

# 10 Jahre Quellensteuer- rückforderung mit RAQUEST

Holger Herzog von der LBBW im Interview



Mit einer Bilanzsumme von 276 Milliarden Euro (2020) gehört die Landesbank Baden-Württemberg zu den größten Finanzinstituten in Deutschland. Holger Herzog, heute Teamleiter Backoffice im Steuerservice, arbeitet seit 1992 bei der LBBW und leitete die Arbeitsgruppe, die gemeinsam mit RAQUEST (damals noch Teil der Halvotec GmbH) eine Softwarelösung zur automatisierten Quellensteuerabwicklung realisieren sollte.

Im Interview erzählt Herzog, welche Rolle Vertrauen bei der Zusammenarbeit mit RAQUEST spielt und warum die Software aus dem Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken ist.

*Herr Herzog, vielen Dank, dass Sie sich die Zeit nehmen, mit uns zu sprechen. Sie sind seit 29 Jahren bei der LBBW und haben den Projektstart von RAQUEST live miterlebt. Was glauben Sie: Wie würde der Wertpapier-Alltag der LBBW wohl ohne RAQUEST aussehen?*

Ich habe die Prozesse der Rückerstattung noch vor RAQUEST erlebt und weiß: Der Service, den wir den Kunden aktuell anbieten, wäre ohne RAQUEST so nicht möglich oder nur mit sehr viel mehr Personal. Für die LBBW ist das Arbeiten ohne RAQUEST nicht vorstellbar.

*Lassen Sie uns über die Anfänge sprechen. Die LBBW nahm die Software vor über zehn Jahren live. Erinnern Sie sich noch, wie es zu der Zusammenarbeit gekommen ist? Welche Schmerzpunkte hatten Sie bis dahin bei der Quellensteuerabwicklung?*

Ja, ich erinnere mich. Von Seiten der Kunden wurde der Service zur Quellensteuerrückforderung der LBBW sehr gut angenommen. Meist können sich die Kunden nur schwer in den Prozess eindenken und wollen das auch gar nicht.

Es kam dann zu einem enormen Rückstau an Anträgen, da die Bearbeitung von Rückerstattungsanträgen komplett manuell abgewickelt wurde und das einen enormen Bedarf an Personal mit sich brachte.

Aus diesem Grund hat die LBBW einen Anbieter gesucht, der eine automatisierte Lösung für den Rückerstattungs-service anbieten kann. Wir hatten damals auch einen britischen Anbieter im Fokus, sind dann aber auf die Halvotec GmbH aufmerksam geworden, da das Unternehmen bereits eine Softwarelösung entwickelt hatte. Diese war zwar nicht auf Kreditinstitute, sondern KVGs ausgerichtet, allerdings war es interessant, als Pilotkunde an der Entwicklung beteiligt zu sein.

Mit RAQUEST konnten wir den Service dann offensiv anbieten, da

wir eine entsprechende Software hatten. Zudem sind wir dank RAQUEST nun sehr viel flexibler in Bezug auf die Abwicklung und Abarbeitung der Aufträge.

*RAQUEST steckte damals noch in seinen Kinderschuhen. Was hat Sie dazu bewegt, auf den Branchenneuling zu setzen?*

Wir haben in unserer IT einige sehr gewiefte Mitarbeiter, die von der grundsätzlichen Idee einer Software überzeugt waren. Wir sind dann damals in eine Entwicklungsgemeinschaft mit der Halvotec GmbH eingestiegen und haben unser Wissen bei der Entwicklung der Software miteingebracht. Davon haben wir dann auch maximal profitiert. Schließlich konnten wir mitbeeinflussen, was passiert.

*Sie waren eines der ersten deutschen Finanzinstitute, das ein Tool zur automatisierten Quellensteuerrückforderung einsetzte. Glauben Sie, dass der LBBW Vorteile durch die frühe Nutzung von RAQUEST entstanden sind?*

Ja, durchaus. RAQUEST stand damals ja noch am Anfang und wir entwickelten das Tool zur digitalen Bearbeitung der Anträge quasi gemeinsam. Es gab also nur unseren Prozess, wodurch wir gewisse Zuschnitte auf unser Haus mit einbringen konnten. Das war der größte Vorteil. Zudem konnten wir die Summe an Anträgen im ersten Jahr sehr schnell ausbauen. Im Vergleich zu anderen Finanzinstituten waren wir damals schon sehr weit. Ich denke, wir bieten unseren Kunden einen sehr guten, flexiblen und schnellen Service.

*Das Verhältnis zwischen RAQUEST und der LBBW war von Beginn an von gegenseitiger Wertschätzung und Vertrauen geprägt. Wie würden Sie die Zusammenarbeit über die Jahre beschreiben?*

Das stimmt, es war schon immer sehr vertrauenswürdig. Gegenseitiger Respekt und Vertrauen sind bei solchen Entwicklungsprojekten unabdingbar. Und über die Jahre ist dieses gute Verhältnis immer weiter gewachsen. Es ist ein bisschen wie in einer Ehe. Klar gibt es mal Meinungsverschiedenheiten, aber am Schluss wollen alle das beste Ergebnis rausholen und man zieht an einem Strang und geht in die gleiche Richtung. Zudem profitieren wir fachlich und technisch voneinander. Es ist ein Geben und ein Nehmen. Man hilft sich einfach und versucht, das Produkt voranzubringen.

