

Communiqué de presse

Allianz Partners renoue avec la croissance, témoignant de sa résilience et de son dynamisme

- Chiffre d'affaires 2021 : 6,2 milliards d'euros (+15,6 % vs 2020 / +17,4 % à taux constant¹)
- Résultat d'exploitation : 256 millions d'euros (+70,0 % vs 2020 / +73,8 % à taux constant¹)
- Ratio combiné : 96 % (-1,7 % vs 2020)

Bruxelles, 10 mai 2022

Allianz Partners, un des leaders mondiaux de l'assurance et des services d'assistance, a annoncé aujourd'hui ses résultats pour l'ensemble de l'année 2021 avec un chiffre d'affaires total² de 6,2 milliards d'euros et un résultat d'exploitation de 256 millions d'euros. Les résultats solides d'Allianz Partners en 2021 attestent de la qualité et valeur de ses services ainsi que de la résilience de l'entreprise, après une année 2020 bouleversée par la pandémie Covid-19. 2021 marque un retour à la croissance avec des niveaux de rentabilité d'avant Covid.

Sirma Boshnakova, Membre du board d'Allianz SE et CEO d'Allianz Partners a commenté : « 2021 a été une excellente année pour Allianz Partners, avec une croissance dans toutes nos activités. Malgré la pandémie, nous avons poursuivi notre vision d'un monde sans frontière pour nos clients. Nous avons continué à leur offrir, la meilleure expérience possible pour leur garantir, en toute circonstance, une tranquillité d'esprit. En réalité, c'est aux collaborateurs d'Allianz Partners que nous devons cette performance : ensemble, ils permettent de faire la différence sur le marché. Grâce à une combinaison unique de services, de solutions et de technologies au service de femmes et d'hommes, le rôle de l'assurance prend une autre dimension. »

Notes importantes :

¹ Taux constants : afin d'évaluer le résultat historique sans l'impact des taux de change, nous considérons une analyse en monnaie constante qui convertit toutes les périodes à un taux constant. Toutes les comparaisons avec 2020 basées sur des taux constants sont disponibles dans les tableaux à la fin de ce document

² Allianz Partners communique sur des résultats qui n'incluent pas les revenus liés aux partenariats commerciaux de l'Automobile qui sont rapportés dans les P&L des entités locales d'Allianz.

Toutes les lignes de business, le B2C et les régions, affichent une croissance malgré l'impact du COVID.

Toutes les lignes de business d'Allianz Partners ont enregistré de meilleures performances en 2021 qu'en 2020, alors que l'économie mondiale se redressait après les sévères restrictions liées à la pandémie. Le secteur du Travel a enregistré le plus fort rebond, principalement en raison de la reprise rapide du marché du voyage aux États-Unis. Le secteur de l'assistance a également affiché une croissance positive, principalement dans le domaine de l'assistance habitat et de l'assistance automobile (RSA).

Le secteur de l'assurance voyage a augmenté de 55,2 % comparé à 2020, avec 1,699 milliard d'euros de chiffre d'affaires en 2021. Cette croissance est menée par les ventes en Amérique du Nord et particulièrement aux USA, grâce à la bonne performance des canaux de e-commerce comme les compagnies aériennes, les agences de voyages en ligne et la billetterie événementielle, et ce malgré la situation compliquée en APAC, principalement due aux restrictions de voyage internationales.

L'assistance a augmenté de 6 % par rapport à 2020, atteignant 2,172 milliards d'euros de chiffre d'affaires. Cette croissance est menée par la performance des lignes de business habitat et automobile (RSA). L'habitat a réalisé une croissance organique robuste dans la plupart des pays, tout en se concentrant des performances de qualité. Le leader de la réparation à domicile Multiasistencia a livré des résultats solides, augmentant ses volumes à la fois sur de nouveaux comptes et des comptes existants. Le secteur automobile (RSA) a réussi à se développer sur des marchés importants comme la France, l'Inde, la Grèce et la Turquie grâce à une combinaison de croissance organique et de nouveaux contrats, tout en maintenant sa position de leader en termes de satisfaction clients dans le monde en entier. Pour Easy Living, un gain important sur le marché des soins aux seniors en Australie ouvrent la voie à la croissance en 2022.

Le secteur de la santé a généré un chiffre d'affaires de 1,897 milliard euros, soit +3,4 % par rapport à 2020. Nextcare, la marque spécialisée dans l'administration des tiers (TPA) dans la région MENA (en Afrique du Nord et Moyen-Orient), a fortement contribué à ce résultat avec des renouvellements et une augmentation des contrats existants avec des clients clés. Le marché traditionnel de l'assurance médicale privée internationale (IPMI) a continué à subir l'impact négatif de la pandémie, avec une réduction des affectations d'expatriés et d'étudiants internationaux en raison de la fermeture des frontières. Ce secteur d'activité a maintenu des taux de fidélisation très élevés avec des taux de recommandation nets (Net Promotor Scores) records.

