

Enquête de 2025 auprès des partenaires

Rapport d'évaluation -
Administration fédérale des contributions

Empiricon AG
Mener l'enquête. Conseiller. Mettre en œuvre.

www.empiricon.ch



Sur mandat de

 Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Aide à la lecture et taux de participation

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions

Légende des couleurs

Les valeurs moyennes des évaluations sont indiquées sur une échelle de points allant de 0 à 100.

Elles représentent le degré d'approbation d'une affirmation.

Pour faciliter la lecture, les valeurs correspondent au code de couleurs suivant :

 de 100 à 85 points : évaluation largement positive

 de 65 à 84 points : évaluation relativement positive

 de 50 à 64 points : évaluation légèrement positive

 de 50 à 64 points : évaluation légèrement positive

 Valeurs moyennes de l'enquête de 2022

Abréviations

AFC Administration fédérale des contributions

22 Enquête de 2022 de l'AFC

19 Enquête de 2019 de l'AFC

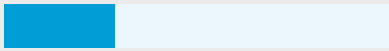
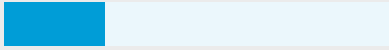
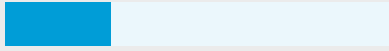
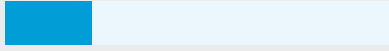
ÉCH Participants issus de l'échantillonnage

WEB Participants sur Internet

* non documenté

n Nombre de réponses

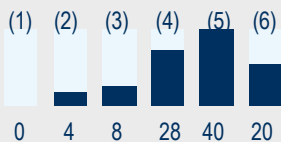
Taux de participation

AFC		28,5 %, soit 2889 sur 10 130
22		26,1 %, soit 2217 sur 8498
19		27,7 %, soit 2089 sur 7552
ÉCH		22,7 %, soit 1838 sur 8100
WEB		51,8 %, soit 1051 sur 2030

Répartition de fréquence

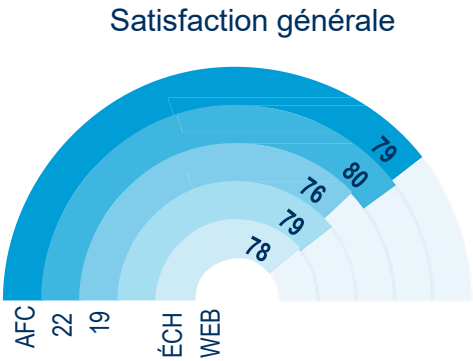
Dans la mesure du possible, la répartition en pour cent des réponses est indiquée. L'échelle d'évaluation est la suivante, de gauche à droite :

- (1) Ne correspond pas du tout
- (2) Ne correspond généralement pas
- (3) Ne correspond pas vraiment
- (4) Correspond en partie
- (5) Correspond en grande partie
- (6) Correspond tout à fait



Cockpit

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions



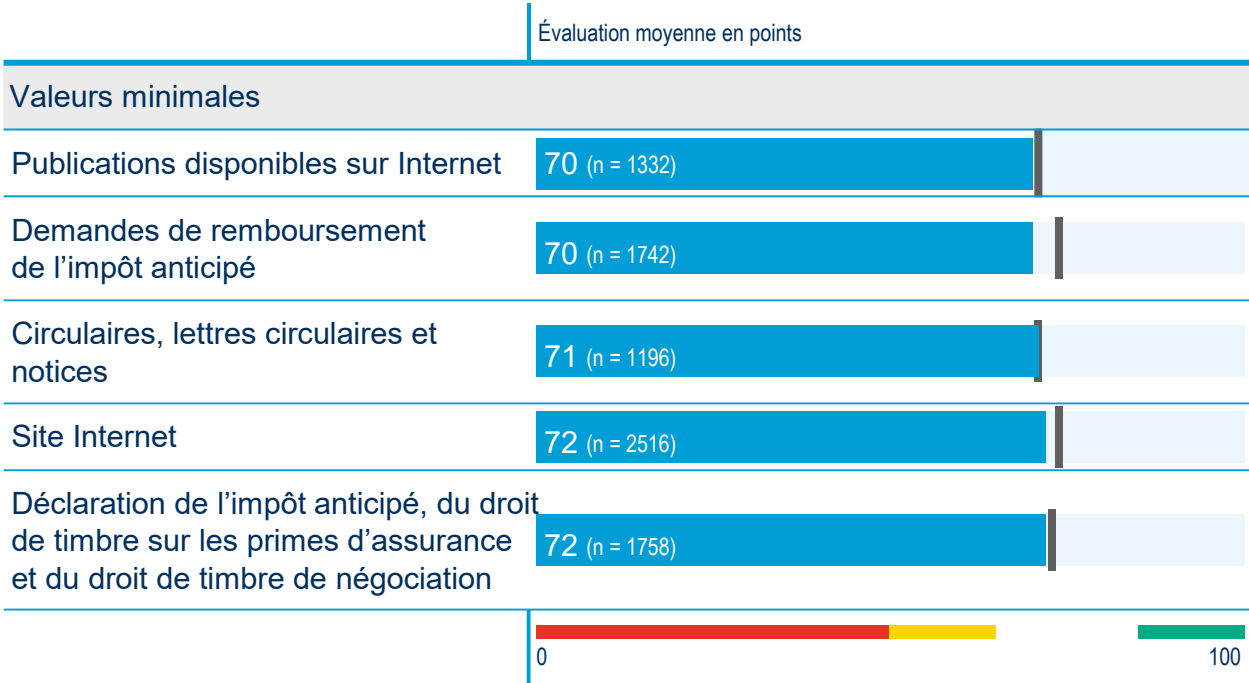
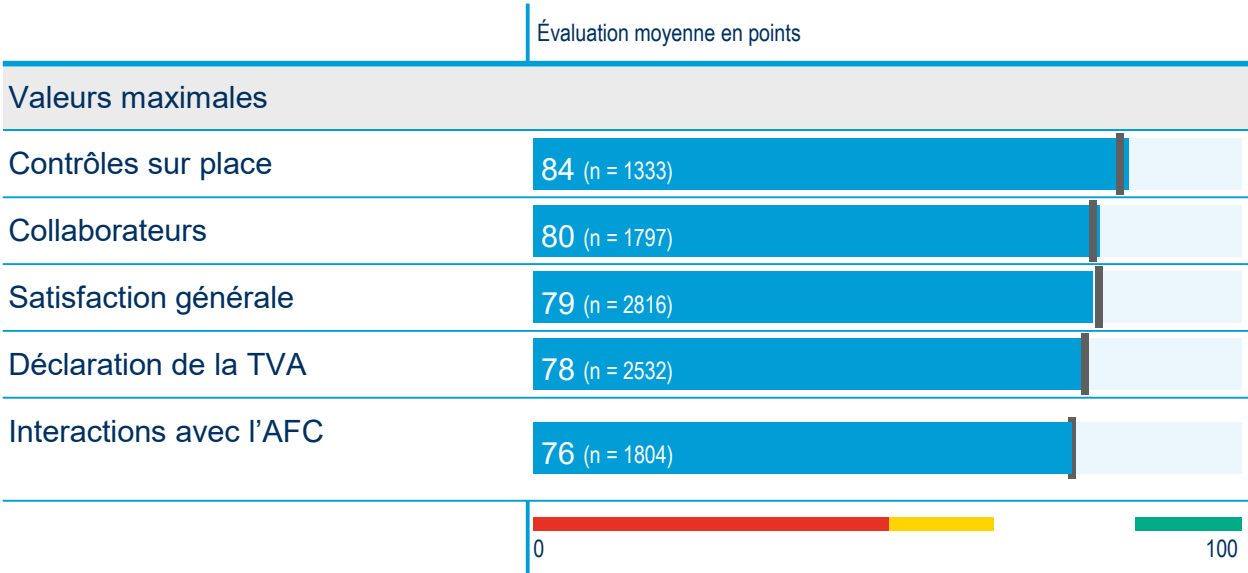
Potentiel d'amélioration (nécessité d'agir, 1^{re} priorité)

Entretenir les points forts (nécessité d'agir, 2^e priorité)

Contrôles sur place	84
Collaborateurs	80
Interactions avec l'AFC	76

Valeurs maximales et minimales

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions



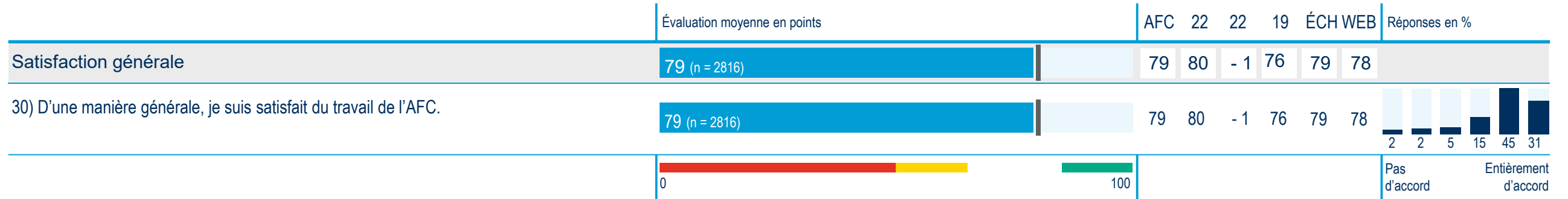
Écarts les plus importants

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions

Écarts les plus importants				
Demandes de remboursement de l'impôt anticipé	- 4	+ 1		Collaborateurs
Site Internet	- 2	+ 1		Contrôles sur place
Satisfaction générale	- 1			
Publications disponibles sur Internet	- 1			
Déclaration de l'impôt anticipé, du droit de timbre sur les primes d'assurance et du droit de timbre de négociation	- 1			

