

# OK

Inkomna frågor och  
förbättringsförslag till OKQ8





## Förbättring av bonuschecken

### Jag föreslår följande ändring i villkoren:

Dubbelt upp—lika som nu—alltså tidsbegränsning. När ”dubbelt upp” tiden gått ut—överför bonuscheckens belopp till kontot. Motiviering: Bonuschecken syftar till ”goodwill” från OK till medlemmen. Och att öka köptroheten. Nu blir bonuschecken helt värdelös när giltighetstiden gått ut. Det skapar ”bad will”. Alla fall hos mig. Jag ha ren badwill-check i min hand. Återbäringen har medlemmen viss tid att lösa in—annas överförs den till medlemmens konto. Gör på liknande sätt med bonuschecken

*Arne Ludvigsson, Borlänge*

### Svar från OKQ8

Tack för ditt förslag! Det är tråkigt att detta är något som du inte känner dig nöjd med. Idag har våra bonuscheckar en giltighetstid på ett år vilket vi bedömt är tillräckligt med tid för att man ska hinna besöka någon av våra bemannade stationer för att lösa in sin check. Din åsikt är viktig för oss och vi tar med oss ditt förslag i arbetet med att utveckla och förbättra vårt erbjudande.

*Alexandra Haglert, Marknad och säljansvarig Kort, Bank & Members*

### Bonuscheckar

De bonuscheckar OKQ8 skickar ut varje kvartal till medlemmar, som betalar med OK/Q8 kreditkort (betalkort), känns inte som ett modernt sätt att betala ut bonus på. Dessutom är det stor risk att papperschecken försvinner och inte blir inlöst. Outlöst check betalas dock ut av OKQ8 till kontot ett år efter förfallodatum, men då till det lägre beloppet.

Personalen på har dessutom svårt att hantera systemet. När det blir fel, ser man det först när man får räkningen och då klarar inte OK centralt av att rätta till felet. Det gäller för medlemmen att själv ta kontakt med stationen och den anställde, som gjort felet, så att denna kan gå in i kassaregistret och hitta den felaktiga transaktionen och rätta till felet. Att istället lägga in bonusen på kreditkortet skulle spara både tid och arbete för OK:s personal.

OM man väljer att handla varor på OK med kreditkortet med den inlagda bonusen så får man handla med 50% rabatt upp till bonusbeloppet inom 1 år. Värdet av inköpen avräknas löpande mot bonusbeloppet och den bonus som inte utnyttjas betalas ut på kreditkortet med nominellt belopp ett års eftersläpning.

Vi yrkar att bonusen läggs in som ett bonussaldo på OK/Q8 kreditkort.

*Helena Lord, Leif Andersson, Carin Zaric, Peter Zunko, Margareta Leonardsson, Jan Olov Karlsson, Kristina Andersson, Region 10 Sörmland*

### **Svar från OKQ8:**

Tack för ett bra förslag! OKQ8 Bank arbetar för att digitalisera tjänster, information och erbjudanden. Vi har kommit en bit på vägen men i dagsläget har vi inte funktionaliteten för att sätta in bonusen på kortet men vi hoppas på att kunna erbjuda det så småningom. Vi tar med oss ert förslag i arbetet med att utveckla och förbättra vårt erbjudande framöver.

*Alexandra Haglert, Marknad och säljansvarig Kort, Bank & Member*

---

### **Bilpool i brf bostad**

Brf bostad underlättar att ha bilpool genom att teckna avtal med OK. Möjliggöra brf bostad att ha bilpool genom att teckna avtal med OK och t ex GOMORE skapa parkerplatser för bil uthyrning vid byggande och att ha distansanslutning.

Jag yrkar att brf bostad underlättar att ha bilpool genom att teckna avtal med OK.

*Åke Eriksson, Mölndal*

### **Svar från OKQ8**

OKQ8 har idag en hyrbilsaffär och vi ser att mobilitetstjänster kommer att öka i framtiden. OKQ8 vill vara en del av den delningsekonomi som växer fram och att tillhandahålla fordonstjänster-bilar, cyklar och andra fordon till BRFer är något vi är intresserade av och sedan tittar vi efter praktiska lösningar för att komma ut och testa detta.

