

Booking.com – Obrada pritužbi – Platform-to-Business (P2B): Godišnje izvješće

Za razdoblje od 1. siječnja 2022. do 31. prosinca 2022.

Pritužbe koje je obradio Booking.com

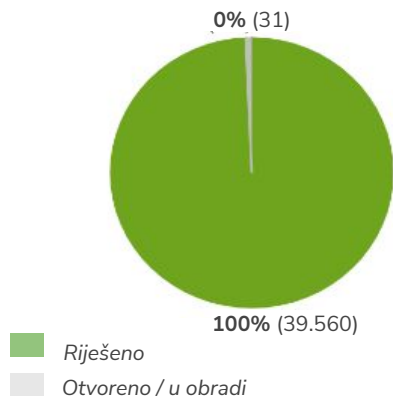
1. siječnja 2022. – 31. prosinca 2022.

39.590

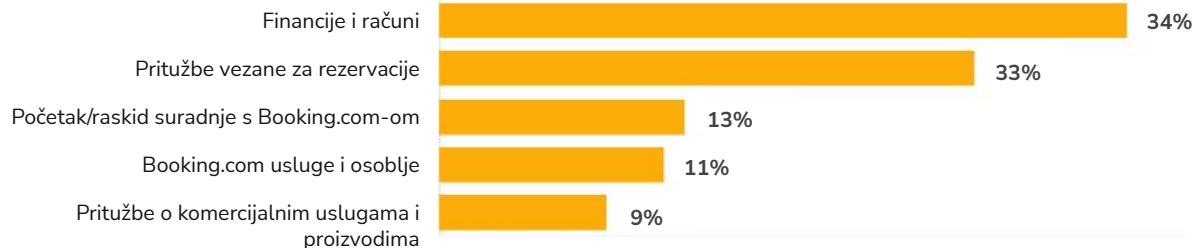
pritužbi partnera koje je poslalo oko
23.862 partnera

Ukupno riješenih pritužbi

1. siječnja 2022. – 31. prosinca 2022.



Pritužbe partnera po temi



Ishodi riješenih pritužbi partnera

- Riješili smo **99.9% pritužbi u 2022.** i to na sljedeći način:
 - **80%** pritužbi riješeno unutar 3 dana
 - **11%** pritužbi riješeno u roku od 4 do 7 dana
 - **9%** pritužbi riješeno za više od tjedan dana
- U **94%** slučajeva postigli smo **dogovor s partnerom**, a **6% svih riješenih pritužbi bile su nevažeće** (tijekom obrade pritužbi utvrđeno je da su pritužbe neispravno podnesene ili da nije došlo do kršenja ugovora o razini usluge (SLA) ili zakona)
- Od siječnja 2022. do danas partneri nisu podnijeli nijedan zahtjev za posredovanjem (za partnere u EGP-u).