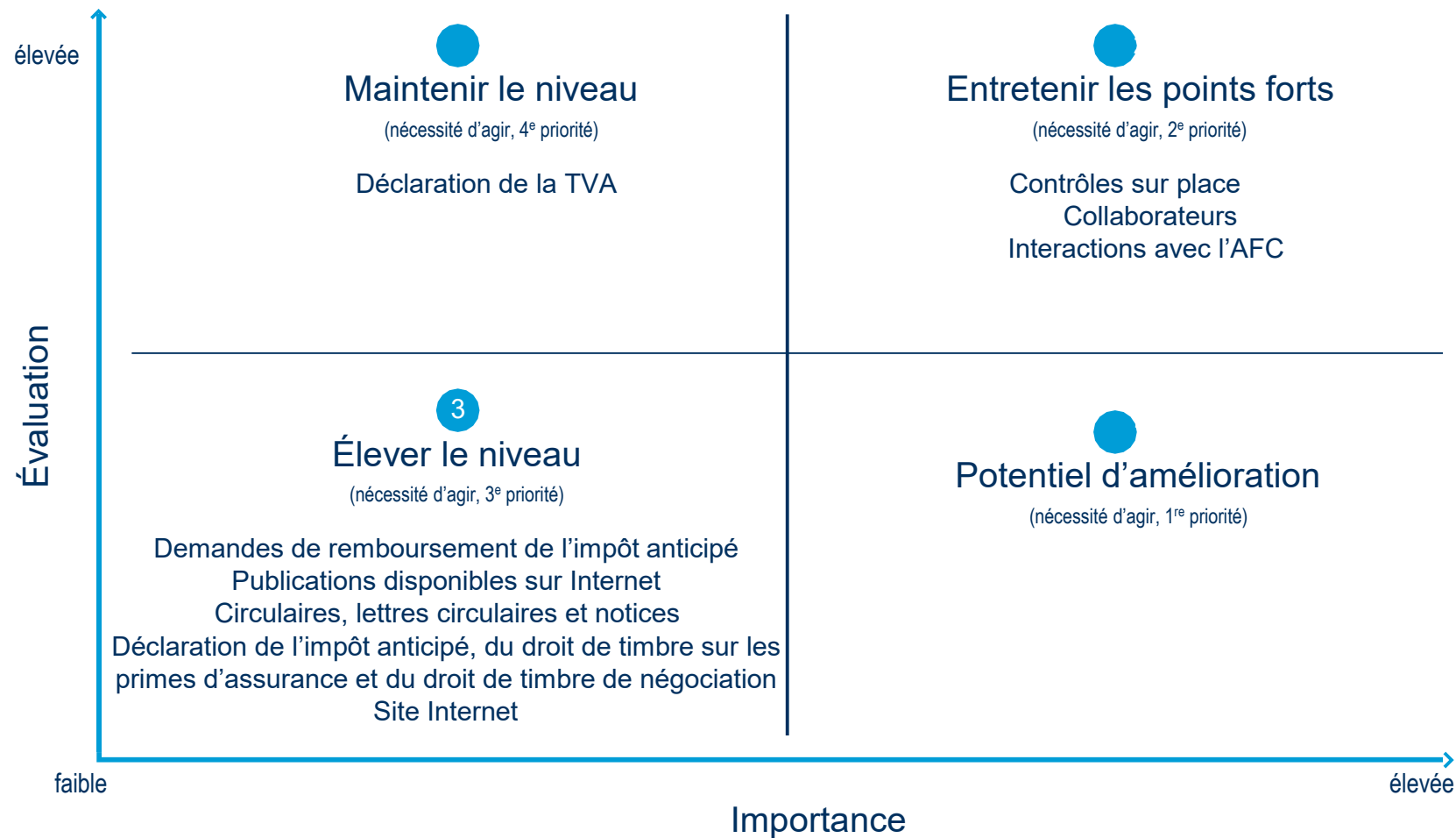
Satisfaction générale

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions



Résultats pour les partenaires

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions



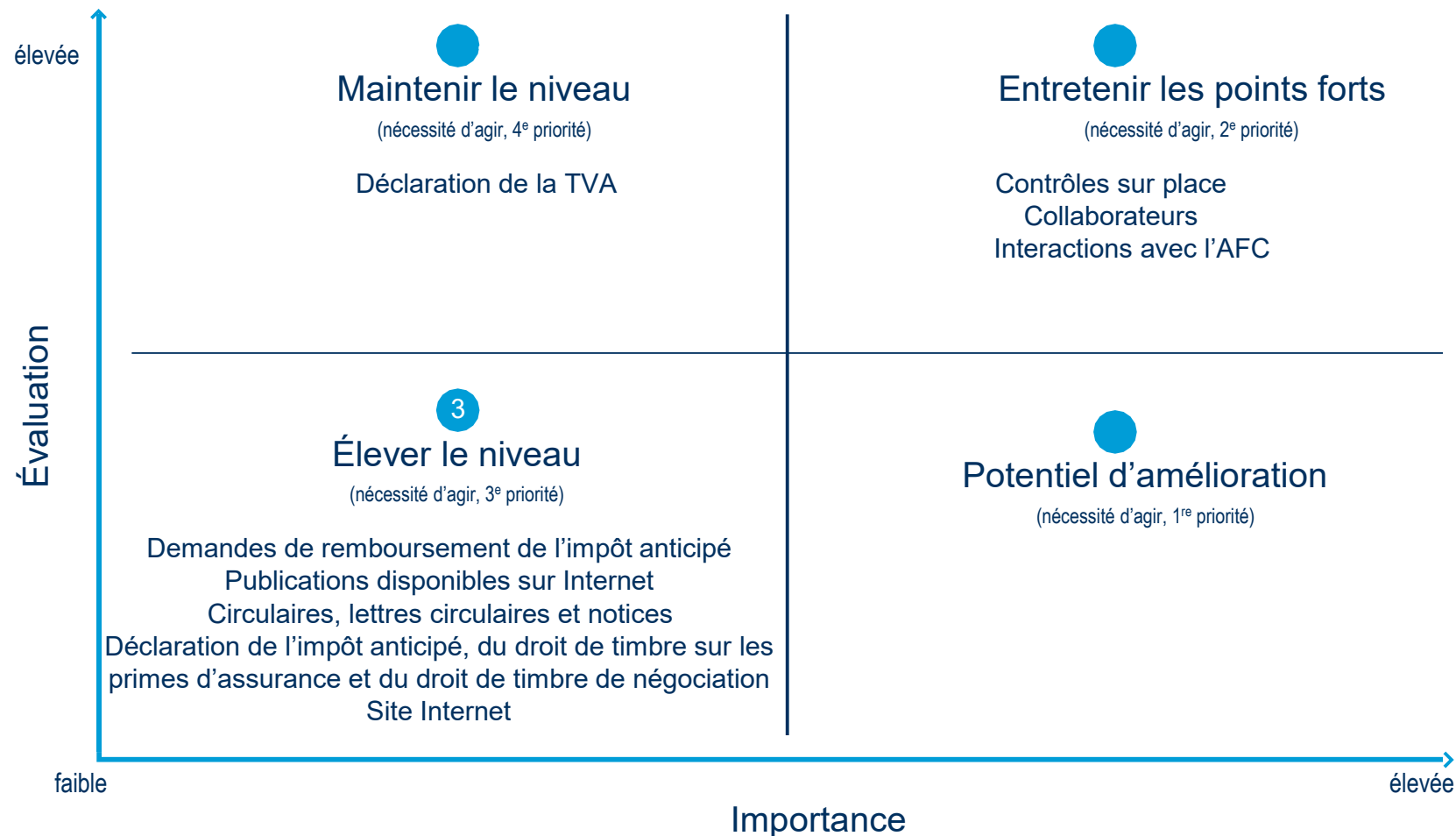
La grille montre le lien entre l'évaluation des thèmes (axe vertical) et leur importance pour la satisfaction générale (axe horizontal).

Il est nécessaire d'agir en priorité en cas d'évaluation relativement critique au sujet de thèmes importants, mais il faut aussi veiller à entretenir les points forts.

L'importance est mesurée à l'aide d'une méthode statistique. La répartition sur les axes (en haut ou en bas, ou à gauche ou à droite) se fonde sur les valeurs moyennes des évaluations ou sur l'importance des thèmes.

Résultats pour les participants issus de l'échantillonnage

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions



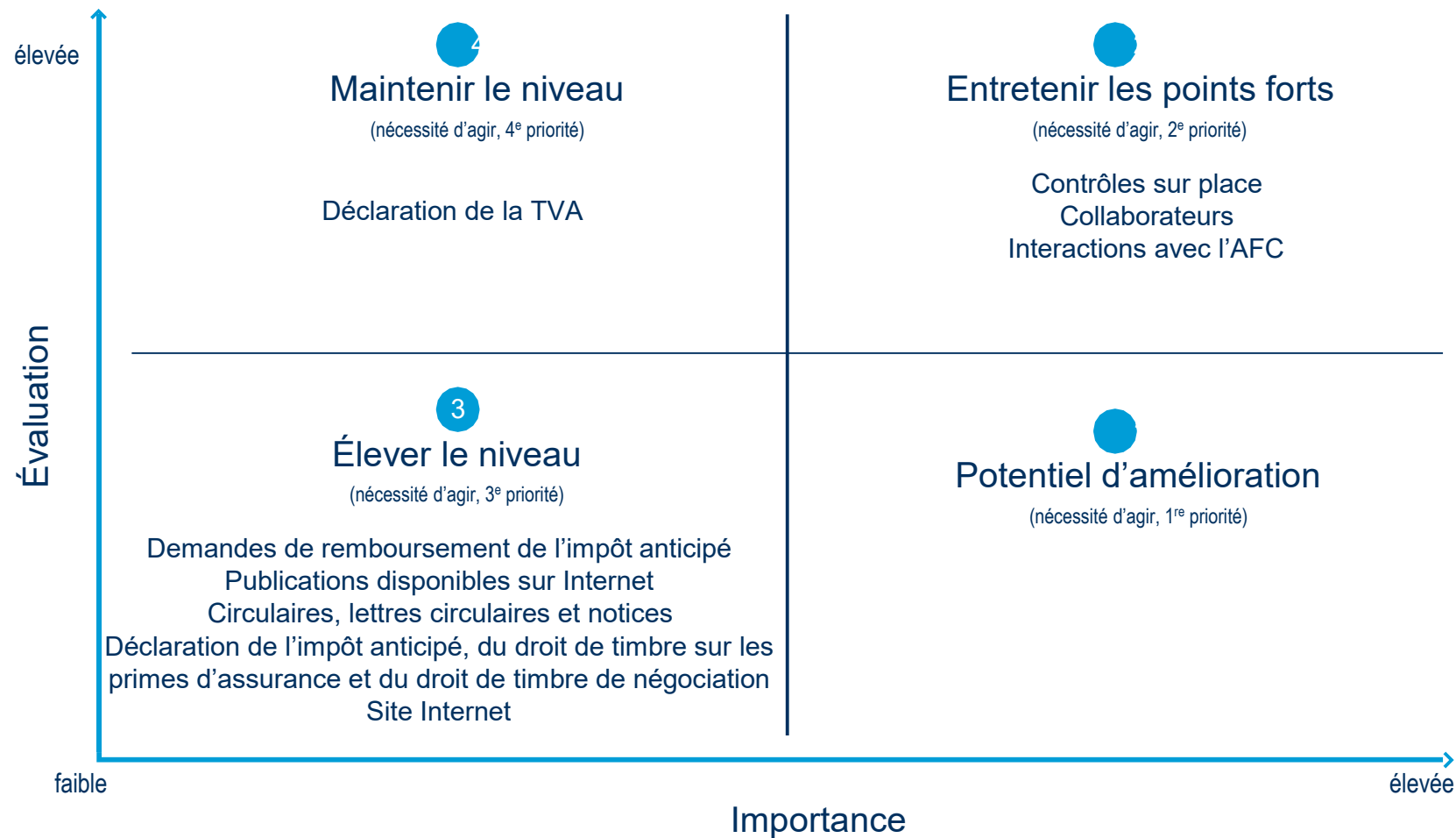
La grille montre le lien entre l'évaluation des thèmes (axe vertical) et leur importance pour la satisfaction générale (axe horizontal).

Il est nécessaire d'agir en priorité en cas d'évaluation relativement critique au sujet de thèmes importants, mais il faut aussi veiller à entretenir les points forts.

L'importance est mesurée à l'aide d'une méthode statistique. La répartition sur les axes (en haut ou en bas, ou à gauche ou à droite) se fonde sur les valeurs moyennes des évaluations ou sur l'importance des thèmes.

Résultats pour les participants sur Internet

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions



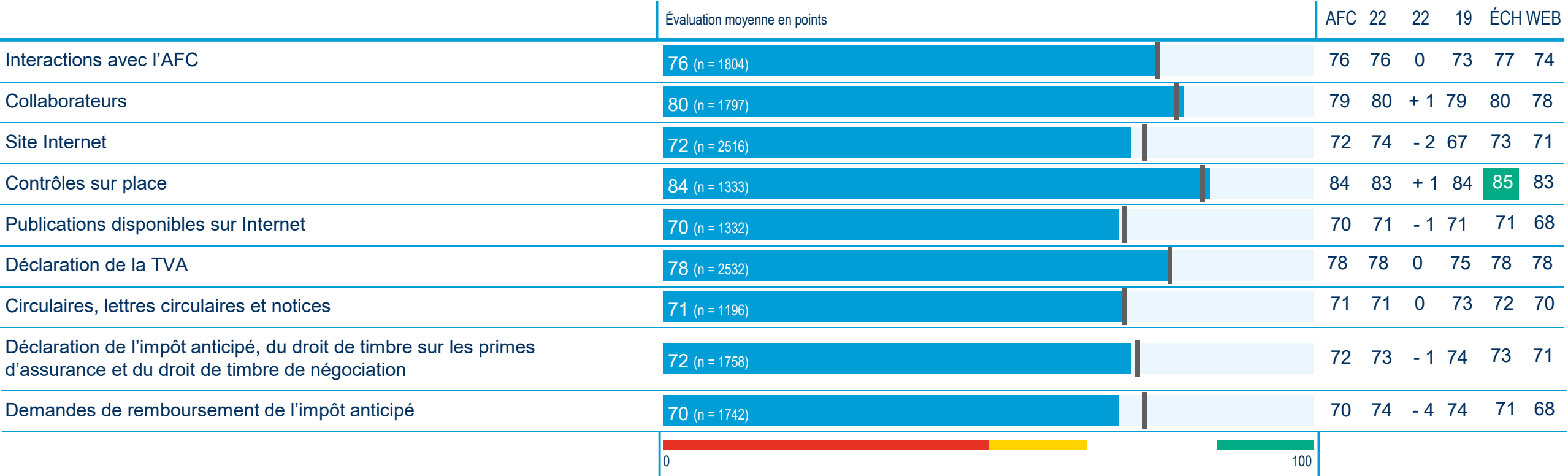
La grille montre le lien entre l'évaluation des thèmes (axe vertical) et leur importance pour la satisfaction générale (axe horizontal).

Il est nécessaire d'agir en priorité en cas d'évaluation relativement critique au sujet de thèmes importants, mais il faut aussi veiller à entretenir les points forts.

L'importance est mesurée à l'aide d'une méthode statistique. La répartition sur les axes (en haut ou en bas, ou à gauche ou à droite) se fonde sur les valeurs moyennes des évaluations ou sur l'importance des thèmes.

