

Estimados Sres., BANESCO

Sobre: ROBO DE US\$ 328,00 DE MI CUPO DE INTERNET

Mis datos como cuentahabiente Banesco:

Alexandre Ber da Costa Gomes

C.I.: **E-81.989.427**

Cuenta # **0134-0031-83-0313163202**

Tarjeta donde se registro el cargo no autorizado: Master Card **5401 3930 1198 7453**

DESCRIPCIÓN DEL CASO:

Esta mañana ingresé a mi cuenta vía BanescOnline, específicamente en los cargos de mi tarjeta Master Card 5401 3930 1198 7453, y encontré una operación internacional no efectuada por mí hacia "Amazon.com" por Bs.F. 1.410,40 además de su respectiva COMISIÓN C.INT por Bs.F. 28,21 :

| Tarjetas | | | | |
|--|------------------|-------------------------------|----------|------------|
| ****_****_****-7453 Tarjeta de Crédito Master | | | | |
| Saldos Actuales | | | | |
| Límite de Crédito: | | | | 21.550,00 |
| Crédito Disponible: | | | | 15.533,01 |
| Saldo Actual: | | | | 6.016,99 |
| Pago Total Última Facturación: | | | | 1.542,26 |
| Pago Mínimo Última Facturación: | | | | 42,84 |
| Fecha Límite de Pago: | | | | 30/01/2013 |
| Movimientos Por Facturar | | | | |
| Página 1 | | | | |
| Fecha de Transacción | Fecha de Proceso | Descripción | Monto | D/C |
| | | SALDO ANTERIOR | 1.542,26 | + |
| 04/01/2013 | 05/01/2013 | EL CARNAVAL DEL POLLO | 613,00 | + |
| 05/01/2013 | 07/01/2013 | EXCELSIOR GAMA LOS PALOS GDE. | 335,00 | + |
| 07/01/2013 | 08/01/2013 | PEDIDOSTOGO.COM | 405,00 | + |
| 07/01/2013 | 07/01/2013 | HERBALIFE (LAS MERCEDES) | 1.683,12 | + |
| 08/01/2013 | 09/01/2013 | Amazon.com | 1.410,40 | + |
| 08/01/2013 | 09/01/2013 | COMISION C.INT. | 28,21 | + |
| Si desea exportar sus movimientos por facturar haga click aquí . | | | | |

Traté de ver más detalles en la sección de consulta de Operaciones Internacionales, y efectivamente se reflejaba un consumo para el cupo de este año por US\$ 328,00, que corresponden con los 1.410,40 reflejados en la tarjeta.

Opté por buscar mayor detalles de la operación, y tan solo me encontré con el número de autorización # 689828:

| | | | |
|-----------------------------------|--|---|------------|
| Buenos Días, ALEXANDRE BER | | CONSULTAS → CONSULTA DE DIVISAS DISPONIBLES | |
| Detalles de la Transacción | | | |
| Fecha: | | | 08/01/2013 |
| Nro. de Tarjeta: | | | *****7453 |
| Descripción: | | | COMPRA INT |
| Monto (US\$): | | | 328,00 |
| Establecimiento: | | | Amazon.com |
| Número de Autorización: | | | 689825 |
| Cupo: | | | Internet |
| REGRESAR | | | |

Ante esto llamé al número de seguridad bancaria en Banesco (0212 5011005), y ellos identificaron el cargo. Bloqueamos mi tarjeta Master Card, y me pidieron que expusiera mi caso a un ejecutivo de cuenta, gerente o sub-gerente directamente, acompañado con una carta explicativa (*esta que están leyendo*).

...Hablando con Amazon.com:

Dado que el cargo fue efectuado en AMAZON en EUA, tienda on-line en la cual soy cliente frecuente, opté por comunicarme con ellos para ver si era posible identificar con el número de mi tarjeta, fecha y monto, quien había efectuado este cargo.

Llamando al “Retail Line” de Amazon (+1 866 2161072), me transfirieron al departamento de “Unknown Charges” – ellos se encargan de dar seguimiento a cargos probados como fraudulentos y son enlace hacia las autoridades competentes.

