

Les entreprises membres de l'Association des Compagnies d'Assurances Moyennes (ACAM) ne se distinguent pas des grandes compagnies par leur seule taille. Toutes ont aussi un profil spécifique. Et toutes ne jouissent pas de la même notoriété auprès des intermédiaires ou du grand public. C'est pourquoi nous avons invité l'ensemble des membres de l'ACAM à nous présenter leurs produits et leurs activités. Dans ce numéro, trois d'entre eux se dévoilent: D.A.S., Fédérale Assurance et Nationale Suisse Assurances.



*Gustaaf Daemen*

## Dossier ACAM

# D.A.S.: Protection juridique indépendante, positive pour le courtier aussi

**"Forts de près de nonante ans de savoir-faire, nous regardons l'avenir avec confiance."**

**D**ans la plupart des cas, le traitement d'un litige ou d'un sinistre s'effectue sans aucune anicroche. Il n'empêche qu'un problème peut toujours surgir. "Le plus important dans la protection juridique, c'est que l'intérêt du client passe avant tout et que ses droits doivent être défendus en toute circonstance," souligne Gustaaf Daemen, administrateur délégué. "Chez nous, le client doit savoir qu'il peut compter sur une continuité et une expérience de près de nonante ans dans la branche. Notre stratégie à long terme est axée sur notre spécialisation dans la branche et sur notre indépendance. Notre présence sur le marché est comme un sanctuaire de stabilité. Leader en termes d'encaissement (17,1% fin 2012), nous le sommes aussi en matière de produits et d'image. Nous fonctionnons de façon décentralisée, en nous appuyant sur cinq implantations régionales et une distribution à 100% par les courtiers."

Chacun est exposé, dans le cadre de sa vie privée quotidienne ou de sa vie professionnelle, au risque de se trouver confronté à des conflits juridiques. Pareil conflit peut se déclarer avec une tierce partie ou un assureur. On peut tenter de résoudre le

problème soi-même, mais ce n'est pas toujours simple et cela requiert beaucoup d'énergie. Lancer une procédure judiciaire? mais alors, que faire et que vaut-il mieux éviter? Les coûts risquent aussi d'être élevés. Dernièrement, ils ont d'ailleurs encore subi l'impact de l'application de la TVA (21%) aux honoraires d'avocat. Dans de tels conflits, il est parfois inévitable qu'un juge intervienne. Dans certaines hypothèses, au contraire, il sera plus avisé de s'efforcer de s'entendre avec l'adversaire. Une assurance Protection juridique peut dès lors être d'une grande utilité, car l'assureur vous ôte les tracas financiers et psychologiques qu'un tel conflit peut causer.

En Belgique, D.A.S. exerce ses activités depuis 1927. La compagnie fait partie du groupe international ERGO. Dans notre pays, elle occupe deux cents collaborateurs, qui se répartissent entre cinq établissements, à Bruxelles, à Liège, à Charleroi, à Gand et à Anvers. D.A.S. traite chaque année plus de cinquante mille dossiers de sinistres. "Ces dernières années," remarque Gustaaf Daemen, "les courtiers d'assurance ont pris conscience de la valeur ajoutée d'une assurance Protection juridique distincte et complète.

Une valeur ajoutée qui bénéficie à la fois au client et à la durabilité de leur portefeuille d'assurance. Un courtier a intérêt à avoir des clients satisfaits qui dormiront sur leurs deux oreilles, sachant qu'en cas de litige leurs droits seront défendus intégralement et en toute indépendance. Lorsque l'assuré souscrit la protection juridique par volets successifs dans des contrats séparés, la couverture est éparpillée et manque de transparence. Une protection juridique indépendante combinée dans un contrat complètement distinct est peut-être un peu plus coûteuse, mais elle évite les lacunes et les doubles emplois et elle offre des couvertures et des interventions plus étendues. Aux yeux du client, la couverture est plus simple et plus claire. C'est un facteur de tranquillisation et Dieu sait si nous en avons tous besoin aujourd'hui."

D.A.S. propose des formules diverses tant au marché des professionnels qu'à celui des particuliers. Elles varient quant à leur contenu selon la quantité de risques qu'elles couvrent en complément. Dans le marché des particuliers, on commence par la Police Vie privée. La Police Consommateur y ajoute deux couvertures complémentaires, la Police Economique sept et la

Police Conflits couvre, en vertu du principe 'tous risques', tout ce qui n'est pas explicitement exclu (deux importantes exclusions cependant: la matière du divorce et celle des conflits de la construction). Ces contrats peuvent être combinés avec les garanties 'Véhicule', c'est-à-dire dans une police Intégrale Circulation, qui applique elle aussi le principe 'tous risques' et prévoit une couverture générale depuis l'achat du véhicule jusque et y compris sa revente.

