

Comunicato stampa

ALLIANZ PARTNERS TORNA A CRESCERE, DIMOSTRANDO REATTIVITÀ E RESILIENZA

- Ricavi 2021: 6.2 miliardi di euro (+15,6% vs 2020 / +17,4% a tasso costante¹)
- Risultato operativo: 256 milioni di euro (+70,0% vs 2020 / +73,8% a tasso costante¹)
- Combined ratio: 96% (-1,7% vs 2020)

Milano, 10 maggio 2022

Allianz Partners, leader mondiale nelle soluzioni assicurative e di assistenza, ha annunciato oggi i risultati per l'anno 2021: 6.2 miliardi di euro di ricavi totali² e un utile operativo pari a 256 milioni di euro. I dati attestano la qualità e il valore dei servizi e la resilienza del business, dopo un 2020 difficile a causa della pandemia da COVID-19. Il 2021 segna un ritorno alla crescita con livelli di redditività pre-COVID-19.

Sirma Boshnakova, membro del consiglio di amministrazione di Allianz SE e CEO di Allianz Partners, ha commentato: *"Il 2021 è stato un grande anno per Allianz Partners, caratterizzato da una crescita in tutte le nostre linee di business. Malgrado i venti contrari della pandemia, abbiamo portato avanti la nostra visione di un mondo senza confini e senza barriere per i nostri clienti. Abbiamo mantenuto costante l'impegno e l'attenzione per offrire la migliore esperienza ai nostri clienti, con una 'serenità a portata di clic'. Questa performance è dovuta in gran parte alle persone di Allianz Partners: insieme, stanno facendo la differenza nel settore. Sono loro che stanno ridefinendo il ruolo dell'assicurazione, grazie a una combinazione unica di tecnologia, servizi e l'insostituibile tocco umano".*

Tutte le linee di business, B2C e le aree geografiche in crescita nonostante l'impatto del COVID-19

Nel 2021 tutte le linee di business di Allianz Partners hanno ottenuto risultati migliori rispetto al 2020, anche grazie alla ripresa dell'economia globale seguita all'allentamento di alcune delle restrizioni più severe dovute alla pandemia. Il segmento Travel ha mostrato il rimbalzo maggiore, principalmente grazie alla rapida ripresa del mercato dei viaggi negli Stati Uniti.

Note importanti

¹ Tasso costante: per valutare i risultati storici escludendo l'impatto dei tassi di cambio, si considera un'analisi costante del cambio valuta che converte ogni periodo ad un tasso di cambio costante. Tutti i confronti con il 2020 sono basati su tassi di cambio costanti disponibili nelle tabelle alla fine di questo documento.

² Allianz Partners comunica risultati che non includono ricavi relativi a partnership nell'ambito del business Automotive, riportati nei conti economici delle entità di Allianz locali.

Positiva anche la crescita della linea di business Assistance, principalmente nei business Home e Roadside Assistance (RSA).

Il business **Travel Insurance** è cresciuto del 55,2% rispetto al 2020, con 1.699 miliardi di euro di ricavi nel 2021, trainato dalle vendite in Nord America e in particolare negli Stati Uniti, grazie alla significativa performance dei canali di e-commerce come quelli delle compagnie aeree, portali turistici (OTA) e biglietteria eventi, nonostante la difficile situazione nella regione Asia Pacifico (APAC) dovuta principalmente alle restrizioni dei viaggi internazionali.

Cresciuto del 6% rispetto al 2020 il business **Assistance**, che ha raggiunto i 2.172 miliardi di euro di ricavi, trainato dall'andamento delle linee Home e Roadside Assistance (RSA). Home ha raggiunto una solida crescita organica nella maggior parte dei Paesi, concentrandosi profondamente sulla performance di qualità. Il leader nel campo delle riparazioni domestiche, *Multiasistencia*, ha ottenuto ottimi risultati aumentando i volumi sia per quanto riguarda i clienti nuovi sia quelli esistenti. Il business di RSA è cresciuto in particolare in mercati come Francia, India, Grecia e Turchia grazie a un mix di crescita organica e new business, mantenendo inoltre la sua posizione di leader in termini di soddisfazione dei clienti a livello mondiale. Per Easy Living, importanti vittorie nel mercato dell'assistenza agli anziani in Australia stanno aprendo la strada alla crescita nel 2022.

Il business **Health** ha registrato ricavi per 1.897 miliardi di euro, +3,4% rispetto al 2020, fortemente sostenuto da Nextcare, il marchio specializzato in *third party administration* nella regione Medio Oriente e Nordafrica (MENA), con numerosi rinnovi e un aumento del business esistente con i clienti chiave. Il tradizionale segmento di attività dell'assicurazione medica privata internazionale (iPMI) ha continuato a risentire negativamente della situazione pandemica, con una riduzione dei dipendenti espatriati all'estero e degli studenti internazionali a causa della chiusura delle frontiere. La linea di business ha continuato ad avere tassi di fidelizzazione molto elevati, con Net Promotor Score da record.

