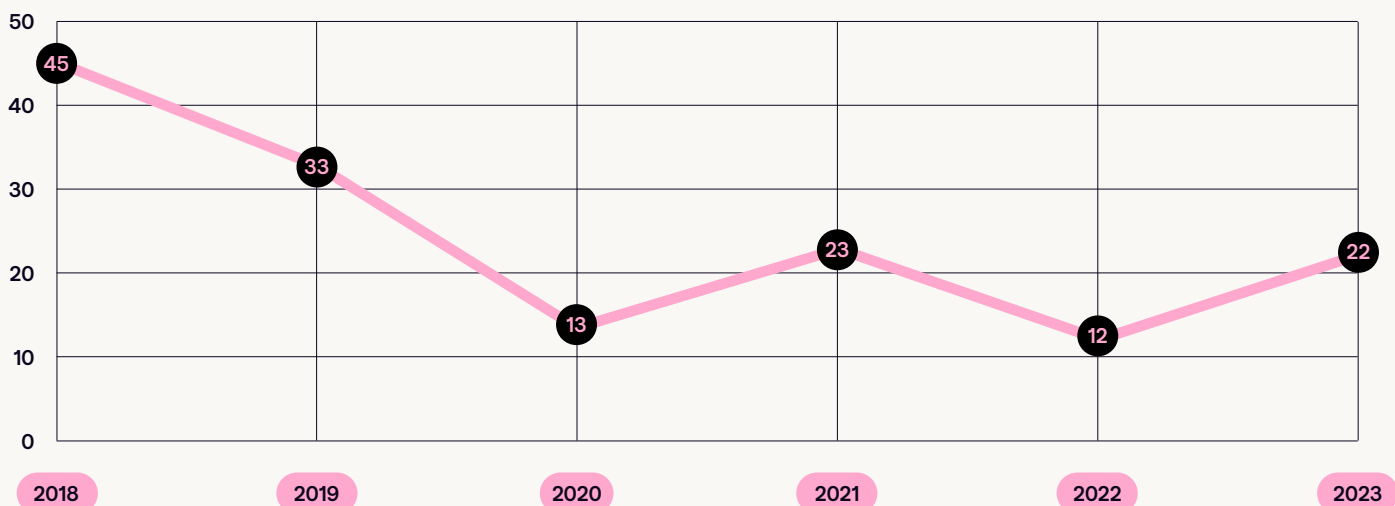


2023

# Nollmissionsrapporten

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.

	Q1	Q2	Q3	Q4
2018	67	59	35	25
2019	43	36	32	24
2020	15	8	9	18
2021	24	29	23	18
2022	17	11	10	10
2023	12	19	19	30

Fem år har gått sedan vi sjösatte Nollmissionen och våra insatser har så här långt halverat andelen klagomål - samtidigt som antalet köp med Klarna har fördubblats. Med andra ord har vi kommit halvvägs på vår resa mot att bli världens första bank med noll klagomål. Vi är stolta över att ha uppnått och stabiliserat statistiken vid ett imponerande delmål men är långt ifrån färdiga, och kommer fortsätta vårt uppdrag med att uppnå den ultimata milstolpen - hundra procent nöjda kunder.



Sebastian Runvik,  
Nollmissionsgeneral

Antalet klagomål per en miljon köp.