

Wednesday, September 17, 2025 at 2:19 PM

Ticket #706060

Status	X - Consulta	Name	Agostina Gianninoto
Priority	High	Email	agostina.gianninoto@sudameriscb.com.py
Department	Support	Phone	(098) 132-8209
Create Date	4/2/25, 4:40 PM	Source	Web

Ticket Details

Urgency: Afecta al cliente

SALDOS EN CUENTA CASH DE CLIENTES

4/2/25, 4:40 PM Agostina Gianninoto

Buenas tardes, estimados, espero se encuentren bien,

En fecha solicitamos su ayuda para corregir de manera masiva las cuentas cash de clientes que tienen saldo tanto negativo como positivo.

Quedo atenta a sus comentarios.

Saludos cordiales.

4/3/25, 9:45 AM Alan Rosa

Agostina como estas?

Te parece coordinar una call para ver cuantos casos tienen y la mejor manera de solucionarlos?

Quedo atento a tu disponibilidad.

Saludos!

Alan.

4/3/25, 9:46 AM Agostina Gianninoto 19 PM

Buenos días, Alan, me indicarías por favor el horario en el que les quedaría bien

4/3/25, 10:04 AM Alan Rosa

Agostina, 11 te queda bien?

Saludos!

Alan.

4/3/25, 11:09 AM Agostina Gianninoto

Si puede ser 11:30 mejor

4/3/25, 11:10 AM Alan Rosa

Dale sin problemas

4/3/25, 11:10 AM Agostina Gianninoto

Aguardo el link!

4/3/25, 11:15 AM Alan Rosa

ticket #706060

Jueves, 3 de abril · 11:30am - 12:30pm

Zona horaria: America/Montevideo

Información para unirse con Google Meet

Enlace de la videollamada: <https://meet.google.com/cgu-rkxb-tko>

O marca el: (AR) +54 11 3986-3700 PIN: 568 961 717 2090#

Más números de teléfono: <https://tel.meet/cgu-rkxb-tko?pin=5689617172090>

4/3/25, 11:27 AM Agostina Gianninoto

Aguardo el link!

4/3/25, 12:39 PM Alan Rosa 025 at 2:19 PM

Estimados como estan?

Como vimos en la reunion la primera solucion propuesta fue realizar un repair que genere depositos/retiros por los montos correspondientes para que los valores en las cuentas cash queden en 0.

Luego de discutir internamente esta solucion con el equipo. Surgio el siguiente inconveniente:

Se puede dar el caso de que un cliente haya cobrado un cupon y efectivamente tenga un saldo positivo en su cuenta cash ya que aun no se realizo nada con ese monto. En este caso si realizamos el repair de manera masiva, perderiamos esa cantidad.

Les consulto como proceder teniendo en cuenta casos como estos.

Saludos!

Alan.

4/3/25, 4:09 PM Agostina Gianninoto

Buenas tardes, Alan, los casos que tienen saldo son muy puntuales, por lo tanto los estaremos ajustando posterior a esta corrección

Favor avanzar

4/10/25, 3:30 PM Agostina Gianninoto

Buenas tardes, cuando podríamos tener esta ajuste, quedo atenta.

Saludos cordiales.

4/11/25, 9:35 AM Alan Rosa 025 at 2:19 PM

Agostina como estas?

Nos encontramos trabajando en el ajuste, ni bien tengamos novedades les notificamos.

Saludos!

Alan.

4/14/25, 9:16 AM Alan Rosa 025 at 2:19 PM

Agos buen dia como estas?

