

Die Konzernsteuerfunktion – zwischen BEPS und Digitalisierung

Prof. Dr. Christian Kaeser

Status Quo der Konzernsteuerabteilung



Grundsätzliche Aufgabe:

- Sicherstellung der Tax Compliance & Tax Accounting
 - Ermittlung latenter und laufender Steuern für Quartals-/Jahresabschluss sowie Erstellung der Anhangsangaben
 - Steuererklärungen und Voranmeldung
 - Betreuung der Betriebsprüfung
 - Erfüllung der sonstigen steuerlichen Verpflichtungen
- Beratung des operativen Geschäfts und der Zentralfunktionen in steuerlichen Fragestellungen
- Steueroptimierung – Senkung der Effective Tax Rate sowie des Tax Cash Outs unter Ausschöpfung der vom Gesetzgeber zur Verfügung gestellten Möglichkeiten

Wie kommt die Digitalisierung hier ins Spiel?

Auf zweierlei Weise: Was wir tun und wie wir es tun

- Was müssen wir neu tun:
 - Beschäftigung mit digitalen Geschäftsmodellen und deren steuerlichen Auswirkungen
 - Neue digitale Meldeverpflichtungen
 - Datenzugriff und Datenabgleich seitens der Finanzverwaltung
- Wie tun wir unseren Job:
 - Process Automization
 - Robotics
 - Data Mining
 - Big Data
 - AI – etc.

Komplexitätstreiber für die Konzernsteuerfunktion

Interne Faktoren

- Geschäftsmodell und Unternehmerstellung
- Anzahl der Konzerneinheiten
- Projekt-, Produkt oder Service-Geschäft
- Organisches und anorganisches Wachstum
- ERP Landschaft
- Governance Modell

Externe Faktoren

- Häufige Gesetzesänderungen
- Rückwirkende Gesetzesänderungen
- Inkonsistenzen zwischen lokalen Steuerrechtsordnungen
- Unterschiedliche Rechtsauslegung
- Unterschiedliche Rechtskultur und Qualität der Finanzverwaltungen
- Neue Reportingverpflichtungen

Komplexitätstreiber für die Konzernsteuerfunktion

Interne Faktoren

- Geschäftsmodell und Unternehmerstellung
- Anzahl der Konzerneinheiten
- Projekt-, Produkt oder Service-Geschäft
- Organisches und anorganisches Wachstum
- Governance Modell
- ERP Landschaft

Digitalisierung

A central blue oval labeled 'Digitalisierung' has arrows pointing to two lists of factors: 'Interne Faktoren' and 'Externe Faktoren'.

Externe Faktoren

- Häufige Gesetzesänderungen
- Rückwirkende Gesetzesänderungen
- Inkonsistenzen zwischen lokalen Steuerrechtsordnungen
- Unterschiedliche Rechtsauslegung
- Unterschiedliche Rechtskultur und Qualität der Finanzverwaltungen
- Neue Reportingverpflichtungen

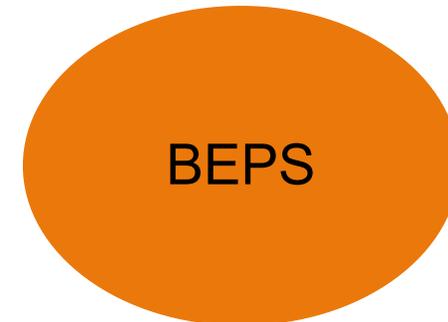
Komplexitätstreiber für die Konzernsteuerfunktion

Interne Faktoren

- Geschäftsmodell und Unternehmerstellung
- Anzahl der Konzerneinheiten
- Projekt-, Produkt oder Service-Geschäft
- Organisches und anorganisches Wachstum
- Governance Modell
- ERP Landschaft

Externe Faktoren

- Häufige Gesetzesänderungen
- Rückwirkende Gesetzesänderungen
- Inkonsistenzen zwischen lokalen Steuerrechtsordnungen
- Unterschiedliche Rechtsauslegung
- Unterschiedliche Rechtskultur und Qualität der Finanzverwaltungen
- Neue Reportingverpflichtungen

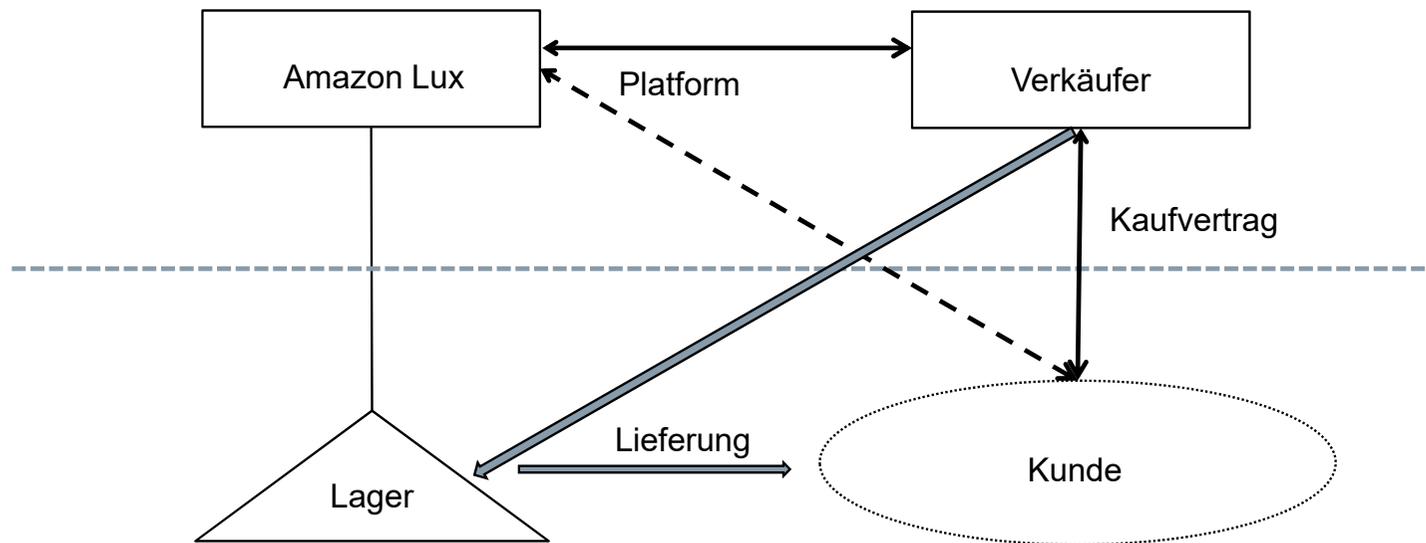


Der BEPS Aktionsplan



<p>ACTION 1: Address the challenges of the digital economy</p>	<p>ACTION 2: Neutralize the effect of hybrid mismatch arrangements</p>	<p>ACTION 3: Strengthen CFC rules</p>	<p>ACTION 4: Limit base erosion via interest deductions and other financial payments</p>	<p>ACTION 5: Counter harmful tax practices more effectively, taking into account transparency and substance</p>
<p>ACTION 6: Prevent treaty abuse</p>	<p>ACTION 7: Prevent the artificial avoidance of PE status</p>	<p>ACTION 8: Assuring that TP outcomes are in line with value creation Intangibles</p>	<p>ACTION 9: Assuring that TP outcomes are in line with value creation Risks & Capital</p>	<p>ACTION 10: Assuring that TP outcomes are in line with value creation Other high-risk transactions</p>
<p>ACTION 11: Establish methodologies to collect and analyse data on BEPS and the actions to address it</p>	<p>ACTION 12: Require taxpayers to disclose their aggressive tax planning arrangements</p>	<p>ACTION 13: Re-examine transfer pricing documentation</p>	<p>ACTION 14: Make dispute resolution mechanisms more effective</p>	<p>ACTION 15: Develop a multilateral instrument</p>

“Digitales” Business von GAFA & Co.



