

Informe de visita Mystery Shopper

Código: 01

Información general

Fecha y hora	22/09/2026, 11:35 a. m.
Ciudad	Cartagena
Establecimiento	FNB - HOMECENTER CARTAGENA
Dirección	Av del lago, Dg 29b
Asesor	No hay asesor
Evaluable	Breyner Angarita
Canal	Presencial
Tipo de solicitud	Consulta
Escenario aplicado	Visitas de calidad, Servicio al Cliente, Cupo Brilla

Evaluación del servicio

1. ¿El asesor saludó, se identificó y explicó el motivo de la atención?	N/A
2. ¿Solicitó autorización antes de consultar el Cupo Brilla?	N/A
3. ¿Validó correctamente la identidad del titular?	N/A
4. ¿La atención inició en un tiempo razonable?	N/A
5. ¿La solicitud fue atendida o direccionada adecuadamente?	N/A
6. ¿El asesor demostró conocimiento sobre el funcionamiento del Cupo Brilla?	N/A
7. ¿Explicó el valor financiado, número de cuotas, intereses, valor total a pagar y valor de cobertura de acceso con su finalidad?	N/A
8. ¿Informó que las cuotas serían cobradas mediante la factura del servicio?	N/A
9. ¿Explicó las condiciones, restricciones y consecuencias del incumplimiento?	N/A
10. ¿La información suministrada fue clara, coherente y verificable?	N/A
11. ¿Permitió revisar los documentos antes de firmar o aceptar la financiación?	N/A
12. ¿Entregó o informó cómo obtener el soporte de la operación?	N/A

13. ¿Evitó presionar al cliente para realizar la compra?	N/A
14. ¿La oferta presentada coincidió con las condiciones finales de la operación?	N/A
15. ¿El trato fue respetuoso, imparcial y profesional?	N/A
16. Si el comprador no era el titular, ¿el asesor explicó la figura del codeudor como alternativa?	N/A

Riesgos e irregularidades

17. ¿El asesor aumentó el precio del producto por financiarlo con Brilla?	N/A
18. ¿El asesor sugirió dividir la factura después de la venta para evitar el pago a Brilla?	N/A
19. Si el cliente no era titular ni tenía las últimas facturas, ¿el asesor manifestó tener formas no convencionales de conseguirlas?	N/A
20. Para venta de motos: si la moto era para un tercero distinto del deudor o codeudor, ¿avanzó con el crédito aunque la factura quedara a nombre de otra persona?	N/A
21. ¿Solicitó dinero, comisión, propina o pago adicional no autorizado?	N/A
22. ¿Ofreció aumentar, liberar o gestionar el cupo por fuera del procedimiento?	N/A
23. ¿Propuso registrar una compra diferente al producto realmente solicitado?	N/A
24. ¿Sugirió simular una venta, entregar dinero en efectivo o cambiar el cupo por dinero?	N/A
25. ¿Intentó realizar la operación sin presencia o autorización del titular o del codeudor?	N/A
26. ¿Solicitó claves, códigos, fotografías o documentos sin explicar su finalidad?	N/A
27. ¿Pidió firmar documentos incompletos, en blanco o con información diferente?	N/A
28. ¿Ocultó información relacionada con intereses, cuotas, costos o condiciones?	N/A
29. ¿Condicionó la aprobación a la compra de otro producto o servicio?	N/A
30. ¿Se observó favorecimiento indebido hacia clientes, terceros o empleados?	N/A
31. ¿Se identificó alguna actuación que pudiera afectar los recursos o intereses de la compañía?	N/A
32. ¿El asesor manifestó poder alterar, omitir o manipular información de la operación?	N/A

Resultado de la visita

Puntaje de servicio	0/100
Alertas identificadas	No registrado
Tiempo de espera	> 20 min

Resultado de la solicitud	No resuelta
Calificación general	Deficiente
Nivel de riesgo	Crítico

Hallazgos y evidencia

Descripción objetiva	Se realiza visita al FNB Homecenter Cartagena, al momento de la llegada al punto no hubo presencia de ningún asesor de Brilla en su puesto de trabajo, evidenciamos que el horario de trabajo entre semana es desde las 11 am y nuestra visita fue a las 10:30 am, esperamos la hora de entrada y media hora mas y no hizo presencia ningún asesor.
Expresiones del asesor	No registrado
Producto y valor	No registrado
Personas involucradas	No registrado
Evidencia obtenida	Fotografía
Riesgo o afectación potencial	La situación puede generar afectación en la atención oportuna de los clientes, pérdida de oportunidades comerciales y percepción negativa frente al servicio, especialmente para los usuarios que se acerquen al punto durante el horario establecido.
Recomendación	Se recomienda validar con el responsable del punto y/o supervisor la situación presentada, con el fin de confirmar el cumplimiento del horario establecido por parte de los asesores. Asimismo, se sugiere realizar seguimiento a la asistencia y puntualidad del personal asignado, estableciendo las acciones correctivas necesarias para garantizar la cobertura del punto durante todo el horario de atención y evitar afectaciones en el servicio al cliente.
Tipos de evidencia	Fotografía
Archivos adjuntos	WhatsApp Image 2026-09-28 at 8.22.01 AM (1).jpeg, WhatsApp Image 2026-09-28 at 8.22.01 AM.jpeg

Concepto final

Requiere investigación inmediata	Sí
Concepto	05 · Presenta indicios que ameritan investigación formal
Cierre del evaluador	Breyner Angarita
Revisado por	Proderi
Fecha de revisión	2026-09-28