

reclamador.es

Dossier de prensa

Abril 2018

1. ¿Cómo surgió la idea de crear una compañía online de servicios de reclamaciones?

Érase una vez reclamador.es...

2. En síntesis, ¿qué es reclamador?

3. Bio de Pablo Rabanal, fundador y CEO de reclamador.es

4. Fact sheet

5. Misión, visión y valores

6. Datos de contacto del departamento de comunicación

1. ¿Cómo surgió la idea de crear una compañía online de servicios de reclamaciones? Érase una vez reclamador.es...

En 2012, Pablo Rabanal, un joven profesional madrileño sufrió los abusos como cliente de una compañía con quien tenía contratado un suministro. ¿Quién no ha padecido algo así alguna vez con un banco, una compañía eléctrica, una aerolínea, etc? De una mala experiencia se pasa a la queja y de ahí a poner una reclamación hay un largo trecho para exigir que te devuelvan lo que es tuyo, un cobro indebido, una compensación por un retraso, una indemnización incompleta, etc. La mayoría no reclama por desconocimiento o por falta de esperanza en que pueda tener una resolución satisfactoria.

En un primer momento, Pablo se dirigió a la asociación de consumidores de la que era socio para pedir ayuda y el proceso no fue precisamente ni simple de eficaz. El sistema administrativo judicial no pone las cosas fáciles. Todo es muy complejo y los procesos son largos. Ante esta impotencia y frustración surgió la idea, tal y como cuenta el propio Pablo: “¿Y si unimos las ventajas de la rapidez y la facilidad del mundo online para que hacer una reclamación sea algo sencillo? Así surgió **reclamador.es**, una compañía online de servicios de reclamaciones para defender los derechos de las personas, esforzándose para hacerlo de la manera más sencilla y transparente posible. Todo online y sin asumir costes iniciales”. Y es que reclamador.es es una compañía que sigue el modelo “No win, no fee”, es decir sólo cobra si gana, con lo que no hay riesgo para la persona que reclama. El conocimiento de los casos y la automatización de los procesos hacen que el porcentaje de éxito sea altísimo. En el 98% de los casos las reclamaciones se ganan con reclamador.es.

Desde entonces, poniendo la tecnología al servicio de los derechos de los ciudadanos frente a las empresas, y en menos de 5 años, Pablo y su equipo han resuelto ya 50.000 reclamaciones de manera satisfactoria consiguiendo hasta el momento 25 millones de euros de indemnizaciones para sus clientes. Detrás de la iniciativa emprendedora, a partir de la experiencia personal de su creador, hoy se encuentra un sólido equipo multidisciplinar de desarrolladores y abogados en toda España de más de 100 profesionales que trabajan en distintos sectores: aerolíneas, banca, laboral, accidentes, plusvalía y negligencias. Más de 160.000 personas han presentado su reclamación con la

compañía. reclamador.es se ha convertido en la primera empresa de reclamaciones online de España.

Una historia que no ha hecho nada más que empezar y que ha dado lugar a la creación de una nueva categoría de servicio online, simple y transparente para que reclamar sea mucho más sencillo, en la era digital, de forma eficaz, profesional y justa.

2. En síntesis, ¿qué es reclamador?

reclamador.es es una compañía online de servicios de reclamaciones creada en 2012 por el emprendedor Pablo Rabanal con el objetivo de utilizar la tecnología para defender los derechos de las personas frente a las empresas de manera sencilla y transparente. Con 50.000 casos resueltos y más de 25 millones de euros de indemnizaciones conseguidos hasta el momento, trabaja con una tasa de éxito del 98% y bajo un modelo *No Win, No Fee*, es decir, sólo cobra si gana sin que el cliente tenga que asumir costes iniciales. La compañía ofrece todos sus servicios online y gestiona más de 160.000 reclamaciones con 95 millones de euros reclamados. Cuenta con más de 100 profesionales con un sólido equipo de desarrolladores y abogados en toda España. **reclamador.es** ganó el prestigioso concurso de startups seedrocket en 2012 y tiene en su accionariado a la red de inversores Faraday, a Martin Varsavsky (VAS Ventures), al fondo Cabiedes & Partners, y a relevantes inversores del mundo online como, Francois Derbaix (fundador de Toprural), Yago Arbeloa (presidente de la AIEI), Carlos Blanco (ITnet) o Making Ideas Business (xISDI Venture Club), entre otros. Cuenta con financiación de ENISA (Ministerio de Economía, Industria y Competitividad). Desde 2018 es miembro fundador de APRA ([Association of Passenger Rights Advocates](#)) para la defensa de los derechos de los pasajeros aéreos.

Somos disruptivos

- Customer centric
- 100% nativos digitales. Conectamos con el target online.
- El blog como hub de contenidos
- Redes sociales como canal de comunicación y atención al cliente: +35.000 seguidores

3. Bio de Pablo Rabanal, fundador y CEO de reclamador.es

Pablo Rabanal (Madrid 1975) es el CEO y fundador de **reclamador.es**. Licenciado en empresariales por **lcade**, cuenta con un Master en gestión de empresas audiovisuales y el Master en Internet Business (**MIB-ISDI**). Pablo es un emprendedor con una larga trayectoria profesional. Tras unas breves prácticas en IBM y Paribas, empezó en el mundo laboral como productor y distribuidor de cine en Esicma, una empresa de Elías Querejeta, Canal + Francia, el Grupo Correo y Mediapro, de la que llegó a ser Director General. Luego comenzó su andadura emprendedora montando con un socio el brazo de retail de bwin desde cero, llegando a ser CEO de la división. Desarrolló el business plan de una startup tecnológica

(o2c) y creó una joint venture con el grupo inglés Future Films para captar inversión privada con beneficios fiscales para productos audiovisuales en España. Tras la experiencia adquirida, en 2012 decidió lanzarse a montar **reclamador.es**, tras sufrir los abusos de una operadora de telefonía. La startup deslumbró a los mentores en la edición del Campus SeedRocket 2012, proyecto al que decidieron otorgar el 1º premio del evento e invertir 100.000€ pocos meses después, se ha proclamado ganadora en South Summit 2017 como mejor servicio en la categoría b2c y también como empresa emergente finalista del año en la III edición de los premios RTVE Emprende. Obtuvo un gran reconocimiento profesional que le permitió tener acceso a una red de inversores de primer nivel. En menos de 4 años, Pablo dirige un equipo multidisciplinar de más de 100 profesionales que ha atendido a más de 160.000 personas en sus reclamaciones contra empresas, consiguiendo hasta el momento 20 millones de euros de indemnizaciones.

4. Fact sheet

Hitos

+ de 160.000 clientes



98% éxito

+ de 20M€ en indemnizaciones obtenidas

En 2015, 13% de procedimientos mercantiles de España

100 empleados

5. Misión, visión y valores

Nuestra Misión

Ayudar a la gente a defender sus derechos proporcionando una vía de reclamación simple y eficaz

Nuestra Visión

Ser el líder digital en servicios legales gracias a la integración de las nuevas tecnologías

Nuestros Valores

Ética, transparencia, respeto, justicia, sencillez, agilidad

6. Datos de contacto del departamento de comunicación

Cristina, Cristóbal & Beyond
comunicacion@reclamador.es
917 374 699 / 633 120 224

[reclamador.es en Facebook](#)

[reclamador.es en Twitter](#)

[reclamador.es en LinkedIn](#)

[reclamador.es en Instagram](#)

[Blog](#)

7. Oficinas

Madrid

Oficina central
Hierro 33, (2ª planta, locales 1 y 2) 28045

Barcelona

Avenida Diagonal 468 (8ª Planta) 08006