

# “El éxito de Fidelitis se basa en ser honesto y transparente con sus clientes”

**Lorenzo Pérez** Presidente de Fidelitis



Fidelitis es un despacho jurídico especializado en el ámbito socio-laboral que presta sus servicios a cualquier persona que tiene una discapacidad o padece una enfermedad grave. Para conocer mejor su filosofía de trabajo, hablamos con su socio fundador, Lorenzo Pérez.

## ¿Cuáles fueron los orígenes del despacho?

Uno de mis mejores amigos, que es ciego total, me explicó la problemática por la que pasan las personas con discapacidad y/o enfermedades graves: falta de información especializada, indefensión para obtener el reconocimiento de sus derechos, falta de medios para acudir a un abogado por el gasto añadido que les supone la discapacidad o la enfermedad... Decidimos entonces montar Fidelitis para tratar de ayudar a este colectivo con las dos grandes barreras con las que se encuentran a diario: les asesoramos de forma gratuita y les cobramos sólo y exclusivamente a éxito, es decir, que no tienen que pagar nada si no ganamos los casos.

## ¿Con qué estructura cuentan actualmente?

Contamos con un equipo multidisciplinario compuesto por abogados, paralegales, trabajadores sociales y un gran departamento de atención al cliente y tramitación. Estamos presentes en todas las provincias de España, de modo que nuestro ámbito de acción es nacional.

## ¿Por qué razón se han especializado en el ámbito socio-laboral?

Nos hemos especializado en Seguridad Social, Laboral y Médico-Sanitario porque son los campos donde más problemas tienen nuestros clientes a la hora de ver reconocidos sus derechos y algo debemos estar haciendo bien puesto que este año nos han otorgado el Premio Nacional de Ley al mejor despacho en materia médico-sanitaria y Seguridad Social.

## ¿Acude el cliente informado cuando necesita asesoramiento en este campo?

Por desgracia, la mayoría de las veces no. Hay mucha “infoxicación” como solemos decir nosotros. Mucha información por todos lados (online, medios, vecinos, amigos...) pero muy poca especializada y mucho menos actualizada (información tóxica). Eso hace que gente suela partir de premisas poco reales y que no sepan muy bien qué derechos tienen, unas veces por exceso y otras por defecto.

## ¿Tiene Fidelitis un sello propio que identifique su forma de trabajar?

Rotundamente sí. Nuestra forma de afrontar los casos es única en el sector. Hemos conseguido “modernizar, vía tecnología,” un sector muy tradicional, como

el de la abogacía, sobre todo en lo que a procedimientos se refiere, pero sin dejar de hacer un traje a medida para cada caso, algo fundamental para lograr los objetivos de cada cliente. Esta fusión, y la ayuda de la fuerte inversión en tecnología propia que hemos realizado, nos permite poder tramitar con gran éxito un alto volumen anual (más de 10.000 casos cada año) y que nuestros clientes, que muchas veces tienen problemas de movilidad, y con independencia de donde vivan, puedan tramitar sus casos con nosotros sin tener que desplazarse, cómodamente desde sus casas si así lo desean, y con las mismas garantías de éxito..

## ¿Cómo definiría su filosofía de trabajo?

Fidelitis se basa en ser honesto y transparente con sus clientes, lo que nos permite mantener nuestra política de honorarios a éxito, de sólo cobrar si ganamos los casos. Cuando recibimos la consulta de un cliente lo primero que hacemos es escucharle para saber cuáles son sus objetivos. A continuación, le asesoramos sobre cuáles son las posibilidades en función de lo que nos cuenta y, finalmente, realizamos un estudio de viabilidad muy profundo. Si el caso es viable, aunque sólo sea en un porcentaje bajo, seguimos adelante si el cliente así lo desea (llevamos casos incluso a los Tribunales Europeos); si no lo es también se lo decimos al cliente y le explicamos por qué y cómo podría llegar a serlo.

Si no fuéramos honestos y transparentes, no sólo perderíamos nuestro tiempo y nuestro dinero, sino que haríamos que los clientes lo perdieran y se frustraran. Si ganamos, ganamos todos; si perdemos, el cliente no paga ni un euro. Obviamente no ganamos todo, pero este sistema de estudio profundo de la viabilidad de los casos nos hace tener unas tasas de éxito muy elevadas.

Como siempre dice mi socio, y siempre en este orden, SER, HACER y TENER. Si SOMOS buenos en nuestro trabajo y lo HACEMOS bien, de forma rigurosa y constante, vamos a TENER éxito asegurado. Otros prefieren tener ingresos primero para después ser y hacer, nosotros tenemos muy claro el orden.

## ¿Qué diferencia a la firma de otros despachos jurídicos?

Diría que hay dos aspectos fundamentales: nuestra tremenda vocación por la atención al cliente, algo que para nosotros es fundamental, y nuestro marcado carácter social, tratando siempre de empatizar con los problemas de los clientes que acuden a nosotros. Para que se haga una idea, en las asociaciones con las que colaboramos nos llaman “psicoabogados”.

Cuando has tratado a tu cliente de forma amable, has atendido sus dudas, has escuchado y respetado sus comentarios y

les has informado de toda la evolución de su caso, lo de ganar es sólo el premio al esfuerzo y al trabajo bien hecho, pero en realidad el cliente se siente querido y agradecido igualmente, aunque no ganes, porque además sabe que tu trabajo se ha realizado de forma eficiente. Además, al estar nuestros honorarios sujetos al éxito del caso, cuando se pierde, al cliente le duele un poco menos.

## Cuestión de confianza...

Así es. Nuestra forma de trabajar, nuestros valores y nuestra filosofía y método nos han hecho ganarnos la confianza de más de 600 instituciones de personas con discapacidad y enfermedades graves con las que colaboramos, entre las que se encuentran la ONCE, FEDER, ASPAYM, AL-CER, FNETH, FARPE, CERMI, ECOM, GEPAC o la AECC entre muchos otros. Se trata de instituciones que prescriben nuestros servicios para que sus socios y simpatizantes se beneficien de nuestro modelo y con las que organizamos talleres, ponencias, charlas, coloquios, etc. que les permitan conocer mejor sus derechos.

## ¿Es posible innovar en un mundo como el del derecho laboral?

Por supuesto, parecía que estaba todo inventado, pero no es así y hay más recorrido hacia la innovación vía lo que se denomina el “legaltech”, de hecho, nuestro equipo de I+D sigue desarrollando nuevas fórmulas para ser cada día más eficientes y mejores. Un claro ejemplo es el que ponía antes, el haber podido “modernizar” los procedimientos, lo cual nos ha permitido ser mucho más eficientes y eficaces.

Otro ejemplo es la tecnología puesta a disposición de nuestros clientes, que nos permite interactuar con ellos en todo momento y que pueda acceder online a su expediente para saber cómo va su caso, si se ha interpuesto la demanda, si tenemos fecha de juicio, cerrar una cita de forma online por videoconferencia...

## ¿Cuáles son los objetivos de futuro de la firma?

Estamos teniendo un crecimiento anual de dos dígitos y este mismo año daremos el salto para posicionarnos a nivel internacional en otros países. En un principio, lo haremos en Europa, pero más adelante también desembarcaremos probablemente en Latinoamérica y Estados Unidos.