Die Antwort von BEPS AI 7



1) Betriebsstättenvermeidung durch “Contract Split”

- Die Aktivitäten verschiedener nahestehender Personen im Quellenstaat werden bei ausreichendem Zusammenhang gemeinsam betrachtet, um das Vorliegen der Betriebsstättenvoraussetzungen zu prüfen

2) Betriebsstättenvermeidung durch Kommissionärs- und ähnliche Modelle

- Definition des “abhängigen Vertreters” wird weiter gefasst

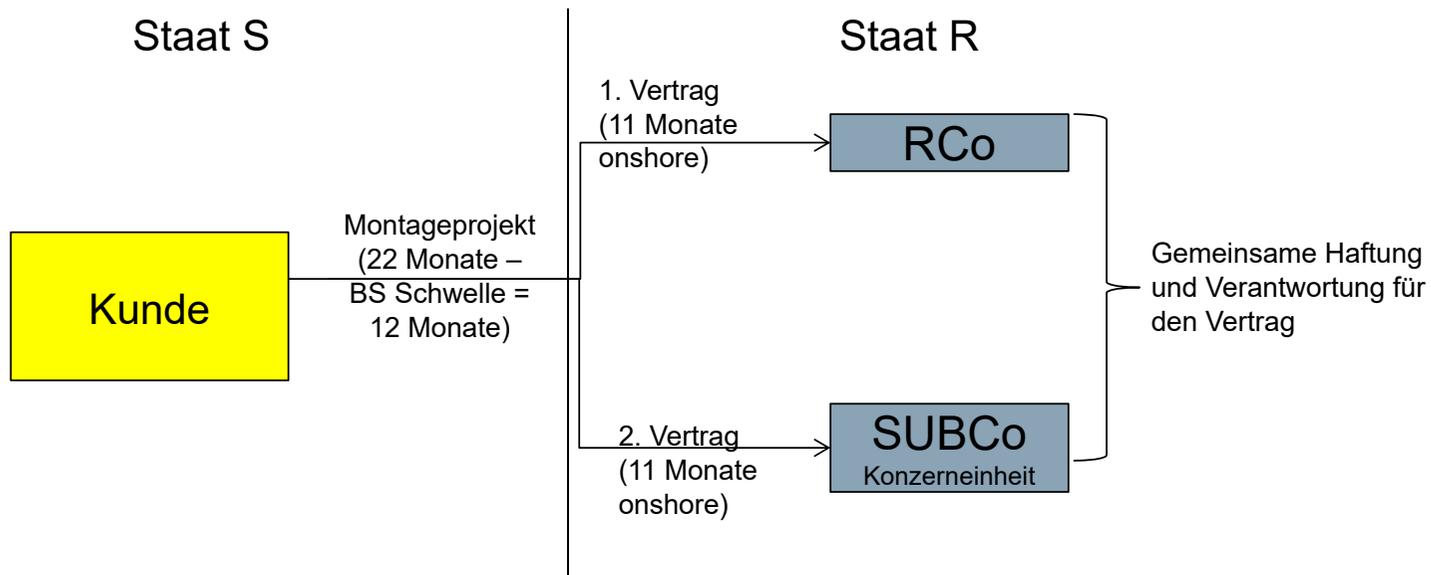
3) Betriebsstättenvermeidung durch Nutzung von “Hilfsbetriebsstätten”

- Klarstellung der Bedeutung der Hilfsbetriebsstätte in der Wertschöpfungskette

Die Antwort von BEPS AI 7

Die OECD schlägt zwei Maßnahmen vor, um die bereits existierende Mißbrauchsregelung von Art. 5 Nr. 18 OECD-MK zu stärken:

➤(1) Principal Purpose Test (PPT): basierend auf dem folgenden Beispiel



Die Antwort von BEPS AI 7

Im Beispiel der OECD war der Hauptzweck (Principal Purpose) dafür, zwei separate Verträge abzuschließen, der Umstand, jeweils unterhalb der Betriebsstättenschwelle von 12 Monaten zu bleiben

- Als Folge werden nunmehr beide Aktivitäten zusammen betrachtet
- RCO und SUBCO begründen jeweils eine Betriebsstätte
- Der Steuerpflichtige kann den Nachweis führen, dass die Struktur nicht aus steuerlichen, sondern wirtschaftlichen Gründen gewählt worden ist (Beweislast beim Steuerpflichtigen)
 - Kundenwunsch
 - Bündelung bestimmter Aktivitäten in Kompetenzzentren

Die Antwort von BEPS AI 7

(2) Als Alternative zum PPT wird im OECD-MK eine weitere Variante vorgeschlagen:

For the sole purpose of determining whether the twelve month period referred to in paragraph 3 has been exceeded,

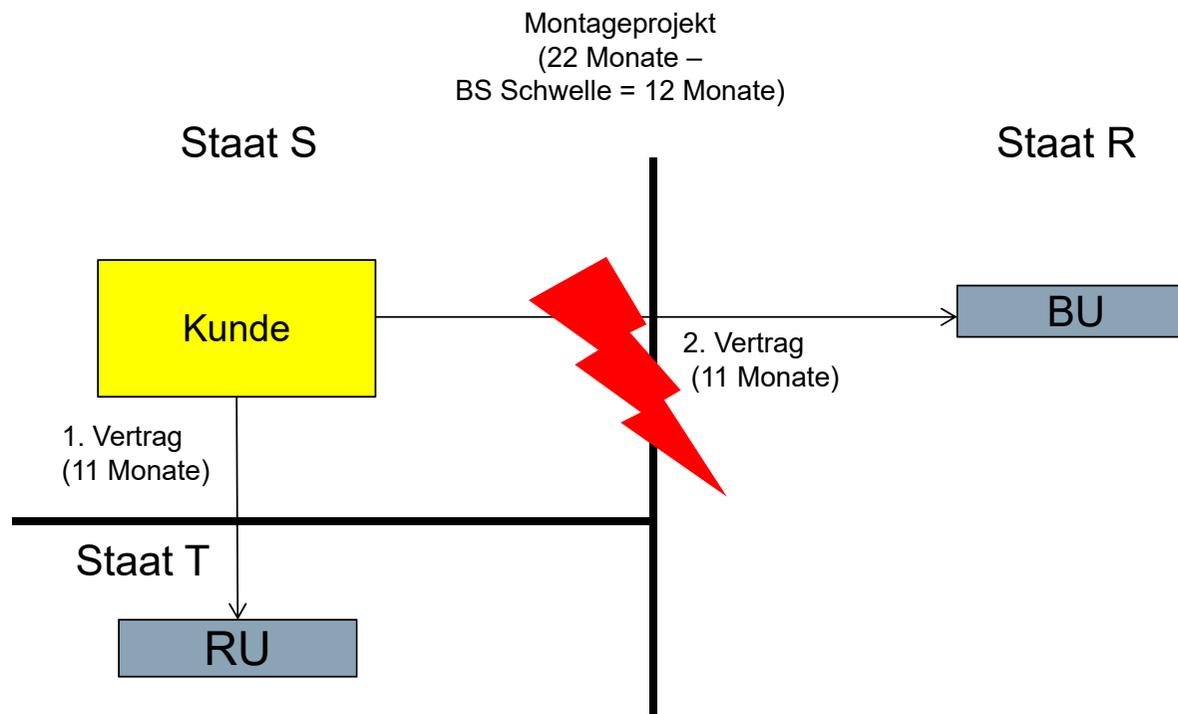
a) where an enterprise of a Contracting State carries on activities in the other Contracting State at a place that constitutes a building site or construction or installation project and these activities are carried on during periods of time that do not last more than twelve months, and

b) connected activities are carried on at the same building site or construction or installation project during different periods of time, each exceeding 30 days, by one or more enterprises closely related to the first-mentioned enterprise,

