

2020年6月

安世联合集团发布 2019 年度财报, 营业收入增长 11.3%

彰显转型成效及服务领域的领先地位

- 2019 年营业收入: 67 亿欧元 (与 2018 年相比增长 11.3% / 固定汇率计算增长 9.0%¹)
- 营业利润: 2.406 亿欧元 (与 2018 年相比增长 22.2% / 固定汇率计算增长 18.3%¹)
- 综合成本率: 97% (与 2018 年相比减少 0.5%)

安世联合 (Allianz Partners), 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, 日前宣布 2019 年营业收入达 67 亿欧元², 营业利润达 2.406 亿欧元。

安世联合集团首席执行官 Sirma Boshnakova 表示: “对于安世联合而言, 2019 年是硕果累累的一年, 我们所有业务领域和地区均实现了营业收入和营业利润的持续增长。这一方面得益于我们的转型, 另一方面也源于我们不断致力于提供以客户为中心、创新并持续升级的解决方案, 简化业务流程从而提高组织效能并加速业务增长”

“在掌舵安世联合一年以来, 我们为业务合作伙伴和客户提供了可靠、优质和安心的服务, 真正为之增加价值, 这让我倍感自豪。”

在所有业务线, B2C 和各业务区域均实现可持续增长

2019 年安世联合的业绩显示, 各业务线均表现出强劲的创收和盈利能力, 核心市场的旅行和救援业务收入增长拔得头筹。

得益于美国和欧洲市场的显著增长, 旅行保险业务营收增长 10.8%, 达到 22.26 亿欧元。新业务、B2C 业务、转化率的提高和新产品发布 (特别是在美国) 也推动了这一增长。

重要注释:

¹ 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 2018 年的基于固定汇率的数据对比请见文末表格。

² 安世联合首次未将安联汽车营收数据中已计入安联各地公司财报中的部分统计在内。

与 2018 年相比，救援业务增长 12.1%，营收达 21.53 亿欧元。这一强劲的增长得益于家政维修服务的引领者 - Multiasistencia（安世联合集团于 2018 年 11 月将其收购）的全年业务增长以及在亚洲和欧洲的新业务拓展。

国际健康业务营收达到 19.10 亿欧元，与比 2018 年相比增长 4.6%。这一增长归因于在个人、家庭和学生细分市场的进一步渗透，以及中东和北非地区健康保险管理专业品牌 NEXtCARE 的强劲增长。

汽车业务营收为 2.31 亿欧元²，与 2018 年相比，增长 76.3%，其中亚太地区业务增长显著。荷兰市场在 2019 年也实现了快速增长。

直销渠道营收再次实现两位数增长，达到 4.1 亿欧元，与 2018 年相比增长 12%。

所有区域都为 2019 年全球的强劲业绩表现做出了贡献。就营收而言，欧洲（包括中东和北非地区）仍然是最重要的地区（52%）³，美国，法国，德国和澳大利亚的市场增长最为迅速，各大洲均为这一年的业绩做出了重大贡献。

转型和创新的一年，持续提升客户体验

在 2019 年，安世联合高度重视以客户为中心和创新发展，力求所有产品和流程均根据前端客户的需求进行设计和实施，并在整个客户订购流程中提供最佳的服务体验。安世联合致力于在**四大战略生态系统**中强化和构建新的产品和解决方案：

旅行：

为了向客户提供最佳的旅行援助解决方案，安世联合进一步提升了其“**旅行者数字化体验计划**”，为旅行者提供端到端的旅行追踪及相关服务。在法国，针对火车和航班延误推出了“**主动权益**”计划，这是一种具有变革意义的解决方案，在旅行延误的情况下能够提供即时补偿。该产品取消了纸质申请和提供延迟证明的繁琐步骤，使理赔变得轻松便捷。

凭借拥有 110 万用户的 TravelSmart 应用程序，安世联合不断改善客户的数字化体验。这一应用程序可以帮助用户快速查看所有旅行保单和权益，直接与安联取得联系并获得全球紧急服务，通过地理定位轻松获知认证的医疗机构信息。此外，附带地理定位功能的安全警报系统等新的创新技术也将于 2020 年投入使用。