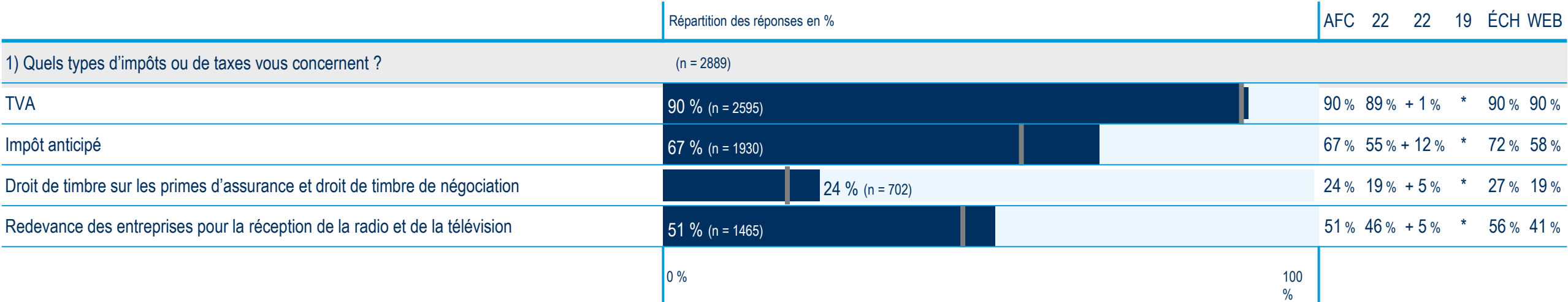
Aperçu des thèmes abordés

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions



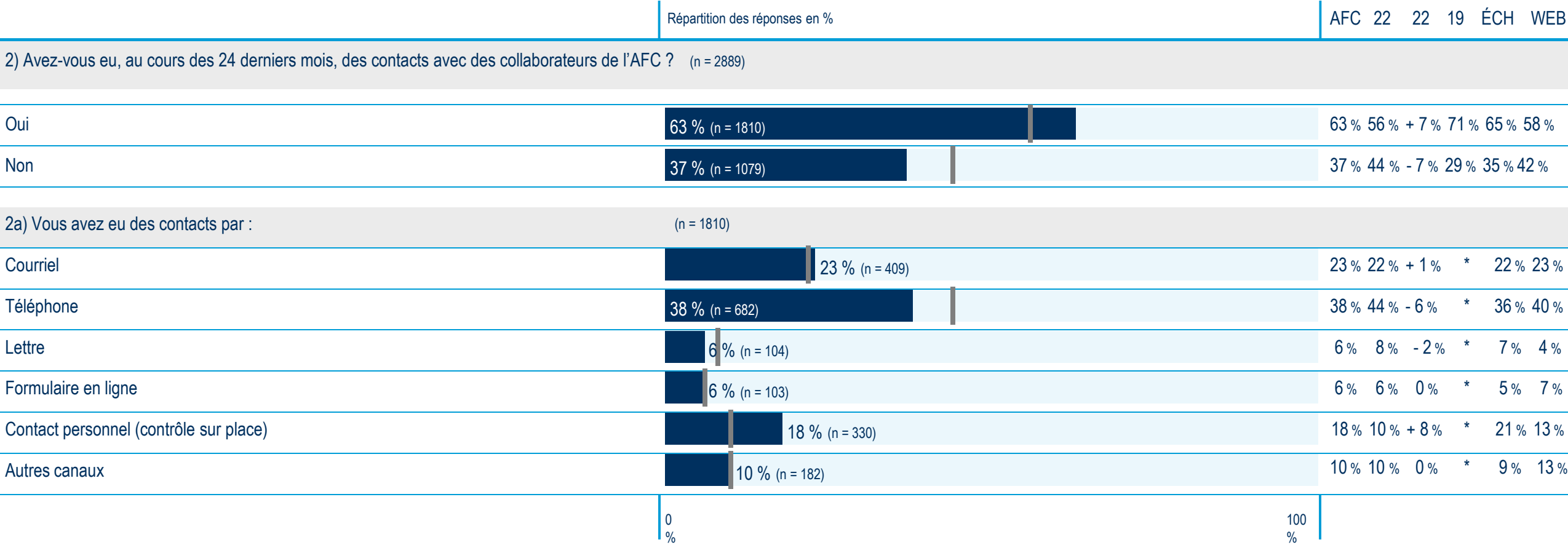
Partie A : interactions avec l'AFC

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions



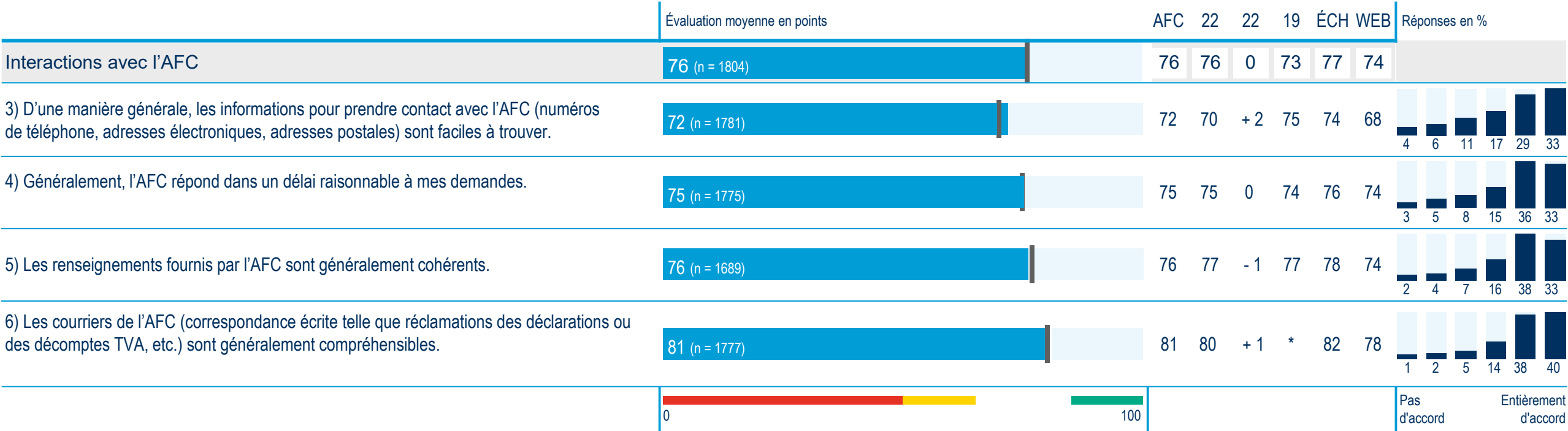
Partie A : interactions avec l'AFC

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions



Partie A : interactions avec l'AFC

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions



Partie A : interactions avec l'AFC

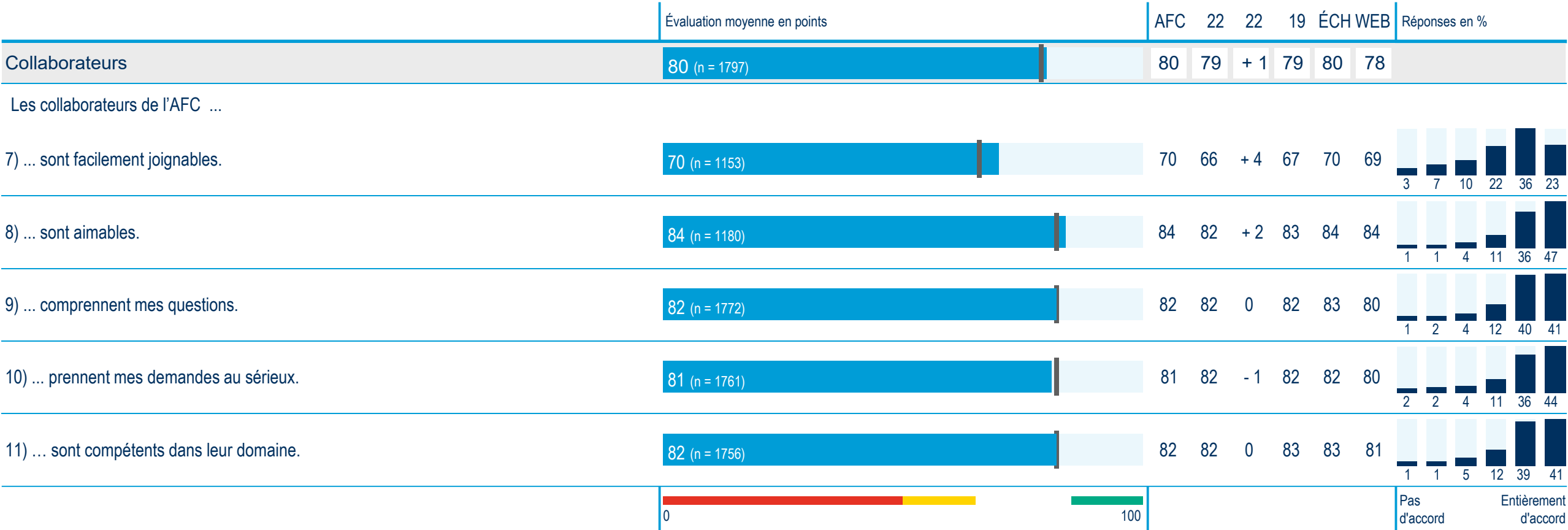
Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions

Le résultat est filtré par coordonnées.

	STP		WEB	
	E-Mail	Téléphone	E-Mail	Téléphone
Interactions avec l'AFC				
3] Les informations concernant la prise de contact (numéros de téléphone, adresses électroniques, adresses postales) sont faciles à trouver.	73	72	67	70
4] J'obtiens des réponses à mes questions en temps utile.	74	79	72	80
5] Les renseignements de l'AFC sont cohérents (uniformes).	77	80	75	78
6] Les lettres de l'AFC (correspondance écrite telle que demandes de déclarations, demandes de remise des décomptes TVA, etc.) sont compréhensibles dans l'ensemble.	81	83	78	81

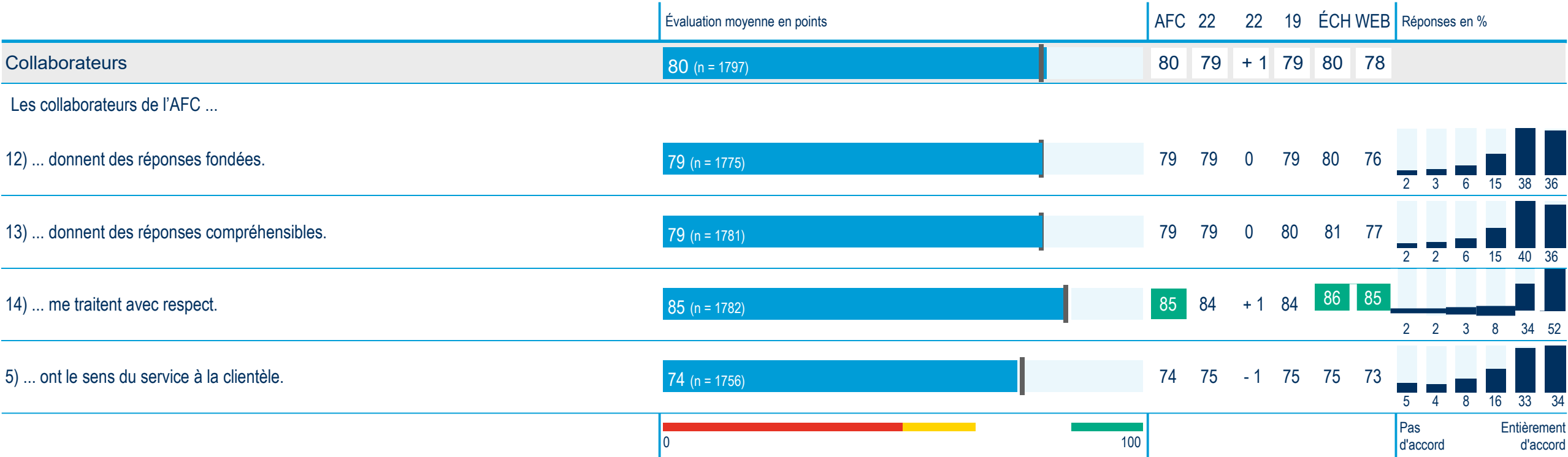
Partie A : interactions avec l'AFC

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions



Partie A : interactions avec l'AFC

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions



Partie A : interactions avec l'AFC

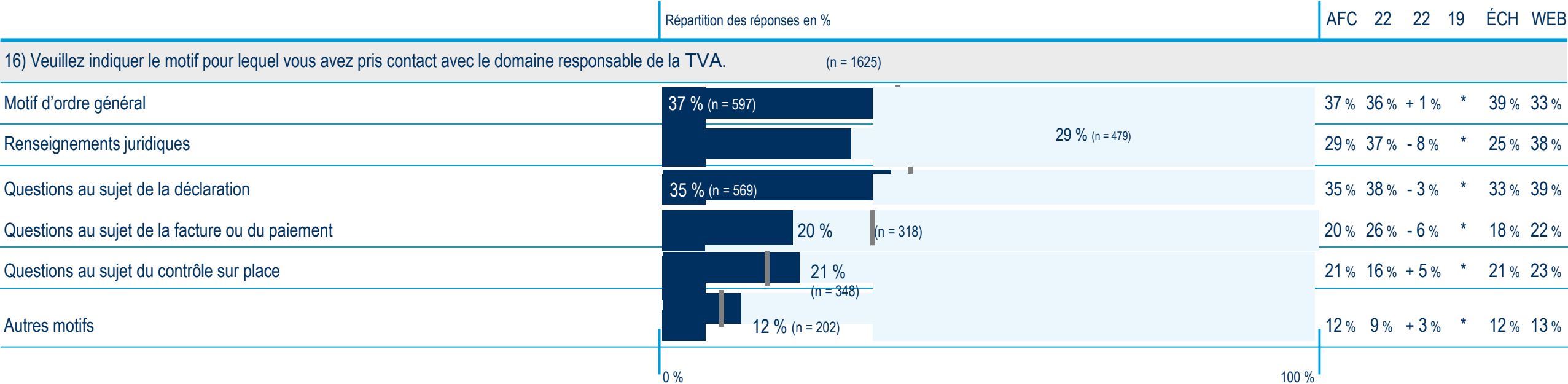
Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions

Le résultat est filtré par coordonnées.

