

Wednesday, September 17, 2025 at 2:10 PM

Ticket #685554

Status	X - Para cerrar	Name	Natalia Ortega
Priority	Emergency	Email	natalia.ortega@sudameriscb.com.py
Department	Support	Phone	
Create Date	9/8/25, 9:56 AM	Source	Web

Ticket Details

Urgency: Trabajo detenido

ARCHIVOS QUE SUBO, COMPLIANCE NO PUEDE ABRIR

9/8/25, 9:56 AM Natalia Ortega

En la parte de people a la hora de crear nuevas cuentas de clientes PJ, cargo todos los archivos pero cuando compliance debe abrir los archivos no puede. y solo pasaria con mi perfil tengo entendido, podrian ayudarme?

Micaela Cubilla 09:00



le estoy mirando a CAJA MÉDICA Y DE PROFESIONALES UNIVERSITARIOS y no me deja abrir los archivos 🙄

si me podes pasar por aca o al correo porfa

No podemos abrir este archivo

Se ha producido un error.

Actualizar

9/8/25, 10:11 AM Santiago Davrieux 10 PM

Buenos días estimados,

Para comprender el flujo que nos comentan, al crear una nueva persona jurídica y agregar archivos en la tab "Archives", una vez que la misma llega al rol Compliance dentro de Onboarding, a este no le permite descargar los archivos? Los archivos son subidos por roles anteriores? Como lo pueden ser Advisor u OPS o directamente son subidos por alguien con rol Compliance.

Quedo atento,
Santiago Davrieux

9/8/25, 10:35 AM Natalia Ortega at 2:10 PM

Santiago como estas,

El problema seria desde Onboarding cuando se crea un nuevo perfil, y desde People cuando corresponde actualizar el KYC, de las dos formas me permite subir los archivos, pero cuando llega el perfil a la bandeja de compliance no les permite abrir lo que adjunte.

Quedo atenta.



De: Tickets Brokerware

Enviado el: lunes, 8 de septiembre de 2025 10:12

Para: Natalia Ortega

CC: Astrid Estigarribia ; Jose Meza ; Juan Moran ; Luis Sartorio ; Manuel Olmedo

Asunto: Re: ARCHIVOS QUE SUBO, COMPLIANCE NO PUEDE ABRIR [#685554]

9/9/25, 3:43 PM Santiago Davrieux 2:10 PM

Buenas tardes estimados,

Dimos con el incidente y el arreglo se encuentra en el proceso de testing interno, una vez quede validado será enviado.

Saludos,
Santiago Davrieux

9/9/25, 5:13 PM Lucia Molinolo

Estimados, cómo están?

En el próximo paquete les enviaremos el ajuste correspondiente.

Saludos,
Lucía

9/9/25, 5:30 PM Natalia Ortega at 2:10 PM

Buenas tardes,

Quedamos atentos a la próxima actualización en ese caso, muchas gracias.

Saludos cordiales.



De: Tickets Brokerware

Enviado el: martes, 9 de septiembre de 2025 17:13

Para: Natalia Ortega

CC: Astrid Estigarribia ; Jose Meza ; Juan Moran ; Luis Sartorio ; Luis Sartorio ; Manuel Olmedo

Asunto: Re: ARCHIVOS QUE SUBO, COMPLIANCE NO PUEDE ABRIR [#685554]

9/16/25, 10:50 AM Natalia Ortega 2:10 PM

Buen día Lucia como te va,

Entiendo que hubo varias actualizaciones en estos dos días, sin embargo, aún no se esta solucionando el error.

¿Me podrías indicar si faltase algo más?, además es un problema que se asocia solo a mi perfil.

Quedo atenta.



De: Tickets Brokerware

Enviado el: martes, 9 de septiembre de 2025 17:13

Para: Natalia Ortega

CC: Astrid Estigarribia ; Jose Meza ; Juan Moran ; Luis Sartorio ; Luis Sartorio ; Manuel Olmedo

Asunto: Re: ARCHIVOS QUE SUBO, COMPLIANCE NO PUEDE ABRIR [#685554]

9/16/25, 10:58 AM Lucia Molinolo 2:10 PM

Hola Natalia, cómo estás?

El ajuste se envía el jueves. Una vez implementado el paquete podrán ver los cambios.

Saludos,
Lucía