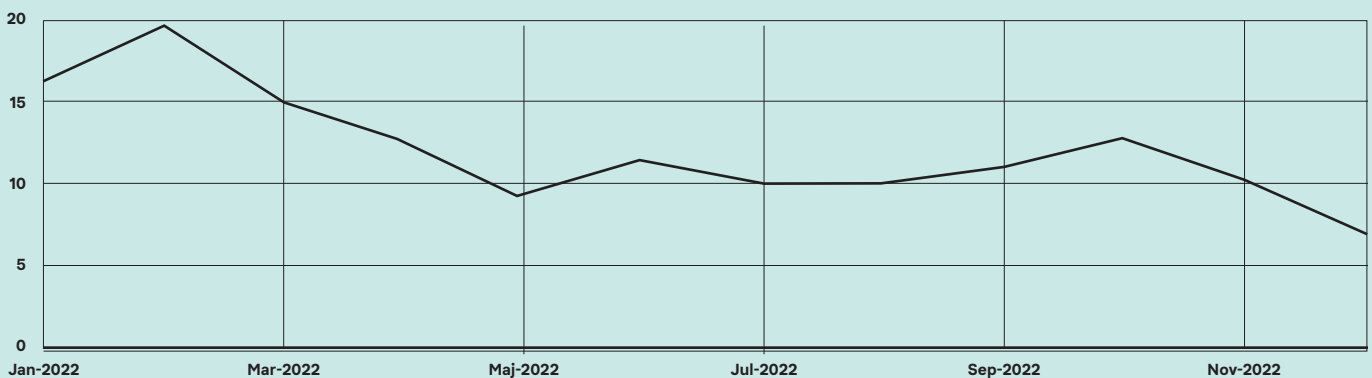


Q4 2022

# 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	13	10	7

**2021 (resultat)**  
23 klagomål

**2022 (resultat)**  
12 klagomål

Då var 2022 klappat och klart. Resultatet landade på 12 klagomål per miljon köp vilket jag personligen är väldigt nöjd med. Särskilt glädjande är att de klagomål mot Klarna där man vänt sig till externa myndigheter har minskat med hela 36%. Det visar verkligen på att de förändringar vi gjort har haft effekt. Under 2022 har vi lagt stort fokus på att förbättra processen kring bestridanden, d.v.s. sådana fall där du som kund har gjort en retur eller liknande. Vi har bland annat

introducerat fler möjligheter för dig som kund att styrka din retur samt gjort tydligt vilka förändringar som skyndar på vår interna utredning mest.

**Sebastian Runvik, Nollmissionsgeneral**

Läs mer om vårt arbete på [klarna.se/nollmissionen](https://klarna.se/nollmissionen)