

**Deelnemersreglement
Roy-data verzekeraars en gevolmachtigde
agenten**

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	5
2	DOELSTELLING VAN ROY-DATA	6
3	RANDVOORWAARDEN VOOR HET GEBRUIK VAN ROY-DATA	6
3.1	Eisen aan de gebruikers van Roy-data.....	6
3.2	Procedure van toetreding	6
3.3	Benodigde contracten en overeenkomsten	6
4	AANLEVERING.....	7
4.1	Royementsgegevens voor verzekeraars en gevolmachtigde agenten	7
4.2	Situaties waarin royementsgegevens moeten worden aangeleverd	7
4.3	Termijn van aanlevering	7
4.4	Informereren cliënt	8
4.5	Zuivere schadevrije jaren	8
4.6	Schoning van Royementsgegevens	8
5	GEBRUIK ROY-DATA.....	9
5.1	Omstandigheid.....	9
5.2	Doel	9
5.3	Verplichting tot in gebruikname.....	9
5.4	Autorisatie van ontvangers	9
5.5	Verstrekken toelichting op opgave schadevrije jaren	9
6	TOEZICHT EN SANCTIONERING	10
6.1	Toezicht op naleving reglement en bedrijfsregeling 11	10
6.2	Geschillen.....	11
7	VERREKENING VAN KOSTEN.....	12
7.1	Wijze van verrekening.....	12
7.2	Kosten van aansluiting	12
7.3	Tariefswijzigingen.....	12
7.4	Betalingstermijnen facturen van Roy-data.	12
8	AANSPRAKELIJKHEID.....	12
9	WIJZIGINGSPROCEDURE T.A.V. PROCES EN FUNCTIONALITEIT	12
10	INVULLING VAN ROLLEN IN HET KADER VAN DE WET BESCHERMING PERSOONSGEGEVENS	13
11	RECHTEN BETROKKENEN	14
11.1	Inzagerecht	14
11.2	Correctie	14
11.3	Kettingbepaling	15
11.4	Geschillenregeling voor betrokkenen.....	15
11.5	Toezicht.....	15

12	MANAGEMENT INFORMATIE.....	16
13	GEBRUIK CUSTOMER CONTACT CENTER	16
14	ALGEMEEN	16
	14.1 Bijlagen	16
A	KOSTEN	17
B	CONTACTPERSONEN.....	18
C	VOORBEELDTEKST TEN BEHOEVE VAN DE INFORMATIEVOORZIENING AAN DE KLANT.....	19
D	BEGRIPSBEPALINGEN.....	20
E	BEPALING ZUIVERE SCHADEVRIJE JAREN	22

Versie beheer

Versie	Wijziging t.o.v. voorgaande versie
0.4	Wijzigingen adhv opmerkingen Holvast.
0.9	Beperkte tekstuele wijzigingen
1.0	Paragraaf 5.3 Bij een in kracht herstellen van een polis met negatieve schadevrije jaren dienen de royementsgegevens bij voorkeur te worden verwijderd. Toevoeging telefoonnummer voor inzagerecht
1.1	Aanpassing naar aanleiding wijziging BR 11, (informerende klanten, sanctiebeleid, vaste terugval tabel) aanpassing n.a.v. toelating leasemaatschappijen

1 INLEIDING

In 2007 is Roy-data geïntroduceerd voor verzekeraars en gevolmachtigde agenten om daarmee de inefficiënte papierstroom tussen verzekeraars met betrekking tot royementsgegevens te elimineren. Tevens werd hiermee bewerkstelligd dat fraude met royementsgegevens, doordat royementsverklaringen werden gekopieerd, werd bedwongen. Om de doelstellingen te realiseren is het van groot belang dat de aangesloten partijen zich aan spelregels houden. Deze spelregels ten aanzien van de verstrekking en opvraging van schadevrije jaren zijn vastgesteld in bedrijfsregeling ' 11 Roy-data' van het Verbond van Verzekeraars.

In 2013 is een herziene bedrijfsregeling 11 vastgesteld waarin strengere eisen aan de deelnemers van Roy-data worden gesteld en waarin met name is vastgesteld dat alle partijen gebruik gaan maken van dezelfde vaste terugvaltabel bij een schuldshade in gelijksoortige situaties. Deze harmonisering heeft tevens de mogelijkheid geopend ook leasemaatschappijen aan te sluiten op Roy-data, immers met de harmonisering is ook voor leasemaatschappijen helder aan welke eisen men dient te voldoen om tot een uniforme gegevens uitwisseling te komen. Voor de verzekeringsbranche is van belang dat een bekende klacht bij consumentenorganisaties wordt weggenomen en op eenvoudige wijze betrouwbare uniforme informatie kan worden uitgewisseld met leasemaatschappijen.

