

Activiteitenrapport 2025/2026

Belgian association of
commercial insurance
brokers and risk advisors

Beccobra



Where expertise meets community

ADD, Agallis, Ambris Europe, Aon Belgium, Callant Insurance & Credits, Cigna International Health Services, Concordia, Davies Broking Europe, Havrico Insurance, Hillewaere Insurance, Howden Belgium, IC Verzekeringen - CI Assurances, LRS Insurance, 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

De zekerheid in een onzekere wereld	4
Becobra: intern versterken, extern het verschil maken	6
Raad van bestuur	7
Sectorbarometer 2025-2026	8
Het jaar in beeld: highlights 2025-2026	12
Vooruitblik 2026-2027: verder bouwen aan een sterke, toekomstgerichte sector	16
Strategische reflectie: voorbij het 'spookscenario'	18
Onze mandaten	22
Interview – Sébastien Yerna, FSMA – Toezicht en transformatie: de FSMA over compliance, data en digitalisering	23
Interview – Hein Lannoy, Assuralia – Samenwerken in een veranderend verzekeringsecosysteem: Assuralia over de toekomst van de sector	29
Interview – Laurent de Barsy, Ombudsman van de Verzekeringen – Wat klachten en signalen uit het terrein onthullen over de evolutie van de verzekeringssector	35
Interview – Xavier De Roeck, CEPOM – Menselijk kapitaal in transitie: CEPOM over talent, opleiding en competentieontwikkeling	39
Commissie voor Verzekeringen	43
Sectorale en transversale verenigingen	44
Een vereniging krijgt niet vanzelf richting	45



De zekerheid in een onzekere wereld



De toenemende complexiteit, snelheid en onvoorspelbaarheid van risico's zetten de essentie van verzekeren het voorbije jaar scherp in beeld. Daardoor groeide ook de behoefte aan bescherming, inzicht en houvast. Verzekeringen spelen daarin een fundamentele rol: ze bieden ondernemingen en instellingen de instrumenten om zich te wapenen tegen een brede waaier aan risico's. Van cyberaanvallen en bedrijfsonderbrekingen tot aansprakelijkheid, krediet en oorlog.

Maar verzekeren is meer dan een financieel product. Het is in essentie een belofte. Een engagement om er te zijn wanneer het misloopt, op momenten waarop onze klanten het meest kwetsbaar zijn. We verkopen geen tastbaar goed. We bieden vertrouwen en zekerheid dat er iemand naast hen staat wanneer het ertoe doet. Net daarin schuilt de unieke maatschappelijke waarde van onze sector.

Het is noodzakelijk om nog prominenter aanwezig te zijn in het maatschappelijk en politiek debat. Ik ben er meer dan ooit van overtuigd dat we als sector nog duidelijker moeten uitleggen welke maatschappelijke rol wij vervullen, en wat de impact is wanneer die rol wordt onderschat of uitgehold.

We blijven alert voor nieuwe risico's die zich aandienen, vaak op het snijvlak van technologie en geopolitiek. Cyber blijft een dominante uitdaging, maar ook de gevolgen van hybride oorlogsvoering door onder meer sabotage, desinformatie en het strategisch gebruik van artificiële intelligentie. Deze ontwikkelingen zullen de risicodynamiek de komende jaren mee bepalen. Ze vragen niet alleen aangepaste oplossingen, maar vooral ook een sector die anticipeert, wendbaar en toekomstgericht is. Door risico's tijdig te duiden, oplossingen te ontwikkelen vóór ze acuut worden en klanten actief te begeleiden in hun weerbaarheid, maken wij ondernemers sterker.

Binnen dat landschap speelt Becobra een belangrijke rol. Als beroepsvereniging vertegenwoordigen we de grote verzekeringsmakelaars voor ondernemingen en instellingen en geven we mee richting aan de ontwikkeling van het beroep. Onze missie is helder: de belangen van de makelaars verdedigen en daarbij de kwaliteit en professionaliteit van de sector versterken. Onze meerwaarde ligt in verbinding en vertegenwoordiging. Tussen makelaars, met verzekeraars en naar beleidsmakers toe. De kracht van Becobra zit voor mij niet alleen in verdedigen wat bestaat, maar ook mee op de agenda zetten en vormgeven wat nodig is om vooruitstrevend te blijven.

Ik kijk zowel met tevredenheid als met kritische reflectie terug op mijn eerste jaar als voorzitter

van Becobra. Het is een jaar geweest waarin ik onze vereniging van binnenuit nog beter heb leren kennen. Een bijzonder waardevolle ervaring die voor mij ook de sterktes en kwetsbaarheden van onze sector nog meer heeft blootgelegd.

We hebben als vereniging onze rol opnieuw krachtig opgenomen en onze stem helder en constructief laten horen. Tegelijk stel ik vast dat we bepaalde politieke beslissingen, zoals wijzigingen in de fiscaliteit van verzekeringen, onvoldoende hebben kunnen beïnvloeden. Dat is een belangrijke les: het benadrukt hoe noodzakelijk het is om nog prominenter aanwezig te zijn in het maatschappelijk en politiek debat. Ik ben er meer dan ooit van overtuigd dat we als sector nog duidelijker moeten uitleggen welke maatschappelijke rol wij vervullen, en wat de impact is wanneer die rol wordt onderschat of uitgehold.

Het komende jaar willen we bijkomende accenten leggen op de technologische ontwikkelingen die onze sector grondig hertekenen. Digitalisering, data en artificiële intelligentie bieden kansen om efficiënter te werken, beter advies te geven en nieuwe diensten te ontwikkelen. Dit gaat evenwel gepaard met nieuwe risico's en verantwoordelijkheden, zowel bij onze klanten als bij onszelf.

Ik wil ten slotte graag alle leden, partners en betrokkenen danken voor hun engagement

en vertrouwen. Het is een eer om Becobra als voorzitter te mogen vertegenwoordigen. Samen bouwen we verder aan een sterke beroepsvereniging die haar maatschappelijke rol alleen maar ziet toenemen. Dat gezamenlijke engagement maakt dat we als Becobra vandaag en in de toekomst het verschil kunnen maken.

Pedro Matthyssens
Voorzitter Becobra



Becobra: intern versterken, extern het verschil maken

Becobra verenigt de Belgische commerciële verzekeringsmakelaars en herververzekeringsmakelaars die gespecialiseerd zijn in ondernemingsrisico's en zakelijke verzekeringen. In een sector waarin risico's, regelgeving en technologie razendsnel evolueren, versterken wij intern de slagkracht van onze leden en maken wij extern het verschil voor een sterke, toekomstgerichte sector.

Onze leden maken risico's beheersbaar en verzekeerbaar. Met onafhankelijk advies, diepgaande expertise en innovatieve oplossingen begeleiden zij bedrijven bij het identificeren, beheren en afdekken van complexe risico's. Zo maken zij extern het verschil: zij helpen ondernemingen met meer vertrouwen te ondernemen, risico's beter te beheersen en hun continuïteit te versterken.

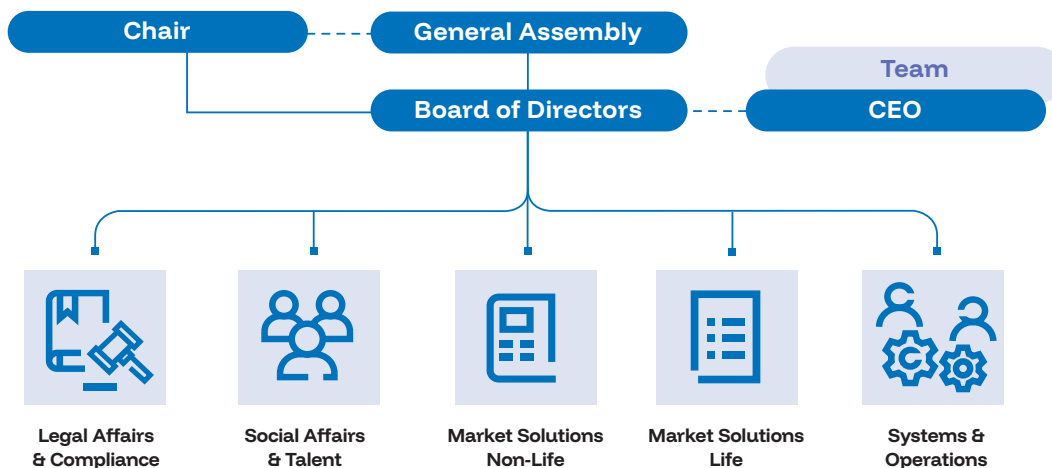
Intern versterken we onze leden via een sterke community waarin kennisdeling, gezamenlijke standpunten en verdere professionalisering centraal staan. Extern maken we het verschil door de erkenning en maatschappelijke rol van de commerciële verzekeringsmakelaar als onafhankelijke risicoadviseur verder te versterken.

Op deze kerngebieden maken we het verschil, intern en extern: we behartigen de belangen van onze leden, werken aan sectorale akkoorden, delen marktinzichten, stimuleren professionele ontwikkeling, promoten het beroep en vertalen evoluties in regelgeving en compliance naar bruikbare ondersteuning voor de praktijk. Zo versterken we onze leden in hun dagelijkse werking én dragen we bij

aan een sterke, geloofwaardige en toekomstgerichte sector.

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. Ad hoc werkgroepen versterken onze structuur.



Raad van bestuur

De raad houdt toezicht op de werking van de vereniging. Zo beslist hij onder ander over de oprichting van technische comités, en bewaakt hij de naleving van de statuten, het interne reglement en de mededingingsregels.

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 het beleid en de strategie van Becobra. In de minstens vier bijeenkomsten per jaar bespreekt hij beleidslijnen, strategische prioriteiten en belangrijke dossiers. Hij bepaalt en vertolkt het standpunt van de vereniging tegenover derden, en in het bijzonder tegenover overheden.

De raad van bestuur van Becobra voor het jaar 2025-2026 bestaat uit:

■ Voorzitter

Pedro Matthyssens

Gedelegeerd Bestuurder, Vanbreda Risk & Benefits

■ Vicevoorzitter

Leen Verheyen

Strategic Relations Officer, Partner, Hillewaere Insurance

■ Bestuurders

Werner Keeris

Chief Executive Officer, Aon Belux

Gilles Nyssens

Chief Commercial & Strategy Officer, International Organisations Health, Cigna International Health Services

Steve Sartor

Voorzitter Concordia, Director Strategic Growth, Europe, Specialist Risk Group (SRG)

Kristof De Bremme

Chief Executive Officer & President, Marsh

Henri Steyaert

Chief Executive Officer, Wilink Insurance

Stefan Weda

Head of The Netherlands & Belgium, Country Manager Belgium, WTW | Willis

Valérie Nolens

Chief Executive Officer, Becobra

Permanent team

Valérie Nolens

Chief Executive Officer

Deogracias Kabanda

Legal & Compliance Advisor

Els Ruysen

Communication & Office Manager

Sector- barometer 2025-2026

Een momentopname van de commerciële verzekeringsmakelarij

De onderstaande resultaten zijn gebaseerd op de beschikbare antwoorden van Becobra-leden, samengesteld op basis van de ledenstructuur op 1 januari 2026. De resultaten zijn indicatief van aard en hebben als doel tendensen en ontwikkelingen binnen de commerciële verzekeringssector zichtbaar te maken. Niet alle leden namen deel aan de bevraging en niet alle vragen werden door alle respondenten volledig ingevuld.

KERNCIJFERS

- 12,06 miljard premievolume (euro)
- 1,31 miljard revenu (euro)
- 24 organisaties

Een ondernemingsgerichte sector

De resultaten bevestigen het ondernemingsgerichte karakter van de Becobra-community. De klantenportefeuilles van de respondenten bestrijken ondernemingen van verschillende omvang, van kleinere ondernemingen tot grote klanten. Uitgedrukt in revenu ligt het zwaartepunt van de activiteiten bij middelgrote en grote ondernemingen.

De commerciële verzekeringsmakelaar combineert daarbij twee realiteiten. Enerzijds blijft de distributie van verzekeringsoplossingen voor micro- en kleine ondernemingen een belangrijk onderdeel van de activiteiten. Anderzijds wordt een aanzienlijk deel van de opbrengsten gerealiseerd bij middelgrote en grote ondernemingen, waar de behoefte aan maatwerk, expertise en gespecialiseerde advies- en verzekeringsoplossingen doorgaans groter is.

Lokale verankering en internationale reikwijdte

De resultaten tonen aan dat de commerciële verzekeringsmakelarij sterk lokaal verankerd blijft. Slechts een minderheid van de respondenten opereert vanuit één Belgische vestiging. De meeste leden beschikken over meerdere vestigingen verspreid over België, wat het belang van nabijheid tot klanten en regionale aanwezigheid onderstreept.

Tegelijk beschikt ongeveer de helft van de respondenten over een eigen aanwezigheid buiten België. Die buitenlandse aanwezigheid varieert van vestigingen in naburige markten, voornamelijk

Luxemburg, tot volwaardige dochterondernemingen of regionale hubs elders in Europa en daarbuiten.

De beschikbare antwoorden suggereren bovendien dat de geografische aanwezigheid samenhangt met het ondernemingsmodel. Door private equity gesteunde ondernemingen lijken vaker actief vanuit meerdere Belgische vestigingen, terwijl beursgenoteerde groepen en gespecialiseerde spelers vaker over een aanwezigheid buiten België beschikken. Deze vaststellingen moeten voorzichtig worden geïnterpreteerd, maar sluiten aan bij bredere marktontwikkelingen rond schaalvergroting, specialisatie en internationalisering.

Ondernemingen die deel uitmaken van een bank-, verzekerings- of bredere financiële groep lijken daarentegen vaker hoofdzakelijk op de Belgische markt actief te zijn. De resultaten illustreren daarmee de diversiteit van de Becobra-community, waarin lokale verankering, internationale aanwezigheid en gespecialiseerde expertise naast elkaar bestaan.

Verschillende ondernemingsmodellen

De resultaten illustreren de diversiteit aan ondernemingsmodellen binnen de Becobra-community. Naast onafhankelijke en familiale makelaars omvat de sector ook door private equity gesteunde groepen, beursgenoteerde internationale spelers en ondernemingen die deel uitmaken van bredere financiële of verzekeringsgroepen.

Deze diversiteit weerspiegelt de verschillende manieren waarop ondernemingen hun groei, governance en toegang tot kapitaal organiseren. Ze vormt tegelijk een illustratie van de brede waaier aan bedrijfsmodellen die vandaag actief zijn binnen de commerciële verzekeringsmakelarij.

Sectoren waarin klanten actief zijn

De klanten van Becobra-leden zijn actief in vrijwel alle geledingen van de economie. De antwoorden tonen

een brede aanwezigheid in onder meer industrie, transport en logistiek, financiële en professionele dienstverlening, gezondheidszorg, en non-profitorganisaties, dan wel de publieke sector.

Binnen die brede spreiding zijn ook duidelijke specialisaties zichtbaar. Sommige respondenten hebben een uitgesproken focus opgebouwd rond nicheactiviteiten zoals maritieme risico's, financiële instellingen of de publieke sector. Andere leden bedienen een zeer brede waaier aan economische activiteiten.

De resultaten suggereren bovendien dat grotere spelers relatief sterker vertegenwoordigd zijn in sectoren waar de risico's vaak complexer zijn, zoals industriële ondernemingen of ondernemingen met een internationale voetafdruk. Dit sluit aan bij hun rol in grotere verzekeringsprogramma's en meer gespecialiseerde risico's.