A l'intention du marché professionnel des indépendants et autres entreprises, D.A.S. offre diverses formules. En fonction de l'activité de l'entreprise, de son chiffre d'affaires ou de sa situation spécifique, certaines garanties seront accordées ou non. D.A.S. confectionne donc une police aux mesures de chaque entreprise. On trouve aussi des polices spécifiques à certaines professions: professions médicales et paramédicales, garagistes, agriculteurs et horticulteurs, petites et moyennes entreprises, etc.

## QUESTIONS

**Quels avantages retirez-vous de votre condition d'entreprise d'assurances spécialisée ou moyenne?**

Dans le contexte actuel du marché de l'assurance, on est contraint soit en tant qu'assureur Risques divers à atteindre un certain ordre de grandeur, soit en tant qu'assureur spécialisé dans une certaine niche à disposer d'un niveau de connaissance et de savoir-faire suffisant pour se ménager les chances d'un avenir satisfaisant. Assureur Protection juridique spécialisé, nous nous trouvons dans la seconde situation.

**Et les inconvénients de cette condition?**

L'inconvénient pour nous est que nous nous inscrivons dans le sillage des assureurs Risques divers, ce qui fait que nous n'obtenons pas toujours des courtiers et des clients l'attention qu'il faudrait.

Le groupe international auquel D.A.S. s'adosse compense cette lacune par rapport à des acteurs multibranche plus imposants. Mis à part cela, il n'y a pas d'inconvénient.

**Quelle est la plus grande réalisation à votre actif jusqu'à présent?**

La prise de conscience par les courtiers de ce qu'une assurance Protection juridique distincte et complète crée de la valeur

ajoutée à la fois dans le portefeuille d'assurances de leur client et en matière de durabilité de leur bureau de courtage.

**D'importants changements sont-ils prévus dans un proche avenir?**

Consultation en ligne de dossiers juridiques, efficacité, service au courtier encore amélioré.

**D'importants changements sont-ils prévus à long terme?**

Nous en sommes persuadés: notre stratégie à long terme nous ouvre un bel avenir, pour de nombreuses années.

**Quelles sont vos attentes à propos de l'implémentation de Solvency II?**

Tant notre propre organisation au sein de D.A.S. Belgique que le soutien du groupe international dont nous faisons partie nous inspirent une parfaite confiance: nous répondrons sans problème aux conditions de Solvency II.

**Depuis quand votre entreprise est-elle membre de l'ACAM?**

Depuis plus de trente ans.

**Par quoi fut motivée votre décision d'affiliation à l'ACAM?**

Par un souci de solidarité et de networking.

**Est-ce pour ces mêmes raisons que vous restez membre de l'ACAM?**

Bien entendu et, vu ma qualité de président de l'association, avec encore plus d'engagement et de dynamisme que par le passé.

**Avez-vous un message important à transmettre aux lecteurs du Monde de l'Assurance?**

"Le plus grand avantage que nous retirons de l'histoire, c'est l'enthousiasme qu'elle excite pour l'avenir," a dit jadis Goethe.

**Hans Housen**

## FICHE D'IDENTIFICATION

**Dénomination:** D.A.S.

**Structure juridique/structure de l'actionariat:** société anonyme/D.A.S. Rechtsschutz, Ergo, Munich Re

**Date de création:** 6 juin 1927

**Chiffre d'affaires:** 70,1 millions d'euros au 31/12/2012

**FTE (nombre de personnes occupées):** 200

**Part de marché:** 17,1%

**Mono- ou multi-branche:** monobranche

**Spécialités/produits:** Protection juridique. Solutions pour particuliers, indépendants et entreprises, participants à la circulation routière. Contrats de groupe

**Groupe(s)-cible(s):** particuliers, indépendants et PME

**Région-cible:** Belgique

**Canaux de distribution:** courtiers en assurances

**Contact/info:** D.A.S. SA

Avenue Lloyd George 6 | 1000 Bruxelles  
tél. +32 (0)2 645.51.11  
info@das.be | www.das.be