DOSSIER DE PRENSA 2015

ÍNDICE

1. Qué es reclamador.es……..Pág. 3

2. Presentación de la empresa……..Pág. 3-4

2.1 Historia de reclamador.es

2.2 Áreas de negocio

2.3 Filosofía de trabajo

3. Estructura organizativa ……Pág. 5

3.1 Equipo humano

3.2 CEO de reclamador.es: Pablo Rabanal

4. Ficha técnica ……...Pág. 6

5. Información adicional …….....Pág. 7

6. Datos de contacto ……..Pág. 7

1. Qué es reclamador.es

reclamador.es es la plataforma líder de reclamaciones aéreas en España, creada en 2012 con el objetivo de defender los derechos de los pasajeros de avión de la mano de abogados. Resuelve casos susceptibles de reclamación como retrasos superiores a tres horas, cancelación, overbooking o problemas con el equipaje en los vuelos. Para ello, cuenta con un equipo sólido de abogados en toda España y trabaja bajo el modelo No Win, No Fee: si no obtiene resultados, no cobra nada. En el caso de acudir a juicio adelantan los gastos necesarios que solo recuperan si ganan.

Además, la compañía hace más fácil y accesible que todo el mundo pueda reclamar, eliminando los costes iniciales y reduciendo los trámites de estos procesos a través de sencillos formularios online. Desde su comienzo, **reclamador.es** cuenta ya con más de 38.000 clientes y un ratio de éxito en casos resueltos del 98%.

La compañía, que se encuentra en plena expansión, se adentró en mayo de 2014 en el sector de las reclamaciones bancarias y en julio en accidentes de tráfico. En febrero de 2015, reclamador ha sumado un cuarto nicho de mercado, el correspondiente a operadoras de telefonía e Internet, con la vocación de convertirse en la plataforma de reclamaciones online de referencia en España.

2. Presentación de la empresa

2.1 Historia de reclamador.es

Los orígenes de **reclamador.es** se remontan a 2012 cuando Pablo Rabanal, CEO de la empresa, decidió montar esta startup tras sufrir diversos abusos de grandes compañías y comprobar lo difícil que es resolverlos. Fue en el 8º Campus de Emprendedores de la prestigiosa aceleradora *Seedrocket Madrid*, iniciativa de referencia en España para emprendedores, donde la plataforma de reclamaciones de consumidores se dio a conocer, ganando el primer premio.

La empresa está formada por un equipo de abogados localizados en toda España, liderados por Álvaro Azcárraga, con años de experiencia en el sector, quién con anterioridad ha representado legalmente a compañías como Ryanair y Air Europa. **reclamador.es** cuenta con poderosos accionistas como el fondo Cabiedes & Partners, Francois Derbaix (Toprural, Soysuper), Noelia Fernández Arroyo (VP Media Network,-EMEA de Yahoo), la red de inversores Faraday, el fondo Making Ideas Business, Semilla Expiga y Tegsa, René de Jong (Internet Advantage), Andoni Alfaro (CEO de Godwana Experiences), Nacho de Pinedo (CEO del ISDI), Rodrigo Miranda (Director General de internetAcademi), Rafael Pérez-Olivares, Gonzalo Ruiz (a través de Canguro Inversiones y Civeta Investment) y Javier Añorga, además de Álvaro Azcárraga, Miguel Arias y Miguel Fernández-Lapique (ambos de Imaste).

2.2. Áreas de negocio: aerolíneas, bancos, accidentes y telefonía

reclamador.es es una empresa especializada en la tramitación de reclamaciones. Comenzó su andadura en el sector de las aerolíneas, dado el alto número de abusos que se producen.

En España existe una escasa cultura de reclamaciones debido al desconocimiento de la legislación y a la política poco transparente de las compañías aéreas. Se cifran en más de 4 millones los viajeros con derecho a indemnización cada año, pero pocos la obtienen. Según datos de reclamador.es, menos del 1% de los pasajeros de avión que reclaman abusos por su cuenta obtienen indemnización. Sólo en aerolíneas hay un mercado potencial de reclamaciones cifrado en 1.000 millones de euros al año en España.

Las indemnizaciones por retrasos, cancelaciones y denegaciones de embarque oscilan entre 250 y 600 euros según la distancia del vuelo, y hasta 1.300 euros por incidentes con las maletas.

El siguiente nicho de mercado en el que reclamador ha desembarcado es banca, lanzado en mayo de 2014. El objetivo de reclamador.es es defender a los inversores y ahorradores ante los abusos de las entidades financieras que han comercializado un producto complejo y/o arriesgado de manera poco transparente, tales como cláusulas suelo, preferentes y swaps.

