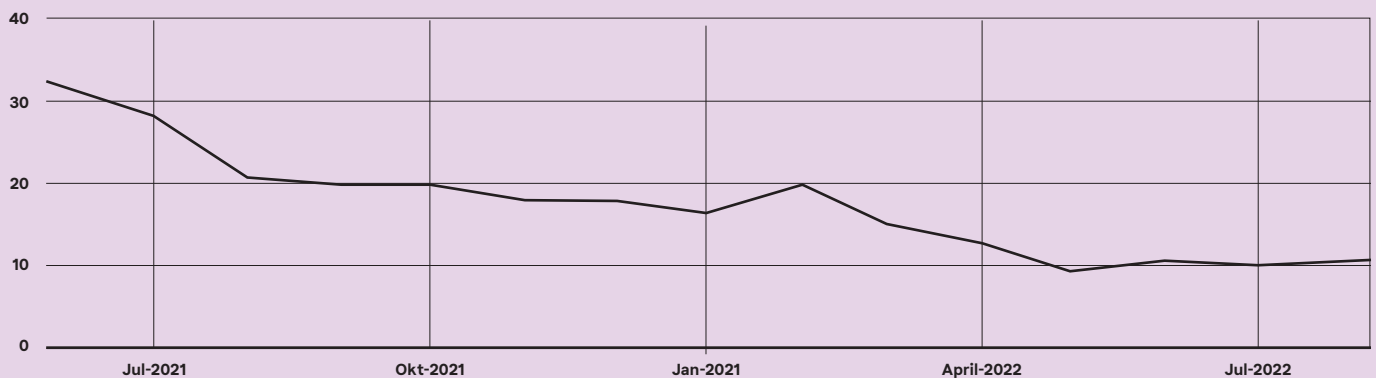


Q3 2022

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	10	10	11			

2021 (resultat)
23 klagomål

2022 (resultat Q3)
16 klagomål

Under årets tredje kvartal har vi sett en stabilisering i antal klagomål per miljon köp vilket går i linje med vad vi brukar se under sommarmånaderna. Vi har också haft fullt fokus på att effektivisera våra processer och gjort stora ändringar internt. Förändringarna gör att vi kommer kunna bibehålla vårt stora fokus på kundnöjdhet och kvalitet framåt, även under fjärde kvartalets intensiva Black friday och Jul-perioder.

Sebastian Runvik, Nollmissionsgeneral

Läs mer om vårt arbete på klarna.se/nollmissionen