

Na temelju odredbi članka 12. stavka 8. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu («Narodne novine» broj 151/05, 36/09, 75/09, 76/13, 152/14 i 155/23), Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga na sjednici Upravnog vijeća održanoj 28. lipnja 2024. donosi

PRAVILNIK o postupku rješavanja odštetnih zahtjeva oštećenih osoba u prometu

Uvodne odredbe Članak 1.

(1) Ovim Pravilnikom se detaljnije propisuje:

- način rješavanja odštetnog zahtjeva,
- sadržaj obrazložene ponude i utemeljenog odgovora,
- evidentiranje odštetnih zahtjeva,
- informiranje oštećene osobe o obvezama odgovornog osiguratelja i potrebnim podacima u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva.

(2) Ovaj Pravilnik uređuje obveze osiguratelja prilikom rješavanja odštetnih zahtjeva po osnovi osiguranja od automobilske odgovornosti, a primjenjuje se na odgovarajući način i na postupanje s odštetnim zahtjevima podnesenim s osnova drugih obveznih osiguranja u prometu propisanih Zakonom o obveznim osiguranjima u prometu ako tim ili drugim zakonom nije drugačije propisano.

(3) Hrvatski ured za osiguranje dužan je postupati u skladu s ovim Pravilnikom kada je u obvezi primjenjivati članak 12. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu (dalje: Zakon).

(4) Kada Hrvatski ured za osiguranje sukladno članku 15. stavku 3. Zakona povjeri svom članu obradu i naknadu štete na koju se primjenjuje članak 12. Zakona, taj član je dužan postupati u skladu s ovim Pravilnikom.

Način rješavanja odštetnog zahtjeva Članak 2.

(1) Odgovorni osiguratelj je, po primitku odštetnog zahtjeva, dužan poduzeti potrebne aktivnosti za rješavanje odštetnog zahtjeva, vodeći računa o svojoj obvezi da postupa aktivno i bez odugovlačenja, a osobito je dužan:

- zaprimiti odštetni zahtjev, pružiti Ključne informacije za oštećenu osobu u formatu i sadržaju koji je definiran Prilogom ovog Pravilnika (dalje: Ključne informacije za oštećenu osobu)
- oštećenu osobu na jasan, jednostavan i razumljiv način upoznati s obvezama osiguratelja, tijekom procesa rješavanja odštetnog zahtjeva i potrebnim podacima,

- bez odgode pisanim putem obavijestiti oštećenu osobu o evidencijskoj oznaci odštetnog zahtjeva, datumu zaprimanja odštetnog zahtjeva te načinu na koji se može informirati o statusu postavljenog zahtjeva,
- poduzeti radnje kako bi osiguralo primjerenu i pravovremenu komunikaciju i suradnju sa osiguranikom i svim osobama i tijelima od kojih pribavlja podatke u svrhu rješavanja odštetnog zahtjeva na transparentan i razumljiv način,
- uputiti oštećenu osobu da se uredno ispunjeno Europsko izvješće o nesreći, ako je dostupno, može koristiti kao odštetni zahtjev, odnosno kao izjava o okolnostima načina nastanka štetnog događaja sukladno članku 38. Zakona,
- prilikom traženja podataka od oštećene osobe ograničiti se samo na nužne podatke (primjerice kod materijalnih šteta, uz podatke sadržane u Europskom izvješću o nesreći, identifikacijske podatke, kontakt podatke, podatak o načinu isplate naknade štete),
- samostalno pribaviti podatke i/ili dokumentaciju za rješavanje odštetnog zahtjeva koja mu je dostupna, uključujući i dokumentaciju od nadležnih tijela koja raspoložu podacima vezanim uz prometnu nesreću (primjerice, odgovorni osiguratelj ne smije uvjetovati postupanje po odštetnom zahtjevu, tako što traži od oštećene osobe da dostavi policijski zapisnik, iako istim raspolaže policija i dostupan je osiguratelju),
- uzeti u obzir dostavljeni nalaz i mišljenje neovisnog vještaka i ponudu ili račun za popravak štete ovlaštenog pružatelja usluga, kojeg je oštećena osoba osobno izabrala te obrazložiti eventualno ne prihvaćanje istog nalaza i mišljenja odnosno ponude/računa popravka u odgovarajućem dijelu ili u cijelosti,
- postupati s povećanom pažnjom, prema pravilima struke (pažnja dobrog stručnjaka) i dobrim poslovnim običajima te sukladno načelu savjesnosti i poštenja,
- ne uvjetovati rješavanje odštetnog zahtjeva odnosno isplatu naknade štete ili nespornog dijela naknade štete, primjerice, sklapanjem nagodbe i/ili popravkom vozila kod određene servisne radionice, niti upućivati na navedeno kao da je to najbolji ili jedini način rješavanja odštetnog zahtjeva te da je nužno prihvatiti ponuđeni iznos kao končan iznos.