	STP		WEB	
	E-Mail	Téléphone	E-Mail	Téléphone
Les collaborateurs de l'Administration fédérale des contributions...				
7] sont faciles à joindre.	*	69	*	71
8] ... sont aimables.	*	85	*	87
9] ... comprennent mes questions.	82	84	80	84
10] ... prennent mon problème au sérieux.	80	84	81	85
11] ... sont compétents dans leur domaine.	82	84	81	85
12] ... donnent des réponses fondées.	79	82	77	81
13] ... donnent des réponses compréhensibles.	80	82	76	83
14] ... me traitent correctement.	85	87	86	89
15] ... sont orientés vers le client.	74	79	74	78

Partie A : interactions avec l'AFC

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions



- Autres motifs (extraits)
- Frage zum Wechsel der Abrechnungsmethode
 - Bestellung Kontoauszüge von Mandanten
 - Digitalisierung, Probleme mit Systemumstellung, Anfrage außerordentliche Kontrolle
 - Die Löschung von Berechtigungen bei ehemaligen Kunden ist von der Seite des Treuhänders aus nicht möglich.
 - MWST Online Zugang mit Easy war verwirrend - wurde heute morgen wieder geändert. Bravo.
 - Support online Einreichung, Jahresabstimmung, Korrekturformular etc.
 - Kontaktaufnahme erfolgte durch einen Mitarbeiter ESTV, weil es Fragen zu einer Mwst Abrechnung gab
 - Fragen zur Steuerpflichtigkeit
 - Report du montant dû afin que les déclarations suivantes le réduisent.
 - Meldung von Vorsteuer / Umsatzsteuer neu elektronisch

Partie A : interactions avec l'AFC

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions

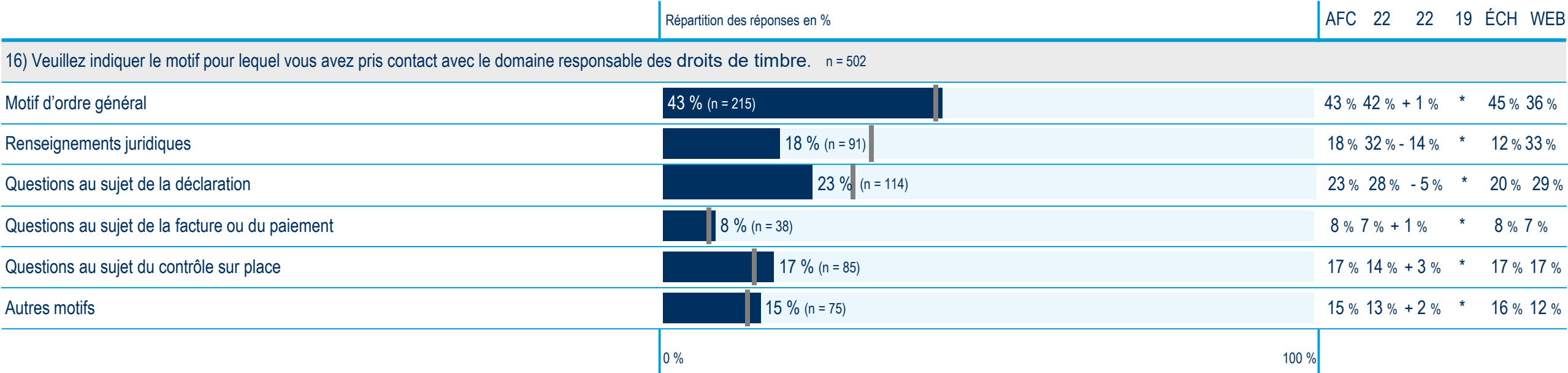
Répartition des réponses en %		AFC	22	22	19	ÉCH	WEB
16) Veuillez indiquer le motif pour lequel vous avez pris contact avec le domaine responsable de l'impôt anticipé. (n = 1297)							
Motif d'ordre général	33 % (n = 432)	33 %	43 %	- 10 %	*	35 %	29 %
Renseignements juridiques	15 % (n = 189)	15 %	20 %	- 5 %	*	12 %	21 %
Questions au sujet de la déclaration	24 % (n = 310)	24 %	26 %	- 2 %	*	24 %	23 %
Questions au sujet de la facture ou du paiement	7 % (n = 87)	7 %	7 %	0 %	*	7 %	6 %
Questions au sujet du remboursement de l'impôt anticipé	34 % (n = 440)	34 %	25 %	+ 9 %	*	32 %	39 %
Questions au sujet du contrôle sur place	10 % (n = 133)	10 %	8 %	+ 2 %	*	11 %	10 %
Autres motifs	16 % (n = 206)	16 %	11 %	+ 5 %	*	15 %	18 %
0 %		100 %					

Autres motifs (extraits)

- Verrechnungssteuerformular kann in Login nicht ausgefüllt werden!
- Reclamation intérêts sur paiement IA suite refus AFC remplacement par declaration. 6 mois d'attente pour votre traitement, cela peut presque paraître volontaire pour générer des intérêts. AFC
- Warte teilweise 12 Monate auf meine 35%
- Demande d'acomptes et impôt tourisme payé sur le compte impôt source
- Registrierung des Unternehmens beim ePortal des Bundes
- Internationales Meldeverfahren
- Finde, dass der Einstieg recht kompliziert für älterre Leute ist. Darum musste ich auch anfragen
- Fragen zu einem abgelehnten Gesuch "Meldung statt Entrichtung der Verrechnungssteuer für Dividenden aus Beteiligungen im Konzernverhältnis"

Partie A : interactions avec l'AFC

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions

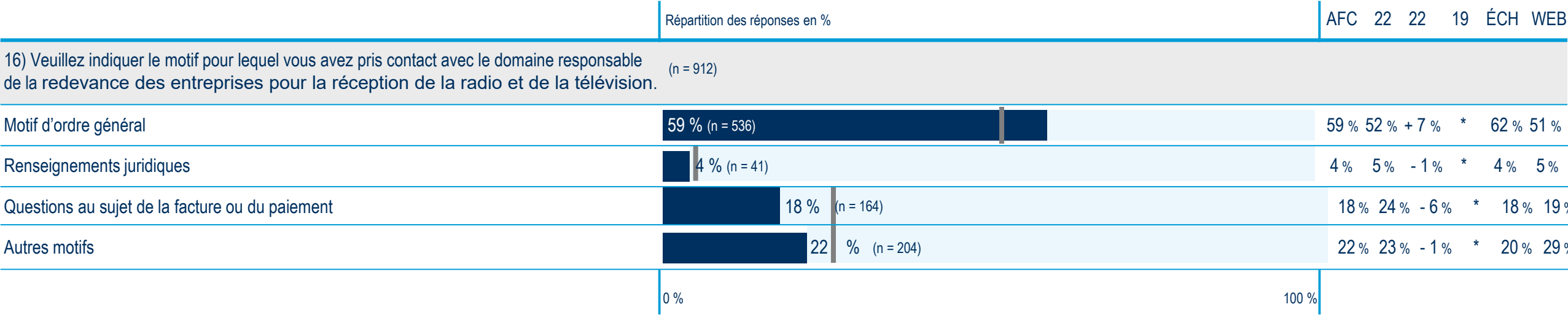


Autres motifs (extraits)

- Questions par rapport à un dossier de rachat d'une société étrangère et le droit des timbres
- Kontaktaufnahme kam von Seiten der ESTV aufgrund der Revision Umsatzabgabe (Form. 9)
- Auf das erhaltene Schreiben in Zusammenhang mit Stempelabgabe, wurde mehrfach versucht, telefonisch mit der darin genannten Person Kontakt aufzunehmen. Die Kontaktaufnahme war nicht erfolgreich.
- technische Frage zum Login-Prozess
- Rulinganfrage zu Emissionsabgabe
- Stempel-Audit
- Revision durch die ESTV
- Accès à la plate-forme d'échange de documents

Partie A : interactions avec l'AFC

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions

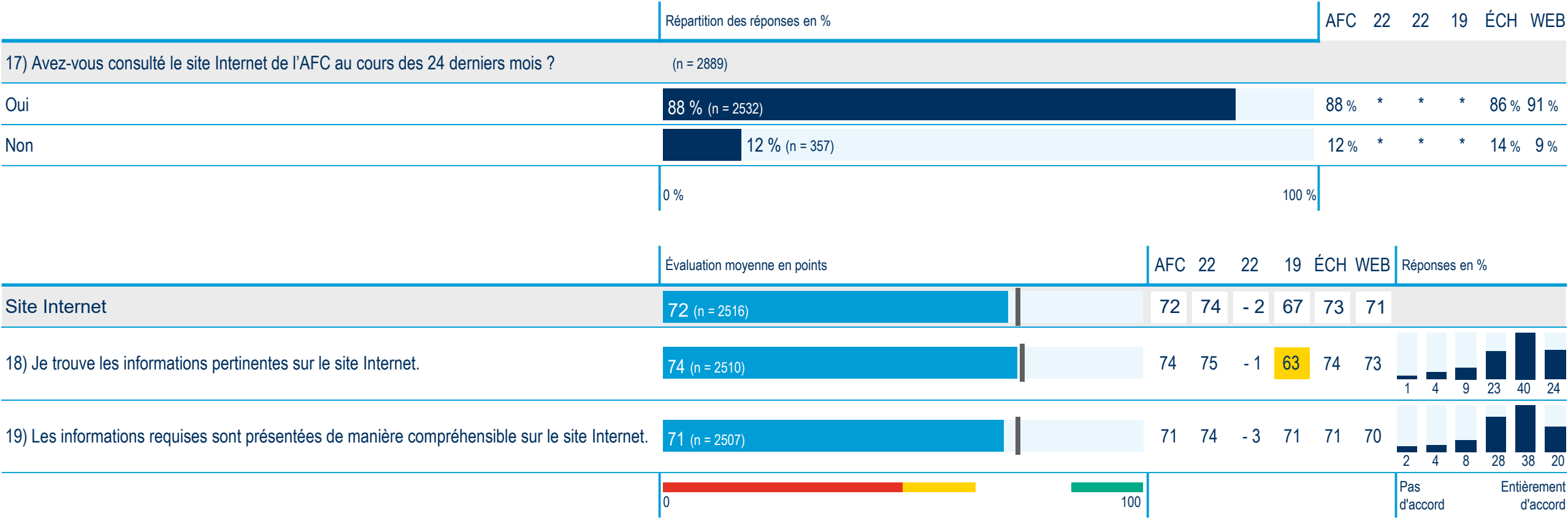


Autres motifs (extraits)

- Im Bezug auf die Unternehmensabgaben hatte ich keinen Kontakt mit der ESTV
- Zustellung auf E-Mail Rechnungsbox noch nicht möglich (digitales Postfach)
- Demande de remboursement suite à bénéfice qui se monte à moins de dix fois la redevance de la catégorie tarifaire attribuée. La collaboratrice n'a pas compris et a été méprisante
- ePortal: Einrichtung Rechnungsversand per Post nicht möglich
- Wir sind betroffen von der Steuerart, aber hatten keinen Kontakt.