*Petra Edlund, Chef innovation, Retail*

---

### **Medlemsförmån**

Undertecknad föreslår att OK vid sina försäljningsställen erbjuder medlemmarna ett rabatterat pris för en varm korv med bröd!

Många andra försäljningsställen kan erbjuda sina kunder varm korv för 5-10 kr stycket. Det vore rimligt att på OK kunna köpa en varm korv m bröd för 10 kr! Detta är ett sätt att "vårda" sina medlemmar, premiera dem m.m. På detta sätt kan OK också få nya medlemmar till organisationen. Bra marknadsföring med goda varor för ett bra pris lockar alltid till sig nya kunder och medlemmar! Snart känner folk igen OK på detta sätt, då är det också praktiskt att handla andra varor på OK!

Härmed yrkar undertecknad på en prisvärdig varm korv med bröd enligt ovan.

*Henrik Elmberg, Strängnäs*

### **Svar från OKQ8**

Vi har alltid som mål att göra det mer fördelaktigt och trevligt att vara medlem hos OK och en del i det är att det ska finnas attraktiva medlemserbjudande. Att erbjuda sina kunder en korv för 5-10 kr innebär en helt annan produktkvalitet och storlek än dagens kokta med bröd på OKQ8 vilket vi i nuläget väljer att undvika då vi tror kvalitet är en viktig aspekt för våra kunder. Om det sen i slutändan är en korv med bröd eller andra produkter som våra medlemmar skall primernas med det får vi se, men vi skall absolut ha bra medlemserbjudanden.

*Minja Olofsson, kategoriansvarig, Retail*

---

### **Direkt insättning**

För att få en bättre service ska man kunna sätta in pengar på sitt OKQ8 kort på att bemannade tankstationer. Detta behövs för att vid överföringar från andra banker tar det minst tre bankdagar innan pengarna finns kontot.

Därför vill jag att man inför möjligheten att sätta in pengar på sitt eget OKQ8 bankkort på att bemannade stationer.

*Pia Malmros,*

### **Svar från OKQ8**

Tack för ditt förslag. Det är ett bra och intressant förslag du kommer med. Svaret blir att vi tyvärr inte har en lösning för att kunna göra insättningar via våra bemannade stationer idag. Men vi tar med oss ditt förslag i arbetet med att utveckla och förbättra vårt erbjudande och våra tjänster.

*Alexandra Haglert, Marknad och säljansvarig Kort, Bank & Members*

---

### **Chatt funktion**

Jag saknar möjligheten att kunna chatta med kundtjänst. Detta är väldigt smidigt och flera andra aktörer erbjuder denna funktion/service. Därför vill jag att man inrättar en chattfunktion i kundtjänst.

*Pia Malmros,*

### **Svar från OKQ8**

OKQ8 Kundservice mål är att vara tillgängliga i så många kanaler som möjligt. Idag kan du komma i kontakt med oss på vardagar dagtid via telefon, mailformulär samt facebook.

I framtiden vill vi såklart titta på ännu fler kanaler, där chatt är en naturlig del.

*Linda Blank, chef Kundservice, Avesta*

## Kaffet på stationerna

Varför har OK så himla dåligt kaffe? Jag är medlem i OK men väljer CirkelK när jag är ute och reser för dom har riktigt gott kaffe. Jag pratar ofta med folk ang kaffepauserna efter vägarna och får alltid svaret, stannar alltid på CirkelK för deras goda kaffe, Oks kaffe är skitdåligt.

Mitt förslag är att byta ut kaffet på stationerna och gå ut med en riktad reklamkampanj inför sommaren 2019. Är säker på att merförsäljningen skulle öka betydligt både i stationerna och drivmedel.

*Urban Westblom,*

## Svar från OKQ8

OKQ8 har av Testfakta fått utmärkelsen "Bäst i test" för vårt kaffe, något vi funnit mycket positivt och värdefullt för kaffeförsäljningen.

Smaken är så klart delad, men vi beklagar att du upplever vårt kaffe som undermåligt.

Glädjande nog kan vi dock informera om att vi i skrivande stund befinner oss i en upphandling gällande både kaffe och kaffemaskiner.

Denna upphandling beräknar slutföras under Q2 2019 och ett nytt kaffekoncept planeras för utrullning med start i Q3 2019.

