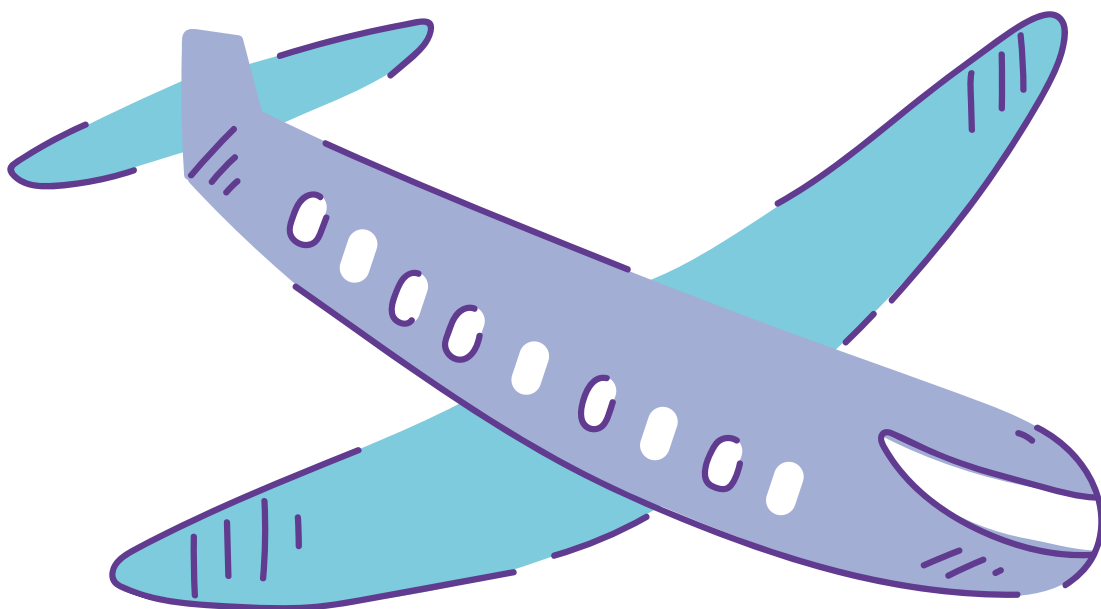


ENTREVISTA RECLAMADOR.ES



QUIÉN ES RECLAMADOR.ES

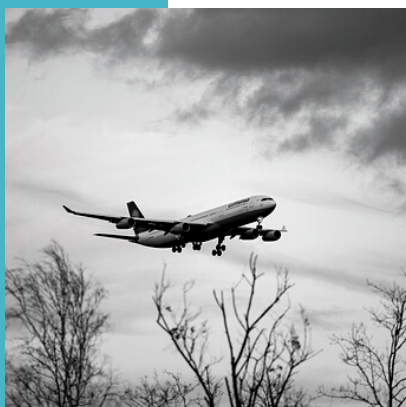
Reclamador.es es una **compañía online de servicios legales**, creada en 2012.

Su objetivo es utilizar la tecnología para defender los derechos de las personas frente a las empresas y la Administración de manera sencilla y transparente.

A través de Reclamador.es se pueden realizar reclamaciones aéreas, bancarias, plusvalías municipales y herencias.

Combina el factor humano con la tecnología, de manera que cuenta con más de 80 profesionales que integran un sólido equipo de desarrolladores y abogados en toda España.

El modelo de negocio de esta **Legaltech** se basa en un **No win, no fee**, es decir, solo cobra si gana la reclamación.



[Reclamador.es](https://www.reclamador.es)

01

EMPRENDIMIENTO

A través de Reclamador.es el cliente entra en la web y rellena el **formulario** donde proporciona los datos pertinentes para iniciar el proceso de reclamación.

Si la reclamación no es viable, se le advierte de la situación y el proceso no continúa.

En caso de sí resultar viable, entonces se inicia un **procedimiento amistoso extrajudicial** donde se intenta negociar con la parte reclamada, por ejemplo, la aerolínea.

Si no se llega a un acuerdo, se inicia la **vía judicial**.

“

Nuestro valor diferencial es que nosotros nos apoyamos en la tecnología de manera vertebral.

”

¿Cómo nace la idea de Reclamador.es y cómo ha evolucionado la idea original desde su concepción hasta su modelo de negocio actual?

“La idea surgió en 2012. Pablo Rabanal, CEO y fundador de Reclamador.es, sufrió los abusos como cliente de una compañía con quien tenía contratado un suministro. En un primer momento, recurrió a la asociación de consumidores de la que era socio para pedir ayuda y el proceso no fue precisamente ni simple ni eficaz.

El sistema administrativo judicial no pone las cosas fáciles. Todo es muy complejo y los procesos son largos. Ante esta impotencia y su frustración surgió la idea de unir las ventajas de la **rapidez y la facilidad del mundo online** para que hacer una reclamación fuese algo sencillo. Así surgió Reclamador.es”.