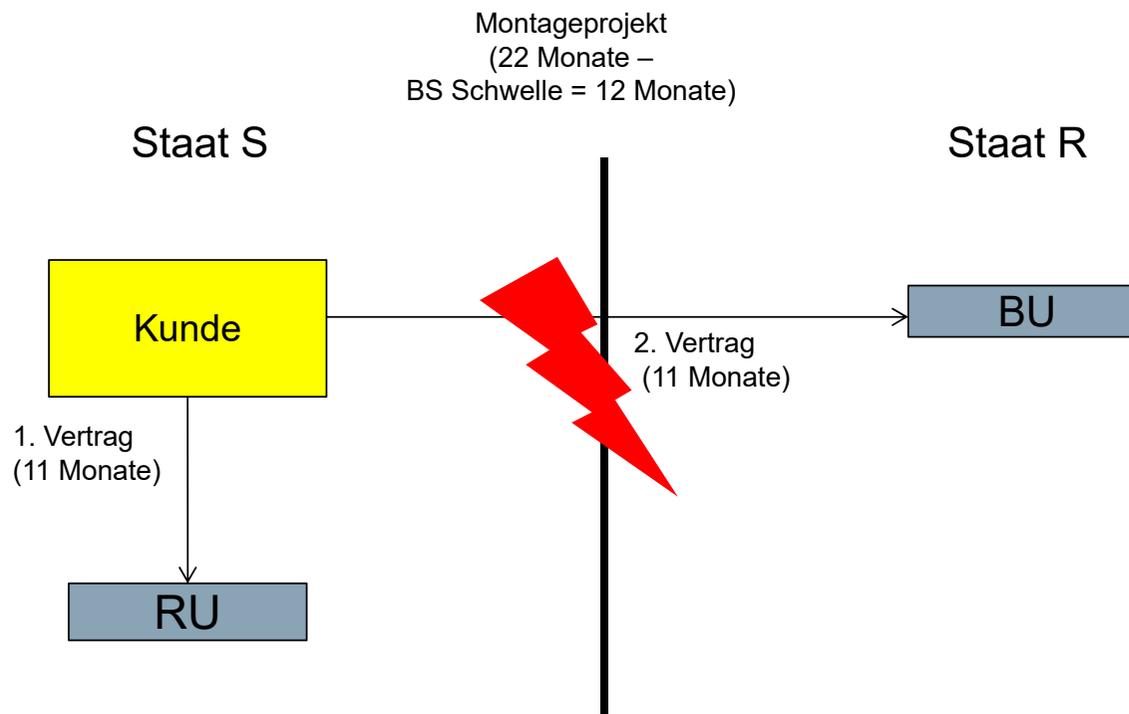
these different periods of time shall be added to the period of time during which the first-mentioned enterprise has carried on activities at that building site or construction or installation project.

** Already included in the new DTA Germany / Australia*

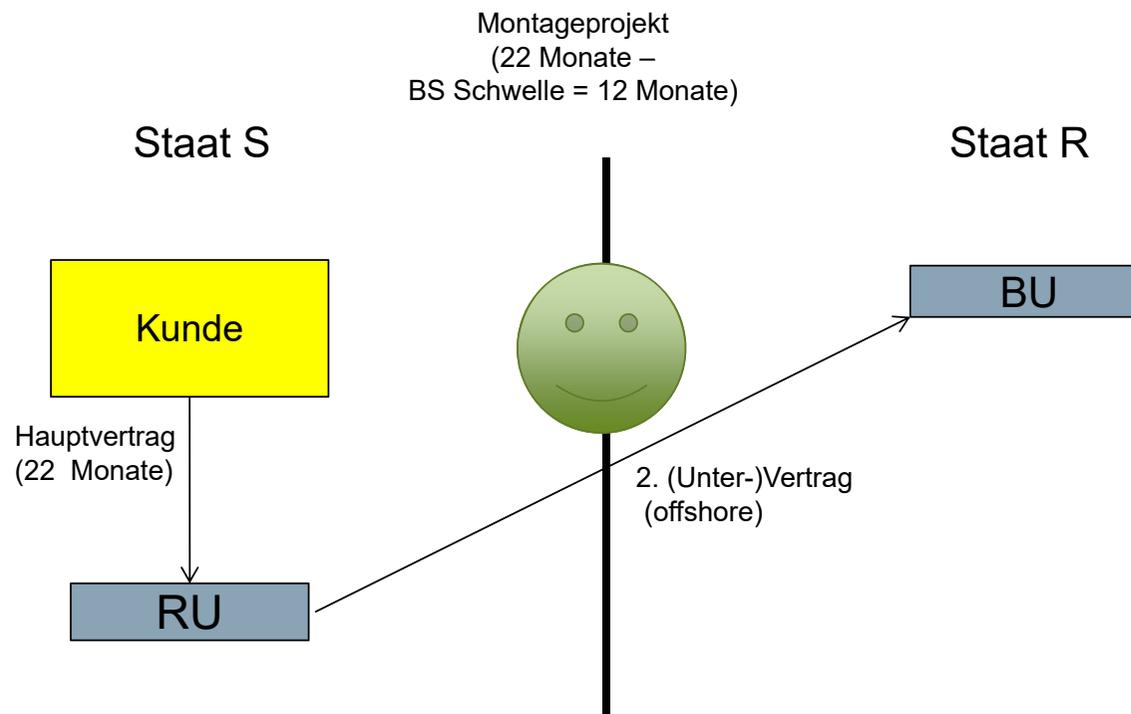
Contract Split / Offenes Konsortium: “Onshore” Aktivitäten werden durch zwei “Offshore” Units ausgeführt



Contract Split / Offenes Konsortium: "Onshore" Aktivitäten werden auch durch "Offshore" Unit ausgeführt



Alle “Onshore Aktivitäten” werden durch die Regional Unit ausgeführt



Problemfälle

In bestimmten Fällen verfügt die Regionaleinheit nicht über die ausreichenden Kompetenzen und Ressourcen

- Es ist eine Einzelfallentscheidung erforderlich, unter Berücksichtigung von
 - Kundenerfordernissen
 - Lizenz- und Arbeitsrechtsanforderungen (inkl. Immigration Law)
 - Verlässlichkeit des lokalen Steuerrechts für Offshore Zulieferer (Liefergewinnbesteuerung, Betriebsausgabenabzug etc.)
 - Lokale Missbrauchsvorschriften, sowie deren Auslegung und Anwendung
 - Aggressivität der Finanzverwaltung
 - Folgen einer “verunglückten” Betriebsstätte
 - Analyse der Vorteilhaftigkeit einer Betriebsstätte sofern AOA Ansatz anerkannt wird
 - Cost + Besteuerung im Quellenstaat auf Plankostenbasis
 - Deutschland trägt als Entrepreneur eventuelle Verluste
 - VAT Registrierung schafft Basis für Input VAT credit
- Nur um die Zeitschwellen der Betriebsstättenbegründung zu unterlaufen, darf kein Contract Split erfolgen

Die Vertreterbetriebsstätte nach BEPS AI 7

Art 5 V OECD Model Convention

“Has – or habitually exercises” an authority to conclude contracts in the name of the enterprise

BEPS Report Nr 32.1.-35.1. to Art. 5

“... in doing so, habitually concludes contracts or habitually plays a principal role leading to the conclusion of contracts that are routinely concluded without material modification by the enterprise”

- => where the conclusion of contracts directly results from the actions... (activities are intended to result in the regular conclusion of contracts, i.e. where this person acts as a sales force)
- => actions of the person who convinced the third party to enter into a contract with the enterprise... (where a person solicits and receives (but does not formally finalise) orders which are sent directly to a warehouse from which the goods... are delivered and where the enterprise routinely approves these transactions)

BEPS verlangt kein Vertretungsvollmacht



Risiko kann minimiert werden, sofern „decision taken abroad/ material changes decided abroad“

Probleme im Standard Produkt Geschäft

Die Vertreterbetriebsstätte im Siemens Geschäft

Bei Verträgen, die im Quellenstaat verhandelt bzw. abgeschlossen werden

Regionaleinheit schließt den Vertrag ab (Eigengeschäft; "Silent Consortium")

- Eigengeschäft => Keine Vertretertätigkeit
- Bei Unterstützung durch ein Sales Team einer Offshore Einheit => Keine Vertreterbetriebsstätte; aber evtl. Dienstleistungsbetriebsstätte?

