

Monday, September 15, 2025 at 3:42 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 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 3:42 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 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 3:42 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]