

BDS 17 de julio de 2019

Jorge Jiménez, abogado y administrador de Jiménez Muñiz Abogados

“Ganar la confianza del cliente es clave para un negocio de servicios profesionales”



El despacho Jiménez Muñiz Abogados cumple este mes de julio su quinto año actividad. Jorge Jiménez, abogado y administrador, afirma que “es un despacho consolidado, compuesto por excelentes profesionales (actualmente somos 5 abogados), que no deja de crecer y de mantenerse a la vanguardia del mundo del derecho y del seguro”. Especializado en Responsabilidad Civil y Seguros, reitera en varias que una de las claves del éxito es la confianza: “El ganarte la confianza del cliente es clave para la subsistencia de un negocio de servicios profesionales como el que nos ocupa”. Esta confianza de los clientes se ha afianzado “por el elevado número de casos ganados, donde estamos entorno al 90%”. En este sentido, pone en valor que “saber cuándo negociar es lo que ha llevado a que los asuntos donde intervenimos que finalmente se judicializan y terminan por resolución judicial alcance altas cotas de éxito”. “El saber

BDS 17 de julio de 2019

discriminar cuando se debe negociar y cuando defender en los tribunales no es siempre fácil”, concluye.

¿Qué motivos impulsaron la constitución del despacho hace ahora cinco años? ¿Han cumplido sus objetivos de partida?

Previamente a la creación del despacho venía trabajando como abogado por cuenta ajena en relación de laboralidad con el despacho de abogados Estudio Jurídico Olivares. En este, entré en febrero de año 2001 y tuve la oportunidad de aprender y crecer como profesional. En 2007 ascendí a director de la firma, puesto que desempeñé hasta mi baja voluntaria en junio de 2014. Las razones por las que decidí emprender esta iniciativa empresarial se pueden resumir a que en cierta manera sentí que había alcanzado techo profesionalmente hablando, en dicho despacho y sumado a ciertas discrepancias con la entonces nueva dirección empresarial del gabinete, consideré que había llegado el momento de dar el salto. Ciertamente es que la situación económica global en España y del sector asegurador en concreto no era la más propicia para aventurarse en la creación de un nuevo despacho para prestar servicios en el sector asegurador, pero mi situación profesional y personal en el anterior despacho no pasaba por su mejor momento y ello me impulsó a dar este salto.

Cinco años después no puedo estar más satisfecho con el paso dado. Han sido muchas las personas y entidades del sector que han confiado en este proyecto empresarial y sin las cuales esto no habría sido posible, por lo que las estaré eternamente agradecido. Lo cierto es que la respuesta de los clientes fue desde un primer momento magnífica. No en vano, esta profesión se basa en la confianza y parece que dicha confianza en mi forma de trabajar motivo a que muchos de los clientes contaran con este nuevo despacho que surgía en julio de 2014 como proveedor de servicios jurídicos para el sector del asegurador.

BDS 17 de julio de 2019

Tras cinco años, JMA es un despacho consolidado, compuesto por excelentes profesionales (actualmente somos 5 abogados), que no deja de crecer y de mantenerse a la vanguardia del mundo del derecho y del seguro.

¿Qué ha sido lo más complicado en la vida del despacho en estos primeros cinco años?

Como toda empresa de nueva creación, lo más difícil fueron los primeros dos años, los cuales iban a marcar el futuro del proyecto. Como es bien sabido, normalmente una empresa de nueva creación suele dar pérdidas en sus primeros compases de vida, pero en nuestro caso desde el principio, no sin esfuerzo, conseguimos estar en números positivos, lo cual ha contribuido al crecimiento progresivo y constante del despacho hasta el momento.

Otra de las dificultades por las que hemos pasado ha sido la propia situación del sector asegurador, donde existe una tendencia de concentración de las aseguradoras que tiene como efecto colateral una mayor competencia entre los proveedores de servicios. Es decir, cada vez son menos las entidades aseguradoras y los abogados cada vez somos más, por lo que resulta más difícil acceder como proveedor de servicios para otras compañías.

DISCRIMINAR CUÁNDO SE DEBE NEGOCIAR Y CUÁNDO DEFENDER EN LOS TRIBUNALES

¿Podrías hacer balance de la actividad habitual del despacho?

En los cinco años de vida del despacho hemos superado los 1.800 expedientes, cifra que entendemos bastante aceptable si tenemos en cuenta que, aunque la especialización del despacho es la Responsabilidad Civil y Seguros, hasta la fecha no hemos llevado asuntos de responsabilidad civil en la circulación de vehículos a motor. Es decir, la mayor parte de los casos que los clientes nos ha asignado se centran en la Responsabilidad Civil General, la Responsabilidad Civil de explotación, la Responsabilidad Civil Patronal, la Responsabilidad Civil

BDS 17 de julio de 2019

Profesional, la Responsabilidad Civil de Productos y, sobre todo., un pilar importante de nuestra actividad diaria es la Responsabilidad Patrimonial de las Administraciones Públicas, al ser una de las materias donde estamos altamente especializados.

