



MENSAJE DE ALERTA SOBRE ESTAFAS

*Favor de anunciar este mensaje a sus empleados

Recientemente clientes de Duke Energy han sido víctimas de fraude telefónico. Quienes llaman dicen ser personal de Duke Energy y amenazan con desconectar el servicio de electricidad o de gas natural si no se les paga de inmediato. Los estafadores hasta pueden manipular el identificador de llamadas para que aparezca que llaman de Duke Energy.

Si cree que posiblemente está lidiando con un impostor, cuelgue y llame de inmediato a Duke Energy a los números que aparecen abajo para verificar el estado de su cuenta.

He aquí algunos consejos importantes para que usted y su negocio no caigan en el engaño de hacer pagos a estafadores.

1. Duke Energy ofrece muchas opciones de pago; sospeche si quien le llama exige el uso de una tarjeta de débito prepagada u otro método difícil de rastrear.
2. Si su servicio está en peligro de ser desconectado, se le enviará una notificación vía correo postal de los Estados Unidos antes de que se suspenda el servicio.
3. Nunca transfiera dinero ni proporcione sus números de tarjeta de débito o de crédito a una fuente que no pueda verificar.

Visite **duke-energy.com/StopScams** para encontrar más consejos sobre cómo proteger la información de su cuenta.

Para verificar el estado de cuenta de su negocio o para reportar una estafa, comuníquese a:

Duke Energy Carolinas: 800.777.9898

Florida: 800.700.8744

Indiana: 800.521.2232

Kentucky/Ohio: 800.544.6900

Duke Energy Progress: 800.452.2777



*Favor de anunciar este mensaje a sus empleados



MENSAJE DE ALERTA SOBRE ESTAFAS

Le ofrecemos la siguiente información a fin de que pueda identificar las tácticas que usan los estafadores y comprenda mejor nuestros verdaderos procesos de operaciones comerciales.

Estafadores:	Duke Energy:
Dicen a las víctimas que el pago de su cuenta está vencido y deben saldarlo usando una tarjeta de débito prepagada u otro método difícil de rastrear.	Le ofrece muchas oportunidades de pago, NUNCA EXIGIMOS hacer uso de una tarjeta de débito prepagada.
Amenazan con la desconexión de servicio si no se realiza el pago de inmediato.	Envía notificación de desconexión de servicio vía correo postal de los Estados Unidos antes de que se suspenda el servicio. Si no está seguro cuál es la condición de su estado de cuenta, puede verificarlo en nuestra página Web o bien, llamarnos a nuestros números de teléfono de servicio estándar al cliente.
Posiblemente llamen de noche o en fines de semana.	Se comunica con clientes únicamente de lunes a viernes - nunca en fines de semana.
Le dicen al cliente que ha pagado en exceso su cuenta de electricidad y es necesario que proporcionen su número de cuenta bancaria personal o de tarjeta de crédito para facilitar el reembolso.	Aplicará los pagos en exceso en la cuenta de facturación del cliente, permitiendo que el abono recibido cubra futuros cargos por electricidad. Los reembolsos de pagos en exceso típicamente sólo se hacen enviando un cheque a la dirección postal registrada del cliente. Nunca llamaremos a un cliente para pedirle sus datos de cuenta bancaria personal o de tarjeta de crédito con el propósito de enviarle un reembolso.
Ofrecen un número de cuenta falso, anticipando que el cliente no sabrá cuál es su propio número ni tendrá acceso al mismo en ese momento.	Puede proporcionar información adicional para confirmar que una llamada de recordatorio de pago es legítima. Por ejemplo, podría preguntarnos que le digamos en qué fecha abrió usted una cuenta con la empresa.
Cuando la víctima devuelve la llamada al número que le dieron, los estafadores tocan una grabación que suena como si fuera del sistema de mensajes telefónicos de Duke Energy.	<p>Nuestros números de teléfono de servicio estándar al cliente son:</p> <p>Duke Energy Carolinas: 800.777.9898</p> <p>Florida: 800.700.8744</p> <p>Indiana: 800.521.2232</p> <p>Kentucky/Ohio: 800.544.6900</p> <p>Duke Energy Progress: 800.452.2777</p> <p>Usted puede llamar a estos números en cualquier momento para verificar la autenticidad de la llamada recibida.</p>
Manipulan el identificador de llamadas para mostrar un número falso, el cual podría tratarse de un verdadero número de Duke Energy. A esta práctica se le conoce como enmascaramiento.	Si llamamos a un cliente, será a partir de los números telefónicos arriba mencionados. Si sospecha de la llamada que está recibiendo, puede colgar y llamar usted mismo. En tales números podrá contar con un representante legítimo que le ayudará con sus preguntas de facturación y pagos.