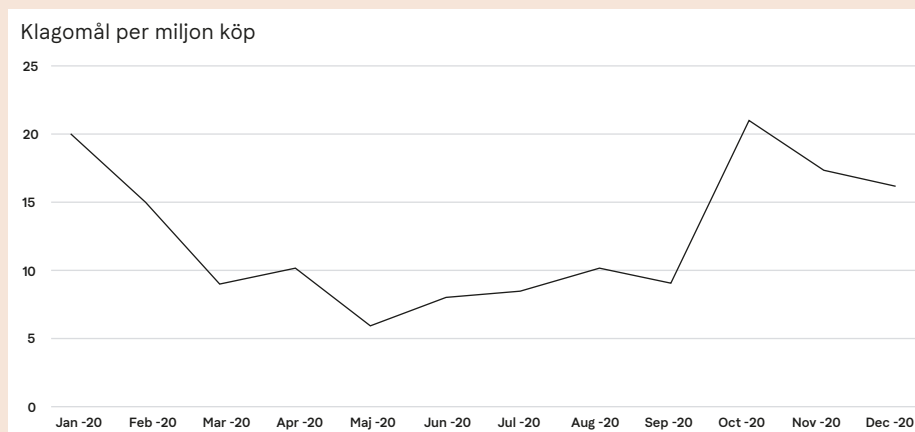


# Nollmissionsrapporten.

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



<b>2019 (målsättning)</b> 40->36 klagomål (10% minskning)	<b>2019 (resultat)</b> 40->33 klagomål (18% minskning)
<b>2020 (målsättning)</b> 33->28 klagomål (15% minskning)	<b>2020 (resultat Q4)</b> 18 klagomål (45% minskning)
<b>2020</b> 13 klagomål 54% minskning jämfört med uttalat mål	

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.

## Antalet klagomål per en miljon köp

År	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sept	Okt	Nov	Dec	Helår*
2018	57	77	69	79	63	35	52	27	31	28	26	22	40
2019	46	43	39	30	39	40	43	23	30	31	17	24	33
2020	21	15	10	10	6	8	9	10	9	21	18	17	13

## Kundnöjdhet efter kontakt med Klarnas kundservice (2020)

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

CSAT=kundnöjdhet DSAT=missnöjdhet

Ur ett Nollmissionsperspektiv var 2020 extraordinärt bra. Vi inte bara nådde vårt ambitiösa mål om 28 klagomål per miljon köp, eller 999 972 nöjda kunder per miljon köp. Utan vi landade på i snitt 13 klagomål per en miljon köp. Det är mycket jobb som ligger bakom det fina resultatet och jag är väldigt stolt vad vi tillsammans åstadkommit. Vi la ner mycket tid på att lyssna, och därefter snabbt agera för att kunna ta bort onödigt friktion eller störande moment i kundupplevelsen. Nu blickar vi framåt och en sak är säker, Nollmissionen är högst närvarande i hela organisationen och vi kommer fortsätta att jobba för att varenda Klarna-användares shoppingupplevelse ska vara friktionsfri, både vid och efter ett köp.

– Sebastian Runvik, Nollmissionsgeneral