(2) Osiguratelj je dužan oštećenoj osobi u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva omogućiti izbor načina komunikacije sukladno uobičajenim načinima poslovne komunikacije, osim ako je obvezan način komunikacije propisan zakonom.

(3) Osiguratelj je dužan internim aktom/aktima jasno i detaljno propisati postupak rješavanja odštetnih zahtjeva, od zaprimanja i otvaranja predmeta po odštetnom zahtjevu i njegovog rješavanja pa sve do zatvaranja i arhiviranja istoga, a što podrazumijeva najmanje:

- opis postupovnih koraka rješavanja odštetnih zahtjeva
- evidentiranje odštetnih zahtjeva u skladu s člankom 4. ovoga Pravilnika
- opis zaduženja, ovlasti i odgovornosti svih zaposlenika i ostalih osoba (primjerice vanjski procjenitelji, odvjetnici) uključenih u postupak rješavanja odštetnih zahtjeva
- kriterije koje Osiguratelj koristi u postupku obrade odštetnih zahtjeva koji uključuje postupak, rješavanje i odobravanje rješavanja odštetnog zahtjeva unutar hijerarhijske strukture
- popis dokumentacije Osiguratelja koja se koristi u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva
- sadržaj obrazaca koje Osiguratelj primjenjuje u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva u skladu sa Zakonom i ovim Pravilnikom (primjerice obrazac odštetnog zahtjeva, utemeljeni odgovor, obrazložena ponuda, obavijest o primitku odštetnog zahtjeva i sl.)
- interne rokove za obavljanje pojedinih radnji, u skladu sa Zakonom propisanim rokovima

- popis identificiranih i/ili potencijalnih rizika u postupku rješavanja odštetnih zahtjeva i opis unutarnjih kontrola kojima se isti rizici mjere, prate i upravljaju
- obvezu, način i rokove izvještavanja Uprave i ključnih funkcija Osiguratelja od strane zaposlenika zaduženih za postupak rješavanja odštetnih zahtjeva.

(4) Ako je odštetni zahtjev podnesen od strane osobe koja je u postupku ovlaštena zastupati oštećenu osobu, odgovorni osiguratelj dužan je komunicirati s tom osobom u skladu s navedenim ovlaštenjem.

Sadržaj obrazložene ponude i utemeljenog odgovora

Članak 3.

(1) Odgovorni osiguratelj je dužan u svakom slučaju aktivno i bez odugovlačenja poduzimati potrebne radnje radi utvrđivanja osnovanosti i visine odštetnog zahtjeva kako bi isplatio naknadu štete odnosno nesporni iznos naknade štete odnosno kako bi najkasnije u roku od 60 dana dostavio oštećenoj osobi pisanu odluku o odštetnom zahtjevu i to:

- obrazloženu ponudu za naknadu štete, kada odgovornost odgovornom osiguratelju nije sporna i kada je utvrdio visinu štete ili
- utemeljen odgovor na sve točke iz odštetnog zahtjeva, kada je odgovornom osiguratelju sporna odgovornost ili kada visinu štete nije u potpunosti utvrdio.

(2) Obrazložena ponuda iz stavka 1. ovog članka mora sadržavati:

- naziv odluke iz stavka 1. ovog članka, datum njenog donošenja te funkciju/naziv radnog mjesta donositelja odluke,
- dan primitka odštetnog zahtjeva i popis primljene i pribavljene dokumentacije,
- izjavu odgovornog osiguratelja da je utvrdio svoju obvezu za naknadu štete, te detaljno obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama i pravnom osnovom (relevantnu odredbu pozitivnih propisa, uvjeta osiguranja i sl.),
- specifikaciju utvrđene visine štete (primjerice navesti dijelove za zamjenu i dijelove za popravak s njihovim kataloškim brojevima te naznaku broja radnih sati prema standardima popravka proizvođača), pri čemu je odgovorni osiguratelj dužan na jasan, jednostavan i razumljiv način obrazložiti kako je došao do utvrđene visine štete i iznosa štete koju će isplatiti, te obrazložiti bilo koje primijenjene specifične faktore (primjerice amortizacija, suodgovornost i sl.), uključujući i razloge zašto su primijenjeni i kako su određeni,
- izjavu da će isplatiti iznos naknade štete iz obrazložene ponude u roku od 15 dana od dana slanja obrazložene ponude, pri čemu navedeni rok isplate mora biti unutar 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva,
- detaljno očitovanje na sporne točke dostavljenog nalaza i mišljenja neovisnog vještaka i sporne stavke računa odnosno ponude za popravak štete ovlaštenog pružatelja usluga, kada je dostavljeno,
- uputu o pravu na podnošenje prigovora i načinu podnošenja prigovora na odluku osiguratelja i roku od 15 dana u kojem će osiguratelj odgovoriti na taj prigovor, u skladu s člankom 378. stavkom 2. Zakona o osiguranju.

