

Rapport d'activités 2024/2025

Belgian association of
commercial insurance
brokers and risk advisors

Beccobra



Where expertise meets community

ADD, Agallis, Ambris Europe, Aon Belgium, Callant Verzekeringen, Cigna International Health Services, Concordia, Davies Broking Europe, Havrico Insurance, Hillewaere Insurance, Howden Belgium, IC Verzekeringen - CI Assurances, Liantis Risk Solutions, Marsh, Guy Carpenter, Mercer, Meuwèse & Gulbis, Miller Europe, Orbis Risk Partners, Soyer & Mamet, Texel Europe, Tysers Belgium, Vanbreda Risk & Benefits, Wilink Insurance, Willis Towers Watson

Sommaire

Becobra : responsabilité, dialogue et résilience dans un monde en mouvement	4
Becobra: Where expertise meets community	6
Conseil d'Administration	7
Nos membres : valeur ajoutée et chiffres clés	8
L'année en images : faits marquants 2024-2025	10
Perspectives 2025-2026 : renforcer notre pertinence et notre résilience	14
Entre transformation et tradition : comment Becobra contribue à l'avenir du courtage d'assurance	16
Nos mandats	22
FSMA, l'autorité de contrôle des intermédiaires d'assurance	23
Assuralia : un partenaire stratégique dans le secteur de l'assurance	26
L'Ombudsman des Assurances	28
CEPOM : Fonds d'Existence Paritaire	30
La Commission des Assurances	32
Commission Paritaire 307 : conditions de travail sectorielles et évolutions	32
Associations sectorielles et transversales	33
Ensemble pour un avenir résilient	34





Becobra : responsabilité, dialogue et résilience dans un monde en mouvement

■ En ces temps, il est d'usage de débiter une préface par un aperçu des activités de notre secteur et de notre association professionnelle, Becobra.

Et pourtant, le monde dans lequel nous évoluons aujourd'hui nous impose d'aller plus loin. Les événements mondiaux de ces derniers mois ne laissent personne indifférent. La souffrance humaine dépasse toutes les autres considérations, mais l'incertitude qui l'accompagne – politique, économique et sociétale – nous touche profondément : en tant qu'être humain, en tant que professionnel et en tant que secteur.

Pour ceux qui, comme nous, se consacrent quotidiennement à l'évaluation et à la gestion des risques, ce sont des temps particulièrement difficiles. La réalité évolue rapidement. La peur et l'incertitude

■ *Avec la transition vers Becobra – l'association belge des courtiers d'assurance commerciaux et conseillers en gestion des risques – nous affirmons clairement notre positionnement. Nous sommes l'interlocuteur central pour les risques complexes et commerciaux, pour les pensions complémentaires, pour la protection des indépendants et des salariés. Nous représentons une communauté d'experts au cœur de la réalité : agile, responsable et déterminée.*

s'immiscent, y compris chez nos clients. Dans de telles circonstances, il n'est pas évident de garder la tête froide et de communiquer avec clarté. Et pourtant, c'est précisément ce qui est attendu de nous.

Peut-être avons-nous, trop longtemps, principalement porté notre regard sur notre propre pays. Mais les événements au-delà de nos frontières montrent à quel point notre économie, notre société et nos clients sont liés aux évolutions internationales.

Également au niveau national, les défis s'accumulent. Le nouveau gouvernement s'engage sur un parcours plein de défis. La pression budgétaire augmente. Cela peut avoir un impact direct sur notre secteur ainsi que sur les entrepreneurs et les citoyens que nous soutenons.

Dans le même temps, nous observons un changement positif dans la volonté de dialogue. Les ministres et les cabinets se montrent plus ouverts à la concertation. Ils reconnaissent de plus en plus notre expertise pointue en tant que courtiers et conseillers en gestion des risques, et comprennent que nous ne sommes pas seulement des techniciens, mais que nous assumons également notre responsabilité sociétale avec sérieux. Nous restons néanmoins préoccupés par les décisions qui risquent d'être prises sans concertation – avec des conséquences potentiellement importantes. Car l'incertitude reste, comme toujours, un bien mauvais conseiller.

Dans ce contexte, notre changement de nom va bien au-delà du symbole. Avec la transition vers Becobra – 'Belgian association of commercial insurance brokers and risk advisors' – nous affirmons clairement notre positionnement. Nous sommes l'interlocuteur central pour les risques complexes et commerciaux, pour les pensions complémentaires, pour la protection des indépendants et des salariés. Nous représentons une communauté d'experts au cœur de la réalité : agile, responsable et déterminée.

Je souhaite profiter de cette occasion pour remercier chaleureusement plusieurs personnes et organisations. À toute l'équipe de Becobra : vous accomplissez de grandes choses avec des moyens limités – chapeau bas. À nos associations sœurs et à Assuralia : merci pour la collaboration loyale et intensive. À la FSMA : merci pour le dialogue ouvert. À Bipar : votre voix européenne est aujourd'hui plus importante que jamais. À la FEB : merci de nous intégrer dans votre écosystème. Et bien sûr à la Commission Paritaire : pour sa recherche continue d'un juste équilibre.

Mais avant tout, je tiens à remercier nos membres. Vous êtes la colonne vertébrale de cette association. Votre engagement, votre implication en tant qu'administrateurs, votre travail de terrain – sans vous, Becobra n'existerait pas.

Mon mandat de président touche à sa fin. Ce fut un 'incredible journey' : intense, riche en enseignements et surtout inspirant. Je vous remercie pour votre confiance, les opportunités offertes et la collaboration. Je suis particulièrement heureux de passer le flambeau à Pedro Matthyssens, un successeur solide doté d'une vision claire.

Ce fut un honneur de vous représenter.

Merci.

Steve Sartor
Président de Becobra



Becobra: Where expertise meets community

Le rôle sociétal de nos membres est fondamental. Les courtiers contribuent de manière significative à renforcer la résilience des entreprises et des organisations publiques, en les conseillant sur la gestion des risques et en leur donnant accès à la capacité d'assurance au niveau mondial. Grâce à leur connaissance approfondie des risques et de l'assurance, ils sont en mesure de proposer des solutions sur mesure, adaptées à des risques de plus en plus complexes et en constante évolution d'aujourd'hui.

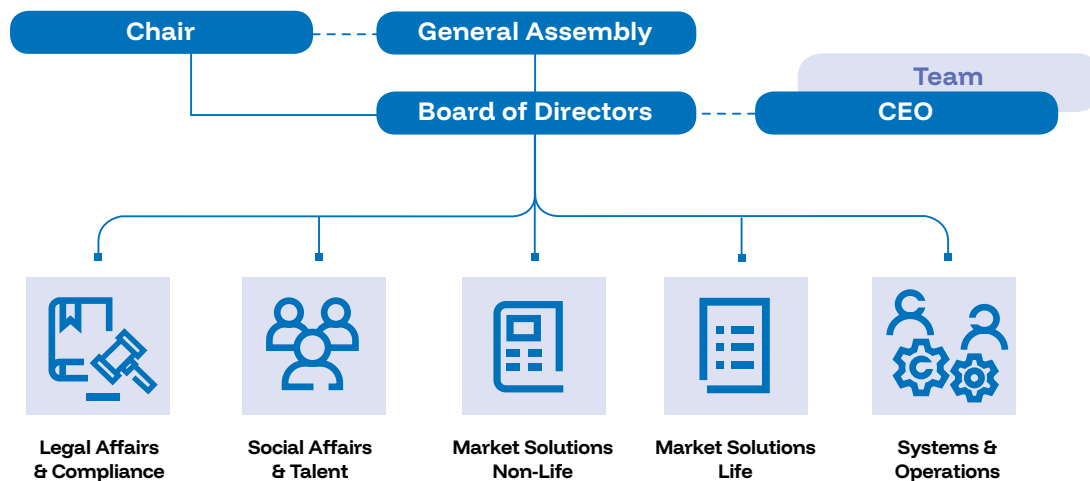
Nos membres jouent également un rôle clé dans l'amélioration de la culture du risque et de l'assurance des acteurs sociétaux tels que les entreprises, les institutions publiques et les citoyens. En partageant leur expertise, ils participent activement à la construction d'une société mieux informée et mieux protégée. Leur action prend place dans un contexte marqué par une réglementation en constante évolution, une complexité croissante des risques, des attentes des clients en mutation et des avancées technologiques rapides – autant de dynamiques qui rendent notre mission et notre vision plus pertinentes que jamais.



Becobra représente les courtiers d'assurance et de réassurance commerciaux, ainsi que les conseillers en gestion des risques en Belgique. Notre mission consiste à affirmer le rôle des courtiers en tant que conseillers fiables et indépendants. Notre vision est de promouvoir un secteur orienté vers l'avenir, inclusif et durable. Nous construisons pour cela une culture fondée sur l'intégrité, l'expertise, la collaboration, l'innovation et la durabilité.

L'organisation de Becobra repose sur trois piliers : une Assemblée Générale qui représente l'ensemble des membres, un Conseil d'Administration chargé de définir la stratégie, et une équipe permanente responsable du fonctionnement quotidien. S'y ajoutent cinq commissions techniques : Affaires Juridiques & Compliance, Affaires Sociales & Talents, Systèmes

& Opérations, Solutions de Marché Vie et Solutions de Marché Non-Vie. Ces commissions constituent des plateformes d'échange de connaissances, d'élaboration de positions et de collaboration avec des stakeholders externes. Elles sont composées d'experts issus de nos membres et du secteur au sens large, et travaillent dans le cadre de mandats clairs.



Conseil d'Administration

Il supervise le fonctionnement de l'association, émet des avis à l'attention des membres et veille au respect du règlement intérieur ainsi qu'aux règles de concurrence, telles que définies dans les statuts et le règlement interne.

La CEO, qui siège également au sein du Conseil d'Administration, est chargée de la mise en œuvre des décisions stratégiques prises par le conseil et de la gestion quotidienne de l'organisation.



Le Conseil d'Administration joue un rôle essentiel dans la définition de la stratégie de Becobra. Il se réunit au minimum quatre fois par an pour examiner les orientations politiques, les priorités stratégiques et les dossiers importants.

Le Conseil d'Administration de Becobra pour l'année 2024-2025 est composé de :

■ Président

Steve Sartor

Chief Executive Officer, Concordia

■ Vice-Président

Kristof De Bremme

Chief Executive Officer, Marsh McLennan

Belgium and Luxembourg

President Marsh Belgium and Luxembourg

■ Administrateurs

Dirk Ector

Chief Executive Officer, ADD

Werner Keeris

Chief Executive Officer, Aon Belux

Lawrence Wagner

Director of Client Management, International

Organisations, Cigna International Health Services

Leen Verheyen

Partner & M&A & Integration, Hillewaere Insurance

Pedro Matthyssens

Chief Executive Officer, Vanbreda Risk & Benefits

Dorsan Van Hecke

Chief Executive Officer, Wilink Insurance

Stefan Weda

Head of Corporate Risk & Broking The Netherlands

& Belgium, Country Manager Belgium, Willis

Towers Watson

Valérie Nolens

Chief Executive Officer, Becobra

Equipe permanente

Valérie Nolens

Chief Executive Officer

Deogracias Kabanda

Legal & Compliance Advisor

Els Ruysen

Communication & Office Manager

Nos membres : valeur ajoutée et chiffres clés



Becobra rassemble aujourd'hui 25 membres qui, ensemble, constituent un pilier central du marché belge du courtage d'assurance (et de réassurance) commercial et du conseil en gestion des risques. Bien qu'ils diffèrent fortement entre eux en termes d'actionnariat, de structure de groupe, de taille d'entreprise et de positionnement sur le marché – certains étant actifs dans des niches spécifiques, d'autres offrant une couverture de risques plus étendue – ils partagent plusieurs caractéristiques fondamentales.

Ce qui unit nos membres, c'est leur ancrage dans les risques commerciaux, leur expertise solide en gestion des risques et leur vision résolument tournée vers l'avenir. En outre, ils s'engagent structurellement pour le bien commun d'un secteur fort, fonctionnel et durable, avec un souci constant de professionnalisation, de pertinence sociétale et d'orientation client.

Nos membres vont bien au-delà du simple placement de polices d'assurance. Leur approche commence par une analyse du risque, pour ensuite envisager des solutions d'assurance suivant la nature, la complexité et le contexte de ce risque.

Environ la moitié de nos membres intègre explicitement le conseil en gestion des risques dans leur modèle d'affaires. Ces services de conseil couvrent notamment :

- l'analyse et la cartographie des risques (quantitative et/ou qualitative),
- la gestion stratégique des sinistres (y compris l'accompagnement dans les cas majeurs ou complexes),

- le conseil en matière de risques ESG, de continuité d'activité, de cybermenaces et de modélisation des données,
- et, dans certains cas, le conseil financier et successoral.

De cette manière, nos membres agissent comme un radar des évolutions en matière de risques. Ils détectent de nouveaux besoins et signaux issus du marché, qu'ils traduisent en actions concrètes. Cela conduit, d'une part, à une spécialisation dans certains secteurs tels que le transport et la logistique, les copropriétés, la mobilité internationale, les énergies renouvelables ou les institutions publiques. En même temps, l'attention portée à certaines couvertures spécifiques s'intensifie suivant les besoins, comme par exemple en matière d'assurance 'homme-clé', de risques chantiers, de pensions et de cyber assurance.

Par ailleurs, certains risques se trouvent sans solutions d'assurance adéquates – comme récemment signalés pour les freelances, ou certains cyberrisques. Dans ces circonstances, nos membres

jouent un rôle moteur dans l'innovation du marché de l'assurance, ne fût-ce que par le développement de solutions d'auto-assurance ou de programmes avec des retentions importantes, tels que les programmes stop-loss.

Chiffres clés de nos membres (2024)

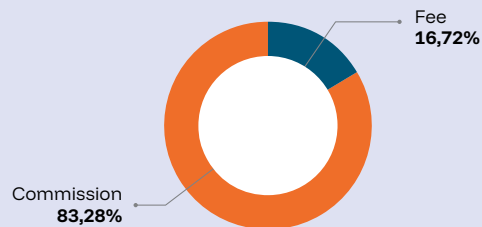
Les chiffres suivants donnent une image de l'impact combiné de nos membres sur le marché belge :

- un total de **2.691 collaborateurs** (janvier 2025),
- un chiffre d'affaires cumulé d'environ **1,5 milliard d'euros**,
- et un volume de primes placées estimé à **11,64 milliards d'euros**.

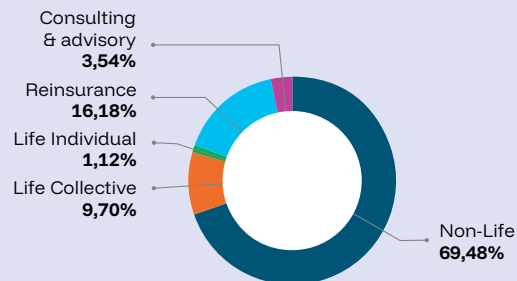
Les diagrammes ci-dessous apportent une vue complémentaire sur ces données clés. Ils illustrent d'une part la structure des revenus (commissions et honoraires), et d'autre part la répartition des activités par segment.

Ces chiffres confirment que nos membres ne sont pas seulement économiquement significatifs, mais qu'ils jouent également un rôle essentiel sur le plan technique et sociétal. Ils forment le cœur battant du courtage professionnel et jouent un rôle-clé dans l'accompagnement des entreprises en matière de gestion des risques, de stratégie d'assurance et de résilience face aux défis d'un monde en constante évolution.

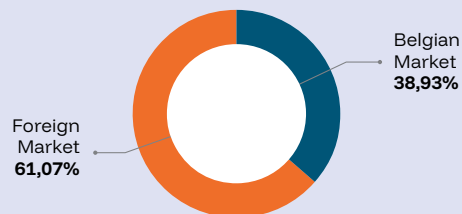
Revenue per remuneration model



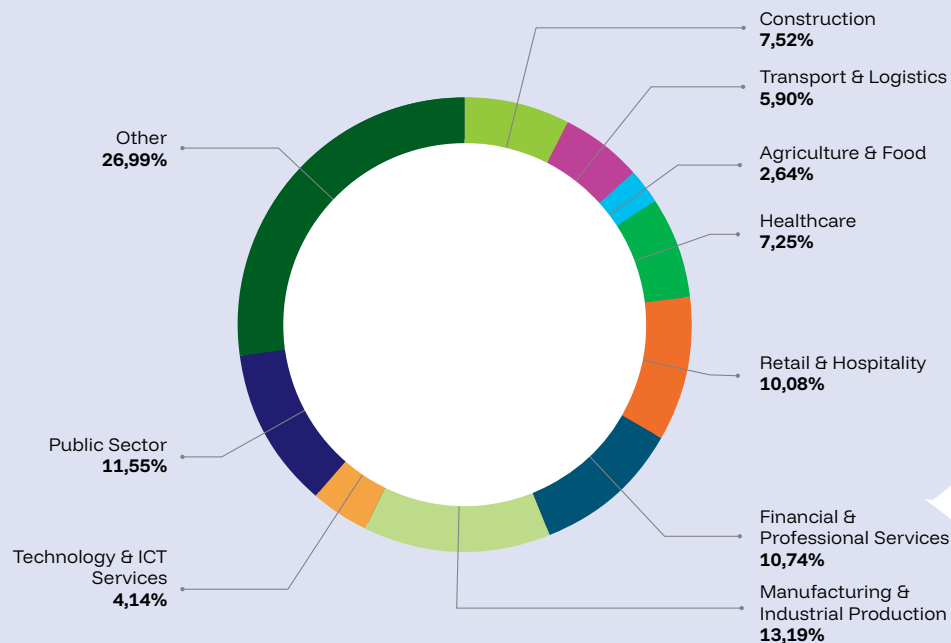
Revenue per activity



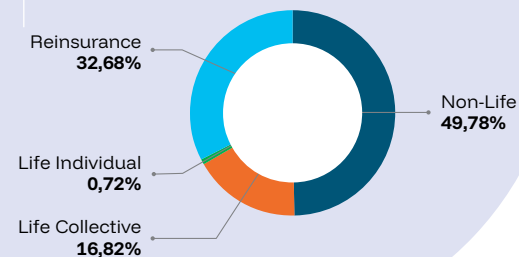
Total premium placed per market



Commercial clients per sector



Total premium placed per activity



L'année en images : faits marquants 2024-2025



Becobra

Réalisations internes

Les points clés ci-dessous donnent un aperçu des principales réalisations internes de notre organisation dans cette période :

■ Rebranding

Le 'rebranding' de Becobra a été finalisé cette année. Ce processus avait été amorcé par le déménagement vers le Phoenix Building en mai 2024, un bureau moderne favorisant la collaboration et le networking avec nos membres et nos stakeholders.

Un workshop organisé en 2023 avec nos jeunes professionnels a donné le coup d'envoi du 'rebranding'. Dans notre modèle tourné vers l'avenir, leur voix est essentielle : quelle est, selon eux, la valeur ajoutée du métier de courtier et comment l'association qui les représente doit-elle se positionner ?

Par ailleurs, une session stratégique avec notre Conseil d'Administration a permis de définir notre identité et nos orientations stratégiques. Sur cette base, et en collaboration avec une agence spécialisée en marketing et communication, notre nouvelle identité

visuelle et de marque a été développée, positionnant Becobra comme une association moderne et dynamique.

■ **Gouvernance**

Cette année, Becobra a franchi une étape importante vers une gouvernance approfondie. Une modification des statuts a été adoptée et un nouveau règlement d'ordre intérieur a été établi, comprenant des accords de fonctionnement clairs et un code de conduite. Ces mesures renforcent la transparence et l'intégrité de l'association et guident le nouveau fonctionnement du Conseil d'Administration. L'objectif est d'accroître la dynamique et la diversité, afin d'adapter la gouvernance de Becobra aux évolutions du secteur et aux besoins de nos membres.

