ZURICH EM PORTUGAL

100 anos de história. Um compromisso com o futuro.

(1918 - 2018)

FICHA TÉCNICA

TÍTULO
Zurich em Portugal
100 anos de história. Um compromisso com o futuro.

EDIÇÃO
Zurich Portugal

AUTORIA
José Amado Mendes
Duarte Manuel Freitas

COORDENAÇÃO EDITORIAL
Sara Nobre (Zurich Portugal)

IMAGENS
Arquivo Zurich Portugal, à exceção de:
Arquivo Grupo Zurich: págs. 24, 25, 26, 29, 30, 31, 33
Arquivo Municipal de Lisboa: pág. 36
Hemeroteca Municipal de Lisboa (Hemeroteca Digital): págs. 69, 70

FOTOGRAFIA
Vasco da Cunha Monteiro

ILUSTRAÇÃO DA CAPA
Ricardo Cabral

REVISÃO
Maria José Figueiredo

DESIGN GRÁFICO
TVM Designers Lda.

IMPRESSÃO E ACABAMENTO
AGIR – Produções Gráficas

ISBN 978-989-8410-75-7
DEPÓSITO LEGAL 000 000/18

PROJETO PRODUZIDO POR
Scribe – Produções Culturais, Lda.
www.scribe.pt

© Lisboa 2018 Zurich Portugal

JOSÉ AMADO MENDES
DUARTE MANUEL FREITAS

ZURICH EM PORTUGAL

100 anos de história. Um compromisso com o futuro.

(1918 - 2018)

ZURICH®

100 ANOS EM PORTUGAL

ÍNDICE

PRÓLOGO Mario Greco 7

NOTA DE ABERTURA António Bico 8

PREFÁCIO António Bagão Félix 10

INTRODUÇÃO 13

ZURICH 21

Origens helvéticas 21

Expansão de um grupo mundial de referência na atividade seguradora 27

METRÓPOLE 35

Origem da Metrópole em Portugal 35

Pós-II Guerra Mundial e entrada da Zurich no capital social da Metrópole 50

Desenvolvimento e inovação na Metrópole nos «30 anos de ouro da economia» (anos 1950-1974) 54

Progresso alcançado pela Metrópole, em ambiente de forte concorrência e controlo político 62

A METRÓPOLE EM CONTEXTO REVOLUCIONÁRIO E DEMOCRÁTICO 69

Pós-25 de abril de 1974: nacionalizações e sua repercussão na atividade seguradora 71

Portugal na Comunidade Económica Europeia (1986): a Metrópole prepara-se para novos desafios 80

Liderança na Metrópole pautada por valores 81

DE METRÓPOLE A ZURICH,
DE VITA A ZURICH VIDA 85

Por uma nova filosofia da empresa 85

Um negócio assente em segmentos de mercado 95

Os números de um crescimento sustentado 104

Exploração do Ramo Vida 110

DESAFIOS DO TEMPO PRESENTE
(2007-2018) 117

Crise económica e financeira no setor segurador 117

«Família Zurich»: dedicação e espírito de cooperação 128

Ética e responsabilidade social no centro da cultura
da Zurich 132

CONCLUSÃO 139

FONTES E BIBLIOGRAFIA 144

ANEXOS

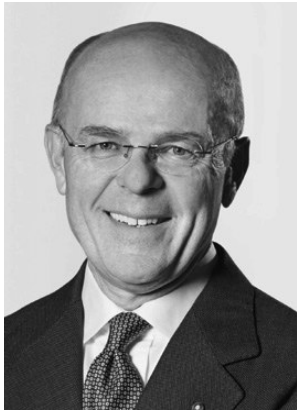
Cronologia 146

Órgãos sociais 154

AGRADECIMENTOS 171

BIOGRAFIAS DOS AUTORES 172

PRÓLOGO



MARIO GRECO
CEO do Grupo Zurich

Celebrar 100 anos é um momento muito especial: reflete a capacidade e o zelo de servir os clientes de uma forma coerente e com valor acrescentado. É um marco que demonstra um profundo conhecimento das tendências de um mercado em evolução e que ilustra um espírito determinado para prosperar em períodos de mudança.

O último século, em particular, sofreu grandes alterações, e o segurador que hoje ostenta orgulhosamente o nome Zurich Portugal providenciou proteção a pessoas, empresas e comunidades, ao longo de todo esse tempo histórico. Desde o surgimento dos automóveis e o uso generalizado de computadores às guerras devastadoras ou à unificação da Europa, Portugal foi um país que se adaptou a um mundo em transformação e a Zurich Portugal estava lá, em cada passo do caminho, a ajudar as pessoas a compreenderem e a protegerem-se dos riscos.

