

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.

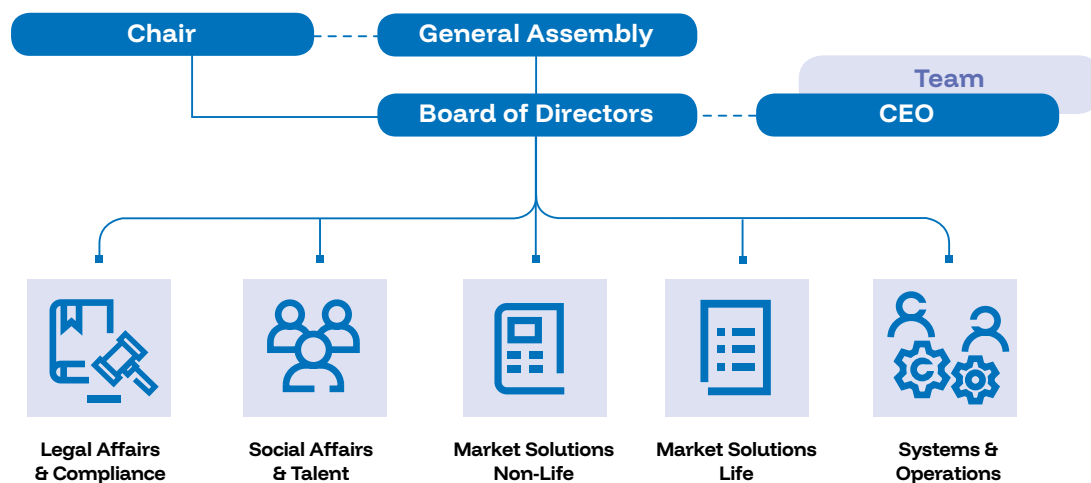
Nos membres jouent également un rôle clé dans l'amélioration de la culture du risque et de l'assurance des acteurs sociétaux tels que les entreprises, les institutions publiques et les citoyens. En partageant leur expertise, ils participent activement à la construction d'une société mieux informée et 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)

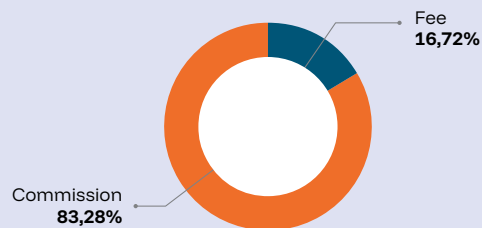
Les chiffres suivants donnent une image de l'impact combiné de nos membres sur le marché belge :

- 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**.

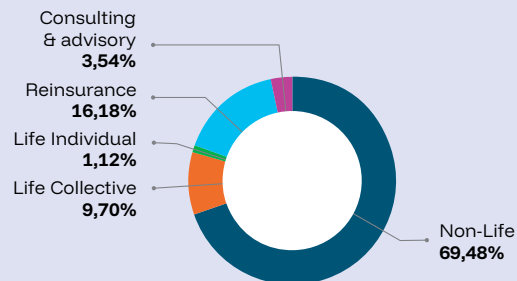
Les diagrammes ci-dessous apportent une vue complémentaire sur ces données clés. Ils illustrent d'une part la structure des revenus (commissions et honoraires), et d'autre part la répartition des activités par segment.

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.