■ **Commissions techniques**

La structure des commissions techniques a été revue en profondeur afin de la rendre plus pertinente et efficace. Le nombre de commissions a été réduit à cinq, avec chacune un domaine et mandat clairs. Ces commissions organisent des réunions récurrentes et ad hoc en fonction de l'actualité et des priorités. Elles peuvent aussi mettre en place des groupes de travail ad hoc pour traiter des dossiers ou projets spécifiques. Toutes les commissions relèvent de l'autorité du Conseil d'Administration, qui veille à la cohérence et à l'orientation stratégique.

Dossiers et impact politique : notre contribution au secteur

Si le fonctionnement interne de Becobra vise le renforcement organisationnel et la dynamique des membres, ce second volet constitue le cœur de notre rôle externe : suivre, analyser et influencer les dossiers essentiels à un secteur de l'assurance durable et prêt pour l'avenir.

Du risque climatique à la fiscalité des pensions, de la réglementation à l'analyse du marché : nous mettons notre expertise et la force de notre communauté au service d'un secteur à la fois résilient et pragmatique.

■ **Protection contre les risques climatiques : vers des solutions structurelles à l'écart de protection croissante**

L'écart entre les dommages réels causés par les risques climatiques et ceux effectivement couverts par les assurances ne cesse de croître. Ce 'protection gap' est reconnu par les décideurs politiques, mais combler cet écart nécessite aussi l'engagement de notre secteur.

Becobra souligne le rôle central du courtier d'assurance en tant que lien entre les citoyens, les entreprises, le système d'assurance et les décideurs. Les courtiers aident à l'évaluation des risques, à la sensibilisation et à l'accompagnement dans les choix résilients.

En 2024, nous avons publié une note de vision sur les partenariats public-privé (PPP) dans le domaine des assurances catastrophes naturelles, apporté un soutien technique aux autorités et participé à la consultation des stakeholders du CERAC.

Ces initiatives s'inscrivent dans notre mission de construire, avec nos membres, un modèle solide de gestion des dommages climatiques. Car la protection contre de nouveaux risques commence par une politique réfléchie et une distribution efficace.



■ **Livre 6 du Code Civil : anticiper l'impact des nouvelles règles de responsabilité**

La réforme du droit de la responsabilité extra-contractuelle via le Livre 6 Code Civil entraînera des conséquences importantes pour les assurances d'entreprise. Un groupe de travail ad hoc a été créé sous la Commission Technique Solutions de Marché Non-Vie, dirigée par Alain Petit-Lambotte (Marsh).

Les recommandations portent notamment sur la responsabilité d'entreprise, des administrateurs, et sur les assurances techniques. Notre analyse peut servir de guide aux membres dans leurs contacts avec clients et assureurs. Ce rapport, bien que destiné en priorité à nos membres, est partagé publiquement dans un esprit d'ouverture, afin que notre expertise bénéficie à l'ensemble du secteur. Ce dossier illustre la traduction concrète de l'évolution juridique dans la pratique des courtiers et conseillers en gestion des risques, et comment nous pouvons ensemble parvenir à des réponses concrètes pour soutenir l'économie belge.

Remerciements à tous les participants de ce groupe de travail: Alain Petit-Lambotte, Roos Borms, Gaetan Caeymaex, Laurence De Clercq, Els De Muer, Lina De Ridder, Anouk Dehing, Catherine Delaunois, Ingrid Deschepper, Che Goijaerts, Xavier Lesseliers, Christophe Liekens, Koenraad Maes, Isabelle Mattelaer, Erwin Poffé, Daniel Servaty, Jan Van Wynsberghe et An Van Damme.

■ **Nouvelle coalition fédérale : analyse du programme de gouvernement 2024-2029**

L'accord de gouvernement fédéral contient un large éventail de dispositions ayant un impact direct ou indirect sur le secteur du courtage d'assurance et du conseil en gestion des risques. On y retrouve notamment des réformes fiscales liées aux pensions complémentaires, l'accélération de la digitalisation du secteur financier (dont l'IA et 'l'Open Finance'), une volonté accrue de transparence dans les produits d'investissement, ainsi qu'une attention particulière aux responsabilités partagées au sein de la chaîne de distribution.

Des réformes structurelles telles que la réduction des délais de résiliation, la lutte contre les abus, et le renforcement de la protection des consommateurs figurent également à l'agenda, avec des implications potentielles sur le cadre juridique et les pratiques de nos membres.

Le Conseil d'Administration de Becobra en a réalisé une analyse approfondie, avec pour objectifs :

- > préparer les membres aux évolutions à venir et
- > structurer le dialogue avec les ministères et administrations.

Nous voulons alimenter les politiques publiques avec des propositions ancrées dans la réalité du terrain.





■ **Fiscalité du deuxième pilier de pension : entre solidarité et incitation**

Les ajustements prévus des contributions de solidarité et Wijninckx risquent de freiner la constitution de pensions complémentaires.

C'est pourquoi un groupe de travail ad hoc a été mis en place sous la Commission Technique

Solutions de Marché Vie, dirigée par Annick Paunet (Wilink Insurance). Une note a été soumise au ministre des Finances, abordant notamment :

- > le seuil bas de perception,
- > le manque de clarté sur les plans en rentes,
- > le risque de démotivation chez les employeurs.

Ce dossier montre comment nous combinons expertise technique et influence politique pour des solutions équilibrées et durables.

Ce travail est le résultat de la contribution de : Annick Paunet, Hans Callebaut, Steven Cauwenberghs, Corinne De Deurwaerder, Saskia Defreyne, Evelyne Lauwers, Rabab Taj et Jan Ruttens.

■ **Analyse sectorielle : les données comme levier de positionnement**

Afin de renforcer à la fois nos membres et notre plaidoyer, Becobra a investi dans l'analyse sectorielle. En collaboration avec les membres, et sur base de données publiques, nous avons publié le 'Belgian Brokers Landscape - Top 25' (étendu à toute la communauté Becobra), y compris :

- > chiffres d'affaires,
- > CA belge par ETP,
- > ratios de coûts,
- > évolutions par rapport aux années précédentes.

Ce top 25 est rendu publique.

Nous avons également étudié (voir chapitre sur nos membres):

- > les modèles de rémunération (commission, honoraires),
- > la répartition placements domestiques/internationaux,
- > les profils clients par secteur et taille d'entreprise,
- > les tendances des besoins en matière de conseil en risques et solutions d'assurance.

Ces données nous aident à cerner les besoins, à étayer nos positions et à accompagner nos membres dans leur stratégie et positionnement.



Perspectives 2025–2026 : renforcer notre pertinence et notre résilience

Pour 2025–2026, nous nourrissons de grandes ambitions et de hautes attentes. Nous voulons non seulement assumer notre rôle en tant qu'association professionnelle, mais également le renforcer. Fidèles à notre identité – where expertise meets community – nous misons pleinement sur l'approfondissement, la connexion et l'impact politique.



Fonctionnement interne

■ **Nouvelle présidence : continuité avec vision**

Avec la nomination d'un nouveau président et d'une nouvelle vice-présidente, Becobra s'appuie sur les fondations posées par le précédent Conseil d'Administration. La force de la continuité s'allie à un regard neuf et une ambition renouvelée. Cette équipe ne veut pas seulement diriger, mais aussi fixer le cap : en tenant compte des besoins de nos membres, des défis du secteur et des opportunités offertes par un écosystème en constante mutation.

■ **La connaissance comme capital**

Nous continuons à investir dans notre plus grand atout : la connaissance.

- > Grâce à une équipe permanente complète, nous garantissons une continuité dans le soutien, l'analyse et les services à nos membres.
- > Les commissions techniques restent le cœur de notre action de fond. Elles sont des incubateurs d'idées, des miroirs pour la pratique et servent de caisse de résonance pour les orientations politiques.

- > Nous intensifions notre collaboration avec d'autres organisations sectorielles, telles qu'Assuralia, FVF, Feprabel, BZB-Fedafin et des associations transversales. Des positions communes renforcent notre capacité d'action.
- > Nous faisons appel à des experts externes – juridiques, économiques ou stratégiques – lorsque cela est nécessaire, pour étayer nos positions ou les traduire en solutions concrètes.

■ **Une plateforme digitale de partage de connaissances et de connexion**

Notre site web sera repensé comme une plateforme de connaissances, donnant accès à :

- > des documents sectoriels,
- > des analyses issues de nos commissions et groupes de travail,
- > des éclairages politiques,
- > des outils pratiques.

Cet ancrage digital est une étape indispensable pour accroître notre visibilité et valoriser au maximum notre fonctionnement intrinsèque.

Dossiers et politique

■ Initiatives nationales : de la politique à la pratique

Nous suivons de près l'agenda des réformes du gouvernement fédéral et souhaitons contribuer activement à :

- > des dossiers orientés marché comme les pensions complémentaires, l'assurance contre les cyberrisques, la gestion des sinistres liés aux catastrophes naturelles, ou l'accessibilité de l'assurance,
- > des réglementations professionnelles telles que la Loi sur les assurances ou la Loi sur la distribution d'assurances (IDD),
- > des politiques transversales, notamment un dialogue social constructif et les simplifications administratives.

Notre objectif reste d'aller au-delà du suivi : nous voulons enrichir la politique gouvernementale par notre expertise pratique, être un interlocuteur crédible qui défend des intérêts mais propose aussi des solutions.

■ Réglementation européenne : anticiper et se positionner

Via Bipar et nos contacts avec des associations sœurs dans d'autres États membres, nous restons impliqués dans des dossiers clés tels que :

- > la 'Retail Investment Strategy' (RIS),
- > FIDA ('Open Finance'),
- > la loi sur l'intelligence artificielle ('AI Act'),
- > les obligations liées à la finance durable,

incluant l'intégration ESG et la transparence des produits.

Nous ne voulons pas nous limiter à l'observation, mais souhaitons contribuer de manière structurelle aux positions européennes et en traduire l'impact pour nos membres.

■ Groupes thématiques stratégiques : construire l'avenir

Nous activons des groupes de travail internes sur des thèmes stratégiques comme :

- > le courtier de demain : compétences numériques, attentes clients, modèles hybrides ;
- > la formation continue : vers un système efficace, pertinent et praticable ;
- > l'attractivité du métier : positionnement auprès des jeunes, encouragement à l'entrée dans la profession, mise en valeur de sa contribution sociétale.

Ces initiatives sont essentielles, non seulement pour réagir au changement, mais aussi pour le façonner activement.

En 2025–2026, nous voulons continuer à croître en pertinence, en professionnalisme et en impact. Pas parce que nous y sommes contraints, mais parce que nous en avons la capacité – ensemble avec nos membres. Car 'where expertise meets community', le progrès devient possible.



Entre transformation et tradition : comment Becobra contribue à l'avenir du courtage d'assurance



Le secteur belge du courtage d'assurance connaît une transformation fondamentale. Digitalisation, consolidation, évolution des attentes sociétales et réglementation de plus en plus complexe obligent le secteur à se repositionner stratégiquement. C'est dans ce contexte que l'association belge des courtiers d'assurance, auparavant BVVM-UPCA, a annoncé un nouveau nom et une nouvelle orientation : **Becobra.**

Mais ce changement va bien au-delà d'un simple rebranding. Il marque une évolution structurelle plus large du secteur, où agilité, spécialisation et orientation client occupent une place centrale. Cette initiative est avant tout portée par les membres de Becobra, qui participent activement à façonner l'avenir du secteur.

Lors d'une récente réunion de leadership, dirigée par la CEO de Becobra, Valérie Nolens, six courtiers se sont réunis pour discuter des principaux défis et opportunités. Leurs réflexions illustrent non seulement la dynamique interne du monde du courtage d'assurance, mais aussi son lien de plus en plus étroit avec les forces technologiques, sociétales et politiques.

Nouveau nom, nouvelle orientation

« Notre secteur doit s'adapter à un monde en transition », déclare **Steve Sartor** (Concordia), président de l'association. « Attirer des talents est plus difficile que jamais, la technologie transforme notre manière de travailler et la pression réglementaire ne cesse d'augmenter. Avec Becobra, nous construisons une association moderne, dynamique et tournée vers l'avenir. »

Pourquoi Becobra ?

Belgian : souligne la focalisation sur le marché local

Commercial : reflète une clientèle professionnelle, mettant en évidence la pratique quotidienne des membres

Insurance Brokers & Risk Advisors : affirme le rôle de conseil et la valeur ajoutée

Le nom reflète le feedback des jeunes professionnels du secteur, exprimant le besoin d'une marque en phase avec leur génération. Becobra répond à cet appel, en s'accompagnant de statuts actualisés et d'un nouveau siège sélectionné pour favoriser la collaboration.

Le renforcement des commissions techniques – Affaires Juridiques & Compliance, Affaires Sociales & Talents, Systèmes & Opérations, Solutions de Marché Vie et Solutions de Marché Non-Vie – jouera un rôle central pour mobiliser l'expertise, tant au sein du secteur qu'au-delà. Ces commissions s'appuient sur une connaissance du marché, sur des analyses juridiques et des cadres académiques pour élaborer

des stratégies pratiques et tournées vers l'avenir. Elles intègrent l'apport d'experts externes et de stakeholders, renforçant ainsi leur rôle de pôles proactifs de concertation sectorielle.

Un paysage de risques plus complexe et des attentes accrues

Le monde de l'assurance est aujourd'hui marqué par une instabilité géopolitique croissante, une pression économique persistante et des profils de clients en évolution. Ces dynamiques exigent une révision des modèles de risque traditionnels.

« Ce qui paraissait lointain auparavant devient aujourd'hui beaucoup plus proche », explique **Lawrence Wagner** (Cigna International Health Services). « Les clients OIG et ONG avec lesquels nous travaillons sont confrontés à une augmentation des coûts et à des budgets de plus en plus restreints. Toutes les entreprises subissent une pression similaire. Maintenir la durabilité des programmes d'assurance est une préoccupation majeure. »

Pedro Matthynssens (Vanbreda Risk & Benefits) alerte sur les menaces cyber quotidiennes : « Nous enregistrons chaque semaine des incidents graves, et dans 4% des cas, l'impact financier dépasse 1 million d'euros. Dans 60% des cas, les pertes s'élèvent à plus de 100 000 euros. »

Il insiste sur le rôle des courtiers dans la réduction des risques : « Nous accompagnons nos clients par des campagnes de sensibilisation et les guidons dans des initiatives telles que le hacking éthique, des

tests de phishing ou encore le suivi post-incident. La cybersécurité n'est pas qu'une affaire technique. C'est l'un des risques les plus critiques auxquels les entreprises sont confrontées aujourd'hui. »

Dans le domaine des avantages extralégaux, **Matthynssens** ajoute que l'absentéisme de longue durée atteint un niveau critique : « Un demi-million de Belges est en incapacité de travail depuis plus d'un an. Les courtiers peuvent jouer un rôle actif dans la prévention, la réintégration et les stratégies de bien-être. »

Il ajoute que l'accessibilité financière des pensions devient de plus en plus un enjeu sociétal sous le nouveau gouvernement : « Cela pourrait ouvrir de nouvelles opportunités pour les courtiers afin d'accompagner à la fois les employeurs et les collaborateurs », souligne **Matthynssens**.

De la pression réglementaire à un avantage concurrentiel

Ces dernières années, les courtiers d'assurance ont été confrontés à une augmentation significative des obligations de compliance. L'Union européenne en est un moteur important, avec pour objectif de renforcer la protection des consommateurs, la stabilité financière et l'intégrité des marchés. Cette vague croissante de réglementation constitue aujourd'hui l'un des thèmes les plus pressants pour les courtiers. Ce n'est pas seulement une charge administrative. Cela peut aussi être un levier pour la crédibilité et le positionnement sur le marché.

« La réglementation n'est pas l'ennemie », déclare **Dorsan Van Hecke** (Wilink Insurance). « C'est le terrain de jeu. C'est à nous d'en tirer parti intelligemment et de rester en tête. La compliance repose sur une intention positive : instaurer la confiance. Les exigences d'accès strictes permettent aux courtiers établis de se distinguer par leur expérience et leur fiabilité. »

La réglementation n'est pas l'ennemie - C'est le terrain de jeu.
Dorsan Van Hecke (Wilink Insurance)

Pourtant, **Sartor** met en garde : « Il y a un risque que la surréglementation néglige les clients professionnels. On insiste trop sur la protection des consommateurs, comme si tous les clients étaient des particuliers. Le marché des entreprises a des besoins différents. »

Même au milieu d'un océan de règles, notre valeur ajoutée reste intacte – et elle ne fera que croître à l'avenir.
Steve Sartor (Concordia)

Van Hecke ajoute : « Une réglementation lourde impacte les coûts dans l'entièreté de la chaîne de valeur. Cela fait de nous des partenaires indispensables si nous assumons cette responsabilité et transformons la compliance en valeur ajoutée. »



Numérisation et IA : une épée à double tranchant

La technologie, et en particulier l'intelligence artificielle (IA), est sur le point de transformer en profondeur le fonctionnement des courtiers. Bien que la promesse d'efficacité et de montée en puissance opérationnelle soit réelle, cela entraîne aussi d'importants défis en matière d'intégration, d'éthique et de talents.

« Nous ne pouvons plus nous passer de l'IA », explique **Matthynssens**. « Nous testons actuellement plusieurs projets pilotes. C'est une technologie

coûteuse, mais elle augmente la productivité et réduit les erreurs humaines. Même les plus petits courtiers étudient comment utiliser l'IA de manière ciblée, souvent dans des segments de niche. »

Van Hecke souligne l'importance d'une mise en œuvre réfléchie : « L'IA renforce l'analyse, mais nous devons rester critiques. Il existe un risque réel de dépendance et de perte d'expertise humaine. En même temps, il faut former les équipes à utiliser l'IA efficacement sans perdre leur sens critique. »

La transformation numérique n'est pas un phénomène nouveau, mais son accélération – portée par des attentes croissantes des clients en matière de transparence, d'accès immédiat et de communication digitale fluide – redessine le modèle de service du secteur. Les courtiers doivent s'adapter à cette nouvelle réalité, dans laquelle rapidité, simplicité et accessibilité sont devenues la norme pour les clients. Comme le souligne **Matthynssens** : « Du côté des assurances IARD (incendie, accidents et risques divers), les clients veulent désormais un aperçu en temps réel de leurs polices, sinistres et risques – comparable à la facilité avec laquelle on suit un colis en ligne. Une telle transparence n'est pas un luxe, mais une exigence fondamentale. Dans le domaine des assurances groupes et avantages extralégaux, il y a un fort besoin de communication plus intuitive, réactive et personnalisée. Le secteur a du mal à répondre à cette demande, mais les nouvelles technologies offrent des perspectives pour combler ce fossé. »

F Les clients veulent désormais un aperçu en temps réel de leurs polices, sinistres et risques – comparable à la facilité avec laquelle on suit un colis en ligne.

Pedro Matthynssens (Vanbreda Risk & Benefits)

Van Hecke met également en garde contre les risques liés à la cybersécurité et à la protection des données : « Nous devons rester vigilants. Tout le monde veut sa propre solution IA, souvent sans bien comprendre les risques. Les biais et les vulnérabilités sont réels. »



Consolidation et spécialisation : de la place pour tous ?

Dans le secteur du courtage d'assurance, la vague de consolidation redessine le paysage. Les acteurs de plus grande taille élargissent leur portée via des fusions et acquisitions, tandis que les courtiers plus petits se positionnent dans des niches spécialisées pour rester compétitifs. Cette dynamique ne signe pas la fin des spécialistes indépendants ; au contraire, elle montre que l'agilité et l'expertise sont essentielles dans un marché en constante évolution.

Comme le souligne **Leen Verheyen** (Hillewaere Insurance) : « Les petits acteurs resteront pertinents, les courtiers étant le canal de distribution privilégié des assureurs en Belgique. En outre, ces acteurs renforceront leur pertinence en se spécialisant. Les domaines de niche, comme la cybersécurité, exigent une expertise pointue et une grande réactivité. C'est là qu'ils peuvent vraiment se distinguer. »

Les plateformes numériques peuvent aider ces acteurs spécialisés à compenser leur manque d'échelle. Pourtant, malgré ces solutions, de nombreux petits cabinets subissent une forte pression sur les prix. Parallèlement, les clients sont confrontés à une complexité croissante de leurs profils de risques, ce qui entraîne une demande accrue d'accompagnement spécialisé. La consolidation vers des structures plus grandes peut permettre de répondre à ces attentes, en offrant l'envergure nécessaire pour assurer,

par exemple, une conformité ESG robuste, des reportings détaillés et des formations étendues pour le personnel.