Voor het beheer van Roy-data en het toezicht op de naleving van bedrijfsregeling 11 is de Stichting Efficiënte Processen Schadeverzekeraars (Stichting EPS) verantwoordelijk.

2 DOELSTELLING VAN ROY-DATA

Doelstelling van Roy-data is de inzameling en distributie van royementsgegevens op een optimale wijze te laten plaatsvinden voor motorrijtuigenverzekeraars en leasemaatschappijen. Royementsgegevens en in het bijzonder schadevrije jaren worden gebruikt voor het inschatten van het risico op schade. Daarnaast kunnen schadevrije jaren een rol spelen in de preventie van schade, hetzij doordat berijders schade voor eigen rekening nemen hetzij omdat dit resulteert in gematigder rijgedrag. Tevens heeft Roy-data een rol in het voorkomen van fraude met royementsgegevens. De systematiek waarbij royementsgegevens slechts éénmaal in gebruik kunnen worden genomen voorkomt dat op één object opgebouwde royementsgegevens voor meerdere te verzekeren dan wel te leasen voertuigen worden gebruikt.

3 RANDVOORWAARDEN VOOR HET GEBRUIK VAN ROY-DATA

3.1 Eisen aan de gebruikers van Roy-data

Aan een deelnemer van Roy-data worden onderstaande eisen gesteld.

- in staat aan de gestelde eisen zoals verwoord in dit deelnemersreglement te voldoen;
- deelnemer is verzekeraar dan wel gevolmachtigde agent.

3.2 Procedure van toetreding

De aanvraag dient te worden gedaan bij de Stichting Efficiënte Processen Schadeverzekeraars via secretariaat@seps.nl. Vervolgens wordt na beoordeling een offerte vanuit ABZ en een contract van EPS verstuurd. Hierna wordt het proces van technisch aansluiten in gang gezet.

3.3 Benodigde contracten en overeenkomsten

Voor het gebruik van Roy-data zijn de volgende contracten benodigd:

- Een deelnemersovereenkomst met de Stichting Efficiënte Processen Schadeverzekeraars (Stichting EPS);
- Een dienstverleningsovereenkomst Roy-data met ABZ;
- Een overeenkomst met ABZ ten behoeve van het gebruik van digitale paspoorten of het bedrijfscertificaat in het geval van geïntegreerde back-office koppeling.

Alvorens een partij kan worden aangesloten dienen de contracten, ondertekend door de door de tekenbevoegde persoon van deze partij, in het bezit te zijn van EPS en ABZ.

4 AANLEVERING

4.1 Royementsgegevens voor verzekeraars en gevolmachtigde agenten

Als royementsgegevens gelden de volgende gegevens:

- a. NAW gegevens van de berijder;
- b. Geboortedatum van de berijder;
- c. Geslacht of rechtspersoon;
- d. Aantal zuivere schadevrije jaren;
- e. Contractnummer;
- f. Kenteken;
- g. Contractvervaldatum;
- h. Verwerkingsdatum;
- i. Royementsdatum;
- j. WAM/volmachtcode.

De attributen worden toegelicht in bijlage D.

4.2 Situaties waarin royementsgegevens moeten worden aangeleverd

De volgende twee situaties worden onderscheiden:

- a) Bij beëindiging van een verzekeringsovereenkomst leveren motorrijtuigverzekeraars de royementsgegevens aan aan Roy-data, op basis van zuivere schadevrije jaren.
- b) Bij schorsing leveren motorrijtuigverzekeraars royementsgegevens aan aan Roy-data indien bij de geldende verzekeringsovereenkomst sprake is van negatieve schadevrije jaren op basis van zuivere schadevrije jaren.

4.3 Termijn van aanlevering

Ten aanzien van de termijn van aanlevering van royementsgegevens aan Roy-data worden drie situaties onderscheiden, te weten;

- a) De opzegging vindt plaats meer dan een maand voorafgaand aan de hoofdpremievervaldatum en de verzekeringsovereenkomst dient te vervallen per de hoofdpremievervaldatum. In dat geval kunnen de royementsgegevens eerst vanaf twee maanden voor de hoofdpremievervaldatum worden aangeleverd (niet eerder) en dienen uiterlijk op de hoofdpremievervaldatum te zijn aangeleverd;
- b) De opzegging vindt plaats minder dan een maand voorafgaand aan de hoofdpremievervaldatum en de verzekeringsovereenkomst dient te vervallen per de hoofdpremievervaldatum. In dat geval dienen de royementsgegevens zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na het verzoek tot royement te zijn aangeleverd.
- c) Het royement vindt tussentijds in het verzekeringsjaar plaats. In dat geval dienen de royementsgegevens zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen vier weken na de

kennisgeving van het royement aan de assuradeur of aan de verzekeringnemer, door de assuradeur aan Roy-data te zijn aangeleverd. Vindt de kennisgeving meer dan een maand voorafgaand aan de uiteindelijke royementsdatum plaats dan dienen de royementsgegevens in de maand voorafgaand aan de royementsdatum aan Roy-data te worden aangeleverd.

