

安联世合中国

企业传播

# 媒体发布

## 安联世合集团恢复增长，业务强势反弹回升

- 2021 年营收：62 亿欧元（与 2020 年相比增长 15.6%/固定汇率计算增长 17.4%<sup>1</sup>）
- 营业利润：2.56 亿欧元（与 2020 年相比增长 70.0%/固定汇率计算增长 73.8%<sup>1</sup>）
- 综合成本率：96%（与 2020 年相比减少 1.7%）

北京, 2022 年 5 月

世界领先的保险与救援服务提供商安联世合(Allianz Partners)今天公布了其 2021 年全年业绩。总营收为 62 亿欧元<sup>2</sup>，营业利润为 2.56 亿欧元。新冠疫情让 2020 年充满挑战，但安联世合 2021 年业绩稳健，这彰显了其卓越的服务质量和价值以及业务的回升。2021 年是增长恢复到疫情前盈利水平的一年。

安联集团董事会成员、安联世合集团首席执行官 Sirma Boshnakova 评论道："2021 年是安联世合辉煌的一年，所有业务均实现增长。面对疫情反复带来的重重阻力，我们不断推进我们的愿景，为客户创建一个无缝衔接的无限世界。我们始终专注于为客户提供最佳体验，通过一键式服务让他们安心无忧。但事实上，良好的业绩主要归功于安联世合的员工：他们团结一心，对业务领域做出巨大贡献。是他们不断提供超越传统保险的解决方案，独一无二地将技术与充满人文关爱的服务相结合。"

### 尽管受疫情影响，所有业务线、B2C 和各业务区域仍实现增长

2021 年，随着一些最严格的新冠疫情限制措施的出台，全球经济开始复苏，安联世合的所有业务线表现都比 2020 年更胜一筹。旅行业务反弹幅度最大，主要是因为美国旅行市场的快速恢复。救援业务线也呈现积极增长，主要体现在家居和道路救援业务上。

<sup>1</sup> 固定汇率：为避免货币汇率影响历史数据的计算，所有阶段的汇率统一为固定汇率进行统计。相较 2020 年的基于固定汇率的数据对比请见文末表格。

<sup>2</sup> 安联世合未将已计入安联各地公司损益表中的汽车业务合作伙伴营收数据统计在内。

**旅行保险业务**较 2020 年增长 55.2%，2021 年的营收达到 16.99 亿欧元，这得益于北美，尤其是美国因航空公司、在线旅行社和活动票务等电子商务渠道表现抢眼而实现销售强劲增长，反观亚太地区，主要因为国际旅行的限制导致形势严峻。

**救援业务**较 2020 年增长 6%，营收达到 21.72 亿欧元，这一增长得益于家居和道路救援业务线的优异表现。家居救援业务在大多数国家获得强势的有机增长，并高度关注质量表现。家居维修引领者 Multiasistencia 业绩不俗，新老客户交易量均有所增加。得益于有机增长和新业务的成功，道路救援业务在法国、印度、希腊和土耳其等主要市场成功实现增长，并在全球满意度方面保持领先优势。在乐享生活领域，澳大利亚老年人护理市场的巨大成功为 2022 年的增长奠定了基础。

**健康业务**获得营收 18.97 亿欧元，较 2020 年增长 3.4%，其中中东和北非地区第三方管理专业品牌 Nextcare 贡献最大，不仅关键客户续约方面表现亮眼，而且现有业务也有所增加。传统国际私人医疗保险 (iPMI) 业务部门继续受到疫情的不利影响，外派任务和国际学生因边境关闭均有所减少。该业务线的留存率继续保持在非常高的水平，净推荐值创历史新高。

**移动出行业务**表现强劲，这归功于其与国际优质二手车销售数字平台 **heycar 的合作**，与汽车厂商达成的新合约、**沃尔沃全欧嵌入式保险方案**的推出以及特别是在中国和荷兰的增长。尽管市场形势严峻，但 2021 年的营收仍增至 3.13 亿欧元（与 2020 年相比增长 0.4%），经营利润也因产品组合管理和业务的优化翻了一番。

得益于 2021 年旅行业务的逐步恢复，安联世合**直销渠道**的营收达到 1.87 亿欧元，较上年增长 27%。

与 2020 年相比，除亚太外的所有地区在 2021 年都有更好的表现。在旅行业务的推动下，北美增长拔得头筹。西欧和拉美以及中北欧和东欧的业务量均实现显著增长。而亚太区受疫情的影响较大，特别是在中国和澳大利亚，该地区的业务只恢复到之前的水平。

### **在疫情期间通过设计新的解决方案和商业模式来提升客户体验**

2021 一整年客户继续受疫情冲击，为此安联世合致力于设计新的解决方案来满足客户日益变化的需求，提供更多的数字化触点，帮助客户收获健康。安联世合一直围绕以下战略生态系统来提升产品和服务：

#### **旅行**

疫情加大了对旅行保障解决方案的需求，为此安联世合推出了旅行方面的最新创新成果：[Allyz](#)数字平台，该平台可向旅行者提供一站式旅行服务。Allyz 由 Amadeus 的数字旅游助理 API 提供支持，并提供来自科领盛集团 (Collinson Group) 等合作伙伴的服务。Allyz 将安全、保障和健康服务集中到一起，包括目的地探索工具、旅行保险、航班提醒、航班延误补偿、休息室通道、远程医疗服务、24/7 援助等等。该服务采用“免费增值”的会员模式运作，根据账户的类型来提供不同的功能。Allyz 已经在西班牙、德国和法国上线，2022 年将在全球范围内推广。