Dirk Ector (ADD) met cependant en garde : « Dans cette transition, nous ne devons pas perdre le client de vue. » Il insiste sur l'importance de maintenir une approche centrée sur le client, malgré la croissance et la consolidation.

F La consolidation doit être au service du client – et non l'inverse.

Dirk Ector (ADD)

Orientation client et compétences humaines à l'ère numérique

Dans un secteur de plus en plus piloté par l'automatisation et l'IA, le facteur humain reste la force différenciante essentielle. La technologie accroît certes l'efficacité et offre les moyens de répondre aux attentes clients, mais c'est l'interaction humaine – empathie, interprétation et communication – qui, au final, construit la confiance.

À mesure que l'automatisation s'accélère, on attend des courtiers plus que des solutions strictement techniques : ils doivent savoir interpréter des besoins complexes et offrir des conseils personnalisés.

F Le 'quoi' peut de plus en plus être pris en charge par les machines, mais le 'comment' reste profondément humain. Et c'est là que réside notre vraie valeur ajoutée.

Dirk Ector (ADD)



F Les jeunes talents recherchent des environnements où leurs idées sont les bienvenues, où les datas servent à élaborer une stratégie, et où ils peuvent évoluer.

Leen Verheyen (Hillewaere Insurance)

Matthynssens souligne : « Ce sont les compétences humaines qui feront la différence demain. Les outils technologiques sont importants, mais la confiance, l'empathie et la compréhension des réels enjeux du client font la différence. »

Ector confirme : « Le client veut de la rapidité, de l'accessibilité et une approche personnalisée. Les outils numériques et les datas nous aident à y répondre. » Mais il met en garde : la vraie difficulté, ce n'est pas d'avoir des datas, mais de bien les utiliser : « Parler de datas est facile, les utiliser intelligemment l'est beaucoup moins. » **Ector** prévoit un glissement clair dans les compétences requises : « L'IA s'occupera du 'quoi'. La vraie valeur sera dans le 'comment'. Les compétences humaines comme l'empathie et l'interprétation seront décisives pour notre succès. » Il insiste : « L'avenir de notre métier ne dépend pas uniquement des données, mais de notre capacité à créer le lien humain. Écouter, traduire les besoins en solutions, instaurer la confiance : ce sont des compétences irremplaçables. »

Verheyen partage ce point de vue du côté du développement des talents : « Les jeunes talents recherchent des environnements où leurs idées

sont les bienvenues, où les datas servent à élaborer une stratégie, et où ils peuvent évoluer. La technologie rend les choses possibles, mais ce sont les personnes qui les concrétisent. »

Diversité et bien être : les fondements d'une croissance durable

Au delà des mécanismes de marché, Becobra met fortement l'accent sur des valeurs qui assurent la résilience à long terme : diversité, inclusion et bien être.

Matthynssens : « Nous croyons fermement à la diversité. Nous avons actuellement 50 postes vacants. Alors que la moitié de la population d'Anvers et de sa région – où se trouve notre siège – est d'origine immigrée, et qu'un tiers des étudiants provient de milieux socio-culturels variés, nous devons accueillir cette diversité. Nous devons évoluer si nous voulons attirer et retenir les talents. »

Wagner attire l'attention sur la santé mentale : « Depuis la pandémie de COVID, les problèmes de santé mentale ont augmenté de 20 à 40%. Souvent invisibles, parfois stigmatisés : c'est une pandémie silencieuse. Les employeurs doivent construire des équipes résilientes. »

Cela implique notamment de former les dirigeants et de développer une culture de travail où la santé et l'équilibre occupent une place centrale – tant

pour les collaborateurs que pour l'ensemble de la population soutenue par notre secteur.

La diversité et le bien être ne sont pas des tendances ; ce sont les piliers des organisations prêtes pour l'avenir.

Lawrence Wagner (Cigna International Health Services)

Vers une association à impact réel

En tant qu'association professionnelle, Becobra ne se contente pas de répondre aux évolutions internes. Elle entend aussi devenir une voix centrale dans le débat sociétal sur l'assurance, les risques et la résilience.

Sartor conclut : « *Nous renforçons notre pertinence en nous attaquant aux enjeux actuels – cybersécurité, gouvernance, compliance, risques d'entreprise – et en collaborant activement avec d'autres associations.* »

Becobra souhaite également établir des liens solides avec le monde académique, les sphères politiques et le grand public. Ces collaborations permettent à l'association de se positionner à l'intersection du savoir, de l'influence et de l'innovation. N'oublions pas les responsables de risques – les entrepreneurs et leurs équipes qui gèrent, évaluent et atténuent les risques complexes au quotidien pour obtenir leurs résultats – en tant que partenaires indispensables.

Ces partenariats veillent à ce que nos priorités stratégiques restent alignées avec les tendances sociétales et les besoins futurs, tant de nos membres que de leurs clients. Ainsi nous pouvons renforcer notre rôle, influencer la politique gouvernementale et attirer la prochaine génération de professionnels.

Nous accueillons des professionnels de tous horizons : assureurs, prestataires de services, même au-delà du secteur. L'enjeu est de renforcer l'ensemble de l'écosystème.

Steve Sartor (Concordia)

L'avenir de Becobra offre des opportunités claires pour son leadership de demain : s'appuyer sur ces fondations et générer un impact concret.

BÂTIR LA CONFIANCE. ACCUEILLIR LE CHANGEMENT. VOILÀ CE QUE REPRÉSENTE BECOBRA. CAR 'WHERE EXPERTISE MEETS COMMUNITY', LE PROGRÈS DEVIENT POSSIBLE.



Nos mandats



FSMA

- Valérie Nolens
- Deogracias Kabanda

Assuralia, Concertations sectorielles : fédérations d'intermédiaires

- Level I: Steve Sartor, Valérie Nolens
- Level II: Valérie Nolens, Deogracias Kabanda

Ombudsman des Assurances, Conseil d'Administration

- Valérie Nolens

Fonds d'Existence Paritaire (CEPOM), Conseil d'Administration

- Valérie Nolens (présidente)

Commission des Assurances

- Valérie Nolens
- Matthias Van Herck (suppléant)

Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation Sociale, Commission paritaire pour les entreprises de courtage et agences d'assurances (CP 307)

Effectif

- Valérie Nolens (porte-parole)
- Ann Van der Linden
- Kari Vankeirsbilck

Suppléant

- Patrizia Pace
- Danielle Innocent
- Kathleen Hautekiet

PORTIMA, Conseil d'Administration

- Michel Van Hove
- Valérie Nolens (suppléante)

Comité de concertation interfédérations d'intermédiaires (Nouconec)

- Valérie Nolens
- Deogracias Kabanda

Bipar

- Valérie Nolens

FEB, Conseil d'Administration

- Steve Sartor
- Kristof De Bremme (suppléant)

Conseil Supérieur des Indépendants et des PME

- Valérie Nolens

FSMA, l'autorité de contrôle des intermédiaires d'assurance

L'Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA) est l'autorité de contrôle belge chargée de veiller au bon fonctionnement des marchés financiers et à la protection des consommateurs de produits financiers. Elle est notamment compétente pour la supervision des intermédiaires d'assurance.

La FSMA joue un rôle essentiel dans la garantie du professionnalisme et de la fiabilité des intermédiaires du secteur financier. Les exigences légales d'enregistrement auxquelles doivent se conformer les intermédiaires financiers visent explicitement à assurer une prestation de services intègre et professionnelle. Cela s'est encore illustré en 2024 : la FSMA a radié pas moins de 317 inscriptions pour non-respect des conditions d'enregistrement. Il est important de souligner que l'autorité de contrôle ne prend pas immédiatement de mesures coercitives, mais engage toujours d'abord un dialogue avec les parties concernées.

Un sujet qui prend de l'importance et qui concerne également la FSMA est le principe du 'value for money'. Ce principe vise à établir un équilibre entre le coût d'un produit, y compris les frais de distribution, et la valeur des produits d'assurance. En 2024, la FSMA a procédé à un contrôle par

Intermédiaires d'assurance et de réassurance inscrits	31/12/24	31/12/23	31/12/22	31/12/21	31/12/20
Intermédiaires d'assurance	8 549	8 847	9 407	9 821	10 005
Courtiers	4 898	5 184	5 490	5 795	6 027
Agents	1 206	1 289	1 410	1 533	1 625
Sous-agents	1 850	1 795	1 959	2 053	2 248
Intermédiaires d'assurance à titre accessoire	538	523	496	395	66
Souscripteurs mandatés	57	56	52	45	39
Intermédiaires de réassurance	34	33	32	33	24
Courtiers	27	26	25	24	18
Agents	7	7	7	9	6

Intermédiaires en services bancaires et en services d'investissements inscrits	31/12/24	31/12/23	31/12/22	31/12/21	31/12/20
Intermédiaires en services bancaires et en services d'investissements	1 456	1 580	1 812	1 924	2 067
Courtiers	17	20	19	22	23
Agents	1 439	1 560	1 793	1 902	2 044

Sources:

FSMA rapport annuel 2022, pp. 110-111

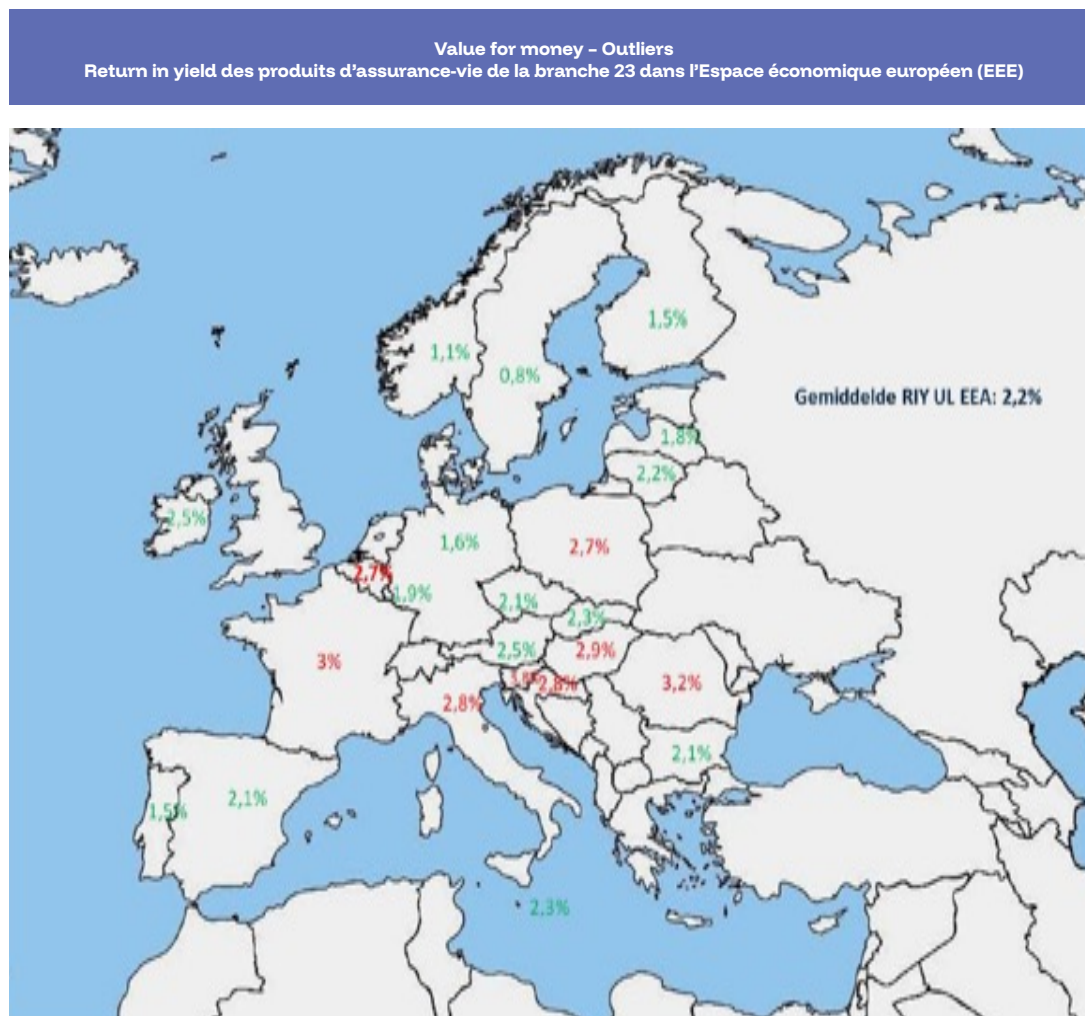
FSMA rapport annuel 2024, p. 83

échantillonnage des produits dits 'outliers' : des produits dont le rendement ou les coûts s'écartaient significativement de la norme. Pour les produits d'assurance-vie (branche 23), une référence de 2,7% de réduction du rendement ('reduction in yield', c'est-à-dire l'impact négatif des frais totaux sur le rendement annuel) a été retenue, ce qui correspond à un niveau supérieur à la moyenne européenne. Pour les assurances non-vie, un 'claims ratio' de 30% a été pris comme valeur de référence.

Les résultats de ces interventions sont remarquables : seuls 5% des produits contrôlés répondaient initialement aux attentes. Des améliorations ont été apportées aux autres produits et, dans environ 35% des cas, la distribution commerciale du produit a été complètement arrêtée. Sur un total de 234 produits contrôlés (vie et non-vie confondus), les coûts ont été réduits pour 141 produits. Pour 78 produits, la commercialisation a été interrompue.

Lors des concertations sectorielles avec la FSMA, nous abordons des dossiers généraux et des domaines stratégiques essentiels pour le fonctionnement et l'avenir du secteur. Ces réunions offrent une plateforme précieuse de dialogue sur des sujets tels que :

- > la distribution des opérations de capitalisation,
- > les exigences de connaissances pour les intermédiaires,



Source: présentation FSMA 16 avril 2025

Aperçu des résultats de l'action de contrôle 2023-2024	Vie	Non-vie	TOTAL
Arrêt de la commercialisation	28	50	78
Réduction des coûts	137	4	141
Extension des couvertures	0	1	1
Compétence d'un autre État membre	4	0	4
Produit satisfaisant	9	1	10
Total	178	56	234

Source: FSMA rapport annuel 2024, p. 23

- > la mise à jour du guide pratique,
- > la simplification administrative,
- > et le financement durable

Grâce à cette collaboration constructive, nous pouvons identifier les points de blocage, clarifier certaines situations et contribuer à l'élaboration de politiques qui servent à la fois les intérêts des consommateurs et le professionnalisme du secteur.

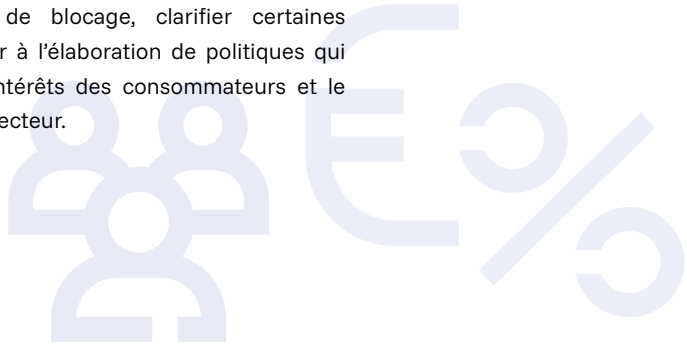


Le 17 janvier 2025, le règlement européen DORA ('Digital Operational Resilience Act') est entré en vigueur. Ce règlement s'applique aux intermédiaires d'assurance, de réassurance ainsi qu'aux intermédiaires d'assurance à titre accessoire. L'objectif de ce règlement est de renforcer la résilience opérationnelle numérique du secteur financier en instaurant, au niveau européen, un cadre harmonisé pour la sécurité des réseaux et systèmes d'information et de communication des entités financières.

Dans ce cadre, des questions d'interprétation spécifiques ont été soulevées quant à l'application concrète des critères DORA aux intermédiaires.

La FSMA a soumis ces questions à la Commission européenne et à l'EIOPA, avec le soutien de Becobra. Becobra joue elle-même un rôle très actif dans la mise en œuvre de DORA et est en contact régulier avec la FSMA à ce sujet.

Sébastien Yerna, Membre du comité de direction de la FSMA



Assuralia : un partenaire stratégique dans le secteur de l'assurance

Assuralia est l'association professionnelle belge des entreprises d'assurance et de réassurance. Elle représente la quasi-totalité des compagnies d'assurance belges et étrangères opérant en Belgique.

Becobra entretient une relation constructive avec Assuralia, fondée sur le respect mutuel et la collaboration. Bien que notre mission principale soit de défendre les intérêts des courtiers d'assurance commerciaux et des conseillers en gestion des risques, nous reconnaissons l'importance d'une approche commune face aux défis sectoriels. Ensemble, nous œuvrons à bâtir un secteur de l'assurance résilient et tourné vers l'avenir, dans un contexte de changement climatique, de vieillissement de la population, d'évolutions technologiques majeures et d'un cadre réglementaire de plus en plus

CANAUX DE DISTRIBUTION DE L'ASSURANCE : CHIFFRES 2023 ET TENDANCES 2024

Assuralia présente un aperçu des primes perçues par ses membres pour l'année 2023 ainsi que des tendances en matière de canaux de distribution pour 2024. Le total des primes encaissées (branches vie et non-vie) est estimé à plus de 35 milliards d'euros pour 2024. Ce chiffre représente la capacité d'assurance belge.

OPÉRATIONS	ENCAISSEMENTS (en millions d'euros)		CROISSANCE NOMINALE (en %)	
	2023	2024 (est.)	2023/2022	2024/2023 (est.)
Total non-vie et vie	32.351	35.084	5,9%	8,4%
Total vie	16.593	18.360	3,0%	10,6%
Vie individuelle	9.730	11.661	-1,6%	19,8%
Taux garanti (Branche 21-22)	6.385	7.077	6,3%	10,8%
Fonds d'investissements (Branche 23)	2.835	3.814	-16,3%	34,5%
Capitalisation (Branche 26)	510	770	2,4%	50,9%
Vie groupe	6.863	6.699	10,3%	-2,4%
Taux garanti	6.158	6.053	8,7%	-1,7%
Fonds d'investissements	705	645	26,3%	-8,5%
Non-vie	15.758	16.724	9,1%	6,1%
Accidents, hors AT	464	476	6,4%	2,6%
Accidents du travail (AT)	1.491	1.656	15,1%	11,1%
Maladie	2.218	2.368	10,4%	6,8%
Automobiles	4.268	4.472	4,7%	4,8%
Incendie	4.052	4.276	11,5%	5,5%
RC Générale	1.400	1.467	10,6%	4,8%
Autres opérations non-vie	1.864	2.009	8,1%	7,8%

Source : Assuralia, extrapolation après 4ème trimestre 2024



strict et complexe. Concrètement, cela se traduit par des projets conjoints portant notamment sur les nouvelles règles de résiliation, les conventions de médiation sectorielles, l'adaptation des règles de responsabilité et des échanges structurels autour de différentes initiatives politiques.

Les initiatives phares d'Assuralia

Ces dernières années, Assuralia a contribué à l'évolution du secteur par diverses initiatives, notamment :

- **lutte contre les 'protection gaps' :** Assuralia s'efforce de mobiliser les stakeholders pour réduire les écarts de protection sur le marché belge. Elle a ainsi développé le moniteur de dommages climatiques, un outil interactif permettant à chacun de consulter les dommages

climatiques par commune. Cet engagement renforcé rejoint étroitement le rôle de Becobra et de ses membres, qui apportent non seulement des conseils en gestion des risques et des solutions d'assurance, mais peuvent aussi assister les autorités compétentes dans l'évaluation des risques et proposer des solutions transversales.