4.4 Informeren cliënt

De verstrekker van de royementsgegevens dient de voormalige verzekeringnemer te informeren dat de royementsgegevens worden vastgelegd in een centrale database (Roy-data) en dat deze gegevens slechts toegankelijk zijn voor motorrijtuigenverzekeraars en leasemaatschappijen voor zover aangesloten op Roy-data. Tevens dient het aantal schadevrije jaren en de hoofdpremievervaldatum te worden vermeld en te worden aangegeven wat het doel van de registratie is. Een mogelijkheid om de klant te informeren is deze gegevens op het royementsaanhangsel te zetten.

In bijlage E is een adviestekst ten behoeve van de te informeren klant opgenomen.

4.5 Zuivere schadevrije jaren

Het aantal zuivere schadevrije jaren betreft het aantal schadevrije jaren waarbij rekening is gehouden met een tussentijdse terugval in het aantal schadevrije jaren als gevolg van een aan de berijder toe te rekenen schades. Schadevrije jaren geven inzicht in het werkelijke rijgedrag van de berijder.

De opgave van zuivere schadevrije jaren bij het vervallen van het contract of bij schorsing dient, bij berijders met opgebouwde schadevrije jaren mede te zijn gebaseerd op de opgave van zuivere schadevrije jaren van de voorgaande Roy-data deelnemer (leasemaatschappij of verzekeringsmaatschappij). Deze gegevens dienen te zijn betrokken van een originele royementsverklaring of van originele royementsgegevens in Roy-data.

De op of afbouw van zuivere schadevrije jaren gedurende de contractperiode vindt vanaf 1-1-2016 plaats conform de richtlijnen in bijlage E. Dit betekent ook dat bij aanvang van de verzekeringsperiode Roy-data gegevens in gebruik moeten worden genomen.

4.6 Schoning van Royementsgegevens

Royementsgegevens worden in Roy-data na 10 jaar geschoond indien het ongebruikte gegevens met positieve schadevrije jaren betreffen.

In gebruik genomen royementsgegevens en/of royementsgegevens waarbij sprake is van negatieve schadevrije jaren worden na 5 jaar geschoond.

5 GEBRUIK ROY-DATA

Voor het gebruik van Roy-data gelden de volgende regels:

5.1 Omstandigheid

Royementsgegevens uit Roy-data mogen slechts worden opgevraagd indien daar een aanvraag vanuit een cliënt voor een nieuwe verzekerings- of leaseovereenkomst aan ten grondslag ligt.

5.2 Doel

Op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) dienen de doelstellingen van het gebruik van de gegevens te worden vastgesteld.

Er zijn 4 doelen waartoe gegevens kunnen of dienen te worden opgevraagd:

- a) Als ondersteuning voor het bepalen van de premie voor een nieuw te verzekeren cliënt dan wel het leasetarief;
- b) Om vast te stellen of een cliënt kan worden geaccepteerd;
- c) Om de gegevens verzameling in Roy-data ten aanzien van de statussen (gebruikt/ongebruikt) integer te houden;
- d) Om berijders te faciliteren in de opbouw van schadevrije jaren.

5.3 Verplichting tot in gebruikname

Indien bij een (aspirant)verzekerde sprake is van een verzekeringsverleden (opbouw schadevrije jaren) voorafgaand aan de nieuw af te sluiten verzekeringsovereenkomst dienen de royementsgegevens in Roy-data van de betreffende verzekeringnemer door de nieuwe verzekeraar in gebruik te worden genomen.

Bij een in kracht herstelling van een polis na schorsing, waarbij in een eerder stadium royementsgegevens zijn afgegeven geniet het de voorkeur deze royementsgegevens te verwijderen in plaats van deze in gebruik te nemen.

5.4 Autorisatie van ontvangers

Medewerkers die geautoriseerd mogen worden voor het inzien van royementsgegevens uit Roy-data zijn die medewerkers die deze gegevens voor de uitoefening van hun taak nodig hebben. Deze taak dient in het verlengde te liggen van de omschreven doelen in paragraaf 5.2.

5.5 Verstrekken toelichting op opgave schadevrije jaren

Indien door een verzekeringsmaatschappij of leasemaatschappij gevraagd wordt om een toelichting op de opgave van schadevrije jaren is de afgevende verzekering of

leasemaatschappij verplicht deze toelichting zo snel mogelijk, echter uiterlijk binnen 4 weken, te geven.