De diversiteit van de klantenportefeuilles illustreert de brede economische verankering van de commerciële verzekeringsmakelaar. Tegelijk bevestigt zij dat gespecialiseerde expertise een belangrijke plaats inneemt binnen alle sectoren van onze economie.

Een sector met internationale dimensie

De beschikbare gegevens over premieplaatsing tonen aan dat een belangrijk deel van het premievolume betrekking heeft op internationale markten. Deze vaststelling wordt sterk beïnvloed door enkele grote internationale spelers, maar bevestigt wel dat

internationale plaatsing voor bedrijven een wezenlijke strategie van risicotransfer is.

Internationale plaatsing weerspiegelt niet alleen de internationale activiteiten van klanten, maar ook de nood aan toegang tot capaciteit voor bepaalde risico's. Voor complexe, gespecialiseerde of grensoverschrijdende risico's blijft toegang tot internationale verzekeringsmarkten een belangrijke meerwaarde.

Het businessmodel van de commerciële makelaar

De vergoeding van commerciële makelaars blijft in hoofdzaak op commissie gebaseerd. Wanneer de antwoorden gewogen worden op basis van omzet, bedraagt het aandeel commissies ongeveer 78%, tegenover ongeveer 22% fee-based inkomsten.

Deze vaststelling is relevant in het licht van Europese en Belgische discussies rond vergoedingsmodellen, inducements en value for money. De data tonen echter enkel de huidige verhouding binnen de beschikbare antwoorden en laten geen conclusies toe over een evolutie doorheen de tijd.

De activiteitenmix bevestigt daarnaast de sterke non-life oriëntatie van de Becobra-community. Gewogen op opbrengst ligt het zwaartepunt duidelijk bij niet-levensverzekeringen, gevolgd door herverzekering, collectieve levensverzekering en advisory.



Waar ligt de focus van de sector?

Groei blijft de dominante strategische ambitie binnen de sector. Respondenten noemen daarbij verschillende groeipaden, waaronder verdere commerciële ontwikkeling, portefeuilleontwikkeling, specialisatie en in sommige gevallen ook acquisities en partnerships.

De resultaten suggereren bovendien dat ondernemingen verschillende accenten leggen. Onafhankelijke spelers verwijzen vaker naar commerciële groei, specialisatie en portefeuillebeheer, terwijl grotere en door private equity gesteunde groepen relatief meer aandacht besteden aan schaalvergroting, acquisities, technologie en operationele efficiëntie.

Compliance als managementvraagstuk

Wanneer respondenten naar compliance-uitdagingen worden gevraagd, verwijzen zij zowel naar specifieke regelgevende domeinen als naar de operationele gevolgen ervan. AML/KYC (Anti-Money Laundering/ Know Your Customer), gegevensbescherming en gedragsregels inzake verzekeringsdistributie worden het vaakst genoemd, terwijl de impact zich vertaalt in bijkomende rapportering, documentatie, governancevereisten en investeringen in processen en systemen.

Compliance vormt daardoor niet alleen een wettelijke verplichting, maar ook een structurele kosten- en organisatiecomponent binnen de onderneming.

Technologie verandert het beroep

De resultaten tonen dat technologie vandaag vooral wordt ingezet voor administratieve en repetitieve processen. Polisbeheer, schadebehandeling en klantonboarding zijn de domeinen waar automatisering of digitale ondersteuning het sterkst aanwezig is.

Voor expertise-intensieve activiteiten zoals risicoanalyse en plaatsing blijft de digitalisering beperkter. Dat bevestigt dat technologie vandaag vooral wordt ingezet ter ondersteuning van processen, terwijl menselijke beoordeling en expertise centraal blijven in advies, risicobeoordeling en complexe marktbenadering.

Ook artificiële intelligentie wint aan aandacht, maar bevindt zich bij de meeste respondenten nog in een experimentele of pilootfase. Al wordt vooral gebruikt of getest voor interne processen, klantenservice, kennisverwerking, marketing, compliance en risk analysis. Grotere organisaties lijken gemiddeld iets verder te staan in het gebruik van AI, maar ook hier blijft voorzichtigheid aangewezen.

De resultaten bevestigen dat technologie niet wordt gezien als een vervanging van expertise, maar als een hefboom om efficiënter te werken en ruimte te creëren voor activiteiten met een hogere toegevoegde waarde.

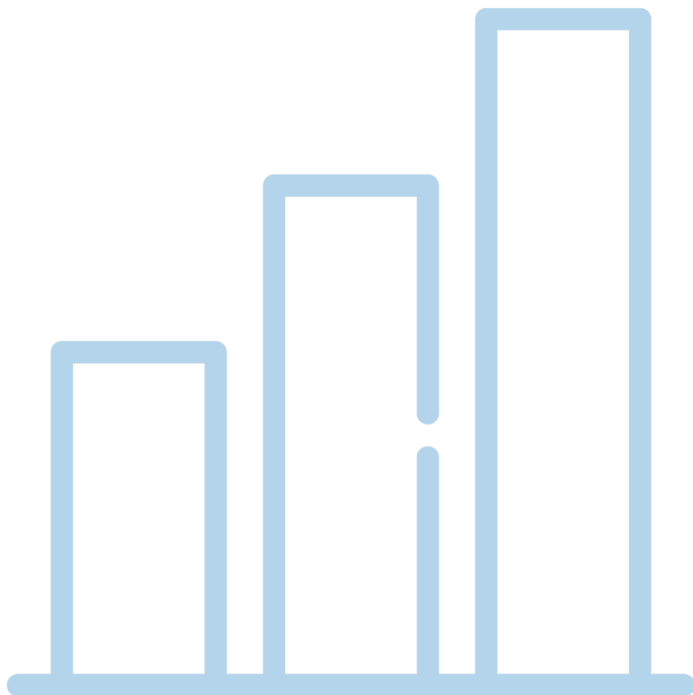
Talent en expertise als groeivoorwaarde

De beschikbare antwoorden wijzen op een duidelijke samenhang tussen de omvang van een organisatie en haar verwachte aanwervingsbehoeften. Grotere ondernemingen rapporteren gemiddeld meer vacatures en geplande aanwervingen. De data laten echter niet toe om te besluiten dat zij proportioneel meer aanwerven ten opzichte van hun omvang.



Wat wel duidelijk is, is dat groei arbeidsintensief blijft. De toenemende complexiteit van regelgeving, technologie en risico's versterkt de behoefte aan gespecialiseerde expertise. Talentontwikkeling, opleiding en kennisdeling blijven daardoor cruciale aandachtspunten voor de sector.

Naast investeringen in eigen medewerkers en vestigingen kiezen sommige ondernemingen er ook voor om samen te werken met subagenten om hun marktbereik, lokale aanwezigheid of gespecialiseerde expertise verder uit te bouwen.





Het jaar in beeld: highlights 2025-2026

Interne versterking en governance

Na de succesvolle rebranding van het vorige werkjaar bleef Becobra verder investeren in professionalisering en organisatorische verankering.

De vernieuwde website en community-omgeving gingen live en groeiden uit tot hét centrale platform voor kennisdeling, documentatie en interactie met leden. Om de communicatie verder te versterken, lanceerden we bovendien een community newsletter die beleidsontwikkelingen, sectornieuws en verenigingsactiviteiten op een gestructureerde manier bundelt en deelt.

Intern bleven we verder bouwen aan een sterke en toekomstgerichte governance. We actualiseerden de statuten en het intern reglement en beslisten om de jaarrekening vanaf boekjaar 2025 extern te laten reviseren. Daarmee onderstreept Becobra haar ambitie om blijvend te investeren in goed bestuur.

Een stem in beleids- en regelgevingsdossiers

Een uitzonderlijk hoog tempo aan nationale en Europese beleids- en regelgevingsinitiatieven kenmerkte het voorbije jaar.

Op nationaal niveau volgde Becobra verschillende wetgevende initiatieven met directe impact op verzekeringsmakelaars, zoals de implementatie van de Europese toegankelijkheidsvoorschriften, of zeer recent de verhoging van de verzekeringstaks naar 9,60% en de nieuwe informatieverplichtingen rond stilzwijgende verlenging van consumentencontracten. Daarnaast volgden we ook niet-sectorespecifieke dossiers op die een impact hebben op de bedrijfsvoering van onze leden, zoals de Federal Learning Account, flexijobs, de centenindex en loontransparantie.

Waar relevant bracht Becobra de stem van de sector onder de aandacht van beleidsmakers, toezichthouders en andere stakeholders. Tegelijk informeerden we leden over deze evoluties, duiden we de impact van nieuwe regelgeving en verzamelden we praktische aandachtspunten en implementatievragen, die we terugkoppelden aan de bevoegde instanties.

Op Europees niveau stonden onder meer DORA (Digital Operational Resilience Act), FIDA (Framework for Financial Data Access), RIS (Retail Investment Strategy), AML (Anti-Money Laundering) en de AI Act (Artificial Intelligence Act) op de agenda. Via haar

actieve betrokkenheid binnen BIPAR, contacten met Europese instellingen en de structurele dialoog met de FSMA bleef Becobra de stem van de Belgische commerciële makelaar vertegenwoordigen in dossiers die een directe impact hebben op de dagelijkse werking van de sector.

In aansluiting op de expliciete ambitie van de federale regering om administratieve lasten voor ondernemingen terug te dringen, verzamelde Becobra concrete knelpunten en verbetervoorstellen vanuit de sector. Op basis daarvan formuleerden we aanbevelingen en legden we die voor aan beleidsmakers, overlegorganen en stakeholders.

Daarbij hadden we oog voor zowel sectorspecifieke verplichtingen als bredere administratieve lasten voor ondernemingen. Deze initiatieven vertrekken vanuit de overtuiging dat regelgeving niet alleen doeltreffend moet zijn, maar ook werkbaar moet blijven voor ondernemingen in de praktijk.

Ook de structurele dialoog met de FSMA bleef een belangrijke pijler van de werking. Via regelmatige overlegmomenten en constructieve dialoog bracht Becobra praktijkervaringen en aandachtspunten vanuit de sector onder de aandacht van de toezichthouder. Deze wisselwerking laat toe om interpretatievragen te bespreken, de praktische impact van regelgeving beter in kaart te brengen en evoluerende toezichtsverwachtingen en prioriteiten tijdig te herkennen. Daarbij werd in toenemende mate onder meer aandacht besteed aan thema's zoals

kennisvereisten, product governance en value for money.

Van regelgeving naar praktische ondersteuning

Naast belangenbehartiging bleef Becobra sterk inzetten op de ondersteuning van haar leden bij compliance, toezicht en operationele weerbaarheid.

Dit gebeurde via toelichtingsnota's, webinars, praktijkdocumenten en een specifiek compliance-traject. Daarbij zetten we bewust in op verschillende niveaus binnen de ondernemingen van onze leden, van operationele medewerkers tot management en bestuurders. Het doel was niet louter kennisoverdracht. We wilden ondernemingen ook inzicht bieden in hoe toezicht in de praktijk werkt, welke verwachtingen de FSMA hanteert en hoe organisaties zich doordacht kunnen organiseren rond compliance, governance, documentatie en interne opvolging.

Daarnaast ontwikkelden we verschillende praktijkgerichte documenten rond nieuwe wetgeving en toezichtsverwachtingen. Samen met de andere sectorfederaties werkten we aan gemeenschappelijke sectorinitiatieven die leden ondersteunen bij de concrete toepassing van regelgeving. Voorbeelden hiervan zijn de actualisering van bemiddelingsovereenkomsten naar aanleiding van gewijzigde opzeggingsregels en de opstart van werkzaamheden rond de actualisering van de sectorale AML-code (Anti-Money Laundering) in het licht van het nieuwe Europese antiwitwaskader.

Professionalisering, talent en sociale dossiers

Als woordvoerder van de werkgeverszijde binnen PC307 speelde Becobra een actieve rol in de sectorale onderhandelingen. Ondanks een uitdagende sociaal-economische context slaagden de sociale partners erin een constructief sectoraal akkoord voor 2025-2026 af te sluiten.

Becobra neemt daarnaast een actieve rol op in kennisdeling en sectoranalyse. Via benchmarkinformatie, studies en overlegmomenten wil de vereniging leden inzichten bieden en ondersteunen bij het inschatten van de impact van nieuwe ontwikkelingen op hun organisatie.

Zo organiseerde Becobra onder meer een sessie rond loontransparantie waarin we juridische context, praktische implicaties en ervaringen uit de sector deelden. Daarnaast werd een sectorale analyse uitgevoerd van tewerkstelling, genderverhoudingen, leeftijdsstructuur en verloning. Daarmee wil Becobra bijdragen aan een beter begrip van de structurele evoluties binnen de sector en de uitdagingen waarmee ondernemingen de komende jaren worden geconfronteerd.

Ook dit jaar investeerde Becobra verder in de professionalisering van het beroep en de ontwikkeling van talent. We werkten verder aan de uitbouw van de 'Brokers Academy', een FSMA-erkend platform voor examens en professionele ontwikkeling. Het initiatief kadert in de ambitie om leden te ondersteunen bij

het aantrekken, ontwikkelen en certificeren van talent. Dankzij de introductie van remote proctoring en de verdere ontwikkeling van een meertalig examenaanbod wordt het voor ondernemingen eenvoudiger en kostenefficiënter om medewerkers te begeleiden naar de vereiste certificeringen.

Tegelijk dachten we binnen verschillende werkgroepen na over de toekomstige competentiebehoeften van de sector. Zo werkte de werkgroep Marine aan de ontwikkeling van een graduateprogramma voor marine insurance, met als doel gespecialiseerde expertise duurzaam te verankeren en jonge professionals aan te trekken voor een niche waarin kennis steeds schaarser wordt.

Becobra bleef daarnaast aandacht vragen voor de evoluerende competenties die het beroep van verzekeringsmakelaar vandaag vereist. Toenemende complianceverplichtingen, veranderende klantenverwachtingen, nieuwe technologieën en complexere organisaties maken dat professioneel advies steeds meer vraagt dan technische kennis alleen. In constructieve dialoog met de FSMA pleitte Becobra daarom voor een bredere invulling van permanente vorming. Competenties zoals actief luisteren, risicocommunicatie, klantgerichte adviesgesprekken, conflicthantering, onderhandeling, het helder toelichten van complexe producten en professionele documentatie vormen immers een essentieel onderdeel van kwaliteitsvolle dienstverlening. Zij dragen niet alleen bij aan een betere klantenervaring, maar helpen ook advies-,



klachten- en mis-sellingrisico's te beperken.

Ook de aantrekkelijkheid van het beroep bleef een belangrijk aandachtspunt. Daarbij ging aandacht naar de grote diversiteit aan functies, expertisegebieden en loopbaanmogelijkheden binnen de commerciële verzekeringssector, maar ook naar initiatieven rond inclusie en diversiteit. Zo vond het internationale 'Dive In Festival' voor het eerst plaats in België en sloot Becobra zich aan bij 'BUT2030', een initiatief rond multiculturele diversiteit. Deze initiatieven weerspiegelen de overtuiging dat een toekomstgerichte sector niet alleen investeert in expertise, maar ook in een sterke en inclusieve beroeps cultuur.

Technische comités en werkgroepen als motor van expertise

De technische comités en werkgroepen vormden ook dit jaar het kloppend hart van de vereniging. Zij zorgen ervoor dat standpunten, nota's en beleidsvoorstellen niet uitsluitend vanuit regelgeving worden opgebouwd, maar ook vanuit de dagelijkse praktijk van de leden.

