

Wednesday, September 17, 2025 at 2:12 PM

Ticket #106835

Status	X - Para cerrar	Name	Joaquin Montañez
Priority	High	Email	joaquin.montanez@sudameriscb.com.py
Department	Support	Phone	
Create Date	8/26/25, 9:28 AM	Source	Web

Ticket Details

Urgency:	Afecta al cliente
Related client number or user:	3206

Cargos por rescate del fondo Evo PYG

8/26/25, 9:28 AM Joaquin Montañez

Buenos dias estimados,

Espero que se encuentren muy bien.

Ayer 25/8/2025, el cliente Nro. 3206 (Gustavo Garcia Verlangieri) solicito un rescate de PYG 70.000.000 del F5 (Evolución PYG). La carga se realizo sin ningún inconveniente, pero al pasar el precheck y confirmar la orden, notamos que el monto colocado en quantity no se veía reflejado en la orden (en quantity se coloco 70.000.000, pero al concretar la carga el monto cambia a 66.536.662,99).

Durante el precheck, el Principal es de 70.000.000, y el Charge de 1.330.733,26. Adjunto imágenes de como se visualiza la orden en las diferentes etapas.

Quedamos atentos.

Saludos y gracias,

Joaquin

TICKET GUSTAVO GARCIA VERLANGIERI.pdf (145.4 kb)

8/26/25, 11:07 AM Martin Edelman 2:12 PM

Buenos días,

Lo vamos a estar revisando.

¿Podrían enviarnos las siguientes consultas? Donde deben reemplazar las XX por la hora anterior y posterior a la que se hizo la orden en UTC.

```
select * from trace where TraceDateTime >= '2025-08-25 XX:00:00' AND
TraceDateTime
select * from History where HistoryRefProcessId = '32841'
```

Saludos,
Martín Edelman

8/26/25, 11:25 AM Juan Moran

Adjunto el pedido

Saludos

Héctor M.

Trace-History.xlsx (196.2 kb)

8/26/25, 11:45 AM Mail Delivery Subsystem

(empty)

icon.png (1.4 kb)

8/26/25, 1:06 PM Martin Edelman 2:12 PM

Muchas gracias Juan,

Estamos viendo que en el historial la orden arrancó con el monto incorrecto, podrían hacer la siguiente consulta a ver que pasó en el tiempo en qué se creó la orden.

```
select * from trace where TraceDateTime >= '2025-08-25 15:46:00' AND  
TraceDateTime
```

Saludos,
Martín Edelman

8/26/25, 1:35 PM Joaquin Montañez

Buenas tardes,

[@SoporteTI](#) me dan una mano con el pedido de Martin?

Adjunto el historial y una grabación del proceso por si les sirve:

History

oms	25/08/2025 13:11	ChildId # 1 canceled. Reason: Order canceled by OMS
oms	25/08/2025 13:11	Cancellation of authorization 19263
oms	25/08/2025 13:11	Changed from 'Clx-Pending' to 'Canceled' Reason: ''
oms	25/08/2025 13:11	Cancellation accepted.
vjm	25/08/2025 13:11	Freeze of funds 8092 was cancelled
vjm	25/08/2025 13:10	Cancellation of authorization 19263
vjm	25/08/2025 13:10	Changed from 'Routed' to 'Clx-Pending' Reason: 'monto incorrecto'
oms	25/08/2025 13:03	Order ACK - Order has been received successfully in FundsX (OrderId = 15281).
mvm	25/08/2025 13:03	Authorization: accepted, mvm
vjm	25/08/2025 12:46	Validation:Redemption limit check Result:Subscriptions did not exceed the number of days but the amount of the redemption does not exceed the amount of the condition. System will check for authorization Authorization weekly limit
vjm	25/08/2025 12:46	Validation:Client Authorization Precheck Result:OK. System will check for authorization Client Authorization Precheck
vjm	25/08/2025 12:46	Validation:Totals Check Result:Account inside limits
vjm	25/08/2025 12:46	Validation:Earnings Check Result: System will check for authorization Earnings limits
vjm	25/08/2025 12:46	Validation:Asset can be traded Result:
vjm	25/08/2025 12:46	Validation:Account has asset Result:
vjm	25/08/2025 12:46	Updated file attachment for account 3206
vjm	25/08/2025 12:46	A freeze of funds with the id 8092 was generated on the customer's account 4762712
vjm	25/08/2025 12:46	New M-Funds Sell 66.536.662,99308543 FM EVOLUC (Cash)

