

Allianz Partners

Group Communications

Persbericht

Allianz Partners toont veerkracht en keert terug met cijfers van groei

- **2021 omzet: 6,2 miljard euro (+15.6% ten opzichte van 2020 / +17.4% in een constante koers¹)**
- **Bedrijfswinst: 256 miljoen euro (+70.0% ten opzichte van 2020 / +73.8% in een constante koers¹)**
- **Combined ratio: 96% (-1.7% ten opzichte van 2020)**

Amsterdam, 10 mei 2022

Allianz Partners, wereldleider in verzekeringen en bijstandshulpverlening, kondigt de volledige resultaten aan van het jaar 2021 met 6,2 miljard euro omzet² en een bedrijfswinst van 256 miljoen euro. De solide resultaten van Allianz Partners in 2021 zijn een bewijs van de kwaliteit van de services en de veerkracht van de organisatie, na het uitdagende jaar 2020 met de Covid-19-pandemie. In 2021 keert de organisatie terug met cijfers van groei en winstcijfers gelijk aan die van voor Covid.

Sirma Boshnakova, Board Member van Allianz SE en CEO van Allianz Partners, zegt:

“2021 was een fantastisch jaar voor Allianz Partners met groei in onze organisatie.

Temidden van de veranderende tegenwind van de pandemie zijn we door blijven gaan met onze visie van een naadloze ervaring van een wereld zonder grenzen voor onze klanten. We zijn gefocust gebleven om de beste ervaring te bieden aan onze klanten met gemoedsrust binnen handbereik. Maar om eerlijk te zijn, deze prestatie was niet mogelijk geweest zonder een groot deel van de mensen van Allianz Partners: samen maken zij een enorm verschil in onze maatschappij. Zij zijn degenen die de rol van een verzekering compleet maken met een unieke combinatie van techniek en service met een menselijke touch.”

Alle bedrijfstakken, B2C, en regio's tonen groei ondanks de impact van COVID

Alle bedrijfstakken van Allianz Partners hebben in 2021 beter gepresteerd dan in 2020, terwijl de wereldeconomie herstelde gevolgd door een zwaar pakket aan maatregelen als gevolg van de Covid-19-pandemie. De reistak toonde een enorme terugkeer. Dit kwam

Belangrijke opmerkingen:

¹ *Constate koersen: om het historische resultaat te evalueren zonder de impact van wisselkoersen, beschouwen we een constante wisselkoersanalyse die alle perioden omzet in een constante koers. Alle vergelijkingen met 2020 op basis van constante tarieven zijn beschikbaar in de tabellen aan het einde van dit document.*

² *Allianz Partners communiceert over resultaten die geen inkomsten omvatten met betrekking tot zakelijke partnerschappen in de automotivesector die worden gerapporteerd in de P&L van lokale Allianz-entiteiten.*

voornamelijk door het snelle herstel van de reismarkt in de V.S.. De tak van de bijstandshulpverlening toonde ook een positieve groei, met name in Home en Roadside Assistance (RSA).

De handel in **Reisverzekeringen** groeide met 55.2% ten opzichte van 2020, met een omzet van 1,699 miljard euro in 2021. Dit werd gedreven door de verkoop in Noord-Amerika en met name in de Verenigde Staten, dankzij een sterke prestatie van e-commercekanalen zoals vliegtuigmaatschappijen, online reisbureau's en eventticketing. En dit allemaal ondanks de uitdagende situatie met internationale reisbeperkingen in de APAC-regio.

Assistance groeide met 6% ten opzichte van 2020, en bereikte 2,172 miljard euro aan omzet. Dit werd met name gedreven door de prestatie van de bedrijfstakken Home en RSA. Home haalde robuuste organische groei in de meeste landen waar zij al actief zijn, en richtte zich op het leveren van kwaliteit. De leider in huisreparatie Multiasistencia leverde sterke resultaten en groeide in zowel nieuwe als bestaande accounts. The RSA-tak groeide succesvol in grote markten als Frankrijk, India, Griekenland en Turkije dankzij een mix van organische groei en de aanwinst van nieuwe partners. De leidende positie op het vlak van klanttevredenheid bleef hierbij stabiel wereldwijd. Easy Living baant de weg vrij voor groei in 2022, dankzij aanzienlijke overwinningen in de markt van de ouderzorg in Australië.

Gezondheid rapporteerde een winst van 1,897 miljard euro, wat +3.4% is ten opzichte van 2020. Nextcare, het specialistische merk in de MENA-regio voor administratie van derden, leverde hierin een belangrijke bijdrage met sterke overwinningen en een groei in bestaande markten met de belangrijkste klanten. De traditionele International Private Medical Insurance (IPMI) werd afgelopen jaar nog steeds negatief beïnvloed door de pandemie. Expats en internationale studenten bleven weg als gevolg van het sluiten van de grenzen. De bedrijfstak bleef in zijn geheel scoren met hele goede behoudscijfers met een record Net Promotor Score (NPS).

