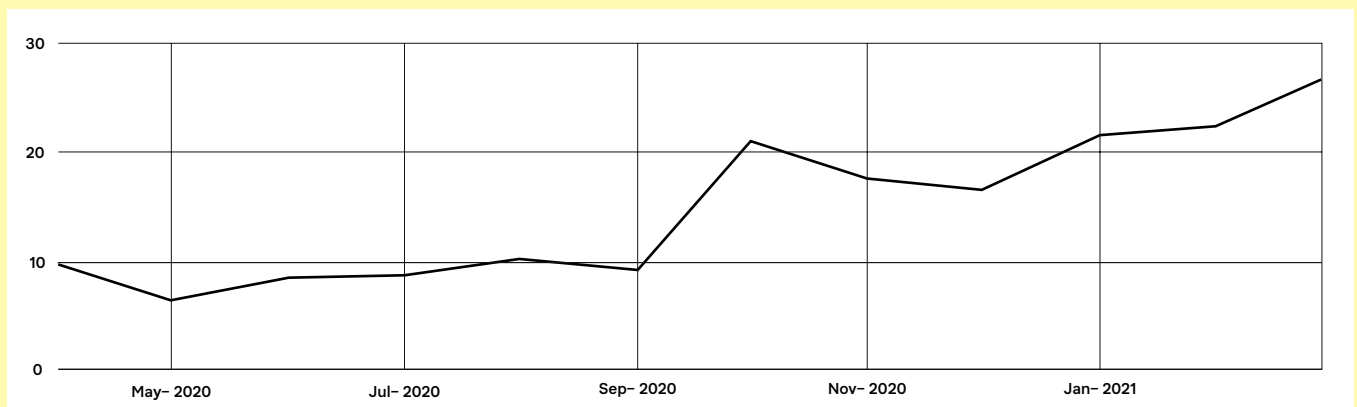


Q1 2021

# Nollmissions- rapporten.

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.

## 2020 (målsättning)

33->28 klagomål  
(15% minskning)

## 2020 (resultat)

13 klagomål  
(55% minskning)

## 2021 (målsättning)

13 -> 12 klagomål  
(8% minskning)

## 2021 (resultat Q1)

18 klagomål

År	Jan	Feb	Mar
2018	57	77	69
2019	46	43	39
2020	21	15	10
2021	22	22	27

Antalet klagomål per en miljon köp.

Efter en rekordartad julhandel som likt mycket annat präglades av corona så var inte ökningen av klagomål helt oväntad. Många som vanligtvis gör sina julklappsinköp i fysiska butiker skötte det hemifrån i år, och en del av dem skulle därmed göra sina kanske första returer av varor som inte passar. Mot bakgrund av detta har vi förbättrat kommunikationen och informationen om hur man som kund förenklar returprocessen. Dessutom har vi infört en ny feedback- och betygstjänst i appen. Jag ser fram emot att höra från er där, så vi kan bli ännu bättre!

– Sebastian Runvik, Nollmissionsgeneral

**“Vi har infört en ny feedback- och betygstjänst i appen. Jag ser fram emot att höra från er där, så vi kan bli ännu bättre!”**

Läs mer om vårt arbete på <https://klarna.se/Nollmissionen>