur ein kleiner Prozentsatz der Anleger die Quellensteuer aus Kapitalerträgen tatsächlich zurück erstattet. Damit sprechen depotführende Banken beim Thema Quellensteuerservice eine kleine Zielgruppe an – und verlieren damit enormes Potenzial mit Sicht auf die verbleibende Anlegermasse. →



## Digitalisierung als Chance verstehen: Das Beispiel der VZ Depotbank

### FACTS

→ Sitz in der Schweiz

→ Auf Wertpapierhandel  
spezialisiert

→ Kerngeschäft: Depot-  
und Kontoführung von  
Privatkunden

→ Zentrales Augenmerk:  
umfassender, kunden-  
orientierter Service

→ Verwaltet Kundengelder  
in Höhe von 25 Milliarden  
Euro

### AUSGANGSLAGE

→ Zeitaufwendige, manuelle und fehleranfällige  
Abwicklung der Quellensteuerrückforderung  
für ausgewählte Kunden

### ZIEL

→ Digitalisierung des Quellensteuerprozesses  
mittels Software

### RESULTAT

- Kostenoptimierter Quellensteuerservice
- Zeit- & Kostenersparnis durch automatisierte Abwicklung
- Quellensteuer als Kundenservice für alle Kunden

## Wann werden Finanzinstitute die Chancen nutzen?

Weiterhin geringe Zinseinkünfte und disruptive Wettbewerber verlangen nach neuen Wegen. Ein wichtiger und vor allem sicherer Schritt in die richtige Richtung folgt einer altbekannten Logik: Wer sich die Waffen der Konkurrenz zunutze macht, hat bereits gewonnen. Im Fall von depotführenden Banken und dem Anlagegeschäft bedeutet das: Digitalisierung ist der Schlüssel zum Erfolg und eine enorme Chance, langfristig von effizienteren Prozessen und zufriedenen Kunden zu profitieren.

Online-Trading Plattformen und Neobanken haben den Zahn der Zeit längst erkannt und sind besonders für ein junges, wechselfreudiges Kundesegment – also die Großanleger der Zukunft – höchst attraktiv. Und können dank weitreichender digitaler Strukturen flexibel auf neue Anforderungen reagieren. Eine Flexibilität, die Banken zumeist fehlt. Auch im Quellensteuerrückforderungsprozess. Mit den digitalen Beantragungsverfahren in der Schweiz, Österreich, Dänemark und den Niederlanden, setzt jüngst auch die Einführung von TRACE in Finnland Depotbanken unter Druck, den Quellensteuerprozess bei ihren Digitalisierungsbemühungen endlich zu priorisieren. Denn von den Chancen, die eine Digitalisierung der Quellensteuerabwicklung birgt, profitieren sowohl die Steuerabteilungen als auch die gesamte Organisation. So können depotführende Banken nicht nur flexibler auf Anforderungen der Quellenländer reagieren, sondern steigern die Effizienz der Beantragung im Vergleich zur manuellen Abwicklung exponentiell. Zu guter Letzt ist die Quellensteuerrückforderung ein Service, den sich Banken auch als solchen zunutze machen können. Schweizer Banken wie die VZ Depotbank machen es erfolgreich vor.

**Die Frage ist nun: Wie schnell werden die Mitbewerber folgen?**

## Kennen Sie Ihr Optimierungspotenzial?

- Wo stehen Sie mit Ihrem Quellensteuerservice heute?
- Wie standardisiert und automatisiert ist Ihr Prozess?
- Wie hoch ist Ihr Service-Potenzial?

**Kontaktieren Sie uns für eine Potenzialanalyse durch unsere Quellensteuer-Experten.**

 **Jetzt kostenfreies Erstgespräch buchen**



+49 8031 2979-0



[kontakt@raquest.de](mailto:kontakt@raquest.de)



[raquest.de](https://raquest.de)