Vi hoppas att du ska vilja stanna på OKQ8 för en kaffe i framtiden!

*Minja Olofsson, kategoriansvarig, Retail*

---

## Ta Miljötänk

Varför tar OKQ8 in snabbmat till stationerna från Italien och inte från lokala företag med tanke på transporterna så långt ifrån. Hoppas att det finns miljöpolicy som fungerar i övrigt sortiment.

Jag tycker att OKQ8 tar en fundering över vad som tas in i sortimentet som har samklang med vad man i övrigt ser om i branschen.

Jag tycker att OKQ8 går ut och medvetet styr in företaget på en miljövänligare inriktning.

*Leif Heikkinen,*

## Svar OKQ8

Vi jobbar ständigt med att utveckla sortimentet med artiklar/produkter. Vi gör därför alltid en bedömning av både innehåll och transportpåverkan utifrån miljö, hållbarhet och övriga CSR perspektiv. Vi har senaste åren bland annat gått över till svenska råvaror på korv och kyckling och denna förflyttning kommer fortsätta löpande även med andra produkter.

*Tomas Larsson, kategoriansvarig Food, Retail*

## Medlemsrabatt

Mitt ärende handlar om rabatterbudandet på OKQ8 som kommuniceras med olika utskicka av ekonomiska besked från OK. Typexempel är en rabatt på korv med mos som brukar ges ut med återbäringen i juni och gälla augusti ut. Tyvärr är kännedomen om rabatten dålig inom OKQ8. Vissa stationer vet inte vad man pratar om när man hänvisar till erbjudandet (man får ha bladet med erbjudandet med sig i bilen), många har slut på just den korven och ibland fungera det.

Medlemserbjudanden utan substans förstärker inte medlemskapets värde. Mitt krav är att OKQ8 erbjuder substitut med motsvarande rabatt enligt följande exempel:

Om korvrabatten är 20% och rabatterad korv slut erbjuds 20% på annan matprodukt. Om OKQ8 sommarspolarvätska är slut i butik erbjuds rabatt på annan spolarvätska. Vissa handskar brukar rabatteras och då kan andra handskar rabatteras. Vad gäller korven brukar jag i de fall rabatten ej ges avstå köp på OKQ8 som då förlorar den affären den dagen. Motionen i kortform: OK ska se till att OKQ8 vid rabatterbudanden till OK-medlemmar levererar motsvarande rabatt på likvärdig produkt så att erbjudandet alltid eller i rimlig omfattning har ett värde för medlemmen.

Jag tycker att OKQ8 tar en fundering över vad som tas in i sortimentet som har samklang med vad man i övrigt ser om i branschen.

Jag tycker att OKQ8 går ut och medvetet styr in företaget på en miljövänligare inriktning.

*Ingemar Eriksson, Gimo*

## Svar OKQ8

På de flesta medlemsvaror har vi ersättningsprodukter i de fall erbjudande produkten tar slut på lager. Dock kan det finnas undantag på specialprodukter som enbart är tillverkade för Ränthebesked och Återbäringen.

Det är mycket olyckligt att inte informationen når fram hela vägen till alla stationer och att kunder går miste om erbjudanden. Vi måste bli tydligare i vår interna kommunikation, samt se till att våra stationer beställer hem fler produkter när de börjar ta slut.

*Andreas Hassbring, kategoriansvarig, Retail*



## Avvecklingsplan för fossila bränslen för att nå klimathållbarhet

Klimatkrisen är vår tids största utmaning. Den grundläggande orsaken till den globala uppvärmningen är förbränning av fossila bränslen. Att avvärja globalt klimatkaos är en förutsättning för ett framtida stabilt mänskligt samhälle. Målet i FN:s Parisavtal om klimatet är tydligt, men det är känt att medlen inte är tillräckliga. Därför måste inte bara länder, utan även alla ansvarskännande företag och organisationer se över vad som kan göras för att snarast avveckla förbränningen av fossila bränslen. Flera initiativ arbetar redan för ett fossilbränslefritt Sverige år 2030. OK har ett framträdande ansvar för att avveckla sin försäljning av bensin och diesel, för att successivt växla över till helt förnybar energi från Sverige i form av biogas, etanol/metanol, DME, RME och motsvarande bränslen, samt snabbbladdning av elbilar.

