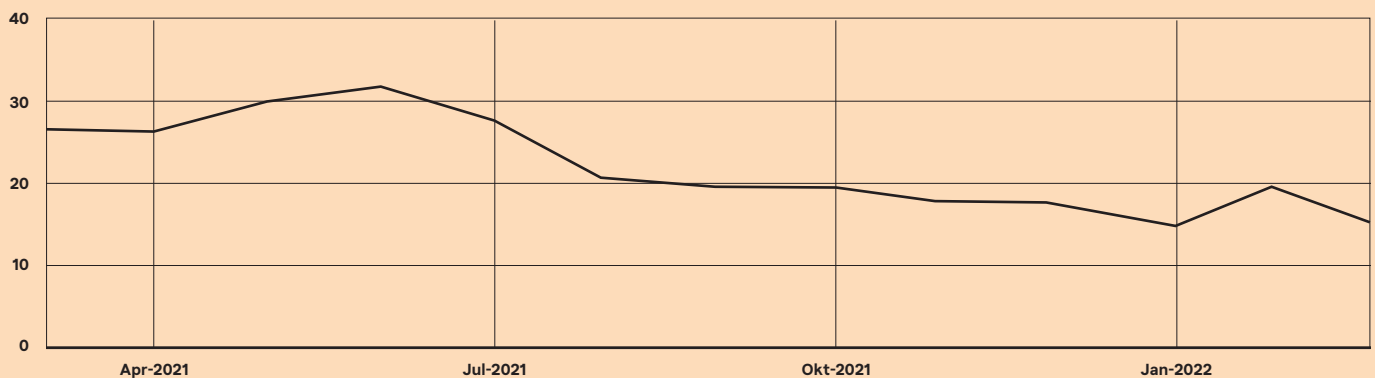


Q1 2022

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 skilda antal transaktioner och därför inte kan viktas likadant.

Antalet klagomål per en miljon köp

År	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec
2018	57	77	69	79	62	35	52	27	31	28	26	22
2019	46	43	39	30	39	40	43	23	30	31	17	24
2020	21	15	10	10	6	8	9	10	9	21	18	17
2021	22	23	27	26	30	32	28	21	20	20	18	18
2022	15	20	15									

2021 (resultat)
23 klagomål

2022 (resultat Q1)
17 klagomål

Första kvartalet har nu passerat och överlag är siffrorna tämligen bra. Överlag brukar januari, februari och mars visa ett betydligt högre antal klagomål jämfört med månaderna innan. Detta beror till stor del på de höga volymerna av köp i samband med julhandeln och vanligtvis kommer klagomål några månader efter tillfället då ordern gjordes. Det är också kul att se är att klagomål från IMY, Finansinspektion, Allmänna reklamationsnämnden och Konsumentverket är 48% lägre jämfört med samma period föregående år, vilket är ett bra betyg och ett bevis på att de ändringar vi gjort under hösten 2021 haft effekt.

Sebastian Runvik, Nollmissionsgeneral

Läs mer om vårt arbete på klarna.se/nollmissionen