



ERGO Direkt jetzt auch über WhatsApp

ERGO Direkt ist der erste Versicherer Deutschlands, der über den mobilen Chat-Dienst „WhatsApp“ Beratung zu Produkten und Services anbietet. Das Unternehmen weitet damit seinen digitalen Kundenservice aus. Nach Angaben des Anbieters nutzen derzeit ca. 32 Millionen Deutsche den Service regelmäßig.

Wie sieht der Service aus?

WhatsApp Nutzer erhalten montags bis freitags von 7 bis 21 Uhr und samstags von 7 bis 13 Uhr Antworten auf ihre Fragen zu Produkten und Services. Anfragen, die ERGO Direkt außerhalb dieser Zeiten erreichen, werden am nächsten Werktag bearbeitet. Die Nutzer können neben Textnachrichten auch Bilder und Sprachnachrichten an ERGO Direkt schicken. Der telefonische Kontakt ist derzeit nicht möglich. Erreichbar ist ERGO Direkt in WhatsApp über die Rufnummer 0172 101 99 66.

Die Frage nach dem Datenschutz

Den Anforderungen des Datenschutzes entspricht das Unternehmen durch folgende Maßnahmen:

- Beim erstmaligen Kontakt über WhatsApp erhält der Nutzer eine Datenschutzerklärung, der er zustimmen muss.
- Möchte er auf Basis von personenbezogenen Daten ein Angebot anfordern, leiten ihn die Mitarbeiter in den geschützten Livechat weiter.

- ERGO Direkt speichert die über WhatsApp übermittelten Daten nicht – auch nicht die Telefonnummer der Nutzer.

Laut einer Umfrage des Deutschen Instituts für Vertrauen und Sicherheit im Internet chatten 69 Prozent der Onlinenutzer in Deutschland über WhatsApp. Der Anbieter ist Marktführer unter den mobilen Chat-Diensten.

Bild: © olly / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4941967/ergo-direkt-jetzt-auch-ueber-whatsapp/>