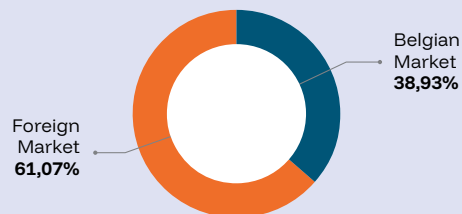
Revenue per remuneration model



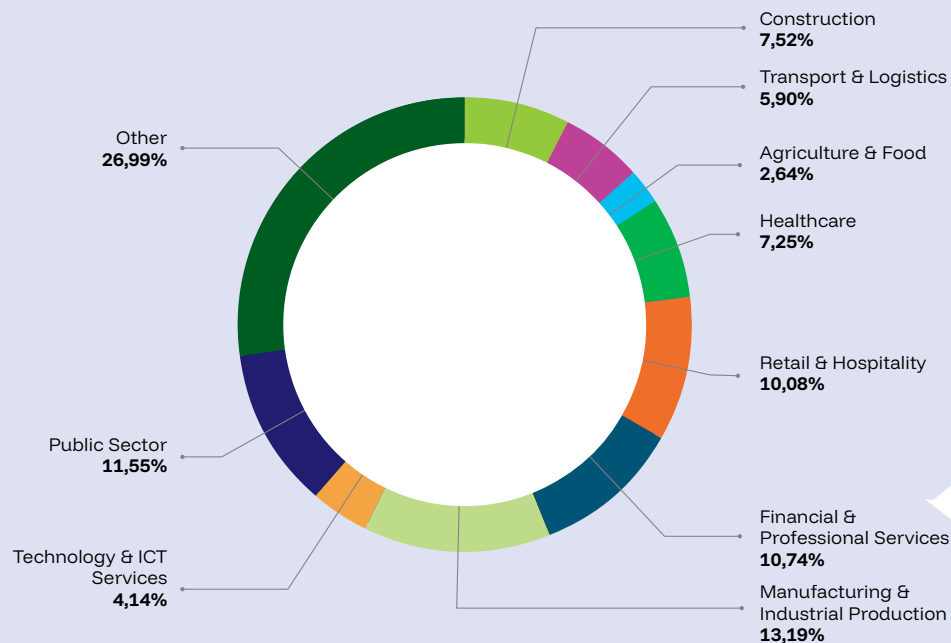
Revenue per activity



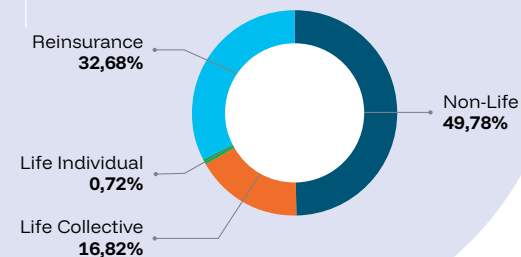
Total premium placed per market



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

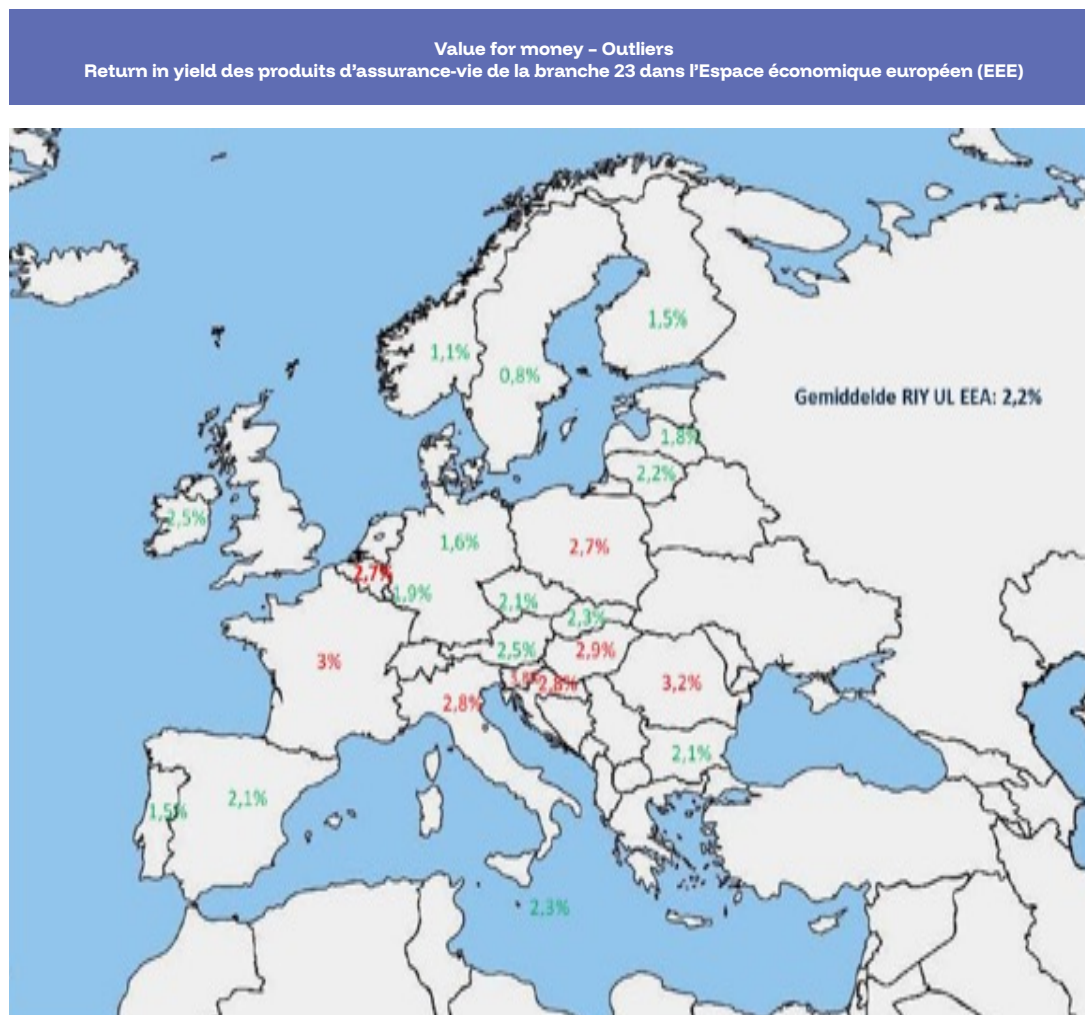
FSMA rapport annuel 2024, p. 83

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.