Outro importante indicador, subjacente a uma longevidade de 100 anos, é a capacidade de uma organização entender as necessidades dos clientes e oferecer soluções personalizadas e um serviço de alta qualidade. A Zurich Portugal também sempre liderou nesta área e recorrentemente implementou novas tecnologias para melhor servir os seus clientes, com destaque para a era digital.

Mas nesta celebração, o mais importante são as pessoas que contribuíram para este marco ser uma realidade. Pessoas que trabalharam – dia após dia, ano após ano – para ajudar os seus clientes a superar dificuldades, a expandir negócios ou a alcançar objetivos. Pessoas que tiveram conhecimento, experiência e visão para conduzir a empresa nos bons e maus momentos. Pessoas que partilharam do espírito de comunhão que faz da Zurich Portugal o que é hoje.

Este livro retrata um século de mudanças e é uma homenagem às pessoas cuja dedicação tornou este centenário uma realidade. Desejo parabenizar todos os colaboradores por todo o seu esforço, mas principalmente pelo que tornaram possível.

Estamos todos imensamente orgulhosos destes primeiros 100 anos e desejo muitos mais anos de sucesso contínuo para a Zurich Portugal!

NOTA DE ABERTURA

ANTÓNIO BICO
CEO da Zurich Portugal

Quero dirigir-lhe o convite para conhecer os 100 anos da Zurich em Portugal. Um século a proteger as famílias e empresas portuguesas num mercado tão interessante como exigente e sempre em mudança.

Tudo começou em 1918. Um grupo de comerciantes e investidores de Lisboa, com visão e sentido de modernidade, identificou uma oportunidade com o elevado número de transações entre o continente e as ex-colónias e criou a Companhia de Seguros Metrópole.

Cerca de 30 anos depois, em 1950, o Grupo Zurich adquiriu a Metrópole, mantendo a marca e impulsionando o crescimento da companhia nas décadas seguintes. Nos anos 70, a Metrópole atravessou com sucesso o período da revolução e continuou a sua expansão, lançando o Ramo Vida em 1990. Oito anos depois, em 1998, ocorreu a transição da marca Metrópole para a marca Zurich.

Desde então, a nossa companhia tem inovado sempre, em diversas áreas, como a segmentação de agentes, a valorização e formação dos recursos humanos, a introdução do *target marketing*, mas também no âmbito da responsabilidade social, munindo-se sempre de avançada tecnologia.

E hoje, passados 100 anos, orgulhamo-nos de ser uma das mais antigas companhias de seguros em Portugal, que tem sabido adaptar-se às diferentes condições socioeconómicas nacionais, bem como às permanentes mudanças que o mundo tem gerado, graças a uma atitude de resiliência e audácia que não se conforma com o *status quo*. Uma companhia com um elevado índice de reputação, que respeita e é respeitada, e que integra um dos grupos seguradores mais prestigiados do mundo.

Neste livro está descrita com detalhe a história dos 100 anos, uma narrativa que pretende, para além de retratar factos, honrar o legado e fazer memória de todos os seus protagonistas: colaboradores, clientes, mediadores, acionistas e comunidade em geral.

Uma nota de agradecimento aos autores, que souberam, com mestria, curiosidade e entusiasmo, reconstruir uma história centenária, transmitindo os momentos mais importantes e os atributos de uma companhia que se mantém fiel à dedicação com a qual os fundadores a criaram há um século.

Sei que muitos capítulos ainda vão ser escritos sobre a nossa história de sucesso em Portugal e que a Zurich continuará a desempenhar um papel fundamental junto da sociedade portuguesa, pois proporcionará às famílias e empresas portuguesas a melhor proteção, que foi e continuará a ser a razão da nossa existência. Algo que só conseguimos realizar graças ao contributo e mérito de todos.

Parabéns, Zurich, pelos 100 anos! Parabéns a todos os que fizeram, fazem e farão parte da história desta grande companhia!

PREFÁCIO

ANTÓNIO BAGÃO FÉLIX

O bom livro é aquele que se abre com interesse e se fecha com proveito
AMOS ALCOTT (filósofo e pedagogo, 1799-1888)

Começo, gostosamente, por felicitar a administração da Companhia de Seguros Zurich pela oportuna e significativa decisão de fazer um livro a propósito do seu centenário em Portugal. Lê-lo, atenta e dedicadamente, é uma forma sã de respeito pela autenticidade e seriedade intelectual com que foi pensado e escrito.

