



COMMUNIQUE

Douala, 12 septembre 2024.

Attention aux tentatives d'escroquerie !

Eneo Cameroon a été informée de nombreuses tentatives d'escroquerie visant ses clients. En effet, des individus malveillants se faisant passer pour des employés Eneo exercent une forte pression à plusieurs de nos clients, dans le but de leur extorquer de l'argent. Ceci se manifeste concrètement par :

- Des menaces de coupures d'électricité et de retrait de compteurs en cas de non-paiement immédiat des sommes exigées ;
- Des ventes des compteurs prépayés frauduleux ;
- Des promesses de prise en charge rapide des demandes de branchement, etc.

Comment reconnaître une escroquerie ?

Paiements non autorisés :

Nos employés doivent s'abstenir de vous demander des paiements non autorisés (en espèces et hors guichet). Tous les paiements s'effectuent dans nos agences ou chez nos partenaires agréés contre reçu. Les demandes de branchement sont gratuites et se font soit en ligne, soit via un collecteur agréé PERACE.

Menaces et intimidations :

Nos agents sont tenus d'avoir un comportement professionnel et respectueux, par conséquent ne devrait jamais vous menacer, pour quelque raison que ce soit.

Absence d'identification :

Un véritable employé Eneo doit vous présenter une pièce d'identité valide et un ordre de mission.

Que faire en cas de doute ?

- Refusez catégoriquement toute demande suspecte.
- Ne communiquez jamais vos informations personnelles.
- Signalez immédiatement toute tentative d'escroquerie à notre service client disponible h24/7 au **8010** ou sur LiveChat à travers le lien <https://my.eneocameroon.cm> ou bien 698 280 000.



Live Chat



InsideEneo



Comment reconnaître un employé Eneo ?

- **Demandez une pièce d'identité valide** : Tout employé Eneo ou d'une entreprise partenaire missionnée doit être en mesure de vous présenter une carte professionnelle ou un badge, sa CNI et son ordre de service/mission.
- Attention un agent Eneo ou sous-traitant normale ne vous demandera pas de lui verser directement de l'argent.

Soyez vigilants et n'hésitez pas à signaler tout comportement suspect. Signalez toute tentative de fraude ou d'arnaque au **698 280 000 (appel payant)** ou sur <https://eneo.ethicspoint.com>.

Votre sécurité et votre satisfaction sont nos priorités.

Eneo Communications



 Live Chat



InsideEneo