Wednesday, September 17, 2025 at 2:12 PM

Gracias desde ya,



De: Tickets Brokerware

Enviado el: martes, 26 de agosto de 2025 13:06

Para: Joaquin Montañez

CC: Astrid Estigarribia ; Jose Meza ; Juan Moran ; Luis Sartorio ; Luis Sartorio ; Mail Delivery Subsystem ; Aristides Olmedo

Asunto: Re: Cargos por rescate del fondo Evo PYG [#106835]

image001.png (24.8 kb)

image001.png (41.5 kb)

Brokerware AdvisorX - Google Chrome 2025-08-26 13-28-58.mp4 (19.8 mb)

8/26/25, 1:38 PM Juan Moran

Buenas, adjunto el pedido

Saludos

Hector M.

TraceUTC.xlsx (79.6 kb)

8/26/25, 1:40 PM Martin Edelman 2:12 PM

Buenas tardes Joaquín,

Muchas gracias por el video, con más razón necesitamos el resultado de la consulta ya que el problema se generó cuando se creó la orden.

Saludos,
Martín Edelman

8/26/25, 4:36 PM Martin Edelman

Buenas tardes Hector,

Sin querer la consulta anterior quedó mal pegada y cortada, te envío la consulta correcta.

```
select * from trace
where TraceDateTime >= '2025-08-25 15:44:00'
AND TraceDateTime menorOIgual '2025-08-25 15:48:00'
```

Saludos y perdón las molestias,
Martín Edelman

8/26/25, 4:39 PM Martin Edelman

Perdón que tenga que mandar así la consulta, el sistema de tickets no está tomando correctamente el símbolo de menor o igual y corta la línea de la consulta.

8/26/25, 5:08 PM Jose Meza

Buenas tardes, adjunto lo solicitado, desde la BD de CB, Produccion. Favor verificar.

TICKET_106835_TRACE_26082025.xlsx (14.7 kb)

8/27/25, 8:25 AM Juan Moran 25 at 2:12 PM

Buen día Martin, ese select con ese filtro no devuelve ningún registro.

Saludos

```
select * from trace
where TraceDateTime >= '2025-08-25 15:45:00'
AND TraceDateTime <= '2025-08-25 13:48:00'
```

Hector M.

8/27/25, 2:57 PM Joaquin Montañez

Buenos tardes estimados,

Hay novedades con respecto al ticket?

Saludos,

8/27/25, 5:20 PM Martin Edelman

Buenas tardes Joaquín,

Logramos encontrar el origen de donde se causa el problema de cálculo pero no logramos replicar el caso. Vamos a seguir trabajando intentando de replicar el error y brindarles una solución.

Saludos,

Martín Edelman

8/28/25, 10:10 AM Martin Edelman 2:12 PM

Buenas tardes equipo,

¿De casualidad Gustavo García ya tiene ordenes en proceso? La única forma en que logramos replicar el caso es que la cuenta ya tenga ordenes en proceso.

Saludos,
Martín Edelman

8/28/25, 11:00 AM Joaquin Montañez

Buenos dias Martin,

No se visualizan ordenes en proceso:

Orders: 25
15855 filtered

Search: GUSTAVO GARCIA VERLANZ...
Date range: 10/11/2024 - 10/10/2025
M-Funds - All statuses - Only my orders