健康与医疗：

在健康领域，安世联合专注于针对特定客户围绕预防、诊断和护理提供量身定制的解决方案。因此，安世联合在 2019 年扩大了其远程咨询服务的范围，使得全球 9 个国家（包括澳大利亚，巴西，法国，德国，波兰，西班牙，瑞士，英国和阿拉伯联合酋长国）的 700 万客户可以随时通过即时视频的方式或电话联系医生获得医疗援助。

安世联合继续通过新的健康计划来满足现代家庭的需求，继续为外派人士特别是他们的家庭提供国际医疗保险，并提供了灵活而“混搭”的权益选择。

移动出行：

安世联合为移动出行领域的服务商和客户提供了多种解决方案以提升服务效率，其中包括 **MyMobility**，这款完全模块化的产品涵盖了各种出行方式（汽车，自行车，踏板车和公共交通）。目前已在意大利推出了该款涵盖多种出行方式的产品。随着新型出行方式带来新的风险，安世联合已在欧洲推出了**小型车队保险**，凭借

³ 仅就旅行和救援业务而言

其国际布局提供不同定价结构（根据每分钟或每次旅行）的专属保险解决方案，以满足新型出行方式的需求。

安世联合在道路救援业务中不断推进**智能化和自动化进程**。集团通过交互式语音应答（IVR）系统的数字化解决方案提升了道路救援服务的效率，可为客户提供端到端的数字化体验和实现系统自动派单。该功能目前已在荷兰，德国，西班牙，葡萄牙，中国，泰国，越南和巴西得以应用，并计划于 2020 年推广至更多国家和地区。此外，安世联合目前也正在进行语音机器人解决方案的测试，进一步实现自动化带来的客户体验的提升。

时尚生活：

安世联合在数字化金融服务领域持续创新，并在德国成功推出适用于 iOS 和安卓系统的移动支付解决方案 **Allianz Pay&Protect**。该应用程序还包括一个客户忠诚计划 - 在每笔交易完成后，客户可积累奖励积分，并获得安联保险的保障。

“为了满足客户需求的不断变化，我们持续创新，提供新的产品解决方案并在全球范围内探索新的机遇，在 2019 年成为 B2B2C 服务领域的引领者。

展望未来，由于新冠疫情引发的公共卫生危机的全球性蔓延，2020 年无疑是充满挑战的一年。尽管如此，我仍然相信，凭借我们的产品、员工的努力以及面对新形势的适应能力，安世联合已做好准备应对难关。

Sirma Boshnakova 补充道：“危机亦是机遇，应对艰难时期的能力更加彰显了安联成为一家强大公司的真正原因：我们稳定的财务状况、应对新形势的灵活性及创新精神，最为重要的是我们的韧性。这种韧性来自于我们的员工，他们几乎立即适应了远程办公模式的变化，并表现出了跨团队、业务和区域协作的强烈意愿，并快速有效地交付产品和服务。得益于我们组织效能和规模 – 多元化的业务模式和广泛的地理分布，我们将比以往任何时候都更加努力，开发最具创新性和最有效的解决方案，为我们的业务合作伙伴和客户创造更多价值。”

关于安世联合

安世联合（Allianz Partners），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、汽车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，安世联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。通过安联救援，安联汽车，安联旅行及安联健康四个商业品牌，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 21,100 名员工，提供 70 种语言的服务，每年成功处理超过 7,100 万个案件，专注于为世界各地的客户提供贴心保障。安世联合大中华区于 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，安世联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，请登录安世联合中国官方网站：<http://www.allianz-partners.cn>

媒体联络人

安世联合大中华区

朱婷

christine.zhut@allianz.com

社交媒体



关注安世联合中国官方新浪微博: <http://e.weibo.com/agachina>



关注安世联合中国官方微信: AGA-CHINA

附件:

各业务线在集团营收中的占比详情 (单位: 亿欧元)

	救援	旅行	国际健康	汽车
营收	21.53	22.26	19.10	2.31
相比 2018 年增长	+12.1%	+10.8%	+4.6%	+76.3%
固定汇率计算增长	+11.9%	+7.5%	+1.4%	+75.6%
2019 年营收占比	33%	34%	29%	4%

安世联合概况

- 超过 21,100 名员工, 提供 70 种语言的服务
- 每年成功处理超过 7,100 万个案件和 8,900 万通电话
- 全球拥有 41 个办事处