



DZ PRIVATBANK

Un recouvrement simple, efficace et à l'épreuve des audits pour les retenues à la source à l'étranger sur les titres : avec RaQuest tout devient possible !

La DZ PRIVATBANK est la banque privée coopérative de la Volksbanken Raiffeisenbanken. DZ Privatbank est spécialisée dans le private banking et les services de fonds et prêts dans toutes les devises. Au total, l'entreprise emploie environ 1000 personnes dans trois pays. La DZ PRIVATBANK attache une grande importance à des méthodes de travail professionnelles et une communication interne priorisant le client. La décision d'offrir le service de la récupération des retenues à la source étrangères fut prise pour répondre aux demandes croissantes des clients.

Carmen Stemper, Senior Officer au sein du département Operations/Taxes de la DZ PRIVATBANK au Luxembourg, a précisé: „Un aussi grand nombre de clients et de demandes n'auraient pas pu être gérés sans une solution spécialisée“. C'est pourquoi la banque a décidé d'automatiser les traitements en mettant en oeuvre la solution logicielle RaQuest pour la récupération des retenues à la source étrangères.

Exigences

La récupération des retenues à la source est une opération coûteuse et un processus en plusieurs étapes: la récupération, si elle est effectuée manuellement, prend beaucoup de temps, du fait du nombre élevé de contrats. Les étapes de la procédure, telles que l'obtention de procurations et de certificats de résidence ou encore la préparation des demandes et l'annulation des

La coopération a été tout simplement formidable.

Tout le monde avait le même objectif et était engagé et motivé, tout en prenant plaisir à travailler ensemble, en toute confiance. En raison de l'énorme expertise apportée par RaQuest, le succès du projet était garanti, malgré des délais très courts.

Carmen Stemper
Officier supérieur - Operations/Services - DZ PRIVATE BANK

paiements entrants, doivent être mis en oeuvre et documentés par les gestionnaires. L'objectif était de trouver une solution qui permettrait de faciliter ce processus complexe, en le rendant simple, efficace, capable de franchir les audits avec succès, facile à intégrer, et tout cela afin de pouvoir présenter dans les délais prescrits les demandes de récupération.

Mise en oeuvre

Lors d'un workshop initial, une analyse du processus en place jusqu'à présent a été réalisée. Parallèlement à la définition du processus cible et à la mise en oeuvre de RaQuest en seulement trois mois, l'équipe projet a dû trouver une solution pour éviter de dépasser les échéances de récupération. Le modèle de service de Halvotec, qui permettait de tester le système et de soumettre les demandes initiales en même temps, était donc la solution parfaite

pour la DZ PRIVATBANK. Halvotec était également chargé d'obtenir les procurations des clients concernés et d'adapter la conception des formulaires afin de respecter la charte graphique de DZ PRIVATBANK. „Grâce à l'énorme expertise et à la compréhension des Business Analysts de Halvotec, nous avons toujours pu trouver des solutions“, a déclaré Carmen Stemper.

Perspectives futures

L'outil RaQuest a complètement satisfait les attentes de la DZ Bank. La banque apprécie désormais de pouvoir travailler en

toute autonomie avec l'outil pour le recouvrement des retenues à la source étrangères.

Résultat

Depuis l'introduction de l'outil RaQuest, la DZ PRIVATBANK a pu traiter d'innombrables demandes de récupération de la retenue à la source sur les dividendes étrangers et restituer les sommes sur les comptes de ses clients. „La coopération a été tout simplement formidable“. Tous les membres de l'équipe projet avaient le même

objectif en tête et étaient engagés, motivés et aimaient leur travail. Cela a rendu le travail extrêmement constructif et a permis d'établir un niveau de confiance élevé. „La forte expertise a permis le succès du projet, malgré des délais très courts“. Carmen Stemper - Officier supérieur - Operations/Services - DZ PRIVATE BANK