No en vano, el 97% de las hipotecas de nuestro país son a tipo variable y, de ellas, un tercio aproximadamente contiene cláusulas suelo. En total, la cifra estimada de afectados por este tipo de interés asciende a 3,5 millones. En cuanto a las preferentes, más de 260.000 inversores, según datos del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB), que adquirieron preferentes o deuda subordinada años atrás van lograr a recuperar su dinero.

En 2014, reclamador se adentró también en accidentes de tráfico. Durante el año 2012, las diferentes policías notificaron 83.115 accidentes con víctimas. Según los informes, estos accidentes ocasionaron 1.903 fallecidos en el momento del accidente o hasta 30 días después del mismo, 10.444 personas fueron ingresadas en un centro hospitalario y 105.446 resultaron heridos leves. Estas cifras, aun siendo elevadas, han supuesto una reducción con respecto al año anterior, a pesar de que el número de accidentes ha permanecido estable y el número de heridos leves ha aumentado.

Por último, en febrero de 2015, la plataforma ha sumado con las reclamaciones a operadoras de telefonía e Internet un cuarto nicho de mercado. La web da un paso más en su estrategia de convertirse en la plataforma de reclamaciones de consumidores y empresas online de referencia en España.

2.3. Filosofía de trabajo

reclamador.es se diferencia de las asociaciones de consumidores en su filosofía, pues su objetivo es representar a los pasajeros de avión y usuarios de banca, mientras que las asociaciones únicamente ofrecen asesoramiento. Dicho de otra manera, reclamador.es llega hasta la vía judicial, donde se resuelven la mayoría de incidentes con aerolíneas, y las asociaciones no.

Además, trabajan bajo el modelo de negocio No Win, No Fee. Es decir, si no obtienen resultados, no cobran nada. Si hubiera que acudir a juicio también adelantan cualquier tipo de gasto necesario, que sólo recuperan si ganan. Usan una metodología propia que denominan *crowdcomplaining*. Es una nueva forma de enfocar las reclamaciones de consumidores, agrupando casos similares y con un modelo exclusivamente basado en resultados. Sus dos pilares principales son la fuerza en redes sociales, constituyendo una amenaza reputacional, y un fuerte equipo de abogados capaz de llegar hasta el final si el caso lo requiere.

3. Estructura organizativa

3.1 Equipo humano

reclamador.es es una empresa formada por un equipo sólido de abogados en toda España y del mismo modo convenios de colaboración con profesionales prestigiosos del país que cubren el sector de las reclamaciones. Todos ellos cuentan con una gran experiencia en el sector, lo que les aporta un conocimiento específico en legislación y jurisprudencia para representar a cada cliente con la mayor eficacia posible y asegurándole el éxito.

3.2 CEO de reclamador.es: Pablo Rabanal

Con tan sólo 40 años, Pablo Rabanal es un emprendedor con una larga trayectoria profesional. Empezó en el mundo laboral como productor y distribuidor de cine en una empresa del productor de cine español, Elías Querejeta, Canal + Francia, el Grupo Correo y Mediapro. Más tarde, comenzó su andadura emprendedora montando con un socio el brazo de *retail de bwin* desde cero, desarrolló el plan de negocio de una *startup* tecnológica (o2c) y constituyó una *joint venture* con el grupo inglés *Future Films*, cuyo objetivo era la captación de inversión privada para productos audiovisuales.

Tras su experiencia profesional y personal, sufriendo los abusos de operadoras de telefonía, en 2012 decidió emprender una nueva iniciativa empresarial creando la startup **reclamador.es**, que deslumbró a los mentores en la última edición de *Seedrocket Madrid*, donde el proyecto obtuvo un gran reconocimiento profesional que le permitió tener acceso a una red de inversores de primer nivel.

4. Ficha técnica

Datos

- Más de 38.000 clientes.
- 98% de ratio de éxito en indemnizaciones.
- Promedio de 25.000 visitas al mes.
- Han ganado a las principales aerolíneas que operan en España: Air Europa, Iberia, Ryanair, Vueling, Easyjet, Pullmantur, Aerolíneas Argentinas, etc.
- reclamador.es se define como un Robin Hood con ánimo de lucro

Ubicación Oficina

Oficina Central
Zurbano 76, 7ª planta, 28010 Madrid.
www.reclamador.es

5. Información adicional

reclamador.es en Facebook

reclamador.es en Twitter

reclamador.es en Linkedin

Blog

6. Datos de contacto

Departamento de Comunicación

Cristina Naveda
Directora de Comunicación
Mvl: 633 120 224
cristina.naveda@reclamador.es