Nr 32.12 (BEPS Report Action 7): where a person concludes contracts on its own behalf and, in order to perform the obligations deriving from these contracts, obtains goods or services from other enterprises => the person is not acting on behalf of these other enterprises (=> no dependent agent PE for BU)

=> distributor of products is neither acting on behalf of the enterprise that sells the products nor selling property that is owned by the other enterprise.

Regionaleinheit und Business Unit schließen den Vertrag (Offenes Konsortium; Contract Split)

- Regionaleinheit erhält eine Kommission für den Offshore Anteil (entspr. VP Studie)
- Business Unit erfüllt Offshore Teil => Vertreterbetriebsstätte für diesen Offshore Teil

Gewinn der Betriebsstätte:

./.

=

Arm's Length Kommission

Kommissionszahlung an Regionaleinheit

0

Entscheidung über das Geschäft erfolgt “Offshore”

„Decision is taken abroad“:

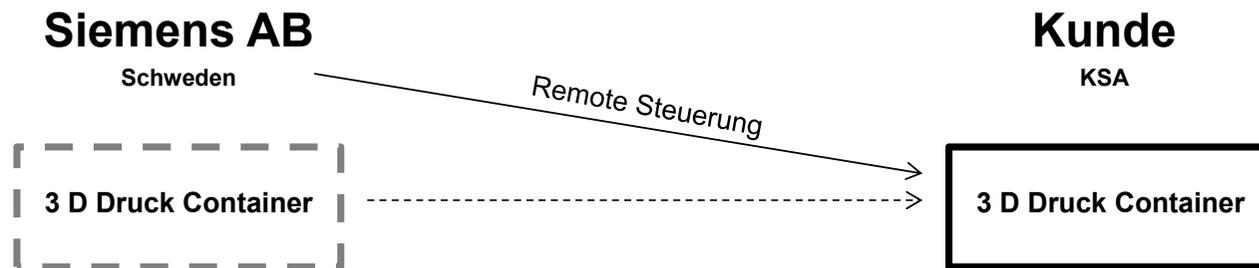
- Produktgeschäft mit Preisliste (Standardprodukte und Bedingungen)
=> Bislang keine zentrale (Offshore) Genehmigung vorgesehen
=> kritisch; Risikomitigation nur durch Änderung des Vertrieb-Setups
- Nicht standardisiertes Produktgeschäft (Kundenspezifikationen)
=> Abschluss ist abhängig vom technischen Offshore Input
- Projektgeschäft – Großprojekte unter Siemens interner “LoA”
=> LoA geben den Rahmen für die Verhandlungen vor – der “Vertreter” kann nicht unabhängig entscheiden, sondern wird durch die BU gesteuert
- Projektgeschäft (kleinere Projekte außerhalb des LoA Prozesses)
=> Risikomitigation: klare Vorgaben an die “Vertreter” mit Blick auf den eigenen Verhandlungsrahmen

EU und OECD – Hase und Igel

- Anti Tax Avoidance Directive I und II (ATAD I u. II)
 - Anti Hybrid Regelungen
 - Vorgaben zur Hinzurechnungsbesteuerung
 - Allgemeiner Missbrauchstatbestand (GAAR)
 - Etc.
- Diskussion zur Veröffentlichung des Country-by-Country-Reporting
- Vorschläge zur Digital Service Tax (DST) und zur virtuellen Betriebsstätte
- Vorschlag zu einer Tax Whistleblower Richtlinie

Neue “digitale” Geschäftsmodelle

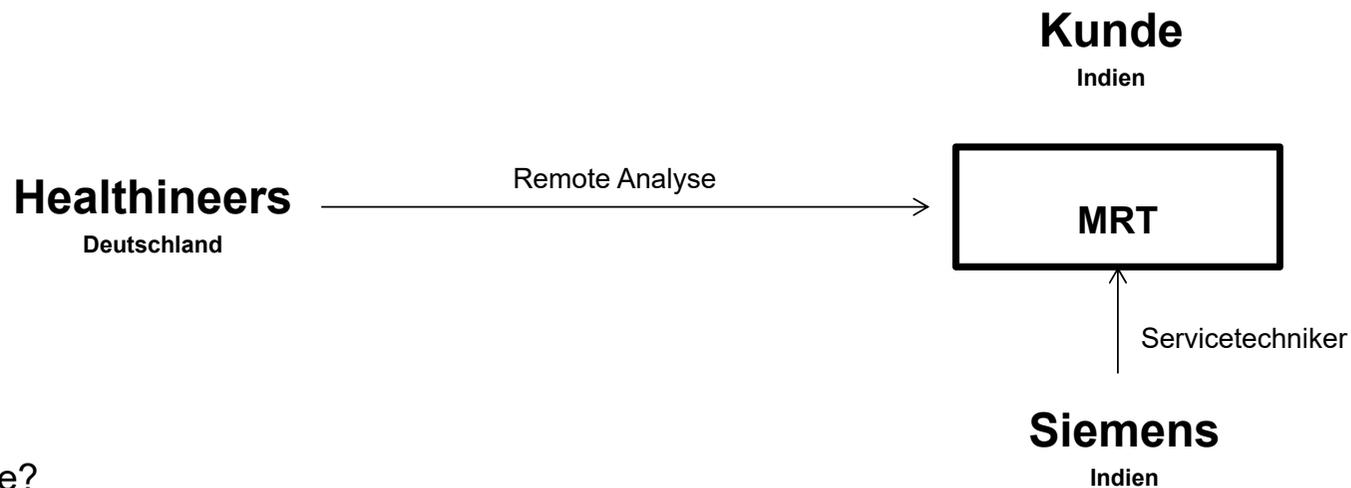
3 D Druck von Ersatzteilen bzw. 3 D Reparatur



- Betriebsstätte?
- Zoll?
- Sonstiges?

Neue “digitale” Geschäftsmodelle

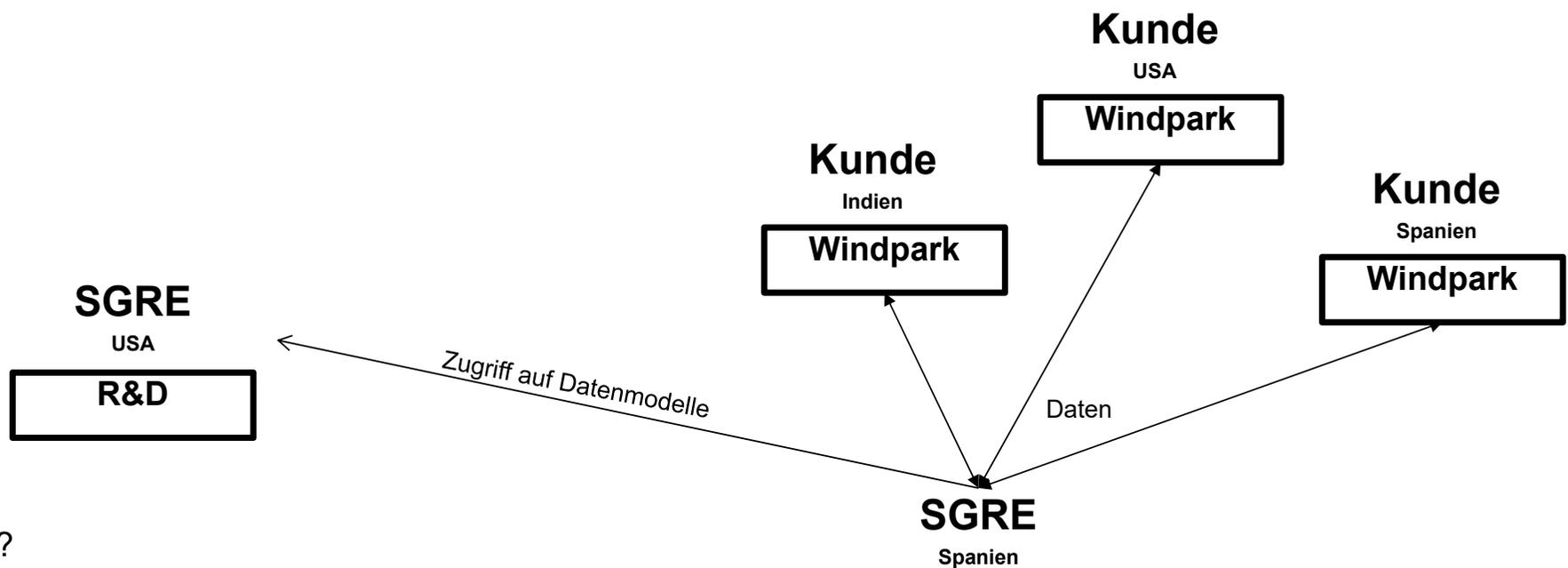
Fernwartung



- Betriebsstätte?
- Verrechnungspreis?
- Neue Pricing Modelle: Pay per Use etc.
- Sonstiges?

