economiesuisse



Conclure une hypothèque le dimanche depuis son jardin

La Banque cantonale de Glaris, la GLKB, octroie environ la moitié des hypothèques contractées par des particuliers via Internet. Les demandes placées en ligne sont examinées automatiquement et le système rend une décision en l'espace de quelques secondes. L'ancrage de la banque dans sa région reste toutefois indispensable.

«Il faut bien que quelqu'un se lance en premier.» C'est aussi simplement que Marcel Stauch, responsable Distribution en ligne et traitement, explique le fait que la GLKB soit une pionnière dans la numérisation de services bancaires. En 2010, l'établissement situé au pied du massif du Glärnisch a décidé d'étendre son marché – qui jusque-là s'arrêtait peu ou prou aux frontières cantonales – à toute la Suisse alémanique. Pour conquérir ce marché, il ne comptait pas ouvrir de nouvelles filiales, mais agir via Internet. Le premier projet était l'Hypomat – une solution complètement numérisée pour demander un emprunt. Le client désireux de conclure une hypothèque reçoit une décision ferme dans les quinze minutes – même s'il envoie sa demande un dimanche depuis son jardin. Les grands concurrents n'ont pas pris cette initiative au sérieux. Au début. Car, depuis 2012, l'Hypomat a permis de conclure des hypothèques pour un volume de plus de 700 millions de francs, avec le soutien de deux collaborateurs seulement.

La banque devient un concepteur de logiciels

Depuis, la GLKB a numérisé d'autres services et lancé son «usine à crédit» en septembre 2016. Cette solution en ligne traite et gère les contrats hypothécaires. Avec leur logiciel, les Glaronais sont également en mesure d'effectuer ces transactions pour des tiers, en particulier pour des caisses de pension.

«Aujourd'hui, nous sommes non seulement une banque, mais également un concepteur de logiciels», constate Marcel Stauch. La numérisation n'a pas fait reculer les effectifs, c'est tout le contraire. Marcel Stauch est convaincu que, dans dix ans, il aura toujours besoin de conseillers. Selon lui, tout l'art consiste à combiner parfaitement des solutions en ligne efficaces avec des contacts personnels.

C'est pourquoi il n'embauche guère de spécialistes IT, mais qu'il continue de rechercher des personnes avec de l'expérience bancaire. «Nous pouvons leur transmettre les autres connaissances nécessaires en une, voire deux années.»