Solida anche la performance del business **Mobility** nell'ambito assicurativo P&C, guidata da nuovi contratti OEM in ambito automobilistico, tra i quali la piattaforma digitale internazionale per la vendita di auto usate di qualità **heycar**, il lancio di una proposta assicurativa integrata a livello europeo per **Volvo** e una crescita in particolare in Cina e Paesi Bassi. Nonostante il difficile contesto di mercato, la topline è cresciuta fino a raggiungere un fatturato di 313 milioni di euro nel 2021 (+0,4% rispetto al 2020) e l'utile operativo è stato raddoppiato grazie a una rigorosa gestione del portafoglio e all'ottimizzazione delle operation.

I **Direct Channel** hanno realizzato ricavi per 187 milioni di euro, con un +27% di crescita annua grazie alla graduale ripresa dei viaggi nel 2021.

Tutte le regioni ad eccezione dell'APAC hanno mostrato performance migliori nel 2021 rispetto all'anno precedente. Il Nord America ha registrato la crescita maggiore, trainato dal segmento dei viaggi. Anche l'Europa occidentale e l'America Latina, nonché l'Europa centro-settentrionale e orientale, hanno registrato incrementi significativi dei volumi di attività. La regione APAC è tornata ai livelli precedenti a causa del continuo impatto del COVID-19 sull'attività, in particolare in Cina e Australia.

Nuove offerte e modelli di business per migliorare l'esperienza del cliente nel contesto del COVID-19

Con la pandemia che per tutto il 2021 ha continuato ad impattare sui clienti, Allianz Partners si è focalizzata sulla progettazione di nuove soluzioni per soddisfarne le mutevoli esigenze, fornendo più punti di contatto digitali, supportando i clienti riguardo alle loro esigenze di salute e benessere, migliorando i prodotti e le offerte dei seguenti ecosistemi strategici:

Travel

Per far fronte alla crescente necessità di soluzioni di protezione dei viaggi generata dalla pandemia, Allianz Partners ha lanciato la sua più recente innovazione nel settore: la piattaforma digitale [Allyz](#), uno sportello unico che racchiude diversi servizi offerti ai viaggiatori. Allyz è alimentato dalle API dell'assistente di viaggio digitale di Amadeus e offre servizi forniti da partner come ad esempio Collinson Group. Lo sportello digitale riunisce i servizi di sicurezza, protezione e salute in un unico posto, tra cui un esploratore di destinazioni, assicurazione viaggio, avvisi sui voli, risarcimento dovuto al ritardo del volo, accesso alla lounge, servizi di telemedicina, assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e altro ancora. Il servizio funziona attraverso un modello di abbonamento "Freemium", con diverse funzionalità disponibili a seconda del tipo di account. Già lanciato in Spagna, Germania e Francia, Allyz verrà lanciato a livello globale nel 2022.

Allianz Partners ha anche lavorato per riprogettare e **semplificare i suoi prodotti di viaggio** per soddisfare meglio le esigenze dei viaggiatori di oggi, in particolare considerando le conseguenze della pandemia e la decisa ripresa dei viaggi prevista quest'anno. Per completare queste nuove offerte, Allianz Partners ha accelerato l'implementazione globale del suo **portale per i sinistri in viaggio**, una soluzione digitale disponibile in 11 Paesi Europei attraverso la quale i clienti possono presentare e gestire un sinistro da qualsiasi dispositivo.

Health & Wellness

Nell'ambito della sua nuova iniziativa Digital Access to Care, con l'obiettivo di ampliare le offerte di telemedicina all'interno dell'ecosistema salute, Allianz Partners ha lanciato un **Digital Health Assistant** integrato per soddisfare la crescente domanda di servizi sanitari digitali. La popolarità dei servizi di teleconsulto è cresciuta negli ultimi tempi, anche a seguito dei ridotti contatti sociali durante il lockdown e della tendenza di molti a riconsiderare i ritmi della propria quotidianità. Disponibile in Europa, MEA e APAC, l'assistente virtuale collega i clienti a una gamma di servizi sanitari virtuali e professionisti come Symptom Checker, un controllo dei sintomi basato sull'intelligenza artificiale, Doctor Chat per consigli sanitari in pochi minuti attraverso diffuse app di messaggistica e teleconsulto. Questa iniziativa, disponibile in oltre 30 mercati per oltre tre milioni di clienti, è in linea con l'obiettivo di Allianz Partners di rendere più comoda la vita del cliente e più semplice e veloce l'accesso a un'assistenza di qualità.

Allianz Partners ha anche lanciato nuove proposte di copertura sanitaria, tra cui *Flexicare* per la copertura sanitaria internazionale per incarichi a breve termine e *Avenue*, che dà accesso all'assistenza sanitaria privata transfrontaliera per una serie di malattie gravi, per adulti e bambini.