Mobiliteit leverde een solide prestatie met P&C verzekeringen. Dit werd vooral gedreven door de nieuwe Automotive OEM contracten. **Heycar**, een internationaal digitaal platform voor de verkoop van tweedehands auto's, evenals de lancering van een Europese verzekeringspropositie voor **Volvo**, en groei in met name China en Nederland. Ondanks de uitdagende marktsituatie groeide de bedrijfstak naar een omzet van 313 miljoen euro in 2021 (+0.4% ten opzichte van 2020). Door streng portefeuillebeheer en optimalisatie van de activiteiten werd de bedrijfswinst verdubbeld.

Allianz Partners' **Direct kanalen** behaalde 187 miljoen euro aan omzet, met +27% aan groei ten opzichte van het jaar ervoor, dankzij het geleidelijke herstel van de reisbranche in 2021.

Met uitzondering van de APAC-regio, toonde alle regio's betere prestaties in 2021 ten opzichte van 2020. Noord-Amerika toonde de beste cijfers, gedreven door het reissegment. West-Europa en Latijns-Amerika, maar ook Noord-, Centraal- en Oost-Europa toonden significante groeicijfers. De APAC-regio herstelde zich nog niet naar haar eerdere niveau vanwege de aanhoudende impact van Covid op de activiteiten, met name in China en Australië.

Ontwerpen van nieuwe aanbiedingen en bedrijfsmodellen in Covid-context om de klantervaring te verbeteren

Aangezien de pandemie klanten blijft beïnvloeden in 2021, concentreerde Allianz Partners zich op het ontwerpen van nieuwe oplossingen om aan de veranderende behoeften van zijn klanten te voldoen. Dit deed de organisatie onder andere door meer digitale contactpunten te bieden en klanten te ondersteunen bij hun gezondheids- en welzijnsbehoeften. Allianz Partners heeft producten en aanbiedingen verbeterd rond de volgende strategische ecosystemen:

Reis

De pandemie heeft de behoefte aan oplossingen voor reisbescherming vergroot. Om hieraan te voldoen, lanceerde Allianz Partners zijn nieuwste innovatie op het gebied van reizen: het [Allyz](#) digitale platform, een one-stop-shop voor reisdiensten die aan reizigers worden aangeboden. Allyz wordt mogelijk gemaakt door Amadeus' digitale reisassistent-API's en biedt diensten aan van partners zoals Collinson Group. Allyz brengt veiligheids-, beveiligings- en gezondheidsdiensten op één plek samen, waaronder een bestemmingsverkenner, reisverzekering, vluchtwaarschuwingen, compensatie voor vluchtvertragingen, toegang tot lounges, telefonische zorgcoaches, 24/7 assistentie en meer. De service werkt volgens een 'Freemium'-lidmaatschapsmodel, met verschillende functies die beschikbaar zijn, afhankelijk van het type account. Allyz is al gelanceerd in Spanje, Duitsland en Frankrijk en wordt in 2022 wereldwijd uitgerold.

Allianz Partners **vereenvoudigde daarnaast zijn reisproducten** om beter te voldoen aan de behoeften van de reizigers van vandaag, met name gezien de gevolgen van de pandemie en het robuuste reisherstel dat dit jaar wordt verwacht. Als aanvulling op dit nieuwe aanbod heeft Allianz Partners de wereldwijde uitrol van zijn **portal voor reisclaims** versneld, een digitale claimoplossing in 11 Europese landen waar klanten vanaf elk apparaat een claim kunnen indienen en beheren.

Gezondheid & welzijn

Als onderdeel van het Digital Access to Care-initiatief om het aanbod van digitale gezondheidszorg op te schalen, lanceerde Allianz Partners een geïntegreerde **Digital Health Assistant** om te voldoen aan de groeiende vraag naar digitale gezondheidsdiensten. De populariteit van teleconsultatiediensten is de laatste tijd versneld, doordat mensen hun sociale contact tijdens de lockdown verminderden en probeerden hun drukke levens in evenwicht te brengen. De digitale assistent is live in Europa, MEA en APAC en verbindt klanten met een reeks virtuele gezondheidsdiensten en professionals, zoals een op AI gebaseerde symptomenchecker en een chat met een dokter voor gezondheidsadvies per messenger app en telefonisch consult. Dit initiatief is actief in meer dan dertig markten en beschikbaar is voor meer dan drie miljoen klanten en past in het doel van Allianz Partners om het gemak van de klant te ondersteunen en de toegang tot kwaliteitszorg zo snel en gemakkelijk mogelijk te maken.