De recurrente werkzaamheden van het Technical Committee Legal Affairs & Compliance en het Technical Committee Social Affairs & Talents vormden daarbij een belangrijke bron van expertise, signalen uit het werkveld en gedragen standpunten. Zij boden leden een forum om ervaringen uit te wisselen, ontwikkelingen te bespreken en gezamenlijk oplossingen uit te werken voor uitdagingen waarmee de sector wordt geconfronteerd.

Binnen het Technical Committee Legal Affairs & Compliance bespraken we onder meer DORA (Digital Operational Resilience Act), AML, kennisvereisten, consumentenwetgeving, subagenten, de verhoging van de verzekeringstaks en diverse Europese dossiers. Het comité leverde daarnaast concrete output op in de vorm van nota's, standpunten en praktijkdocumenten voor leden.

Het Technical Committee Social Affairs & Talents richtte zich op arbeidsmarktontwikkelingen, talentontwikkeling en de aantrekkelijkheid van het beroep.

Naast de dagelijkse dossiers bleef de raad van bestuur, onder andere via aparte werkgroepen, bijzondere aandacht besteden aan de toekomstige positionering van het beroep, opportuniteiten rond technologie en artificiële intelligentie, de aantrekkelijkheid van de sector en de verdere versterking van de rol van de commerciële verzekeringsmakelaar in een snel veranderende omgeving.

Sectorontwikkeling en samenwerking

Becobra bleef actief betrokken bij verschillende markt- en sectordossiers die verder reiken dan het klassieke regelgevingskader.

De vereniging nam deel aan de interfederale werkzaamheden rond natuurrampenverzekeringen en verzekeraarbaarheid, en volgde ontwikkelingen op het vlak van cyberrisico's, aansprakelijkheid, employee benefits en andere marktontwikkelingen die een impact hebben op de commerciële verzekeringssector.

Via haar deelname aan het VBO-initiatief 'Be Prepared' droeg Becobra bovendien bij aan het bredere debat rond weerbaarheid, crisisvoorbereiding en risicobeheer. Dit initiatief bood tegelijk een gelegenheid om de maatschappelijke waarde van verzekeringen en professioneel risicoadvies onder de aandacht te brengen.

De toenemende complexiteit van regelgeving, technologie en marktomstandigheden maakt

samenwerking belangrijker dan ooit. Becobra investeert daarom bewust in een breed netwerk van relaties met sectorfederaties, opleidingspartners, toezichthouders, beleidsmakers en andere stakeholders. Die samenwerking maakt het mogelijk om expertise te bundelen, standpunten af te stemmen en de impact van de sector te vergroten. Tegelijk helpt ze om kennis te delen, nieuwe ontwikkelingen tijdig te detecteren en leden voor te bereiden op de uitdagingen van morgen.



Vooruitblik 2026-2027: verder bouwen aan een sterke, toekomstgerichte sector

De omgeving waarin commerciële verzekeringsmakelaars opereren blijft in snel tempo evolueren. Nieuwe regelgeving, technologische ontwikkelingen, veranderende klantverwachtingen, fiscale en sociaal-economische ontwikkelingen en risico's zorgen ervoor dat ondernemingen zich voortdurend moeten aanpassen. Tegen die achtergrond wil Becobra ook het komende werkjaar haar rol als belangenbehartiger, kennisplatform en community verder versterken.

Een sterke community als fundament

De voorbije jaren werd sterk geïnvesteerd in de uitbouw van de Becobra-community. Ook in 2026-2027 blijft verbinding tussen leden een belangrijke prioriteit. Naast de verdere ontwikkeling van het technisch comité Legal Affairs & Compliance en het technisch comité Social Affairs & Talents willen wij ook de andere technische comités en werkgroepen verder activeren en sterker met elkaar verbinden.

De uitdagingen waarmee ondernemingen worden geconfronteerd, situeren zich immers steeds vaker op het kruispunt van regelgeving, technologie, talent en bedrijfsvoering. Het delen van ervaringen, expertise en praktijkinzichten zal daarom een blijvende meerwaarde vormen voor onze leden.

Talent en professionele ontwikkeling

De verdere uitbouw van de 'Brokers Academy' wordt een belangrijke strategische pijler voor het komende werkjaar. Met een toegankelijk examenplatform, meertalige ondersteuning en nieuwe trainingsinitiatieven willen wij ondernemingen ondersteunen bij het aantrekken, ontwikkelen en certificeren van talent.

Daarnaast zullen wij samen met CEPOM, opleidingspartners en de FSMA verder werken aan een opleidingsaanbod dat aansluit bij de veranderende realiteit van het beroep. Daarbij gaat aandacht niet alleen naar technische kennis, maar ook naar competenties die steeds belangrijker

worden in een omgeving waarin technologie, advies, communicatie en veranderingsvermogen een grotere rol spelen.

Ook initiatieven die bijdragen aan de aantrekkelijkheid van het beroep en de instroom van nieuwe talenten blijven een belangrijk aandachtspunt. De verdere ontwikkeling van het 'Marine Insurance Graduate Programme' past binnen dezelfde ambitie om expertise duurzaam te verankeren binnen de sector. Daarnaast willen wij verder werken aan projecten die bijdragen aan cultuur, de zichtbaarheid, uitstraling en aantrekkelijkheid van het beroep voor toekomstige generaties.

Technologie, innovatie en weerbaarheid

Technologie zal ook de komende jaren een belangrijke impact hebben op de werking van makelaarskantoren. Onder impuls van onze voorzitter en samen met de werkgroep Technologie wil Becobra mee de technologische evolutie van onze sector versnellen en haar leden ondersteunen bij het benutten van technologische opportuniteiten.

De ambitie van Becobra is om samen met de leden te identificeren waar de gemeenschappelijke technologische noden van de sector liggen. Technologie is daarbij geen doel op zich, maar een middel om operationele efficiëntie te verhogen, ruimte te creëren voor adviesverlening en de toegevoegde waarde van de professionele verzekeringsmakelaar verder te versterken.

Een intensieve beleidsagenda

Ook op regelgevend vlak belooft het komende werkjaar bijzonder uitdagend te worden. Op Europees niveau wordt verdere vooruitgang verwacht in dossiers zoals RIS (Retail Investment Strategy), FIDA (Financial Data Access) en het nieuwe AML-kader (Anti-Money Laundering). Daarnaast verdienen ook initiatieven zoals PEPP (Pan-European Pension Product) bijzondere aandacht.

Op nationaal niveau zullen zowel sectorspecifieke dossiers als bredere arbeidsmarkt- en ondernemingsdossiers een impact hebben op de dagelijkse werking van onze leden. Becobra zal deze ontwikkelingen nauwgezet opvolgen, de stem van de sector blijven vertolken en bijzondere aandacht blijven vragen voor werkbare, proportionele en administratief vereenvoudigde regelgeving, en tegelijk bijdragen aan een sterke verzekeringsmarkt die ondernemingen en verzekerden de bescherming biedt die zij nodig hebben.

De structurele dialoog met de FSMA blijft daarbij een belangrijke prioriteit. In een omgeving waarin regelgeving en toezicht steeds complexer worden, hecht Becobra veel belang aan een open en constructieve relatie met de toezichthouder. Deze dialoog laat toe om signalen vanuit de praktijk te delen, interpretatievragen te bespreken en aandacht te vragen voor proportionaliteit, werkbaarheid en de concrete impact van regelgeving op ondernemingen.

Tegelijk zullen ook de Europese ontwikkelingen op toezichtniveau verder worden opgevolgd. De operationalisering van de Anti-Money Laundering Authority (AMLA) en de verdere uitwerking van het nieuwe Europese AML-kader zullen de komende jaren een belangrijke invloed hebben op de verwachtingen ten aanzien van financiële ondernemingen en hun distributiekanaalen.

De maatschappelijke rol van de sector

Tot slot wil Becobra de expertise van de commerciële verzekeringssector verder onder de aandacht brengen in maatschappelijke discussies rond risico's, weerbaarheid en verzekerbaarheid.

De verdere opvolging van de werkzaamheden rond natuurrampen, de aandacht voor cyberweerbaarheid en de betrokkenheid bij initiatieven zoals 'Be Prepared' passen binnen deze ambitie. Verzekeringsmakelaars beschikken over unieke inzichten in de risico's waarmee overheden en economische actoren worden geconfronteerd. Die expertise verdient ook een plaats in het bredere debat over weerbaarheid en risicobeheer in onze samenleving.

Samen met onze leden, partnerfederaties, Europese vertegenwoordigers, toezichthouders en andere stakeholders willen wij ook het komende werkjaar verder bouwen aan een sterke, professionele en toekomstgerichte sector.



Strategische reflectie: Voorbij het 'spookscenario'

Waarom scenarioplanning relevant is voor de toekomst van de commerciële verzekeringsmakelij

De voorbije tweeënhalve jaar heb ik gesprekken gevoerd met makelaars, verzekeraars, toezichthouders, technologiebedrijven, consultants en beleidsmakers.

Wat mij daarbij opvalt, is niet zozeer het ontstaan van afzonderlijke trends zoals artificiële intelligentie, geopolitieke onzekerheid, regelgeving of talenttekorten. Het is de manier waarop deze ontwikkelingen steeds sterker op elkaar inwerken.

Organisaties streven niet langer één doelstelling na. Ze moeten gelijktijdig navigeren tussen concurrentiekracht, weerbaarheid, duurzaamheid, veiligheid en strategische autonomie. Vooruitgang op het ene vlak kan ten koste gaan van een ander.

Toch merk ik, ondanks deze toenemende complexiteit, dat veel gesprekken vertrekken vanuit dezelfde onderliggende veronderstelling: technologie zal zich verder ontwikkelen, instellingen zullen stabiliteit en coördinatie blijven bieden en de fundamenten van ons beroep zullen grotendeels onveranderd blijven.

Misschien.

Maar wat als sommige van die aannames onjuist blijken?

Scenario's helpen ons nadenken over wat kan gebeuren wanneer aannames waarop wij vandaag bouwen, niet langer blijken te gelden.

Het spookscenario

De meesten onder ons dragen een bepaald beeld van de toekomst met zich mee.

In scenarioplanning wordt dit het 'spookscenario' genoemd: de toekomst die we impliciet veronderstellen wanneer we bestaande trends doortrekken.

In veel gesprekken binnen onze sector ziet dat spookscenario er ongeveer als volgt uit:

- AI wordt steeds krachtiger;
- digitalisering verhoogt de efficiëntie;
- instellingen, zoals toezichthouders, rechtbanken, internationale instellingen en overheden, behouden dezelfde legitimiteit en maatschappelijke rol als vandaag (denk aan de FSMA, de NBB, EIOPA, het Hof van Justitie van

de Europese Unie, de Europese Commissie en de OESO);

- professionals maken steeds meer gebruik van technologie, maar blijven verantwoordelijk voor belangrijke beslissingen;
- vertrouwen wordt opgebouwd via menselijke relaties;
- klanten blijven nabijheid, context en persoonlijk advies waarderen bij belangrijke beslissingen.

Kort samengevat: technologie evolueert, mensen blijven aan het stuur en vertrouwensrelaties blijven centraal staan.

Maar wat mogelijk is, is daarom nog niet onvermijdelijk.

De vraag is dus niet of dit spookscenario werkelijkheid zal worden, maar wat er zal gebeuren als een van de fundamentele aannames ervan onjuist blijkt te zijn.



Drie plausibele toekomsten

Om alternatieve toekomsten te verkennen, hebben we ons gericht op twee vragen die bepalend kunnen zijn voor de manier waarop de toekomst zich ontwikkelt.

Ten eerste: wie of wat neemt de beslissingen?

Naarmate artificiële intelligentie krachtiger wordt, rijst de vraag in welke mate belangrijke beslissingen menselijk blijven of steeds vaker aan systemen worden toevertrouwd.

Ten tweede: hoe organiseren samenlevingen zich wanneer complexiteit toeneemt en nieuwe actoren steeds meer capaciteit verwerven om die complexiteit te organiseren?

Blijft coördinatie verankerd in instellingen zoals overheden, toezichthouders en internationale organisaties? Of verschuift ze geleidelijk naar ecosystemen en platformen die steeds meer informatie, expertise en dienstverlening met elkaar verbinden?

Verschillende antwoorden op deze twee vragen kunnen leiden tot zeer uiteenlopende toekomsten. De drie hieronder beschreven toekomsten illustreren enkele manieren waarop deze krachten met elkaar kunnen interageren.

Toekomst 1 – Orkestratie

(Technologie geniet het vertrouwen om te orkestreren. Ecosystemen leveren de respons.)

Het spookscenario gaat ervan uit dat expertise schaars blijft.

Naarmate analytische capaciteiten steeds toegankelijker worden, wordt expertise steeds meer een commodity. Tegelijkertijd worden artificiële intelligentie en digitale infrastructuur steeds krachtiger en sterker met elkaar verbonden, waardoor de complexiteit sneller toeneemt dan ons vermogen om die te organiseren. De uitdaging verschuift daardoor van inzicht naar orkestratie: het afstemmen van een steeds complexer geheel van actoren, technologieën en onderlinge afhankelijkheden.

Ecosystemen en platformen nemen geleidelijk functies over die traditioneel door instellingen werden georganiseerd. Coördinatie verschuift van institutionele structuren naar private netwerken die informatie, expertise en responscapaciteit met elkaar verbinden.

In deze wereld ligt de macht bij degenen die de orkestratielaag controleren: de platformen en ecosystemen die informatie, organisaties en responsmechanismen in real time met elkaar verbinden.

Voor de verzekeringssector betekent dit een fundamentele verschuiving. Gestandaardiseerde verzekeringsoplossingen evolueren steeds vaker naar embedded oplossingen, geïntegreerd in bredere ecosystemen van dienstverlening. Verzekering blijft belangrijk, maar wordt steeds meer één component binnen een bredere resilience-infrastructuur.

Complexere risico's worden continu opgevolgd en bijgestuurd naarmate realtime gegevens een verfijnder inzicht bieden in de aard en evolutie van de blootstellingen. Wanneer zich een gebeurtenis voordoet, wordt een geïntegreerde respons geactiveerd die de verschillende lagen van die resilience-infrastructuur samenbrengt.

Daardoor vervagen de grenzen tussen verzekeraars, makelaars, technologiebedrijven, preventiediensten en gespecialiseerde risicopartners. Waarde ontstaat steeds minder uit een afzonderlijke verzekeringspolis en steeds meer uit het vermogen om risico's te monitoren, te voorkomen, te financieren en erop te reageren.

De strategische vraag luidt dan niet langer wie de polis verkoopt.

Wel, wie orkestreert de respons op onzekerheid? Wie kan relevante data mobiliseren en interpreteren? En wie slaagt erin de verschillende actoren binnen het ecosysteem met elkaar te verbinden?

Toekomst 2 – Legitimiteit

(Technologie levert inzicht. Instellingen verschaffen legitimiteit.)

Het spookscenario gaat ervan uit dat steeds krachtigere systemen geleidelijk aan meer vertrouwen zullen krijgen om bepaalde beslissingen te nemen.

Maar wat als samenlevingen weigeren om beslissingsbevoegdheid uit handen te geven?