Neue “digitale” Geschäftsmodelle

Datenbasierte Applikationen



- Betriebsstätte?
- Verrechnungspreis?
- Tauschähnlicher Umsatz?
- State Nexus?
- Sonstiges?

Neue “digitale” Geschäftsmodelle

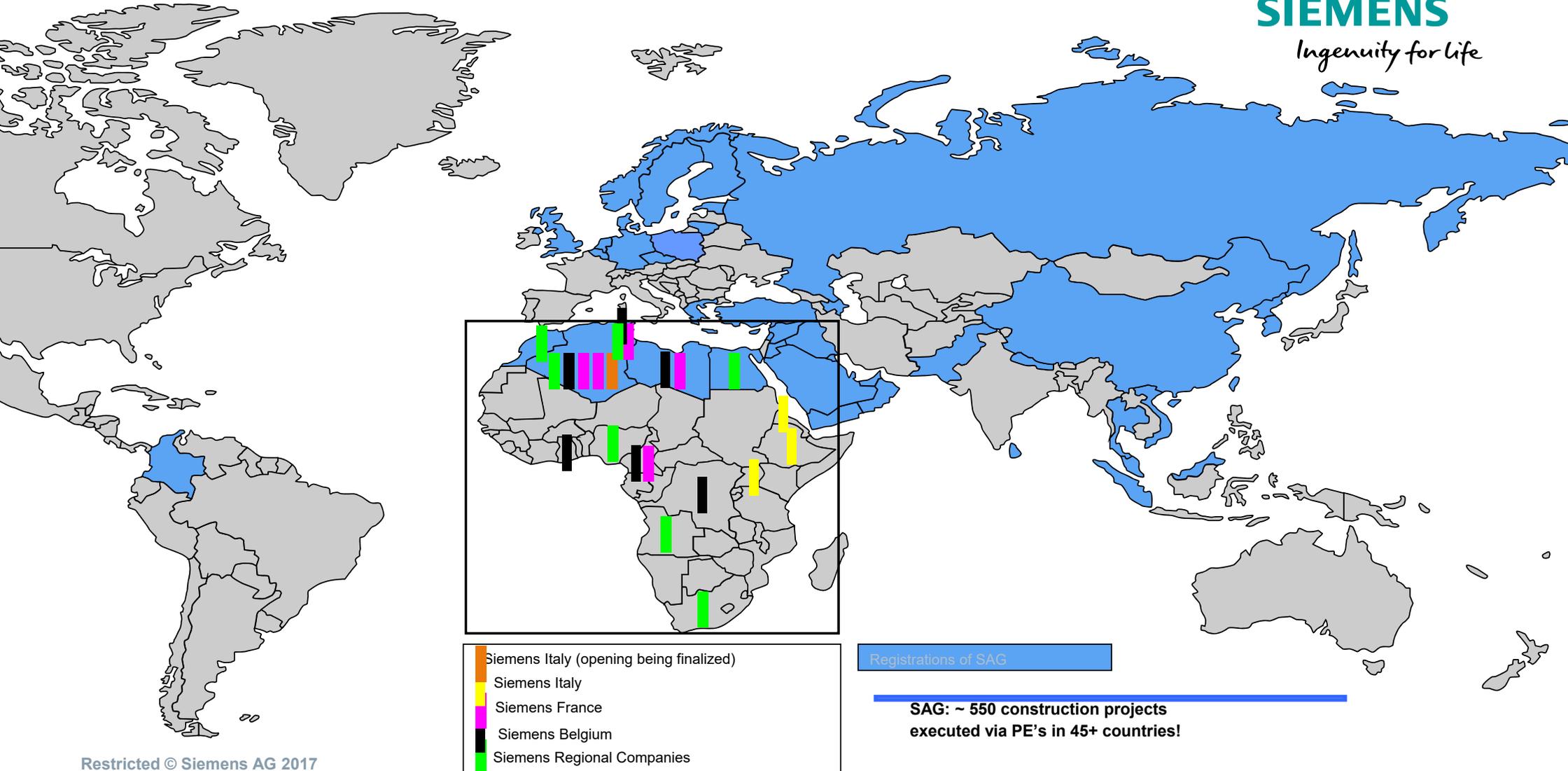


Weitere Themen:

- Trennung von Hardware und Software – Download nach Lieferung
- R&D Projektkosten und Zollwertermittlung
- Equalization Levy und andere Steuern mit Fokus auf digitale Dienstleistungen
- BEPS Action Item 1 und Entwicklungen auf Ebene der EU

Bedeutung von Betriebsstätten innerhalb von Siemens

SIEMENS
Ingenuity for life



Registrations of SAG

**SAG: ~ 550 construction projects
executed via PE's in 45+ countries!**

Status Quo der Optimierung und Automatisierung

Kein wirklich einheitliches aber schwerpunktmäßig folgendes Bild

- Sicherstellung der Tax Compliance & Tax Accounting
 - Hoher Grad an Standardisierung erreicht
 - Teilaktivitäten bei Shared Service Centern konzentriert (meist “offshore”)
 - Oftmals excelbasierte Templates im Einsatz
 - Teilweise fremd-/eigenentwickelte Tools insbesondere für Tax Accounting
 - Teilweise bereits “Robotics” Lösungen im Einsatz (z.B. Data-Upload)
- Beratung des operativen Geschäfts und der Zentralfunktionen in steuerlichen Fragestellungen
 - Standardisierung nur in Teilbereichen erfolgt
 - Nur in diesen Teilbereichen auch teilweise toolbasierte Lösungen im Einsatz
- Steueroptimierung – Senkung der Effective Tax Rate sowie des Tax Cash Outs unter Ausschöpfung der vom Gesetzgeber zur Verfügung gestellten Möglichkeiten
 - Kaum Standardisierung vorhanden und kaum IT Lösungen im Einsatz

Klassische Schwierigkeiten auf dem Weg zur stärkeren Automatisierung

- Sicherstellung der Tax Compliance & Tax Accounting
 - Vielzahl an ERP Systemen und Schnittstellen
 - Leading Book oftmals IFRS, kein spezifisch auf Steuern ausgerichteter Kontenplan
 - Qualität der Buchhaltung und Verfügbarkeit der Daten
 - Höherer Personalwechsel
- Beratung des operativen Geschäfts und der Zentralfunktionen in steuerlichen Fragestellungen
 - Unstrukturierte Daten
 - Vielzahl an denkbaren Sachverhalten und damit geringer Skaleneffekt
 - Überschaubarer in digitaler Form verwertbarer Datenpool
 - Selbstverständnis der Mitarbeiter
- Steueroptimierung – Senkung der Effective Tax Rate sowie des Tax Cash Outs unter Ausschöpfung der vom Gesetzgeber zur Verfügung gestellten Möglichkeiten
 - Dieselben Punkte wie bei der allgemeinen Steuerbearbeitung in verstärkter Form