6 TOEZICHT EN SANCTIONERING

6.1 Toezicht op naleving reglement en bedrijfsregeling 11

De Stichting Efficiënte Processen Schadeverzekeraars (EPS) is verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens in Roy-data en houdt toezicht op de naleving van bedrijfsregeling 11 en het deelnemersreglement Roy-data door de deelnemers.

De Stichting Efficiënte Processen Schadeverzekeraars (EPS) is gerechtigd bij overschrijding van de in artikel 4.3 genoemde aanlevertermijnen het tarief voor bevragingen in Roy-data voor de betreffende deelnemer te verhogen met 50%. Daartoe zal EPS:

1. Jaarlijks criteria vaststellen op basis waarvan wordt bepaald wanneer gegevens te laat zijn aangeleverd. Deze criteria houden rekening met de in Artikel 2 genoemde termijnen, gemiddelde aanlevertermijn van alle deelnemers in het afgelopen jaar, de mate van overschrijding van de gemiddelde aanlevertermijnen door de deelnemer en valide redenen van te late aanlevering.
2. De jaarlijks vastgestelde criteria kenbaar maken aan de deelnemers.
3. De deelnemers maandelijks informeren over de aanlevering en de prestaties die zij gemiddeld leveren op dit punt.
4. Een functionaliteit ter beschikking stellen waarmee de deelnemers tot op dossierniveau inzicht krijgen in de te laat aangeleverde gegevens.

Indien het volgende kwartaal de aanlevering op orde is, wordt de tariefsverhoging aan de deelnemer terugbetaald. Er wordt slechts over één kwartaal terugbetaald.

EPS zal bovengenoemd sanctiebeleid slechts toepassen indien het direct aanspreken van de betreffende maatschappij en het openbaar maken van aanleverprestaties niet tot de gewenste resultaten leidt. Alvorens in z'n algemeenheid tot financieel sanctiebeleid wordt overgegaan dient dit te worden goedgekeurd door de afdelingscommissie Motorrijtuigen van het Verbond van Verzekeraars. Mocht dit worden besloten dan wordt dit besluit in een Verbondscirculaire gecommuniceerd met de deelnemers naast de informatiemiddelen die de Stichting EPS tot haar beschikking staan.

Daarnaast kunnen partijen uitgesloten van gebruik van Roy-data om de volgende redenen:

Kosten

De kosten voor het gebruik van Roy-data worden niet of niet binnen de gestelde termijn betaald;

Aanlevering kwantitatief

Minder dan 98% van de volgens de bedrijfsregeling 11 aan te leveren royementsgegevens wordt daadwerkelijk aangeleverd;

Aanlevering kwalitatief

Indien een deelnemer in haar aanlevering onvoldoende kwaliteit levert omdat aantoonbaar de opgave van schadevrije jaren afwijkt van hetgeen is voorgeschreven in dit reglement kan dit leiden tot ontzegging van het gebruik van Roy-data.

Op basis van signalen van andere deelnemers en op grond van management informatie kunnen audit gegevens worden opgevraagd om de procesgang en prestaties t.a.v. kwaliteit van aanlevering van royementsgegevens bij deze partij nader te toetsen.

Wet Bescherming Persoonsgegevens

Partijen houden zich niet of onvoldoende aan de bepalingen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Hieronder vallen ondermeer:

- Partijen gebruiken Roy-data voor andere doelen dan omschreven in paragraaf 5.2.
- Partijen houden zich niet aan de informatieplicht zoals beschreven in paragraaf 4.4.

6.2 Geschillen

Geschillen tussen twee of meer verzekeraars dan wel een leasemaatschappij over de uitleg of de toepasselijkheid en/of de uitvoering van dit deelnemersreglement worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Schadeverzekeraars (GCS), die daarop een beslissing geeft. Tegen een beslissing van de GCS staat geen beroep open. De GCS behandelt de aan haar voorgelegde verzoeken en geschillen volgens het Reglement van de Geschillencommissie Schadeverzekeraars zoals dat is vastgesteld door het sectorbestuur Schade van het Verbond van Verzekeraars.

7 VERREKENING VAN KOSTEN

7.1 Wijze van verrekening

De verrekening van kosten vindt plaats door de heffing van een vast tarief per aanvraag. De kosten zijn opgebouwd uit een vergoeding voor de systeemexploitant ABZ en een vergoeding voor EPS.

De facturering vindt apart plaats door beide partijen.

In bijlage A zijn de tarieven weergegeven.

7.2 Kosten van aansluiting

Deelnemers dienen zelf zorg te dragen voor aansluiting op Roy-data en dragen daarvoor zelf de kosten.

