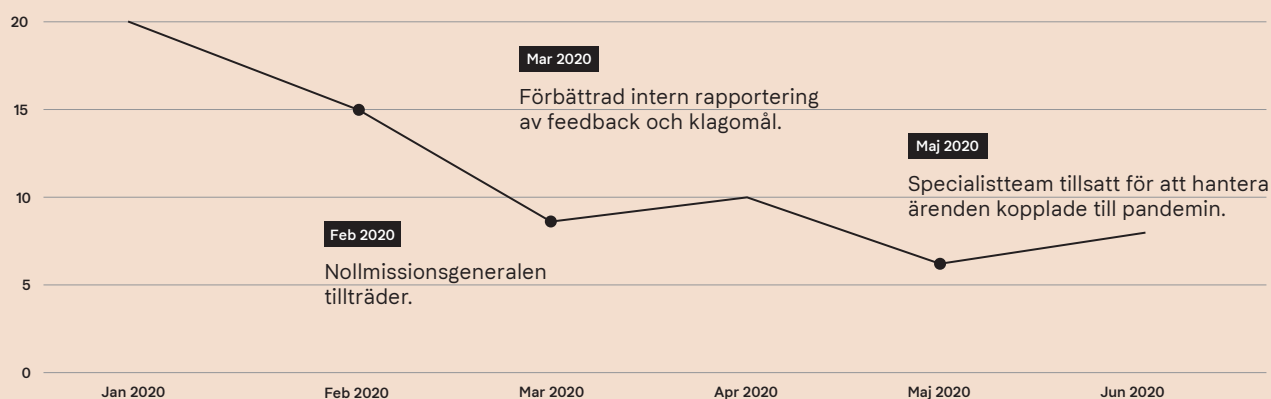


# Nollmissions- rapporten.

## Q2 2020

Nollmissionen är Klarnas målsättning om att bli världens första bank med noll klagomål - eller hundra procent nöjda kunder.



Statistiken visar antalet klagomål per en miljon köp, baserat på samtliga transaktioner och klagomål i Sverige på helår. Märk väl att det inte är samma sak som ett månatligt snitt eftersom olika månader har olika många transaktioner och därför inte kan viktas likadant.

2019 (målsättning) 40->36 klagomål (10% minskning)	2019 (resultat) 40->33 klagomål (18% minskning)	Antalet klagomål per en miljon köp				Kundnöjdhet efter kontakt med Klarnas kundservice (2020)			
		År	Apr	Maj	Jun		Apr	Maj	Jun
		2018	79	63	35	CSAT	85,4%	85,0%	83,8%
		2019	30	39	40	DSAT	5,0%	5,3%	5,9%
2020 (målsättning) 33->28 klagomål (15% minskning)	2020 (resultat Q2) 8 klagomål (76% minskning)	2020	10	6	8				

CSAT=kundnöjdhet DSAT=missnöjdhet

“Under Q2 har den positiva trenden från Q1 fortsatt och efter att ha passerat halva året är antalet klagomål, 11 per en miljon köp, betydligt färre än vår ambitiösa målsättning för helåret. Eftersom coronarestriktionerna lett till ökad e-handel, är det dock troligt att vi kommer se en liten ökning av klagomål under hösten. Många har handlat online för första gången och vi vet av erfarenhet att ovana onlinekonsumenter upplever fler problem än de som shoppar online regelbundet och exempelvis använder vår app. Under hösten kommer vi därför göra ett par fokuserade förbättringsinsatser inom områden som drivit oproportionerligt många klagomål under våren och räknar med att se effekter av detta under Q1 nästa år.”

– Sebastian Runvik, Nollmissionsgeneral