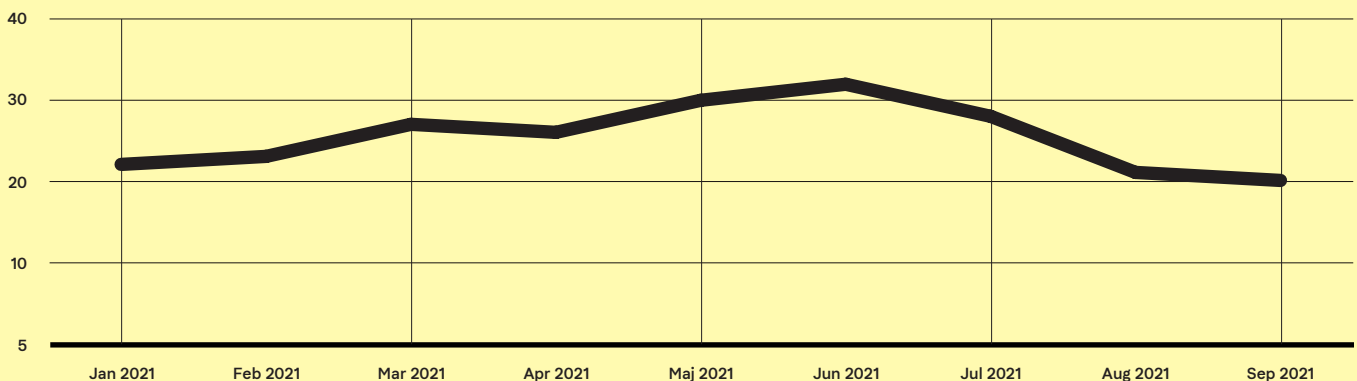


Q3 2021

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 Q1)

23 klagomål
(91% ökning)

År	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep
2018	57	77	69	79	63	35	52	27	31
2019	46	43	39	30	39	40	43	23	30
2020	21	15	10	10	6	8	9	10	9
2021	22	23	27	26	30	32	28	21	20

Antalet klagomål per en miljon köp.

Under Q3 så har vi sett en minskning men är fortfarande långt ifrån den målsättning som vi har för 2021 vilket är tråkigt att se. Under kommande månader så kommer det dock en rad med förbättringar som 30 dagars faktura, mer "Friendly reminders" och mindre avgifter. Under hösten så har vi också sett en kontinuerlig trend av kunder som har haft svårt att göra returer eller kanske inte fått sina varor, detta är mestadels drivet av butiker som säljer direkt från underleverantör vilket i vissa fall skapar lång leveranstider och krångligare returer. Vi har identifierat en del sådana butiker och tillsammans med vår butikssupport för att se till att skapa en bättre process när något går fel med en order.

— Sebastian Runvik, Nollmissionsgeneral

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