Möglichkeit und Chancen einer stärkeren Automatisierung



Neue technische Möglichkeiten erweitern Automatisierungsspielraum

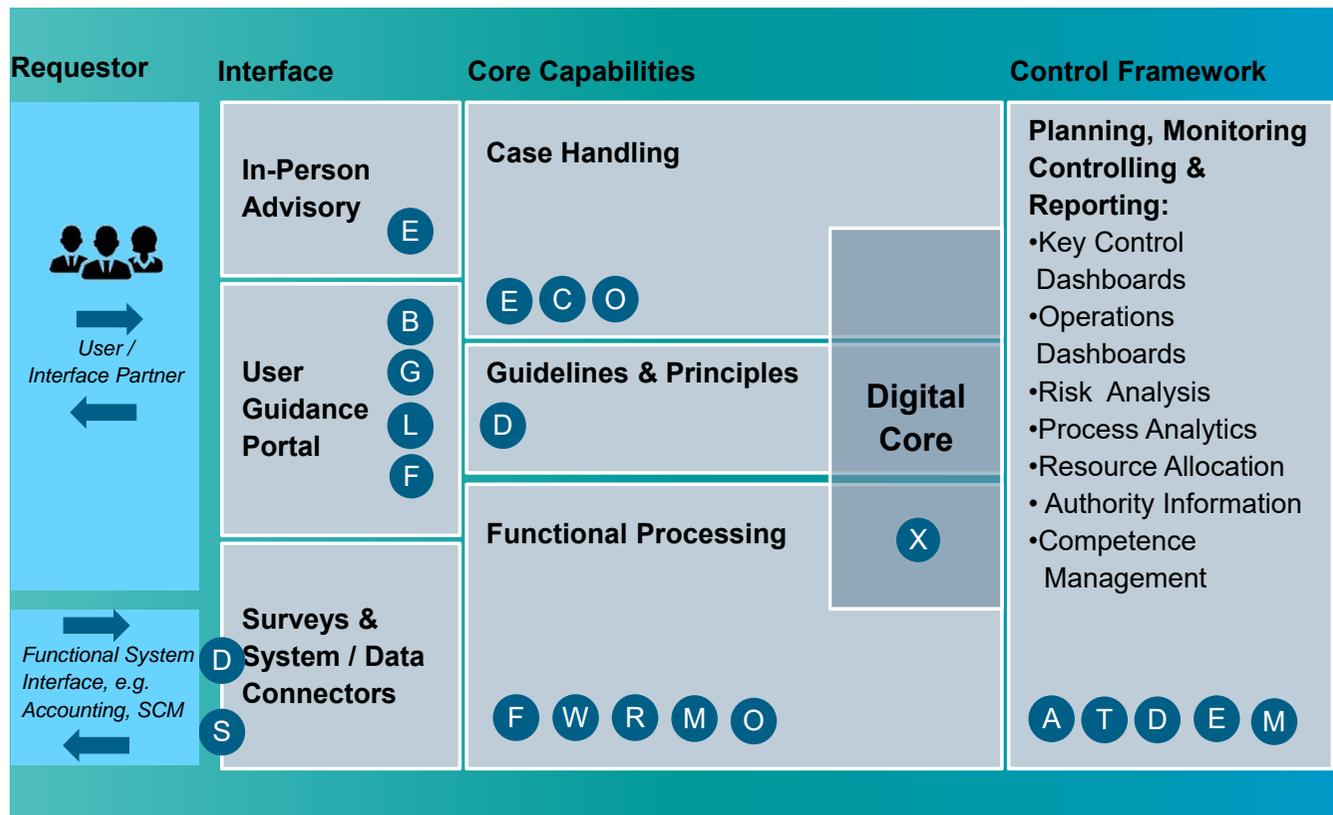
- Sicherstellung der Tax Compliance & Tax Accounting
 - Günstigere Robotics Lösungen rechtfertigen mehr Use Cases
 - Intelligente Scannerlösungen
 - Big Data: KI basierte Lösungen zur Identifikation von Mustern/Abweichungen
- Beratung des operativen Geschäfts und der Zentralfunktionen in steuerlichen Fragestellungen
 - Bessere kognitive Lösungen ermöglichen Umgang mit unstrukturierten Daten
 - Kollaborationsplattformen als Commodity verfügbar
 - Passable Voice Recognition Lösungen verfügbar
 - Brauchbare Übersetzungslösungen
- Steueroptimierung – siehe oben

Insgesamt: Enormer Zuwachs an Rechenpower und Speicherkapazität

Digital Operating Model

Functional / Technological Capabilities

CF T - Functional Capabilities



Selected Technology Capabilities

- (E) Expertise Tagging
- (L) E-Learning
- (G) Rule based Guidance
- (B) ChatBots / AI
- (O) Optical Archives
- (D) Data Base
- (F) Incumbent systems SIECUS, SITAX, PATAC
- (A) Analytics (IDEA, Tracking Tool)
- (T) Dashboards (Tableau; GDW)
- (C) Case Handling Tools (Simplex, SIEMEX)
- (S) Data Sources (Hana Datalake; SAP; Scans; etc.)
- (R) Robot Process Automation
- (W) Workflow Solutions (PEGA; Sharepoint)
- (M) Mobile / APP Solutions
- (X) Future / Revised Data Model / Cloud Solution

Digitalisierung des Beratungsprozesses



Email basierte Kommunikation wird durch Intranetbasiertes Beratungsinterface ersetzt

→ Interner Kunde gibt Frage (samt Anhängen) in Eingabefeld auf der dafür vorgesehenen Homepage ein statt diese per Mail zu senden („front-end“)

→ Anstelle eines Emails sieht der Berater die Anfrage auf seinem Intranet basierten Workplace („back-end“)

→ Die Antwort bzw. erforderliche Nachfragen erfolgen ebenfalls über diesen Kommunikationsweg („knowledgebase“)