Ciertamente, la confianza de los clientes durante este lustro se ha afianzado por el elevado número de casos ganados, donde estamos entorno al 90%. No cabe duda que el abogado que te diga que lo gana todo miente, pero precisamente, el éxito estriba en saber cuándo un asunto es para defender judicialmente y cuando es para transar amistosamente. Precisamente saber cuándo negociar es lo que ha llevado a que los asuntos donde intervenimos que finalmente se judicializan y terminan por resolución judicial alcance altas cotas de éxito. El saber discriminar cuando se debe negociar y cuando defender en los tribunales no es siempre fácil, sobre todo cuando trabajas para distintas aseguradoras, cuyas filosofías al respecto son muy heterogéneas, y algunas son mas proclives a la transacción y otras todo lo contrario.

Nuestros servicios profesionales se dirigen principalmente a compañías aseguradoras, así como a corredurías de seguro, agencias de suscripción y gerencias de riesgos de empresas, es decir, que nuestra actuación es en la mayoría de los casos del lado del asegurador y no del lado del particular. De hecho, salvo alguna excepción no trabajamos con particulares, pues nuestra filosofía es que hay que tener claro en el lado en el que se está, sobre todo si se busca un alto grado de especialización y calidad del servicio, ya que además si también lleváramos particulares podríamos entrar en conflicto de intereses si tuviéramos que accionar contra nuestros habituales clientes de lado del asegurador.

Actualmente trabajamos principalmente para ZURICH (que es nuestro principal cliente), HÜBENER, AXA XL, PREVISIÓN MALLORQUINA, AIG y luego en menor medida tenemos asuntos de otras compañías.

BDS 17 de julio de 2019

AUTOEXIGENCIA

¿El gran valor diferencia es la especialización en Seguros y RC? ¿Como hacen para desarrollar su apuesta por la exclusividad y calidad del servicio?



La especialización en Seguros y RC es la principal tarjeta de presentación del despacho y cuando un cliente se dirige a nosotros sabe precisamente que lo que se va a encontrar son abogados altamente cualificados y especializados en tales materias. El mantener dicha exclusividad he de reconocer que no es fácil, habida cuenta la alta competencia y pluralidad de opciones en el mercado que tratan de cubrir las mismas necesidades profesionales. En mi opinión uno de los

elementos que destacan de nuestro trabajo y buen hacer profesional es la constante cercanía con el cliente, actualización constante del estado de los asuntos, nuestra proactividad, eficiencia, calidad del servicio y muy importante, la lealtad. Aunque es cierto que cada vez vivimos en un mundo más impersonal, más informatizado y donde las inteligencias artificiales están poco a poco desplazando a las personas en la gestión de los procesos, seguimos tratando entre y con personas y, como tal, el ganarte la confianza del cliente es clave para la subsistencia de un negocio de servicios profesionales como el que nos ocupa. Por eso soy de los que piensa que nada esta nunca hecho y vivimos un examen diario, y no importa lo que hayas hecho o lo que hayas ganado, sino que

BDS 17 de julio de 2019

diariamente debemos demostrar que cuando nuestros clientes han apostado por este despacho es porque somos la mejor opción en el mercado para la resolución de sus casos con eficiencia y calidad.

¿Se entienden estos criterios diferenciales entre sus clientes?

Esta es una buena pregunta y la respuesta, aunque lo parezca no es fácil. Imaginamos que los clientes que optan por contratar nuestros servicios profesionales es porque están satisfechos con nuestro trabajo y calidad del servicio prestado. Evidentemente estamos en un mundo en constante evolución y todos nos vemos obligados a mejorar, pues como he dicho antes, nunca nada está hecho y la autoexigencia es muy importante para avanzar y mantener una línea de éxito ascendente. También los clientes cambian y evolucionan, los saltos tecnológicos son constantes y nos vemos obligados también a adaptarnos a las necesidades de los clientes. Este proceso es normal y precisamente estar a la vanguardia de la innovación es lo que te permite mantenerte como una firme opción como proveedor de servicios jurídicos para el sector asegurador.

¿Cómo hacen para conseguir el porcentaje de éxito que tiene en los temas de RC que ustedes llevan?