*Bis heute ist die LBBW immer wieder Pilotkunde für neue RAQUEST-Features, wie etwa der Vorabbefreiung. Ohne welches Feature könnten Sie keinesfalls mehr leben?*

Das kann ich gar nicht sagen, da ja alle Features ineinandergreifen. RAQUEST ist als Ganzes einfach nicht mehr wegzudenken.

*RAQUEST ist den Kinderschuhen längst entwachsen und hat sich zur führenden Quellensteuer-Software Deutschlands entwickelt. Wie hat sich die Nutzung von RAQUEST bei der LBBW mit den Jahren verändert?*

Die Nutzung von RAQUEST hat sich komplett mit unseren Prozessen verzahnt. Anfangs ging es ja um reine Antragschreibung von Rückerstattungen aus Ertrags- und Dividendenzahlungen. Ein tolles Feature in RAQUEST ist das Kontoabstimmungs- und Auswertungstool, welches mit uns entwickelt wurde. Im Laufe der Zeit haben wir immer wieder gemeinsame Features entwickelt und immer mehr Prozessschritte umgesetzt. Inzwischen decken wir alle Schritte der Rückforderung mit RAQUEST ab.

*Verraten Sie uns, wie Sie RAQUEST aktuell nutzen? Wie viele Anträge wickeln Sie mit der Software ab? Wie viele Mitarbeiter sind am Prozess beteiligt?*

Wir nutzen RAQUEST zur Erstellung und Verwaltung der Rückerstattung inklusive Kontoabstimmung, automatischer Zuordnung und Erstattung auf das Kundenkonto. Zudem verwalten wir entsprechende Zertifikate in der Software. Ich kann keine

konkreten Zahlen nennen, aber so viel kann ich sagen: Jährlich schreiben wir eine hohe vierstellige Zahl an Anträgen. Daran sind sechs Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beteiligt.

*Seit diesem Jahr setzen Sie die STTI-Schnittstelle zur digitalisierten Antragsübermittlung in der Schweiz ein. Welche Projekte planen Sie als Nächstes?*

Genau, die STTI-Schnittstelle zur Schweiz befindet sich aktuell im Test. Wir hoffen, dass wir damit im vierten Quartal 2021 live gehen können. Die Schnittstelle zu Österreich haben wir noch nicht umgesetzt; das ist ein Thema, da möchten wir ran. Zudem gehen wir mit Vollgas in die Vorabbefreiung. Danach steht auch noch TRACE auf der Agenda. Sie sehen, es wird nie ruhig.

*Mit der RAQUEST-Community haben wir für unsere Kunden einen Rahmen für regelmäßige Workshops und den fachlichen Austausch geschaffen. Wie profitieren Sie von der Community?*

Die Community ist für uns als Kunde ein großer Vorteil, quasi ein Nebenprodukt. Hier können wir uns auf hochfachlichem Niveau austauschen und unser Netzwerk erweitern. Wenn neue Kunden dazu kommen, ist es natürlich eine gute Gelegenheit, die wir sehr gerne nutzen. Wir sind sehr dankbar, dass die Community ein- bis zweimal im Jahr zusammenkommt – oder je nachdem, wie es die Pandemie gerade zulässt. Diese Treffen bieten uns schöne und wertvolle Austauschmöglichkeiten.

*Lassen Sie uns einen Blick in die Glaskugel werfen. Was wünschen Sie sich in Zukunft für Ihre Quellensteuerabwicklung? Und: Wird RAQUEST auch weiterhin Teil davon sein?*

Wünsche gibt es natürlich genügend. Wir wollen noch weiter hin zur Automatisierung – auch im Sinne der Nachhaltigkeit. Überall wird vom papierlosen Büro gesprochen, gleichzeitig bestehen Finanzämter weltweit auf papierbasierte Anträge. Der LBBW liegt das Thema Nachhaltigkeit und Ressourcen sparen sehr am Herzen. Wie da RAQUEST mit reinspielt? RAQUEST schafft durch die automatisierte Abwicklung und die STTI-Schnittstelle die technischen Rahmenbedingungen für einen nachhaltigeren Abwicklungsprozess und eine papierlose Antragstellung – jetzt müssen nur noch die Behörden mitspielen. ■



” Ich bin überzeugt, dass wir auch weiterhin so intensiv und innovativ zusammenarbeiten werden. Fest steht: RAQUEST wird auch in Zukunft Teil unserer Quellensteuerabwicklung sein, daran wird sich nichts ändern.

Holger Herzog, Teamleiter Backoffice im Steuerservice – LBBW