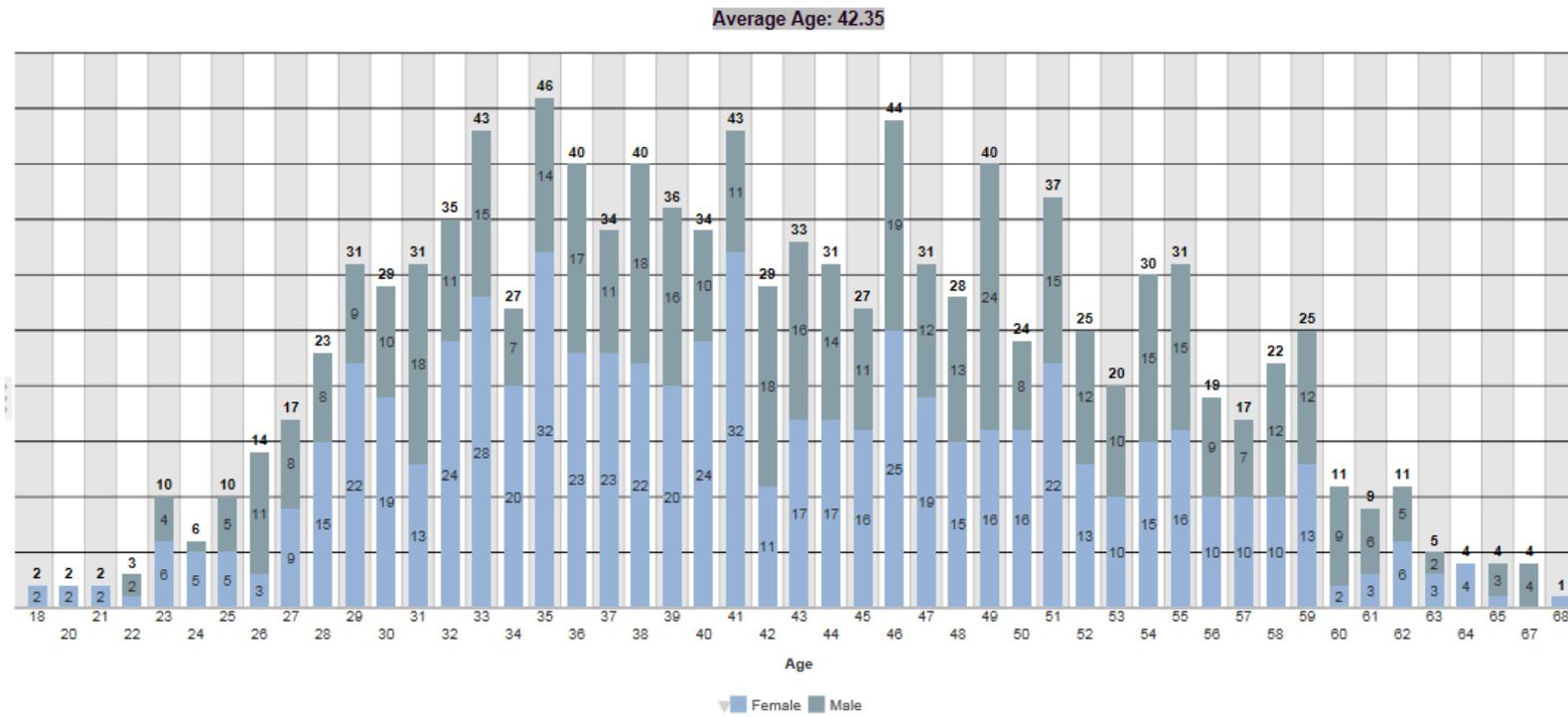
Employee Structure by Location



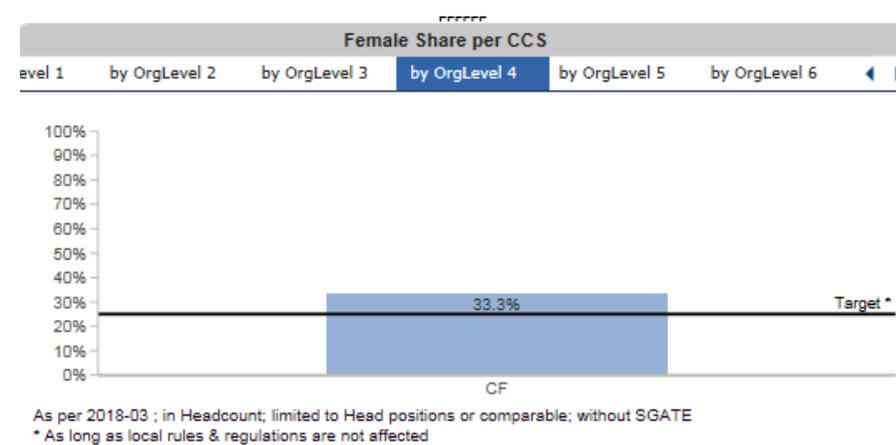
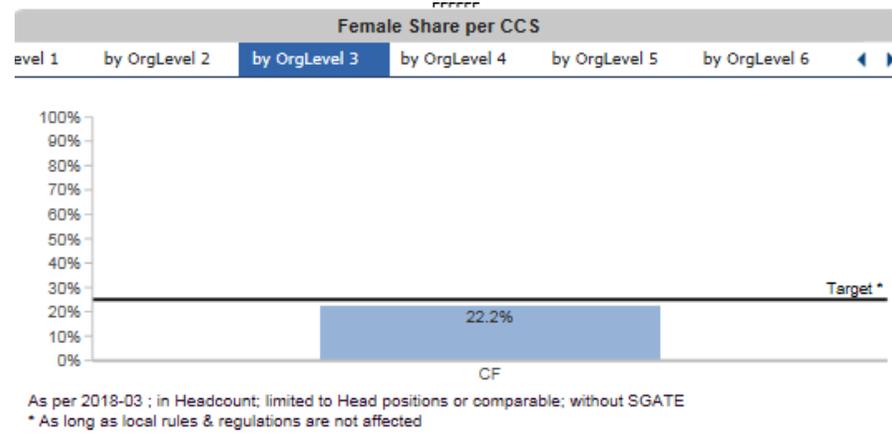
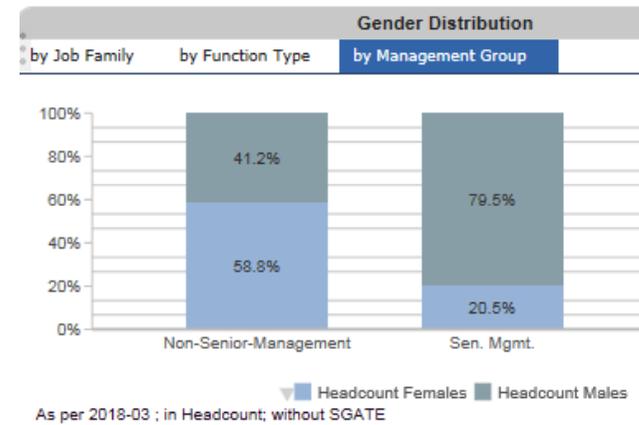
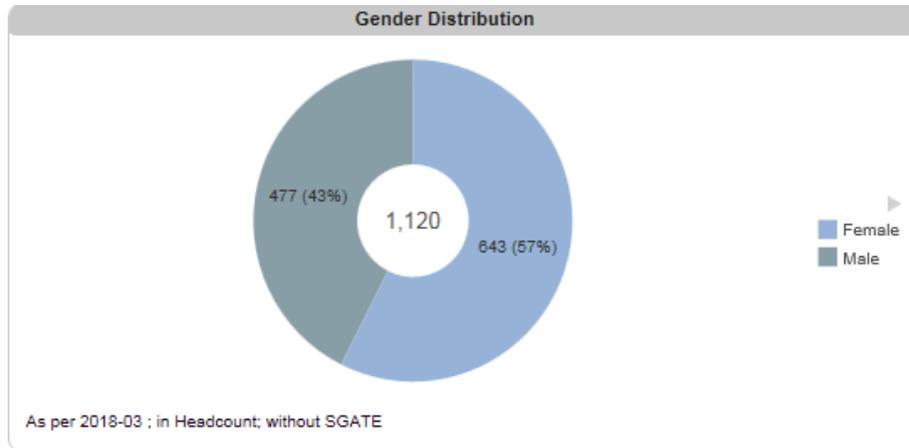
in Headcount, without SGATE



Age Structure Workforce (World)



Diversity by Gender



Restricted © Siemens AG 2017

= Direct Reports to Christian Kaeser

= Direct Reports to Leadership Team

Vorteile der digitalen Schnittstelle (Front-End)



Die digitale Schnittstelle erlaubt die modulare Integration verschiedener Standard- und Custom-Made Software Lösungen, die bei jeder Anfrage automatisiert im Hintergrund ablaufen können (z.B. Berater Routing, Business Partner Checks etc., s. nächstes Slide)

→ Damit „Plug&Play“ Möglichkeit geschaffen

→ Verschiedene Zugangsmöglichkeiten, Intranet, App, VoIP

→ Transparenter Überblick für Benutzer über offene und bearbeitete Anfragen

→ Sofortige Stand-Alone-Readyness durch das anonyme Beratungsinterface erlaubt einfache und synergetische Beratung für 100% und Mehrheitsgesellschaften durch eigenes Team oder externe Berater

		ID - Subject ↓	Priority	Ticket Type	Status	Assigned To	Due Date	Created By
☆	✉	94629 - Advisory Customs - Erstberatung Sales (Dubai) CF Taxes - Customs - Customs Project in use by Premer, Soeren	Medium	Incident	Closed	-	-	Premer, Soeren
☆	✉	94588 - Woddfibre LNG (Kanada) CF Taxes - VAT	Medium	Service Request	Evaluated	Lindner, Tanja; Loibl, Markus	30.04.2018	Sladojevic, Dragana
☆	✉	94493 - Re-issuance of PoA for customer in India CF Taxes - International Project Business	High	Service Request	Opened & Specified	CF T 11 IN[G]	25.04.2018	Stumpe, Gerrit
☆	✉	94492 - Basisschulungen Customs CF Taxes - Customs - Customs Process	Medium	Incident	Opened & Prioritized	Noppenberger, Peter	-	Premer, Soeren
☆	✉	94475 - Auswertung zur Überprüfung der gebuchten Steuerkennzeichen CF Taxes - Permanent Establishment	Low	Service Request	Realized	Peller, Walter	-	Heine, Carmen
☆	✉	94426 - Gutschrift/self-billing, Angabe von Preis/Mengeneinheit verpflichtend? CF Taxes - VAT	Low	Service Request	Opened & Specified	CF T DC IDT ARE 7411[G]	-	Friedl, Stefanie

Vorteil des automatisierten Routings



Die eingegebenen Fragen werden im Inhalt erkannt und dem zuständigen Berater zugewiesen

→ Kunde muss nicht den richtigen Berater identifizieren

→ Kunde muss nicht das Feedback verschiedenen Zentralfunktionen koordinieren (Legal, Tax, Accounting, HR etc.)