Reclamador.es nos cuenta que ganó el prestigioso concurso de startups SeedRocket en 2012 y entró en su accionariado al fondo Cabiedes & Partners, la red de inversores Faraday, y relevantes inversores del mundo online como Francois Derbaix (fundador de Toprural), Yago Arbeloa (presidente de la AIEI), Carlos Blanco (ITnet), entre otros. Más adelante, Martin Varsavsky, el conocido inversor creador de Jazztel y Fon (entre otras empresas), se unió también al proyecto como accionista, a través de su vehículo de inversiones VAS Ventures.

“En Reclamador.es estamos contribuyendo a ampliar el ámbito de los servicios legales creando una categoría nueva online. Nuestro elemento diferencial es que nosotros nos **apoyamos en la tecnología de manera vertebral**. Nacimos como compañía digital y aportamos soluciones de una manera nueva, en ámbitos donde ni siquiera llegan los servicios tradicionales”.

“

Nuestra compañía online de servicios legales ha ido evolucionando constantemente para hacer posible que cualquier persona pueda defenderse a golpe de clic frente a grandes compañías.

”



¿Cuál fue el mayor desafío que enfrentó Reclamador.es al iniciar el negocio y cómo lo superó? ¿Cuáles son los mayores desafíos que enfrenta en la actualidad?

“En un primer momento, las principales dificultades fueron las **trabas burocráticas** y la dificultad para **conseguir financiación**, aunque Reclamador.es ganó el primer premio del Campus SeedRocket 2012 y se inauguró con ello un nuevo momento para la compañía, que permitió su desarrollo y crecimiento.

En la actualidad, otro de nuestros desafíos es el **funcionamiento de la justicia en España**. Emprender supone un desafío en cualquier sector, pero en el ámbito de los servicios legales y el sistema judicial se vuelve particularmente complejo debido a la falta de avances tecnológicos, la marcada lentitud y la burocracia excesiva que pone trabas adicionales a los proyectos en este campo”.

¿Cuál ha sido vuestro mayor logro en estos 10 años?

“El mayor logro es contribuir como empresa de servicios legales a hacer accesible la defensa de los derechos de los consumidores y, a su vez, contribuir a crear la categoría **Legaltech** en España, gracias a la integración de la tecnología.

Estamos muy orgullosos de haber conseguido que se eleven tres **cuestiones prejudiciales al Tribunal de Justicia Europeo (TJUE)** para proteger los derechos de los consumidores, entre ellas la restitución total de los gastos de hipoteca pagados por el consumidor, cambiando la doctrina del Tribunal Supremo español”.



02

NEGOCIO & RELACIÓN CON EL CLIENTE

Su *core-business* son las reclamaciones a las **aerolíneas**, pero también trabajan con reclamaciones bancarias, plusvalías municipales y herencias.

Su filosofía es **“No win, no fee”**. Es decir, el cliente no paga nada hasta que el caso no es exitoso.

Reclamador.es funciona a través de **comisiones** que se descuentan de la indemnización que recibe el cliente, que en ningún momento realiza ningún pago por adelantado.

“

El conocimiento de los casos y la automatización de los procesos hace que el porcentaje de éxito sea altísimo.

En el 98% de los casos las reclamaciones se ganan con Reclamador.es.

”

02

¿De cuánto es aproximadamente la comisión? Si el proceso es judicial, ¿la indemnización se resta de las costas?

“Reclamador.es es una compañía que sigue el modelo “No win, no fee”, es decir solo cobra si gana, con lo que no hay riesgo para el que reclama. Si ganamos, aplicamos un porcentaje sobre el dinero que recuperamos que va entre el **10 % y el 25 % en función del tipo de reclamación.**

En algunos casos, **los jueces condenan en costas** a la empresa reclamada, por lo que, en algunas reclamaciones el cliente no tiene que pagar ese porcentaje siquiera, siendo un proceso **totalmente gratis** para quien reclama”.

¿Cuál es vuestra recaudación total y cuántas reclamaciones lleváis tramitadas?

“Contamos con 100.000 casos resueltos con éxito, 50 millones de euros de indemnizaciones conseguidos hasta el momento, más de 300.000 usuarios registrados y 225 millones de euros reclamados a empresas e instituciones desde su origen.

Reclamador.es ha facturado más de 25 millones de euros en honorarios legales y tiene más de 21 millones de euros adicionales en honorarios en procesos vivos en los juzgados”.

A pesar de la creciente digitalización empresarial, en España el cliente prefiere contactar con trabajadores humanos a la hora de resolver sus dudas. ¿Cómo es la comunicación con los clientes? ¿Utilizáis chatbots?

“Ofrecemos un servicio basado en la **transparencia en la comunicación** con nuestros clientes, desde el precio de nuestros servicios, hasta la información de cómo son nuestros procesos, de principio a fin. A pesar de que somos una compañía digital y aportamos nuevas soluciones, **no utilizamos chatbots** para interactuar con el cliente.