### Jag yrkar på att stämman beslutar

- att all försäljning av fossila drivmedel ska fasas ut för att upphöra helt år 2030.
- att styrelsen tar fram en omställningsplan som sätts i verket år 2020, och som innebär en årlig minskning med 10 procentenheter av försäljningen av diesel och bensin, relaterat till den totala sålda volymen år 2019.
- att styrelsen i omställningsplanen lägger fram en strategi för tillhandahållande av Sverigeproducerade förnybara drivmedel, med inriktning på vilka förnybara drivmedel som ska prioriteras.

*Lars Andersson*

### Svar från OKQ8

OKQ8 anser att det är av största vikt att minska växthusgasutsläppen i samhället och motverka klimatförändringarna. Vi ser oss som en del av lösningen och en möjliggörare för omställningen mot en hållbar transportsektor. För en minskad fossil användning så ser vi tre olika vägar framåt:

#### 1) Ökad låginblandning:

OKQ8 har under lång tid jobbat mycket aktivt med att öka andelen förnybart i både bensin och diesel. Vi saluför idag diesel med upp till 42 % förnybar inblandning och bensin med upp till 13 % förnybar inblandning. Andelen förnybart i volymprocent var under 2018 i diesel ca 26 % och i bensin ca 5,5 %. Det är en hög andel förnybart som vi är stolta över. Andelen förnybart spås öka fram mot 2030 och vi anser att låginblandning är en helt central del av lösningen för att möjliggöra att Sverige når det av riksdagen beslutade målet om en 70 % minskning av växthusgasutsläppen från transportsektorn till 2030.

#### 2) Höginblandning:

OKQ8 arbetar aktivt med utbyggnad och tillgängliggörande av alternativa och höginblandade biodrivmedel. Genom OKQ8s kort har våra medlemmar idag tillgång till ca 65 st biogasstationer, 55 st HVO100 stationer och 520 st E85 stationer. Utöver detta erbjuder vi dieselalternativet ED95 på en station i Stockholm och saluför RME B100. Vi hanterar och saluför de flesta alternativa drivmedlen som idag finns på marknaden.



### 3) Elektrifiering, laddning och vätgas:

OKQ8 var först på bensinstationsmarknaden i Sverige med att etablera snabbladdning på station, i januari 2012 i Häggvik. Utöver sju egna snabbladdare så har antalet snabbladdare på OKQ8-stationer ökat genom samarbetsavtal med bland andra Tesla och E.ON. Idag finns det över fyrtio OKQ8-stationer med snabbladdare och vi anser oss vara ledande på den svenska bensinstationsmarknaden. I Danmark så har vi utöver laddning även ett samarbete med Air Liquide en vätgasstation på en station i Herlev i Danmark. Vi bevakar och utvärderar utvecklingen inom både laddning och vätgas löpande och ser att utvecklingen av dessa tekniker kommer att fortgå och snabbt öka i betydelse på både den svenska och danska marknaden.

Antalet alternativa drivmedel är idag många, samtidigt är fortfarande fossila drivmedel ett måste för att kunna möta efterfrågan av drivmedel på den svenska och danska marknaden. Att sluta sälja fossila drivmedel skulle idag leda till en tvingad minskad försäljning av drivmedel, med en trolig överflyttning av volym till konkurrenter och eller med en brist av drivmedel som följd. Detta då det finns begränsningar i mängden tillgängligt biodrivmedel av rätt kvalitet och som kan användas av dagens fordonsflotta.

Vi kommer därför att fortsätta utveckla drivmedelserbjudanden i takt med ökad biodrivmedelsproduktion, politiska mål och styrmedel, marknaden och bilflottans förändring och sammansättning. Detta för att fortsätta kunna tillgängliggöra drivmedel till alla våra kunder.

*Andrea Haag, Hållbarhetsdirektör, OKQ8 Direktionsledningen*

---

## Ökad tillgång till biogas på OK:s mackar

På OK:s hemsida anges bl a följande: Fordonsgas är ett av de renaste drivmedlen som finns i dagsläget. Både biogas och naturgas består till huvuddelen av metan. Biogas är förnybar medan naturgas har fossilt ursprung. Även om naturgasen kan ge mindre klimatpåverkan än både diesel och bensin.