- **durabilité et intégration des critères ESG :** Assuralia encourage les entreprises d'assurance à intégrer de manière durable les critères ESG dans leurs modèles économiques, contribuant ainsi à la création de valeur pour l'ensemble des stakeholders, dont la communauté Becobra et leurs clients mutuels.
- **diversité et inclusion :** Assuralia soutient activement des initiatives telles que 'Wo.Men

in Finance' et la plateforme 'inclusivepanels.be' pour promouvoir la diversité et l'inclusion au sein du secteur.

- **changement de présidence :** En juin 2024, Etienne Bouas-Laurent (AXA Belgium) a été élu nouveau président d'Assuralia. Il entend, avec la vice-présidente Heidi Delobelle (AG Insurance), incarner « une Assuralia proactive et ouverte, pleine d'initiatives ».

Ces 'milestones' illustrent l'engagement d'Assuralia à renforcer le secteur de l'assurance en Belgique. Becobra apprécie cette collaboration et se réjouit de poursuivre ce partenariat afin de faire progresser encore davantage le secteur.

F En tant qu'association professionnelle représentant les entreprises d'assurance, nous apprécions la richesse des divers canaux de distribution utilisés par nos membres en Belgique. Cette diversité du paysage de distribution constitue une réelle valeur ajoutée dans un environnement concurrentiel sain, dont le consommateur est le premier bénéficiaire. Dans cet écosystème, Becobra et ses membres jouent un rôle particulier, avec une expertise centrée sur le risk management des entreprises, la couverture de risques spécifiques et la gestion à dimension internationale. L'expertise développée dans ce domaine est essentielle, non seulement pour les clients concernés, mais également pour Assuralia, qui s'appuie sur ces connaissances pour élaborer sa stratégie. Une collaboration efficace avec Becobra n'est donc pas seulement utile et agréable : elle est indispensable. Nous nous réjouissons dès lors des relations constructives que nous avons développées ces dernières années. Elles nous donnent la confiance nécessaire pour construire ensemble l'avenir de notre secteur de l'assurance. »

Hein Lannoy, CEO, Assuralia



L'Ombudsman des Assurances

L'Ombudsman des Assurances est un organisme indépendant et impartial qui intervient comme médiateur en cas de litige entre les preneurs d'assurance et les compagnies ou intermédiaires d'assurance. Becobra siège au Conseil d'Administration de l'Ombudsman.

L'objectif de l'Ombudsman est de résoudre les conflits de manière accessible et efficace, sans intervention de la justice. Son rôle est crucial pour renforcer la transparence et la confiance dans le secteur de l'assurance, notamment grâce à sa contribution à la satisfaction du client et au respect des règles de conduite sectorielles. Il initie également des évolutions législatives pertinentes en réponse à des plaintes récurrentes. Citons, par exemple, la loi du 17 mars 2024 (sanctions liées aux délais d'indemnisation ; en réponse aux plaintes concernant la lenteur des règlements et le manque de suivi clair), ou la loi du 9 octobre 2023 (entrée en vigueur en 2024), relative à la résiliation souple des contrats d'assurance à tout moment après la deuxième année, qui vise à réduire les plaintes sur la complexité des procédures de résiliation.

À la lumière du rapport annuel 2024 de l'Ombudsman, nous mettons en avant les points suivants :

- **Chiffres clés concernant les plaintes liées aux intermédiaires :** En 2024, l'Ombudsman a enregistré une hausse de 7% des plaintes relatives aux intermédiaires en assurances. Les dossiers impliquant des intermédiaires représentent 11% du total. L'information fournie au consommateur par les intermédiaires à titre accessoire est souvent un point d'attention.

- **Recommandations en lien avec les tendances observées, apportant aux intermédiaires des outils concrets pour améliorer la satisfaction client et limiter les risques juridiques ou réputationnels :**
 - > Il est fortement recommandé de constituer des dossiers clients numériques et complets. De nombreux litiges naissent de l'impossibilité de prouver que l'intermédiaire a correctement informé ou averti le client (plaintes relatives au devoir de conseil et à la responsabilité).



- > En cas de sinistre, il doit être clair qui est responsable de quoi (assureur ou intermédiaire). Les clients attendent un accompagnement de leur courtier ; une attitude passive ou une confusion des rôles est contre-productive.
- > Une communication lente ou absente est une plainte structurelle (top 3). Le suivi proactif de demandes administratives simples comme des attestations ou des domiciliations peut éviter l'escalade.
- > Un langage ambigu et des explications insuffisantes des conditions causent des malentendus sur les couvertures, surtout pour les produits complexes. La remise correcte des documents IPID/ KID accompagnée d'une explication compréhensible est essentielle.

F Les intermédiaires sont proches de leurs clients et sont le premier point de contact en cas de plainte. Il est de leur responsabilité d'expliquer aux clients la terminologie parfois difficile du secteur de l'assurance. Pour l'Ombudsman, cette valeur ajoutée importante des intermédiaires est essentielle. Une bonne communication et de bons processus dans le traitement des polices et des sinistres sont les seuls moyens d'éviter les plaintes. Cela est d'autant plus vrai pour les membres de Becobra, dont la mission dépasse le simple placement d'assurance. Il s'agit aussi de gestion des risques, d'analyse de données et de gestion active des sinistres. Cela peut générer des plaintes, mais en tant que service de médiation, nous apprécions vivement la manière constructive dont les membres de Becobra collaborent avec nous pour trouver des solutions. »

Laurent de Barsy, Ombudsman, Ombudsman des Assurances



CEPOM : Fonds d'Existence Paritaire

CEPOM (Courtiers Éducation Paritaire) est le Fonds paritaire de sécurité d'existence du secteur du courtage et agences d'assurance, relevant de la Commission Paritaire 307. Ce fonds a pour objectif de promouvoir l'emploi et la formation au sein du secteur. Il est géré par un Conseil d'Administration paritaire, composé de représentants des organisations d'employeurs et de travailleurs. Ainsi, Becobra siège au Conseil d'Administration du CEPOM, avec notre CEO comme présidente.

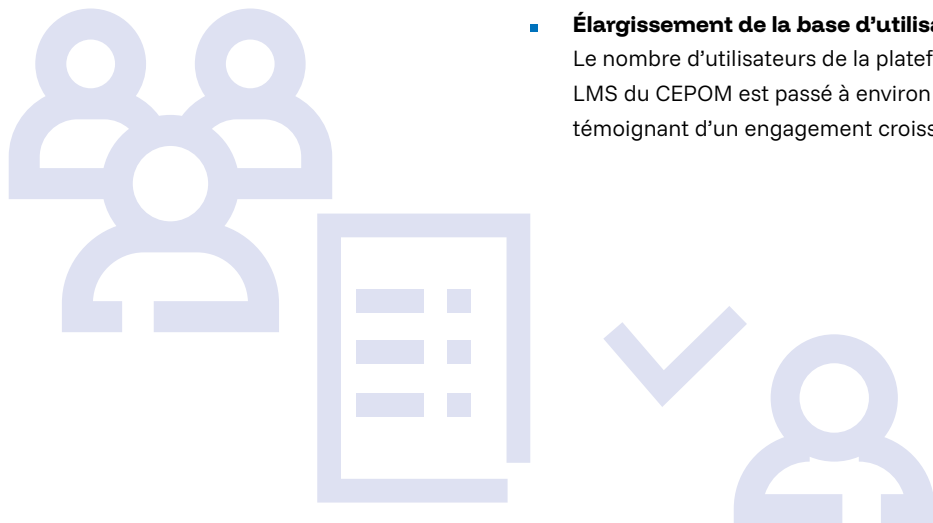
De par sa mission, le CEPOM est un partenaire important de Becobra, notamment grâce à sa contribution au développement professionnel des collaborateurs du secteur et à l'amélioration globale de la qualité des services.

En 2024, le CEPOM a lancé plusieurs initiatives et projets pour atteindre ses objectifs :

- **Renforcement de l'offre de formation :**
Le CEPOM a augmenté le nombre de jours de formation de 902 en 2023 à 1 071 en 2024.
- **Élargissement de la base d'utilisateurs :**
Le nombre d'utilisateurs de la plateforme LMS du CEPOM est passé à environ 3 500, témoignant d'un engagement croissant tant

des employeurs que des collaborateurs envers les services proposés.

- **Focus sur les petites et moyennes entreprises :** Le CEPOM a entrepris des initiatives pour atteindre également les employeurs de plus petite taille et les soutenir dans la promotion de la formation et de la mobilité au sein de leurs organisations
- **Développement continu de la plateforme LMS :** Le CEPOM continue à développer la plateforme en un véritable outil RH :
 - > Intégration des formations internes et externes avec heures de formation et heures FSMA (reporting, bilan social, etc.) ;
 - > Dès 20 collaborateurs, possibilité de disposer d'une sous-plateforme propre où l'on peut publier à la fois le contenu du CEPOM et son propre contenu ou du contenu externe, avec un système de reporting intuitif. Une fonction agenda est également disponible, permettant l'envoi



d'invitations et la planification d'activités de formation internes et externes (formelles et informelles) selon le public cible ;

- > Intégration de fonctionnalités d'intelligence artificielle afin de recommander ou encourager des formations pour les utilisateurs existants.

À court terme, l'offre sera élargie avec des modules e-learning techniques sur les assurances ainsi qu'une série de formations en soft skills. Un parcours en sales & marketing est également en préparation.

Ces réalisations soulignent l'ambition du CEPOM d'offrir, en plus des formations, une solution complète en gestion des compétences pour le secteur du courtage d'assurance.



Les membres de Becobra déployant une sous-plateforme peuvent non seulement télécharger l'offre CEPOM, mais aussi uploader leur propre contenu et le gérer sous la bannière LMS ; cela concerne les formations internes, ainsi que des documents, vidéos, présentations, etc. De plus, la plateforme peut être utilisée entre autres pour des évaluations, enquêtes et quiz. CEPOM est à l'écoute de tous les besoins de la communauté Becobra. Le catalogue ne représente en effet qu'un aperçu de notre offre. Nous vous accompagnons dans la mesure du possible ! »

Xavier De Roeck, Manager, CEPOM



La Commission des Assurances

La Commission des Assurances est un organe consultatif indépendant créé dans le cadre de la législation belge en matière d'assurances. Elle est rattachée à la FSMA et se compose d'experts issus du secteur de l'assurance, dont Becobra, du monde académique et de la protection des consommateurs. La Commission émet des avis sur les projets de loi, la réglementation et les mesures politiques concernant le secteur de l'assurance. Ces avis ont pour objectif de renforcer la transparence, la protection des consommateurs et le bon fonctionnement du marché. La Commission joue ainsi un rôle important dans la promotion d'un paysage assurantiel sain et stable en Belgique.

Aperçu des avis publiés

1. Avis C/2024/3 – 24 juillet 2024

Porte sur l'article 106, deuxième alinéa, du projet de loi réglementant la recherche privée.

2. Avis C/2024/4 – 12 novembre 2024

Concerne l'avant-projet de loi modifiant l'article 7 de la loi du 21 novembre 1989 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs et sur

le projet d'arrêté royal modifiant l'article 3 de l'arrêté royal du 16 avril 2018, concernant la déclaration relative à l'historique des sinistres.

3. Avis C/2024/5 – 21 février 2025

Porte sur la discrimination susceptible d'être opérée entre problèmes physiques et problèmes mentaux dans le cadre des assurances.

4. Avis C/2025/1 – 12 mars 2025

Traite de la transposition de l'article 14.4 de la directive 2023/2225 relative aux contrats de crédit aux consommateurs, en ce qui concerne le droit à l'oubli pour les maladies oncologiques dans le cadre des assurances liées à ces contrats.

5. Avis C/2025/2 – 2 juin 2025

Concernant l'abrogation de l'article 23 de la loi relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs (loi WAM).

Commission Paritaire 307 : conditions de travail sectorielles et évolutions

La Commission Paritaire 307 est l'organe de concertation compétent pour le secteur du courtage et des agences d'assurance en Belgique. Cette commission, composée de représentants des organisations patronales et syndicales, détermine les conditions de travail collectives dans le secteur. Becobra y représente la délégation patronale aux côtés de BZB-Fedafin, Feprabel et FVF. Notre CEO étant le porte-parole.

Associations sectorielles et transversales

Afin de défendre au mieux les intérêts de nos membres, nous attachons une grande importance à la collaboration avec diverses associations professionnelles et autres associations, tant au niveau national qu'international. Ces partenariats nous permettent de défendre des intérêts communs et d'échanger des connaissances, même au-delà des frontières.

Associations sœurs nationales

La collaboration de Becobra avec BZB-Fedafin, Feprabel et FVF est essentielle pour assurer une représentation cohérente et forte des intermédiaires d'assurance et financiers en Belgique.

Avec Feprabel et FVF, la concertation structurelle prend forme au sein de la plateforme Nouconec. Cette plateforme s'appuie sur une coopération de longue date, animée par un engagement commun en faveur des intérêts des courtiers d'assurance.

Nos efforts conjoints ont conduit à des améliorations sectorielles significatives et à un renforcement de la position de l'intermédiaire dans le paysage financier. Bien que nous ayons tous notre propre spécificité,

nous œuvrons ensemble à la conclusion d'accords sectoriels et à la défense d'intérêts communs.

Fédération européenne : Bipar

Au niveau européen, nous sommes actifs au sein du Bipar (la Fédération européenne des intermédiaires d'assurance et financiers), qui regroupe 47 associations nationales issues de 31 pays. Bipar fait le lien entre les associations nationales et les institutions européennes telles que la Commission européenne et l'EIOPA ('European Insurance and Occupational Pensions Authority'), et joue un rôle clé tant dans la défense des intérêts que dans le partage des connaissances. Grâce à Bipar, nous avons accès à une plateforme d'échange avec des associations étrangères, ce qui nous permet de tirer parti des meilleures pratiques et évolutions internationales.

Associations transversales : FEB et CSIPME

Outre les partenariats sectoriels, nous sommes également affiliés à des organisations patronales plus larges, telles que la Fédération des Entreprises de Belgique (FEB) et le Conseil Supérieur des Indépendants et des PME (CSIPME).

FEB: En tant qu'organisation patronale de référence en Belgique, la FEB ouvre les portes des décideurs politiques nationales et européens et des groupes de travail techniques s'occupant de questions transversales. Cette collaboration nous permet de contribuer à l'orientation des politiques dépassant notre propre secteur ou de trouver des partenaires partageant les mêmes opinions sur des dossiers sectoriels spécifiques.

CSIPME: Le CSIPME défend les intérêts des indépendants et des PME, et sert de plateforme de concertation importante avec les autorités publiques. Notre participation au CSIPME facilite les contacts avec les décideurs et nous offre l'opportunité de prendre part aux discussions sur la réglementation et les initiatives pertinentes pour nos membres.

Ces collaborations renforcent notre position en tant que représentant du secteur et nous donnent la capacité d'influencer positivement le climat entrepreneurial en Belgique.

Ensemble pour un avenir résilient



Notre secteur évolue dans un monde en profonde mutation : incertitude, numérisation, durabilité et risques géopolitiques rendent la gestion des risques plus complexe que jamais. Dans ce contexte, les courtiers d'assurance, de réassurance et les conseillers en risques ne sont pas de simples spectateurs, mais bien des acteurs clés. Ils rendent les risques maîtrisables et assurables, et contribuent à l'innovation, à la continuité et à la croissance.

Dans le même temps, la complexité de notre propre environnement augmente. L'intensification de la réglementation reflète certes des intentions essentielles : meilleure protection, plus de transparence, résilience numérique. Elles reflètent de nouvelles attentes envers notre secteur. Des initiatives européennes comme la 'Retail Investment Strategy', DORA ou FIDA, ainsi que des réformes belges en matière de fiscalité, de responsabilité ou de pensions, tracent une vision claire de ce que les décideurs politiques attendent des marchés financiers innovateurs et des économies résilientes de demain.

C'est dans cette tension – entre ambition, protection et applicabilité – que se situe notre rôle en tant qu'association professionnelle. Tout comme nos membres, nous voulons réfléchir, participer et contribuer activement à cette évolution. Et surtout : construire des ponts.

De la même manière que le courtier est le pont entre le client et l'assureur, entre le risque et la solution, Becobra veut être le trait d'union entre le secteur et les autorités, entre la réglementation et la réalité du terrain, entre aujourd'hui et demain. Grâce au partage de connaissances, à la défense des intérêts et à la collaboration, nous construisons ensemble un secteur qui reste engagé dans sa mission sociétale : de manière professionnelle, agile et tournée vers l'avenir.

C'est aussi dans cet esprit que nous souhaitons rendre hommage à Steve Sartor, qui passe le flambeau après six années de présidence. Steve a été plus qu'un président pour Becobra : il a été une force motrice, avec une vision, une détermination et une profonde conviction dans l'intérêt collectif. En tant que CEO de son cabinet de courtage, il connaissait les défis intrinsèques, mais il a toujours su regarder au-delà de ses propres intérêts. Son

engagement pour le secteur et sa foi en la valeur de la coopération sont un exemple pour nous tous.

Ainsi, ce rapport annuel est bien plus qu'un simple énoncé chronologique de faits et de chiffres. Il reflète un moment charnière important pour notre association. Après les réorientations stratégiques des dernières années, nous avons, en 2024-2025, franchi une étape décisive : l'adoption d'une nouvelle identité de marque, le renforcement de notre équipe, l'optimisation de notre fonctionnement et un nouveau positionnement externe. Cette publication ne vise donc pas seulement à informer, mais aussi à rassembler, à inspirer et à illustrer les valeurs qui nous unissent en tant que communauté. Car un secteur fort commence par une voix claire, et une communauté soudée qui ose regarder vers l'avenir.

Finalement, je tiens à remercier Steve à titre personnel. C'est lui qui m'a recrutée en tant que CEO, qui m'a toujours stimulée par ses questions critiques, et qui s'est montré constamment disponible pour un débat de fond. Cet espace et cette confiance ont été essentiels dans mon parcours au sein de Becobra. Au nom de toute l'équipe, je lui souhaite beaucoup de succès dans sa nouvelle mission au sein de la fédération européenne Bipar ; un rôle dans lequel son expérience, sa vision et son engagement continueront sans aucun doute à faire la différence.

Ensemble, nous continuons à bâtir. Une communauté professionnelle forte. Un secteur qui compte. Et un avenir dans lequel les courtiers pourront, plus que jamais, jouer pleinement leur rôle de guide, de partenaire et de bâtisseur de ponts.

Valérie Nolens
CEO



Becobra



Rédaction et composition :
l'équipe de communication de Becobra et les membres du Conseil d'Administration

Remerciements :

Nous exprimons notre sincère gratitude à tous nos membres, partenaires, collaborateurs et stakeholders qui ont contribué au succès de Becobra en 2024-2025. Leur engagement, leur expertise et leur collaboration constituent le fondement de nos progrès communs et renforcent le rôle de Becobra en tant que bâtisseur de ponts dans le secteur.