Tenho para mim que um prefácio não é uma apresentação ou um prólogo do próprio livro. É mais um conversar a propósito do que um dissertar sem propósito.

Aliás, e neste caso, a obra aqui prefaciada fala por si, pelo que não me vou deter no que nela está exposto, com clareza, vivacidade, serenidade comunicativa, rigor reflexivo, através de um itinerário cronológico, factual e contextual dos 100 anos de vida da Zurich em Portugal.

Assim sendo, limito-me a uma breve reflexão sobre o que em mim mais aconteceu da leitura atenta do livro dos professores José Amado Mendes e Duarte Manuel Freitas.

Esta obra é uma peregrinação entre os caminhos da memória e os desafios do futuro. Um trabalho que soube conciliar, meticulosamente, as várias faces e fases de um século de vida, ora celebrado, através de tempos diferentes e de modos diferenciados. De textos e de contextos. De sageza e de rigor. De distância e de proximidade. De avanços e de retracções. De progresso e de expectativas. Tudo com densa substância e sensível circunstância. Discorrendo sobre a floresta sem perder de vista a árvore. Com a minuciosa observação do hoje, a reflexão do ontem e a ponderação do amanhã. E com o tempero aristotélico da virtude da moderação.

Aprecio esta iniciativa de celebrar a efeméride centenária, porque uma instituição é tão mais forte quanto mais fiel é à ponte entre o passado e o futuro. Ou, dito de outro modo, valorizando o passado contido no futuro e a densidade do futuro prenhe de pretérito. Seja para as pessoas de corpo e espírito, seja para as pessoas colectivas com alma, ignorar o passado é um erro crasso, porque é destruir vida e memória, e ladear o futuro é um risco perigoso, porque é reduzir vida e utopia.

Mas este é, também, um livro que, escrito sobre a vida de uma seguradora centenária, nos convida à reflexão e nos desperta para novas abordagens e para a sempiterna redescoberta de se saber que é nas pessoas que tudo começa e se prolonga como princípio, fim e sujeito de uma empresa de seguros.

Por isso, em todo o livro está subjacente a ideia de que uma seguradora com respeitável passado e desafiante futuro deve afirmar-se como um centro de responsabilidade

social, uma referência de valor na e para a sociedade, um centro de exemplaridade no cruzamento das legítimas expectativas de todos os *stakeholders* ou partes interessadas, e um espaço de ética intensiva e identitária no mercado. Onde é necessário e fundamental robustecer o orgulho de pertença e aprofundar uma sólida cultura de cooperação e de interdependência, baseada em saberes, ideais, aspirações e valores (e não somente em recursos materiais).

Na actividade seguradora confluem, de um modo mais impressivo do que na generalidade das actividades económicas, o primado da centralidade das pessoas, a natureza fiduciária do negócio, a indissociabilidade dos riscos humanos e sociais a cobrir. Em suma, a primazia da qualidade e não, tão-só, da quantidade.

A qualidade existe para além da quantidade. A quantidade até pode parecer o tudo, mas só a qualidade pode ser o todo. Se a quantidade é uma união de facto, só a qualidade é uma união de valor. Aquela que também percorre este livro.

Como na Zurich o que se transacciona são serviços e não bens físicos, onde a produção, a distribuição e o consumo coexistem e não há a ideia de *stocks*, a noção de mercado personalizado e personalizável é ainda mais imperativa para o sucesso da qualidade de serviço.