Jämfört med fossil bensin och diesel har fordonsgasen lägre utsläpp oavsett om det är ren biogas eller om det är en blandning av biogas och naturgas. Fordonsgas är alltså delvis eller helt ett förnyelsebart drivmedel som kan minska utsläppen av klimatpåverkande växthusgaser omfattningen av klimatpåverkan och är ett av de renaste drivmedel som finns i dagsläget. Fordonsgas är ett rent drivmedel som brinner rent och då med låga utsläppsnivåer av hälsoskadliga avgaser.

Vidare anger hemsidan att biogas är helt förnybar, medan naturgas är att klassa som ett fossilt drivmedel. Även naturgas är ett bra drivmedel och släpper ut ungefär 20 % mindre mängd koldioxid jämfört med fossil bensin. Biogas Bas är ett bra drivmedel om du vill minska dina utsläpp av växthusgaser och din klimatpåverkan.

Biogas 100 ger upphov till mycket låga utsläpp av koldioxid och är alltså ett riktigt bra alternativ för miljön. När vi tittar på produkten ur ett livscykelerspektiv pratar vi om ett utsläpp på mellan 8 och 15 gram koldioxid per kilometer.

Med referens till ovanstående uppgifter på OK:s hemsida inställer sig frågan: Varför är det så ytterst sällan som jag kan tanka bio- eller fordonsgas på **OK:s egna mackar**? Vill inte OK vara med och bidra till mindre klimatpåverkan genom att **på egna OK-stationer** tillhandahålla ett drivmedel som medför ett bevisat lägre utsläpp? Tyvärr måste jag allmänt konstatera att antalet mackar med biogas i sortimentet är alldeles för få och de OK-stationer som tillhandahåller gas är ännu färre.

Dessutom innebär det att jag som OK-medlem inte får den drivmedelsrabatt som andra medlemmar kan tillgodoräkna sig. I villkoren anges tydligt att om jag använder mitt OK-kort hos andra (drivmedels) leverantörer utgår ingen medlemsrabatt. Detta innebär att jag mycket ofta tvingas använda mitt OK-kort på t ex Preem-mackar, alltså utan medlemsrabatt. Hur ska jag göra om jag vill vara en trogen OK-kund?

Jag förutsätter att OK redan har en utarbetad en vision för hur föreningen kan bli ett föredöme i arbetet med att göra Sverige till ett mer hållbart samhälle. Att väsentligt öka tillgången på att lätt och enkelt kunna tanka den betydligt mindre utsläppspåverkande gasen hos OK:s egna anläggningar torde vara ett bra sätt att leva upp till denna förmodade vision.

Med referens till bl a ovanstående omständigheter, föreslår jag som OK-medlem

- att föreningen snarast verkar för att väsentligt öka antalet OK-mackar med tillgång till fordonsgas/biogas
- samt att medlemsrabatt även skall beviljas rättvist även för fordonsgas.

*Med vänliga hälsningar  
Bengt Jarring, Perstorp*

### **Svar från OKQ8**

OKQ8 arbetar aktivt med utbyggnad och tillgängliggörande av alternativa och höginblandade biodrivmedel såsom biogas. Genom OKQ8s kort har våra medlemmar idag tillgång till ca 65 st biogasstationer, vilket är det idag största stationsnätverket för biogas i Sverige.

Detta stationsnätverk har till största delen möjliggjorts genom ett gott samarbete och partnerskap med E.ON. Vi har en löpande dialog med både kunder och E.ON om nya etableringar, men idag finns inga planer på att snabbt öka antalet biogaspumpar på OKQ8-stationer. I dagsläget ser vi inte att antalet fordonsgasbilar ökar i Sverige, vilket leder till att inte heller efterfrågan bedöms vara ökande.

Vårt mål är att i så stor utsträckning som möjligt tillgängliggöra biogastankning till ett konkurrenskraftigt pris för våra medlemmar och med en vinst för OKQ8. En vinst är en förutsättning för återbäring till medlemmarna och avkastning till ägarna.

*Andrea Haag, Hållbarhetsdirektör, OKQ8 Direktionsledningen*





# OK

OK ekonomisk förening  
Box 23150,  
Sveavägen 155  
104 35 Stockholm  
Telefon 08-506 800 00  
[www.ok.se](http://www.ok.se)