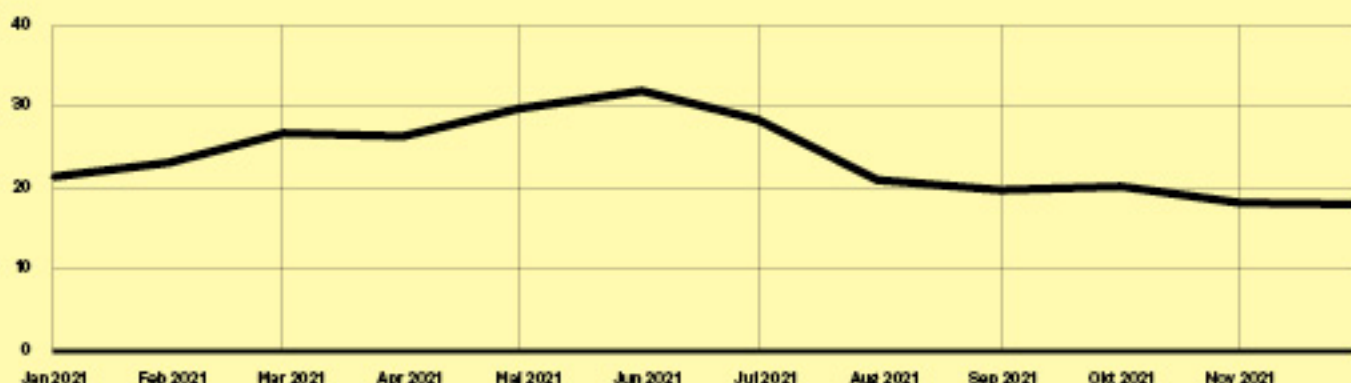


Q4 2021

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 Q3)

23 klagomål
(91% ökning)

År	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	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	16	10	10	6	8	9	10	9	21	18	17	13
2021	22	23	27	26	30	32	28	21	20	20	18	18	23

Antalet klagomål per en miljon köp.

Då har 2021 summerats! Det vi kan se är att vi inte riktigt har nått den väldigt ambitiösa målsättning sätte upp. Efter att har räknat ut allt så landade vi på totalt 23 klagomål per miljon köp, vilket helt klart är tråkigt att meddela. Men vi gick också in i året fullt medvetna om att det skulle vara tufft efter pangåret 2020. Under året har klagomålen främst drivits av diverse tvister och incidenter. Det vi kan se är att de steg som vi har tagit under sommaren och hösten verkligen har förbättrat kundupplevelsen och jag ser fram emot att fortsätta denna trend neråt under 2022.

– Sebastian Runvik, Nollmissionsgeneral

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