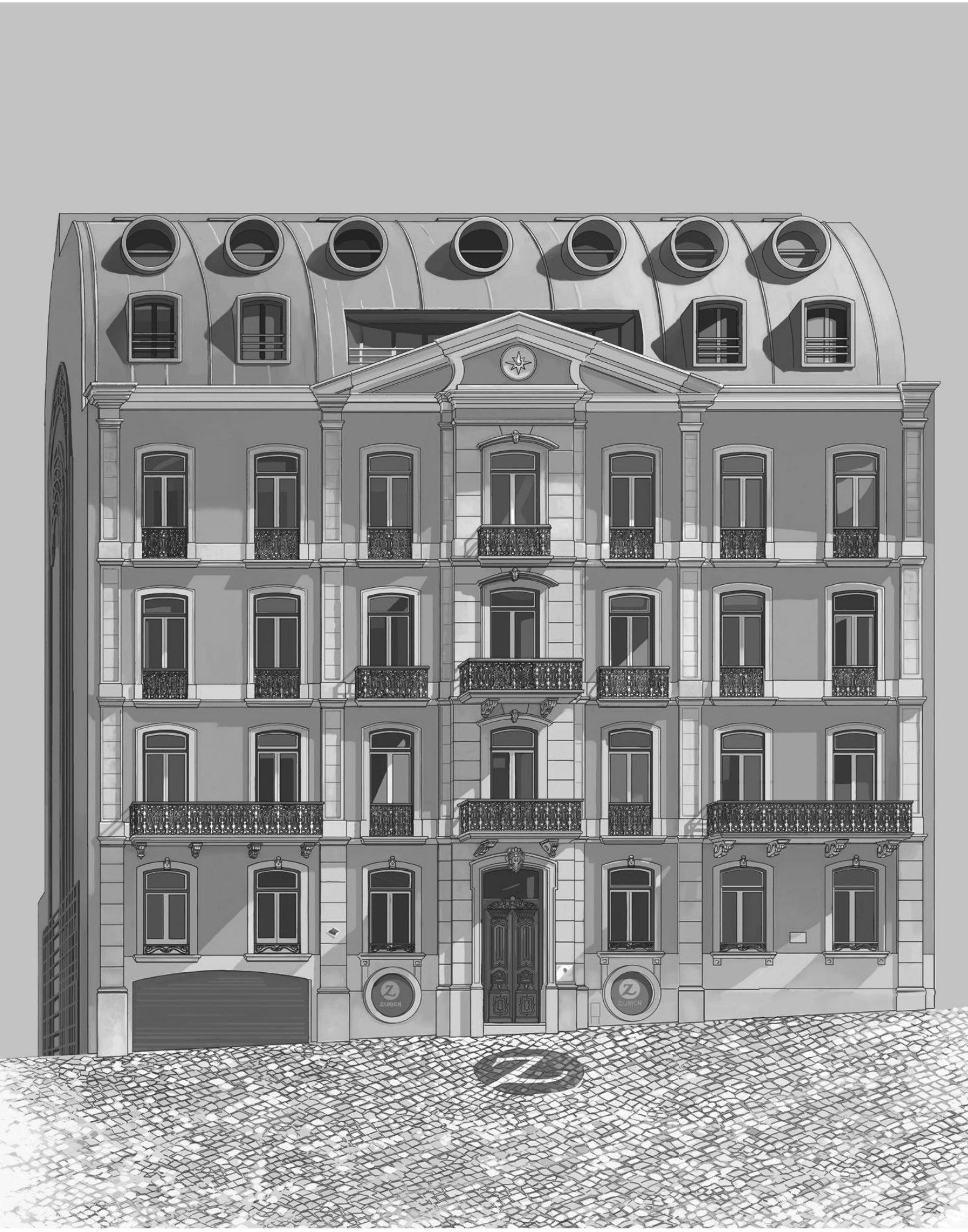
Recorro à figura do poliedro – pelo qual a união de todas as faces não anula ou sequer esbate a originalidade de cada uma delas – para ilustrar o fundamento de uma seguradora com passado, presente e futuro. Ou seja, assim como o todo deve exceder a mera soma das partes, também a unidade assenta na diferença activa e responsável de todos e cada um.

O que mais conta são as pessoas, como prestadoras ou recebedoras de serviços. Na era da globalização em que vivemos, tudo tem tendência para se igualizar (técnicas, tecnologias, matérias, métodos, comunicações, etc.), excepto as pessoas, como o seu bem mais precioso. Esta obra é para elas.

Por fim, a ligação entre um passado centenário e um futuro, tão fascinante como insondável, é um caminho de aprendizagem constante para a harmonia fecunda do triângulo (equilátero) da responsabilidade global de uma seguradora plena: prever, prevenir e reparar. Prever, como atitude de inteligência. Prevenir, como método de discernimento. Reparar, como acto de responsabilidade social e ética.

Dizia Almada Negreiros que «todos os dias faz anos que foram inventadas as palavras. É preciso festejar todos os dias o centenário das palavras». Pois festejemos, aqui e agora, o centenário da palavra «Zurich» em Portugal!

Por opção pessoal, este texto não segue o Acordo Ortográfico de 1990.


ZURICH
ZURICH