

Relatório Anual de Tratamento de Reclamações Platform-to-Business (P2B) da Booking.com

Período: 1º de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022

Reclamações tratadas pela Booking.com

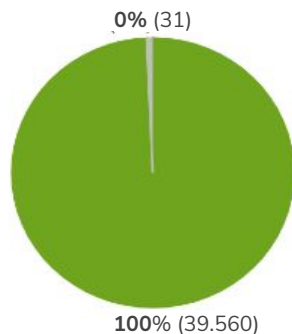
1º jan. 2022 - 31 dez. 2022

39.590

reclamações feitas por aprox.
23.862 parceiros

Total reclamações resolvidas

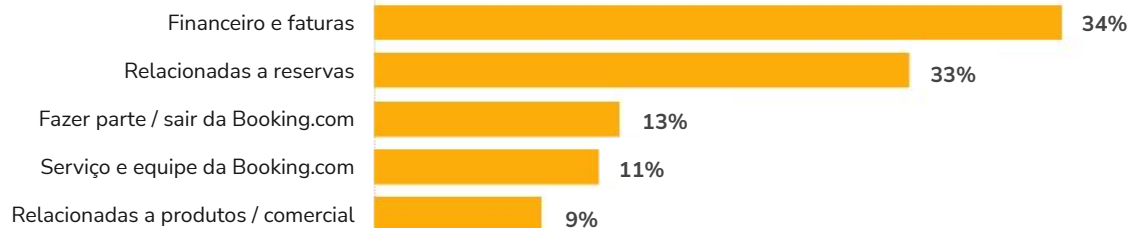
1º jan. 2022 - 31 dez. 2022



Resolvidas

Abertas / sob análise

Reclamações de parceiros divididas por tópico



Resultado das reclamações resolvidas

- Resolvemos **99,9% das reclamações em 2022**, das quais:
 - 80%** foram resolvidas em 3 dias
 - 11%** foram resolvidas entre 4 e 7 dias
 - 9%** foram resolvidas em um prazo superior a 1 semana
- Em **94%** dos casos, chegamos a um **acordo com o parceiro** e **6% das reclamações resolvidas eram inválidas** (a análise das reclamações não resultou em violação do acordo de nível de serviço (SLA), nem da legislação, ou foram registradas de maneira incorreta).
- De janeiro de 2022 até o momento, nenhum caso de mediação foi registrado por parceiros (para parceiros localizados no EEE).