La mobilité a enregistré une performance solide dans le domaine de l'assurance IARD grâce à de nouveaux contrats avec des équipementiers automobiles, notamment la plateforme digitale internationale pour la vente de voitures d'occasion de qualité **Heycar**, le lancement d'une proposition d'assurance intégrée à l'échelle européenne pour **Volvo**, et la croissance, particulièrement en Chine et aux Pays-Bas. Malgré le contexte difficile du marché, le chiffre d'affaires a augmenté pour atteindre 313 millions d'euros en 2021 (+0,4 % vs. 2020), ainsi qu'un résultat d'exploitation multiplié par deux grâce à une gestion rigoureuse du portefeuille et à l'optimisation des opérations.

La vente directe Allianz Partners a atteint 187 millions d'euros de chiffre d'affaires, avec une croissance annuelle de +27 % grâce à la reprise progressive des voyages en 2021.

Toutes les régions exceptée l'APAC ont montré de meilleures performances en 2021 comparées à 2020. L'Amérique du Nord a connu la plus forte augmentation, grâce au secteur du voyage. L'Europe de l'Ouest et l'Amérique Latine, ainsi que l'Europe du Nord, Centrale et de l'Est ont également connu des augmentations significatives de leurs volumes d'affaires. La région n'a pas encore retrouvé ses niveaux précédents en raison de l'impact du COVID sur les activités, tout particulièrement en Chine et en Australie.

Concevoir de nouvelles offres et de nouveaux modèles commerciaux pour améliorer l'expérience client dans le contexte du COVID

La pandémie impactant toujours les clients durant 2021, Allianz Partners s'est concentré sur la conception de nouvelles solutions qui puissent répondre aux besoins changeants de ses clients, en proposant d'avantage de points de contacts digitaux et en aidant les clients à répondre à leurs besoins en matière de santé et de bien-être. Allianz Partners a amélioré ses offres autour des écosystèmes stratégiques suivants :

Travel

La pandémie ayant accru le besoin de solutions de protection des voyageurs, Allianz Partners a lancé sa toute dernière innovation dans le domaine du voyage : la plateforme digitale Allyz, un portail unique de services proposés aux voyageurs. Allyz est alimentée par l'assistant API de voyage digital Amadeus et propose des services de nos partenaires tel que le groupe Collinson. Allyz réunit en un même endroit des services de protection, de sécurité et de santé, notamment un explorateur de destination, une assurance voyage, des alertes de vol, des indemnités pour retard de vol, un accès aux salons, des services de télésanté, une assistance 24h/24 et 7j/7 et plus encore. Le service fonctionne selon un modèle d'adhésion "Freemium" avec différentes fonctionnalités disponibles en fonction du type de compte. Déjà lancée en Espagne, en Allemagne et en France, il sera déployé dans le monde entier courant 2022.

Allianz Partners a travaillé également à redéfinir et **simplifier ses produits Travel** afin de mieux répondre aux besoins des voyageurs d'aujourd'hui, compte tenu notamment des impacts de la pandémie et de la reprise des voyages prévue cette année. Pour compléter ces nouvelles offres, Allianz Partners a accéléré le déploiement mondial de son portail d'indemnisation, une solution de déclaration de sinistre en ligne déployée dans 11 pays Européens via laquelle les clients peuvent déclarer et suivre leur dossier depuis n'importe quel appareil.

Santé & Bien-être

Dans le cadre de son initiative d'accès aux soins en ligne visant à développer les offres de télésanté dans son écosystème Santé, Allianz Partners a lancé « Digital Health Assistant » une solution intégrée pour répondre à la demande croissante de services de santé digitaux. La popularité des services de téléconsultation s'est accélérée ces derniers temps, les gens réduisant leurs contacts sociaux en cas de confinement et essayant de concilier des vies bien remplies. Présent en Europe, dans la région MEA et dans la région APAC, l'assistant virtuel relie les clients à une gamme de services de santé en ligne et de professionnels, tels que le « Symptom Checker » basé sur l'intelligence artificielle, ou « Doctor Chat » pour des conseils de santé immédiats via les applications de messagerie classiques et de la téléconsultation. Cette initiative, disponible dans plus de 30 pays et pour plus de trois millions de clients, s'inscrit dans l'objectif d'Allianz Partners de faciliter la vie de ses clients et de rendre l'accès à des soins de qualité aussi rapide et facile que possible.