(3) Utemeljen odgovor iz stavka 1. ovog članka mora sadržavati sljedeće:

1. Kada je osiguratelj utvrdio **da nije odgovoran za naknadu štete**:

- naziv odluke iz stavka 1. ovog članka, datum njenog donošenja te funkciju/naziv radnog mjesta) donositelja odluke,

- dan primitka odštetnog zahtjeva i popis primljene i pribavljene dokumentacije,
- izjavu osiguratelja da je utvrdio da nije odgovoran te detaljno obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama i pravnom osnovom (relevantnu odredbu pozitivnih propisa, uvjeta osiguranja i sl.) o razlozima isključenja odgovornosti odnosno o razlozima nepostojanja odgovornosti osiguranika za štetu, uzimajući u obzir svu raspoloživu dokumentaciju, pri čemu je odgovorni osiguravatelj dužan na jasan, jednostavan i razumljiv način obrazložiti kako je utvrdio da nije odgovoran,
- detaljno očitovanje na sve sporne točke dostavljenog nalaza i mišljenja neovisnog vještaka vezane uz odgovornost za naknadu štete

2. Kada odgovorni osiguratelj utvrdi **da je odgovoran samo za dio naknade štete**:

- naziv odluke iz stavka 1. ovog članka, datum njenog donošenja te funkciju/naziv radnog mjesta donositelja odluke,
- dan primitka odštetnog zahtjeva i popis primljene i pribavljene dokumentacije,
- izjavu osiguratelja da je utvrdio da je odgovoran samo za dio naknade štete te detaljno obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama i pravnom osnovom (relevantnu odredbu pozitivnih propisa, uvjeta osiguranja i sl.),
- specifikaciju utvrđene visine štete (primjerice navesti dijelove za zamjenu i dijelove za popravak s njihovim kataloškim brojevima te naznaku broja radnih sati prema standardima popravka proizvođača), pri čemu je odgovorni osiguravatelj dužan na jasan, jednostavan i razumljiv način obrazložiti kako je došao do utvrđene visine štete i iznosa štete koju će isplatiti, te obrazložiti bilo koje primijenjene specifične faktore (primjerice amortizacija, suodgovornost i sl.), uključujući i razloge zašto su primijenjeni i kako su određeni,
- izjavu da će isplatiti nesporni iznos iz utemeljenog odgovora u roku od 15 dana od slanja utemeljenog odgovora, pri čemu navedeni rok isplate može biti i kraći jer mora biti unutar 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva,
- detaljno očitovanje na sve sporne točke dostavljenog nalaza i mišljenja neovisnog vještaka vezane uz odgovornost za naknadu štete te sporne stavke računa odnosno ponude za popravak štete ovlaštenog pružatelja usluga, kada je dostavljeno
- uputu o načinu podnošenju prigovora na odluku osiguratelja i roku od 15 dana u kojem će osiguratelj odgovoriti na taj prigovor, u skladu s člankom 378. stavkom 2. Zakona o osiguranju.

3. Kada odgovorni osiguratelj **nije u mogućnosti u potpunosti utvrditi visinu štete**:

- naziv odluke iz stavka 1. ovog članka, datum njenog donošenja te funkciju/naziv radnog mjesta donositelja odluke,
- dan primitka odštetnog zahtjeva i popis primljene i pribavljene dokumentacije,
- izjavu odgovornog osiguratelja o svojoj odgovornosti te da nije u mogućnosti u potpunosti utvrditi visinu štete te razloge zbog kojih nije u mogućnosti u potpunosti utvrditi visinu štete, detaljno obrazloženje s navedenim odlučnim činjenicama i pravnom osnovom (relevantnu odredbu pozitivnih propisa, uvjeta osiguranja i sl.)
- specifikaciju utvrđene visine štete (primjerice navesti dijelove za zamjenu i dijelove za popravak s njihovim kataloškim brojevima te naznaku broja radnih sati prema standardima popravka proizvođača), pri čemu je odgovorni osiguravatelj dužan na jasan, jednostavan i razumljiv način obrazložiti iz kojih razloga nije bio u mogućnosti u potpunosti utvrditi visinu štete, te kako je došao do utvrđene visine štete i iznosa štete koju će isplatiti, te obrazložiti bilo koje primijenjene specifične faktore (primjerice amortizacija, suodgovornost i sl.), uključujući i razloge zašto su primijenjeni i kako su određeni,

