

Informe de visita Mystery Shopper

Código: 10

Información general

Fecha y hora	23/09/2026, 2:05 p. m.
Ciudad	Turbaco
Establecimiento	FNB almcan Rado #4 Turbaco
Dirección	Cra 16 #19 - 44
Asesor	Liseth Batista Galofre
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?	Sí
2. ¿Solicitó autorización antes de consultar el Cupo Brilla?	N/A
3. ¿Validó correctamente la identidad del titular?	No
4. ¿La atención inició en un tiempo razonable?	Parcial
5. ¿La solicitud fue atendida o direccionada adecuadamente?	Parcial
6. ¿El asesor demostró conocimiento sobre el funcionamiento del Cupo Brilla?	No
7. ¿Explicó el valor financiado, número de cuotas, intereses, valor total a pagar y valor de cobertura de acceso con su finalidad?	No
8. ¿Informó que las cuotas serían cobradas mediante la factura del servicio?	No
9. ¿Explicó las condiciones, restricciones y consecuencias del incumplimiento?	No
10. ¿La información suministrada fue clara, coherente y verificable?	No
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?	Parcial
14. ¿La oferta presentada coincidió con las condiciones finales de la operación?	N/A
15. ¿El trato fue respetuoso, imparcial y profesional?	No
16. Si el comprador no era el titular, ¿el asesor explicó la figura del codeudor como alternativa?	No

Riesgos e irregularidades

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

Resultado de la visita

Puntaje de servicio	21/100
Alertas identificadas	8
Tiempo de espera	< 5 min

Resultado de la solicitud	Parcial
Calificación general	Deficiente
Nivel de riesgo	Crítico

Hallazgos y evidencia

Descripción objetiva	Durante la visita atendió llamadas y conversó con el dueño del establecimiento y con una persona relacionada con arreglos del local, lo que generó interrupciones. Posteriormente indicó que algunas personas utilizan el cupo Brilla para recibir dinero, aceptando un descuento y quedando con la deuda en la factura. Manifestó conocer a una persona que realizaba este procedimiento, se ofreció como contacto directo y señaló que podía hacer "el cruce". La conversación permite identificar a la asesora como posible intermediaria entre el cliente y un tercero que presuntamente compra o convierte el cupo en dinero.
Expresiones del asesor	Usted necesita la plata, se la van entregando, pero le hacen el descuento". "Eso lo hablan con usted". "Nosotros conocemos quién le va a hacer el descuento".
Producto y valor	La asesora elaboró una cotización en papel de tres opciones de lavadoras automáticas y un televisor de 55 pulgadas. Sobre los productos cotizados ofreció un descuento comercial del 15 %. También indicó que la lavadora podría tardar entre dos y tres días en ser entregada.
Personas involucradas	Asesor Usuario
Evidencia obtenida	Audio/Video
Riesgo o afectación potencial	El descuento del 15 % sobre los productos no constituye por sí mismo una irregularidad. El riesgo crítico se origina en el ofrecimiento de contactar a un tercero para convertir el cupo en dinero, lo cual podría implicar una venta simulada, entrega de efectivo y registro de productos que posiblemente no correspondan con la operación real.
Recomendación	Investigar la intermediación ofrecida para cambiar el cupo por dinero y revisar las operaciones tramitadas por la asesora. La cotización y el descuento comercial del 15 % deben verificarse por separado, comparando el precio de contado con el financiado.
Tipos de evidencia	Fotografía, Audio autorizado
Archivos adjuntos	Captura de pantalla 2026-10-05 093916.png, Rado-4-turbaco.mp3, WhatsApp Image 2026-09-28 at 10.24.50 AM (1).jpeg, WhatsApp Image 2026-09-28 at 10.24.50 AM.jpeg

Concepto final

Requiere investigación inmediata	Sí
Concepto	05 · Presenta indicios que ameritan investigación formal
Cierre del evaluador	Breyner Angarita
Revisado por	Proderi