Artificiële intelligentie wordt buitengewoon krachtig. Analytische capaciteit is in overvloed aanwezig en de meeste organisaties kunnen terugvallen op nagenoeg dezelfde modellen, aanbevelingen en voorspellende mogelijkheden.

Toch verhinderen herhaalde fouten, black-boxbeslissingen, tegenstrijdige aanbevelingen en vragen rond aansprakelijkheid dat de uiteindelijke verantwoordelijkheid aan machines wordt toevertrouwd.

Technologie wordt vertrouwd om te analyseren. Niet om te beslissen.

Organisaties worstelen niet langer met het verkrijgen van antwoorden. Ze worstelen met de vraag welk antwoord ze kunnen vertrouwen.

Naarmate systemen krachtiger worden, neemt ook de vraag toe naar toezicht, uitlegbaarheid, certificering en verantwoordingsplicht. Instellingen zoals toezichthouders, rechtbanken, beroepsorganisaties en internationale regelgevers worden daardoor steeds belangrijkere ankerpunten voor vertrouwen. Zij spelen een steeds grotere rol in het bepalen welke modellen, aanbevelingen en besluitvormingsprocessen voldoende betrouwbaar, uitlegbaar en verdedigbaar zijn om op te steunen.

Voor de verzekeringssector blijft risicotransfer belangrijk, maar de grootste toegevoegde waarde ligt niet langer in analyse. Verantwoordelijkheid wordt de premiedienst.

Klanten zoeken partners die aannames kunnen uitdagen, aanbevelingen kunnen valideren en verantwoordelijkheid durven opnemen wanneer onzekerheid groot blijft. Naarmate governancevereisten toenemen en verantwoordingsplichten zich opstapelen, wordt het steeds moeilijker om gespecialiseerde expertise geïsoleerd aan te bieden. Risico, compliance, cyberweerbaarheid, regelgeving en strategisch advies groeien steeds vaker samen binnen grotere professionele dienstverleners.

Hoogwaardige begeleiding, sectorspecifieke expertise en professioneel oordeel blijven bestaan, maar worden steeds schaarser en duurder. Voor een groot deel van de markt evolueren advies en dienstverlening geleidelijk naar gestandaardiseerde oplossingen.

De strategische vraag luidt dan niet langer wie het beste model heeft.

Wel, wie beschikt over voldoende expertise, governance en institutioneel vertrouwen om verantwoordelijkheid op te nemen? En wie krijgt het vertrouwen om beslissingen te legitimeren?

Toekomst 3 – Blueprint

(Technologie geniet het vertrouwen om te beslissen. Instellingen leggen de regels vast)

Het spookscenario gaat ervan uit dat mensen verantwoordelijk blijven voor belangrijke beslissingen.

Maar wat als consistentie belangrijker wordt dan oordeelsvorming?

Artificiële intelligentie wordt steeds krachtiger en raakt steeds dieper ingebed in regelgevende kaders. In plaats van automatisering af te remmen, vertalen instellingen besluitvorming geleidelijk naar standaarden, regels en operationele protocollen.

Binnen die grenzen opereren systemen steeds autonomer.

Technologie geniet het vertrouwen om te beslissen.

Instellingen bepalen de regels waarbinnen systemen opereren.

Daardoor verschuift oordeelsvorming geleidelijk van individuele professionals naar systemen die functioneren binnen vooraf gedefinieerde kaders. Consistentie, voorspelbaarheid en compliance worden belangrijker dan maatwerkexpertise.

Organisaties concurreren steeds minder op basis van beter oordeel en steeds meer op basis van betere uitvoering.

Voor de verzekeringssector betekent dit dat gestandaardiseerde risico's steeds vaker worden

beheerd binnen vooraf bepaalde kaders. Acceptatie, polisbeheer, schadeafhandeling en dienstverlening verlopen grotendeels zonder menselijke tussenkomst. Een standaard schadegeval wordt niet meer beoordeeld. Het activeert een vooraf bepaald responsprotocol.

Concurrentie verschuift van expertise naar proceskwaliteit, datakwaliteit, integratiecapaciteit en schaal. Naarmate systemen een groter deel van de waardeketen beheren, nemen ook schaalvoordelen en verticale integratie toe. Verzekeraars, MGA's, technologiebedrijven en distributiekanaal groeien steeds vaker naar elkaar toe.

De rol van de commerciële verzekeringsmakelaar verandert fundamenteel. Waarde ontstaat steeds minder uit individueel oordeel en steeds meer uit het vermogen om systemen, processen en standaarden te ontwerpen, beheren en integreren. Menselijke expertise concentreert zich rond complexe risico's en situaties waarvoor nog geen protocol bestaat.

De strategische vraag luidt dan niet langer wie het beste oordeel heeft.

Wel, wie beschikt over voldoende schaal, data en technologische capaciteit om de standaarden van morgen operationeel te maken?

Reflectie

Geen van deze toekomsten neemt de noodzaak weg om met onzekerheid om te gaan.

Wat verandert, is waar de invloed zich bevindt: bij degenen die complexiteit orkestreren, legitimiteit verschaffen of de standaarden bepalen waarbinnen risico's worden beheerd.

Scenarioplanning dwingt ons uiteindelijk om een eenvoudige maar fundamentele vraag te stellen:

Begrijpen we werkelijk wat ons beroep vandaag relevant maakt, en waar morgen de waarde zal liggen?

Valérie Nolens
CEO



Onze mandaten

FSMA

- Valérie Nolens
- Deogracias Kabanda

Assuralia, Sectoraal overleg:

bemiddelaarsfederaties

- Level I: Pedro Matthyssens, 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 Werkgelegenheid, 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

- Wim Gielen
- Valérie Nolens (plaatsvervangend)

Overlegcomité tussen de bemiddelaarsfederaties

- Valérie Nolens
- Deogracias Kabanda

Bipar

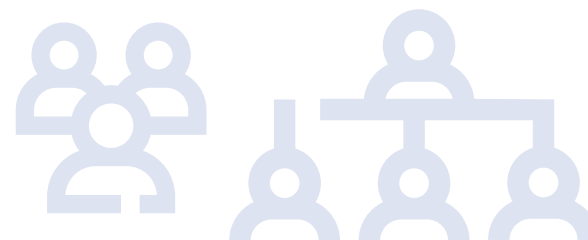
- Valérie Nolens

VBO, Raad van bestuur

- Valérie Nolens
- Leen Verheyen (plaatsvervangend)

Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO

- Valérie Nolens





Interview

Sébastien Yerna
FSMA

Toezicht en transformatie: de FSMA over compliance, data en digitalisering

Recente ontwikkelingen – in het bijzonder die voortvloeien uit de werkzaamheden van EIOPA (European Insurance and Occupational Pensions Authority) – wijzen op verschillende samenlopende tendensen: meer aandacht voor de manier waarop regels zich concreet vertalen voor de klant, een verdere convergentie van de toezichtspraktijken op Europees niveau en een toenemend gebruik van data in controleprocessen. Tegelijk evolueert het toezicht in een omgeving die onder meer wordt gekenmerkt door de digitalisering van processen en de opkomst van nieuwe risico's.

In die context lijkt het ons bijzonder relevant om beter

te begrijpen hoe deze evoluties doorwerken in de toezichtspraktijk in België en welke impact zij hebben op de actoren in de distributie.

In een context van versterking van de Europese kaders en geleidelijke convergentie van de toezichtspraktijken, hoe vertalen deze ontwikkelingen zich concreet in de aanpak van de FSMA in België? Wat zijn in dat kader de meest bepalende hefboomen om de praktijken van de tussenpersonen te doen evolueren?

De Europese regelgeving heeft de voorbije jaren een duidelijke impact gehad op de manier waarop toezicht wordt georganiseerd. Denk bijvoorbeeld aan de Insurance Distribution Directive (IDD), de werkzaamheden van EIOPA of de bredere Europese ambities rond de Savings and Investments Union. Voor de FSMA betekent dit concreet dat wij steeds meer aandacht besteden aan het stroomlijnen van toezichtsacties, aan datagedreven controles en aan de effectieve toepassing van de regels in de praktijk. Het is essentieel dat toezicht voldoende dicht bij de markt georganiseerd blijft. Belgische verzekeringstussenpersonen opereren immers in een specifieke economische en juridische context, dit binnen verschillende types van distributiekkanalen en met een sterke lokale verankering. Net daarom blijft de rol van nationale toezichthouders cruciaal, zeker wanneer het gaat over bescherming van retailklanten en kmo's.

Voor de tussenpersonen vertaalt deze evolutie zich in verwachtingen op het vlak van professionalisering, governance en klantgerichtheid. Tussenpersonen moeten duidelijk kunnen aantonen waarom een bepaald product beantwoordt aan de verlangens en behoeften van de klant. Ook van cruciaal belang is opleiding en permanente vorming, zeker in een omgeving waar regelgeving, digitalisering en nieuwe risico's elkaar snel opvolgen. Daarnaast speelt ook data een steeds grotere rol. De FSMA gebruikt analysetools om trends en mogelijke problemen sneller te detecteren. Dat laat toe om efficiënt een risicogebaseerd toezicht uit te oefenen. Uiteindelijk blijft het doel hetzelfde: het vertrouwen van de consument versterken en zorgen voor een gezonde en duurzame verzekeringsmarkt.



Sébastien Yerna, Lid van het directiecomité van de FSMA

Er is steeds meer aandacht voor de manier waarop regels in de praktijk toelaten de bescherming en het belang van de klant te waarborgen. Hoe positioneert de FSMA zich tegenover deze evolutie, en hoe komt dat concreet tot uiting in het toezicht in België?

De FSMA ondersteunt volop de evolutie naar een meer resultaatgericht toezicht. Ze beperkt zich niet tot de uitwerking van beleidsdocumenten en procedures die correct de reglementaire vereisten moeten vertalen. Ze gaat ook de effectiviteit hiervan na met het oog op de bescherming van de consumenten. Dat sluit nauw aan bij Europese ontwikkelingen, onder meer binnen IDD en de discussies rond de Retail Investment Strategy. In de verzekeringssector betekent dit dat niet enkel de distributieprocessen belangrijk zijn, maar ook de concrete uitkomst voor de klant. Producten moeten beantwoorden aan een reële behoefte, begrijpelijk zijn en een redelijke prijs-kwaliteitverhouding bieden. Het concept 'value for money' staat daarbij centraal.

Dat vertaalt zich in België onder meer in de controles die de FSMA uitvoert op verzekeringsproducten met hoge kosten of een lage schadelast. In 2025 heeft de FSMA bijna 200 onderzoeken afgerond naar tak 23-producten en niet-levensverzekeringen. Dat leidde tot tientallen kostenverlagingen en zelfs tot stopzettingen van commercialisering wanneer onvoldoende meerwaarde voor de klant kon worden aangetoond. Ook voor verzekeringstussenpersonen

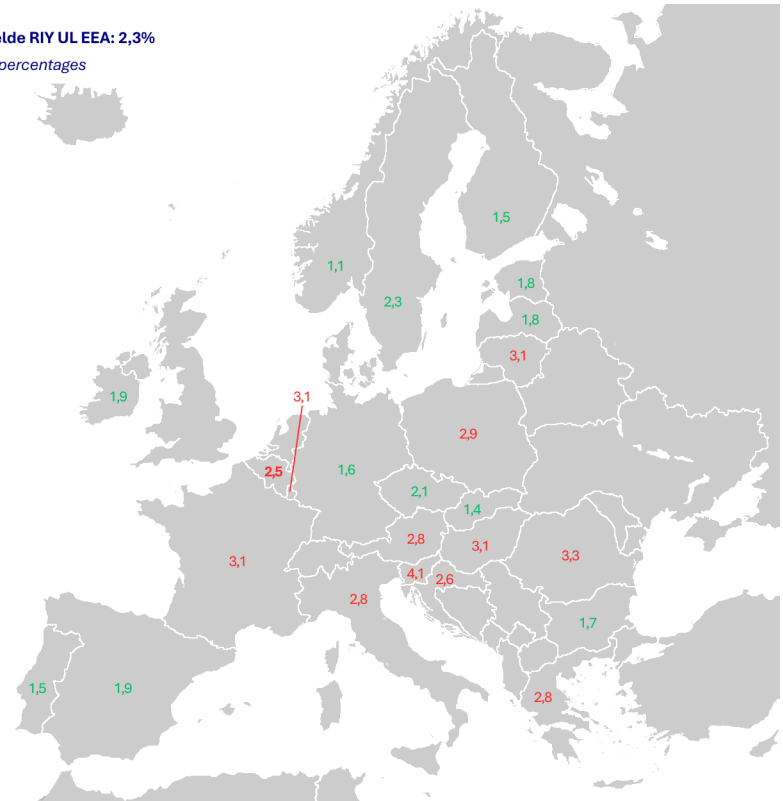
heeft dit belangrijke gevolgen. Zij spelen immers een cruciale rol in de productselectie en in de uitleg aan de klant. Een goed adviesproces en een duidelijke motivering van aanbevelingen zijn vandaag essentieel binnen een klantgerichte distributieaanpak.

De technologische evoluties en de opkomst van nieuwe risico's (cyber, natuurrampen, ESG, ...) veranderen de professionele competenties die in de sector vereist zijn. Hoe kijkt de FSMA naar die evolutie, en welke assen van professionele ontwikkeling lijken u prioritair voor de komende jaren?

Net zoals alle sectoren bevindt ook de verzekeringssector zich duidelijk in een

Value for money – Outliers Reduction in yield tak-23-levensverzekeringsproducten in de Europese Economische Ruimte (EER)

Gemiddelde RIY UL EEA: 2,3%
Cijfers in percentages



Bron: FSMA presentatie van 15 april 2026

transformatieperiode. Nieuwe risico's zoals cyberincidenten, klimaatgerelateerde schade en ESG-gerelateerde verplichtingen vragen andere competenties dan tien of vijftien jaar geleden. Tegelijk verandert ook de manier waarop klanten communiceren en producten vergelijken. Voor de

FSMA betekent dit dat permanente vorming en professionele ontwikkeling belangrijker worden dan ooit. De verplichting van permanente bijscholing moet daarbij niet gezien worden als een formaliteit of administratieve overlast, maar als een opportuniteit en een noodzakelijke investering in kwaliteit, deskundigheid en vertrouwen.

Voor verzekeringstussenpersonen zullen volgens ons digitale en communicatieve vaardigheden prioritair zijn in de komende jaren. Tussenpersonen moeten digitale tools efficiënt kunnen gebruiken, zonder daarbij het menselijke contact te verliezen dat net hun toegevoegde waarde vormt. In een steeds complexere omgeving wordt de rol van de tussenpersoon als 'vertaler van complexiteit' alleen maar belangrijker. De combinatie van technologische ondersteuning en menselijke begeleiding is de sleutel voor het succes van de sector in de toekomst.

Dat het cyberrisico reëel is, is de afgelopen weken duidelijk geworden. Enkele weken geleden schudde Anthropic de wereld wakker met berichten over haar Frontier AI Model Mythos. Dit model is uitzonderlijk goed in het ontdekken van kwetsbaarheden in IT-toepassingen. In de juiste handen kunnen deze systemen kwetsbaarheden sneller en beter verhelpen. In verkeerde handen kunnen die kwetsbaarheden geëxploiteerd worden voor de foute doeleinden. Ook in die exploitatie is het model zeer goed. Kwetsbaarheden zullen zeer snel geëxploiteerd worden, vooraleer er een patch beschikbaar is.

