

Booking.com – Relatório Anual de Resolução de Reclamações Platform-to-Business (P2B)

Intervalo de tempo: 1 de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022

Reclamações tratadas por Booking.com

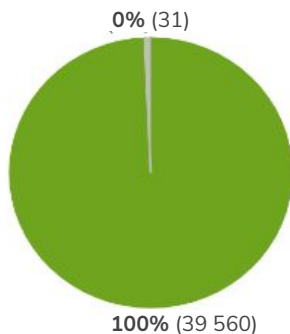
1 de janeiro de 2022 – 31 de dezembro de 2022

39 590

reclamações recebidas de aproximadamente
23 862 parceiros

Número total de reclamações resolvidas

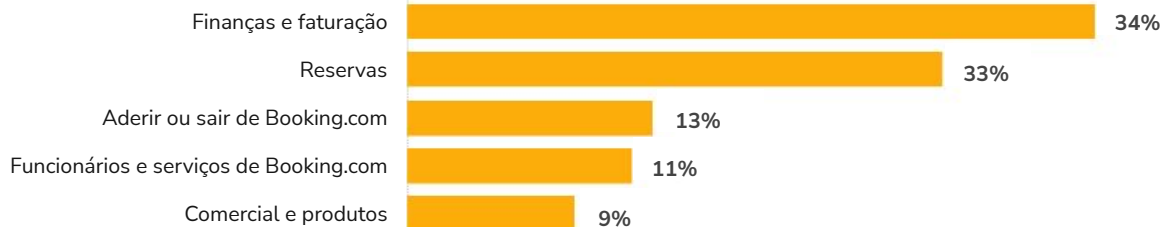
1 de janeiro de 2022 – 31 de dezembro de 2022



Resolvidas

Abertas / Em análise

Reclamações de parceiros divididas por tópico



Resultados das reclamações de parceiros resolvidas

- Resolvemos **99,9% das reclamações em 2022**, das quais:
 - **80%** das reclamações foram resolvidas em 3 dias
 - **11%** das reclamações foram resolvidas entre 4 a 7 dias
 - **9%** das reclamações foram resolvidas em mais de uma semana
- Em **94%** dos casos, chegámos a um **acordo com os parceiros** e **6% de todas as reclamações resolvidas eram inválidas** (a avaliação da reclamação não resultou em violação do nível de serviço, acordo ou lei, ou foi submetida incorretamente)
- Desde janeiro de 2022 até ao momento, nenhum caso de mediação foi submetido por parceiros (para parceiros situados no EEE).