7.3 Tariefswijzigingen

Het tarief per aanvraag van Roy-data wordt jaarlijks door het bestuur van de Stichting EPS vastgesteld op basis van een inschatting van het aantal aanvragen in het aankomende jaar en de voorziene kosten.

Indien het tarief meer stijgt dan het CBS prijsindexcijfer voor de gezinsconsumptie zullen deelnemers minimaal twee maanden van te voren op de hoogte worden gebracht. Hierbij wordt een inhoudelijke onderbouwing gegeven van de tariefsverhoging.

7.4 Betalingstermijnen facturen van Roy-data.

Voor de facturen wordt een betalingstermijn gehanteerd van vier weken. Bij te late betaling zijn eventuele incassokosten voor rekening van de verschuldigde deelnemer en zal de wettelijke rente in rekening gebracht worden.

8 AANSPRAKELIJKHEID

Indien op basis van de informatie uit Roy-data onjuiste tarieven aan cliënten worden afgegeven of uiteindelijk ongewenste risico's worden verzekerd kan eventueel op basis hiervan geleden schade niet worden verhaald op de Stichting EPS of op de partij die de royementsgegevens heeft afgegeven.

9 WIJZIGINGSPROCEDURE T.A.V. PROCES EN FUNCTIONALITEIT

Aanpassingen in de werking of functionaliteit van Roy-data die tot doel hebben optimalisering van het proces en die niet tot prijsverhoging leiden en bovendien niet leiden tot aanpassingen c.q. kosten in de interne organisatie en systemen van deelnemers, kunnen in opdracht van het bestuur van de Stichting EPS worden doorgevoerd, zonder flattering van de deelnemers.

Wijzigingen die leiden tot uitbreiding van de functionaliteit en/of tot ondersteuning van nieuwe functionaliteiten, dienen voorgelegd te worden aan een

vertegenwoordiging van de deelnemers. Mits er geen overwegende bezwaren worden aangevoerd, kan het bestuur besluiten tot invoering over te gaan. De wijziging dient drie maanden voor de effectuering aangekondigd te worden.

Voor tariefwijzigingen als gevolg van deze maatregelen, dient de procedure zoals vermeld onder 7.3 in acht te worden genomen.

Wijzigingen die leiden tot aanpassingen c.q. kosten in de interne organisatie en systemen van de deelnemers, dienen voorgelegd te worden aan een vertegenwoordiging van de deelnemers. Het bestuur zal indien dit noodzakelijk wordt geacht een voorstel doen om naast een nieuwe versie van het Roy-data systeem de oude versie van het systeem voor een bepaalde periode aan te houden.

10 INVULLING VAN ROLLEN IN HET KADER VAN DE WET BESCHERMING PERSOONSGEGEVENS

In het kader van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) dienen gestandaardiseerde rollen te worden benoemd voor het gebruik en beheer van databases waarin persoonsgegevens zijn opgenomen. In bijlage F staan de begripsbepalingen hieromtrent. De rollen zijn als volgt ingevuld:

- Verantwoordelijke voor de verwerking van alle gegevens: de Stichting EPS, gevestigd te Den Haag;
- Bewerker van de gegevens: ABZ, a Solera company, gevestigd te Zeist.

11 RECHTEN BETROKKENEN

11.1 Inzagerecht

Het verstrekken van gegevens aan de betrokkenen, zijnde de finale klanten, is overeenkomstig de WBP aan regels gebonden. Doel is het beschermen van de belangen van zowel de betrokkene (de gegevens mogen niet in onbevoegde handen vallen) als van de registrerende instanties (het recht sommige gegevens onder omstandigheden niet te verstrekken).

Degene wiens gegevens in Roy-data zijn opgenomen, heeft het recht om geïnformeerd te worden, welke gegevens in de centrale databank zijn opgenomen en aan wie deze gegevens zijn verstrekt. Hiertoe dient door de betrokkene een verzoek te worden gedaan.

Dit verzoek, gericht aan het secretariaat van de Stichting EPS, dient schriftelijk, via een daarvoor bestemd formulier, te geschieden.

De aanvrager ontvangt binnen 28 dagen na ontvangst van het verzoek, de mededeling of hem/haar betreffende persoonsgegevens worden verwerkt. Indien zodanige gegevens worden verwerkt, bevat de mededeling een volledig overzicht daarvan in begrijpelijke vorm, een omschrijving van het doel van de verwerking, de categorieën van gegevens waarop de verwerking betrekking heeft en de ontvangers of categorieën van ontvangers alsmede de beschikbare informatie over de herkomst van de gegevens.

De mededelingen blijven achterwege, indien opsporings- respectievelijk onderzoeksbelangen, de belangen van de verantwoordelijke of van de deelnemers, het belang van de bronbescherming of het risico van het in verkeerde handen komen van gegevens het noodzakelijk maken dat een dergelijke mededeling achterwege blijft (art. 43 WBP).