Allianz Partners a également lancé de nouvelles offres de couverture santé, incluant *Flexicare* pour la couverture santé internationale de courte durée et *Avenue*, qui donne accès à des soins de santé privés transfrontaliers en cas de maladies graves, pour les adultes et les enfants.

Mobilité

Dans le domaine de la mobilité, Allianz Partners a continué à soutenir ses partenaires équipementiers automobiles (OEM) dans le monde entier, en créant de nouveaux partenariats dans le secteur de l'automobile et des assurances. Des gains significatifs en matière d'innovation et de croissance ont été réalisés grâce à des partenariats avec de nouveaux et micro-acteurs de la mobilité dans le domaine des solutions de protection du conducteur et de l'usager à travers différents pays. Allianz Partners a signé de multiples partenariats avec les plus grands opérateurs de partage et d'abonnements, devenant ainsi le premier fournisseur de solutions d'assurance mobilité embarquées sur le marché européen. Allianz Partners est également devenu le plus grand fournisseur de solutions d'assurance avantages et protection pour les travailleurs de plateforme en Europe grâce à son partenariat avec **Uber**. Allianz Partners couvre les chauffeurs indépendants et les coursiers de 23 marchés européens qui utilisent l'application Uber ou Uber Eats.

Home & Living

Dans l'écosystème Habitat, la mise en œuvre d'actifs digitaux a contribué de manière significative à l'amélioration de la qualité et de la gestion des coûts. Le voicebot Macarena basé sur l'IA, pour la notification et le pilotage de sinistres, a géré avec succès plus d'un million d'appels en 2021. BillMA, la solution bionique du groupe basé sur la reconnaissance optique de caractères pour la validation automatisée des devis et factures de réparation a remporté le Trophée annuel de l'Assurance comme meilleure « Innovation technologique ».

Dans le secteur Easy Living, Allianz Partners a continué à soutenir un nombre croissant de partenaires commerciaux et de clients finaux, à travers le monde, pour les aider dans leur santé et soutenir leurs familles en cas d'accident, de maladie ou de situation de dépendance. En France, les clients peuvent désormais accéder à ces services 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en appuyant sur un bouton, grâce à la nouvelle plateforme digitale **Click&Assist**.

« Il est clair que 2022 nous apportera de nouveaux défis, notamment avec l'impact du Covid-19 et les terribles événements en Ukraine. Grâce à nos collaborateurs et aux valeurs que nous partageons, mais aussi grâce à notre organisation solide, notre vision et nos investissements digitaux, nous continuerons à nous réinventer pour offrir à nos clients et partenaires une tranquillité d'esprit à toute épreuve. » **ajoute Sirma Boshnakova.**

Contact Presse

Allianz Partners FleishmanHillard allianzpartners@fleishmaneuropa.com

A propos d'Allianz Partners

24h/24 et 365 jours par an, Mondial Assistance, Allianz Assistance et Allianz Travel interviennent partout dans le monde pour apporter à leurs clients entreprises et particuliers, des solutions d'assistance dans les domaines de l'automobile, du voyage, des loisirs, de la mobilité, de l'habitat, de l'emploi, de la santé et des services aux personnes. Allianz Assistance est la marque commerciale d'Allianz Partners. Allianz Partners est l'un des leaders mondiaux B2B2C, dans les domaines de l'assistance, de l'assurance voyage, de la santé à l'international et de l'assurance automobile. Le groupe compte plus de 19 400 salariés dans 75 pays, parlant 70 langues et traitant 58 millions de dossiers chaque année, protégeant clients et salariés dans le monde entier.

Pour plus d'information : www.allianz-partners.com

Réseaux sociaux



Suivez-nous sur LinkedIn [Allianz Partners Belgium](#)



Suivez-nous sur Facebook [Allianz Assistance Assistance Belgium](#)

Annexe :

DÉTAILS DU POURCENTAGE DU CHIFFRE D'AFFAIRES DU GROUPE PAR SECTEUR D'ACTIVITÉS (en milliards d'euros)

	ASSISTANCE	TRAVEL	HEALTH	MOBILITY
CHIFFRE D'AFFAIRES	2.172	1.699	1.897	0.313
Vs 2020 (%)	+6.0%	+55.2%	+3.4%	+0.4%
Vs 2020 <i>à taux constants</i>	+6.8%	+58.0%	+6.2%	+0.2%
% CHIFFRE D'AFFAIRES 2021	35%	28%	31%	5%