

Wednesday, September 17, 2025 at 2:18 PM

# Ticket #347602

<b>Status</b>	X - Presupuesto Pendiente	<b>Name</b>	Julio Martinez
<b>Priority</b>	Emergency	<b>Email</b>	julio.martinez@sudameriscb.com.py
<b>Department</b>	Support	<b>Phone</b>	
<b>Create Date</b>	6/16/25, 9:48 PM	<b>Source</b>	Web

## Ticket Details

**Urgency:** Trabajo detenido

## Imposibilitar carga de Suscripcion 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:

- En la Plataforma de Ops/Casa de Bolsa se aprueban las ordenes sin tener constancia si el producto se encuentra habilitado para el cliente.
- Recien al cierre del dia cuando el usuario de Funds realiza su conciliación se pueden identificar los casos que no han llegado.
- 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.
- 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:

GINA IRIS CRAPESI GONZALEZ (4281)

Profile Risk

HEALTH 0%

Status: Active  
Email: g\_crapesi@hotmail.com  
Address: undefined undefined, undefined

Risk

Investor profile: Moderate  
Account Risk: Low

Holder (Main Holder)

GINA CRAPESI  
PARAGUAY  
g\_crapesi@hotmail.com  
<Physical  
CEDULA DE IDENTIDAD: 3588860

Profile Investment Q&A KYC Documents Holders Beneficiaries Signature Sets Personal References Bank Accounts Related Accounts Groups Instructions

#	Name	Custody
45366	SEN	BOLSA DE VALORES ASUNCION

+ Add Related Account

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):

cbadvisor.sudameriscb.com.py/#/desk

Orders: 94  
0 filtered

Search something (use # before IDs)

Date range 18/06/2025 18/06/2025

Order

#25962	SELL	46.340.499 (Cash) FMRFC-PYG @ Market 1989	46.340,5/-
#25961	SELL	250.000.000 (Cash) FMRFC-PYG @ Market 1440	250.000/-
#25957	BUY	2.500.000.000 (Cash) FMRFC-PYG @ Market 960	2.500.000/-
#25864	BUY	702.284,54 (Cash) FMRFC-USD @ Market 4272	702,28/-
#25956	BUY	1.700 (Cash) FMRFC-USD @ Market 4090	1,7/-
#25955	BUY	243.275 (Cash) FMRFC-PYG @ Market 755	243,28/-
#25954	BUY	5.000 (Cash) FMRFC-USD @ Market 4279	5/-
#25953	BUY	15.000 (Cash) FMRFC-USD @ Market 4279	15/-
#25950	BUY	56.355,67 (Cash) FMRFC-USD @ Market 4279	56,36/-
#25948	BUY	31.463.040 (Cash) FMRFC-PYG @ Market 3710	31.463,04/-
#25947	SELL	10.000.000 (Cash) FMRFC-PYG @ Market 503	10.000/-
#25946	BUY	332.918.520 (Cash) FMRFC-PYG @ Market 3710	332.918,52/-
#25944	BUY	2.000.000 (Cash) FMRFC-PYG @ Market 3421	2.000/-
#25943	SELL	1.500.000 (Cash) FMRFC-PYG @ Market 2744	1.500/-
#25942	BUY	30.000 (Cash) FMRFC-USD @ Market 4075	30/-

Edit Order

Buy Sell M-Funds

Account 4281 - GINA IRIS CRAPESI GONZALEZ

Holder GINA CRAPESI

Symbol FMRFC-PYG

Fondo Mutuo Moderado Sudameris PYG

FMRFC-PYG Ref Price: 1.280.019,09898463

Fund Type: Open Fund Reinvests: false

-0.02%

Trade Currency PYG

Settlement Currency PYG

Quantity Type Cash

Quantity 1

Type Market

Time in force GTC

N° 7831564

Currency PYG

Type Current

Use local cash account

No bank account selected

FMRFC-PYG 0

Instruction Written

Attachment (Max 3MB) Uploaded

Mark Up PYG 0

Type \$ Cash

Commission 0%

Type % Principal

NO Advice

Cancel

Save

Pre check

Ticket #347602 printed by Manuel on Wednesday, September 17, 2025 at 2:18 PM Page 3

**Edit Order**

M-Funds: BUY I(Cash)FMRFC-PYG@Market

		Earnings	Amount	Tax	Total
Principal	1	UpFront	0	0	0
SubTotal	1	FX UpFront	0	0	0
Commission	0	Commission	0	0	0
Tax	0	Total	0	0	0
Total	1	%	0		

**Validations**

- Account has asset ✔
- Check order condition ⚠

Error, insufficient funds (Total:1.00 | Balance:0.00)
- Asset can be traded ✔
- Earnings Check ✔
- Totals Check ✔
- Client Authorization Precheck ✔
- Redemption limit check ✔

**Authorizations**

Check order condition

Close
Cancel
Modify
Confirm

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

Process	Title	Status	Auth. Role	Requested By	Processed By	Date
Order	Client GINA IRIS CRAPEI GONZALEZ (CEDULA DE IDENTIDAD 3588960) M-Funds Buy 1, FMRF-PYG (Cash)	WAITING	backoffice	jlm		18/06/2025 13:49

Saludos

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

Buenos dias, tendríamos 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, tendríamos avances sobre este pedido?  
Agradeceríamos el motivo por el cual amerita un presupuesto a ser cubierto por nuestra Entidad ya que se debe a un error del sistema.