Order	Product	Status	Progress	Trading desk	Taken by	Creation date	Settlement date
#32914 BUY 1,393.425 (Cash) FMRF-C-PYG @ Market 3206 301,294,401.22	M-Funds	FILLED	100%	Traders	-	26/08/2025 10:01	26/08/2025
#33045 BUY 66,536.662 (Cash) FM EVOLUC @ Market 3206 66,536.66	M-Funds	CANCELLED	0%	Traders	-	26/08/2025 13:29	-
#32847 BUY 66,536.662 (Cash) FM EVOLUC @ Market 3206 66,536.66	M-Funds	CANCELLED	0%	Traders	-	25/08/2025 13:14	-
#32845 BUY 66,536.662 (Cash) FM EVOLUC @ Market 3206 66,536.66	M-Funds	CANCELLED	0%	Traders	-	25/08/2025 13:12	-
#32841 BUY 66,536.662 (Cash) FM EVOLUC @ Market 3206 66,536.66	M-Funds	CANCELLED	0%	Traders	-	25/08/2025 12:48	-
#31043 BUY 70,000.000 (Cash) FM EVOLUC @ Market 3206 6016,370.11	M-Funds	FILLED	100%	Traders	-	05/08/2025 12:11	06/08/2025
#31002 BUY 0 (Cash) FM EVOLUC @ Market 3206 0	M-Funds	CANCELLED	0%	Traders	-	05/08/2025 09:38	-
#30994 BUY 0 (Cash) FM EVOLUC @ Market 3206 0	M-Funds	CANCELLED	0%	Traders	-	05/08/2025 09:16	-
#31000 BUY 0 (Cash) FM EVOLUC @ Market 3206 0	M-Funds	CANCELLED	0%	Traders	-	05/08/2025 09:35	-
#30999 BUY 0 (Cash) FM EVOLUC @ Market 3206 0	M-Funds	CANCELLED	0%	Traders	-	05/08/2025 09:33	-
#30917 BUY 0 (Cash) FM EVOLUC @ Market 3206 0	M-Funds	CANCELLED	0%	Traders	-	04/08/2025 13:44	-
#30916 BUY 0 (Cash) FM EVOLUC @ Market 3206 0	M-Funds	CANCELLED	0%	Traders	-	04/08/2025 13:42	-
#30643 BUY Full kg (Shared) FMRF-C-PYG @ Market 3206 301,294,401.22	M-Funds	FILLED	100%	Traders	-	31/07/2025 12:13	01/08/2025
#30729 BUY 0 (Cash) FM EVOLUC @ Market 3206 0	M-Funds	CANCELLED	0%	Traders	-	01/08/2025 10:17	-
#30724 BUY 0 (Cash) FM EVOLUC @ Market 3206 0	M-Funds	CANCELLED	0%	Traders	-	01/08/2025 09:27	-
#30644 BUY 0 (Cash) FM EVOLUC @ Market 3206 0	M-Funds	CANCELLED	0%	Traders	-	31/07/2025 12:16	-
#28244 BUY 4,633.448 (Cash) FMRF-C-PYG @ Market 3206 301,294,401.22	M-Funds	FILLED	100%	Traders	-	10/07/2025 12:00	10/07/2025
#26452 BUY 7,984.315 (Cash) FMRF-C-PYG @ Market 3206 301,294,401.22	M-Funds	FILLED	100%	Traders	-	24/06/2025 11:00	24/06/2025
#24047 BUY 1,393.425 (Cash) FMRF-C-PYG @ Market 3206 301,294,401.22	M-Funds	FILLED	100%	Traders	-	27/05/2025 11:00	27/05/2025
#20319 BUY 4,633.448 (Cash) FMRF-C-PYG @ Market 3206 301,294,401.22	M-Funds	FILLED	100%	Traders	-	10/04/2025 12:00	10/04/2025
#18785 BUY 7,808.836 (Cash) FMRF-C-PYG @ Market 3206 301,294,401.22	M-Funds	FILLED	100%	Traders	-	25/03/2025 14:00	25/03/2025
#16509 BUY 1,393.425 (Cash) FMRF-C-PYG @ Market 3206 301,294,401.22	M-Funds	FILLED	100%	Traders	-	25/02/2025 12:26	25/02/2025
#16424 BUY 1,393.425 (Cash) FMRF-C-PYG @ Market 3206 301,294,401.22	M-Funds	CANCELLED	0%	Traders	-	25/02/2025 11:02	-
#2277 BUY 1,159.795 (Cash) FMRF-C-PYG @ Market 3206 301,294,401.22	M-Funds	CANCELLED	0%	Traders	-	27/12/2024 15:48	-
#4009 BUY 4,633.448 (Cash) FMRF-C-PYG @ Market 3206 301,294,401.22	M-Funds	CANCELLED	0%	Traders	-	17/01/2025 15:04	-