Doordat deze modellen op geautomatiseerde

wijze razendsnel kwetsbaarheden ontdekken en exploiteren, stijgt ons aller IT-risico. Wie er voordien nog kon op hopen dat zijn instelling de moeite van de hackers niet waard was wegens niet interessant genoeg, komt daar nu niet meer mee weg. Door de automatisering wordt elke organisatie een mogelijk doelwit, ook de kleinste. Hoog tijd dus om een tandje bij te steken. Want het is niet zo dat ondernemingen niets kunnen doen en alleen maar bang kunnen afwachten tot zij aan de beurt zijn. Ze kunnen hun operationele weerbaarheid wel degelijk verstevigen. De Digital Operations Resilience Act (DORA), de Europese verordening die werd ingevoerd om de digitale weerbaarheid van de financiële sector te versterken, is maar op een deel van de verzekeringstussenpersonen van toepassing. Maar ook zonder de 'druk van de regelgeving' is het een goed idee voor elke verzekeringstussenpersoon om werk te maken van grotere operationele weerbaarheid.

De digitalisering en het toenemende gebruik van gegevens veranderen niet alleen de praktijken van de actoren, maar ook de instrumenten van de toezichthouder. Welke effecten daarvan structureren volgens u het meest de manier waarop vandaag toezicht wordt uitgeoefend, met name wat betreft de voorbereiding, de doelgerichte selectie en de uitvoering van controles?

De FSMA volgt de evoluties in de markt

zeer nauwgezet op en past ook haar toezichtsmethodologie voortdurend aan. De digitalisering van processen, het gebruik van artificiële intelligentie en de opkomst van digitale distributiekanaalen hebben een grote impact op de manier waarop financiële diensten worden aangeboden. Daarom investeert de FSMA steeds meer in technologische expertise en datagedreven toezichtstechnieken.

Ik hoef u niet uit te leggen dat de FSMA toezicht houdt op een kleine 9000 verzekeringstussenpersonen. Het is dan ook onvermijdelijk dat onze controles gebeuren volgens een risicogebaseerde aanpak. Daarbij maken wij gebruik van eigen risicomodellen.

De FSMA maakt steeds vaker gebruik van de opportuniteiten die nieuwe technologieën met zich meebrengen. Zo zet zij sinds enkele jaren in op webscraping om interne data te verrijken met externe data. Zulke technologieën maken het mogelijk om automatisch publiek beschikbare informatie op het internet te verzamelen, bijvoorbeeld om mogelijke schendingen van de financiële wetgeving op te sporen. De FSMA gebruikt ook artificiële intelligentie om grote hoeveelheden financiële informatie sneller en nauwkeuriger te analyseren. Zo worden gegevens uit beleggersinformatiedocumenten (KIDs) automatisch geëxtraheerd, geanalyseerd en vergeleken, en worden risico-indicatoren in financiële rapporteringen automatisch opgespoord en samengevat. Deze projecten maken het toezicht

efficiënter, consistent en meer datagestuurd, met snellere en actuelere risico-inschattingen als gevolg.

Welke concrete elementen maken het mogelijk om het onderscheid te maken tussen een organisatie waar compliance in de governance is geïntegreerd en een organisatie waar compliance eerder formeel blijft?

Dit is een belangrijk punt dat u aanhaalt. Een organisatie waar compliance echt geïntegreerd is in de governance herken je meestal vrij snel. In dergelijke organisaties maakt compliance deel uit van de bedrijfscultuur en van de dagelijkse besluitvorming ('tone at the top'). Dergelijke organisaties beschouwen regelgeving niet als een loutere verplichting of last, maar als een essentieel onderdeel voor een kwaliteitsvolle dienstverlening en een goed bestuur. Dat vertaalt zich onder meer in duidelijke verantwoordelijkheden, een actieve betrokkenheid van het management en permanente vorming.

In organisaties waar compliance eerder een formalisme blijft, ziet men vaak het tegenovergestelde. Procedures bestaan weliswaar op papier, maar zijn onvoldoende of niet geïntegreerd in de dagelijkse werking. Documentatie wordt vooral opgesteld vanuit een controlelogica, zonder echte link met klantbelang of operationele realiteit. Voor verzekeringstussenpersonen is dit een belangrijk aandachtspunt. De FSMA verwacht dat zij compliance als een ingesteldheid ('mindset') hanteren in het kader van hun dienstverlening en dit niet louter als

een 'tick-the-box exercise' beschouwen. Dat is een belangrijk aandachtspunt dat wij meenemen in ons toezicht op de naleving van de gedragsregels en de antiwitwaswetgeving.

Welke types situaties of vaststellingen komen vandaag het vaakst terug in de controles binnen het toezicht op de distributie? Kunt u de domeinen aangeven die in de praktijk de meeste aandacht vragen?

De FSMA ziet een aantal terugkerende aandachtspunten. Een eerste belangrijk domein betreft de kwaliteit van het distributieproces en de documentatie ervan. Ze verwacht dat tussenpersonen voldoende kunnen aantonen waarom een bepaald product beantwoordt aan de verlangens en behoeften van de klant. Bij advies over spaar- en beleggingsverzekeringen moeten zij bijkomend ook aantonen hoe het advies beantwoordt aan de kennis en ervaring, financiële situatie en beleggingsdoelstellingen (inclusief duurzaamheidsvoorkeuren). In sommige dossiers blijkt die motivering nog onvoldoende concreet of te standaardmatig opgesteld. Ook transparantie over kosten en vergoedingen blijft een belangrijk aandachtspunt.

Daarnaast blijft value for money een centrale prioriteit, zeker voor producten met complexe kostenstructuren zoals bepaalde tak 23-producten. De FSMA kijkt daarbij niet enkel naar de verzekeraar, maar ook naar de distributieketen. Tussenpersonen

spelen immers een sleutelrol in de productkeuze en de informatieverstrekking aan klanten.

Een ander aandachtspunt betreft het verbod voor verzekeringstussenpersonen om voor hun activiteiten van verzekeringsdistributie een beroep te doen op zelfstandigen die niet als verzekeringstussenpersoon zijn ingeschreven. Dit verbod geldt niet alleen voor samenwerking met zelfstandige subagenten, maar eveneens voor samenwerking met andere zelfstandigen die tussenkomen in de ketting van het productieproces en die daarbij activiteiten uitoefenen die kwalificeren als verzekeringsdistributie.

Wat kenmerkt vanuit het standpunt van de FSMA een constructieve toezichtsdialog met de tussenpersonen? Welke gedragingen of houdingen vergemakkelijken die dialoog en dragen bij tot een doeltreffende toezichtrelatie?

Een constructieve toezichtrelatie begint in de eerste plaats met transparantie en open communicatie. Elke onderneming krijgt wel eens te maken met problemen of fouten. In dat geval verwacht de FSMA dat de tussenpersonen dit tijdig signaleren, bereid zijn om verbeteringen door te voeren en actief meedenken over oplossingen. Een goede dialoog maakt het mogelijk om sneller tot duidelijke verwachtingen te komen en om misverstanden te vermijden. Dat is in het belang van zowel de sector als de consument.

Ook wil ik het belang onderstrepen van het actueel

houden van het inschrijvingsdossier in CABRIO. CABRIO vormt het eerste aanspreekpunt tussen de FSMA en de tussenpersonen. De gegevens die via dit platform worden beheerd, stellen de FSMA in staat om na te gaan of aan de inschrijvingsvoorwaarden wordt voldaan. Het is essentieel dat de FSMA over correcte en actuele informatie beschikt.

Verder hecht de FSMA veel belang aan een duidelijke communicatie over haar toezichtspraktijken en de evolutie van de wet- en regelgeving. Naast haar rol als toezichthouder wil zij de sector actief ondersteunen door informatie toegankelijk en begrijpelijk te maken. Dit gebeurt onder meer via haar website, FAQ's voor tussenpersonen, praktijkgidsen, nieuwsbrieven en sectorale verslagen. Daarnaast zet de FSMA steeds meer in op digitale communicatie en sensibilisering, zoals animatiefilms en webinars die samen duizenden deelnemers bereiken. Met deze initiatieven beoogt de FSMA dat de sector beter op de hoogte blijft van de geldende regels en van haar verwachtingen als toezichthouder.

Daarnaast onderhouden wij een voortdurende dialoog met de beroepsverenigingen van de tussenpersonen zoals Becobra. Zij spelen een belangrijke rol als brug tussen de praktijk en het toezicht. Dankzij deze consultaties kan de FSMA boodschappen overbrengen en haar verwachtingen optimaal formuleren. Deze consultaties maken het bovendien mogelijk problemen binnen de sector te identificeren en bij te dragen aan hun oplossing.

Een concreet voorbeeld van het constructieve overleg

Verzekerings- en herverzekeringstussenpersonen met inschrijvingen	01/01/26	31/12/24	31/12/23	31/12/22	31/12/21
Verzekeringstussenpersonen	8 362	8 549	8 847	9 407	9 821
Makelaars	4 637	4 898	5 184	5 490	5 795
Agenten	1 119	1 206	1 289	1 410	1 533
Subagenten	1 966	1 850	1 795	1 959	2 053
Nevenverzekeringstussenpersonen	583	538	523	496	395
Gevolmachtigde onderschrijvers	57	57	56	52	45
Herverzekeringstussenpersonen	40	34	33	32	33
Makelaars	32	27	26	25	24
Agenten	8	7	7	7	9

Tussenpersonen in bank- en beleggingsdiensten met inschrijvingen	01/01/26	31/12/24	31/12/23	31/12/22	31/12/21
Tussenpersonen in bank- en beleggingsdiensten	1 296	1 456	1 580	1 812	1 924
Makelaars	16	17	20	19	22
Agenten	1 280	1 439	1 560	1 793	1 902

Bronnen:

FSMA jaarverslag 2023

FSMA jaarverslag 2024

Presentatie van de FSMA van 15 april 2026

tussen Becobra en de FSMA betreft de interpretatie van de toepassingsscope van DORA. Over de exacte reikwijdte van deze Europese verordening en de impact ervan op bepaalde tussenpersonen bestaat momenteel nog onduidelijkheid. Daarom is een continue dialoog tussen de sector en de toezichthouder van groot belang om tot een duidelijk en werkbaar kader te komen, zodat de sector zich op een correcte en tijdige manier kan conformeren aan DORA.

Hoe ziet de FSMA op langere termijn de evolutie van de rol van de tussenpersonen in een meer gedigitaliseerde en geïntegreerde omgeving? Als u een aanbeveling zou moeten formuleren aan de actoren van de sector voor de komende jaren, welke zou dat dan zijn?

Zoals ik reeds heb aangehaald is de FSMA ervan overtuigd dat verzekeringstussenpersonen ook in een sterk gedigitaliseerde markt een centrale rol zullen blijven spelen. Technologie zal bepaalde processen automatiseren en vereenvoudigen, maar het menselijke aspect van adviesverlening blijft essentieel. Klanten verwachten niet alleen snelheid en gebruiksgemak, maar ook begeleiding, vertrouwen en advies, zeker bij complexe risico's of belangrijke financiële beslissingen. De tussenpersoon blijft daarom een belangrijke schakel in het economische en sociale weefsel.

De uitdaging nu en ook voor de komende jaren zal erin bestaan om technologische innovatie te combineren met die menselijke meerwaarde. Mijn aanbeveling aan de sector zou daarom zijn om verder te investeren in professionalisering, opleiding en digitale maturiteit, zonder het persoonlijke contact uit het oog te verliezen. Daarnaast zullen transparantie en aantoonbare meerwaarde steeds belangrijker worden. In een context waar value for money centraal staat, zullen tussenpersonen die duidelijk kunnen uitleggen welke toegevoegde waarde zij bieden, zich ook in de toekomst sterk kunnen onderscheiden.

F Daarnaast onderhouden wij een voortdurende dialoog met de beroepsverenigingen van de tussenpersonen zoals Becobra. Zij spelen een belangrijke rol als brug tussen de praktijk en het toezicht. Dankzij deze consultaties kan de FSMA boodschappen overbrengen en haar verwachtingen optimaal formuleren. Deze consultaties maken het bovendien mogelijk problemen binnen de sector te identificeren en bij te dragen aan hun oplossing.





Interview

Hein Lannoy
Assuralia

Samenwerken in een veranderend verzekerings- ecosysteem: Assuralia over de toekomst van de sector

Verzekeraars spelen een centrale rol in de manier waarop de sector zich aanpast aan nieuwe risico's, maatschappelijke verwachtingen, technologische ontwikkelingen en veranderende regelgeving. Tegelijk beïnvloeden deze evoluties ook in toenemende mate de samenwerking tussen verzekeraars, tussenpersonen en andere actoren binnen het bredere verzekeringsecosysteem. Samenwerken in een veranderend verzekeringsecosysteem: Assuralia over de toekomst

van de sector

Recente ontwikkelingen wijzen op verschillende samenlopende tendensen: een toenemende complexiteit van risico's, discussies rond verzekeraarbaarheid en protection gaps, een versnelling van digitalisering en artificiële intelligentie, een groeiende focus op data, governance en klantuitkomsten, maar ook veranderende verwachtingen rond begeleiding, preventie en maatschappelijke weerbaarheid.

In die context lijkt het ons bijzonder interessant om beter te begrijpen hoe Assuralia deze evoluties analyseert, welke trends volgens u het meest bepalend zullen zijn voor de komende jaren, en hoe u kijkt naar de verdere evolutie van het verzekeringsecosysteem en de samenwerking tussen verzekeraars en tussenpersonen.

De verzekeringssector wordt geconfronteerd met complexere en meer onderling verbonden risico's: cyber, klimaat, geopolitiek, supply chains, gezondheidszorg en pensioenen. Assuralia benadrukt herhaaldelijk dat verzekeringen een maatschappelijke rol spelen, maar dat die rol ook stabiele kaders en samenwerking met de overheid vergt. Hoe ziet u vandaag de rol van de verzekeringssector in het versterken van economische en maatschappelijke weerbaarheid? En welke rol ziet u daarin voor tussenpersonen?

De verzekeringssector speelt inderdaad een cruciale rol in het beheersen van maatschappelijke systeemrisico's. Zoals je zelf aangeeft nemen deze risico's alleen maar toe. Naast de al vermelde voorbeelden, denken we ook aan pandemieën, die volgens sommige virologen snel kunnen terugkeren, aan de groeiende risico's rond artificiële intelligentie en aan veiligheidsdreigingen, waaronder oorlog.

Wanneer dergelijke risico's zich voordoen, wordt steeds naar de verzekeringssector gekeken om de schade op te vangen. Dat kan echter alleen als de risico's en schade voldoende gespreid zijn in tijd en ruimte. In dat geval zijn ze verzekeringstechnisch beheersbaar en kan de sector zijn rol ten volle spelen.

Bij systeemrisico's is die spreiding er meestal niet: schade treft massaal en gelijktijdig verschillende regio's en slachtoffers. Daardoor kan de verzekeringssector dit niet alleen dragen.

Publieke-private samenwerking dringt zich dan ook op. Een stabiel regelgevend kader, rechtszekerheid, investeringen in preventie



**Hein Lannoy, CEO
Assuralia**

en een gedeelde verantwoordelijkheid tussen overheid en private actoren zijn essentieel om verzekeraarbaarheid te behouden.

Voor oorlogsrisico's moeten we de realiteit ook onder ogen zien dat deze risico's gewoon onverzekerbaar zijn.