Partie A : services en ligne de l'AFC

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions



Partie A : services en ligne de l'AFC

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions

18a) Quelles informations n'ont pas été trouvées ?

Extraits

- Es ist umständlich, spezifische MWST-Informationen zu finden. Ev. würde ein KI-Chatbot helfen.
- Der Dokumentdownload ist aktuell nicht klar ersichtlich, da kein Hinweis erscheint, wenn neue Dokumente zum Download bereitstehen. Es sollte wie bei Banken gelöst werden, indem eine rote Zahl angezeigt wird, die auf neue verfügbare Dokumente (To-dos) hinweist.
- Es ist schwierig sich zurecht zu finden. z.B. wie kommt man am einfachsten und direkt auf die aktuell gültigen Gesetzes-Artikel. z.B. MWSTG und MWSTV
- Das Formular 103 und 25 konnte ich nur nach Rückfrage bei unserem Steuerberater online finden
- Google Suche könnte verbessert werden. Die einzelnen Stichworte finden nicht immer den WEG auf die ESTV Homepage oder den dazugehörigen Gesetzesartikel Das Navigieren auf der "neuen" Homepage mit den MWST Infos finde ich nicht übersichtlich
- Ich hatte Schwierigkeiten, Formulare für internationale Dividenden, Zinsen und Lizenzgebühren zu finden. Es ist nicht klar, welche Zuständigkeiten im SIF und welche bei der ESTV sind
- Le site a été reformulé et les informations sont beaucoup plus difficiles à trouver. La logique des recherches n'est pas toujours bonne. Les explications ne sont pas toujours pertinentes.
- Sucht man etwas auf der ESTV-Website, ist man mit der Google Suche am schnellsten am richtigen Ort... das sagt alles.
- Viele Informationen sind in PDFs abgelegt, die im Web schwerer durchsuchbar und zugänglich sind.

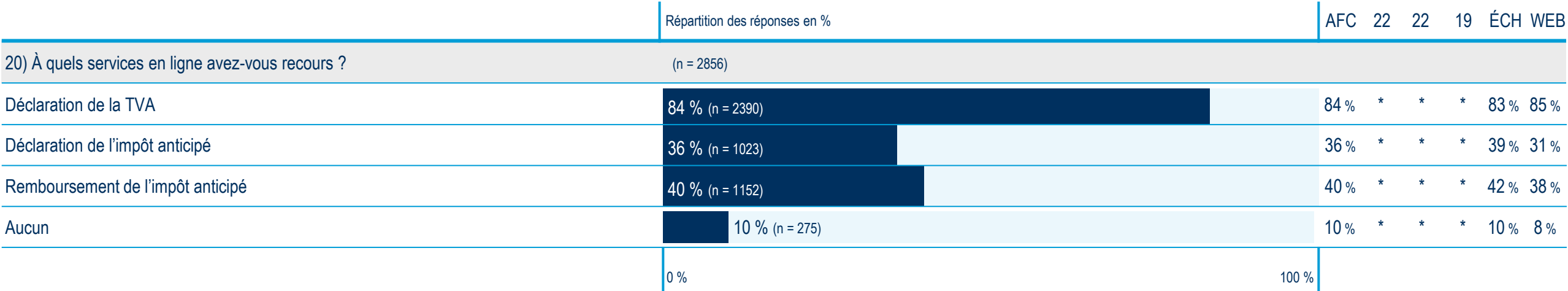
19a) Quelles informations ne sont pas compréhensibles ?

Extraits

- Les aperçus de l'effet des conventions contre de la doubles imposition conclue entre la Suisse et les pays étrangers.
- Formulari per il conguaglio delle imposte non identici a quelli richiesti dai collaboratori AFC
- Die Formulierung ist sehr kompliziert, manch Mitarbeiter der ESTV hat diese auch schon selber zugegeben.
- Les catégories de prestations sont nombreuses et il n'est pas toujours aisé de trouver le taux applicable.
- Recherche pour la TVA fastidieuse avec des liens parfois qui n aboutissent pas
- Teilweise funktionieren Verlinkungen nicht bzw. eine effektive Suche nach Themen ist nicht möglich. Auch gibt es für Externe auf den ersten Blick nur eine chronologische Ablage von Dokumenten jeglicher Art. Die Systematik der Ablage ist bei der ESTV sehr gewöhnungsbedürftig. Ähnliche Behörden im Inland (Kantonale Steuerverwaltungen) oder Ausland (Steuerbehörden) liefern gute Beispiele, an die man sich orientieren kann.

Partie A : services en ligne de l'AFC

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions



Partie A : services en ligne de l'AFC

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions

Répartition des réponses en %		AFC	22	22	19	ÉCH	WEB
21) Pour quelle raison n'effectuez-vous pas les formalités dans le domaine de la TVA en ligne ?	(n = 33)						
Je ne connais pas la version en ligne.	30 % (n = 10)	30 %	*	*	*	30 %	33 %
Je trouve l'utilisation de ces services trop compliquée.	3 % (n = 1)	3 %	*	*	*	4 %	0 %
Les avantages sont trop faibles.	6 % (n = 2)	6 %	*	*	*	4 %	17 %
Autres motifs	61 % (n = 20)	61 %	*	*	*	63 %	50 %
	0 %						100 %

Autres motifs (extraits)

- Société non soumise à la TVA
- Wir deklarieren die Mwst nicht selber
- kein Kontakt im Bezug auf die Mehrwertsteuer
- Ich bin nicht für MWST zuständig
- keine Formalitäten zu erledigen
- Gesonderte Abteilung

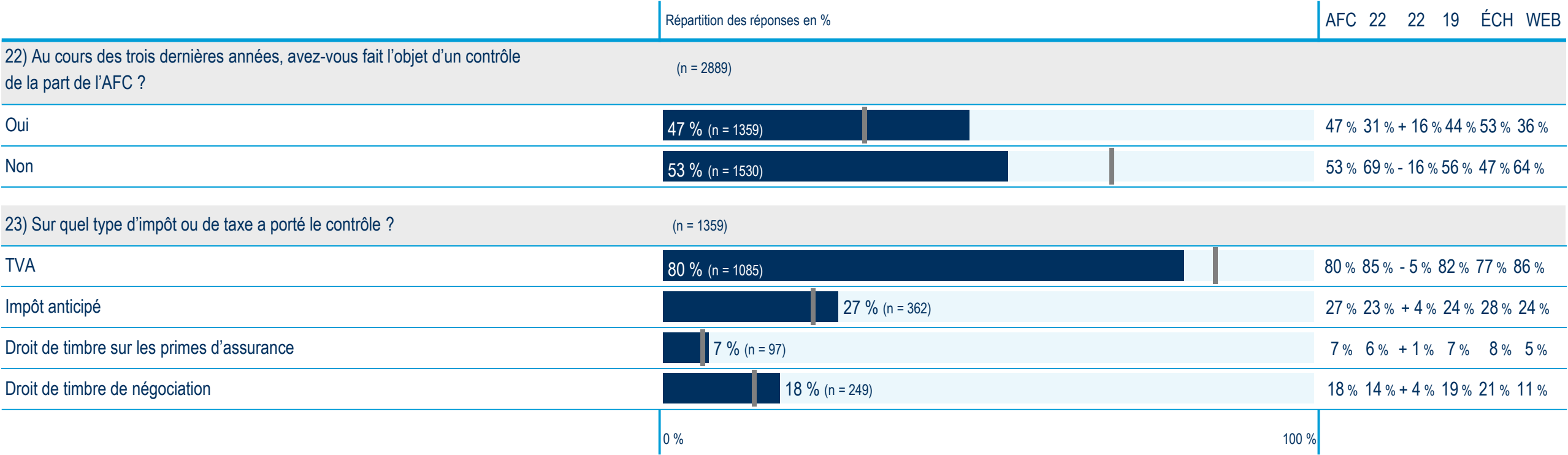
Partie A : services en ligne de l'AFC

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions

Répartition des réponses en %		AFC	22	22	19	ÉCH	WEB
21) Pour quelle raison n'effectuez-vous pas les formalités dans le domaine de l'impôt anticipé en ligne ?	(n = 12)						
Je ne connais pas la version en ligne.	42 % (n = 5)	42 %	*	*	*	40 %	50 %
Je trouve l'utilisation de ces services trop compliquée.	0 % (n = 0)	0 %	*	*	*	0 %	0 %
Les avantages sont trop faibles.	42 % (n = 5)	42 %	*	*	*	40 %	50 %
Autres motifs	17 % (n = 2)	17 %	*	*	*	20 %	0 %
	0 %						
		100 %					

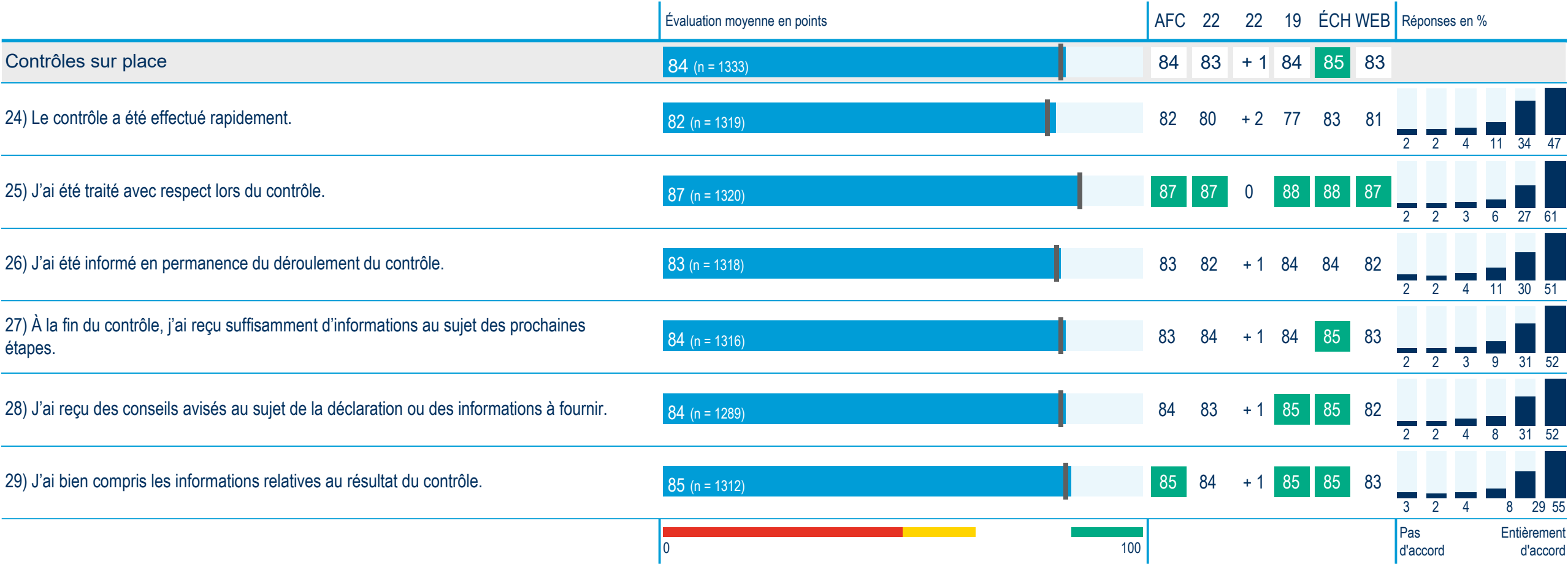
Partie A : contrôles de l'AFC

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions



Partie A : contrôles de l'AFC

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions



Partie A : contrôles de l'AFC

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions

Le résultat est filtré par coordonnées.

