

# Comunicado de prensa

## Allianz Partners reporta resultados globales 2021: crecimiento del 15.6% en ingresos totales

- *Ingresos totales en 2021: 6,200 millones de euros; un crecimiento del 15.6% vs 2020.*
- *Utilidad de operación en 2021: 256 millones de euros; un aumento del 70% vs 2020.*
- *Destacados en México: lanzamiento de Simplicity, incremento en asistencias médicas y aceptación de telemedicina.*

Ciudad de México, 11 de mayo de 2022.- Allianz Partners, líder mundial en servicios de asistencia, reportó sus resultados financieros globales correspondientes al ejercicio anual 2021, mismos que reflejan una tendencia de crecimiento y recuperación. Al respecto, sobresalió el aumento del 15.6% en sus ingresos totales en comparación con el 2020, sumando 6,200 millones de euros; así como el incremento del 70% en la utilidad de operación que alcanzó los 256 millones de euros.

Este sólido desempeño es resultado de la diversidad y calidad de los esquemas de protección que ofrece la empresa en materia de salud, movilidad, hogar y viajes; así como la resiliencia del negocio ante los desafíos planteados en el 2020 por el brote de la pandemia de Covid-19. En consecuencia, 2021 marcó el retorno a los niveles de crecimiento y rentabilidad pre-pandemia para la compañía.

“2021 fue un gran año para Allianz Partners por el crecimiento en todas nuestras líneas de negocio. Inmersos en un entorno complejo por la pandemia, mantuvimos nuestra visión y compromiso por servir a nuestros clientes sin interrupciones en todo el mundo y brindarles la mejor experiencia a tan sólo un clic de distancia. Sin duda, estos resultados se deben al profesionalismo de nuestro equipo. Ellos son quienes marcan la diferencia en la industria al combinar tecnología y calidez humana”, mencionó Sirma Boshnakova, Directora General de Allianz Partners a nivel global.

### Destacados en México durante el 2021

Allianz Partners recordó que el año pasado, en México, sobresalieron los siguientes acontecimientos:

- *Lanzamiento de Simplicity.* Se presentó en el país la renovada oferta de asistencias *Simplicity*, enfocada en tres ámbitos de la vida diaria: salud, movilidad y hogar. Este portafolio revoluciona el mercado de las asistencias al eliminar servicios subutilizados que generaban costos adicionales y crea paquetes integrales con una selección estratégica de más de 50 servicios incluidos de acuerdo con las necesidades reales de los usuarios.
- *Aumento en las asistencias de salud.* La compañía reportó que la cantidad de asistencias médicas proporcionadas en México creció en más del 80% en el 2021 con respecto al año anterior; sumando más de 40 mil servicios tramitados para sus clientes.
- *Aceptación de la telemedicina.* De acuerdo con un estudio propio de la empresa, el 50% de los mexicanos afirmó estar satisfechos con los servicios y ventajas que ofrece la teleconsulta.

## Crecimiento en todas las líneas de negocio a nivel global

El año pasado, todas las líneas de negocio de Allianz Partners tuvieron un mejor desempeño que en 2020 ante la recuperación de la economía global y la eliminación de algunas de las restricciones más estrictas por motivo del Covid-19.

- *Viajes*. Los esquemas de protección en viajes mostraron el mayor repunte, principalmente debido a la rápida recuperación de este mercado en Norteamérica, particularmente en EUA a partir de las ventas vía comercio electrónico; y a pesar de los desafíos en la región Asia-Pacífico por las restricciones en viajes internacionales. En términos generales, este segmento creció en un 55.2% en comparación con 2020 al sumar 1,699 millones de euros en 2021.
- *Hogar y asistencia en carreteras*. Las asistencias en el hogar (plomaría, electricidad, cerrajería, etc.) y en carretera impulsaron un crecimiento de los ingresos por asistencia del 6% respecto a 2020, alcanzando los 2,172 millones de euros. El negocio de asistencia en carretera creció, principalmente, en mercados como Francia, India, Grecia y Turquía y las asistencias en la vida diaria (atención doméstica, social y médica) destacó en Australia por el interés en cuidados para personas de la tercera edad.
- *Salud*. Los servicios en materia de salud y bienestar obtuvieron 1,897 millones de euros en ingresos, ello significó un incremento del 3.4% vs 2020. Esta cifra fue fuertemente impulsada por la alta demanda en la región de Oriente Medio y África del Norte.
- *Movilidad*. El segmento de movilidad mostró un desempeño favorable fruto de nuevos contratos con empresas como *heyicar*, un *marketplace* de compraventa de autos seminuevos en España; con Volvo en la región europea y el crecimiento de la demanda en China y Países Bajos. A pesar del desafiante contexto del mercado, los ingresos sumaron 313 millones de euros en 2021, un 0.4% más que en 2020.