Allianz Partners lanceerde ook nieuwe proposities voor ziektekostenverzekeringen, waaronder Flexicare voor internationale kortlopende zorgdekkingen en Avenue, dat toegang geeft tot grensoverschrijdende particuliere gezondheidszorg voor een reeks ernstige ziekten, voor volwassenen en kinderen.

Mobiliteit

Op het gebied van mobiliteit is Allianz Partners doorgegaan met het ondersteunen van OEM-partners over de hele wereld en is het verdere partnerschappen in de auto- en verzekeringssector aangegaan. Door samen te werken met nieuwe spelers en micromobiliteitsspelers met oplossingen op het gebied van bestuurders- en

bijrijdersbescherming in meerdere geografische gebieden, werden aanzienlijke winsten geboekt op het gebied van innovatie en groei. Allianz Partners heeft meerdere partnerschappen getekend met de grootste deelvoertuigdiensten en abonnementsdiensten en is daarmee de toonaangevende leverancier van embedded mobiliteitsverzekeringen op de Europese markt geworden. Het werd ook de grootste aanbieder in Europa van uitkerings- en beschermingsverzekeringen voor medewerkers van platformen door zijn samenwerking met **Uber**. Allianz Partners dekt onafhankelijke chauffeurs en koeriers in 23 Europese markten die de Uber- of Uber Eats-app gebruiken.

Home & Living

In het Home-ecosysteem heeft de implementatie van digitale assets aanzienlijk bijgedragen aan een verbetering van de kwaliteit en een beheersing van de kosten. De op AI gebaseerde voicebot **Macarena** voor claimmelding en -sturing beheerde met succes meer dan een miljoen oproepen in 2021. En **BiIMA**, de bionische oplossing van de groep op basis van Optical Character Recognition voor geautomatiseerde validatie van reparatieoffertes en facturen, won de jaarlijkse Franse verzekeringsprijs *Trophée de l'Assurance* als beste "Technologische innovatie".

Op het vlak van Easy Living is Allianz Partners een groeiend aantal zakenpartners en eindgebruikers over de hele wereld blijven ondersteunen bij het beheren van hun gezondheid en het ondersteunen van hun families in geval van ongevallen, ziektes of afhankelijkheidssituaties. Klanten in Frankrijk hebben nu 24/7 met één druk op de knop toegang tot deze diensten via het nieuwe digitale platform **Click&Assist**.

Boshnakova voegt toe, "2022 brengt nieuwe uitdagingen met zich mee, met de aanhoudende impact van Covid-19 en de inflatie tegen de achtergrond van de verwoestende gebeurtenissen in Oekraïne. Maar dankzij onze mensen en de waarden die we delen, dankzij onze solide organisatie, onze investeringen in digitalisering met een menselijk aspect en onze sterke visie, zullen we doorgaan met het bieden van gemoedsrust voor onze klanten en partners."

Perscontact

Allianz Partners FleishmanHillard allianzpartners@fleishmaneuropa.com

Over Allianz Partners

Allianz Partners is wereldwijd leider op het gebied van B2B2C-verzekeringen en hulpverlening en biedt wereldwijde oplossingen voor internationale gezondheids- en levensverzekeringen, reisverzekeringen, automotieve en assistance. Onze innovatieve experts zijn klantgericht en herdefiniëren verzekeringsdiensten door toekomstbestendige, hightech high-touch producten en oplossingen te leveren die verder gaan dan traditionele verzekeringen. Onze producten zijn naadloos geïntegreerd in de activiteiten van onze partners of worden rechtstreeks aan klanten verkocht via het commerciële merk Allianz Global Assistance. Onze 21.500 medewerkers zijn werkzaam in 76 landen en spreken 70 talen, behandelen meer dan 58 miljoen dossiers per jaar en zijn gemotiveerd om dat ene stapje extra te doen om onze klanten over de hele wereld te helpen en te beschermen.

Kijk voor meer informatie op: www.allianz-partners.nl

Social media



Volg ons op Twitter [@AllianzAssistNL](https://twitter.com/AllianzAssistNL)



Volg ons op LinkedIn [Allianz Partners Nederland](https://www.linkedin.com/company/allianz-partners-nederland)

Bijlage:**PROCENTUELE DETAILS VAN DE GROEPSINKOMSTEN PER BEDRIJFSTAK (in miljard euro)**

	ASSISTANCE	TRAVEL	HEALTH	MOBILITY
OMZET	2.172	1.699	1.897	0.313
T.o.v. 2020 (%)	+6.0%	+55.2%	+3.4%	+0.4%
T.o.v. 2020 <i>in een constante koers</i>	+6.8%	+58.0%	+6.2%	+0.2%
% OMZET 2021	35%	28%	31%	5%