Er zijn geen kosten verbonden aan het verkrijgen van inzage.

11.2 Correctie

Indien door een betrokkene een onjuistheid wordt vastgesteld in de verstrekte gegevens, kan deze een schriftelijk verzoek tot correctie indienen bij het secretariaat van de Stichting EPS. De gegevens zijn in de centrale databank opgenomen onder verantwoordelijkheid van de verzekerings- of leasemaatschappij die de gegevens aanlevert. Het secretariaat van de Stichting EPS zal het wijzigingsverzoek in overleg met deze maatschappij behandelen. Uiteindelijk kunnen slechts deelnemers royementsgegevens aanpassen.

De verantwoordelijke maatschappij draagt zorg dat een beslissing tot verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd. De Stichting EPS onderzoekt alleen of een registratie correct is opgenomen. Zij onderzoekt bijvoorbeeld niet of een verzekering (on)terecht is opgezegd of geweigerd.

Indien een betrokkene het met deze beslissing niet eens is, dient hij/zij zich primair tot de maatschappij te wenden.

11.3 Kettingbepaling

De WBP verplicht de Stichting EPS, in geval dat persoonsgegevens zijn verbeterd, aangevuld, verwijderd of afgeschermd naar aanleiding van een verzoek ex. Artikel 5.2, de deelnemers aan wie gegevens daaraan voorafgaand zijn verstrekt daarvan in kennis te stellen, tenzij dit onmogelijk is of een onevenredige inspanning kost.

In dit kader kent Roy-data de functionaliteit ‘wijzigingsberichten’ die wijzigingen in in gebruik genomen royementsgegevens automatisch doorgeeft aan de partij die deze gegevens in gebruik heeft.

11.4 Geschillenregeling voor betrokkenen

Iedereen die meent dat een deelnemer in strijd handelt met de bepalingen van dit reglement kan zich wenden tot de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.

Een klacht of verzoek om bemiddeling kan ook worden ingediend bij het College Bescherming Persoonsgegevens, Postbus 93374, 2509 AJ Den Haag.

11.5 Toezicht

Het College Bescherming Persoonsgegevens is op grond van de WBP bevoegd controle uit te oefenen op de naleving van de in dit deelnemersreglement opgenomen bepalingen.

12 MANAGEMENT INFORMATIE

Aan de deelnemer wordt management informatie ter beschikking gesteld.

Met deze management informatie wordt de gebruiker in staat gesteld de kwaliteit van aanlevering te monitoren en na te gaan of de hoeveelheid aangeleverde royementsgegevens overeenkomt met het aantal daadwerkelijke royementen en schorsingen in een malus positie. Tevens dient aan de hand van deze management informatie te worden vastgesteld in hoeverre sprake is van tijdige aanleveringen.

De deelnemer wordt derhalve geacht op basis van deze management informatie te voldoen aan de eisen zoals deze zijn gesteld in het deelnemersreglement.

Daarnaast wordt de deelnemer op totaal niveau geïnformeerd omtrent de resultaten van de bevragingen. Doel hiervan is de deelnemer zelf in staat te stellen de instellingen voor de bevragingen te optimaliseren.

Naast de deelnemer heeft ook de Stichting EPS toegang tot de deelnemersspecifieke management informatie. De Stichting EPS is gerechtigd informatie omtrent de prestaties van maatschappijen te publiceren.

De specifieke management informatie wordt direct naar de maatschappij verstuurd. De management informatie over de aanleverprestaties van alle maatschappijen wordt via de site www.seps.nl beschikbaar gesteld.

13 GEBRUIK CUSTOMER CONTACT CENTER

Indien zich problemen voordoen bij het gebruik van Roy-data die technisch van aard zijn kan gebruik worden gemaakt van het Customer Contact Center van ABZ. In Bijlage B is het telefoon- en faxnummer van het Customer Contact Center vermeld.

14 ALGEMEEN

14.1 Bijlagen

Alle bijlagen, A t/m E, maken deel uit van het deelnemersreglement Roy-data.

A Kosten

Variabele kosten

Per aanvraag wordt een tarief in rekening gebracht van 20.3 eurocent exclusief BTW.

Dit tarief is als volgt opgebouwd:

-kosten ABZ: 4,3 eurocent (2014) Kosten ABZ worden geïndexeerd.

-kosten EPS: 14 eurocent

Uit de kosten van EPS worden de kosten voor het secretariaat van EPS betaald en de kosten voor nieuwe releases van het Roy-data systeem. Daarnaast wordt hiermee het faciliteren van het inzagerecht betaald.