安联世合还努力重新设计并**简化其旅行产品**，以更好地满足当今旅行者的需求，特别是考虑到疫情的影响和今年预期的旅行行业的强劲复苏。为优化这些新的产品，安联世合加快了其**旅行理赔门户网站**在全球的推广工作。该数字理赔解决方案已在 11 个欧洲国家上线，客户可以通过任何设备申请理赔并进行管理。

## 健康与医疗

作为其新的 Digital Access to Care 计划的一部分，安联世合在健康生态领域扩大远程健康服务，推出了一个综合型**数字健康助理**，以满足数字健康服务日益增长的需求。近来，随着人们在疫情封锁期间减少社交联系并努力平衡繁忙的生活，远程咨询服务的普及得以加速。在欧洲、中东和非洲以及亚太地区，这个虚拟助理将客户与一系列虚拟健康服务和专业人士联系起来，包括基于人工智能的症状筛查服务、通过短信提供健康管理建议的健康咨询，以及远程视频咨询。该计划已在 30 个市场上线，可供三百多万客户使用，符合安联世合为客户提供便捷的高质量健康服务的目标。

安联世合还推出了新的健康保险方案，包括针对国际短期外派医疗保障的 Flexicare 和为成人和儿童提供一系列重疾跨境私人医疗关爱服务的 Avenue。

## 移动出行

在移动出行领域，安联世合继续为全球汽车厂商合作伙伴提供支持，深化汽车和保险行业的合作。在多个地区与驾驶员和骑手保障解决方案领域的新微型移动出行服务商合作，让其在创新和增长方面收获颇丰。安联世合与最大的车辆共享和运营商签署了多项合作协议，成为欧洲市场上嵌入式移动出行保险解决方案的领先供应商。通过与 **Uber** 的合作成为欧洲最大的平台工作人员福利和保障保险解决方案的供应商。安联世合正为欧洲 23 个市场中使用 Uber 或 Uber Eats 应用的独立司机和快递员提供保障和服务。

## 家居与生活

在家居生态系统中，数字应用的实施大大促进了质量和成本管理的改善。提供理赔通知和引导服务的基于人工智能的语音机器人 **Macarena** 在 2021 年成功处理了一百多万次通话，而集团用来自动验证维修估算和发票的基于光学字符识别技术的仿生解决方案 **BillMA** 赢得了法国保险业年度大奖 Trophée de l'Assurance 的最佳"技术创新"奖。

在乐享生活领域，安联世合继续支持全球各地越来越多的商业伙伴和最终消费者，在他们发生意外、疾病或无法自理的情况下，帮助其管理健康并关爱他们的家人。法国的客户现在可以通过新的数字平台 **Click&Assist** 一键式获得这些全天候服务。

**Boshnakova** 接着说："展望未来，2022 年将带来新的挑战，新冠疫情和通货膨胀将继续产生不利影响。然而，凭借我们的员工，共同的价值观，坚实雄厚的组织，数字化方面以人为本的投资，以及强大的愿景，我们将继续为客户和合作伙伴带来安心无忧的体验。"

## 媒体联络人

安联世合大中华区

王宁

cathleen.wangn@allianz.com

## 关于安联世合

安联世合 (Allianz Partners)，原安世联合，隶属于世界 500 强安联集团，是集救援与保险服务解决方案于一体的全球 B2B2C 服务领域的引领者，致力于在国际健康与生活、旅行保险、移动出行与救援专业领域提供全球保障服务。秉承以客户为中心的理念，安联世合的创新专家致力于提供面向未来的高科技，高触感的产品和服务，提供超越传统保险的全球解决方案，赋予保险服务全新的意义。通过包括安联救援，安联旅行及安联健康在内的商业品牌，我们的创新解决方案与合作伙伴的业务实现无缝衔接，亦面向客户直接销售。我们的业务遍及全球 75 个国家和地区，拥有超过 19,800 名员工，提供 70 种语言的服务，每年成功处理超过 6,400 万个案件，专注于为世界各地的客户提供贴心保障。安联世合大中华区于 2003 年正式进驻中国市场，成立外商独资救援公司。作为中国率先通过 ISO9001:2008 认证且于 2017 年取得 ISO9001:2015 新版认证的救援机构，安联世合已成为中国救援服务行业的引领者，并持续致力于通过覆盖全国的服务商网络和先进的信息技术提供安全、便捷的高品质解决方案，为客户创造更多价值。

欲了解更多，请登录安联世合中国官方网站：[www.allianz-partners.cn](http://www.allianz-partners.cn)

## 社交媒体



关注安联世合中国官方新浪微博：<http://e.weibo.com/agachina>



关注安联世合中国官方微信：AGA-CHINA

## 附录：

### 集团各业务线营收所占比例的详细信息 (单位：10 亿欧元)

	救援	旅行	健康	移动出行
营收	2.172	1.699	1.897	0.313
相比 2020 年的增幅(%)	+6.0%	+55.2%	+3.4%	+0.4%
相比 2020 的增幅				
按固定汇率计算	+6.8%	+58.0%	+6.2%	+0.2%
占 2021 年营收的百分比	35%	28%	31%	5%