## Desempeño por región

Todas las regiones mostraron un mejor desempeño en 2021 en comparación con el 2020. América del Norte obtuvo el mayor crecimiento, impulsado por la acelerada recuperación del segmento de viajes. Por su parte, Europa Occidental y América Latina, así como Europa Central y del Este también reportaron aumentos considerables en los volúmenes de negocios. Finalmente, la región Asia-Pacífico logró alcanzar los niveles pre-pandemia por los efectos del Covid-19 aún presentes en dicha zona.

## Nuevos servicios e innovaciones

Dentro de un entorno aún caracterizado por la pandemia, Allianz Partners se centró en el desarrollo de nuevas soluciones para atender las nuevas y cambiantes necesidades de sus clientes. Por consiguiente, fortaleció su atención digital y servicios en materia de salud y bienestar.

- *Viajes.* Se lanzó en España, Alemania y Francia la plataforma “Allyz” que concentra todos los servicios en materia de protección de viajes tales como salud, seguridad, explorador de destinos, alertas de vuelos, etc. También se desarrolló un portal de reclamaciones digitales disponible en 11 países europeos para facilitar la gestión y atención a los viajeros.
- *Salud y bienestar.* Se presentó un nuevo asistente de salud digital para atender la acelerada demanda de la telemedicina, resultado del distanciamiento social y las ventajas que esta brinda en términos de ahorro en tiempo y dinero. Este asistente permite a los clientes más de 30 países en Europa, Asia, Pacífico, Medio Oriente y África tener acceso a servicios como Doctor Chat, consultas remotas, consejos de salud, entre otros. Adicionalmente, la compañía amplió sus propuestas de cobertura de salud incluyendo esquemas que brindan atención transfronteriza para enfermedades graves o a corto plazo.
- *Movilidad.* La empresa ha logrado nuevas asociaciones dentro del sector automotriz y asegurador, convirtiéndose en el líder de soluciones integradas de movilidad en el mercado europeo. Igualmente, se convirtió en el mayor proveedor para trabajadores de plataformas en Europa a través de su asociación con Uber con alcance en 23 mercados de dicho continente.
- *Hogar y vida diaria.* Se implementó y fortaleció el uso de inteligencia artificial para la gestión de incidentes, como es el caso del robot de voz *Macarena* en España o la nueva plataforma digital para Francia, *Click&Assist*, que permite a los usuarios acceder a todos los servicios de salud y apoyo doméstico en un solo clic de manera ágil y simple.

“El 2022 traerá nuevos desafíos ante los efectos del Covid-19, inflación y situación geopolítica. Sin embargo, con nuestro gran equipo de trabajo, firme modelo de negocios e inversiones en tecnología, seguiremos transformando la industria para brindar tranquilidad y soluciones a todos nuestros clientes y aliados comerciales”, añadió Boshnakova.

\*\*\*\*\*

#### Sobre Allianz Partners


Dedicado a brindar protección y cuidado global, Allianz Partners es la compañía líder global en servicios de asistencia médica, hogar, vial, de vida y en viaje, que ayuda y protege a sus clientes en su vida diaria. Estas soluciones, que combinan servicio de calidad y tecnología, están disponibles para los socios comerciales o a través de canales directos y digitales bajo cuatro marcas de renombre internacional: Allianz Assistance, Allianz Care, Allianz Automotive y Allianz Travel. Esta familia global de más de 19,000 empleados está presente en 78 países, habla 70 idiomas y gestiona 60 millones de casos al año, protegiendo a sus clientes y empleados en todos los continentes, 24/7. Para más información, por favor visita: [www.allianz-partners.com.mx](http://www.allianz-partners.com.mx)

#### Contacto de prensa México

**Tarssis Dessavre**  
Ejecutiva de Cuenta de la agencia PRoa Structura  
[tdo@proa.structura.com.mx](mailto:tdo@proa.structura.com.mx)  
Celular 55 2751.1709

**Mariana Orozco**  
Ejecutiva de Cuenta de la agencia PRoa Structura  
[mop@proa.structura.com.mx](mailto:mop@proa.structura.com.mx)  
Celular 55 3400 8685

#### Social media

 Síguenos en LinkedIn [Allianz Partners México](#)