B Contactpersonen

Secretariaat Stichting EPS

Adres: Bordewijklaan 2, Den Haag
Postbusadres Stichting EPS, postbus 91610, 2509 EE Den Haag
Manager Tjeerd Wierda
Telefoonnummer: 088-7781122
Fax: 088-7781199
e-mail: secretariaat@seps.nl
Website: www.seps.nl

Inzagerecht

Web-site : www.seps.nl/inzagerecht
Telefoonnummer : 088-7781122

Customer Contact Center ABZ

Voor vragen van technische aard kunnen de aangegeven contactpersonen contact opnemen met het Customer Contact Center ABZ.

Telefoonnummer: 0800-2255229
Faxnummer: 030-6935899
e-mail: info@abz.nl

C Voorbeeldtekst ten behoeve van de informatievoorziening aan de klant

De voorbeeldtekst is als volgt:

Uw opgebouwde schadevrije jaren bedragen <opgave schadevrije jaren> per <datum> zijnde de eerstvolgende hoofdpremievervaldatum. Dit is de jaarlijkse verlengingsdatum van uw polis. Deze opgave van schadevrije jaren hebben wij vastgelegd in de centrale database Roy-data, die wordt beheerd door de Stichting Efficiënte Processen Schadeverzekeraars te Den Haag. Schadevrije jaren zijn mede bepalend voor de hoogte van de premie van een motorrijtuigverzekering of kosten van een leasecontract. Roy-data zorgt ervoor dat motorrijtuigverzekeraars en leasemaatschappijen efficiënter kunnen werken en dat u als cliënt geen royementsverklaring meer naar uw nieuwe verzekeraar hoeft te sturen. Alleen motorrijtuigverzekeraars en leasemaatschappijen waarbij schadevrije jaren kunnen worden opgebouwd hebben inzage in Roy-data.

Voor inzage in uw registratie in Roy-data kunt u het formulier ‘inzage in registratie Roy-data’ invullen en versturen op www.seps.nl/inzagerecht of bellen met het nummer 088-7781122 van de helpdesk Roy-data. Schadevrije jaren worden pas geregistreerd nadat een polis of leasecontract is gestopt.

D Begripsbepalingen

In aanvulling op de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen wordt in dit reglement verstaan onder:

Verwerking van persoonsgegevens	Elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens in dit geval royementsgegevens.
Verantwoordelijke	De rechtspersoon die, alleen of tezamen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt. Voor Roy-data treedt de Stichting Efficiënte Processen Schadeverzekeraars als verantwoordelijke op.
Bewerker	Degene die ten behoeve van de verantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen. Voor Roy-data vervult ABZ deze rol.
Betrokkene	Degene op wie een persoonsgegeven betrekking heeft.
Ontvanger	Degene aan wie de persoonsgegevens worden verstrekt dan wel die bevoegd is de gegevens te raadplegen.
Deelnemer	Iedere motorrijtuigenverzekeraar en iedere andere rechtspersoon die door de verantwoordelijke als zodanig is erkend.
Stichting EPS	De Stichting Efficiënte Processen Schadeverzekeraars. Deze Stichting exploiteert Roy-data en treedt op als verantwoordelijke.
ABZ	De partij die Roy-data in technische zin exploiteert en tevens de gebruikersondersteuning voor technische problemen levert.
Bedrijfsregeling 11	De bedrijfsregeling van het Verbond van Verzekeraars waarin de afgifte en het gebruik van royementsgegevens is vastgesteld.

Ingebruikname

Statuswijziging waarbij royementsgegevens worden gekoppeld aan een polis of leasecontract.

Ten aanzien van de attributen in Roy-data is de volgende toelichting beschikbaar

Attribuut	Definitie
A) NAW/Bedrijfsnaam	Voorletters, Voorvoegsels, Achternaam, Tweede voorvoegsel, Tweede achternaam, Adres, Huisnummer, Toevoeging huisnummer, Postcode en Woonplaats van de verzekeringnemer
B) Geboortedatum (verplicht bij een natuurlijk persoon)	Dag, maand en jaar waarop de leaserijder is geboren.
C) Subjecttype	M/V/O/R (man, vrouw, onbekend, rechtsvorm)
D) Het aantal zuivere schadevrije jaren	Het aantal schadevrije jaren waarbij rekening is gehouden met een eventuele tussentijdse terugval in het aantal schadevrije jaren als gevolg van aan de verzekerde toe te rekenen schades. Het aantal schadevrije jaren heeft betrekking op de schadevrije jaren die de leaserijder op de contractvervaldatum heeft opgebouwd.
E) Contractnummer	Het nummer (of het meest significante deel hiervan) waaronder het lease contract bij de leasemaatschappij bekend staat.
F) Kenteken	Het kenteken waarop het leasecontract betrekking heeft
G) Contractvervaldatum	De datum waarop het leasecontract vervalt.
H) Verwerkingsdatum	De datum waarop het royement/het aanmaken van de royementsgegevens in de administratie van de leasemaatschappij is verwerkt
I) Royementsdatum/schorsingsdatum	De datum waarop het lease contract effectief is beëindigd dan wel is geschorst.
J) Wam volmacht code	De wam dan wel volmachtcode die door het RDW wordt vastgesteld.