Ook tussenpersonen hebben een sleutelrol. In een wereld waar risico's complexer worden, groeit de behoefte aan begeleiding, vertrouwen en advies. Zij vertalen complexe risico's naar begrijpelijke oplossingen, helpen klanten risico's beter inschatten en versterken financiële en verzekeringsgeletterdheid. Vaak zijn zij het eerste aanspreekpunt bij preventie, bescherming en schadeafhandeling.

Bovendien vervullen tussenpersonen een belangrijke signaalfunctie: zij staan dicht bij gezinnen en ondernemingen en zien als eerste hoe nieuwe risico's zich ontwikkelen of waar bescherming tekortschiet. Zo dragen ze actief bij aan innovatie en aan oplossingen die aansluiten bij veranderende maatschappelijke behoeften.

Distributiekanaal: marktaandelen van brokers tussen 2020 en 2024

Bron: Assuralia, Rapporten distributiekanaal 2020-2024

Totaal (Leven + Niet-leven)	Volume totale premie	Broker totaal	Mega-broker	Excl. Mega-broker	Excl. netwerk	Bank-verzekering	Direct
2024	34,2 Mrd	52,1%	/	/	28,6%		19,3%
2023	31,7 Mrd	52%	/	/	27,2%		20,7%
2022	29,9 Mrd	52%	/	/	28,4%		19,6%
2021	29,3 Mrd	52,8%	/	/	27,6%		19,6%
2020	28,1 Mrd	52,1%	/	/	27,4%		20,5%
Niet-leven	Volume totale premie	Broker totaal	Mega-broker	Excl. Mega-broker	Excl. netwerk	Bank-verzekering	Direct
2024	16,2 Mrd	61,2%	46,8%	14,4%	12,3%	8,4%	18,1%
2023	15,3 Mrd	60,9%	47,1%	13,8%	12,3%	8,5%	18,4%
2022	14,0 Mrd	60,9%	47,4%	13,6%	12,3%	8,5%	18,4%
2021	13,3 Mrd	60,9%	47,9%	12,9%	12,2%	8,1%	18,8%
2020	12,6 Mrd	60,9%	48%	12,9%	12,2%	8,1%	19%
Leven individueel	Volume totale premie	Broker totaal	Mega-broker	Excl. Mega-broker	Excl. netwerk	Bank-verzekering	Direct
2024	11,5 Mrd	44,1%	1,1%	42,9%	6,5%	46,1%	3,4%
2023	9,6 Mrd	44,3%	1,2%	43,1%	7%	45,6%	2,7%
2022	9,8 Mrd	44,6%	1,3%	43,4%	7%	45,4%	2,7%
2021	10,2 Mrd	48,6%	2,2%	46,5%	6,95%	42,1%	2,8%
2020	9,4 Mrd	46,7%	12,2%	48,7%	7,1%	43,1%	3,1%
Leven groep	Volume totale premie	Broker totaal	Mega-broker	Excl. Mega-broker	Excl. netwerk	Bank-verzekering	Direct
2024	6,5 Mrd	43,8%	18,6%	25,2%	6%		50,2%
2023	6,8 Mrd	42,9%	18,7%	24,3%	5,7%		51,3%
2022	6,1 Mrd	43,2%	19,8%	23,5%	7,2%		49,6%
2021	5,9 Mrd	41,5%	17,9%	23,7%	7,7%		50,7%
2020	6,0 Mrd	42%	17,4%	24,7%	7,1%		50,7%

De discussies rond protection gaps, verzekerbaarheid en opkomende risico's tonen aan dat de uitdaging vandaag niet alleen ligt in capaciteit of prijszetting, maar ook in het beter begrijpen, modelleren en structureren van nieuwe risico's. Wat zijn volgens u vandaag de belangrijkste obstakels voor innovatie rond nieuwe of moeilijk verzekerbare risico's? En welke voorwaarden zijn nodig om het verzekeringsecosysteem wendbaarder te maken in het ontwikkelen van nieuwe oplossingen?

Om een risico te kunnen verzekeren moet het eerst goed inschatbaar zijn. Bij heel wat innovaties zoals het gebruik van artificiële intelligentie stuiten we op zogenaamde black boxes waardoor het zeer moeilijk is om de risico's goed in te schatten. Net daarom worden voldoende expertise en creativiteit langs de verzekeringskant een echte gamechanger: ze maken het verschil tussen wel of geen verzekeringsdekking kunnen bieden. Onze boodschap is dan ook duidelijk: zowel onze verzekeraars als onze tussenpersonen zullen moeten investeren in opleiding en expertise om het verschil te kunnen maken.

Daarnaast is er ook nood aan betere datadeling en kennisuitwisseling, met respect voor privacy en veiligheid. Een nauwere samenwerking tussen publieke instellingen, onderzoekscentra, technologiebedrijven en verzekeraars kan risicomodellen aanzienlijk versterken.

Ook een innovatievriendelijk regelgevend kader is belangrijk: voldoende stabiliteit en rechtszekerheid, gecombineerd met ruimte voor experimenten, digitale innovatie en nieuwe vormen van bescherming.

Tot slot vraagt wendbaarheid ook een cultuurverandering. De sector evolueert van een model dat vooral reageert op schade naar een model dat meer inzet op preventie, voorspelling en continue risicobegeleiding. Dat vergt investeringen in technologie, talent, artificiële intelligentie en nieuwe competenties, maar ook een nauwere samenwerking binnen het volledige ecosysteem, inclusief tussenpersonen.

Een recent onderzoek gepubliceerd door LIIBA – de vereniging van Lloyd's brokers in Londen – en uitgevoerd in samenwerking met Gracechurch en Trimstone Partners, stelt dat brokers een belangrijke rol spelen in het vroeg identificeren, structureren en helpen verzekerbaar maken van opkomende risico's, onder meer op vlak van cyber, klimaat en immateriële activa. De dynamiek van de Londense markt verschilt uiteraard sterk van de Belgische context, maar het rapport roept ook in België interessante vragen op over innovatiecapaciteit binnen het verzekeringsecosysteem. Hoe kijkt Assuralia vandaag naar de bijdrage van tussenpersonen in het detecteren van nieuwe behoeften en het ontwikkelen van

aangepaste verzekeringsoplossingen?

De resultaten van deze studie verrassen me niet. De grote sterkte van tussenpersonen ligt in hun terreinkennis en hun expertise in risicoanalyse. De grote kantoren zijn gekend om hun bijzondere expertise als riskmanagers. Het is dan ook essentieel, zowel voor de ondernemingen als voor verzekeraars, dat zij die expertenrol ten volle kunnen opnemen en investeren in opleiding, innovatie en creativiteit. Daar ligt wellicht hun belangrijkste maatschappelijke meerwaarde.

Nieuwe verzekeringsnoden ontstaan vaak eerst in de praktijk, bij klanten, nog vóór ze volledig zichtbaar worden in traditionele risicomodellen. Tussenpersonen zijn goed geplaatst om die signalen mee te helpen capteren en vertalen naar concrete oplossingen.

Daarnaast spelen zij een cruciale rol in het testen van haalbaarheid en begrijpelijkheid. Nieuwe oplossingen hebben alleen maatschappelijke meerwaarde als klanten ze begrijpen, vertrouwen en effectief gebruiken.

Digitalisering, artificiële intelligentie, data kunnen niet alleen processen efficiënter maken, maar ook businessmodellen en marktverhoudingen fundamenteel veranderen. Overigens ook regelgevende initiatieven zoals FiDA (Financial Data Access) drukken deze ambitie uit. Welke evoluties zullen volgens u de

komende jaren het meest bepalend zijn voor de manier waarop verzekeraars, tussenpersonen en andere marktactoren samenwerken?

We horen het misschien niet graag, maar ik ben ervan overtuigd dat de komende jaren de samenwerking in belangrijke mate zal worden gedreven door kostenbeheersing. Value for money is niet alleen een aandachtspunt van onze toezichthouders, maar ook een noodzakelijke voorwaarde om competitief te blijven in een steeds scherpere markt.

Zeker wat beleggingsverzekeringen betreft zal de sector zichzelf opnieuw moeten uitvinden om kwalitatieve beleggingsverzekeringsproducten te kunnen aanbieden aan een kostprijs die de concurrentie kan aangaan met zowel de assetmanagers als beleggingsplatformen, waar beleggers vandaag eenvoudig toegang hebben tot trackers en andere laagkostenproducten.

In dat licht is het aannemelijk dat de markt verder zal consolideren, niet allen bij tussenpersonen, maar ook bij de verzekeraars zelf.

AI kan een rol spelen in onderschrijving, pricing, schadebeheer, fraudedetectie, klanteninteractie en operationele efficiëntie. Tegelijk roept AI vragen op over transparantie en uitlegbaarheid, verantwoordelijkheid en het behoud van expertise. Waar ziet u vandaag de grootste opportuniteiten van AI voor de

verzekeringsector, en waar liggen volgens u de belangrijkste aandachtspunten?

AI is een disruptieve technologie, maar de behoefte aan een menselijke adviseur blijft bestaan, zowel bij verzekeraars als bij makelaars. Alleen een mens kan echt gepersonaliseerd advies bieden, empathie tonen en de beperkingen van technologie opvangen.

Op korte termijn zal de rol van de tussenpersonen evolueren, vooral voor standaardproducten zoals auto- en brandverzekeringen, waar geautomatiseerde oplossingen relevante opties kunnen voorstellen. Wanneer vandaag in ChatGPT bijvoorbeeld vraagt naar de beste verzekering, krijgt meteen antwoord, misschien niet altijd correct, maar het illustreert hoe klantcontacten distributie evolueren.

Op middellange termijn zullen zogenaamde 'augmented advisors' ontstaan: adviseurs die dankzij geavanceerde tools en systemen sneller een passend aanbod kunnen samenstellen en klanten sneller en nauwkeuriger kunnen begeleiden. Digitalisering maakt de distributie meer op maat, kwalitatiever en sterker gericht op de tevredenheid van de verzekerde.

Om ervoor te zorgen dat deze evolutie haar volle potentieel bereikt, zullen tussenpersonen en hun technologische partners voldoende ondersteuning en opleiding moeten krijgen, zodat zij optimaal gebruik kunnen maken van de beschikbare hulpmiddelen.

Kan AI volgens u ook een risico vormen voor de opbouw en het behoud van

diepgaande verzekeringstechnische en risicomatige expertise in de sector? Of kan AI die expertise net versterken, op voorwaarde dat ze goed wordt ingebed?

Dat werkt in beide richtingen. AI kan helpen om tot een meer gediversifieerd en gespecialiseerd aanbod te komen. Tegelijk moeten we waken over de controle: zowel over de inhoud van de aangeboden producten en informatie als over de kwaliteit van de dienstverlening.

Assuralia heeft de voorbije jaren in toenemende mate ingezet op financiële educatie en verzekeringskennis, terwijl ook toezichthouders en internationale instellingen steeds meer aandacht besteden aan financiële weerbaarheid en risicobewustzijn. Tegelijk verspreiden financiële en verzekeringsgerelateerde informatie en 'advies' zich vandaag steeds vaker via sociale media, content creators en zogenaamde 'finfluencers', vaak in een sterk vereenvoudigde of commerciële context. Ziet u daarin een bijkomende uitdaging voor financiële en verzekeringseducatie, en meer algemeen voor de manier waarop risico's en verzekeraarbaarheid maatschappelijk worden begrepen?

Het antwoord is genuanceerd. Het is op zich positief dat sociale media, content creators en 'finfluencers' voldoende aandacht besteden aan basisvaardigheden

rond verzekeringen. Voorwaarde is wel dat de informatie correct, evenwichtig en niet louter ingegeven door commerciële motieven is.

Onze rol gaat verder dan die basis. Als sector moeten we blijven inzetten op degelijke financiële educatie en moeten tegelijk zichtbaar zijn op de nieuwe mediakanalen. Zo kunnen we ook complexere verzekeringsconcepten helder uitleggen.

Vandaag zien we nog een belangrijk tekort, niet enkel bij de verzekerden maar ook bij onze politici waarbij het vaak zeer moeilijk is om een aantal verzekeringstechnische argumenten te gebruiken in onze dialoog met hen.

Financiële educatie begint al op school, reden waarom we ons met de sector hebben aangesloten bij klassebank.be, een initiatief waar gastdocenten uit de verzekeringssector worden gekoppeld aan een school om een gastles in verzekeringen te komen geven. We blijven op zoek naar enthousiaste gastdocenten, ook de leden van Becobra moedigen we daarom aan om een kijkje te nemen op de website.

De toenemende complexiteit van producten, risico's en regelgeving vraagt ook om nauwere afstemming tussen verzekeraars en tussenpersonen. Tegelijk kan technologie een deel van de operationele last helpen opvangen. Welke vormen van samenwerking tussen verzekeraars en tussenpersonen zullen volgens u belangrijker worden

om efficiëntie, kwaliteit van advies en klantresultaten te verbeteren?

Ook hier lijkt een genuanceerd antwoord belangrijk. Het spreekt voor zich dat in een data gedreven samenleving de nood aan verdere samenwerking tussen verzekeringsondernemingen en tussenpersonen zich opdringt om tot de nodige afspraken te komen rond standaardisatie en gegevensuitwisseling. Ik denk dat samenwerkingsverbanden zoals we die vandaag kennen bij Portima in die zin zeer positief zijn en toekomstgericht.

We moeten evenwel waakzaam zijn over het vrijwaren van de concurrentie. Dit spanningsveld is vandaag steeds aanwezig en zorgt dat er zeer omzichtig wordt omgesprongen voor een verdere doorgedreven samenwerking op sectorniveau.

Europese kaders zoals IDD (Insurance Distribution Directive), POG (Product Oversight and Governance), DORA (Digital Operational Resilience Act) en FIDA brengen voor zowel verzekeraars als tussenpersonen bijkomende verwachtingen met zich mee op vlak van organisatie, governance en samenwerking. Ziet u daarin vooral bijkomende complianceverplichtingen, of ook kansen om processen, productontwikkeling en samenwerking binnen de distributieketen te verbeteren?

Beiden. Als beroepsvereniging omarmen we zinvolle en proportionele kwalitatieve regels die de kwaliteit en de veiligheid van de dienstverlening versterken. In die zin erkennen we de noodzaak van een reglementering zoals DORA, maar vinden we tegelijkertijd dat deze in heel wat aspecten disproportioneel is en kostenverhogend. Voor FiDA zien we vandaag geen toegevoegde waarde, wel een toename van kosten zonder aantoonbaar voordeel.

Opvallend is dat het telkens om Europese regelgeving gaat. De fundamentele vraag is wat de uiteindelijke finaliteit is van deze regels. In theorie hebben ze allemaal tot doel om binnen Europa een geharmoniseerd kader tot stand te brengen waarbij verzekeringsondernemingen in heel Europa binnen dezelfde regels opereren en waar de consumenten op dezelfde wijze en maximaal worden beschermd.

De werkelijkheid op het terrein is echter dat we nog steeds met 27 verschillende verzekeringsmarkten zitten, met weinig grensoverschrijdende dienstverlening. Waartoe dienen al deze regels als er van een echte integratie geen sprake is? Vandaag ontbreekt het ons aan een duidelijke visie op dat vlak.

Als we met z'n allen de aanbevelingen van Draghi ernstig nemen, zullen we vroeg of laat kleur moeten bekennen en werk moeten maken van de geïntegreerde Europese verzekeringsmarkt. Dat vergt tijd en keuzes, maar ik denk dat we ons hier wel op zullen moeten voorbereiden, zowel de verzekeringsondernemingen als de tussenpersonen.

