

P rincipium

Bulletin mensuel de la Fédération des courtiers en assurances & intermédiaires financiers de Belgique



FiscAssist, la bouée de sauvetage en cas de contrôle fiscal



Les entrepreneurs sont de plus en plus souvent confrontés à des contrôles fiscaux complexes et inattendus.

Avec **FiscAssist**, vos clients ont l'esprit tranquille. La DAS prend en charge les frais du comptable, de l'expert ou de l'avocat.

Protégez vos clients grâce à notre bouée de sauvetage fiscale
– réalisez dès maintenant une offre sur mesure via le Legal Risk Calculator.



Legal
Risk
Calculator



www.das.be

Siège social: Boulevard du Roi Albert II 7, 1210 Bruxelles - Tel.: 02/645.51.11

Entreprise d'assurances agréée sous le numéro 0687, sous le contrôle de la Banque Nationale de Belgique,
Bd de Berlaumont 14, 1000 Bruxelles pour la branche Protection Juridique.



- 4 **Éditorial** - Dernières vacances avant l'I.A.
- 6 **En Bref** - News du secteur
- 8 **La question du mois** - Comment prospecter par email en respectant la loi ?
- 10 **Juridique** - Refus de couverture : un arrêt qui rappelle que le courtier n'est pas le payeur de dernier recours
- 12 **Dossier** - Ombudsman des Assurances 2025
- 20 **Portima** - Workflow «Décès»
- 22 **Dossier** - Ombudsfin 2025
- 28 **Réflexion** - Le jour où le travail a cessé d'être une valeur refuge
- 30 **Réflexion** - Le courtage indépendant face à ses responsabilités
- 32 **Europe** - L'Irlande prend la présidence du Conseil de l'Union européenne pour 6 mois
- 37 **Portima** - Derrière l'IA de Portima, une équipe engagée
- 38 **Digital** - Digitalisation du courtage
- 40 **Chiffres** - Les produits d'assurance commercialisés en Belgique
- 44 **Statistiques** - Quelques statistiques belges
- 47 **Renseignements** - FEPRABEL/Principium





Dernières vacances avant l'I.A.

“ *Les machines peuvent faire le travail de cinquante hommes ordinaires. Aucune machine ne peut faire le travail d'un homme extraordinaire.*

Elbert Hubbard

”

L'été est souvent une période propice à la réflexion. Entre deux dossiers, entre deux rendez-vous, il nous offre ce recul nécessaire pour observer les grandes tendances qui façonnent notre société et notre profession. Et force est de constater que nous sommes aujourd'hui à la veille d'un bouleversement majeur : l'intelligence artificielle s'apprête à transformer durablement notre manière de travailler, de communiquer et même de décider.

Avant cette nouvelle révolution, deux réalités très concrètes méritent cependant toute notre attention.

La première est mise en lumière par le récent rapport de l'Ombudsman des Assurances. Celui-ci fait état d'une augmentation de 13 % des demandes d'intervention en 2025, atteignant 9.429 dossiers. Plus révélateur encore, plus d'une plainte sur quatre concerne encore l'accessibilité des entreprises d'assurances et les délais de traitement. Le rapport pointe également les limites d'une numérisation parfois excessive : réponses automatisées inadéquates, difficultés à joindre un interlocuteur humain ou encore parcours clients devenus trop complexes. Enfin, dans 56 % des dossiers analysés, l'intervention de l'Ombudsman a permis d'apporter une solution au consommateur. Voir [page 12](#).

Le message est clair : la digitalisation est un formidable levier d'efficacité, mais elle ne peut devenir une fin en soi. Derrière chaque contrat, chaque sinistre, chaque réclamation, il y a un homme, une femme qui attend compréhension, écoute et accompagnement. C'est précisément là que réside la valeur ajoutée du courtier indépendant.