	STP				WEB			
	TVA	IA	Droits de timbre	Droit de négociation	TVA	IA	Droits de timbre	Droit de négociation
Contrôle sur place								
24] Le contrôle a été exécuté de manière prompte.	83	80	86	87	82	74	80	80
25] J'ai été traité-e correctement lors du contrôle.	88	84	87	89	87	82	86	87
26] J'ai été informé-e en continu sur le déroulement du contrôle.	84	80	85	87	82	76	80	81
27] J'ai été suffisamment informé-e des étapes qui suivent la clôture du contrôle.	86	80	88	89	84	79	82	84
28] J'ai été conseillé-e de manière compétente au sujet d'une déclaration correcte/d'indications correctes.	86	80	87	88	83	77	79	85
29] L'information sur le résultat du contrôle était compréhensible à mes yeux.	85	82	88	89	84	79	81	84

Partie A : AFC

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions

31) Je pense que l'AFC peut s'améliorer ou innover dans les domaines suivants :

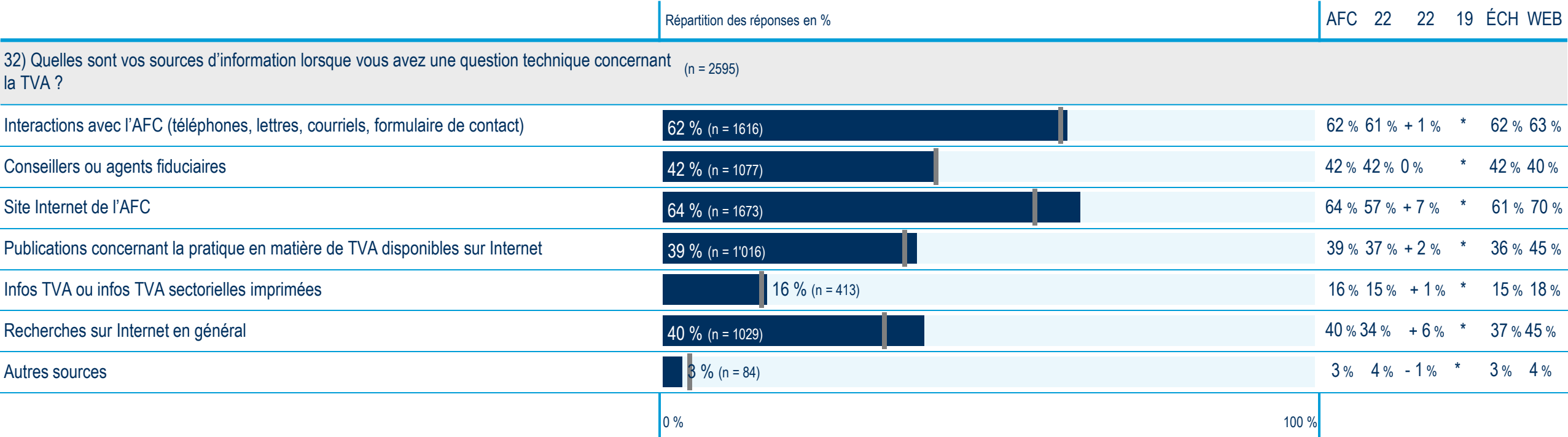
Extraits

- Plus de communication sur le suivi / traitement des dossiers consécutivement à une demande de pièces émanant de l'AFC
- Die Deklaration der Rückerstattung der VST könnte vereinfacht werden indem z.b. die Hochzuladenden PDF's automatisch durchforstet werden und alle WIRKLICH notwendigen Daten automatisch in der Tabelle eingetragen werden.
- Bisogna arrivare alla completa digitalizzazione dei processi ed abolire le comunicazioni cartacee
- Die Bearbeitung der elektronisch eingereichten VST-Rückerstattung sollten schneller bearbeitet werden, sodass wir das Geld schneller zurückerhalten.
- Die Online-Plattform könnte übersichtlicher sein und hat generell Verbesserungsbedarf. Leider funktionieren die "Online-Übermittlungen" nicht immer (Formular 21), so dass man dann doch den Papierweg nehmen muss. Auch das Ausfüllen des Formulars 25 ist sehr zeitaufwendig und mühsam (v.a. bei vielen Belegen - Wertschriftenbuchhaltungen). Auf Papier war man viel effizienter. MWST funktioniert recht gut, ausser man hat Pech und es gibt beim Zwischenspeichern einen unerwarteten Fehler, so dass man wieder von Vorne beginnen muss.
- Die Stempelabgabe auch via Onlinetotal deklarieren können.
- Elektronische Einreichung von Formularen. Zum Teil dürfen diese via Adobe Sign unterzeichnet werden, müssen dann aber trotzdem ausgedruckt und per Post an die ESTV gesendet werden.
- Eine klare Schritt für Schritt Anleitung für alle online Formulare im PDF Format und die Möglichkeit die persönlichen Daten inkl. der hinterlegten Handynummer selber anzupassen wäre schon mal ein Schritt in die richtige Richtung.
- Rückerstattung Verrechnungssteuer Formular 25: leider funktioniert die Online Übermittlung dieses Formulars immer noch nicht, wenn wir das vereinfachte Verfahren anwenden können. Ich hoffe mit Fälligkeiten 2025 wird dies im Jahr 2026 möglich sein.
- Die Umstellung bei der ESTV sowie anderen Bereichen des Bundes auf elektronische Datenerfassung mit Login via AGOV ist für juristische Personen umständlich, da AGOV auf natürliche Personen basiert.

- Die Abteilung Verrechnungssteuer inkl. deren Rückerstattung fällt klar ab. Wenig kompetentes Personal, unfreundlich. Die Rückerstattung dauert viel zu lange, wir warten mittlerweile seit 8 Monaten für eine simple Rückforderung der VST auf Schweizer Dividententitel....
- Mahnungen dürften früher gesendet werden. Uns ist beim zahlen des 4.Q.2024 die Rechnung nicht beim neuen ERP angekommen und wir haben nicht gemerkt, dass wir nicht bezahlt haben. Hätten wir früher eine Mahnung erhalten hätten wir uns den hohen Verzugszins sparen können. Könnte sicher auch über das ePortal versendet werden.
- Wenn ich eine Frist mit MwSt. Easy verlängern will, aber das Quartal noch gar nicht offen ist, sollte das auch so gesagt werden. Die Aussage "Code ungültig" ist falsch und verwirrend.
- Das ePortal ist eine Verbesserung zum vorherigen System. Bei der MWST-Anmeldung neuer Kunden (auch rückwirkend) fehlt die Option, dass die Anmeldung rückwirkend erfolgt, weil es vergessen wurde. Meistens kommt das heraus, wenn die Kunden eine Treuhänderin/einen Treuhänder engagieren.

Partie B : informations et publications concernant la TVA

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions

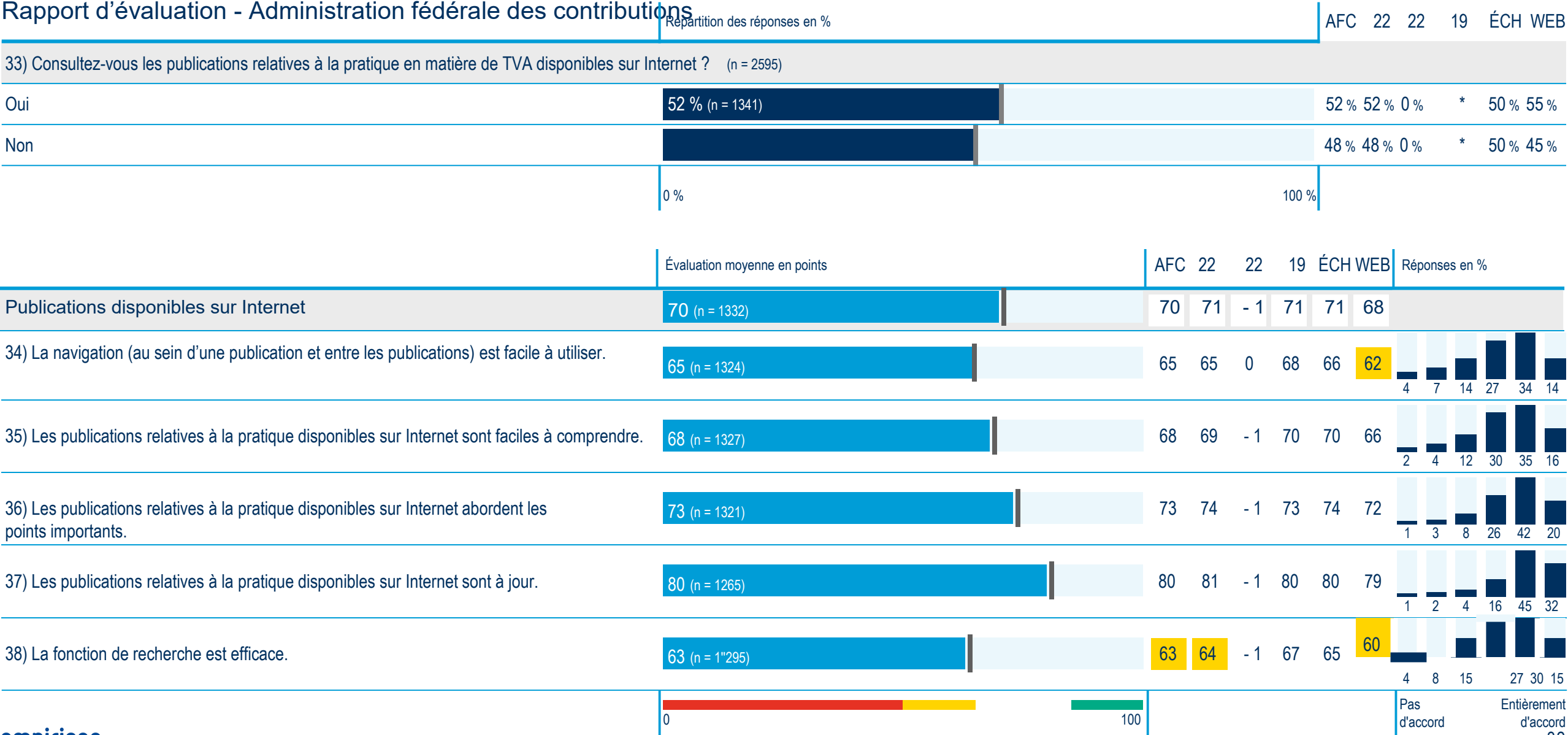


Autres sources (extraits)

- Weiterbildung SwissAccounting, Fachpartnerfirmen Treuhandbranche
- MWSTG+MWSTV + Unterlagen der jährlichen MWST-Seminare SG
- über unser Treuhandbüro
- ChatGPT
- ExpertSuisse
- solitamente l'AFC viene contattata dalla nostra Fiduciaria
- Seminare, Webinarre von SwissAccounting, BDO und von Graffenried

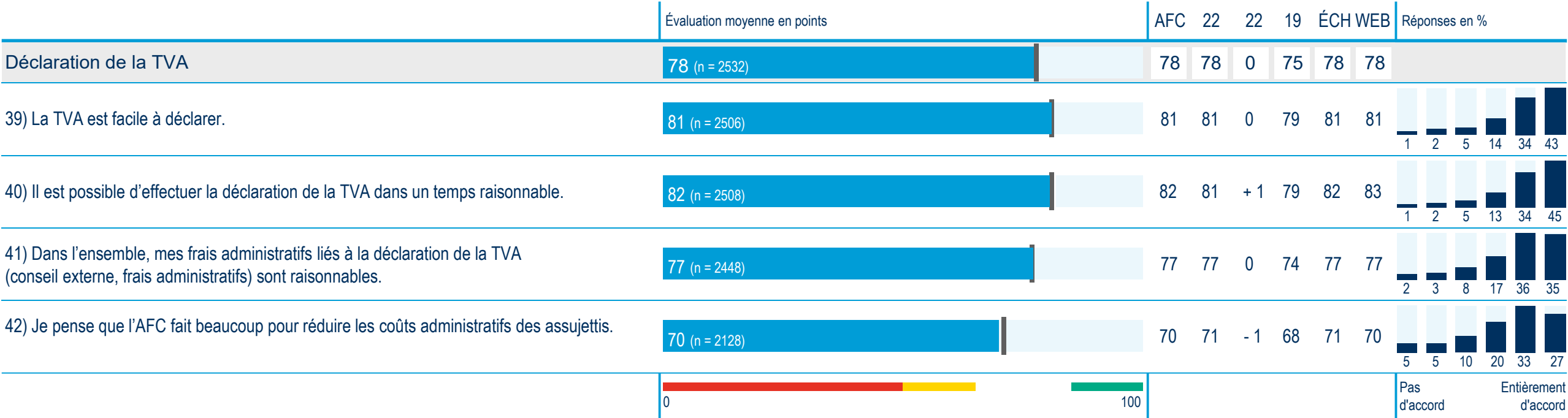
Partie B : informations et publications concernant la TVA

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions



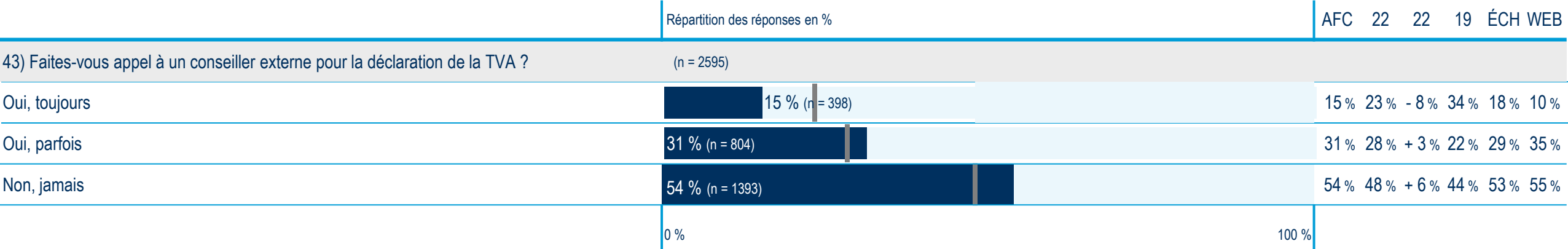
Partie B : déclaration de la TVA

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions



Partie B : déclaration de la TVA

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions



Partie B : déclaration de la TVA

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions

44) Quels aspects de la déclaration de la TVA fonctionnent bien ?

