

Nollmissions- rapporten.

Q3 2020

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

Klagomål per miljon köp.



2019 (målsättning)

40->36 klagomål
(10% minskning)

2019 (resultat)

40->33 klagomål
(18% minskning)

2020 (målsättning)

33->28 klagomål
(15% minskning)

2020 (resultat Q3)

9 klagomål
(73% minskning)

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.

Antalet klagomål per en miljon köp

År	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sept
2018	57	77	69	79	63	35	52	27	31
2019	46	43	39	30	39	40	43	23	30
2020	20	15	9	10	6	8	8	10	9

Kundnöjdhet efter kontakt med Klarnas kundservice (2020)

År	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sept
CSAT	84,0%	86,3%	86,4%	85,4%	85,0%	83,8%	83,8%	84,0%	84,1%
DSAT	4,4%	3,7%	3,7%	5,0%	5,3%	5,9%	5,8%	5,6%	5,5%

CSAT=kundnöjdhet DSAT=missnöjdhet

“Det är med glädje vi konstaterar att Nollmissionen har fortsatt den positiva trenden från det första halvåret, och att antalet klagomål under det tredje kvartalet endast har varit 9 per 1 000 000 köp. När den här rapporten sammanställs har vi minskat antalet klagomål med hela 73% jämfört med fjolåret. Det är ett gott betyg som understryker att de förbättringar som kommit av vårt nära samarbete med produktteam och utvecklare har haft effekt och bidragit till ökad kundnöjdhet. När vi nu går in i årets mest intensiva shoppingperiod, samtidigt som konsumenter förväntas fokusera mest på onlinehandeln, jobbar vi framförallt med att säkerställa att förebygga potentiella driftsstörningar eftersom den typen av friktion i år skulle påverka fler än någonsin tidigare. Det kommer bli både spännande och intensivt, och vi gör vårt allra yttersta för att avrunda året med rekordmånga nöjda kunder!”

– Sebastian Runvik, Nollmissionsgeneral