E Bepaling zuivere schadevrije jaren

Een schade leidt tot terugval in zuivere schadevrije jaren conform onderstaande tabel, behalve bij de volgende schades:

1. Als de verzekeraar/gevolmachtigde agent een schade betaald heeft en het hele bedrag terug laat betalen door iemand anders, niet zijnde de verzekeraar.
2. Als de verzekeraar/gevolmachtigde agent het totale bedrag van de schade dat is uitgekeerd van de polishouder heeft teruggekregen.
3. Als in het motorvoertuig gewonde personen zijn vervoerd, en hierdoor is er schade aan het motorvoertuig.
4. Als de verzekeraar/gevolmachtigde agent heeft betaald voor een aanrijding met een fietser of voetganger. Maar alleen als de berijder kan aantonen er niets aan te kunnen doen.
5. Als de verzekeraar/gevolmachtigde agent een bedrag heeft betaald voor een van deze schades aan het motorvoertuig:
 - Schade aan ruiten van het motorvoertuig, ook breken of barsten.
 - Schade door glasscherven van een gebroken ruit van het motorvoertuig.
 - Schade door brand, ontploffing, kortsluiting of blikseminslag.
 - Schade doordat het motorvoertuig omwaait door storm. Met storm wordt bedoeld minstens windkracht 7 (een windsnelheid van minstens 14 meter per seconde).
 - Schade doordat er iets op het motorvoertuig of tegen het motorvoertuig valt door storm, bijvoorbeeld een boom.
 - Schade door hagel, een aardbeving, een uitbarsting van een vulkaan of geiser, lawines, stenen die van een berg vallen, een aardverschuiving, een overstroming of een vloedgolf.
 - Schade doordat het motorvoertuig botst met vogels of loslopende dieren. Maar alleen als de schade aan het motorvoertuig rechtstreeks door de botsing met het dier komt.
 - Schade doordat er een luchtvaartuig op het motorvoertuig valt. Of als delen daarvan op het motorvoertuig vallen, of als er iets uit het luchtvaartuig op het motorvoertuig valt.
 - Als er in het motorvoertuig ingebroken is of iemand gaat ermee joyriden.
 - Het motorvoertuig is gestolen. Of het motorvoertuig is verduisterd. Of het motorvoertuig is in die tijd beschadigd.

Aantal zuivere schadevrije jaren	Aantal zuivere schadevrije jaren in het volgende contractjaar				
	zonder schade	met 1 schade die leidt tot terugval in zuivere schadevrije jaren	met 2 schaden die leiden tot terugval in zuivere schadevrije jaren	met 3 schaden die leiden tot terugval in zuivere schadevrije jaren	met 4 of meer schaden die leiden tot terugval in zuivere schadevrije jaren
>=16	+1*	10	5	0	-5
15	16	10	5	0	-5
14	15	9	4	-1	-5
13	14	8	3	-2	-5
12	13	7	2	-3	-5
11	12	6	1	-4	-5
10	11	5	0	-5	-5
9	10	4	-1	-5	-5
8	9	3	-2	-5	-5
7	8	2	-3	-5	-5
6	7	1	-4	-5	-5
5	6	0	-5	-5	-5
4	5	-1	-5	-5	-5
3	4	-2	-5	-5	-5
2	3	-3	-5	-5	-5
1	2	-4	-5	-5	-5
0	1	-5	-5	-5	-5
-1	0	-5	-5	-5	-5
-2	-1	-5	-5	-5	-5
-3	-2	-5	-5	-5	-5
-4	-3	-5	-5	-5	-5
-5	-4	-5	-5	-5	-5

* = het aantal zuivere schadevrije jaren wordt met 1 verhoogd.

Het maximum aantal te bereiken zuivere schadevrije jaren is 99.

De door het Actuarieel Genootschap gehanteerde objectieve actuariële berekeningen en de daaruit voortvloeiende vaste terugvaltabel hebben uitgewezen dat meer dan 15 schadevrije jaren geen invloed meer hebben op het (actuariële) risico voor de verzekeraar en de beoordeling daarvan. Dit heeft als gevolg dat ongeacht het aantal zuivere schadevrije jaren boven de 15 de terugval bij een schade altijd naar 10 zal zijn.