Extraits

- Erinnerung das Formulare/Mails vorhanden sind. Belege können jederzeit angeschaut und gedruckt werden. Fragen/Unklarheiten werden schnell behandelt. Auskunft immer sehr hilfsbereit und nett.
- Die Zahlen der MWST Abrechnungen aus der Buchhaltungssoftware sind rasch übertragen
- le portail en ligne efficace et les réponses aux questions éventuelles arrivent assez vite
- La plateforme "Décompte TVA Pro" fonctionne très bien. Si des questions techniques sont posées, soit par téléphone, soit via la division droit, on obtient toujours une réponse.
- Die Webseite ist einfach aufgebaut und die MWST-Deklaration kann schnell ausgefüllt werden. Auch wenn es Korrekturdeklarationen geben sollte, kann man das rasch abwickeln.
- Das Online-Formular ist eine Verbesserung zur Papierdeklaration.
- La plateforme a été simplifiée, l'accès à la déclaration est plus rapide. Le niveau de sécurité est très bon avec les 2 étapes : mot de passe et code via l'Authenticator
- MwSt. Easy ist einfach und clever. Die Mandanten schicken uns den Code und jeder Treuhänder kann diesen sofort nutzen. MwSt. Pro ist etwas schwieriger, aber gut gemacht. Zusammen mit Suva eines der wenigen brauchbaren Portale.

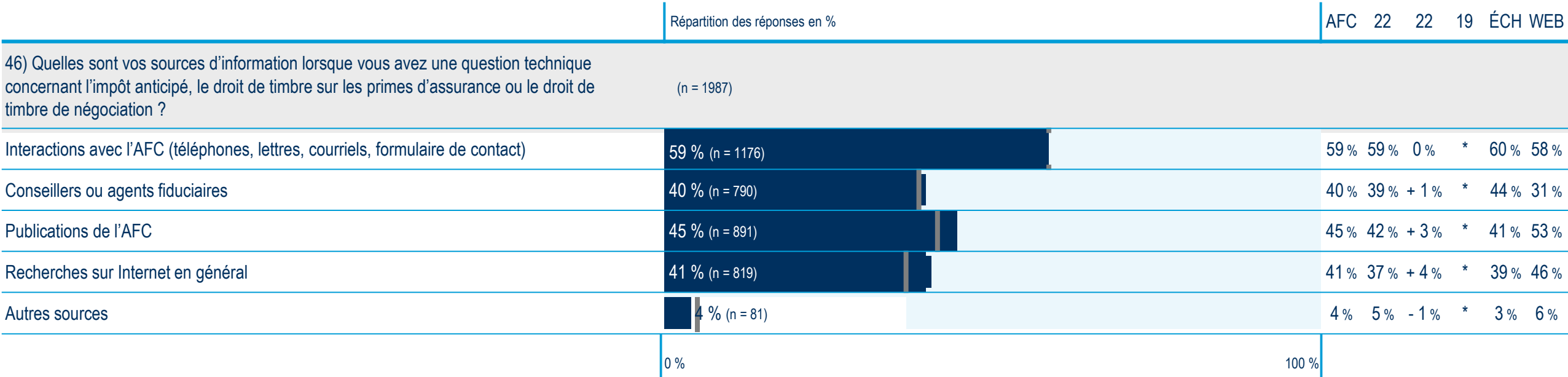
45) Quels aspects présentent les plus grandes difficultés? Ou quels aspects souhaiteriez-vous améliorer dans la déclaration de la TVA ?

Extraits

- Bei abrechnen von Saldosteuersätzen müssen die Leistungen immer neu erfasst werden, die Leistungen des Vorquartals wurden bis jetzt nie übernommen.
- Die Usability ist im Bereich der Mandats- und Berechtigungsverwaltung (wir sind Treuhänder mit ca. 200 Mandaten im ePortal) recht schwerfällig und unübersichtlich, und das System ist teilweise nicht sehr reaktiv
- Reminderemail falls 5 Tage vor Ablauf Frist noch nicht eingereicht wurde
- Wenn man eine Deklaration korrigieren muss, geht danach die weitere Dokumentation via Post. Das müsste auch online gehen. Als bei einer Korrektur bekommt man nachher per Post eine Antwort, das ist unnötig, wenn man sonst alles online erledigen kann.
- Der Einstieg ist komplex. Wieso werde die Portale easy und Profi nicht zusammengelegt
- Savoir dans quelle catégorie classer certains types de coûts, et en particulier en cas de transactions internationales
- Info Buttons bzw. Links bei den einzelnen Linien/Angaben bzw. auszufüllenden Felder
- Kommentarfeld für Mitteilungen an die ESTV wäre hilfreich. Wenn zum Beispiel wenn in einem Quartal grössere Anschaffungen gemacht wurden, könnte man dies dort direkt vermerken. So würde dies Rückfragen der ESTV vermeiden.
- la gestion des accès swisntax. En tant que fiduciaire, être capable de sortir une liste des décomptes sous format xls ou csv.

Partie C : informations et publications concernant l'impôt anticipé

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions

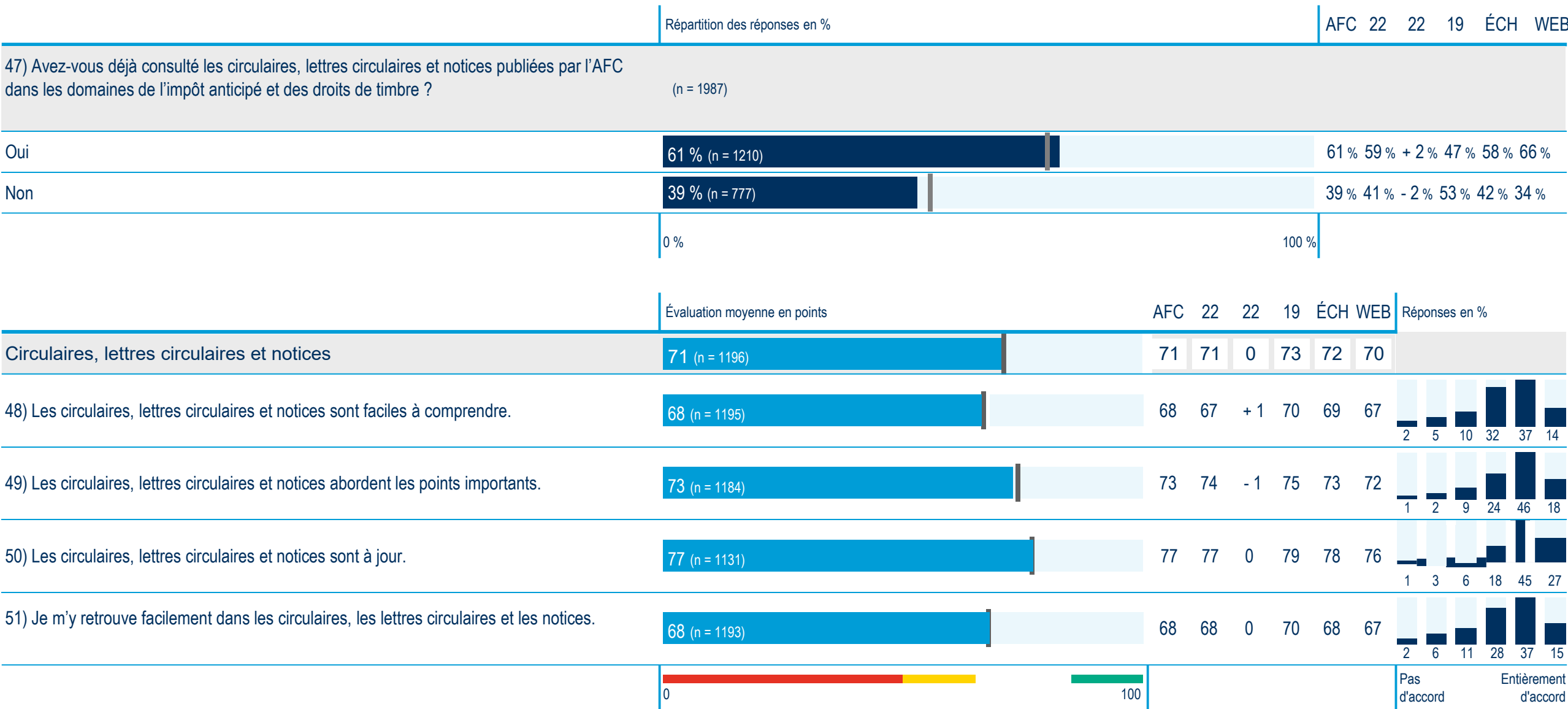


Autres souces (Extraits)

- Je contacte la personne qui vient faire les contrôles dans nos locaux et lui est compétent et me répond :)
- Kommentare, Fachbeiträge, Referate (z.B. IFF, was sehr geschätzt wird)
- Bundesgerichtsentscheide, Kommentare
- Fachverbände (VEB, Treuhanduisse)
- SIF (Doppelbesteuerungsabkommen), Kurslisten usw.
- Literatur und Gesetzestexte
- Webseite der EStV
- compilation du tout et gestion au travers d'un programme IA
- Custodian-/Depotbank
- Legalis

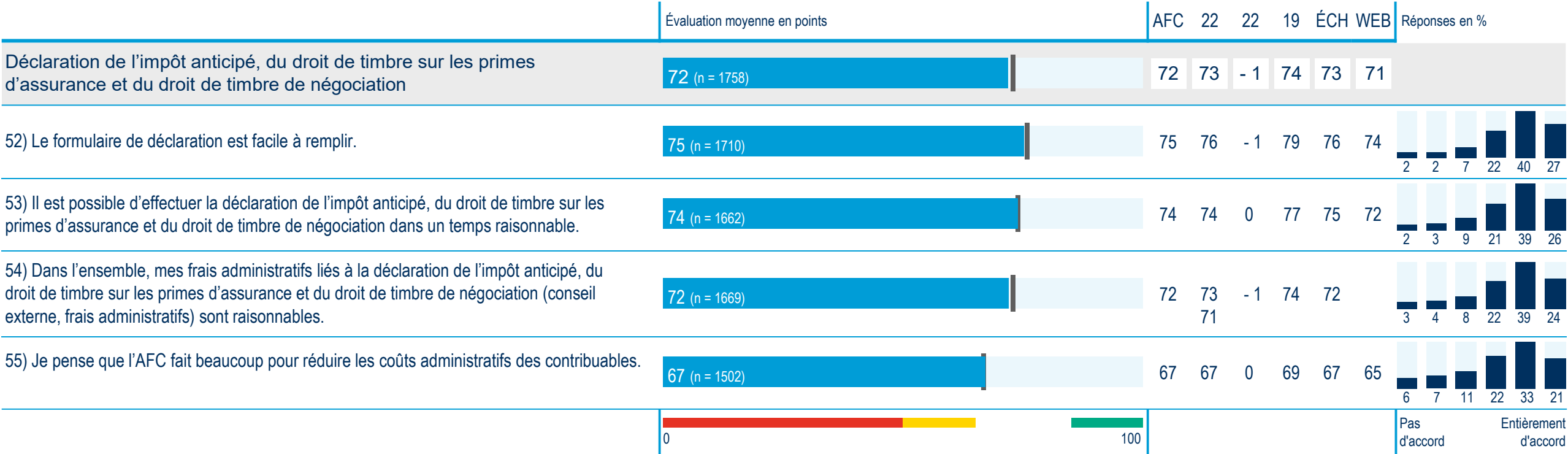
Partie C : informations et publications concernant l'impôt anticipé

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions



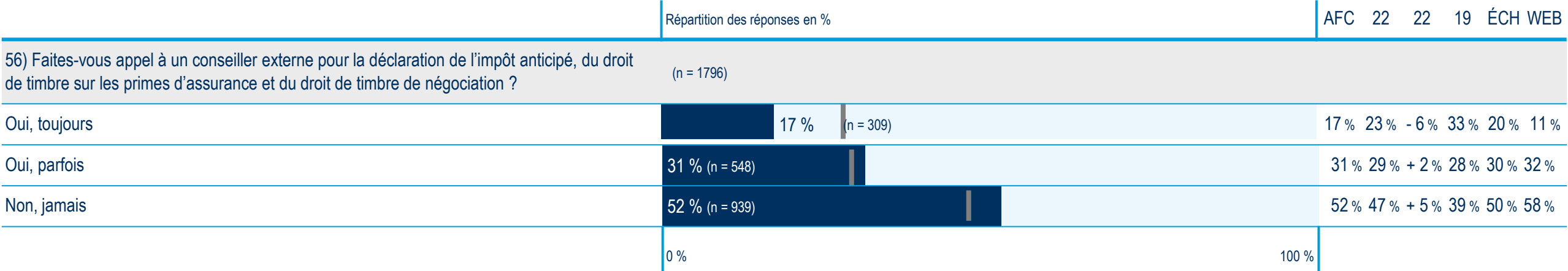
Partie C : déclaration de l'impôt anticipé

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions



Partie C : déclaration de l'impôt anticipé

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions



Partie C : déclaration de l'impôt anticipé

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions

57) Quels aspects de la déclaration de l'impôt anticipé, du droit de timbre sur les primes d'assurance et du droit de timbre de négociation fonctionnent bien ?

