

Ticket #347602 at 2:18 PM

Status X - Presupuesto Pendiente Name Julio Martinez

Priority Emergency Email julio.martinez@sudameriscb.com.py

Department Support **Phone**

Create Date 6/16/25, 9:48 PM Source Web

Ticket Details

Urgency: Trabajo detenido

Imposibilitar carga de Suscripcione sin productos

6/16/25, 9:48 PM Julio Martinez

Constantemente los usuarios de Advisor realizan cargas de ordenes de suscripciones sin que los respectivos clientes cuenten habilitados los productos de Fondos, por lo tanto:

- a) En la Plataforma de Ops/Casa de Bolsa se aprueban las ordenes sin tener constancia si el producto se encuentra habilitado para el cliente.
- b) Recien al cierre del dia cuando el usuario de Funds realiza su conciliación se pueden identificar los casos que no han llegado.
- c) El error de no contar con cuenta en Funds es visible unicamente en el history de Advisor (error OMS), por lo tanto se solicita a otro usuario (de Advisor) verificar dichos los casos que no llegan a Funds.
- d) A partir de lo anterior, se deben realizar transferencias bancarias internas y/o de devoluciones a clientes al cierre del dia ya que no se pueden procesar este tipo de casos.

Con el objetivo de optimizar los puntos del "b" al "d", ya que este tipo de errores recien se pueden identificar al cierre del dia (y con posterioridad a la autorizacion de Ops de Casa de Bolsa), solicitamos que directamente no se puedan cargar ordenes de Suscripciones para casos en los cuales la cuenta de inversion no posea el producto de Fondos habilitado en Funds, debiendo comportarse de forma muy similar a cuando el cliente se encuentra en estado "blocked" y por ende no permite avanzar con la carga de inversiones, lo cual para este tipo de casos especificamente no debe permitir la carga de "Buy"/"M-Funds".

Saludos



6/18/25, 12:20 PM Adelina Curbelo 2:18 PM

Buenas Julio, cómo estás?

Entiendo que el problema se debe al momento de cargar una suscripción de fondos para un cliente que aún no tiene cuenta en el sistema de FundsX. Si este es el caso, cuando ustedes ingresan la orden, **automáticamente** esta queda en rojo con status 'Rejected', y si clickean en el historial, el mismo Advisor puede ver la razón. Esto ya funciona así en el sistema, cual sería el cambio que ustedes necesitarían? No nos queda muy claro.

Quedamos atentos! Saludos,

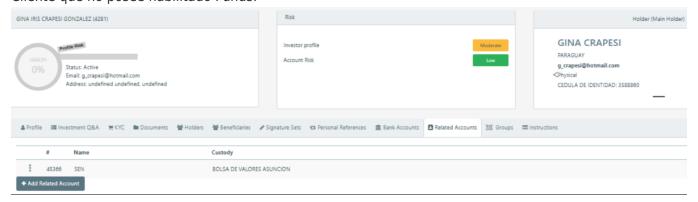
6/18/25, 1:57 PM Julio Martinez

Buenas tardes Adelina,

La verdad que no se encuentra funcionando de la manera que has señalado.

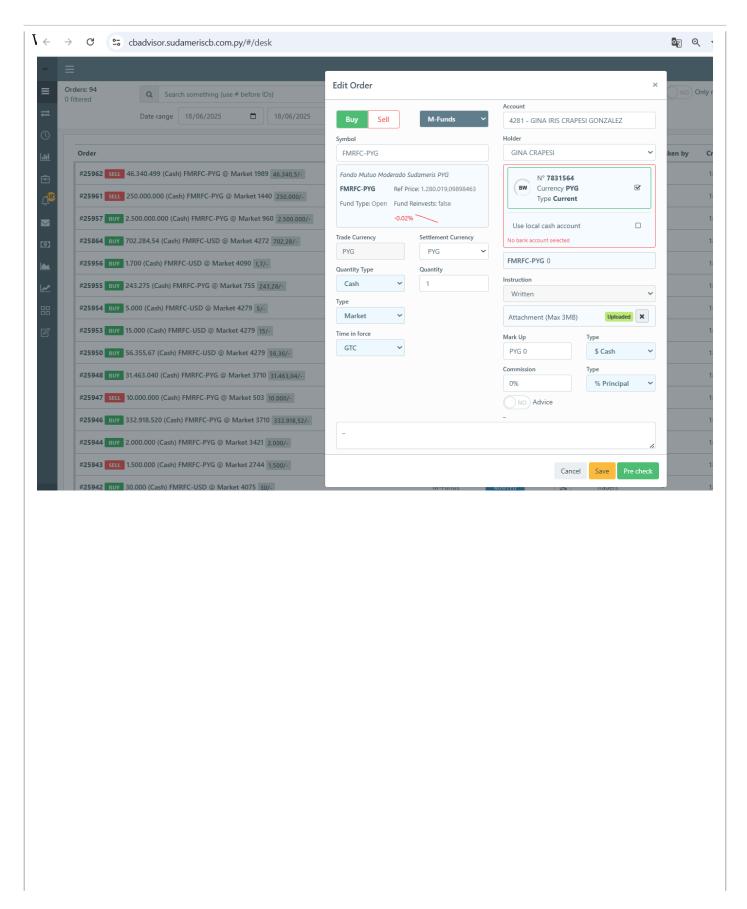
A continuación un ejemplo:

Cliente que no posee habilitado Funds:

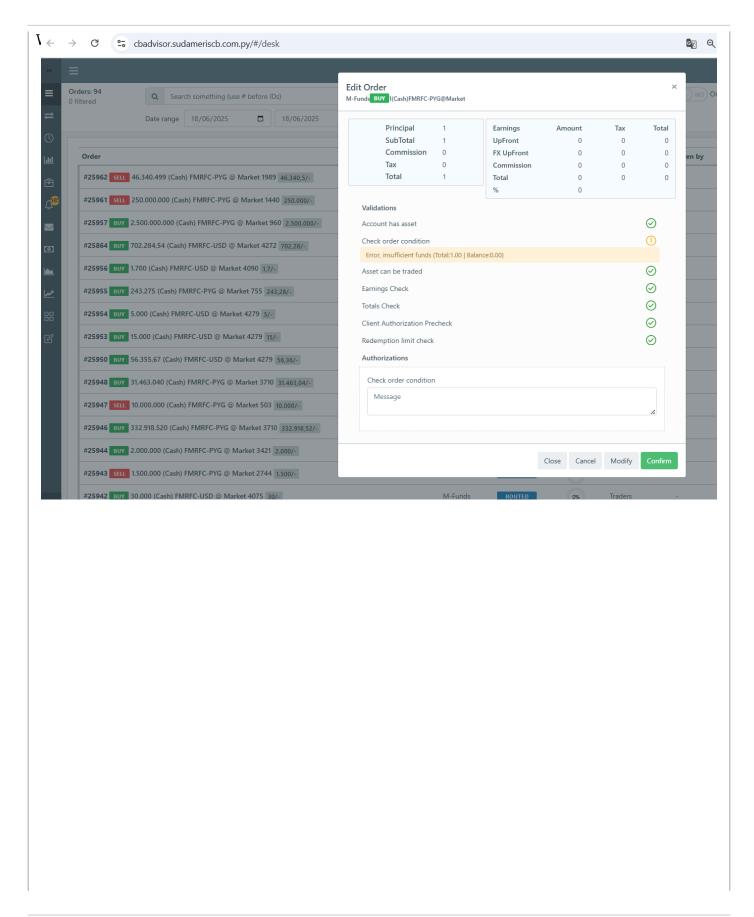


Carga de la orden de suscripcion en Advisor (favor notar que permite avanzar con la carga y no queda automaticamente en Reject conforme a lo que has indicado):

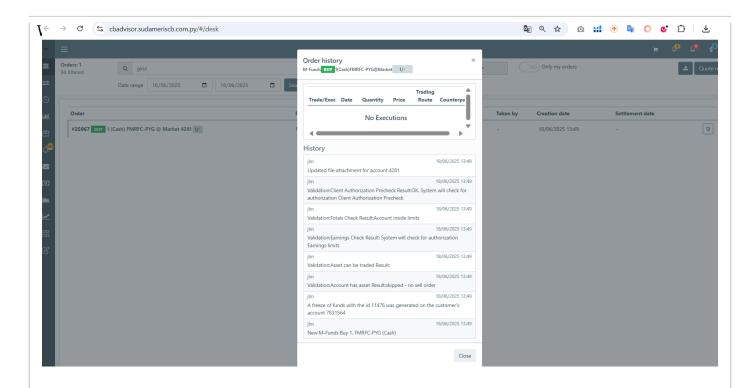












Por lo tanto, la orden llega a OpsX/Casa de Bolsa, lo cual no aplica ya que debería estar reject automaticamente desde Advisor:



Saludos

6/30/25, 11:33 AM Julio Martinez

Buenos dias, tendriamos novedades a partir de la evidencia que hemos remitido?



6/30/25, 11:48 AM Adelina Curbelo 2:18 PM

Buenas Julio, cómo estás?

Estamos armando el presupuesto y lo enviamos a la brevedad.

Saludos,

Adelina

9/11/25, 6:18 PM Julio Martinez

Buenas, tendriamos avances sobre este pedido?

Agradeceriamos el motivo por el cual amerita un presupuesto a ser cubierto por nuestra Entidad ya que se debe a un error del sistema.