→ Vorhandenes Fach Know-HowBetter kann optimal ausgenutzt werden – Eine „Expertise-Matrix“ jeden Beraters erlaubt passendes und flexibles Routing

→ Ressourcen können besser angesteuert werden, da sowohl die vorhandene Arbeitsbelastung wie auch die Verfügbarkeit zusätzliche Parameter sein können

→ Bestimmte Fragen können extern geroutet werden

Vorteil der Knowledge Base



Durch die Aufzeichnung der Frage/Antwort in einer Knowledge Base werden verschiedene Vorteile erzielt:

- Klare Dokumentation der Beratung

- Volle Transparenz und Möglichkeit der Qualitätskontrolle

- Ausgangspunkt für diverse Analysen, etwa um Schwerpunktbereiche klar identifizieren und den Management Fokus entsprechend ausrichten zu können

- Im Fall von Carve-Outs und Stand-Alone Einheiten: Einheiten verfügen über ihre jeweilige steuerliche Beratungshistorie

- Ausgangspunkt für halbautomatische/automatische Beantwortung einzelner Fragen

Vorteil einer Knowledge Base für den Beratungssupport



- Automatischer Check ob vergleichbare Frage bereits beantwortet wurde und
- Präsentation identischer bzw. vergleichbarer Fragen samt Antworten für den Berater
- Existierende Tool Landschaft kann integriert werden
- Automatische Antworten können in wenigen Fällen generiert werden (z.B. bei Bezugnahme auf Unternehmensrichtlinien)

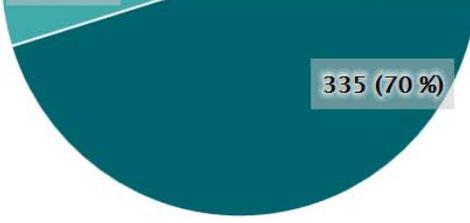
Vorteil verstärkter Analysemöglichkeiten

- Identifikation von Fokusthemen
 - Trainings und Schulungen können besser zugeschnitten werden
 - Top wiederkehrende Fragen können evtl. automatisiert beantwortet werden
 - Management der Beratungsressourcen

- Transparenz über die Arbeitsauslastung
 - Volle Transparenz
 - Gezielte interne Verrechnung

- Einsatzmöglichkeit verschiedener Non-Tax-Tools (BTAT, Business Partner, MTO etc.)

- Analyse der Antworten um
 - Konsistenz im Beratungsansatz (auch bzgl. externer Berater) und
 - Qualitätskontrolle und verbesserte interne & cross-funktionale Kooperation zu erreichen



■ Closed
 ■ Cancelled
 ■ Solved
 ■ In Progress
 ■ Open
 ■ User Input Required

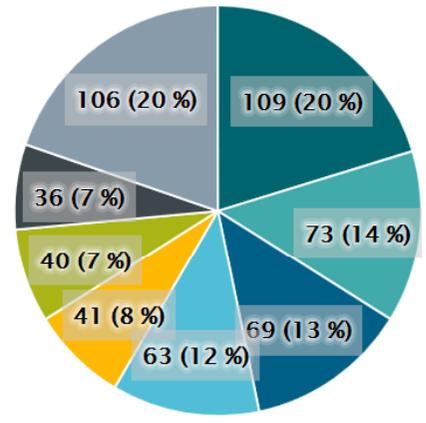
Solved tickets which are not closed by business since > 6 days: 4, therein with priority high: 15 and with priority medium: 11

■ Low
 ■ Medium
 ■ High
 ■ Critical

Default priority is low

Topic

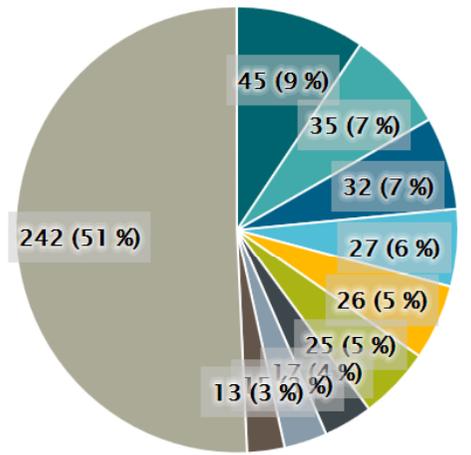
Total: 537



■ VAT
 ■ PE IT-Tool
 ■ International Project Business
 ■ German Wage Tax (Deutsche Lohnsteuer)

Org.Code (Ticket Creator)

Total: 477



■ CFT DC
 ■ CFT 3 8
 ■ CF R 3
 ■ CFT 5 2
 ■ CF T

■ ok
 ■ not ok
 ■ overdue

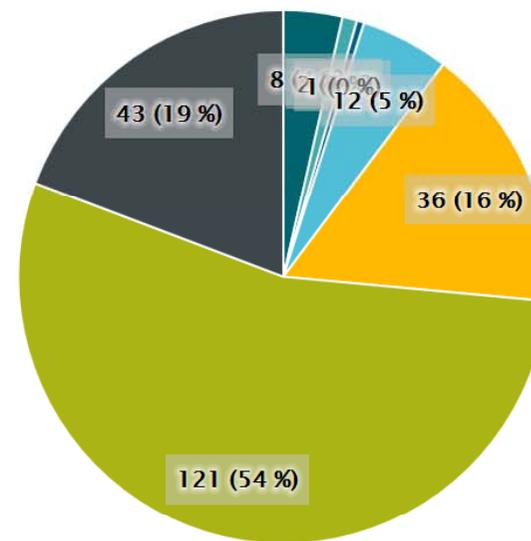
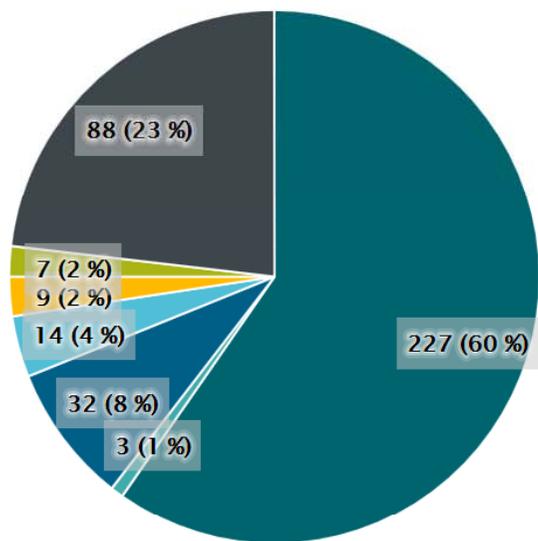
■ < 4 hours
 ■ 4-8 hours
 ■ 8-24 hours
 ■ 1-2 days
■ 2-3 days
 ■ 3-6 days
 ■ > 6 days

Number of tickets with 1st response time not ok (and 1st response >6 days) or overdue >6 days: 82

CF Taxes Solution Time = Period of time from ticket creation till ticket is solved by CF T

Business Reaction Time

Ticket Rating by Business



■ < 4 hours
 ■ 4-8 hours
 ■ 8-24 hours
 ■ 1-2 days
■ 2-3 days
■ 3-6 days
■ > 6 days

■ 0 stars
■ 1 stars
■ 2 stars
■ 3 stars
■ 4 stars
■ 5 stars
■ 5 stars (AC)

Business Reaction Time = From the point in time a ticket is assigned to business (e.g. in status solved or user input required) till a ticket is closed or an answer by business is given