CEO : Valérie Nolens



www.becobra.be



info@becobra.be



Boulevard du Roi Albert II, 19, B-1210 Bruxelles



Activiteitenrapport 2024/2025

Belgian association of
commercial insurance
brokers and risk advisors

Beccobra



Where expertise meets community

ADD, Agallis, Ambris Europe, Aon Belgium, Callant Verzekeringen, Cigna International Health Services, Concordia, Davies Broking Europe, Havrico Insurance, Hillewaere Insurance, Howden Belgium, IC Verzekeringen - CI Assurances, Liantis Risk Solutions, Marsh, Guy Carpenter, Mercer, Meuwèse & Gulbis, Miller Europe, Orbis Risk Partners, Soyer & Mamet, Texel Europe, Tysers Belgium, Vanbreda Risk & Benefits, Wilink Insurance, Willis Towers Watson

Inhoudstafel

Becobra: verantwoordelijkheid, veerkracht en dialoog in een wereld in beweging	4
Becobra: Where expertise meets community	6
Raad van Bestuur	7
Onze leden: toegevoegde waarde en kerncijfers	8
Het jaar in beeld: highlights 2024-2025	10
Vooruitblik 2025-2026: bouwen aan relevantie en veerkracht	14
Tussen transformatie en traditie: hoe Becobra bijdraagt aan de toekomst van de verzekeringsmakelarij	16
Onze mandaten	22
FSMA, toezichthouder van de verzekeringstussenpersonen	23
Assuralia: strategische partner in de verzekeringssector	26
De Ombudsman van de Verzekeringen	28
CEPOM: Paritair Fonds voor Bestaanszekerheid	30
Commissie voor Verzekeringen	32
Paritair Comité 307: sectorale arbeidsvoorwaarden en ontwikkelingen	32
Sectorale en transversale verenigingen	33
Samen voor een veerkrachtige toekomst	34





Becobra: verantwoordelijkheid, veerkracht en dialoog in een wereld in beweging

In deze tijden is het gebruikelijk om een voorwoord aan te vatten met een overzicht van de activiteiten binnen onze sector en onze beroepsvereniging, Becobra.

En toch dwingt de wereld waarin we vandaag actief zijn ons tot meer. De wereldgebeurtenissen van de voorbije maanden laten niemand onberoerd. Het menselijke leed overstijgt alle andere overwegingen, maar de onzekerheid die ermee gepaard gaat – politiek, economisch, maatschappelijk – raakt ons diep: als mens, als professional én als sector.

Voor wie – zoals wij – dagelijks bezig is met het inschatten en beheersen van risico's, zijn dit bijzonder uitdagende tijden. De realiteit verandert snel. Angst en onzekerheid sluipen binnen, ook bij

Met de transitie naar Becobra – de Belgische vereniging van commercial insurance brokers en risk advisors – maken we helder waarvoor we staan. Wij zijn het centrale aanspreekpunt voor complexe en ondernemingsrisico's, voor aanvullende pensioenen, voor de bescherming van zelfstandigen én werknemers. We vertegenwoordigen een gemeenschap van experts die midden in de realiteit staan: wendbaar, verantwoordelijk en vastberaden.

onze klanten. In dergelijke omstandigheden is het allesbehalve evident om het hoofd koel te houden en helder te communiceren. En toch is dat precies wat er van ons wordt verwacht.

Te lang, misschien, hebben we onze blik vooral op ons eigen land gericht. Maar de gebeurtenissen buiten onze landsgrenzen tonen aan hoe verweven onze economie, onze samenleving en onze klanten zijn met internationale ontwikkelingen. Ook nationaal stapelen de uitdagingen zich op. De nieuwe regering staat voor een zwaar parcours. De budgettaire druk neemt toe. Dat kan een directe impact hebben op onze sector en op de ondernemers en burgers die we ondersteunen.

Tegelijk merken we een kentering in de bereidheid tot dialoog. Ministers en kabinetten staan meer open voor overleg. Ze erkennen steeds vaker onze specifieke expertise als makelaars en risicoadviseurs, en ze begrijpen dat we niet alleen technisch onderlegd zijn, maar ook onze maatschappelijke rol ernstig nemen. Toch blijven we bezorgd over beslissingen die zonder afstemming dreigen te worden genomen – met mogelijk verstrekken gevolgen. Want onzekerheid is, zoals steeds, een bijzonder slechte raadgever.

In die context betekent onze naamsverandering meer dan symboliek. Met de transitie naar Becobra – de Belgische vereniging van commercial

insurance brokers en risk advisors – maken we helder waarvoor we staan. Wij zijn het centrale aanspreekpunt voor complexe en ondernemingsrisico's, voor aanvullende pensioenen, voor de bescherming van zelfstandigen én werknemers. We vertegenwoordigen een gemeenschap van experts die midden in de realiteit staan: wendbaar, verantwoordelijk en vastberaden.

Ik wil dit moment graag aangrijpen om enkele mensen en organisaties van harte te danken. Aan het volledige Becobra-team: jullie realiseren grootse dingen met beperkte middelen – chapeau. Aan onze zusterassociaties en Assuralia: bedankt voor de loyale en intensieve samenwerking. Aan de FSMA: dank voor de open dialoog. Aan Bipar: jullie Europese stem is vandaag belangrijker dan ooit. Aan het VBO: bedankt dat we een rol mogen spelen in jullie ecosysteem. En uiteraard aan het Paritair Comité: voor het blijvend zoeken naar evenwicht.

Maar bovenal wil ik onze leden danken. Jullie vormen de ruggengraat van deze associatie. Jullie betrokkenheid, jullie engagement als bestuurder, jullie inzet op het terrein – zonder dat alles zou Becobra niet bestaan.

Mijn mandaat als voorzitter loopt ten einde. Het was een 'incredible journey': intens, leerzaam en bovenal inspirerend. Ik dank jullie voor het vertrouwen, voor de kansen, en voor de samenwerking. Het doet me

bijzonder veel plezier dat ik het voorzitterschap mag doorgeven aan Pedro Matthyssens, een sterke opvolger met een heldere visie. Het was een eer om jullie te mogen vertegenwoordigen.

Dank u wel.

Steve Sartor
Voorzitter Becobra



Becobra: Where expertise meets community

De maatschappelijke rol van onze leden is van groot belang. Makelaars leveren een waardevolle bijdrage aan het versterken van de veerkracht van bedrijven en publieke organisaties, door hen te adviseren over risicobeheer en toegang te bieden tot wereldwijde verzekeringscapaciteit. Dankzij hun diepgaande kennis van risico en verzekeringen kunnen zij oplossingen op maat aanbieden die inspelen op de steeds complexere risico's van vandaag.

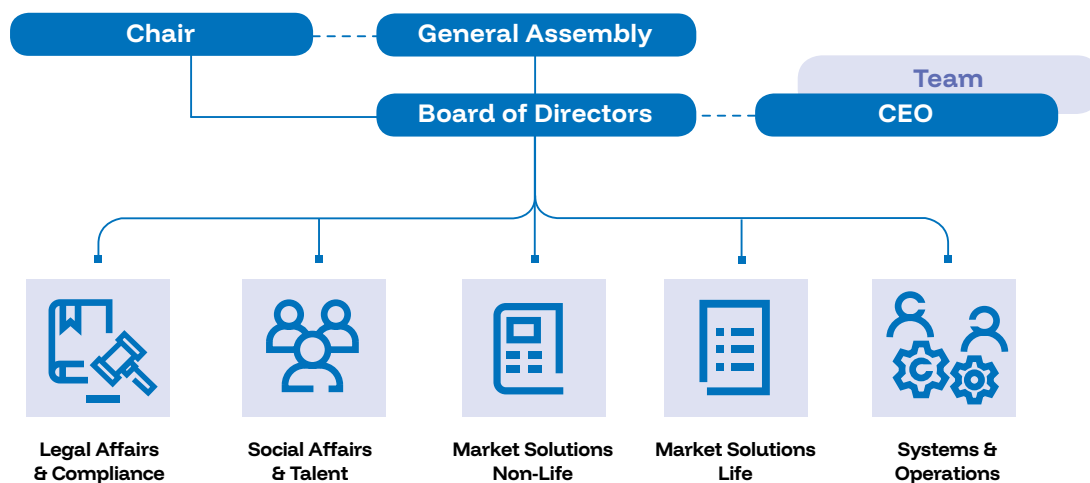
Onze leden spelen ook een belangrijke rol in het vergroten van 'risk & insurance literacy' van maatschappelijke actoren zoals bedrijven, publieke instellingen en burgers. Door hun expertise te delen, dragen zij bij aan een beter geïnformeerde en beter beschermde samenleving. Dit alles speelt zich af tegen de achtergrond van snel veranderende regelgeving, toenemende complexiteit van risico's, veranderende klantverwachtingen en technologische vooruitgang – ontwikkelingen die onze missie en visie des te relevanter maken.



Becobra vertegenwoordigt vergunde Belgische commerciële verzekeringsmakelaars, herverzekeringsmakelaars en risicoadviseurs. Onze missie? De rol van makelaars als betrouwbare en onafhankelijke adviseurs bekrachtigen. Onze visie richt zich op een toekomstgerichte, inclusieve en duurzame sector. Daarbij bouwen we aan een cultuur die steunt op integriteit, expertise, samenwerking, innovatie en duurzaamheid.

De organisatie van Becobra steunt op drie pijlers: een Algemene Vergadering waarin alle leden vertegenwoordigd zijn, een Raad van Bestuur die het strategische beleid uittekent, en een permanent team dat verantwoordelijk is voor de dagelijkse werking. Daarnaast zijn er vijf technische comités: Legal Affairs & Compliance, Social Affairs & Talent,

Systems & Operations, Market Solutions Life en Market Solutions Non-Life. Deze comités bieden een platform voor kennisdeling, ontwikkeling van standpunten en samenwerking met externe stakeholders. Ze zijn samengesteld uit experts van onze leden en uit de bredere sector, en functioneren binnen duidelijke mandaten.



Raad van Bestuur

De Raad houdt toezicht op de werking van de vereniging, formuleert adviezen voor de leden, en bewaakt de naleving van het interne reglement en de mededingingsregels zoals vastgelegd in de statuten en het interne reglement.

De CEO, die ook vertegenwoordigd is in de Raad van Bestuur, is verantwoordelijk voor de uitvoering van de strategische beslissingen van het bestuur en voor de dagelijkse leiding van de organisatie.



De Raad van Bestuur speelt een cruciale rol bij het bepalen van de strategie van Becobra, met minstens vier bijeenkomsten per jaar waarin beleidslijnen, strategische prioriteiten en belangrijke dossiers worden besproken.

De Raad van Bestuur van Becobra voor het jaar 2024-2025 bestaat uit:

■ Voorzitter

Steve Sartor

Chief Executive Officer, Concordia

■ Vice-voorzitter

Kristof De Bremme

Chief Executive Officer, Marsh McLennan

Belgium and Luxembourg

President Marsh Belgium and Luxembourg

■ Bestuurders

Dirk Ector

Chief Executive Officer, ADD

Werner Keeris

Chief Executive Officer, Aon Belux

Lawrence Wagner

Director of Client Management, International

Organisations, Cigna International Health Services

Leen Verheyen

Partner & M&A & Integration, Hillewaere Insurance

Pedro Matthynssens

Chief Executive Officer, Vanbreda Risk & Benefits

Dorsan Van Hecke

Chief Executive Officer, Wilink Insurance

Stefan Weda

Head of Corporate Risk & Broking The Netherlands

& Belgium, Country Manager Belgium, Willis

Towers Watson

Valérie Nolens

Chief Executive Officer, Becobra

Permanent team

Valérie Nolens

Chief Executive Officer

Deogracias Kabanda

Legal & Compliance Advisor

Els Ruysen

Communication & Office Manager

Onze leden: toegevoegde waarde en kerncijfers



Becobra verenigt vandaag 25 leden die samen een zwaartepunt vormen binnen de Belgische markt van commerciële (her-) verzekeringsmakelarij en risicoadvies. Hoewel zij onderling sterk verschillen in aandeelhouderschap, groepsstructuur, bedrijfsgrootte en marktpositionering – met sommigen actief in nichemarkten, anderen met een brede risicodekking – delen zij enkele fundamentele kenmerken.

Wat onze leden bindt, is hun uitgesproken focus op commerciële risico's, hun robuuste expertise in risicobeheer en een duidelijke toekomstgerichte visie. Bovendien engageren zij zich structureel voor het bredere belang van een sterke, werkbare en duurzame sector, met oog voor professionalisering, maatschappelijke relevantie en klantgerichtheid.

Onze leden doen veel meer dan enkel het plaatsen van verzekeringspolissen. Hun werking vertrekt steeds vanuit een analyse van het risico. Dan wordt gekeken naar verzekeringsoplossingen – afhankelijk van de aard, complexiteit en context van dat risico.

Ongeveer de helft van onze leden geeft aan dat risicoadvies expliciet deel uitmaakt van hun business-model. Deze adviesdiensten omvatten onder meer:

- risicoanalyse en -mapping (kwantitatief en/of kwalitatief),

- strategisch schadebeheer (inclusief begeleiding bij grote of complexe schades),
- advies rond ESG-risico's, bedrijfscontinuïteit, cyberdreigingen en datamodellering,
- en in bepaalde gevallen ook financieel en successie-advies.

Op die manier fungeren onze leden als een soort radar voor risico-evoluties. Zij detecteren nieuwe noden en signalen uit de markt, en vertalen die naar concrete acties. Dat resulteert enerzijds in specialisatie in bepaalde sectoren, zoals transport en logistiek, mede-eigendommen, internationale mobiliteit, hernieuwbare energie of publieke instellingen. Tegelijk groeit de aandacht voor specifieke risicodekkingen, zoals key-man, bouwplaatsrisico's, pensioenverzekeringen en cyber.

Daarnaast worden ook risico's gesignaleerd waarvoor vandaag nog onvoldoende dekking beschikbaar is, zoals bij freelancers of bepaalde cyberdreigingen.

Hier treden onze leden op als motor van innovatie in de verzekeringsmarkt, al ware het door het ontwikkelen van zelfverzekeringsoplossingen of programma's met hoge retenties, zogenaamde stop-loss programma's.

Kerncijfers van onze leden (2024)

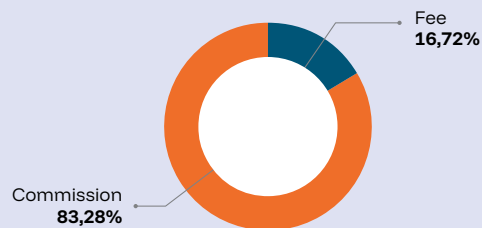
De volgende cijfers geven een beeld van de gezamenlijke impact van onze leden op de Belgische markt:

- een totaal personeelsbestand van **2.691 medewerkers** (januari 2025),
- een gezamenlijke omzet van ca. **€1,5 miljard**,
- en een totale risicoplaatsing van ca. **€11,64 miljard**.

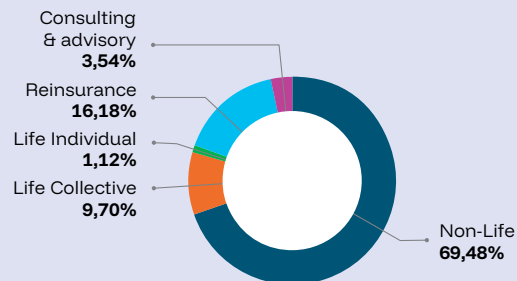
De diagrammen geven bijkomende duiding bij de kerncijfers van onze leden. Ze illustreren enerzijds de inkomstenstructuur (combinatie van commissies

en fees), en anderzijds de activiteitenverdeling. Deze cijfers bevestigen dat onze leden niet alleen economisch significant zijn, maar ook inhoudelijk en maatschappelijk een wezenlijke rol vervullen. Ze vormen het kloppend hart van de professionele makelarij en spelen een sleutelrol in het begeleiden van ondernemingen bij hun risicobeheer, verzekeringsstrategie en weerbaarheid in een veranderende wereld.

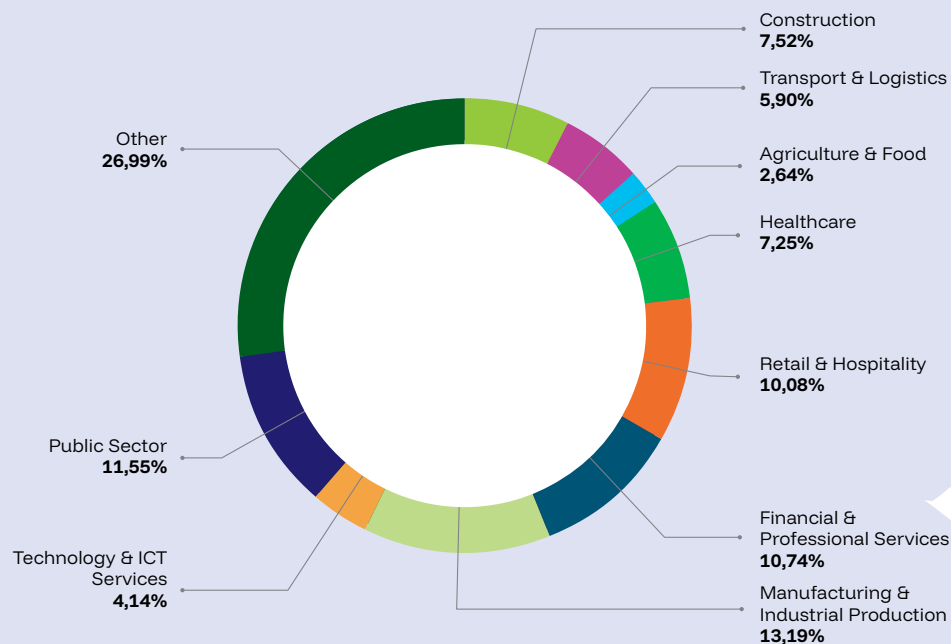
Revenue per remuneration model



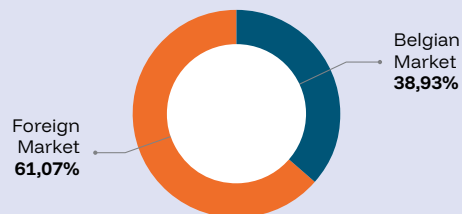
Revenue per activity



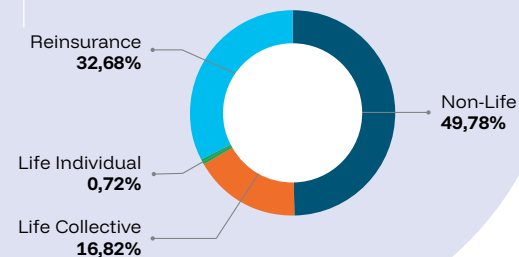
Commercial clients per sector



Total premium placed per market



Total premium placed per activity





Het jaar in beeld: highlights 2024-2025

Interne verwezenlijkingen

De onderstaande kernpunten geven een overzicht van de belangrijkste interne verwezenlijkingen uit deze periode:

■ Rebranding

De rebranding van Becobra werd dit jaar afgerond. Dit proces werd voorbereid door de verhuis naar de Phoenix Building in mei 2024, een modern kantoor dat samenwerking en netwerking met leden en stakeholders bevordert.

Een workshop in 2023 met onze young professionals gaf het startschot voor de rebranding. In ons toekomstgerichte model is hun stem immers essentieel: hoe zien zij de functie van verzekeringsmakelaars, wat is de meerwaarde van het beroep, en welke uitstraling heeft de associatie die hen vertegenwoordigt nodig?

Daarna volgde een strategische sessie met onze Raad van Bestuur, waarin onze identiteit en strategische koers werden bepaald. Op basis hiervan werd, in samenwerking met een gespecialiseerd marketing- en communicatiebureau, onze nieuwe visuele en merkidentiteit ontwikkeld, die Becobra als moderne en dynamische associatie positioneert.

Becobra

■ Governance

Het voorbije jaar zette Becobra een betekenisvolle stap naar een meer doorgedreven 'good governance'. Zo werd een statutenwijziging doorgevoerd en een nieuw intern reglement opgesteld, waarin duidelijke werkafspraken en een gedragscode zijn vastgelegd. Deze maatregelen versterken niet alleen de transparantie en integriteit van de vereniging, maar geven ook richting aan de nieuwe werking van de Raad van Bestuur. Hierbij streven we naar meer dynamiek en diversiteit, zodat de 'governance' van Becobra beter aansluit bij de evoluties in de sector en de behoeften van onze leden.

■ Technische comités

De structuur van de technische comités werd grondig herbekeken met als doel deze pertinenter en efficiënter te maken. Het aantal comités werd doelbewust teruggebracht tot vijf, elk met een duidelijke focus en mandaat. Deze comités organiseren zowel recurrente bijeenkomsten als ad-hocvergaderingen, afhankelijk van de actualiteit en prioriteiten. Bovendien biedt deze structuur de mogelijkheid om specifieke ad-hocwerkgroepen op te richten voor actuele dossiers of projecten. Alle comités functioneren onder de autoriteit van de Raad van Bestuur, die de samenhang en strategische richting bewaakt.

