

REQUISITOS PARA SERVICIOS DE IVR

Permitir al cliente confirmar la información suministrada en la realización de la transacción.

Permitir transferir la llamada a un operador.

En los equipos de cómputo usados en los centros de atención telefónica no se debe permitir la navegación por internet, el envío o recepción de correo electrónico, la mensajería instantánea, ni ningún otro servicio que permita el intercambio de información, a menos que se cuente con un sistema de registro de la información enviada y recibida. Estos registros deben ser conservados durante la ejecución del contrato o en el caso en que la información respectiva sea objeto o soporte de una reclamación, queja, o cualquier proceso de tipo judicial, hasta el momento en que sea resuelto.