

Univé Rechtshulp

Fraude



univé rechtshulp

Hoe gaan wij om met fraude, overige criminaliteit en ongewenst gedrag?



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

Onze hulp aan jou is vertrouwelijk

Wij handelen alleen in het belang van onze klanten. Dat doen we onafhankelijk van anderen, waaronder Univé. Als je ons vraagt om rechtshulp te verlenen, dan doen wij dat in vertrouwelijkheid. Dat betekent dat jouw vraag en de daarbij behorende informatie alleen door Univé Rechtshulp wordt gezien en gebruikt.

Wij hebben vertrouwen in onze klanten

Vertrouwen is gebaseerd op wederzijds respect en eerlijkheid. Je moet ervan uit kunnen gaan dat wij op een goede manier met jouw informatie omgaan. En wij gaan ervan uit dat de informatie die je aan ons geeft klopt. Maar toch gebeurt het soms dat mensen vertrouwen beschamen, bijvoorbeeld door te frauderen. Dan zijn er redenen om informatie op te vragen of onderzoek te doen of om ontwikkelingen te volgen. Een ernstige vertrouwensbreuk kan betekenen dat wij de rechtshulp stoppen. Dit laten wij ook weten aan de verzekeraar, Univé Schade.

Univé Schade bepaalt zelf of de vertrouwensbreuk gevolgen heeft voor de verzekering(en).

Wij accepteren geen fraude

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

Wat wij 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 of anderen (via ons) te misleiden.

Bijvoorbeeld:

- het bewust proberen om rechtshulp te krijgen terwijl je daar geen aanspraak op kunt maken
- het bewust benadelen of bedriegen van anderen
- opzettelijk 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

- al aanwezige schade na een eerdere aanrijding claimen
- een afgewezen schade nogmaals claimen, met een andere omschrijving
- een schade in scène zetten
- bewust fout en/of onvolledig antwoord geven op vragen op het aanvraagformulier.

Wat wij doen als we fraude vermoeden

Als er een vermoeden bestaat van fraude dan onderzoekt ons team Speciale Zaken dit. Zij handelt uiteraard zorgvuldig, integer en met respect voor de belangen van onze klanten. Als dat nodig is kan Speciale Zaken ook feiten- of persoonlijk onderzoek (laten) doen.

Wat wij doen als we fraude hebben vastgesteld

Als wij fraude tegen Univé Rechtshulp hebben vastgesteld, vinden wij dat er sprake is van een ernstige vertrouwensbreuk. Dat heeft een aantal gevolgen:

- we behandelen de zaak niet verder
- we kunnen de gemaakte kosten van behandeling en onderzoek terugvorderen
- we registreren de fraude in onze gebeurtenissenadministratie
- we informeren Univé over de vertrouwensbreuk.*

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. Je 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 wij door aan Univé

Als je betrokken bent in een zaak waarin sprake is van aantasting van de veiligheid van de samenleving (denk aan terrorisme) of aantasting van de veiligheid van (medewerkers van) Univé of Univé Rechtshulp, dan geven we dat door aan Univé.*

Wat wij doen als er sprake is van ongewenst gedrag

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

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

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

Heb je vragen over fraude of ons fraudebeleid?

Dan kun je contact opnemen met team Speciale Zaken van Univé Rechtshulp, via onderstaand adres.

Univé Rechtshulp

T.a.v. Coördinator Fraudebeheersing

Postbus 557, 9400 AN Assen

Je kunt ook een e-mail sturen naar:

rhspecialzaken@unive.nl.

Heb je klachten over de manier waarop wij met fraude omgaan?

Die klachten kun je indienen bij het Klachtenbureau van Univé Rechtshulp. Meer informatie over het indienen van klachten vind je op onze website rechtshulp.unive.nl

* Fraude tegen Univé Rechtshulp of Univé als rechtsbijstandverzekeraar heeft gevolgen voor de rechtshulpverlening. En mogelijk ook voor jouw verzekering(en). Ditzelfde geldt ook voor opzettelijke benadeling van anderen, criminaliteit en ongewenst gedrag. Univé maakt zelf een afweging hoe zij reageert. Wil je weten hoe Univé met fraude omgaat? Klik dan hier voor informatie op de website van Univé.

Contact

Postadres

Univé Rechtshulp
Postbus 557
9400 AN ASSEN

Bezoekadres

Jan Bommerstraat 6
Gebouw E
9402 NR ASSEN

0592 382 501
rechtshulp@unive.nl
rechtshulp.unive.nl

Let wel: de informatie in deze folder is bedoeld als uitleg. De polis en de polisvoorwaarden zijn doorslaggevend.