Dossiers en beleidsimpact: onze bijdrage aan de sector

Waar de interne werking van Becobra focust op organisatieversterking en ledenwerking, vormt dit tweede luik het hart van onze externe rol: het opvolgen, analyseren en beïnvloeden van dossiers die cruciaal zijn voor een toekomstbestendige verzekeringssector en haar professionals.

Van klimaatrisico's tot pensioenfiscaliteit, van wetgeving tot economische marktinzichten: we zetten onze expertise en de kracht van onze community in om bij te dragen aan een toekomstbestendige en werkbare sector.

■ Bescherming tegen klimaatrisico's: structurele oplossingen voor een stijgende 'protection gap'

De kloof tussen daadwerkelijk geleden klimaatschade en wat door verzekeringen wordt gedekt, blijft toenemen. Deze 'protection gap' wordt erkend door beleidsmakers, maar dichten vereist actie – ook van onze sector.

Becobra benadrukt de centrale rol van verzekeringsmakelaars als schakel tussen burgers, bedrijven, het verzekeringssysteem, inclusief beleidsmakers. Makelaars helpen bij risico-inschatting en sensibilisering, en begeleiden burgers en ondernemers bij het maken van weerbare keuzes.

In 2024 publiceerden we een visiedocument rond publiek-private samenwerkingen (PPS) in klimaatverzekeringen. We boden technische ondersteuning aan overheden op basis van praktijkervaring met PPS-modellen en we participeerden in de stakeholder-consultatie van CERAC over klimaatrisico's.

Deze initiatieven kaderen in onze missie om, samen met onze leden, constructief mee te bouwen aan een robuust model voor klimaatschadebeheer. Want bescherming tegen nieuwe risico's begint bij een doordacht beleid en sterke distributie.



■ **Boek 6 BW: nieuwe aansprakelijkheidsregels: anticiperen op impact**

De hervorming van het buitencontractuele aansprakelijkheidsrecht via Boek 6 BW heeft ingrijpende gevolgen voor bedrijfsverzekeringen. Becobra richtte daarom een ad-hocwerkgroep op binnen het TC Market Solutions Non-Life, onder de leiding van Alain Petit-Lambotte (Marsh).

De werkgroep bracht aanbevelingen uit over o.a. bedrijfsaansprakelijkheid, bestuurdersaansprakelijkheid en technische verzekeringen. Onze analyse is bedoeld als leidraad voor onze leden in hun contacten met klanten en verzekeraars. Tegelijk delen we dit rapport publiek, omdat we onze expertise breed willen ontsluiten - niet exclusief, maar in het belang van een sterke sector. Dit dossier toont hoe juridische evoluties zich rechtstreeks vertalen in de praktijk van makelaars en risk advisors, en hoe we samen tot concrete antwoorden kunnen komen ter ondersteuning van de Belgische economie.

Met dank aan alle deelnemers van deze werkgroep: Alain Petit-Lambotte, Roos Borms, Gaetan Caeymaex, Laurence De Clercq, Els De Muer, Lina De Ridder, Anouk Dehing, Catherine Delaunois, Ingrid Deschepper, Che Goijaerts, Xavier Lesseliers, Christophe Liekens, Koenraad Maes, Isabelle Mattelaer, Erwin Poffé, Daniel Servaty, Jan Van Wynsberghe en An Van Damme.

■ **Nieuwe regering – Regeerakkoord 2024–2029: voorbereid op wat komt**

Het federale regeerakkoord bevat een breed scala aan bepalingen die direct of indirect relevant zijn voor de sector van verzekeringsbemiddeling en risicoadvies. Denk hierbij aan hervormingen in de fiscaliteit van aanvullende pensioenen, de verdere digitalisering van de financiële sector (waaronder AI en 'Open Finance'), transparantie in beleggingsproducten, en verantwoordelijkheden binnen de distributieketen.

Ook structurele hervormingen zoals de verkorting van opzegtermijnen, maatregelen inzake strijd tegen misbruik, en het versterken van consumentenbescherming, kunnen impact hebben op het wettelijk kader en de praktijk van onze leden.

Onze Raad van Bestuur maakte een grondige analyse van het akkoord met als doel:

- > leden tijdig voor te bereiden op nieuwe verplichtingen en opportuniteiten,
- > een structureel overleg op te starten met kabinetten en administraties.

Dit stelt ons in staat het beleid proactief te voeren met inzichten vanop het terrein, vanuit onze rol als community van experts én als brug naar de realiteit van klant en markt.





■ **Fiscaliteit van de tweede pensioenpijler: evenwicht tussen solidariteit en stimulans**

De geplande aanpassingen aan de solidariteits- en Wijninckxbijdrage kunnen een rem zetten op de opbouw van aanvullende pensioenen.

Daarom richtte Becobra een werkgroep op binnen het TC Market Solutions Life, onder de leiding van Annick Paunet (Wilink Insurance).

Een nota werd overgemaakt aan de minister van Financiën, met aandacht voor:

- > de lage drempel voor extra heffing,
- > de onduidelijkheid rond renteplannen,
- > en het risico op demotivatatie bij werkgevers.

Dit dossier illustreert hoe we als beroepsfederatie technische expertise koppelen aan beleidsbeïnvloeding, met de focus op houdbare en rechtvaardige oplossingen voor alle betrokkenen.

Dit werk is het resultaat van de bijdrage van Annick Paunet, Hans Callebaut, Steven Cauwenberghs, Corinne De Deurwaerder, Saskia Defreyne, Evelyne Lauwers, Rabab Taj en Jan Ruttens.

■ **Sectorale analyse: data als hefboom voor positionele sterkte**

Om onze leden én beleidswerking te versterken, investeerde Becobra ook verder in haar sectoranalyse.

In samenwerking met leden en op basis van publieke data stelden we de 'Belgian Brokers Landscape - Top 25' samen (met uitbreiding naar de volledige Becobra community), inclusief:

- > omzetcijfers,
- > Belgische omzet per FTE,
- > kostenratio's,
- > evoluties t.o.v. voorgaande jaren.

Deze top 25 werd publiek verdeeld.

Daarnaast onderzochten we (zie ook het hoofdstuk over onze leden, dat deze info deels vermeldt);

- > remuneratiemodellen (commissie, fee),
- > de verdeling binnenlandse versus buitenlandse risicoplaatsing,
- > klantprofielen per sector of bedrijfsgrootte,
- > trends in behoeften op het vlak van risicoadvies en verzekeringsoplossing.

Deze data helpen ons noden en trends scherp te stellen, onze beleidsstandpunten te onderbouwen en leden te ondersteunen in hun strategie en positionering.



Vooruitblik 2025–2026: bouwen aan relevantie en veerkracht

Ook voor 2025-2026 hebben wij grote ambities en hoge verwachtingen. We willen onze rol als beroepsvereniging niet alleen waarmaken, maar ook versterken. Vanuit onze identiteit – where expertise meets community – zetten we volop in op verdieping, verbinding en beleidsimpact.



Interne werking

■ **Nieuw voorzitterschap: continuïteit met visie**

Met een nieuwe voorzitter en ondervoorzitter aan het roer bouwt Becobra verder op de fundamenteën van het vorige bestuur. De kracht van continuïteit combineren we met een frisse blik en hernieuwde ambitie. Dit team wil niet alleen besturen maar de koers bepalen: met aandacht voor de noden van onze leden, de uitdagingen van de sector, en de kansen van een snel veranderend ecosysteem.

■ **Kennis als kapitaal**

We blijven investeren in onze grootste troef: kennis.

- > Dankzij een volledig permanent team garanderen we continuïteit in ondersteuning, analyse en ledenservice.
- > De technische comités blijven het hart van onze inhoudelijke werking. Ze zijn de incubator van ideeën, spiegel voor de praktijk en klankbord voor beleid.

- > We intensiveren de samenwerking met andere sectororganisaties, zoals Assuralia, FVF, Feprabel, BZB-Fedafin en transversale verenigingen. Gezamenlijke standpunten vergroten onze slagkracht.
- > Waar nodig doen we doelgericht beroep op externe experts – juridisch, economisch of strategisch – om onze standpunten te onderbouwen of te vertalen naar bruikbare oplossingen.

■ **Een digitale hub voor kennisdeling en connectie**

Onze website wordt hertekend als een kennisplatform, waar leden en externe stakeholders toegang krijgen tot:

- > sectorale documenten,
- > inzichten uit onze comités en werkgroepen,
- > beleidsanalyses,
- > praktische tools.

Deze digitale verankering is een noodzakelijke stap om onze zichtbaarheid te vergroten en onze inhoudelijke werking maximaal te valoriseren.

Dossiers en beleid

■ **Nationale initiatieven: van beleid naar praktijk**

We blijven de hervormingsagenda van de federale regering nauw opvolgen en willen bijdragen aan:

- > marktgerichte dossiers zoals aanvullende pensioenen, verzekering tegen cyberrisico's, schadebeheer bij natuurrampen en toegankelijke verzekering,
- > beroepsgelateerde regelgeving zoals de Verzekeringswet en de Wet op de Verzekeringsdistributie (IDD),
- > transversaal beleid en transversale hervormingen, waaronder een constructieve sociale dialoog, administratieve vereenvoudigingen.

Onze doelstelling blijft om het beleid niet enkel te volgen, maar actief te voeden met praktijkgerichte expertise. We willen een gesprekspartner zijn die niet alleen belangen verdedigt, maar ook oplossingen aandraagt.

■ **Europese regelgeving: anticiperen en positioneren**

Via Bipar en onze contacten met zusterverenigingen in andere lidstaten, blijven we betrokken bij thans belangrijke dossiers als:

- > RIS (Retail Investment Strategy),
- > FIDA ('Open Finance'),
- > AI Act,

- > 'Sustainable Finance'-verplichtingen, waaronder ESG-integratie en producttransparantie.

We willen ons niet beperken tot monitoring, maar ook structureel bijdragen aan Europese standpunten en de impact ervan vertalen naar onze leden.

■ **Strategische themagroepen: bouwen aan de toekomst**

We activeren interne werkgroepen rond strategische thema's zoals:

- > de makelaar van de toekomst: digitale competenties, klantverwachtingen, hybride modellen,
- > permanente vorming: naar een doeltreffend, relevant en werkbaar systeem,
- > aantrekkelijkheid van het beroep: positionering van het vak bij jongeren, instroombevordering, duiding van maatschappelijke waarde.

Deze initiatieven zijn essentieel om niet alleen te reageren op verandering, maar er ook vorm aan te geven.

In 2025–2026 willen we als vereniging verder groeien in relevantie, professionalisme en impact. Niet omdat het moet, maar omdat het kan – samen met onze leden. Want: where expertise meets community, ontstaat vooruitgang.



Tussen transformatie en traditie: hoe Becobra bijdraagt aan de toekomst van de verzekeringsmakelarij



De Belgische verzekeringsmakelarij ondergaat een fundamentele transformatie. Digitalisering, consolidatie, veranderende maatschappelijke verwachtingen en een steeds complexere regelgeving dwingen de sector zich strategisch te herpositioneren. In deze context kondigde de Belgische vereniging van verzekeringsmakelaars, voorheen BVVM-UPCA, een nieuwe naam en koers aan: **Becobra**.

Maar deze verandering gaat veel verder dan een rebranding. Ze markeert een bredere, structurele evolutie van de sector, waarin wendbaarheid, specialisatie en klantgerichtheid centraal staan. Het initiatief wordt gedragen door de leden van Becobra zelf, die de toekomst van de sector mee vormgeven.

Tijdens een recent leiderschapsoverleg, geleid door Becobra's CEO **Valérie Nolens**, kwamen zes makelaars samen om de belangrijkste uitdagingen en kansen te bespreken. Hun inzichten weerspiegelen niet alleen de interne dynamiek van de wereld van de verzekeringsmakelarij, maar ook de groeiende verwevenheid met technologische, maatschappelijke en politieke krachten.

Nieuwe naam, vernieuwde richting

“Onze sector moet zich aanpassen aan een veranderende wereld”, zegt **Steve Sartor** (Concordia), voorzitter van de vereniging. *“Talent aantrekken is moeilijker dan ooit, technologie hervormt onze manier van werken en de regeldruk blijft toenemen. Met Becobra bouwen we aan een moderne, dynamische en toekomstgerichte federatie.”*

Waarom Becobra?

Belgian : benadrukt de focus op de lokale markt

Commercial : een zakelijk cliënteel; onderstreept de dagelijkse praktijk van de leden

Insurance Brokers & Risk Advisors : bevestigt de adviserende rol en toegevoegde waarde

De naam weerspiegelt ook feedback van jongere professionals binnen de sector, die aangeven nood te hebben aan een ‘brand’ dat aansluit bij de nieuwe generatie. Becobra geeft gehoor aan die oproep, in combinatie met geactualiseerde statuten en een nieuw kantoor bedoeld om samenwerking te stimuleren.

De versterking van technische comités – Juridische Zaken & Compliance, Sociale Zaken & Talent, Systemen & Operaties, Marktoplossingen Leven en Marktoplossingen Niet-Leven – zal fungeren als zenuwcentrum voor het mobiliseren van expertise, zowel vanuit de sector als daarbuiten. Deze comités baseren zich op marktspecifieke kennis, juridische inzichten en academische kaders om

praktische, toekomstgerichte strategieën uit te werken. Ze integreren input van externe experts en stakeholders, en versterken zo hun rol als proactieve hubs voor sectoroverleg.

Een complexer risicolandschap en hogere verwachtingen

De verzekeringswereld wordt vandaag gekenmerkt door toenemende geopolitieke instabiliteit, economische druk en veranderende klantprofielen. Deze ontwikkelingen vragen om een herziening van traditionele risicomodellen.

“Wat vroeger veraf leek, komt nu veel dichterbij”, zegt Lawrence Wagner (Cigna International Health Services). “De IGO- en NGO-klanten waarmee wij werken, worden geconfronteerd met stijgende kosten en krappere wordende budgetten. Alle bedrijven ervaren vergelijkbare druk. Het duurzaam houden van verzekeringsprogramma’s is een grote bezorgdheid.”

Pedro Matthynssens (Vanbreda Risk & Benefits) waarschuwt voor dagelijkse cyberdreigingen: *“We registreren elke week ernstige incidenten, en in 4% van de gevallen overschrijdt de financiële impact €1 miljoen. In 60% van de gevallen bedragen de verliezen meer dan €100.000.”*

Hij benadrukt de rol van makelaars in risicobeperking: *“We ondersteunen klanten met bewustmakingscampagnes, en begeleiden hen in initiatieven zoals ethisch hacken, phishingtests of nazorg na*

incidenten. Cybersecurity is niet enkel een technische kwestie. Het is een van de meest kritieke risico’s waarmee bedrijven vandaag geconfronteerd worden.”

In het domein van employee benefits voegt **Matthynssens** toe dat langdurige afwezigheid door ziekte een kritiek niveau bereikt: *“Een half miljoen Belgen is al langer dan een jaar arbeidsongeschikt. Makelaars kunnen actief bijdragen aan preventie, re-integratie en welzijnsstrategieën.”*

Daarnaast komt de betaalbaarheid van pensioenen onder de nieuwe regering steeds meer in beeld als een maatschappelijk risico: *“Dit kan nieuwe kansen openen voor makelaars om zowel werkgevers als werknemers te begeleiden”, merkt Matthynssens op.*

Van regelgevingsdruk naar concurrentievoordeel

In de afgelopen jaren werden verzekeringsmakelaars geconfronteerd met een aanzienlijke toename van complianceverplichtingen. De Europese Unie is daarbij een belangrijke drijvende kracht, met als doel de consumentenbescherming, financiële stabiliteit en marktintegriteit te versterken. Deze aanzwellende golf van regelgeving is vandaag één van de meest prangende thema’s voor makelaars. Het is meer dan een administratieve last. Het kan ook een hefboom zijn voor geloofwaardigheid en positionering in de markt.

“Regelgeving is niet de vijand”, zegt Dorsan Van Hecke (Wilink Insurance). “Het is het speelveld.

Het is aan ons om daar slim mee om te gaan en voorop te blijven. Compliance vertrekt vanuit een positieve intentie: vertrouwen opbouwen. De hogere toetredingsvereisten maken het voor gevestigde makelaars mogelijk zich te onderscheiden op basis van ervaring en betrouwbaarheid.”

Regelgeving is niet de vijand - het is het speelveld.

Dorsan Van Hecke (Wilink Insurance)

Toch waarschuwt **Sartor**: “Er is een risico dat overregulering zakelijke klanten uit het oog verliest. Er ligt te veel nadruk op consumentenbescherming, alsof alle klanten particulieren zijn. De bedrijfsmarkt heeft andere noden.”

Zelfs in een zee van regels blijft onze toegevoegde waarde overeind – en die zal in de toekomst alleen maar groeien.

Steve Sartor (Concordia)

Van Hecke vult aan: “Zware regelgeving beïnvloedt de kosten in de hele waardeketen. Dat maakt ons tot onmisbare partners, zeker als we de verantwoordelijkheid opnemen en compliance omzetten in meerwaarde.”



Digitalisering en AI: een tweesnijdend zwaard

Technologie, en in het bijzonder artificiële intelligentie (AI), staat op het punt om de werking van makelaars ingrijpend te veranderen. Hoewel de belofte van efficiëntie en operationele schaal reëel is, brengt dit ook aanzienlijke uitdagingen met zich mee op het vlak van integratie, ethiek en talent.

“We kunnen niet meer zonder AI”, zegt **Matthynssens**. “We testen momenteel verschillende pilootprojecten. Het is een dure technologie, maar ze verhoogt de

productiviteit en vermindert menselijke fouten. Ook kleinere makelaars onderzoeken hoe ze AI gericht kunnen inzetten, vaak in nichesegmenten.”

Van Hecke benadrukt het belang van een door-dachte implementatie: “AI versterkt de analyse, maar we moeten kritisch blijven. Er is een reëel risico op afhankelijkheid en het verlies van menselijke expertise. Tegelijk moeten we teams opleiden om AI op een efficiënte manier te gebruiken zonder hun beoordelingsvermogen te verliezen.”

Digitale transformatie is geen nieuw fenomeen, maar de versnelling ervan – gedreven door stijgende klantverwachtingen rond transparantie, onmiddellijke toegang en vlotte digitale communicatie – hertekent het dienstenmodel in de sector. Makelaars moeten zich aanpassen aan deze nieuwe realiteit, waarin klanten snelheid, eenvoud en toegankelijkheid als norm beschouwen.

Zoals **Matthynssens** het stelt: “Aan de P&C-kant (property & casualty, het Engelstalige equivalent van BOAR – Brand, Ongevallen en Allerlei Risico's) verwachten klanten nu real-time inzicht in hun polissen, schadegevallen en risico's – vergelijkbaar met het gemak waarmee je een pakket online volgt. Dergelijke transparantie is geen luxe, maar een basisvereiste. Binnen employee benefits is er een grote nood aan communicatie die intuïtiever, responsiever en persoonlijker is. De sector heeft daar moeite mee, maar nieuwe technologieën bieden perspectief om die kloof te overbruggen.”

Klanten verwachten nu in real-time inzicht in hun polissen, schadegevallen en risico's – vergelijkbaar met het gemak waarmee je een pakket online volgt.

Pedro Matthyssens (Vanbreda Risk & Benefits)

Van Hecke waarschuwt daarnaast voor de risico's rond cybersecurity en dataprivacy: *"We moeten waakzaam blijven. Iedereen wil zijn eigen AI-oplossing, vaak zonder de risico's goed te begrijpen. Biases en kwetsbaarheden zijn reëel."*



Consolidatie en specialisatie: ruimte voor iedereen?