Me gustaria consultarte sobre el siguiente caso:

Activity	Date	Status	Description	Details	Debit	Credit	Balance
	14/04/2024		Previous Balance	Previous Balance	0	0	0
	02/12/2024	Recorded	MATURITY	Vencimiento FRIGORIFICO CONCEPCION S.A. (PFRIDF6678) 11%/02/	0	100.000.000	100.000.000
	03/12/2024	Recorded	Deposit	ok con el deposito	0	102.953.425	202.953.425
	03/12/2024	Recorded	Buy	COMPRA VN 100 100 FRIGORIFICO CONCEPCION 12% (PFRIDF9058) 23/11/27	100.230.100	0	102.723.325
	03/12/2024	Recorded	Fondo de Garantia	Fondo de Garantia of Bond 100.00000000 BUY PFRIDF9059 @ 100.23010000	5.012	0	102.718.313
	03/12/2024	Recorded	Aranceles BVRASA	Aranceles BVRASA of Bond 100.00000000 BUY PFRIDF9058 @ 100.23010000	22.051	0	102.696.262
	03/12/2024	Recorded	Commissions	Bond 100.00000000 BUY PFRIDF9058 @ 100.23010000	862.025	0	101.834.237
	06/01/2025	Recorded	Deposit	transit. recibida a la 11:07 - 06/01	0	10.000.000	111.834.237
	13/02/2025	Recorded	COUPON	Cupón FRIGORIFICO CONCEPCION S.A. (PFRIDF6678) 11%/02/	0	2.953.425	114.787.662
	13/02/2025	Recorded	Withdrawal	Withdraw generated from Revenue Process with 100	2.953.425	0	111.834.237
	25/02/2025	Recorded	COUPON	Cupón FRIGORIFICO CONCEPCION 12% (PFRIDF9058) 23/11/27	0	2.991.781,02	114.826.018,02
	25/02/2025	Recorded	Withdrawal	Withdraw generated from Revenue Process with 100	2.991.781	0	111.834.237,02

Vemos que esta cuenta el balance a fecha es positivo en moneda pyg. Vemos que tenemos un vencimiento que corresponderia realizar el retiro.

Luego vemos varios depositos y compras, en el cual el balance sigue siendo mayor a 0 si solo tenemos estas en cuenta

Como deberiamos de avanzar en este tipo de casos? entendemos que no corresponde llevar el balance de la cuenta a 0 de manera forzada.

Saludos!

Alan.

4/25/25, 4:04 PM Agostina Gianninoto

Buenas tardes, Alan, necesitamos que estén en 0 todas las cuentas y a las que corresponda les estaremos realizando el depósito manual

4/25/25, 4:04 PM Agostina Gianninoto 9 PM

Buenas tardes, Alan, necesitamos que estén en 0 todas las cuentas y a las que corresponda les estaremos realizando el depósito manual

4/30/25, 12:43 PM Alan Rosa

Agostina como estas?

Vamos a avanzar con la solucion conversada de manera presencial, aplicar una tarea que ajuste a 0 todas las cuentas a una fecha dada.

Saludos!

Alan.

5/6/25, 4:37 PM Gianna Vire

Buenas tardes estimados,

Tenemos fecha de cuando se va a proceder a ajustar las cuentas?

Saludos

5/8/25, 12:05 PM Alan Rosa

Gianna como estas? a mas tardar en la proxima semana.

Saludos!

Alan.

5/11/25, 9:45 PM Lucia Molinolo at 2:19 PM

Estimados,

En el próximo paquete les estaremos disponibilizando el procedimiento para settlear balance 0 en las cuentas seleccionadas.

En el mailing se explicará en mayor detalle cómo proceder.

Saludos,
Lucía

5/21/25, 10:23 PM Alan Rosa

Validamos con Jose que cuando se tiene saldo negativo, no se ajusta correctamente, ya que realiza un deposito (esto correcto) pero con saldo negativo.

5/22/25, 6:27 PM Lucia Molinolo

Estimados,

En el próximo paquete les enviaremos el ajuste correspondiente.

Saludos,
Lucía

6/17/25, 12:07 PM Gianna Vire 5 at 2:19 PM

Estimados, como están?

