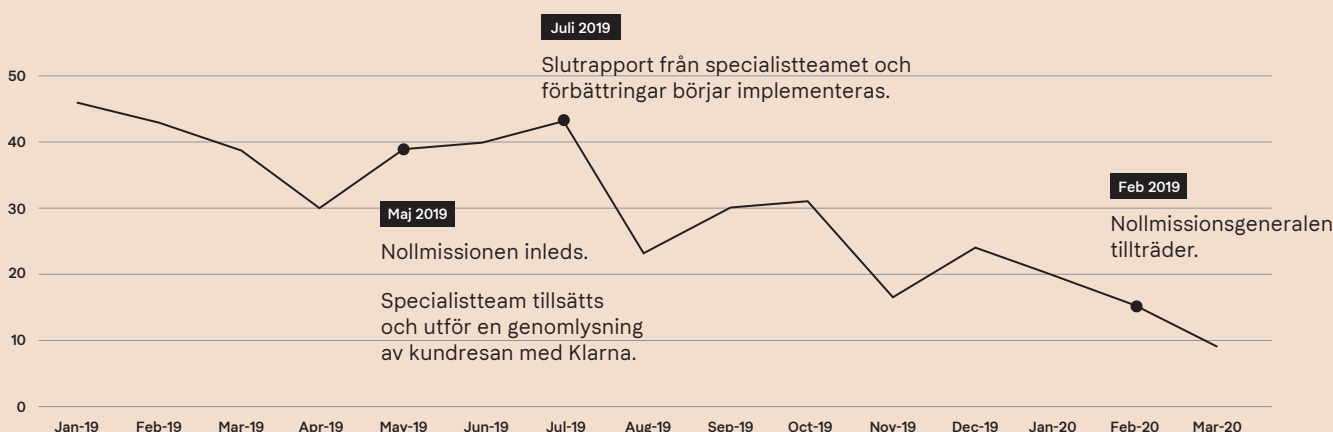


# Nollmissionsrapporten.

## Q1 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)	2019 (resultat)	Antalet klagomål per en miljon köp			Kundnöjdhet efter kontakt med Klarnas kundservice (2020)				
		År	Jan	Feb	Mar	CSAT	Jan	Feb	Mar
40->36 klagomål (10% minskning)	40->33 klagomål (18% minskning)	2018	57	77	69	CSAT	84,0%	86,3%	86,4%
2020 (målsättning)	2020 (resultat Q1)	2019	46	43	39	DSAT	4,4%	3,7%	3,7%
		2020	20	15	9	CSAT=kundnöjdhet DSAT=missnöjdhet			

“Nollmissionens mål om att ha hundra procent nöjda kunder kan framstå som en omöjlig strävan, men för oss är det också någonstans det enda rimliga. Jag tror att det tydliga målet gjort det enklare att skapa ett gemensamt engagemang bland alla på Klarna, från kundservice till produktutvecklare. Det finns någonting med den där oresonliga ambitionen som tilltalar både mig och mina medarbetare. Om vi hade landat i ett mål som inneburit att vi nöjt oss med ett antal, om än få, missnöjda kunder tror jag att det hade varit betydligt svårare att få med folk. Och just eftersom vi satt ett så kaxigt mål är det fantastiskt kul att få uppleva den positiva utveckling som vi har lyckats uppnå på så kort tid!”

— Sebastian Runvik, Nollmissionsgeneral