In de verzekeringsmakelij hertekent een golf van consolidatie het landschap. Grotere spelers breiden hun bereik uit via fusies en overnames, terwijl kleinere makelaars zich positioneren in gespecialiseerde niches om competitief te blijven. Deze dynamiek betekent niet het einde van onafhankelijke specialisten; integendeel, het toont aan dat aanpassingsvermogen en expertise essentieel zijn in een snel evoluerende markt.

Zoals **Leen Verheyen** (Hillewaere Insurance) opmerkt: *"Kleinere spelers zullen relevant blijven; makelaars zijn thans het voorkeursdistributiekanaal voor verzekeraars in België. Overigens zullen deze spelers hun relevantie kunnen borgen door zich te specialiseren. Nichegebieden zoals cyberverzekeringen vereisen diepgaande expertise en snelle reactietijden. Dáár kunnen zij echt in uitblinken."*

Digitale platforms kunnen deze gespecialiseerde spelers helpen om schaalnadelen te compenseren. Toch ervaren veel kleinere kantoren, ondanks deze oplossingen, een sterke prijzendruk. Tegelijkertijd worstelen klanten met een grotere complexiteit in hun risicoprofielen, waardoor er een gestegen vraag ontstaat naar gespecialiseerde begeleiding. Consolidatie tot grotere kantoren kan helpen om aan deze klantverwachtingen te voldoen, doordat zij over de schaal beschikken die nodig is voor bijvoorbeeld

robuuste ESG-compliance, gedetailleerde rapportering en uitgebreide personeelstrainingen.

Toch waarschuwt **Dirk Ector** (ADD): *"Tijdens deze transitie mogen we de klant niet uit het oog verliezen."* Hij benadrukt hoe belangrijk het is om, ondanks groei en schaalvergroting, een klantgerichte aanpak centraal te blijven stellen.

Consolidatie moet in dienst staan van de klant – niet omgekeerd.

Dirk Ector (ADD)

Klantgerichtheid en menselijke vaardigheden in een digitaal tijdperk

In een sector die steeds meer wordt gestuurd door automatisering en AI, blijkt de menselijke factor toch een cruciale onderscheidende kracht. Technologie verhoogt weliswaar de efficiëntie en biedt de middelen om aan stijgende klantverwachtingen te voldoen, maar het is de menselijke interactie – empathie, interpretatie en communicatie – die uiteindelijk vertrouwen opbouwt.

Naarmate automatisering versnelt, wordt er van makelaars meer verwacht dan louter technische oplossingen. Ze moeten complexe klantbehoeften kunnen interpreteren en gepersonaliseerd advies bieden.

F Het 'wat' kan steeds vaker door machines worden afgehandeld, maar het 'hoe' blijft diep menselijk. En dáár ligt onze toegevoegde waarde.

Dirk Ector (ADD)



Matthynssens benadrukt: “Menselijke vaardigheden zullen bepalen wie morgen het verschil maakt. Technologische tools zijn belangrijk, maar vertrouwen, empathie en het begrijpen van de échte uitdagingen van de klant maken altijd het verschil.”

Ector bevestigt: “De klant wil snelheid, toegankelijkheid én een persoonlijke aanpak. Digitale tools en data helpen ons om dat waar te maken.” Maar, zo waarschuwt hij: de echte uitdaging ligt in het juiste gebruik van data: “Over data praten is makkelijk, ze goed gebruiken is een stuk moeilijker.” **Ector** voorziet een duidelijke verschuiving in de vereiste competenties: “AI zal het ‘wat’ overnemen. De echte waarde zit in het ‘hoe’. Menselijke vaardigheden zoals empathie en interpretatie zullen het succes bepalen.” Hij benadrukt: “De toekomst van ons beroep hangt niet alleen af van data, maar van hoe goed we met mensen kunnen connecteren. Luisteren, noden vertalen naar oplossingen, vertrouwen opbouwen: dat zijn vaardigheden die niet vervangbaar zijn.”

Verheyen sluit zich daarbij aan vanuit het perspectief van talentontwikkeling: “Jonge talenten

F Jonge talenten zoeken omgevingen waar ideeën welkom zijn, waar data leidt tot strategie, en waar ruimte is om te groeien.

Leen Verheyen (Hillewaere Insurance)

zoeken omgevingen waar ideeën welkom zijn, waar data leidt tot strategie, en waar ruimte is om te groeien. Technologie maakt het mogelijk, maar mensen maken het waar.”

Diversiteit en welzijn: fundamenten voor duurzame groei

Naast marktmechanismen legt Becobra sterk de nadruk op waarden die zorgen voor veerkracht op lange termijn: diversiteit, inclusie en welzijn.

Matthynssens: “Wij geloven sterk in diversiteit. We hebben momenteel 50 openstaande vacatures. Met de helft van de bevolking in Antwerpen en de omliggende regio's – waar ons hoofdkantoor gevestigd is – met een migratieachtergrond, en een derde van de studenten dat uit diverse milieus komt, moeten we die diversiteit omarmen. We móeten veranderen als we talent willen aantrekken én behouden.”

Wagner vestigt de aandacht op mentale gezondheid: “Na COVID is het aantal mentale gezondheidsproblemen met 20 tot 40% gestegen. Vaak onzichtbaar, soms gestigmatiseerd. Het is een stille pandemie. Werkgevers moeten veerkrachtige teams creëren.”

Dat vereist onder meer het opleiden van leidinggevend en het uitbouwen van een werkcultuur waarin gezondheid en evenwicht centraal staan – zowel voor medewerkers als voor

de bredere beroepsbevolking die onze sector ondersteunt.

Diversiteit en welzijn zijn geen trends. Het zijn pijlers van toekomstbestendige organisaties.

Lawrence Wagner (Cigna International Health Services)

Naar een vereniging met echte impact

Als beroepsorganisatie speelt Becobra niet alleen in op interne veranderingen. Ze positioneert zich ook als een centrale stem in het maatschappelijke debat rond verzekeringen, risico's en veerkracht.

Sartor besluit: *“We vergroten onze relevantie door de actuele uitdagingen aan te pakken – cyber, governance, compliance, bedrijfsrisico's – en door samenwerking aan te gaan met andere federaties.”*

Becobra wil ook actief de verbinding maken met de academische wereld, de politiek en het bredere publiek. Deze samenwerkingen helpen de associatie zich te positioneren op het kruispunt van kennis, invloed en innovatie. Laten we ook de risico-eigenaars niet vergeten – de ondernemers en hun teams, zij die dagelijks complexe risico's beheren, inschatten en helpen beperken om hun resultaten te kunnen behalen – als onmisbare partners in deze evolutie.

Deze partnerships zorgen ervoor dat onze strategische prioriteiten afgestemd blijven op maatschappelijke trends en de toekomstige behoeften van zowel leden als hun klanten. Zo kunnen we onze rol versterken, het beleid beïnvloeden en de volgende generatie professionals aantrekken.

We verwelkomen professionals uit alle hoeken: verzekeraars, dienstverleners, ook van buiten de sector. Het draait om het versterken van het hele ecosysteem.

Steve Sartor (Concordia)

Er zijn duidelijke kansen weggelegd voor het toekomstige Becobra-leiderschap om voort te bouwen op dit fundament en concrete impact te realiseren.

VERTROUWEN BOUWEN. VERANDERING OMARMEN. DÁÁR STAAT BECobra VOOR. WANT: WHERE EXPERTISE MEETS COMMUNITY, ONTSTAAT VOORUITGANG.



Onze mandaten



FSMA

- Valérie Nolens
- Deogracias Kabanda

Assuralia, Sectoraal overleg: bemiddelaarsfederaties

- Level I: Steve Sartor, Valérie Nolens
- Level II: Valérie Nolens, Deogracias Kabanda

Ombudsman van de Verzekeringen, Raad van Bestuur

- Valérie Nolens

Paritair Fonds voor Bestaanszekerheid (CEPOM), Raad van Bestuur

- Valérie Nolens (voorzitster)

Commissie voor Verzekeringen

- Valérie Nolens
- Matthias Van Herck (plaatsvervangend)

Federale overheidsdienst Werk- gelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, Paritair Comité voor de makelarij en verzekeringsagentschappen (PC 307)

Effectief

- Valérie Nolens (woordvoester)
- Ann Van der Linden
- Kari Vankeirsbilck

Plaatsvervangend

- Patrizia Pace
- Danielle Innocent
- Kathleen Hautekiet

PORTIMA, Raad van Bestuur

- Michel Van Hove
- Valérie Nolens (plaatsvervangend)

Overlegcomité tussen de bemiddelaarsfederaties (Nouconec)

- Valérie Nolens
- Deogracias Kabanda

Bipar

- Valérie Nolens

VBO, Raad van Bestuur

- Steve Sartor
- Kristof De Bremme (plaatsvervangend)

Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO

- Valérie Nolens

FSMA, toezichthouder van de verzekeringstussenpersonen

De Autoriteit voor Financiële diensten en Markten (FSMA) is de Belgische toezichthouder die waakt over de correcte werking van de financiële markten en de bescherming van de financiële consument. Zij is onder meer bevoegd voor verzekeringstussenpersonen.

De FSMA speelt een essentiële rol in het waarborgen van het professionalisme en de betrouwbaarheid van tussenpersonen in de financiële sector. De wettelijke inschrijvingsvereisten waaraan financiële tussenpersonen moeten voldoen beogen nadrukkelijk het borgen van een integere en professionele dienstverlening. Dit werd in 2024 nog eens duidelijk: de FSMA schrapte maar liefst 317 inschrijvingen wegens niet-naleving van de inschrijvingsvereisten. Belangrijk hierbij is dat de toezichthouder niet onmiddellijk overgaat tot maatregelen, maar steeds eerst in dialoog gaat met de betrokken partijen.

Een onderwerp dat aan belang wint en ook de FSMA aangaat, is 'value for money'. Dit principe heeft tot doel een evenwicht te creëren tussen de kosten van een product, waaronder distributiekosten, en de waarde van verzekeringsproducten. In 2024 voerde de FSMA hiertoe een steekproefcontrole uit op

Verzekerings- en herververkeringstussenpersonen met inschrijvingen	31/12/24	31/12/23	31/12/22	31/12/21	31/12/20
Verzekeringstussenpersonen	8 549	8 847	9 407	9 821	10 005
Makelaars	4 898	5 184	5 490	5 795	6 027
Agenten	1 206	1 289	1 410	1 533	1 625
Subagenten	1 850	1 795	1 959	2 053	2 248
Nevenverzekeringstussenpersonen	538	523	496	395	66
Gevolmachtigde onderschrijvers	57	56	52	45	39
Herverzekeringstussenpersonen	34	33	32	33	24
Makelaars	27	26	25	24	18
Agenten	7	7	7	9	6

Tussenpersonen in bank- en beleggingsdiensten met inschrijvingen	31/12/24	31/12/23	31/12/22	31/12/21	31/12/20
Tussenpersonen in bank- en beleggingsdiensten	1 456	1 580	1 812	1 924	2 067
Makelaars	17	20	19	22	23
Agenten	1 439	1 560	1 793	1 902	2 044

Bronnen:

FSMA jaarverslag 2022, pp. 110-111

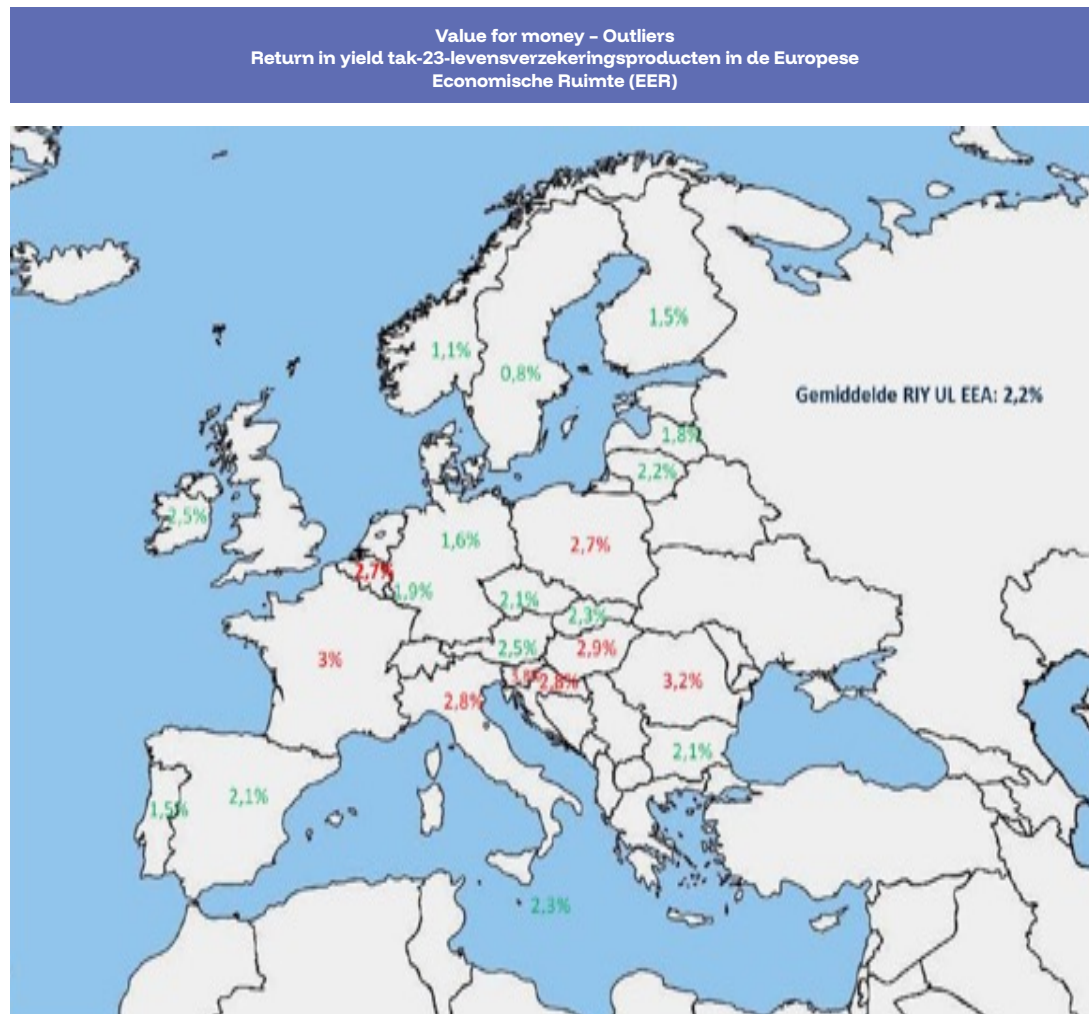
FSMA jaarverslag 2024, p. 83

zogenheten 'outliers': producten die qua rendement of kosten significant afwijken van de norm. Voor levensverzekeringsproducten (tak 23) hanteerde men een benchmark van 2,7% 'reduction in yield' (zijnde de negatieve impact van de totale kosten op het rendement op jaarbasis), wat overigens hoger is dan het Europees gemiddelde. Voor niet-levensverzekeringen werd een 'claims ratio' van 30% als referentiewaarde genomen.

De resultaten van deze interventies zijn opmerkelijk: slechts 5% van de gecontroleerde producten voldeed initieel aan de verwachtingen. Bij de overige producten werden verbeteringen doorgevoerd, en in ongeveer 35% van de gevallen werd de commerciële distributie van het product zelfs volledig stopgezet. Op een totaal van 234 gecontroleerde producten (zowel leven als niet-leven) werden de kosten van 141 producten verlaagd. Bij 78 producten werd de commercialisering stopgezet.

Tijdens het sectoroverleg met de FSMA bespreken we algemene dossiers en beleidsdomeinen die van groot belang zijn voor de werking en toekomst van de sector. Dit overleg biedt een waardevol platform om in dialoog te treden over onderwerpen zoals:

- > de distributie van kapitalisatieverrichtingen,
- > de kennisvereisten voor tussenpersonen,
- > de actualisering van de praktijkgids,
- > administratieve vereenvoudiging,
- > en duurzame financiering.



Bron: FSMA presentatie van 16 april 2025

Resultaten controle-actie 2023-2024	Leven	Niet-leven	Totaal
Commercialisering gestopt	28	50	78
Kosten verlaagd	137	4	141
Dekkingen uitgebreid	0	1	1
Bevoegdheid andere NCA	4	0	4
Product voldoet	9	1	10
Totaal	178	56	234

Bron: FSMA jaarverslag 2024, p. 23

Door deze constructieve samenwerking kunnen we knelpunten aankaarten, zorgen voor meer duidelijkheid en bijdragen aan een beleid dat zowel de belangen van de consument als de professionaliteit van de sector ten goede komt.



Op 17 januari 2025 is de Europese DORA-verordening ('Digital Operational Resilience Act') in werking getreden. Deze is van toepassing op de verzekerings- en herverzekeringstussenpersonen en de nevenverzekeringstussenpersonen. Het doel van deze verordening is de digitale operationele weerbaarheid van de financiële sector te vergroten door op Europees niveau een geharmoniseerde regeling in te voeren voor de beveiliging van de informatie- en communicatienetwerken en -systemen van financiële entiteiten. In dit kader zijn er specifieke interpretatievragen gerezen omtrent de concrete toepassing van de DORA-criteria op de tussenpersonen. De FSMA heeft deze vragen voorgelegd aan de Europese Commissie en EIOPA en werd hierin ondersteund door Becobra. Becobra speelt zelf een zeer actieve rol bij de implementatie van DORA en is hieromtrent op regelmatige tijdstippen in contact met de FSMA.

Sébastien Yerna, Lid van het directiecomité van de FSMA



Assuralia: strategische partner in de verzekeringssector

Assuralia is de Belgische beroepsvereniging van verzekerings- en herverzekeringsondernemingen. De vereniging vertegenwoordigt vrijwel alle Belgische en buitenlandse verzekeringsmaatschappijen die in België opereren.

Becobra onderhoudt een constructieve relatie met Assuralia, gebaseerd op wederzijds respect en samenwerking. Hoewel onze focus ligt op het behartigen van de belangen van commerciële verzekeringsmakelaars en risicoadviseurs, erkennen we het belang van een gezamenlijke aanpak bij sectorbrede uitdagingen. Samen streven we naar een veerkrachtige en toekomstbestendige verzekeringssector in een context van klimaatverandering, vergrijzing, ingrijpende technologische ontwikke-

DISTRIBUTIEKANALEN VAN DE VERZEKERING: CIJFERS 2023 EN TENDENSEN 2024

Assuralia geeft een overzicht van de door haar leden geïnde premies voor het jaar 2023 en van de tendensen op het vlak van distributiekanaalen voor 2024. Het totale premie-incasso (niet-leven en leven) wordt voor 2024 geschat op meer dan €35 miljard. Dit cijfer weerspiegelt de omvang van de Belgische verzekeringscapaciteit.

VERRICHTINGEN	INCASSO'S (miljoenen euro)		NOMINALE GROEI (in %)	
	2023	2024 (schatting)	2023/2022	2024/2023 (schatting)
Totaal niet-leven en leven	32.351	35.084	5,9%	8,4%
Totaal leven	16.593	18.360	3,0%	10,6%
Leven individueel	9.730	11.661	-1,6%	19,8%
Gewaarborgde rente (tak 21-22)	6.385	7.077	6,3%	10,8%
Beleggingsfondsen (tak 23)	2.835	3.814	-16,3%	34,5%
Kapitalisatie (tak 26)	510	770	2,4%	50,9%
Levensgroep	6.863	6.699	10,3%	-2,4%
Gewaarborgde rente	6.158	6.053	8,7%	-1,7%
Beleggingsfondsen	705	645	26,3%	-8,5%
Niet-leven	15.758	16.724	9,1%	6,1%
Ongevallen, zonder AO	464	476	6,4%	2,6%
Arbeidsongevallen (AO)	1.491	1.656	15,1%	11,1%
Ziekte	2.218	2.368	10,4%	6,8%
Auto	4.268	4.472	4,7%	4,8%
Brand	4.052	4.276	11,5%	5,5%
Algemene BA	1.400	1.467	10,6%	4,8%
Andere verrichtingen niet-leven	1.864	2.009	8,1%	7,8%

Bron: Assuralia, extrapolatie na 4de trimester 2024

lingen en steeds strengere en complexere regelgeving. In de praktijk vertalen we dit naar gezamenlijke concrete projecten rond bijvoorbeeld nieuwe opzegregels, sectorale bemiddelingsovereenkomsten, aangepaste aansprakelijkheidsregels en een structurele uitwisseling over diverse beleidsinitiatieven.

