



Northmill Bank lanserar egen tjänst för personer med hörselnedsättning

– Skräddarsyr kundtjänst för 1,4 miljoner svenskar med hörselnedsättning

Stockholm 2 september 2020: Den svenskgrundade neobanken [Northmill Bank](#) som ger människor verktygen att förbättra sin privatekonomi, lanserar en skräddarsydd kundtjänst för människor med hörselnedsättning. Syftet är att göra det så enkelt som möjligt för kunder som har en hörsel- eller talnedsättning att få hjälp med sina bankärenden. Tjänsten som utvecklats in-house görs nu tillgänglig för neobankens över 200 000 kunder.

- Det var en av våra medarbetare i kundservice-teamet som själv vuxit upp med två döva föräldrar som uppmärksammade oss på hur stort det här problemet är. Vi gav i uppgift till ett av våra produktteam att titta närmare på hur behovet hos våra kunder såg ut och hur vi kunde tillgodose det. Efter några veckors utveckling, testning och utvärdering är det nu dags att göra tjänsten tillgänglig för alla våra kunder. Responsen från de personer som hittills testat den har varit fantastisk, säger Simon Nilsson, Chief Commercial Officer på Northmill Bank.

Enligt Statistiska Centralbyrån (SCB) upplever 1,4 miljoner svenskar, cirka 15 procent av befolkningen, att de har problem med hörseln. Hörselnedsättning håller på att bli mer utbredd än många av våra mer uppmärksammade folksjukdomar, och det är särskilt unga som är i riskzonen - mycket på grund av ökad ljudbelastning i vardagen. Även globalt sker samma utveckling. År 2050 spås antalet personer med hörselnedsättning i världen uppgå till 900 miljoner.

- Många av de lösningar som finns idag kräver en tredje part och mycket arbete läggs på kunden som själv måste gå igenom en massa olika steg. Vi har den tekniska kapaciteten, viljan och resurserna internt och kan därför själva styra upplevelsen för kunden. Allt kunderna behöver göra är att boka en tid via chatten och sedan skickas en länk automatiskt ut till ett videosamtal där våra teckenspråkskunniga medarbetare hjälper kunderna, säger Simon Nilsson.

Om Northmill Bank

Northmill är en bank för alla som ger människor verktygen att göra bättre ekonomiska val. Vi har hjälpt över 200 000 kunder och idag är vi 150 medarbetare i tre länder. Northmill Bank AB grundades 2006 och står under tillsyn av Finansinspektionen och omfattas av lagen (2004:297) om bank- och finansieringsrörelse.
northmill.com