

Wednesday, September 17, 2025 at 2:14 PM

Ticket #320694

Status	X - Para cerrar	Name	Victoria Mencia
Priority	High	Email	victoria.mencia@sudameriscb.com.py
Department	Support	Phone	595981267706
Create Date	8/11/25, 11:45 AM	Source	Web

Ticket Details

Urgency:	Afecta al cliente
Related client number or user:	373

CUENTA CANCELADA SIN MOTIVO

8/11/25, 11:45 AM Victoria Mencia

Buenas,

Favor si podrían verificar el motivo por el que se ha cancelado de manera automática la cuenta #373 a nombre de

DAVID SEBASTIAN MATTHIAS AVALOS.

El último movimiento y modificación de la cuenta fue un desbloqueo, no figura la cancelación como tal. Procedimos a realizar la activación nuevamente.

Se adjunto movimientos de la cuenta antes de la re-activación.

Quedamos atentos y si habría alguna manera en validar que no haya sido el único caso.

Saludos

ModificationReportFromDate10-7-2020ToDate11-8-2025-AccountId-4679.xlsx (3.8 kb)

8/11/25, 1:32 PM Juan Carriquiry t 2:14 PM

Buenas tardes Victoria, cómo estás ?

Te animas a pedirle a alguien de IT que ejecute esto en Casa de Bolsa Produccion, te pido que tambien en "iddelacuenta" reemplaces eso por el id que te aparece en el buscador de google cuando estas en la cuenta te aparece "/account/" :

Select * from accounthistory where accountid = iddelacuenta

Select * from account where accountid = iddelacuenta

Porfavor atentos al "iddelacuenta" poner bien el id porque si no, no me va a proporcionar la informacion correcta.

Gracias ! Quedo atento a su respuesta.

Saludos,
Juan Carriquiry.

8/11/25, 2:35 PM Juan Moran

Recibido Mavi, adjunto envío el resultado de los selects solicitados en la hoja1 de Excel.

Saludos

Héctor M.

Account-History.xlsx (11.9 kb)

8/11/25, 2:35 PM Victoria Mencia

Buenas,

Les paso:

Internal Id	Number	Name	Status	Funds	Overall Risk	Last Created	Ongoing Updated Alerts	Portfolio
4679	373	David Sebastian Mathias Avalos	Active	07/01/2020	31/05/2025			

Saludos

María Victoria Mencia

Operaciones

+595 981 267706

SUDAMERIS
SECURITIES

Avda. Aviadores del Chaco esq. Vasconcellos

Planta Baja

Asunción, Paraguay

De: Juan Moran

Enviado el: lunes, 11 de agosto de 2025 14:27

Para: Tickets Brokerware ; Victoria Mencia

CC: Astrid Estigarribia ; Jose Meza ; Luis Sartorio

Asunto: RE: CUENTA CANCELADA SIN MOTIVO [#320694]

Buenas, Mavi, vos nos pasas el id de la cuenta?

Quedamos atentos.

Wednesday, September 17, 2025 at 2:14 PM



De: Tickets Brokerware tickets@brokerware.com.uy>

Enviado el: lunes, 11 de agosto de 2025 13:32

Para: Victoria Mencia victoria.mencia@sudameriscb.com.py>

CC: Astrid Estigarribia astrid.estigarribia@sudameriscb.com.py>; Jose Meza jose.meza@sudameriscb.com.py>; Juan Moran juan.moran@sudameriscb.com.py>; Luis Sartorio luis.sartorio@sudamerisasset.com.py>

Asunto: Re: CUENTA CANCELADA SIN MOTIVO [#320694]

8/11/25, 2:35 PM Juan Moran 25 at 2:14 PM

Buenas, Mavi, vos nos pasas el id de la cuenta?

Quedamos atentos.

Saludos y gracias



De: Tickets Brokerware

Enviado el: lunes, 11 de agosto de 2025 13:32

Para: Victoria Mencia

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

Asunto: Re: CUENTA CANCELADA SIN MOTIVO [#320694]

8/11/25, 6:55 PM Victoria Mencia

Buenas, quedo atenta en lo que les pueda ayudar.

8/12/25, 11:29 AM Juan Carriquiry 2:14 PM

Estimados, seguimos viendo esto,

Les pido que me pasen el siguiente resultado del script:

```
Select * from person where personid = 4167
select * from personkyc where personid = 4167
```

Gracias ! Quedo atento.

Saludos,
Juan Carriquiry.

8/12/25, 12:30 PM Juan Moran

Estimados, adjunto el resultado de los Select

Saludos

Hector M.

Select Person Id 4167.xlsx (10.6 kb)

8/12/25, 12:48 PM Santiago Davrieux

Buenas tardes estimados,

Encontramos el inconveniente con el historial de bloqueo de la cuenta, el cual sucede cuando la misma se bloquea a mano y no de forma automática. Por esta razón creemos que la cuenta que nos enviaron fue bloqueada de forma manual. El ajuste se los enviaremos en el correr de la semana, para que en casos futuros queden todos los bloqueos en el historial.

Quedamos a las órdenes,
Santiago Davrieux

8/12/25, 2:44 PM Lucia Molinolo at 2:14 PM

Estimados, cómo están?

En el próximo paquete les enviaremos el ajuste correspondiente.

Saludos,
Lucía