Quedo atento,

Wednesday, September 17, 2025 at 2:12 PM



De: Tickets Brokerware

Enviado el: jueves, 28 de agosto de 2025 10:11

Para: Joaquin Montañez

CC: Astrid Estigarribia ; Jose Meza ; Juan Moran ; Luis Sartorio ; Luis Sartorio ; Mail Delivery Subsystem ; Manuel Olmedo ; SoporteTI

Asunto: Re: Cargos por rescate del fondo Evo PYG [#106835]

8/28/25, 12:05 PM Guzmán da Silveira

Buenas,

Nos podemos reunir para hacer el rescate?

<https://meet.google.com/gnf-aqqe-gdq>

Saludos,

Guzmán.

8/28/25, 12:30 PM Joaquín Montañez 12 PM

Buenas Guzman,

Espero en la call.

Saludos,



De: Tickets Brokerware

Enviado el: jueves, 28 de agosto de 2025 12:06

Para: Joaquín Montañez

CC: Astrid Estigarribia ; Jose Meza ; Juan Moran ; Luis Sartorio ; Luis Sartorio ; Mail Delivery Subsystem ; Manuel Olmedo ; SoporteTI

Asunto: Re: Cargos por rescate del fondo Evo PYG [#106835]

8/28/25, 1:02 PM Guzmán da Silveira 2 PM

Buenas,

Hicimos los dos update para que tome bien el monto que tiene en el Portfolio la cuenta:

```
update AssetQuote set AssetQuotePrice = 116931.99304564 where assetid = 7 and  
AssetQuoteDate = '2024-05-16'
```

Luego de hacer el rescate volvemos al AssetQuote que tenia anteriormente:

```
update AssetQuote set AssetQuotePrice = 116722.61797395 where assetid = 7 and  
AssetQuoteDate = '2024-05-16'
```

Estamos a la espera de que cierren la orden para poder cerrar el Ticket.

Saludos,
Guzmán.

8/28/25, 1:10 PM Joaquin Montañez

Hola Guzman,

A Mavi le sigue figurando el monto incorrecto:

→ ↻ cbops.sudameriscb.com.py/#/authorizations

Records: 1
21 filtered

Search: veri

Process	Title
Order	Client Gustavo Garcia Verlangieri (CEDULA DE IDENTIDAD)

Sell

M-Funds

Symbol

FM EVOLUC

Fondo Mutuo Evolución PYG

FM EVOLUC Ref Price: 116.931.99304564

Fund Type: Open Fund Reinvests: false

-0.02%

Trade Currency

PYG

Quantity Type

Cash

Type

Market

Time in force

GTC

Book Type

Self

Settlement Currency

PYG

Quantity

66.536.662.99

Full liquidation

Balance Type

Current

Account

3206 - Gustavo Garcia Verlangieri

Holder

GUSTAVO GARCIA

N° 4762712
Currency PYG
Type Other

Use local cash account

PYG -2.393.425
FM EVOLUC 630.58 **Self (Current)**

Instruction

Written

Download order as pdf

Attachment (Max 3MB) [download](#)

Values for 2025-08-28 (Q: 0; P: 0):

Mark Down
PYG 0

Commission
PYG 0

Advice

Process Date
28/08/2025

Settlement Date
03/09/2025

Joaquín Montañez

Asistente comercial

+595 982 796 382

joaquin.montanez@sudameriscb.com.py

Av. Aviadores del Chaco esq. Vasconcellos

SUDAMERIS

SECURITIES

De: Tickets Brokerware

Enviado el: jueves, 28 de agosto de 2025 13:02

Para: Joaquin Montañez

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

Wednesday, September 17, 2025 at 2:12 PM

Asunto: Re: Cargos por rescate del fondo Evo PYG [#106835]

image001.png (24.8 kb)
image002.png (182.3 kb)
image002.png (9.6 kb)