Estamos verificando que nuevamente se nos están acumulando una gran cantidad de saldos en la cuenta Cash de clientes, con fondos que provienen de rescates. Estos realmente no pasaron por la casa de bolsa, y se acreditan directamente a la cuenta de cliente. (La cuenta de destino se marca al cargar el rescate) Podrían verificar si es correcto que esto suceda, ya que la trazabilidad de dichos importes no ocurre en la realidad.

Les comparto 3 casos de rescates en los cuales no se marcó que el dinero sea depositado en la casa de bolsa.

Por otro lado, también contamos con pequeños saldos en la cuenta cash al mirar la posición del cliente, pero que si lo ceramos en withdraw queda sobregirado.

Y también me gustaría saber como podemos cerar los saldos de clientes bloqueados, ya que estos al no operar tampoco poseen saldos en la CB y el sistema debe reflejar lo que está ocurriendo.

CONTROL CASH DE CLIENTES.xlsx (813.4 kb)
Cuenta Cash.docx (489.9 kb)

6/20/25, 10:13 AM Alan Rosa

Gianna como estas?

Vamos a estar analizando esto.

Saludos!

Alan.

6/23/25, 1:06 PM Alan Rosa 025 at 2:19 PM

Gianna como andas? como vimos en conjunto te respondo sobre cada uno de los puntos.

Punto 1: En breves les vamos proponer una solucion para este punto y alivianarles la carga operativa.

punto 2: Vimos que este punto esta subsanado

Punto 3: esperamos aprobacion de cumplimiento para proceder a habilitar retiros a cuentas bloqueadas.

Saludos!

Alan.

6/30/25, 9:48 AM Gianna Vire

Estimados,

Adjunto ok de Cumplimiento para seguir avanzando.

RE SALDOS EN CUENTA CASH DE CLIENTES #706060.msg (210 kb)

6/30/25, 9:54 AM Alan Rosa

Gracias Gianna avanzamos con esto.

Estimo en el correr de la proxima semana ya tendrian dicha solucion.

Saludos!

Alan.

7/21/25, 10:19 AM Gianna Vire at 2:19 PM

Estimados, este ticket sigue sin tener respuesta. El pasado martes 15, quedaron en verificar cual es la solución más viable.

Hoy en día esta cuenta se carga de manera manual, con vencimientos de intereses y capitales y con todos los rescates sin discriminación alguna proveniente de los fondos. Este último, debe tener una manera de poder realizar la salida de cash masivamente si es que no hay manera de cancelar este proceso de carga.

Por nuestra parte sugerimos;

Al Registrar el movimiento de cash cada vez que el Fondo cierre el día y los rescates (via OMS) se registren en la plataforma de Casa de Bolsa, seria ideal que al mismo tiempo genere los respectivos movimientos de cash por rescates para los clientes en cuestión. La unica excepcion para no registrar el cash es que la orden respectiva cuente con la asignacion de "Use local cash account".

Esto permitirá que la operativa de cash para rescates se gestione de forma automática sin la necesidad de realizar procesos adicionales (Revenue Process).

Quedamos a la espera de una respuesta en la brevedad.

7/21/25, 10:59 AM Alan Rosa

Gianna como estas? Buen comienzo de semana!

Te dejo en adjunto, la documentacion de la funcionalidad de Batch Withdraw, la cual les va a permitir realizar de manera masiva, rapida y sencilla la salida del cash de estos rescates que estuvimos hablando.

Cualquier duda quedo a las ordenes.

Saludos!

Alan.

Batch Withdraw.pdf (195 kb)

8/5/25, 9:51 AM Gianna Vire 25 at 2:19 PM

Buen día Alan,

Hemos probado realizar la salida del cash, subiendo el archivo Excel con la funcionalidad Batch Withdraw. En tal sentido, podríamos utilizar diariamente de momento, para vaciar los rescates diarios. **Sólo que esto soluciona en parte, ya que tampoco podemos vaciar con esta funcionalidad las cuentas bloqueadas.**

Tampoco se pueden vaciar las cuentas bloqueadas que tienen reinversión manualmente

¿Cuándo podríamos tener una salida a este problema de vaciar cuentas bloqueadas?

