

Catherine Bastian prend la Direction du Marketing et de l'Expérience Client

Brest, le 30 mai 2022 - Catherine Bastian est nommée Directrice Marketing et Expérience Client du Crédit Mutuel Arkéa. Cette direction, composée d'une cinquantaine de collaboratrices et collaborateurs, est en charge du marketing expérientiel, du marketing analytique et de l'analyse des données clients, du marketing relationnel et de la communication de marque pour le compte des deux fédérations du groupe, Crédit Mutuel de Bretagne et Crédit Mutuel du Sud-Ouest.



Diplômée d'un Master de Sciences Economiques, spécialité Statistiques et Econométrie, Catherine Bastian débute sa carrière à la Caisse d'Épargne Alsace sur des fonctions de chef de projet marketing. Elle prend la Direction Marketing et Distribution Multicanal de cet établissement en 2012. En 2018, elle devient Directrice Expérience Client de la Caisse d'Épargne Grand Est Europe, et à ce titre, membre du Comité de Direction.

Ces différentes fonctions l'ont amené à piloter l'ensemble des métiers du marketing et redéfinir la politique clientèle, le modèle relationnel et la stratégie de distribution multicanale de la banque.

C'est en 2019 qu'elle rejoint le groupe BPCE, en responsabilité des programmes de transformation du groupe bancaire.

La Direction du Marketing et de l'Expérience Client du Crédit Mutuel Arkéa regroupe les expertises en charge de la définition de l'expérience client et des parcours UX qui en découlent, l'analyse et le pilotage de la donnée client, et les stratégies de marque et relationnelle. La vision de cette Direction est de dynamiser le développement du groupe en proposant aux clients de ses fédérations une expérience cinq étoiles, basée sur la simplicité, la clarté, la proximité, la réactivité et, cinquième étoile, l'attention sincère.



« Je suis impatient de travailler avec Catherine, nouvelle Directrice du Marketing et de l'Expérience Client. Son parcours, son expérience du monde bancaire dans un environnement coopératif mais aussi sa personnalité et sa vision, permettront, j'en suis convaincu, de donner un nouvel élan au marketing des fédérations. Nous partageons, tous les deux, une des ambitions du plan stratégique du Groupe Transitions 2024 : la personnalisation de la relation client. »

– **Frédéric Laurent**, Directeur général délégué du Crédit Mutuel Arkéa,
en charge du Pôle Clientèle Retail –

« C'est avec une grande fierté et beaucoup d'enthousiasme que j'intègre le groupe Crédit Mutuel Arkéa. Son engagement au service des territoires et sa volonté d'être un partenaire de confiance de ses clients et de leur apporter des solutions innovantes, sont des ambitions dans lesquelles je m'inscris avec détermination. Accompagnée par des équipes engagées et dynamiques, j'aurai à cœur de mettre en œuvre une expérience client porteuse de sens et créatrice de valeur. »

– **Catherine Bastian**, Directrice du Marketing et de l'Expérience Client du Crédit Mutuel Arkéa –

A propos du groupe Crédit Mutuel Arkéa

Le groupe Crédit Mutuel Arkéa est composé des fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et de leurs caisses locales adhérentes, ainsi que d'une quarantaine de filiales spécialisées (Fortuneo, Monext, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, Arkéa Investment Services, Suravenir...). Il compte plus de 11 000 salariés, 2 800 administrateurs, plus de 5 millions de sociétaires et clients dans la bancassurance et affiche un total de bilan de 179,3 milliards d'euros. Crédit Mutuel Arkéa se classe parmi les tout premiers établissements bancaires ayant leur siège en région.

Contact Presse : Ariane Le Berre-Lemahieu - 02 98 00 22 99 - ariane.le-berre-lemahieu@arkea.com



Suivez-l'actualité du Crédit Mutuel Arkéa sur les réseaux sociaux

cm - arkea . com