Como he comentado, la clave para obtener dicho alto porcentaje de éxito es saber discriminar que asuntos tiene una buena defensa en sede judicial y cuales de ellos la mejor solución es tratar de alcanzar un arreglo extrajudicial. Aunque a priori lo anterior pueda parecer fácil, realmente no lo es y es precisamente nuestra especialización, experiencia y conocimiento constante de la jurisprudencia lo que nos permite hacer ese análisis caso a caso. Nos hemos caracterizado por ser un despacho altamente litigador y ello es algo que algunos de nuestros clientes siempre nos han aplaudido, pues negociar siempre es más fácil y lo difícil es mantener una adecuada defensa en sede judicial en casos donde muchas veces la línea de defensa está cogida con pinzas. Un responsable de siniestros de una gran compañía me dijo una vez "*Jorge, a ti te tenemos para*

BDS 17 de julio de 2019

los casos raros” y he de reconocer que no le faltaba razón pues durante un tiempo los encargos que recibía de ese cliente eran de los más variopintos, asuntos cuyas instrucciones que recibía era defender sí o sí pues precisamente había millones de euros en juego. El haber estado más de 18 años llevando solo asuntos de RC y Seguros, y no otras materias del Derecho, entiendo que te da ese know-how que te permite alcanzar un gran porcentaje de éxito, y eso es lo que considero que valoran nuestros clientes.

EXPERTOS EN RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

¿En qué tipos de casos utilizan más sus servicios las entidades aseguradoras? ¿Y los bróker? ¿Y el resto de profesionales vinculados al sector asegurador con los que ustedes trabajan?

Intervenimos habitualmente en asuntos relacionados con el Ayuntamiento de Madrid, con la Comunidad de Madrid, con la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, con la Junta de Comunidades de Castilla y León, con el Ayuntamiento de Lugo, y con un innumerables ayuntamientos y diputaciones. Uno de nuestros fuertes es precisamente nuestra alta especialización en Responsabilidad Patrimonial de la Administración Pública, pues, aunque son muchos los despachos de abogados especializados en seguros, pocos de ellos pueden decir que son expertos en responsabilidad patrimonial de la Administración Pública. Ahora mismo también se está produciendo un incremento en el despacho de casos de derecho de daños y de recobro frente a los terceros responsables, pues cada vez más las aseguradoras apuestan por repetir contra el tercero responsable cuando indemnizan al asegurado por las pólizas de seguro de daños. También tenemos un elevado número de encargos

BDS 17 de julio de 2019

relacionados con Accidentes de Trabajo y la Responsabilidad Civil Patronal, casos en los que existe una alta demanda también por parte de los gerentes de riesgo de las empresas constructoras, del sector de la industria y de servicios con las que colaboramos profesionalmente. Los mediadores de seguros interesan nuestros servicios principalmente para la emisión de dictámenes de cobertura de siniestros, cuando buscan una opinión autorizada cuando se encuentran con que le ha sido rechazado el siniestro por una compañía a su asegurado.

CIBERESPACIO UNO DE LOS ÁMBITOS DE LA RC QUE MÁS VA A CRECER

¿Qué ámbitos de la RC estima como más problemáticos en estos momentos? ¿Y a futuro?

Como acertadamente se trató en el pasado Congreso de Responsabilidad Civil y Seguro celebrado el pasado 26 y 27 de junio, uno de los grandes riesgos que se nos está planteando en los últimos años son los ciberriesgos. No cabe duda que en la actualidad y en los años venideros el ciberespacio es y será cada vez más un pilar fundamental del ámbito personal y empresarial, donde se centran las actividades públicas y privadas de las personas físicas y jurídicas. Por tanto, la Responsabilidad Civil derivada del desarrollo de una actividad en el ciberespacio, que puede desplegar sus efectos en diferentes ámbitos del ordenamiento jurídico, entendemos que es y va a ser uno de los ámbitos de la RC que en los próximos años más va a crecer.

Otro de los ámbitos de la RC que en mi opinión va a ser de relevancia en los próximos años va a ser todo lo relacionado con la inteligencia artificial (IA) y el uso de robots para cualquier actividad personal y profesional. En pocos años hemos visto como los robots se han ido introduciendo en el sector industrial, en el sector sanitario, etc. y hoy día ya se encuentran hasta en nuestros hogares (drones, robots de limpieza, ...), circunstancia que plantea nuevas problemáticas y que va a definir la RC en los próximos años.

BDS 17 de julio de 2019

¿Llegará en algún momento la RC a tener en España la consideración e importancia que tiene en países como Estados Unidos, por ejemplo?

Es difícil saber si en España podrá llegar la RC a alcanzar en un futuro más o menos cercano la relevancia que tiene por ejemplo en un país como Estados Unidos. Lo que si tenemos que tener claro es que Estados Unidos tiene más de 327 millones de habitantes frente a los 47 millones que tiene España, lo cual es un elemento diferenciador para la madurez de un derecho de reparación del daño. Dicho esto, lo que no cabe duda es que el impacto de por ejemplo el ciberespacio, donde realmente se está construyendo un nuevo mundo virtual, donde no solo las personas a título individual, sino que también los gobiernos y las empresas están operando de forma constante, va a llevar irremediabilmente a una cada vez más homogeneización del derecho de reparación del daño, y precisamente la influencia de los países anglosajones en la RC está siendo y será antes o después inevitable.