Als u vooruitkijkt naar de komende tien jaar: ziet u het verzekeringsecosysteem evolueren naar meer integratie tussen verzekeraars, tussenpersonen, technologie- en dataspelers, of eerder naar verdere specialisatie en fragmentatie van rollen? Welke plaats ziet u daarin voor de klassieke verzekeraar en de professionele makelaar?

Ik heb geen glazen bol, maar ik heb wel het gevoel dat de verzekeringssector en de onderlinge verhoudingen tussen de huidige stakeholders grondig door elkaar zal worden geschud. Sommige distributiemodellen zullen overleefd blijven, terwijl andere verdwijnen of zich moeten aanpassen. Tegelijk zullen nieuwe, creatieve modellen hun intrede doen.

De concurrentiedruk zal die dynamiek versnellen: innovatieve spelers zullen terrein winnen en klassieke modellen zullen zichzelf moeten heruitvinden om relevant te blijven. Verzekeraars, tussenpersonen, herverzekeraars en technologiepartners... hebben daar elk hun rol te spelen. Alleen door samen te werken, kunnen we inspelen op veranderingen, relevant blijven en onze maatschappelijke rol blijven waarmaken.

PREMIE-INCASSO'S: CIJFERS 2024 EN EXTRAPOLATIE 2025

Assuralia geeft een overzicht van de door haar leden geïnde premies voor het jaar 2024 en van de tendensen voor 2025. Het totale premie-incasso (niet-leven en leven) wordt voor 2025 geschat nagenoeg €37,9 miljard. Dit cijfer weerspiegelt de omvang van de Belgische verzekeringscapaciteit.

TENDENSEN 2025

VERRICHTINGEN	INCASSO'S (miljoenen euro)		NOMINALE GROEI (in %)	
	2024	2025 (est.)	2024/2023	2025/2024 (est.)
Totaal niet-leven en leven	34.916	37.856	7,9%	8,4%
Totaal leven	18.202	20.516	9,7%	12,7%
Leven individueel	11.567	13.831	18,9%	19,6%
Gewaarborgde rente (tak 21-22)	7.100	7.485	11,2%	5,4%
Beleggingsfondsen (tak 23)	3.813	4.995	34,5%	31,0%
Kapitalisatie (tak 26)	653	1.351	28,0%	106,8%
Leven groep	6.636	6.685	-3,3%	0,8%
Gewaarborgde rente	5.989	5.976	-2,8%	-0,2%
Beleggingsfondsen	647	710	-8,2%	9,7%
Niet-leven	16.714	17.340	6,1%	3,7%
Ongevallen, zonder AO	473	496	2,0%	4,9%
Arbeidsongevallen (AO)	1.669	1.660	12,0%	-0,5%
Ziekte	2.364	2.524	6,6%	6,7%
Auto	4.489	4.689	5,2%	4,5%
Brand	4.269	4.396	5,3%	3,0%
Algemene BA	1.459	1.519	4,3%	4,1%
Rechtsbijstand	772	832	5,9%	7,8%
Andere verrichtingen niet-leven	1.219	1.225	7,2%	0,5%

Bron: Assuralia, extrapolatie na 4de trimester 2025

Interview



Laurent de Barsy Ombudsman van de Verzekeringen

(vrije vertaling vanuit het Frans, met behulp van AI)

Wat klachten en signalen uit het terrein onthullen over de evolutie van de verzekeringssector

Recente ontwikkelingen wijzen op verschillende samenlopende tendensen: meer aandacht voor de concrete klantervaring, stijgende verwachtingen op het vlak van toegankelijkheid, transparantie en begeleiding, evenals een geleidelijke transformatie van de manier waarop consumenten, verzekeraars en verzekeringstussenpersonen met elkaar omgaan. In die context lijkt het ons bijzonder relevant om beter te begrijpen wat de moeilijkheden die zich vandaag in de praktijk voordoen, blootleggen over de evolutie van de verzekeringssector: stijgende verwachtingen

inzake begeleiding en toegankelijkheid, veranderende klantrelaties, de impact van digitalisering, maar ook de evolutie van de rol die van de verschillende marktpelers wordt verwacht.

Vanuit zijn positie als observator van geschillen en moeilijkheden die zich in de praktijk voordoen, heeft de Ombudsman een bijzonder zicht op de evolutie van de relatie tussen de verzekeringssector en zijn klanten. Ziet u vandaag opvallende evoluties in de verwachtingen, het vertrouwensniveau of het gedrag dat zich in de praktijk aftekent?

Ons beroep is de voorbije jaren inderdaad ingrijpend veranderd. Naast een werklust die voortdurend toeneemt doordat de consument beter op de hoogte is van zijn verhaalmogelijkheden, wordt ook de inhoud van de klachten almaar complexer. Verzekerden verwachten duidelijk meer van hun verzekeraar en hun verzekeringstussenpersoon: zij zoeken een meer op maat uitgewerkte dekking die aansluit bij hun specifieke risico's. Het advies van de verzekeringstussenpersoon is in sommige gevallen fundamenteel geworden, waardoor de motiveringsplicht vandaag veel ruimer is dan vroeger.

Welke vaststellingen vindt u in dat verband het meest betekenisvol?

Naast een grotere kennis van zijn rechten doet de consument steeds vaker een beroep op artificiële intelligentie, zowel bij het afsluiten van

een verzekering als bij het formuleren van een klacht. Hoewel dit positieve effecten kan hebben, moeten we helaas vaststellen dat AI-tools de consument voorlopig ook kunnen sterken in onjuiste overtuigingen.

De voorbije jaren zijn de regels inzake consumentenbescherming, transparantie en adviesplicht, zowel op Belgisch als op Europees niveau, aanzienlijk aangescherpt. Toch blijft het aantal verzoeken tot tussenkomst structureel hoog. Is die situatie volgens u vooral te verklaren door de complexiteit van de regels zelf, door moeilijkheden bij de praktische toepassing ervan, of ruimer door de evolutie van verwachtingen en gedrag?

De toename van het aantal regels, die sommigen als inflatie bestempelen, is een tweesnijdend zwaard. Wij merken in klachten dat heel wat verzekerings-tussenpersonen hun klanten-dossiers niet volledig op orde hebben. Wat de formele regels betreft,



**Laurent de Barsy, Ombudsman
Ombudsman van de Verzekeringen**

kan men zelfs stellen dat de zware administratieve last weegt op het werk van de verzekeringstussenpersoon en de tijd die daadwerkelijk aan de klant wordt besteed, beperkt. Onze dienst hanteert daarbij een soepele benadering. Als de verzekeringstussenpersoon met andere elementen kan aantonen dat hij zijn adviesplicht is nagekomen, blijven wij niet hangen in loutere formaliteiten. Tegelijk zijn bepaalde regels zeker wenselijk om de consument te beschermen en te waarborgen dat de geadviseerde producten aansluiten bij de verwachtingen.

In sommige dossiers stellen wij vast dat de voorgestelde producten manifest niet beantwoorden aan de verwachtingen en de situatie van de consument. Bovendien kunnen we de impact van de meest recente regels nog niet echt beoordelen; hun relevantie en doeltreffendheid zal in de komende jaren moeten blijken.

Moeilijkheden op het vlak van toegankelijkheid, communicatie en begrijpelijkheid lijken geregeld terug te keren in de dossiers die door de Ombudsman worden behandeld. Tegelijk investeert de sector massaal in digitalisering, automatisering en inmiddels ook artificiële intelligentie, vaak met het oog op meer efficiëntie en een betere dienstverlening. Evolueren de verwachtingen volgens u naar meer digitale autonomie, of stelt u integendeel

een blijvende behoefte aan menselijke begeleiding vast?

In de aanvragen die aan de Ombudsman worden voorgelegd, is de behoefte aan menselijk contact zeer duidelijk. We mogen niet vergeten dat een groot aantal mensen in België zich niet comfortabel voelt bij digitale kanalen. Ook verzekeraars die hun klanten een digitale ruimte aanbieden, geven aan dat consumenten daar na de eerste activering nog zelden naar terugkeren. Automatisering blijft uiteraard een noodzakelijke evolutie voor de sector, maar de focus zou moeten liggen op het verlichten van de werkdruk van de dossierbeheerders, zodat zij meer tijd en ruimte krijgen voor menselijk contact. Van de meer dan 2000 telefoongesprekken die wij elke maand in onze vzw ontvangen, komt een groot deel voort uit het feit dat consumenten hun verzekeraar niet kunnen bereiken en dan terugvallen op het nummer van de Ombudsman dat in elke polis is vermeld.



Waar situeren zich vandaag in de behandelde dossiers de voornaamste bronnen van frictie: eerder op het vlak van advies en de geschiktheid van de producten, bij de uitvoering van contracten en het beheer van schadegevallen, of eerder in de operationele processen en de relatie met de klant?

De belangrijkste bron van ontevredenheid blijft het beheer van schadegevallen. Wanneer een verzekeringstussenpersoon het schadebeheer van een verzekeraar in delegatie overneemt, is het logisch dat hij ook de problemen overneemt die daarmee samenhangen. Het gaat dan om dossiers met fouten of vertragingen, of zelfs met een weigering van tussenkomst. Daarnaast zijn klachten over de adviesplicht en de afstemming van producten op de behoeften van de consument terugkerende redenen voor klachten tegen verzekeringstussenpersonen. Dat merkt men ook wanneer de situatie van de consument wijzigt (verkoop van een onroerend goed, geboortes, echtscheidingen) en de

verzekeringstussenpersoon, hoewel hij daarvan op de hoogte is, nalaat de portefeuille van zijn klant aan die nieuwe situatie aan te passen. Tot slot is een vrij vaak gehoorde kritiek dat de consument zich bij een schadegeval niet langer gesteund voelt door zijn makelaar, vooral bij technische expertises.

Hebben deze moeilijkheden vooral betrekking op individuele situaties, of ziet u een meer algemene evolutie in de werkwijzen en het beheer binnen de sector?

Onze dienst behandelt elk dossier als een individuele situatie binnen de context van een individuele commerciële relatie. Men moet dus voorzichtig zijn en uit klachten geen al te snelle conclusies trekken. Dat gezegd zijnde, stellen we wel degelijk veranderingen vast binnen de sector, met name bij verzekeringstussenpersonen. Enerzijds is er meer professionalisering en een groter streven naar efficiëntie via duidelijke processen, maar anderzijds neemt het menselijke en nabije aspect af.

In een omgeving die wordt gekenmerkt door een toenemende complexiteit van producten, risico's en informatieverplichtingen, lijken de uitdagingen rond begrip en begeleiding steeds belangrijker te worden. Welke hefbomen zijn volgens u vandaag het meest doeltreffend om het inzicht in risico's te verbeteren en de dekkingen beter af te stemmen op de reële behoeften?

Communicatie blijft essentieel. Dat geldt zowel voor de professional uit de sector als voor de verzekerde. Als men een goede dialoog met de klant tot stand brengt, moet men zijn verwachtingen kunnen inschatten en bepalen wat voor hem echt belangrijk is. Dat maakt het ook mogelijk om toekomstige frustraties te beperken door vóór een schadegeval uit te leggen dat bepaalde zaken niet gedekt zijn. De IPID-fiches en dergelijke zijn daarbij een nuttige ondersteuning, maar het belangrijkste blijft dat de verzekeringstussenpersoon zijn klant kent.

Bepaalde problemen die door de Ombudsman worden vastgesteld, lijken ook invloed te hebben op regelgevende en prudentiële debatten en initiatieven. Hebt u het gevoel dat de lessen die uit klachten worden getrokken vandaag voldoende worden meegenomen in het overheidsbeleid en in regelgevende initiatieven?

Absoluut. Heel wat wetgevende initiatieven verwijzen naar het jaarverslag van onze dienst en naar de vaststellingen die wij uit consumentenaanvragen afleiden. Toch moeten we voorzichtig blijven. De Ombudsman ziet enkel de dossiers waarin zich een probleem stelt en, ook al zijn de aanvragen talrijk, ze blijven vrij beperkt in verhouding tot het aantal actieve verzekeringspolissen in ons land. De werkzaamheden van de Commissie voor Verzekeringen zijn in dat opzicht bijzonder waardevol, omdat zij toelaten het standpunt van de Ombudsman en van de andere

actoren in de sector nader toe te lichten. Soms moet men er ook voor waken dat de problemen die in het jaarverslag worden aangekaart, niet uitmonden in schijnoplossingen.

Los van de regelgevende evoluties, denkt u dat er vandaag voldoende ruimte is voor meer preventie, sectordialoog en mechanismen van goede praktijken of zelfregulering die voortbouwen op de lessen uit klachten? Welke rol kunnen die uitwisselingen spelen in de evolutie van de marktpraktijken?

Via de werkgroepen van Assuralia en de federaties van verzekeringstussenpersonen, en gezien het grote aantal aangeboden opleidingen, kunnen we stellen dat de Belgische verzekeringssector op dat vlak vrij matuur is. Er bestaan vandaag al tal van initiatieven. Daarnaast Daarnaast mogen de mogelijkheden voor verzekeraars om zich van elkaar te onderscheiden niet worden beperkt.

In de toekomst zou het misschien ook wenselijk zijn om de samenwerking en communicatie tussen verzekeraars op het vlak van schadebeheer te versterken, zodat de efficiëntie toeneemt en de behandelingstermijnen korter worden. Wat klachten betreft, zijn wij vaak in gesprek met verzekeraars wanneer zich specifieke problemen voordoen, bijvoorbeeld onbegrijpelijke clausules die ofwel een zekere achterdocht oproepen, ofwel buitensporige verwachtingen creëren.

Zowel op Belgisch als op Europees niveau zien we vandaag een evolutie van bemiddelingsmechanismen naar meer zichtbaarheid, toegankelijkheid en coördinatie in markten die steeds digitaler en complexer worden. Hoe ziet u de toekomstige evolutie van de rol van de diensten van de Ombudsman in de financiële sector en in de verzekeringssector?

Op Europees en nationaal niveau voelen we een reële wil om bemiddeling meer op de voorgrond te plaatsen, ook al vloeit dat soms voort uit een poging om de moeilijkheden waarmee justitie kampt op te vangen.

Ik denk dat onze meerwaarde erin bestaat om in conflictsituaties complexe technische en juridische begrippen aan consumenten uit te leggen. Daardoor hebben wij een bijzonder helder beeld van de verwachtingen van consumenten ten aanzien van de veranderingen in onze sector. Onze rol bestaat er dus ook in om die evoluties op te volgen en ze soms te becommentariëren om bijstellingen te vragen. Dat doen wij via het jaarverslag en via onze contacten met de overheden.



Communicatie blijft essentieel. Dat geldt zowel voor de professional uit de sector als voor de verzekerde. Als men een goede dialoog met de klant tot stand brengt, moet men zijn verwachtingen kunnen inschatten en bepalen wat voor hem echt belangrijk is. Dat maakt het ook mogelijk om toekomstige frustraties te beperken door vóór een schadegeval uit te leggen dat bepaalde zaken niet gedekt zijn. De IPID-fiches en dergelijke zijn daarbij een nuttige ondersteuning, maar het belangrijkste blijft dat de verzekeringstussenpersoon zijn klant kent.



