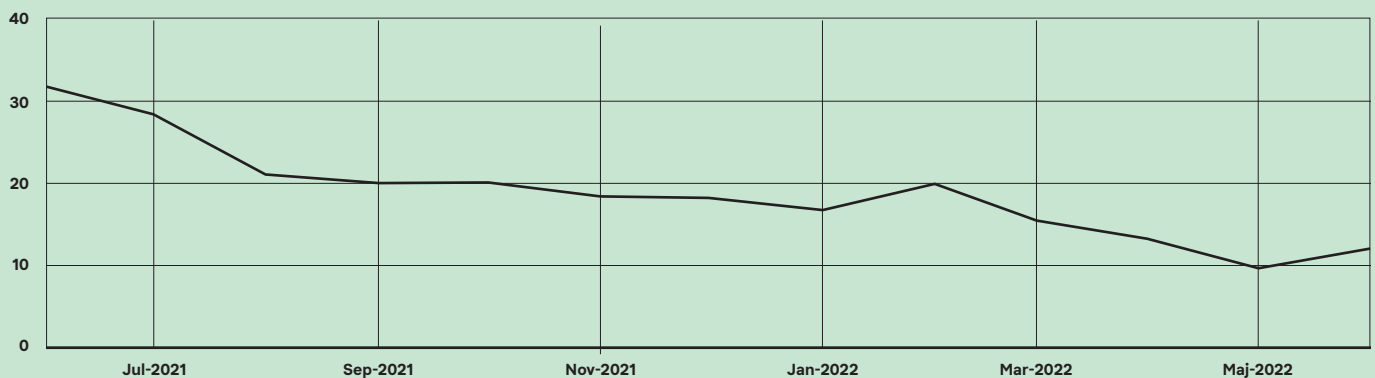


Q2 2022

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	13	9	11						

2021 (resultat)
23 klagomål

2022 (resultat Q2)
11 klagomål

Andra kvartalet fortsätter med en fortsatt minskning vad gäller antalet klagomål. Totalt landade antalet klagomål per miljon köp på 11 för Q2. Denna siffra är väntad då Q1 oftast inkluderar en del klagomål som härstammar från julhandeln, då ett klagomål oftast kommer en månad eller två efter att köpet har gjorts.

Sebastian Runvik, Nollmissionsgeneral

Läs mer om vårt arbete på klarna.se/nollmissionen