

Обработка жалоб партнеров Booking.com — ежегодный отчет

За период с 1 января 2023 года по 31 декабря 2023 года

Жалобы, рассмотренные компанией Booking.com

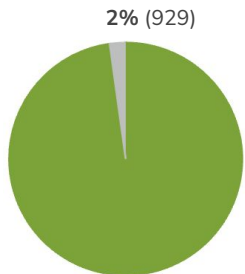
с 1 января по 31 декабря 2023 года

42 520

жалоб отправили нам примерно
25 490 партнеров

Доля урегулированных жалоб

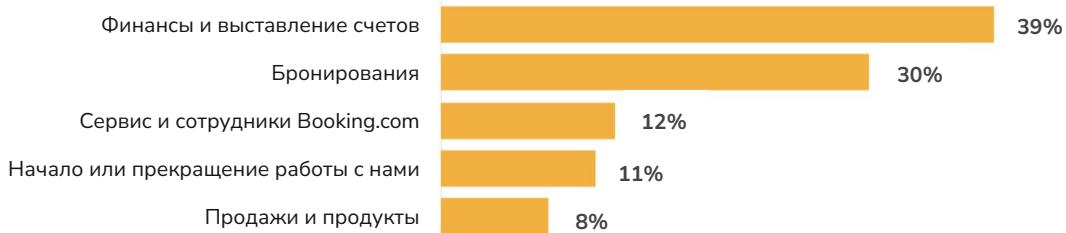
с 1 января по 31 декабря 2023 года



Урегулировано

Открыто / находится на рассмотрении

Жалобы партнеров по темам



Исход урегулирования жалоб от партнеров

- Мы урегулировали **98% жалоб в 2023 году**, из них:
 - 80%** жалоб были урегулированы в течение 3 дней;
 - 9%** жалоб были урегулированы в течение 4–7 дней;
 - 12%** жалоб были урегулированы более чем за 7 дней.
- В **94%** случаев мы пришли к **согласию с партнером**, а **5% урегулированных жалоб оказались недействительными** (при рассмотрении жалобы мы не выявили нарушений соглашения об уровне обслуживания или закона, либо жалоба была подана неверно).
- С января 2023 года по настоящее время партнеры не запрашивали услуги посредничества (относится к партнерам из ЕЭЗ).