“ *L'intelligence artificielle est un outil extraordinaire. Mais aucun algorithme ne remplacera jamais la capacité humaine à comprendre une situation complexe, à écouter une inquiétude ou à inspirer la confiance.*

Adapté de la pensée de Satya Nadella

”

La seconde réalité nous vient malheureusement de l'actualité internationale. Les incendies qui ravagent actuellement certaines régions de France et d'Espagne nous rappellent brutalement que les risques climatiques ne relèvent plus d'un futur hypothétique. Des dizaines de milliers de personnes ont dû être évacuées, des habitations ont été détruites et des territoires entiers sont mis sous pression. Les organisations internationales soulignent que la fréquence et l'intensité de ces catastrophes augmentent sous l'effet du changement climatique, avec des conséquences humaines, économiques et assurantielles considérables.

“ *L'éducation est l'arme la plus puissante pour changer le monde.*

Nelson Mandela

”

Pour notre secteur, ces événements constituent un rappel à la réalité. Les modèles actuariels évoluent, la prévention devient essentielle, les mécanismes de couverture des catastrophes naturelles doivent être repensés et les attentes des assurés se renforcent. Plus que jamais, l'assurance est appelée à jouer son rôle de stabilisateur social et économique.

C'est dans ce contexte que l'intelligence artificielle fait son entrée à grande vitesse dans nos organisations. Elle promet des gains de productivité spectaculaires, une meilleure analyse des données, une personnalisation accrue des services et une automatisation de nombreuses tâches administratives. Nous aurions tort de l'ignorer ; nous aurions tout autant tort de la subir.



Car la véritable question n'est pas de savoir si l'I.A. remplacera l'humain. La véritable question est de savoir comment l'humain utilisera l'I.A.

Pour avoir connu plusieurs révolutions technologiques dans notre secteur, de l'arrivée d'Internet à la dématérialisation des échanges, j'ai toujours constaté que les outils qui réussissent sont ceux qui renforcent l'expertise humaine plutôt que ceux qui prétendent s'y substituer. L'intelligence artificielle ne fera pas exception. Les courtiers qui tireront leur épingle du jeu ne seront pas nécessairement les plus technologiques, mais ceux qui sauront utiliser ces nouveaux outils pour consacrer davantage de temps à leurs clients et à leur mission de conseil.

Ce passage apporte une dimension plus personnelle et remplit facilement 15 à 20 % de page.

Le rapport de l'Ombudsman nous rappelle l'importance du contact humain. Les incendies qui frappent nos voisins démontrent l'importance de la solidarité et de l'accompagnement lorsque survient le drame. Ces deux enseignements convergent vers une même conclusion : la technologie doit renforcer la relation humaine, jamais la remplacer.

“

*Apprendre sans réfléchir est vain.
Réfléchir sans apprendre est dangereux.*

Confucius

”

Le courtier de demain ne sera pas moins humain parce qu'il utilisera l'intelligence artificielle. Au contraire. Libéré de certaines tâches répétitives, mieux informé, plus réactif, il pourra consacrer davantage de temps à ce qui fait l'essence même de son métier : conseiller, rassurer, anticiper et défendre les intérêts de son client.

À quelques mois d'une généralisation de l'I.A. dans tous les secteurs économiques, voici sans doute la dernière grande avancée à préserver : celle de l'intelligence humaine. Mais cette intelligence doit être façonnée et formatée, plus que jamais l'éducation à l'I.A. est primordiale. À la rentrée, ce sera comme au bon vieux temps, retour sur les bancs de l'écolia.

Patrick CAUWERT.
patrick.cauwert@feprabel.be
CEO FEPRABEL

Trois convictions pour le courtier de demain

1. L'IA augmentera les professionnels, elle ne les remplacera pas

Les tâches administratives, la recherche documentaire et certaines analyses seront automatisées. Le conseil, l'empathie et l'arbitrage resteront humains.

2. La proximité deviendra un avantage concurrentiel

À mesure que les parcours se digitalisent, la disponibilité et la qualité de la relation deviendront des éléments de différenciation essentiels.

3. La formation sera la clé

Demain, la fracture ne sera plus numérique mais cognitive : entre ceux qui maîtrisent l'IA et ceux qui la subissent.