Interview

Xavier De Roeck
CEPOM

Menselijk kapitaal in transitie: CEPOM over talent, opleiding en competentieontwikkeling

Digitalisering, artificiële intelligentie, veranderende klantverwachtingen en toenemende specialisatie lijken vandaag steeds meer impact te hebben op de organisatie van het werk en de vaardigheden die binnen de verzekeringssector verwacht worden. Tegelijk staat de sector voor belangrijke uitdagingen op vlak van opleiding, instroom, aantrekkelijkheid en voortdurende ontwikkeling van competenties. In dat kader leek het ons interessant stil te staan bij de manier waarop deze evoluties vandaag zichtbaar worden binnen de sector, en welke impact zij hebben op talent, opleiding en professionele ontwikkeling.

Impact van technologie en AI

Digitalisering, automatisering en artificiële intelligentie beginnen steeds meer impact te hebben op processen en functies binnen makelaarskantoren. Hoe volgt CEPOM deze evoluties op, en op welke manier vertaalt zich dat vandaag in de visie op opleiding en competentieontwikkeling?

Wij doen onze uiterste best om dit op de voet op te volgen en hierop snel in te spelen met diverse opleidingen en info sessies. Zo hebben wij bijvoorbeeld meteen enkel webinars georganiseerd over AI en de daarbij horende Europese AI-act. In het aanbod zitten tevens sinds enige tijd opleidingen rond ChatGPT en Copilot met soepele formules om deze toepassingen van dichtbij te leren kennen, hetzij in overview hetzij zeer praktisch en gedetailleerd. Ook zijn er webinars die specifiek inspelen op de mogelijkheden om repetitieve taken te automatiseren dankzij deze tools.

Wij nodigen iedereen graag uit om deze boeiende materie te leren kennen, hetzij via de webinars (ook te herbekijken op ons LMS-platform) hetzij via onze opleidingen. Vanzelfsprekend houden wij ons beschikbaar om in te spelen op de behoeften van het terrein. We hebben voldoende know-how in huis om onze klanten te helpen bij hun desiderata.

Daarbij dient ook te worden aangestipt dat deze opleidingen ook in aanmerking komen voor FSMA-uren.

Menselijke expertise

Naarmate technologie een grotere rol speelt in analyse, informatieverwerking en automatisering, welke menselijke of relationele vaardigheden zullen volgens u net belangrijker worden binnen de sector?

Het weze duidelijk dat de zeer snel evoluerende technologieën (software, tools, AI, Chatbots, AI-bots) het dagelijkse werk alsmáar méér gaan automatiseren maar daarbij gaat de menselijke factor sterker in beeld komen:

- Gespecialiseerde kennis gaat belangrijker worden;
- De commerciële relaties met de klant gaan op een hoger niveau komen te staan;
- Kantoormanagement en talrijke (inter)relationele competenties gaan verder moeten ge-upgrade worden.

Voorbeelden hiervan zijn communicatievaardigheden, risk assessments, leadership, problem solving, gesprekstechnieken, conflict management en time management.



Xavier De Roeck, Manager CEPOM

En hoewel de diverse tools ons alsmaar beter gaan kunnen helpen mogen we niet vergeten dat deze hulpinstrumenten blijven en dat het contact met de klant cruciaal blijft. Commerciële vaardigheden gaan véél verder dan het ‘verkopende’ en hierin zien wij een grote uitdaging.

Veranderende competenties

Naast technologie lijken ook reglementaire, maatschappelijke en organisatorische evoluties de verwachtingen ten aanzien van medewerkers geleidelijk te veranderen. Welke competenties winnen vandaag aan belang binnen de sector? Ziet u dat deze evolutie zich ook vertaalt in de types opleidingen waarvoor ondernemingen vandaag belangstelling tonen?

Wij stellen tot onze grote vreugde vast dat de belangstelling in opleidingen rond soft skills op korte tijd enorm is toegenomen.

In 2025 zijn de opleidingen bij CEPOM rond het grote blok soft skills – zeg maar personal development, communicatie en commerciële vaardigheden – goed voor 30% van het totaal.

CEPOM heeft geanticipeerd op deze trend door het aanbod flink uit te breiden en een pak boeiende e-learnings rond dit thema aan te bieden op het LMS-platform. We blijven dit verder uitbouwen en merken dat de sector hierop dankbaar inspeelt.

We stellen ook vast dat de organisaties met pakweg

20 personeelsleden (of méér) ons alsmaar meer contacteren voor specifieke opleidingen rond teamwork, leadership etc.

Ook hiervoor heeft CEPOM kwalitatief hoogstaande oplossingen.

Evolutie van opleiding

In een context van snelle verandering: volstaat het klassieke model van permanente opleiding vandaag nog? Ziet u vandaag een evolutie waarbij ondernemingen meer inzetten op reskilling – dit is voortdurende ontwikkeling en aanpassing van competenties – eerder dan louter op klassieke bijscholing?

Wij zien deze evolutie nog niet op grote schaal binnen de sector. Door de technologische ontwikkelingen verwachten we ons wel aan een grotere beweging hieromtrent.

Bij recruteringen merken we wel dat er meer mensen van buiten de sector (ook zonder diploma's in verzekeringen) aangeworven worden en deze vanaf de start moeten geschoold worden in de materie.

De permanente bijscholing blijft zeker een absoluut gegeven, weliswaar met een nuance op het woord ‘permanent’.

Perceptie van opleiding door werkgevers
In onze gereguleerde sector wordt opleiding mede gestuurd door compliance, kennisvereisten en verplichte

bijscholing. Ziet u vandaag een evolutie in de manier waarop ondernemingen kijken naar opleiding en ontwikkeling van medewerkers? Wordt opleiding volgens u steeds meer beschouwd als een strategische investering in retentie, aanpassingsvermogen en kwaliteit van dienstverlening, eerder dan louter als een reglementaire verplichting?

Het is absoluut een aangename vaststelling dat de sector de voorbije jaren aan een beweging tot pertinente professionalisering bezig is. Waar we bij de relatief kleinere kantoren nog vaak een paternalistisch sfeertje terugvonden, merken we duidelijk dat er een veel groter bewustzijn ontstaan is om professioneler te gaan werken en de medewerker op het voorplan te plaatsen. Hoewel er nog vele posities als uitvoerende functies beschouwd worden zien we hierin toch een evolutie.

Het is niet langer een context waarin enkel ofwel werkgevers hun personeel naar een opleiding sturen, of waarbij het individu zelf het initiatief neemt om een opleiding aan te vragen.

Het lijkt geen enkele twijfel dat beide partijen (werkgevers en werknemers) zich grotendeels alsmeer méér bewust zijn van de toegevoegde waarde om opleidingen te volgen.

Daarnaast merken we ook dat het besef en de noodzaak rond competentie management stilaan hun weg vinden naar de betrokkenen. Er is evenwel

nog een lange weg af te leggen, maar het is alvast positief dat er op vele plaatsen al initiatieven genomen worden om te kijken naar de competenties van medewerkers, en hierrond actieplannen met opvolging in te voeren.

Overigens willen we erop wijzen dat CEPOM met het LMS-platform hier zeer interessante pistes aan het bekijken is om onze klanten daarbij te helpen.

Tot slot kunnen we niet ontkennen dat de reglementaire verplichtingen tot opleiding of bijscholing weliswaar een rol spelen, maar we zijn verheugd dat alsmáar méér betrokkenen hier verder naar kijken dan de loutere wettelijke verplichtingen. En zo hoort het ook trouwens.

Instroom en kennisvereisten

De verzekeringssector kent relatief belangrijke kennis- en opleidingsvereisten, die bijdragen aan de professionalisering van het beroep. Hoe kijkt u vandaag naar het evenwicht tussen kwaliteitsbewaking enerzijds en toegankelijkheid van de sector voor nieuwe profielen anderzijds? Welke rol kunnen sectorinitiatieven zoals CEPOM daarin spelen?

Algemeen gesteld: helpen bij het installeren van een professioneel HR-beleid.

Voor zover we dit kunnen beoordelen, hebben wij de indruk dat het personeelsverloop beperkt is binnen de sector. De krapte op de arbeidsmarkt maakt dat meer

en meer externe profielen worden aangeworven, en het komt ons voor dat de instroom van gediplomeerden niet voldoende is om te voldoen aan de vraag. Vergeten we ook niet dat de tewerkstelling in de sector al jarenlang lichtjes stijgt, ondanks alle overnames, fusies en technologische ontwikkelingen.

Werkgevers zijn dus bereid om over de klassieke grenzen te kijken rond recrutering en dus is onboarding bijvoorbeeld een belangrijke oefening geworden. We zien hierin duidelijke verbeteringen op het terrein. Tegelijk is ook binnen kleinere kantoren het gegeven van teamwork en groepsdynamiek groter geworden. Een kantoor is géén optelsom van individuele jobs meer.

CEPOM heeft al jaren geleden gewezen op het grote belang voor de invoering van een systeem tot competentie management. Kleinschalig of niet, eenvoudig of zeer diepgaand: elke stap telt en CEPOM is volop bezig om de sector hiermee te helpen, onder andere dankzij ons zeer performant LMS-platform.

Bovenop het aanbod aan opleidingen (live of e-learning) zijn we momenteel onder andere bezig met het ontwikkelen van een pakket e-learningen rond de praktische modaliteiten bij aantreding in een verzekeringskantoor. Zo zullen we een mooi onboarding pakket kunnen aanbieden dat véél verder reikt dan de PCP-opleidingen bijvoorbeeld.

Los van de financiële aspecten van de job wensen mensen méér en méér erkenning, mogelijkheden tot ontwikkeling, flexibiliteit en bijleren in de brede zin

van het woord.

Werkgevers beseffen dit duidelijk beter en beter, en CEPOM houdt zich graag ter beschikking om hierbij te helpen.

Aantrekkelijkheid van de sector

De verzekeringsmakelaarij biedt een grote diversiteit aan beroepen en carrièremogelijkheden. Welke boodschap zou u vandaag willen meegeven aan jonge profielen die de sector nog niet kennen of twijfelen om erin te starten?

- de sector is in volle evolutie;
- er is vraag naar arbeidskrachten;
- er is een duidelijke professionalisering bezig;
- er is een gevarieerde invulling van veel functies met talrijke rollen zoals klantencontact, samenwerking tussen collega's en met klanten, oplossingen zoeken, commerciële vaardigheden gebruiken;
- nieuwe technologieën doen hun intrede en bieden ruimte voor leuke uitdagingen en pionierswerk;
- zeer veel mogelijkheden tot bijscholing in vele materies
- ...

Samenwerking binnen het ecosysteem

Zijn er vandaag volgens u vormen van samenwerking tussen ondernemingen, sociale partners, sectorfondsen, onderwijsinstellingen en

beroepsverenigingen die nog onvoldoende ontwikkeld zijn? Waar ziet u de grootste opportuniteiten om de competenties en weerbaarheid van de sector structureel te versterken?

Er zijn geen formele vormen van samenwerking met de externe wereld. Informeel zijn er wel goede contacten met bepaalde instellingen zoals Co-Valent en de Karel De Grote hogeschool.

Wat de interne stakeholders betreft (beroepsverenigingen) is er stilaan een positieve beweging op gang gekomen tot samenwerking. Er is ruimte om dit nog aanzienlijk uit te breiden maar er is alvast een dynamiek.

Zo werd recent nog een constructief overleg gehouden met de leden van Becobra, en het zou goed zijn mocht dit op gepaste momenten kunnen herhaald worden.

Vooruitblik

Als u vooruitkijkt naar de komende jaren: welke evoluties of uitdagingen zullen volgens u de grootste impact hebben op het menselijk kapitaal binnen de verzekeringssector?

In de sector van de verzekeringsmakelarij blijft dienstverlening het centrale gegeven. Technologieën zullen verder helpen maar de mens blijft centraal staan : zowel aan de kant van de makelaar als aan de kant van de klant.

Binnen het gouden competentievierkant van de KSAB's : knowledge, skills, abilities en behavior zullen enkel zij die daarin volop investeren succes boeken.



ECEPOM heeft al jaren geleden gewezen op het grote belang voor de invoering van een systeem tot competentie management. Kleinschalig of niet, eenvoudig of zeer diepgaand: elke stap telt en CEPOM is volop bezig om de sector hiermee te helpen, onder andere dankzij ons zeer performant LMS-platform.

Bovenop het aanbod aan opleidingen (live of e-learning) zijn we momenteel onder andere bezig met het ontwikkelen van een pakket e-learning rond de praktische modaliteiten bij aantreding in een verzekeringskantoor. Zo zullen we een mooi onboarding pakket kunnen aanbieden dat véél verder reikt dan de PCP-opleidingen bijvoorbeeld.



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 de gepubliceerde adviezen

- 1. Advies C/2025/3 – 10 december 2025**
Behandelt een project met het oog op een verbod op de uitsluiting van de poging tot zelfdoding voor reisverzekeringen.
- 2. Advies C/2026/2 – 27 maart 2026**
Betreft artikel 19bis-8 van de wet van 21 november 1989 betreffende de verplichte aansprakelijkheidsverzekering inzake motorrijtuigen.
- 3. Advies C/2026/3 – 01 april 2026**
Over de volledige gelijkstelling van de occasionele bestuurder ('BOB-bestuurder') aan de vaste verzekeringnemer.
- 4. Advies C/2026/1 – 22 april 2026**
Bespreekt de impact van de verhoging van de wettelijke pensioenleeftijd op sommige types van verzekeringsovereenkomsten afgesloten overeenkomstig de vroegere wettelijke pensioenleeftijd van 65 jaar.
- 5. Advies C/2026/4 – 06 mei 2026**
Betreffende de wijzigingen om de financiering van het opvolgingsbureau voor tarifiering aan te passen aan de nieuwe bevoegdheden.



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 48 nationale verenigingen uit 32 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.

Een vereniging krijgt niet vanzelf richting

Daarom wil ik in de eerste plaats onze voorzitter, bestuursleden en alle leden bedanken die het voorbije jaar hebben bijgedragen aan de werking van Becobra. Hun betrokkenheid, kritische reflecties en bereidheid om kennis en ervaring te delen, vormen de basis van alles wat we als vereniging realiseren.

Mijn dank gaat ook uit naar onze stakeholders, partners en gesprekspartners. De vele formele en informele uitwisselingen verrijken ons werk en helpen ons om dossiers vanuit verschillende perspectieven te benaderen.

Ten slotte wil ik het Becobra-team bedanken. Achter elk project, overlegmoment, evenement, standpunt, opleiding en publicatie schuilt een grote hoeveelheid werk die vaak minder zichtbaar is. Het is dankzij hun professionaliteit, flexibiliteit en engagement dat de ambities van onze vereniging telkens opnieuw kunnen worden omgezet in concrete realisaties.

En dat proberen we weer te geven op enkele pagina's in dit rapport.

Toch is misschien de belangrijkste pagina degene die nog niet geschreven is.



Ze wordt gevormd door de mensen die hun tijd, expertise en engagement inzetten om mee na te denken, keuzes te maken en verantwoordelijkheid op te nemen voor de toekomst van het beroep.

De pagina die wordt gevormd door de vragen die wij vandaag durven stellen en de keuzes die wij morgen zullen maken.

Misschien is dat uiteindelijk ook de ambitie van dit rapport: niet alleen terugblikken op wat was, maar bijdragen aan het gesprek over wat komt.

Met vertrouwen in de kracht van onze leden, de kwaliteit van ons beroep en de waarde van samenwerking kijken wij uit naar wat volgt.

Valérie Nolens
CEO



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 2025-2026. 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