Belangrijke mijlpalen van Assuralia

Assuralia droeg de voorbije jaren met verschillende initiatieven bij aan de vooruitgang van de sector, door

- **focus op het dichten van 'protection gaps':**

Assuralia zet zich ervoor in stakeholders te mobiliseren die de 'protection gaps' in de Belgische markt kunnen helpen verkleinen. Zo ontwikkelde Assuralia de klimaatschademonitor, een interactieve tool die iedereen toelaat de klimaatschade per gemeente op te vragen.

De versterkte inzet voor deze kwestie sluit nauw aan bij de rol van Becobra en haar leden, die niet alleen bijdragen aan risicoadvies en verzekeringsoplossingen, maar ook de bevoegde overheden kunnen bijstaan in risicobeoordeling en sectoroverschrijdende oplossingen kunnen voorstellen.

- **duurzaamheid en ESG-integratie:** Assuralia stimuleert verzekeringsondernemingen ESG-criteria op duurzame wijze in hun economische modellen op te nemen, wat bijdraagt aan waardecreatie voor alle stakeholders, zoals de Becobra-community en hun gemeenschappelijke klanten.
- **diversiteit en inclusie:** Assuralia ondersteunt actief initiatieven zoals 'Wo.Men in Finance' en het platform 'inclusivepanels.be' om diversiteit en inclusie binnen de sector te bevorderen.

- **leiderschapswissel:** In juni 2024 werd Etienne Bouas-Laurent (AXA Belgium) verkozen tot nieuwe voorzitter van Assuralia. Samen met ondervoorzitter Heidi Delobelle (AG Insurance) beoogt hij "een proactief en open Assuralia dat bruist van de initiatieven" gestalte te geven.

Deze mijlpalen onderstrepen Assuralia's toewijding aan het versterken van de verzekeringssector in België. Becobra waardeert deze samenwerking en kijkt uit naar een voortgezet partnerschap om verdere vooruitgang in de sector te realiseren.

F Als beroepsvereniging voor de verzekeringsondernemingen waarderen wij de rijkdom van de diverse distributiekanaalen waarvan onze verzekeringsondernemingen in België gebruik maken. De diversiteit van het distributielandchap betekent een belangrijke meerwaarde in een gezonde concurrentie waar de consument enkel maar voordeel kan uithalen. In dit landschap nemen Becobra en haar leden een bijzondere rol in met een focus op riskmanagement bij ondernemingen, op de dekking van speciale risico's, en een beheer met internationale dimensie. De expertise die in dit domein wordt verworven is cruciaal, niet alleen voor de betrokken klanten maar evenzeer voor Assuralia die bij het uitwerken van haar strategie nood heeft aan deze inzichten. Een goede samenwerking met Becobra is dan ook niet enkel nuttig en plezierig maar ook noodzakelijk. We zijn dan ook zeer verheugd met de constructieve relaties die we de voorbije jaren uitgebouwd hebben. Het geeft ons het nodige vertrouwen om samen aan de toekomst van onze verzekeringssector te bouwen."

Hein Lannoy, CEO, Assuralia



De Ombudsman van de Verzekeringen

De Ombudsman van de Verzekeringen is een onafhankelijke en onpartijdige instantie die bemiddelt bij geschillen tussen verzekeringsnemers en verzekeringsmaatschappijen of -tussenpersonen. Becobra zetelt in de Raad van Bestuur van de Ombudsman.

Op een laagdrempelige en efficiënte manier beoogt de Ombudsman conflicten op te lossen zonder tussenkomst van de rechtbank. Zijn rol is cruciaal voor het bevorderen van transparantie en vertrouwen in de verzekeringssector, onder andere dankzij zijn bijdrage aan de klanttevredenheid en de naleving van de sectorale gedragsregels. Evenzeer geeft hij de aanzet tot relevante wetgevende evoluties die inspelen op terugkerende klachten.

Denk bijvoorbeeld aan de wet van 17 maart 2024 (sancties op termijnen voor uitbetaling van schade; een antwoord op klachten met betrekking tot trage afhandeling en onduidelijke opvolging) of de wet van 9 oktober 2023 (van kracht in 2024), in verband met soepele opzegregels van verzekeringscontracten op elk moment na het tweede jaar, wat de klachten over complexe opzegprocedures moet verminderen.

Naar aanleiding van het jaarverslag 2024 van de Ombudsman hebben wij aandacht voor de volgende punten:

- **Kerncijfers voor klachten m.b.t.**

tussenpersonen: In 2024 ontving de Ombudsman 7% meer klachten met betrekking tot verzekerginstussenpersonen. De dossiers voor tussenpersonen vertegenwoordigen 11% van het geheel. De informatieverstrekking aan de consument door de neventussenpersonen vormt vaak een aandachtspunt.

- **Aanbevelingen die aansluiten bij geconstateerde trends** en tussenpersonen concrete handvaten bieden om klanttevredenheid te verhogen en juridische of reputatierisico's te beperken:
 - > Digitale en volledige klantendossiers worden sterk aanbevolen. Veel geschillen ontstaan omdat het niet aantoonbaar is dat de tussenpersoon de klant correct heeft geïnformeerd of gewaarschuwd (klachten rond zorgplicht en aansprakelijkheid).



- > Bij schadegevallen moet duidelijk zijn wie waarvoor verantwoordelijk is (verzekeraar of tussenpersoon). Klanten verwachten begeleiding van hun makelaar; een passieve houding of rolverwarring is niet bevorderlijk.
- > Trage of ontbrekende communicatie is een structurele klacht (top drie). Proactief opvolgen van eenvoudige administratieve verzoeken zoals attesten of domiciliëringen kan escalatie vermijden.
- > Onduidelijke taal en gebrekkige toelichting van voorwaarden veroorzaken misverstanden over dekking, vooral bij complexe producten. Het correct aanreiken van IPID/KID-documenten en begrijpelijke uitleg is cruciaal.



De tussenpersonen staan dichtbij hun klanten en zijn het eerste aanspreekpunt in geval van klachten. Het is hun rol de soms moeilijke terminologie van de verzekeringssector uit te leggen aan hun klanten. Voor de Ombudsman is deze hoge toegevoegde waarde van de tussenpersonen van enorm belang. Een goede communicatie en goede processen bij de verwerking van de polissen en van de schades zijn de enige manier om klachten te voorkomen. Dit is zeker het geval voor de leden van Becobra die een bredere functie hebben dan het plaatsen van verzekeringen. Het gaat over riskmanagement, over data-analyse en actief schadebeheer. Hieruit kunnen klachten volgen maar als ombudsdienst waarderen wij zeker de constructieve manier waarop de leden van Becobra met ons samenwerken om oplossingen te vinden.”

Laurent de Barsy, Ombudsman, Ombudsman van de Verzekeringen



CEPOM: Paritair Fonds voor Bestaanszekerheid

CEPOM (Paritaire Opleiding Makelaars) is het Paritair Fonds voor Bestaanszekerheid voor de sector van de verzekeringsmakelarij en -agenten, die valt onder Paritair Comité 307. Het fonds heeft als doel de werkgelegenheid en opleiding binnen de sector te bevorderen. Het wordt bestuurd door een paritair samengestelde Raad van Bestuur, die bestaat uit vertegenwoordigers van zowel werkgevers- als werknemersorganisaties. Zodoende zetelt Becobra in de Raad van Bestuur van CEPOM, met onze CEO als zijn voorzitter.

Door zijn missie fungeert CEPOM als een belangrijke partner van Becobra, met name door zijn bijdrage aan de professionele ontwikkeling van de medewerkers van de sector en de algehele kwaliteit van de dienstverlening.

In 2024 lanceerde CEPOM verschillende initiatieven en projecten om zijn doelstellingen te realiseren:

- **Versterking van het opleidingsaanbod:** CEPOM verhoogde het aantal opleidingsdagen van 902 in 2023 naar 1.071 in 2024.
- **Uitbreiding van het gebruikersbestand:** Het aantal gebruikers van het CEPOM LMS-platform is gestegen tot ongeveer 3.500, wat wijst op een groeiende betrokkenheid van zowel werkgevers als werknemers bij de aangeboden diensten.

- **Focus op kleine en middelgrote ondernemingen:** CEPOM ondernam initiatieven om ook kleinere werkgevers te bereiken en hen te ondersteunen bij het bevorderen van opleiding en mobiliteit binnen hun organisaties.
- **Voortdurende uitbreiding van het LMS-platform:** CEPOM blijft het platform verder ontwikkelen naar een volwaardig HR-instrument:
 - > Verwerken van zowel interne als externe opleidingen met opleidingsuren én FSMA-uren (rapportering, sociale balans, etc.);
 - > Vanaf 20 medewerkers is er de optie om een eigen sub-platform te hebben waarop zowel de CEPOM-content als eigen of externe content kan geplaatst worden met een gebruiksvriendelijke rapportering. Daarbij is ook een agendafunctie beschikbaar met uitnodigingen en inplannen van interne en externe



opleidingsactiviteiten (zowel formeel als informeel) volgens het gewenste doelpubliek;

- > Inbouwen AI-functies om opleidingen te stimuleren en/of aan te bevelen voor de bestaande users.

Op korte termijn wordt het aanbod verder uitgebreid met verzekeringstechnische e-learnings alsmede een rits softskills-opleidingen. Voorts

staat ook een sales & marketing traject in de steigers.

Deze mijlpalen onderstrepen de ambitie van CEPOM om bovenop de opleidingen zelf ook een volwaardige oplossing te kunnen aanbieden inzake competentie management voor de verzekeringsmakelaardij.



Becobra-leden die gebruik maken van een eigen sub-platform, kunnen niet alleen het CEPOM-aanbod maar ook hun eigen content uploaden en loggen onder de LMS-vlag; dit betreft interne opleidingen, documenten, video's, presentaties etc. Voorts kan het platform gebruikt worden voor onder andere evaluaties, enquêtes, quizzen. CEPOM staat open voor alle behoeften van de Becobra-community. De catalogus is immers slechts een greep uit ons aanbod. Wij helpen graag waar mogelijk!"

Xavier De Roeck, Manager, CEPOM



Commissie voor Verzekeringen

De Commissie voor Verzekeringen is een onafhankelijk adviesorgaan dat werd opgericht in het kader van de Belgische verzekeringswetgeving. Ze is verbonden aan de FSMA en bestaat uit deskundigen uit de verzekeringssector, waaronder Becobra, de academische wereld en de consumentenbescherming. De commissie verstrekt adviezen over wetsontwerpen, regelgeving en beleidsmaatregelen die betrekking hebben op de verzekeringssector. Deze adviezen zijn bedoeld om de transparantie, consumentenbescherming en marktwerking te versterken. De commissie speelt daarmee een belangrijke rol in het bevorderen van een gezond en stabiel verzekeringslandschap in België.

Overzicht van gepubliceerde adviezen

1. Advies C/2024/3 – 24 juli 2024

Behandelt artikel 106, tweede lid, van het wetsontwerp tot regeling van de private opsporing.

2. Advies C/2024/4 – 12 november 2024

Betreft het voorontwerp van wet tot wijziging van artikel 7 van de wet van 21

november 1989 betreffende de verplichte aansprakelijkheidsverzekering inzake motorrijtuigen en het ontwerp van koninklijk besluit tot wijziging van artikel 3 van het koninklijk besluit van 16 april 2018, inzake de verklaring betreffende het schadeverleden.

3. Advies C/2024/5 – 21 februari 2025

Gaat over mogelijke discriminatie tussen fysieke en mentale problemen in het kader van verzekeringen.

4. Advies C/2025/1 – 12 maart 2025

Bespreekt de omzetting van artikel 14.4 van Richtlijn 2023/2225 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten, betreffende het recht om vergeten te worden van oncologische ziekten in het kader van verzekeringen verbonden aan deze contracten.

5. Advies C/2025/2 – 2 juni 2025

Betreffende de opheffing van artikel 23 betreffende de verplichte aansprakelijkheidsverzekering inzake motorrijtuigen (WAM)

Paritair Comité 307: sectorale arbeidsvoorwaarden en ontwikkelingen

Het Paritair Comité 307 is het bevoegde overlegorgaan voor de sector van de makelarij en verzekeringsagentschappen in België. Dit comité, samengesteld uit vertegenwoordigers van zowel werkgevers- als werknemersorganisaties, bepaalt de collectieve arbeidsvoorwaarden binnen de sector. Becobra vertegenwoordigt samen met BZB-Fedafin, Feprabel en FVF de werkgeversbank. Onze CEO ageert als woordvoerder.

Sectorale en transversale verenigingen

Om de belangen van onze leden optimaal te behartigen, hechten wij grote waarde aan samenwerking met diverse beroepsverenigingen en andere federaties, zowel nationaal als internationaal. Deze samenwerkingen stellen ons in staat om gezamenlijke belangen te verdedigen en kennis uit te wisselen, zelfs over de grenzen heen.

Nationale zusterverenigingen

Becobra's samenwerking met BZB-Fedafin, Feprabel en FVF is van essentieel belang voor een coherente en krachtige vertegenwoordiging van de verzekerings- en financiële en tussenpersonen in België.

Met Feprabel en FVF krijgt het structureel overleg vorm in het platform Nouconec. We bouwen voort op een langdurige samenwerking, gedragen door een gedeelde inzet voor de belangen van verzekeringsmakelaars.

Onze gezamenlijke inspanningen hebben geleid tot significante sectorale verbeteringen en een sterkere positie van de tussenpersoon binnen het financiële landschap.

Hoewel we elk onze eigen specificiteit hebben, streven we gezamenlijk naar het sluiten van sectorale akkoorden en het behartigen van gedeelde belangen.

Europese federatie: Bipar

Op Europees niveau zijn we actief binnen Bipar (European Federation of Insurance and Financial Intermediaries), een overkoepelende organisatie van 47 nationale verenigingen uit 31 landen. Bipar vormt de schakel tussen nationale verenigingen en Europese instellingen zoals de Europese Commissie en EIOPA (European Insurance and Occupational Pensions Authority), en speelt een sleutelrol in zowel belangenbehartiging als kennisdeling. Dankzij Bipar hebben we toegang tot een uitwisselingsplatform met buitenlandse associaties, waardoor we kunnen leren van internationale best practices en ontwikkelingen.

Transversale associaties: VBO en HRZKMO

Naast sectorale partnerschappen zijn we ook aangesloten bij bredere werkgeversorganisaties zoals het Verbond van Belgische Ondernemingen (VBO) en de Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO (HRZKMO).

VBO: Als toonaangevende werkgeversorganisatie in België opent het VBO voor ons de deuren naar beleidsmakers en technische werkgroepen die zich buigen over transversale materies. Deze samenwerking stelt ons in staat mee richting te geven aan beleidsontwikkelingen die onze sector overstijgen of gelijkgestemden te vinden in sectorspecifieke dossiers.

HRZKMO: De HRZKMO verdedigt de belangen van zelfstandigen en kmo's en fungeert als een belangrijk overlegplatform met de overheid. Onze betrokkenheid bij de HRZKMO faciliteert contacten met beleidsmakers en biedt ons de mogelijkheid om deel te nemen aan discussies over regelgeving en initiatieven die van belang zijn voor onze leden.

Deze samenwerkingen versterken onze positie als vertegenwoordiger van de sector en geven ons de slagkracht om mee te bouwen aan een gunstig ondernemingsklimaat in België.

Samen voor een veerkrachtige toekomst



Onze sector staat midden in een wereld die fundamenteel verandert: onzekerheid, digitalisering, duurzaamheid en geopolitieke risico's maken risicobeheer complexer dan ooit. In die context zijn verzekeringsmakelaars, herverzekeringsmakelaars en risicoadviseurs geen toeschouwers, maar actoren van betekenis. Zij maken risico's beheersbaar en verzekerbbaar, en dragen bij aan innovatie, continuïteit en groei.

Tegelijk groeit de complexiteit van onze eigen omgeving. De toenemende stroom aan regelgeving weerspiegelt essentiële intenties: betere bescherming, meer transparantie, digitale weerbaarheid. Dit legt nieuwe verwachtingen op aan onze sector. Europese initiatieven zoals de 'Retail Investment Strategy', DORA of FIDA, en Belgische hervormingen rond fiscaliteit, aansprakelijkheid of pensioenen, geven duidelijk richting aan hoe de beleidsmakers de toekomst van innovatieve financiële markten en veerkrachtige economieën zien.

In dat spanningsveld – tussen ambitie, bescherming en werkbaarheid – ligt onze rol als beroepsvereniging. Wij willen, net als onze leden, meedenken, meewerken en mee vorm geven. En vooral: bruggen bouwen.

Net zoals de makelaar de brug vormt tussen klant en verzekeraar, tussen risico en oplossing, zo wil Becobra de brug zijn tussen sector en beleid. Tussen regelgeving en praktijk. Tussen vandaag en morgen. Met kennisdeling, belangenbehartiging en samenwerking bouwen we samen aan een sector die zijn maatschappelijke rol blijft opnemen: professioneel, wendbaar en toekomstbestendig.

In die geest willen we ook hulde brengen aan Steve Sartor, die na zes jaar voorzitterschap de fakkel doorgeeft. Steve was voor Becobra meer dan een voorzitter: hij was een drijvende kracht, met visie, gedrevenheid en een sterk geloof in het collectieve belang. Als CEO van zijn makelaarskantoor kende hij de uitdagingen van binnenuit, maar hij keek altijd verder dan het eigen belang. Zijn engagement voor

de sector en zijn overtuiging dat samenwerking loont, zijn een voorbeeld voor ons allen.

Dit jaarverslag mag dan ook meer zijn dan een chronologische opsomming van feiten en cijfers. Het weerspiegelt een belangrijk scharniermoment voor onze vereniging. Na de strategische heroriëntatie van de afgelopen jaren, hebben we in 2024-2025 een belangrijke vertaalslag gemaakt: naar een nieuwe merkidentiteit, een versterkt team, een performante werking en een hernieuwde externe positionering. Deze publicatie is dan ook bedoeld om niet alleen te rapporteren, maar ook te verbinden, te inspireren en te laten zien waar we als gemeenschap voor staan. Want een sterke sector begint bij een duidelijke stem, en een verenigde gemeenschap die durft vooruit te kijken.

Tenslotte wil ik persoonlijk Steve danken. Hij heeft me aangeworven als CEO, altijd gestimuleerd met kritische vragen, en was steeds bereid tot inhoudelijk debat. Die ruimte en dat vertrouwen zijn bepalend geweest voor mijn traject binnen Becobra. Namens het hele team wens ik hem veel succes in zijn nieuwe rol binnen de Europese federatie Bipar; een rol waarin zijn ervaring, zijn visie en zijn engagement ongetwijfeld opnieuw het verschil zullen maken.

Samen blijven we bouwen. Aan een sterke beroepsgemeenschap. Aan een sector die ertoe doet. En aan een toekomst waarin makelaars, meer dan ooit, hun rol kunnen opnemen als gids, partner en bruggenbouwer.

Valérie Nolens
CEO

Becobra



Becobra

Redactie en samenstelling:
Becobra-communicatieteam en bestuursleden

Dankwoord:

We willen onze oprechte dank uitspreken aan al onze leden, partners, medewerkers en stakeholders die hebben bijgedragen aan het succes van Becobra in 2024-2025. Hun inzet, expertise en samenwerking vormen de basis van onze gezamenlijke vooruitgang en versterken de rol van Becobra als bruggenbouwer binnen de sector.

CEO : Valérie Nolens



www.becobra.be



info@becobra.be



Phoenix Building, Koning Albert II-laan 19, B-1210 Brussel