Aguardamos retorno en la brevedad.

8/5/25, 9:55 AM Alan Rosa

Gianna como estas?

las cuentas bloqueadas pueden retirarse mediante el uso de revenue process.

Saludos!

Alan.

8/5/25, 10:17 AM Gianna Vire

Hola Alan,

Estamos viendo con Agostina, pero no nos permite.

Si nos detallas los pasos a seguir.

Gracias

Gianna

8/5/25, 10:22 AM Alan Rosa 025 at 2:19 PM

Gianna,

Lo que permite en el sistema es que las cuentas bloqueadas que aparezcan en el revenue process se les permita retirar al ejecutar el revenue process.

De otro modo no permite realizar el retiro a cuentas bloqueadas, ya que no debería ingresarle saldo cash por otros lados que no sea por el vencimiento de cupones.

Saludos!

Alan.

8/5/25, 10:30 AM Gianna Vire

Alan,

Es como decís, siempre y cuando el saldo sea por vencimientos de cupones, esté bloqueada, pero no tenga reinvest.

Si el saldo proviene de cupones, pero está bloqueada y tiene marcado reinvest. No te permite vaciar. Si el saldo viene de rescates no figura de hecho en el revenue process. Y los rescates son los saldos más significativos en la cta. cash.

Quedo atenta

8/5/25, 10:35 AM Alan Rosa 025 at 2:19 PM

Te respondo por puntos:

-Si el saldo proviene de cupones, pero está bloqueada y tiene marcado reinvest. No te permite vaciar. Aca el funcionamiento es correcto, para que permita retirar tiene que tener la marca Withdraw.

-Si el saldo viene derescates no figura de hecho en el revenue process. Y los rescates son los saldos más significativos en la cta. cash.

-Es correcto que una cuenta bloqueada pueda operar haciendo rescates? Aca el revenue process no tiene nada que ver porque son flujos completamente separados.

Quedo atento.

Saludos!

Alan.

8/5/25, 11:05 AM Gianna Vire

Alan

Mis comentarios abajo de capa punto

-Si el saldo proviene de cupones, pero está bloqueada y tiene marcado reinvest. No te permite vaciar. Aca el funcionamiento es correcto, para que permita retirar tiene que tener la marca Withdraw.

Pero como está bloqueado, el interés es pagado al cliente. No se retiene ningún saldo en la Casa de Bolsa.

-Si el saldo viene de rescates no figura de hecho en el revenue process. Y los rescates son los saldos más significativos en la cta. cash.

-Es correcto que una cuenta bloqueada pueda operar haciendo rescates? Aca el revenue process no tiene nada que ver porque son flujos completamente separados.

Toda cuenta bloqueada puede rescatar. Y es de hecho pagado a su cuenta. No puede operar en la casa de bolsa, por lo que también necesitamos que la cuenta cash se pueda vaciar.

Saludos

8/6/25, 8:08 PM Jose Meza 2025 at 2:19 PM

Buenas noches Gianna

Confirmando que fue ejecutado el proceso en la BD de Casa De Bolsa Producción, donde se dejaron los saldos en "0", de acuerdo con tu solicitud.

Verificamos 2 registros al azar en el módulo de OPS de CB, que fueron procesados y estaban correctos. También realice un BKP de la BD de CB Producción, antes de ejecutar el proceso, en caso de encontrar errores.

El proceso se inicio a las 19:00 y finalizo a las 19:42, el mismo duro 42 minutos.

Fue ejecutado en el servidor de aplicaciones, en la siguiente ruta y con el parámetro de fecha de hoy.

**C:\inetpub\wwwroot\Sites\casa_de_bolsa\cb-automatic-processes>arepairaccountsbalance.exe
06 08 2025**

Favor realizar las verificaciones correspondientes.