A pesar de ello, y por razones de seguridad de ellos como empresa, tan solo me pudieron informar telefónicamente que:

- 1) El cargo no fue efectuado desde mi cuenta Amazon.
- 2) El cargo fue efectuado desde una cuenta Amazon cuyo email era un “@hotmail.es”.
- 3) Se adquirió un “Gift Card”, que es básicamente un prepago de Amazon usada, normalmente, para dar como regalo a otros clientes de Amazon (el beneficiario de este “Gift Card” lo puede añadir en Amazon como un saldo a favor para futuras compras).
- 4) Y me confirmaron que el cargo fue por US\$328,00 el 08/01/2013.

Vía telefónica hacia mi no pudieron darme más detalles, pero me enviaron un email oficial que me piden que les entregue a ustedes, BANESCO, como "mi banco". Les anexo dicha carta (email) como parte de esta exposición del caso.

En este email enviado por Amazon (en inglés) se exponen múltiples puntos, pero me tomo el atrevimiento de traducir/interpretar algunos y exponerlos a continuación:

- 1) Amazon confirmó que el cargo por US\$ 328,00 efectuado en mi Tarjeta de Crédito es el resultado de un "uso no autorizado de mi Tarjeta".
- 2) Recomiendan visitar mi banco y reportar el caso; a la vez que piden sugieren cancelar la tarjeta y pedirle al banco que contacte a las autoridades locales.
- 3) Dicen claramente que "Con gusto cooperarán con el Banco y los entes de seguridad si son contactados".
- 4) Informan además que "La cuenta Amazon desde donde se registró el cargo fue cerrada".
- 5) Para que Amazon pueda reembolsar la cifra el Banco debe contactarlos para solventar el caso.
- 6) Reiteran al final de la carta su compromiso de cooperar con el Banco y los entes de seguridad.

En la próxima página les anexo una copia impresa de esta carta que me llegó por email.

Como nota final, les reitero que NO ES LA PRIMERA VEZ que usan mi Master Card Banesco para hacer cargos internacionales usando mi cupo los primeros días del año: ya en Enero 2011 o 2012 (no recuerdo bien el año) también hubo un cargo no autorizado en mi Master Banesco (cuya numeración anterior era 5401 3930 0806 1106).

En aquel entonces fue su departamento de Seguridad quien se percató en primera instancia; Banesco tomó las medidas pertinentes y me cambió la tarjeta, me reembolsó la cifra en Bolívares, y eventualmente lograron también reactivar el cupo para consumos por Internet que había sido sustraído.

Realmente espero puedan solventar este nuevo caso de la misma forma.

Saludos Cordiales,



Alexandre Ber da Costa Gomes
C.I.: 81.989.427
Telf. 0212 9528607 / Cel. 0412 3306333

Alexandre Ber

De: Amazon.com Customer Service <cust.service03@amazon.com>
Enviado el: jueves, 10 de enero de 2013 09:10 a.m.
Para: aber@alexber.com
Asunto: Your Amazon.com Inquiry

Hello Alexandre,

I investigated the charge of US\$328.00 made to your credit card and confirmed that it was the result of the unauthorized use of your credit card number.

Please contact the bank that issued your credit card and report the charge as unauthorized. We recommend that you have this card cancelled and reissued to prevent any future unauthorized use. We also encourage you to report the crime to your local law enforcement officials. We will gladly cooperate with your bank and with law enforcement officials if they contact us.

We have closed the Amazon.com account through which the unauthorized purchase was made. To receive a refund, however, you will need to contact the bank that issued your credit card. The bank will send you some paperwork to sign to verify any unauthorized charge. Your bank will then pass the appropriate paperwork to us.

You'll need to dispute these charges with your bank. While we'll cooperate fully with them during the proceedings, they'll actually restore the funds to your account.

Although we can't provide you with any further details about the charge to your card, we'll cooperate with your bank or local law enforcement if they contact us.

I hope this information helps.

Thank you for your inquiry. Did I solve your problem?

If yes, please click here:
<http://www.amazon.com/gp/help/survey?p=A3394O4X8IHU4M&k=hy>

If no, please click here:
<http://www.amazon.com/gp/help/survey?p=A3394O4X8IHU4M&k=hn>

Best regards,

Kathryn D.
<http://www.amazon.com>

=====