

رسالة مهمة من خدمة عملاء DTE ENERGY Angie Pizzuti (إنجي بيتزوتي) | نائب الرئيس ومديرة خدمة العملاء



الأعضاء عملاء شركة DTE،

يصل إلى مسامعنا في شركة DTE Energy تقارير مزعجة عن استغلال بعض المخادعين لعمالنا. لقد زادت التكنولوجيات الحديثة من إمكانية الوقوع في شرك المحتالين عبر أرقام الهواتف ورسائل البريد الإلكتروني الشبيهة، ما سمح لهم بإخفاء شخصياتهم والانتحال الكاذب لهوية شخص أو شركة، مثل DTE. أي شخص قد يقع ضحية، وتمثل التوعية أفضل وسيلة دفاع ضد الوقوع في خداع. فمن الأهمية بمكان معرفة إشارات الخطر وما يجب عمله عند مواجهة حالة خداع محتملة.

إليك ما يجب الانتباه إليه عند تظاهر شخص ما بأنه موظف بشركة DTE Energy:

- **التهديد بالقطع الفوري للطاقة في حالة عدم الدفع الفوري.** غالبًا ما سيهدد المخادعون عملاء شركات الطاقة بقطع الخدمة من أجل إخافتهم وارتكاب قرارات متسرعة. نحن لن نفرض في أي وقت موعدًا أخيرًا غير واقعي للدفع أو نهدد بفصل الطاقة في خلال مدة من الساعات. بل إن شركة DTE ستحاول دائمًا العمل مع العملاء لإبقاء خدماتهم مشغلة.
- **طلب شكل معين من الدفع.** توفر DTE مجموعة متنوعة من خيارات الدفع، لكننا لن نطلب أبدًا نوعًا محددًا. سيحاول المخادعون دائمًا طلب مدفوعات عبر أشكال غير معتادة مثل العملات المشفرة كبيتكوين أو تطبيقات نقل الأموال مثل Zelle أو بطاقات الخصم المدفوعة مسبقًا مثل Green Dot أو التحويل المصرفي عبر Western Union.

- زيارات منزلية غير متوقعة لتحصيل المدفوعات. ربما تحدث بعض زيارات للموقع من DTE، لكن الشركة ستبذل كل جهد ممكن للاتصال بالعميل قبل الزيارة. ولن تسعى DTE مطلقاً لتحصيل مدفوعات خدمات المرافق من منزلك أو شركتك. تأكد من طلب شارة التعريف الشخصية من العامل.
- تحصيل المدفوعات من منزل العميل أو شركته. لن تطلب DTE في أي وقت مدفوعات بصورة شخصية لخدمات المرافق.
- طلب أرقام الضمان الاجتماعي أو رقم الحساب البنكي أو بيانات بطاقة الائتمان.

أنا أدعو عملاء DTE للثقة بحدسهم عندما يتعلق الأمر بحالات خداع محتملة. إذا شككت في مندوب DTE محتمل، فاتصل بخط خدمة العملاء لدينا على الرقم **1.800.477.4747**. في حال كانت مدفوعات تخص حسابك مطلوبة حقيقةً، فيمكن لمندوب الخدمة إجراء الترتيبات المناسبة للدفع. يمكن للعملاء أيضاً طرح تحدي على المتصل بالاستفسار منه عن معلومات سرية لا تعلمها إلا شركة DTE والعميل، مثل رقم حساب العميل.

يرتفع عدد حالات الخداع عبر البلاد، وأنا أود من عملائنا اتخاذ موقف قوي ضد هؤلاء المحتالين. ثق دائماً بحدسك فيما يخص شؤونك المالية. إذا كان لديك أي أسئلة، فلا تتردد في الاتصال بخط خدمة العملاء على الرقم **1.800.477.4747**.

شكراً لكم،

Angie Pizzuti (إنجي بيتزوتي)
نائب الرئيس ومديرة خدمة العملاء