Fraudeverklaring

Hoe gaat Univé Rechtshulp om met fraude en ernstige criminaliteit?

In de polisvoorwaarden staat omschreven wat we verstaan onder fraude. In deze verklaring leggen we uit hoe wij omgaan met fraude, ernstige criminaliteit en ongewenst gedrag. Deze verklaring is alleen van toepassing op Univé Rechtshulp.

Onze hulp aan u is vertrouwelijk

Wij handelen alleen in het belang van onze klanten. Dat doen we onafhankelijk van anderen, waaronder Univé. Als u ons vraagt om rechtshulp te verlenen, dan doen wij dat in vertrouwelijkheid. Dat betekent dat uw vraag en de daarbij behorende informatie alleen door Univé Rechtshulp wordt gezien en gebruikt.
Daar is wel een uitzondering op. Bijvoorbeeld als er sprake is van fraude of misbruik.

We hebben vertrouwen in onze klanten

Vertrouwen is gebaseerd op wederzijds respect en eerlijkheid. U moet er van uit kunnen gaan dat wij op een goede manier met uw informatie omgaan. En wij gaan er van uit dat de informatie die u aan ons geeft klopt. Maar toch gebeurt het soms dat mensen vertrouwen beschamen, bijvoorbeeld door te frauderen. Dan zijn er redenen om informatie te onderzoeken of om ontwikkelingen te volgen.

We accepteren geen fraude

Het uitgangspunt van ons fraudebeleid is dat wij geen fraude accepteren. Univé Rechtshulp werkt vanzelfsprekend ook niet mee aan frauderen. Dit kunt u nalezen in de polisvoorwaarden.

Wat we onder fraude verstaan

We verstaan onder fraude: elk bewust of opzettelijk gedrag van een klant met de bedoeling om Univé Rechtshulp, of Univé als rechtsbijstandverzekeraar, te misleiden.

Bijvoorbeeld:
- het geven van foute of niet volledige informatie (met de bedoeling om iets van ons gedaan te krijgen terwijl u daar geen aanspraak op kunt maken)
- het bewust proberen om rechtshulp te krijgen terwijl u daar geen aanspraak op kunt maken
- het bewust benadelen of bedriegen van anderen.

De volgende situaties vallen daarom onder fraude:
- bewust geven van foute en/of onvolledige informatie voor de rechtshulpverlening
- vervalsen of aanpassen van documenten, zoals nota's en facturen
- meer schade vorderen dan de werkelijk geleden schade
- eerdere al aanwezige schade claimen na een aanrijding
- een afgewezen schade nogmaals claimen, met een ander omschrijving
- een schade in scène zetten
- bewust fout en/of onvolledig antwoord geven op vragen op het aanvraagformulier.

Wat we doen als we fraude vermoeden

Als er een vermoeden bestaat van fraude dan onderzoekt ons team Speciale Zaken dit. Zij handelen uiteraard integer en met respect voor de belangen van onze klanten. Als dat nodig is kan Speciale Zaken ook aan een extern bureau opdracht geven onderzoek te doen.

Wat we doen als we fraude hebben vastgesteld

Als we fraude tegen Univé Rechtshulp hebben vastgesteld heeft dat een aantal gevolgen:
- we behandelen de zaak niet verder
- we kunnen de gemaakte kosten van behandeling en onderzoek terugvorderen
- we registeren de fraude in onze gebeurtenissenadministratie
- we informeren Univé en dragen de beschikbare informatie over*

We helpen niet als onze verzekerde anderen opzettelijk benadeelt

Fraude kan ook in de vorm van het bewust benadelen of bedriegen van anderen. Univé Rechtshulp werkt daar niet aan mee. Wij verlenen dan geen rechtshulp omdat daar geen aanspraak op bestaat. U kunt dit nalezen in de Algemene Voorwaarden van Univé. We geven dan ook door aan Univé dat we de rechtshulpverlening hebben gestopt.*

Als wij pas tijdens de rechtshulpverlening hiermee bekend worden, dan onderzoekt het team Speciale Zaken of deze informatie bewust niet aan Univé Rechtshulp is doorgegeven. We zien dat dan als misleiding. En dus ook als fraude tegen Univé Rechtshulp en tegen Univé als rechtsbijstandverzekeraar.*

Ernstige criminaliteit geven we door aan Univé

Als u betrokken bent in een zaak waarin sprake is van

- kindermisbruik, waaronder (het bezit van) kinderporno
- aantasting van de veiligheid van de samenleving (denk aan terrorisme)
- aantasting van de veiligheid van Univé of Univé Rechtshulp geven we dat door aan Univé. *

Wat we doen als er sprake is van ongewenst gedrag

Onder ongewenst gedrag verstaan we elk gedrag dat niet gepast is of dat een goede en respectvolle rechtshulpverlening in de weg staat. U kunt daarbij denken aan:

- agressief of bedreigend gedrag tegen onze medewerkers
- onfatsoenlijk, onbeschoft of onheus gedrag tegen onze medewerkers
- gedrag dat naar maatschappelijke maatstaven niet door de beugel kan.

We spreken onze klant aan op ongewenst gedrag. Als het gedrag ernstig genoeg is stoppen we de behandeling. We doen dat dan omdat het vertrouwen in een goede samenwerking door het gedrag niet meer aanwezig is. We geven dan aan Univé door dat we de rechtshulpverlening hebben gestopt en ook waarom.*

Heeft u vragen over fraude of ons fraudebeleid?

Dan kunt u contact opnemen met de Coördinator Fraudebeheersing van Univé Rechtshulp, via onderstaand adres.

Univé Rechtshulp
T.a.v. Coördinator Fraudebeheersing
Postbus 557, 9400 AN Assen

U kunt ook een e-mail sturen naar:
rhspecialezaken@unive.nl.
Als uw vraag over uw Regionale Univé gaat, dan sturen wij deze intern door.

Heeft u klachten over de manier waarop we met fraude omgaan?

Die klachten kunt u indienen bij het Klachtenbureau van Univé Rechtshulp. Meer informatie over het indienen van klachten vindt u op onze website www.univerechtshulp.nl

* Fraude tegen Univé Rechtshulp of Univé als rechtsbijstandverzekeraar heft de vertrouwelijkheid van de behandeling op. Ditzelfde geldt ook voor opzettelijke benadeling van anderen, criminaliteit en ongewenst gedrag. We geven dit altijd aan Unive door. Wát we doorgeven leest u in de polisvoorwaarden van Univé. Univé beoordeelt de informatie en maakt zelf een afweging hoe zij reageert. Wilt u weten hoe Univé met fraude omgaat? Klik dan hier voor informatie op de website van Univé.

Adres
Univé Rechtshulp
Postbus 557
9400 AN ASSEN

Jan Bommerstraat 6
9402 NR ASSEN

Contact
T: 0592 382 501
F: 0592 382 598
rechtshulp@unive.nl

0466.05/15

Univé Rechtshulp

UNIVÉ VERZEKERINGEN