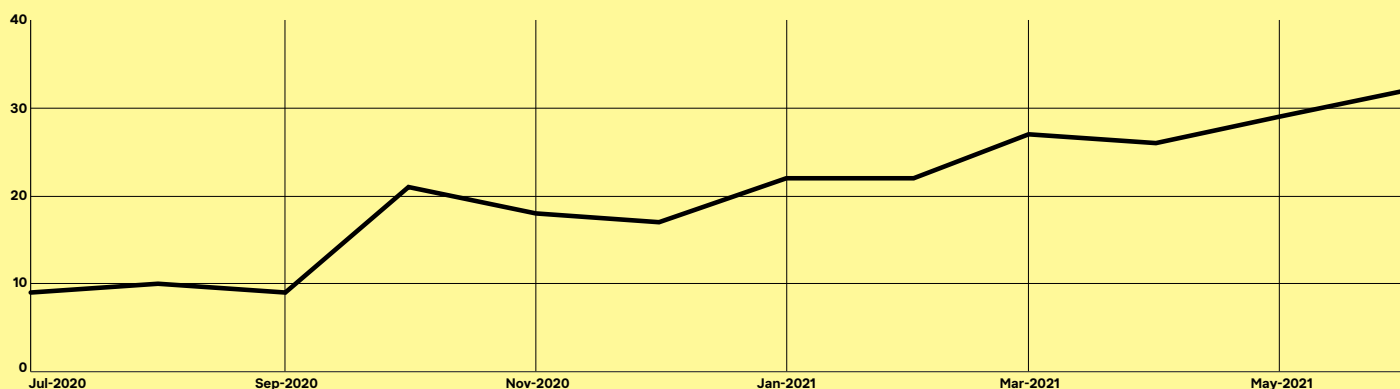


Q2 2021

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 Q2)

22 klagomål
(83% ökning)

År	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun
2018	57	77	69	79	63	35
2019	46	43	39	30	39	40
2020	21	15	10	10	6	8
2021	22	22	27	26	29	32

Antalet klagomål per en miljon köp

Efter en vår av arten tuffare så ser nu vi nu en höjning i klagomål per miljon köp vilket minst sagt är tråkigt, även om det till viss del är förståeligt. Vi har under våren haft en del olika områden som har behövts förbättras. Här senast hade vi en uppmärksam incident kring vår app då vissa kunder kunde slumpvis se andra kunders köp och uppgifter och detta har givetvis bidragit till en höjning, men som nu är åtgärdat. Men också diverse resebolags rekonstruktioner där kunder inte har fått återbetalat för sina köp, men det sistnämnda börjar lösa sig och återbetalningar har börjat gå ut. Med det sagt riktar vi blickarna mot hösten och ytterligare förbättringar i din shoppingupplevelse.

- Sebastian Runvik, Nollmissionsgeneral

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