8/28/25, 1:44 PM Guzmán da Silveira

Buenas,

Si la autorizan y llega a fondos, se cambia el monto de la orden en algun momento del flujo?
Eso es porque se vuelve a calcular el Quantity de la orden al momento de autorizar.
Deberiamos esperar que la autoricen en OPS para ejecutar el segundo script.
Si es necesario hacemos el flujo completo en una llamada.

Saludos,
Guzmán.

8/28/25, 1:45 PM Joaquin Montañez

[@Angeles Insfran](#)



De: Joaquin Montañez

Enviado el: jueves, 28 de agosto de 2025 13:09

Para: 'Tickets Brokerware'

Wednesday, September 17, 2025 at 2:12 PM
 CC: Asthy Esquivel; Jose Meza; Juan Moran; Luis Sartorio; Luis Sartorio; Mail Delivery
 Subsystem; Aristides Olmedo; SoporteTI
Asunto: RE: Cargos por rescate del fondo Evo PYG [#106835]

Hola Guzman,

A Mavi le sigue figurando el monto incorrecto:

The screenshot shows the 'View Order' form in the Brokerware system. The order is a 'Sell' order for the 'FM EVOLUC' fund. The account is '3206 - Gustavo Garcia Verlangieri' and the holder is 'GUSTAVO GARCIA'. The order is currently 'pending'.

Order Details:

- Symbol:** FM EVOLUC
- Fondo Mutuo Evolución PYG**
- Ref Price:** 116.931.99304564
- Fund Type:** Open
- Fund Reinvests:** false
- Trade Currency:** PYG
- Settlement Currency:** PYG
- Quantity Type:** Cash
- Quantity:** 66.538.662.99
- Type:** Market
- Time in force:** GTC
- Book Type:** Self
- Balance Type:** Current

Account Information:

- Account:** 3206 - Gustavo Garcia Verlangieri
- Holder:** GUSTAVO GARCIA
- N°:** 4762712
- Currency:** PYG
- Type:** Other

Order Execution:

- Use local cash account:** ☐
- Instruction:** Written
- Download order as pdf:** [download](#)
- Attachment (Max 3MB):** [download](#)

Values for 2025-08-28 (Q: 0; P: 0):

- Mark Down:** PYG 0
- Type:** \$ Cash
- Commission:** PYG 0
- Type:** \$ Cash
- Advice:** ☐ No
- Process Date:** 28/08/2025
- Settlement Date:** 03/09/2025



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

Enviado el: jueves, 28 de agosto de 2025 13:02

Para: Joaquin Montañez joaquin.montanez@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>; Luis Sartorio luis.sartorio@sudamerisasset.com.py>; Mail Delivery Subsystem mailer-daemon@googlemail.com>; Manuel Olmedo manuel.olmedo@sudameriscb.com.py>; SoporteTI SoporteTI@sudameriscb.com.py>

Asunto: Re: Cargos por rescate del fondo Evo PYG [#106835]

8/28/25, 1:53 PM Angeles Insfran

Buenas tardes,

Señores, mañana se paga este rescate. Solicito de su ayuda lo antes posible para solucionar desde OPS. A la hora de autorizar, en dicho modulo sale incorrectamente, desde Advisor ya se logró solucionar. Queremos terminar el proceso.

8/28/25, 1:56 PM Agustina Minetti

Buenas,

Nos reunimos en la call de mas arriba?

Saludos, Guzmán.

8/28/25, 2:09 PM Angeles Insfran t 2:12 PM

Perfecto, avancemos en una call para poder solucionarlo por ese medio, quedo atenta al link

8/28/25, 2:11 PM Agustina Minetti

Buenas,

Envío link. <https://meet.google.com/gnf-aqqe-gdq>

Saludos,
Guzmán.