Mobility

Nel settore della mobilità, Allianz Partners ha continuato a supportare i partner OEM in tutto il mondo, promuovendo ulteriori partnership nel settore automobilistico e assicurativo. Progressi significativi in termini di innovazione e crescita sono stati ottenuti grazie alla collaborazione con nuovi attori della mobilità e della micro-mobilità nel campo delle soluzioni di protezione del conducente e dei rider in diverse aree geografiche. Allianz Partners ha siglato molteplici partnership con i maggiori operatori di car sharing, diventando il fornitore leader di soluzioni assicurative integrate per la mobilità nel mercato europeo. È anche diventato il più grande fornitore di soluzioni assicurative di benefit e protezione per i lavoratori delle piattaforme in Europa grazie alla sua partnership con **Uber**. Allianz Partners copre autisti e corrieri indipendenti in 23 mercati europei che utilizzano l'App Uber o Uber Eats.

Home & Living

Nell'ecosistema Home, l'implementazione degli asset digitali ha contribuito in modo significativo al miglioramento della qualità e della gestione dei costi. Il voicebot basato sull'intelligenza artificiale **Macarena** per la notifica e la gestione dei sinistri, ha gestito con successo più di un milione di chiamate nel 2021 e **BillMA**, la soluzione bionica del Gruppo basata sul Riconoscimento Ottico dei Caratteri per la convalida automatizzata di preventivi di riparazione e fatture, ha vinto il Trophée de l'Assurance, premio annuale per il settore assicurativo francese come migliore "Innovazione Tecnologica".

Nello spazio Easy Living, Allianz Partners ha continuato a supportare un numero crescente di partner commerciali e consumatori finali, in tutto il mondo, per gestire la propria salute e supportare le proprie famiglie in caso di incidenti, malattie o situazioni di necessità. I clienti in Francia possono ora accedere a questi servizi 24 ore su 24, 7 giorni su 7, premendo un pulsante attraverso la nuova piattaforma digitale **Click&Assist**.

Boshnakova ha aggiunto: "Guardando al futuro, il 2022 porterà nuove sfide, quali il protrarsi dell'impatto del COVID-19 e l'inflazione, sullo sfondo degli eventi devastanti che si stanno verificando in Ucraina. Ma grazie alle nostre persone e ai valori che condividiamo, grazie alla nostra solida organizzazione, ai nostri investimenti nella digitalizzazione 'con un tocco umano' e alla nostra forte visione, continueremo a ridefinire e reinventare la serenità per i nostri clienti e partner".

Contatti stampa

Allianz Partners

Caterina D'Apolito, Head of Communications & Sustainability - caterina.dapolito@allianz.com
+39 335 54 94 192

Omnicom PR Group

Emanuela dell'Isola – emanuela.dellisola@omnicomprgroup.com +39 348 4848014
Michele Pozzi - michele.pozzi@omnicomprgroup.com +39 342 154 0357

Allianz Partners

Allianz Partners è leader mondiale nell'assicurazione e assistenza B2B2C e offre soluzioni globali che abbracciano international health & life, assicurazione viaggio, automotive e assistance. Guidati dal Cliente, i nostri esperti stanno ridefinendo i servizi assicurativi pronti per il futuro, attraverso prodotti e soluzioni innovative, high-tech e high-touch che vanno oltre l'assicurazione tradizionale. I nostri prodotti possono essere integrati all'interno dell'offerta dei nostri Business Partner oppure venduti

direttamente ai clienti finali, attraverso i nostri quattro brand commerciali: Allianz Assistance, Allianz Travel e Allianz Care. Presenti in 75 Paesi, i nostri 19.800 dipendenti parlano 70 lingue e gestiscono oltre 64 milioni di casi ogni anno, motivati ad andare oltre ogni limite per offrire serenità ai clienti in tutto il mondo.

In Italia Allianz Partners opera con il marchio commerciale Allianz Global Assistance ed è presente con le due sedi di Milano e Casarano, con oltre 750 collaboratori, di cui oltre 220 nel Contact Center e 260 nella Centrale Operativa, che supportano quotidianamente i nostri clienti, 24h/24 per 365 giorni l'anno, gestendo complessivamente più di 5,6 milioni di chiamate e circa 600 mila casi all'anno.

Social media

 Follow us on Facebook [@AllianzGlobalAssistance](https://www.facebook.com/AllianzGlobalAssistance)

 Follow us on Twitter [@AllianzPartners](https://twitter.com/AllianzPartners) [@AllianzAssistIT](https://twitter.com/AllianzAssistIT)

 Follow us on LinkedIn [Allianz Partners](https://www.linkedin.com/company/allianz-partners)

 Follow us on YouTube [/allianzpartners](https://www.youtube.com/channel/UCallianzpartners)

 Follow us on Instagram [@allianzpartners](https://www.instagram.com/allianzpartners)

Appendice:

DETAGLI IN PERCENTUALE DEI RICAVI DI GRUPPO PER LINEA DI BUSINESS (in miliardi di euro)

	ASSISTANCE	TRAVEL	HEALTH	MOBILITY
RICAVI	2.172	1.699	1.897	0,313
Var 2020 (%)	+6%	+55,2%	+3,4%	+0,4%
Var 2020 <i>a tassi costanti</i>	+6,8%	+58%	+6,2%	+0,2%
% SU RICAVI 2021	35%	28%	31%	5%