Para comunicarnos también utilizamos las **redes sociales**, donde publicamos los casos que ganamos para que el usuario se sienta identificado. Twitter y Facebook se han convertido en fuertes canales de atención al cliente, donde muchos de los “reclamadores” consultan el estado de sus reclamaciones o sobre lo que se puede reclamar. Además, tenemos presencia en LinkedIn, Instagram, TikTok y YouTube, donde explicamos de manera más simple algunos de nuestros servicios”.

03

LEGAL & TECNOLOGÍA

Reclamador.es es una **Legaltech**, una nueva forma de ejercer la abogacía y de aprovechar la tecnología para automatizar los procesos legales y los servicios jurídicos.

“

El mayor logro es contribuir a crear la categoría Legaltech en España, gracias a la integración de la tecnología.

”

¿Cómo empleáis la tecnología en vuestro día a día? Queremos saber cómo es un día cualquiera de trabajo de un abogado en Reclamador.es

“Nuestro equipo de abogados trabaja con un **programa de gestión** adaptado completamente a sus necesidades. Dependiendo de la fase del proceso, a los abogados se les va asignando una cartera de clientes en función de distintos requisitos y la carga de trabajo que tengan en cada momento.

Asimismo, al entrar a la plataforma nuestros abogados tienen a golpe de vista toda la información que necesitan para la correcta gestión del caso, pudiendo lanzar **comunicaciones a clientes y a procuradores** desde un mismo entorno.

Además, desde cada expediente pueden generar y redactar escritos que, gracias a la tecnología, se vuelcan **automáticamente** con todos los datos rellenados para que el abogado pueda centrarse únicamente en pensar en la mejor estrategia, **evitando así trabajar con múltiples herramientas**, lo que favorece su eficiencia”.

¿Cómo es vuestra tecnología y cuál es su valor diferencial? ¿Utilizáis algún tipo de Inteligencia Artificial?

“Los procesos de Reclamador.es se basan en una **herramienta desarrollada internamente** que incluye una máquina de estados, permitiendo la **automatización de procesos** repetitivos y estándar, y facilitando la gestión de casos de forma masiva, incluyendo tanto elaboración automática de documentos, como comunicaciones continuas con el cliente para facilitar el estado del caso en cada momento.

Tenemos reconocimiento de texto automático, con herramientas de **Inteligencia Artificial y Machine Learning** integradas, para automatizar la validación de algunos de los documentos que se solicitan al cliente.

Nuestra infraestructura está pensada para ser **escalable** y adecuada a las necesidades de recursos de cada momento”.



03

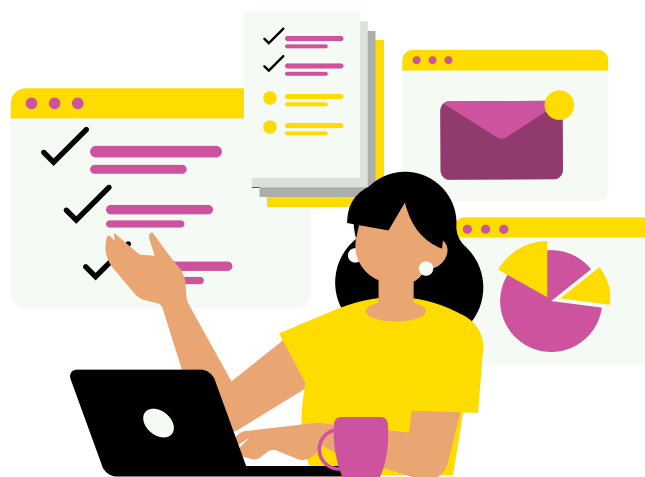
¿Cómo lograrías integrar vuestro software con el resto de las herramientas que utilizáis de manera que resulte cómodo para vuestros empleados?

“Interaccionamos con varias **herramientas externas, vía API**, para no tener que reinventar la rueda. Usamos cualquier herramienta que pueda suponer una mejora en cuanto a procesos y eficiencia.

Estamos conectados con algunas herramientas para automatizar funcionalidades como el envío de emails, monitorización de logs, monitorización de servicios, identificación de documentación, facturación, etc.

También tenemos herramientas que permiten modificar de forma ágil tanto la web como los formularios, permitiendo adaptarnos a cambios de forma rápida.

Trabajamos con **metodologías ágiles** y herramientas de gestión de proyectos para dar visibilidad a todos los *stakeholders*”.



04

FUTURO

El reto de Reclamador.es es **seguir creciendo y consolidando el negocio**, con nuevos productos que nos permitan alcanzar nuestro objetivo como referente en los servicios legales online en España.

“Hoy ya estamos acostumbrados a hacer casi todo online, de manera sencilla, eficaz y con un coste mínimo. Toca también hacerlo en el ámbito legal. En una sociedad digital, cada vez más servicios se están transformando eficazmente gracias al impacto de Internet y la tecnología. **El sector legal no puede quedarse atrás.**”

Dentro de nuestro plan estratégico de desarrollo corporativo y de negocio, concentramos nuestros esfuerzos de negocio en una estrategia de ampliación de la base de clientes y de **diversificación de servicios legales online**”.