8/28/25, 2:16 PM Guzmán da Silveira

Buenas,

Los estamos esperando

Saludos

8/28/25, 3:10 PM Guzmán da Silveira

Buenas,

Dejo constancia que se hicieron los update en ambas bases de Produccion:

Casa de Bolsa:

```
--se ajusta al assetquote del dia de ayer  
update AssetQuote set AssetQuotePrice = 116931.99304564 where assetid = 7 and  
AssetQuoteDate = '2024-05-16'
```

```
--se dejo como estaba antes  
update AssetQuote set AssetQuotePrice = 105515.86769000 where assetid = 7 and  
AssetQuoteDate = '2024-05-16'
```

Fondos:

Wednesday, September 17, 2025 at 2:12 PM

--para Ver los cargos por rescates

```
select AccountOrderDayQtyCommission,* from ParentOrderVersionAccountDay where  
ParentOrderId = 15619
```

--para poder ver el quantity de la orden se debe ejecutar este script

```
select AccountOrderQuantity,* from ParentOrderAccount where ParentOrderId =  
15619
```

--se ajusta manualmente el quantity de la orden

```
update ParentOrderAccount set AccountOrderQuantity = 700000000 where  
ParentOrderId = 15619
```

--se pone el Nav del dia de ayer en fecha del 16-05-2025

```
update FundFundClassShareHistory set FundClassShareHistoryPrice =  
116931.99304564 where FundClassShareHistoryDate = '2024-05-16' and FundId =  
10005
```

--se ingresa el nav que estaba a esa fecha nuevamente

```
update FundFundClassShareHistory set FundClassShareHistoryPrice =  
105515.86769000 where FundClassShareHistoryDate = '2024-05-16' and FundId =  
10005
```

Quedamos a las ordenes .

Saludos,
Guzmán.

8/28/25, 3:17 PM Agustina Minetti 2:12 PM

Buenas Joaquín,

Te envío el flujo a seguir para la orden que quedó cancelada en CBSA, les recomiendo probarlo primero en QA.

1. Ingresar la orden desde Advisor
2. En Trader -> Low touch -> buscar la orden -> Automated -> High touch
3. Trader -> High touch -> Ejecutar la orden con el NAV del día que fue procesada en Funds
4. En Middle bookearla
5. Si la orden llegó a fondos es necesario cancelarla, en este punto no se cancelará en CBSA

Este sería el procedimiento para realizarlo sin necesidad de apagar el OMS.

Saludos, Agustina.

8/28/25, 4:00 PM Joaquín Montañez :12 PM

Gracias Agustina! Probamos y te aviso.



De: Tickets Brokerware

Enviado el: jueves, 28 de agosto de 2025 15:18

Para: Joaquin Montañez

CC: Angeles Insfran ; Astrid Estigarribia ; Jose Meza ; Juan Moran ; Luis Sartorio ; Luis Sartorio ; Mail Delivery Subsystem ; Manuel Olmedo ; SoporteTI

Asunto: Re: Cargos por rescate del fondo Evo PYG [#106835]

8/29/25, 10:28 AM Guzmán da Silveira

Buenas,

Tuvieron inconvenientes al realizar el rescate en el Fondo evolución?

Pudieron hacer el rescate siguiendo el flujo que les explico Agustina? De la orden que se canceló en CBSA por error y en Fondos quedo correcto pero en CBSA no?

Aguardamos confirmación.

Saludos,
Guzmán.

8/29/25, 12:11 PM Angeles Insfran 2:12 PM

Buen día a modo de dar retorno sobre el caso.

Vía call se soluciono tanto en CB como en Fondos, yo al cierre del fondo pude observar que calculo el cargo por rescate correctamente,

Podemos cerrar el ticket, gracias por la ayuda y soporte!

8/29/25, 4:06 PM Lucia Molinolo

Estimados, cómo están?

En el próximo paquete les enviaremos el ajuste correspondiente para que los cargos por rescate tomen el último NAV del sistema en lugar del NAV al momento de la compra.

Saludos,
Lucía

8/29/25, 5:29 PM Angeles Insfran

Dale, gracias lucia!