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.

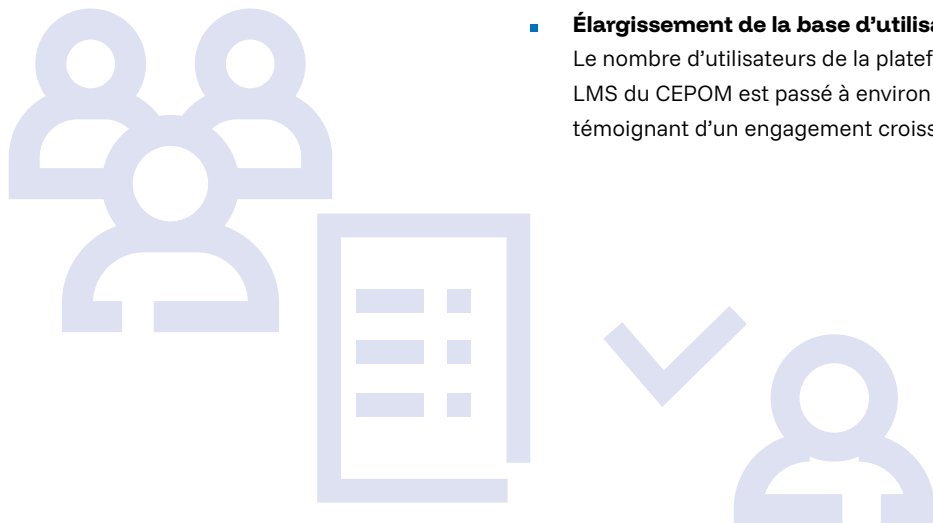
De par sa mission, le CEPOM est un partenaire important de Becobra, notamment grâce à sa contribution au développement professionnel des collaborateurs du secteur et à l'amélioration globale de la qualité des services.

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

