

# Platformdan İşletmeye (P2B) Gönderilen Şikayetlerin Ele Alınmasıyla İlgili Yıllık Booking.com Raporu

1 Ocak 2022 - 31 Aralık 2022 dönemi için

## Booking.com tarafından ele alınan şikayetler

1 Ocak 2022 - 31 Aralık 2022

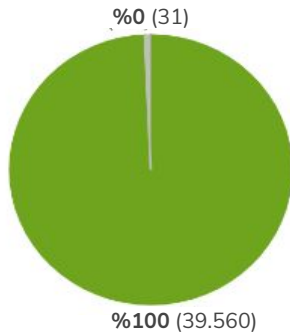
# 39.590

ortak şikayeti

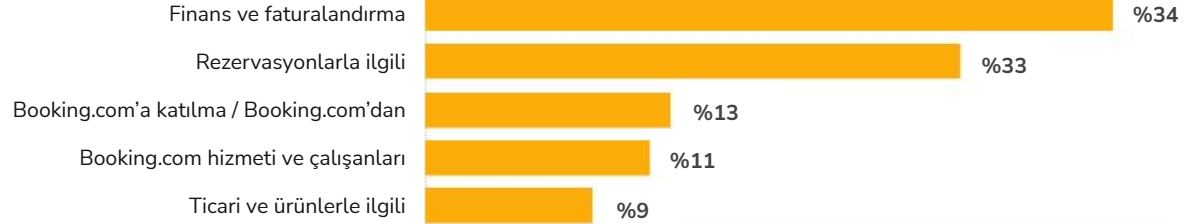
(yaklaşık olarak 23.862 ortaktan alınmış)

## Çözülen toplam şikayet sayısı

1 Ocak 2022 - 31 Aralık 2022



## Ortaklardan gelen şikayetlerin konulara göre dağılımı



## Çözülen ortak şikayetlerinin sonuçları

- **2022'de şikayetlerin %99.9'unu** çözdük. Bunlar arasında:
  - Şikayetlerin **%80'i** 3 gün içinde çözüldü
  - Şikayetlerin **%11'i** 4 ila 7 gün içinde çözüldü
  - Şikayetlerin **%9'u** bir haftadan uzun sürede çözüldü
- Şikayetlerin **%94'ünde ortakla bir anlaşmaya vardık** ve **çözülen tüm şikayetlerin %6'sı geçersizdi** (şikayet değerlendirme sürecinin sonunda hatalı gönderildikleri ya da hizmet düzeyi sözleşmesi (SLA) veya yasalarla ilgili herhangi bir ihlalin söz konusu olmadığı belirlendi)
- Ocak 2022'den bu yana ortaklar tarafından herhangi bir arabuluculuk talebinde bulunulmamıştır (Avrupa Ekonomik Alanı'nda bulunan ortaklar için geçerli).