Extraits

- Die Deklaration ist logisch aufgebaut und einfach auszufüllen
- Assistenza immediata e funzionale laddove necessaria
- Fast alle Formulare sind "elektronisch" vorhanden. Leider fehlen nach wie vor die "Spezialformulare" (z. B. Form. 106). Es sollte in der heutigen Zeit möglich sein, sämtliche obligatorischen Formulare zur Verfügung zu stellen.
- Drag and Drop-Funktion für Upload von Nachweisen
- L'accès à la plateforme de l'AFC est simple. L'utilisation de la plateforme (par exemple la gestion des utilisateurs) est assez intuitive.
- Sofern ein zuständiger Mitarbeiter eruiert werden kann, sind die offenen Fragen i.d.R. zeitnah beantwortet.
- certains formulaires en Français avec des champs de choix en allemand. C'est absolument inadmissible
- La lingua italiana non esiste. Ogni volta che giro pagina la lingua si presenta in tedesco
- Wenn man zuvor alles bereitstellt im richtigen Format und in der richtigen Grösse, ist es schnell erledigt.
- Es wird geschätzt, dass viele Formulare mittlerweile mittels ePortal ausgefüllt werden können.

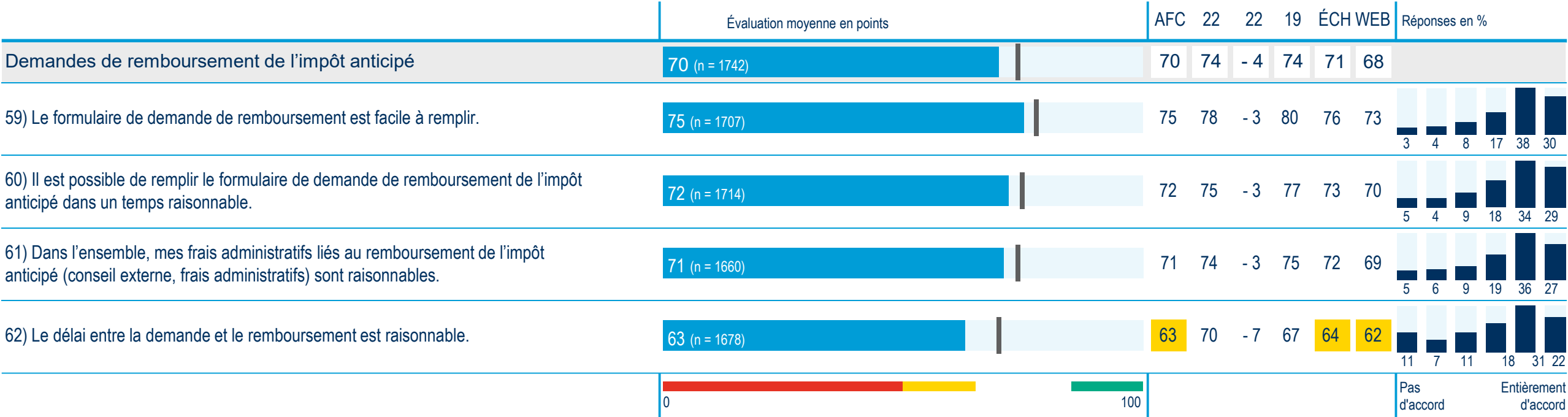
58) Quels aspects présentent les plus grandes difficultés? Ou quels aspects souhaiteriez-vous améliorer dans la déclaration de l'impôt anticipé, du droit de timbre sur les primes d'assurance et du droit de timbre de négociation ?

Extraits

- Prozessuale Vereinfachung / Digitalisierung von Dividenden im Konzern. Vereinfachtes Usermanagement für Konzerne
- Pouvoir remplir en avance les formulaires sur le e-Portal. Exemple : date du formulaire le 01.04.2025, remplir online le 20.03.2025 et déposer le formulaire le 05.04.2025 une fois l'assemblée générale ayant approuver les comptes.
- Abgabe der Deklarationen immer noch auf Papier. Abschaffung blaue Effektenhändlerkarte. Übermässiger Formalismus.
- Die Deklaration der Stempelabgabe sollte auch online möglich sein.
- Verrechnungssteuer Deklaration für jeden einzelnen Titel dauert ewig. Gerne eine konsolidierte Erfassung mit dem Steuerauszug.
- Wir wünschen, dass die Meldung statt Entrichtung auch digital mit digitaler Unterschrift möglich wird.
- Bessere Hilfestellungen wie man vorgehen muss und Praxisbeispiele wären hilfreich
- Es lassen sich nicht alle Formulare online ausfüllen, obwohl das Formular aufgeschaltet ist (z.B. Formular 21); bei den einen Steuerpflichtigen geht es, bei anderen nicht. Formular 25 ist sehr mühsam und zeitaufwendig (v.a. bei vielen Belegen) und übersteigt den Zeitaufwand gegenüber der Papierform um ein Vielfaches.
- Formular 103, 106 und 110 sollten Online verfügbar gemacht werden. Insbesondere in Zusammenhang mit Formular 106.
- Verbesserung bei Bearbeitungs- und Auszahlungsdauer von Verrechnungssteuerguthaben

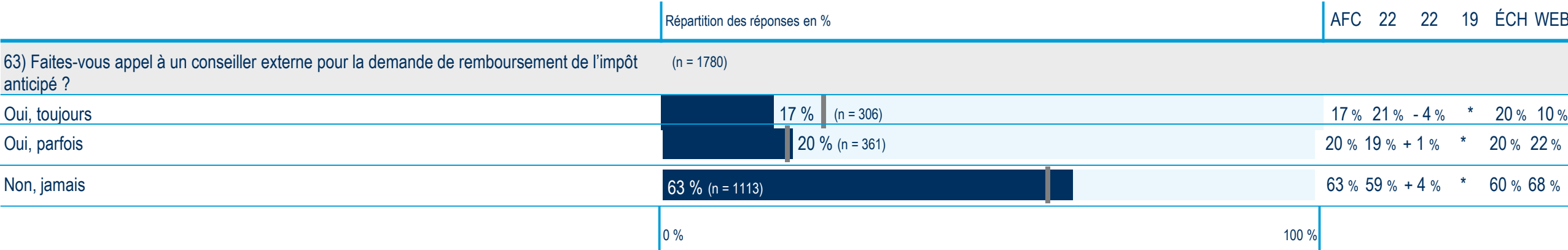
Partie C : demande de remboursement de l'impôt anticipé

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions



Partie C : demande de remboursement de l'impôt anticipé

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions



Partie C : demande de remboursement de l'impôt anticipé

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions

64) Quels aspects de la demande de remboursement de l'impôt anticipé fonctionnent bien ?

Extraits

- Der Antrag ist sehr einfach auszufüllen, die nötigen Dokumente können online mitgeliefert werden.
- Online - Status und Vorjahre immer ersichtlich. Einfache Erfassung und es kann alles elektronisch abgelegt werden.
- Wenn der Antrag übermittelt ist, kommt relativ rasch die Rückerstattung
- Der Antrag zur Rückerstattung der Verrechnungssteuer funktioniert grundsätzlich gut. Besonders positiv sind die klare gesetzliche Grundlage, die einfache Integration in die Steuererklärung für Privatpersonen und das Anreizsystem für Steuerehrlichkeit. Zudem sorgen standardisierte Formulare und Wegleitungen für Struktur und Transparenz. Bei korrekt eingereichten Gesuchen erfolgt die Rückzahlung meist zügig.
- Guter Prozess. Online viel einfacher als früher
- Solange man einzelne Konten oder Wertschriften hat, ist die Deklaration relativ einfach.
- Ebenfalls User-Interface im Admin Bereich sehr gut, intuitiv und bei Bedarf gibt es auch Ansprechpartner.
- Wir sind wieder auf das Papiersystem umgestiegen, da es x-mal schneller ist
- Ich erhalte im Portal umgehend ein Feedback und die notwendigen Dokumente
- sehr einfache Handhabung, klare Schritte, alles digital

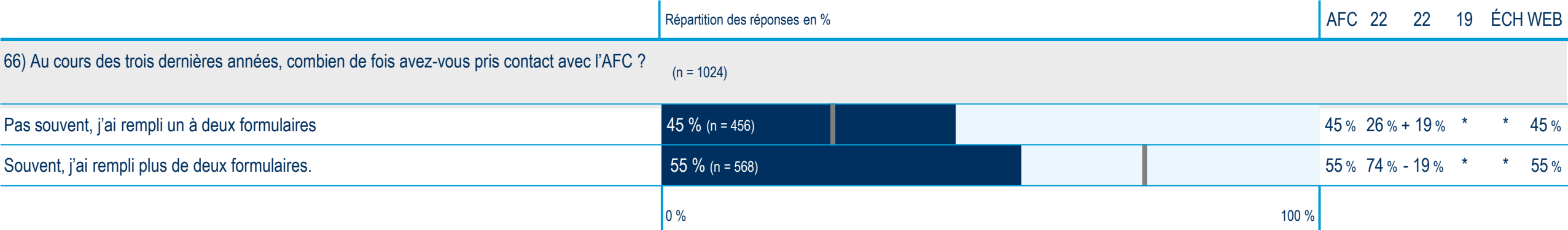
65) Quels aspects présentent les plus grandes difficultés? Ou quels aspects souhaiteriez-vous améliorer dans le remboursement de l'impôt anticipé ?

Extraits

- Aktien für Dividendengutschriften sind nicht immer einfach zu finden. Falls Dividende im System falsch erfasst wurde (Sonderdividende) ist es für Benutzer unmöglich, den Betrag anzupassen.
- Zinserträge in Fremdwährung z.T. mühsam zu erfassen
- Bankdepotauszüge müssen online hochgeladen werden können, anstatt die Wertschriften einzeln zu erfassen.
- Etre plus "business friendly" : avoir des interprétations moins dogmatiques et plus en ligne avec la réalité économique et une transparence quant aux changements de pratique
- Die Einreichung der über 1000 Bankbelege ist mit grossem Aufwand verbunden. Die versprochene Plattform ist noch immer nicht verfügbar.
- Die Unterscheidung der verschiedenen Vermögenswerte nach Anlagefonds, Aktien, Anteilschein etc. ist bei teils Anlagen schwierig, da es keine Hilfe dazu gibt wenn die Valoren-Nummer nicht gefunden werden kann.
- Es wäre vorteilhaft, wenn man gewisse Daten aus den alten Deklarationen importieren können.
- Nach Antragstellung vergeht zuviel Zeit bis die Rückerstattung erfolgt.
- Die internationale Rückerstattung effizienter machen.
- Formulare für Personen mit Wohnsitz im Ausland können nicht online übermittelt werden.

Interactions avec l'AFC par l'intermédiaire d'Internet

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions



Branche des participants sur Internet

Rapport d'évaluation - Administration fédérale des contributions