- izjavu da će isplatiti nesporni iznos u roku od 15 dana od slanja utemeljenog odgovora, pri čemu navedeni rok isplate može biti i kraći jer mora biti unutar 60 dana od dana primitka odštetnog zahtjeva,
- detaljno očitovanje na sporne točke dostavljenog nalaza i mišljenja neovisnog vještaka i sporne stavke računa odnosno ponude za popravak štete ovlaštenog pružatelja usluga, kada je dostavljeno.
- uputu o načinu podnošenju prigovora na odluku osiguratelja i roku od 15 dana u kojem će osiguratelj odgovoriti na taj prigovor, u skladu s člankom 378. stavkom 2. Zakona o osiguranju.

(4) Obrazložena ponuda i utemeljen odgovor mogu sadržavati i druge podatke i obrazloženja koje odgovorni osiguratelj ocjenjuje važnim za odluku o odštetnom zahtjevu koju je donio, kako bi odgovorio na sve točke odštetnog zahtjeva.

(5) Obrazložena ponuda i utemeljen odgovor ne smiju sadržavati navode ili informacije koji su netočni, nejasni ili koji mogu oštetiti osobu dovesti u zabludu, kao što su, primjerice:

- navod o roku za podnošenje prigovora na način koji bi oštećenu osobu mogao navesti da je isti prekluzivan,
- navode kojima se isplata (nespornog) iznosa naknade štete uvjetuje poduzimanjem bilo kakvih nepotrebnih radnji od strane oštećene osobe (uključujući davanjem pristanaka ili suglasnosti za isplatom, potpisivanjem obrazložene ponude/utemeljenog odgovora, sporazuma/izjave o nagodbi ili namirenju, dostavljanjem broja računa na koji se ima izvršiti isplata)
- navod osiguratelja da ne može utvrditi svoju odgovornost zbog nedostajuće izjave svog osiguranika.

(6) Ne smatra se obrazloženom ponudom ili utemeljenim odgovorom bilo koje očitovanje, usmena ili pisana komunikacija osiguratelja prema oštećenoj osobi o nedostatnoj dokumentaciji za rješavanje odštetnog zahtjeva.

(7) Osiguratelj je dužan sva pojašnjenja i obrazloženja iz ovoga Pravilnika dati na jednostavan i razumljiv način te prilikom izrade odgovora upućenih oštećenim osobama voditi računa o usklađenosti naziva dopisa i sadržaja sa zakonskom terminologijom i ovim Pravilnikom.

Evidentiranje odštetnih zahtjeva

Članak 4.

(1) Odgovorni osiguratelj dužan je voditi urednu elektroničku evidenciju o svim primljenim odštetnim zahtjevima tako da kronološki evidentira svaki primljeni odštetni zahtjev najkasnije 3 radna dana od dana njegovog zaprimanja kao i svako postupanje u njegovom rješavanju, do isplate naknade štete ili nespornog iznosa naknade štete ili odbijanja odštetnog zahtjeva i konačnog zatvaranja odštetnog spisa. Navedeno uključuje i postupanje po primljenim prigovorima, kao i moguće ponovno otvaranje odštetnog spisa iz bilo kojeg razloga prije konačnog zatvaranja štete.

(2) Evidencija iz stavka 1. mora najmanje sadržavati:

- datum evidentiranja i evidencijski/jedinstveni broj odštetnog zahtjeva
- datum zaprimanja odštetnog zahtjeva
- datum nastanka štetnog događaja
- datum utvrđivanja obveze
- podatke o osiguraniku

- podatke o oštećenoj osobi
- veze spisa
- podatke o ugovoru o osiguranju odnosno polici osiguranja
- podatke o oštećenoj stvari
- podatke o osobama koje su zadužene za spis štete s povijesnim pregledom
- pričuvu šteta s povijesnim pregledom
- kompletnu dokumentaciju koja se odnosi na štetu
- status odštetnog zahtjeva (primjerice, isplaćena, djelomično isplaćena, odbijena)
- podatke o svim isplaćenim iznosima
- datume isplata
- datum prigovora/pritužbe, njezin status i datum odgovora
- datum zatvaranja odštetnog spisa
- datum i razlog svakog ponovnog otvaranja istog odštetnog spisa
- evidentirane sve druge važne promjene s povijesnim podacima (izvid i procjena štete, dodatno tražena dokumentacija, izmjene zahtjeva odnosno sve dokumente koji bilježe kontakte s oštećenom osobom/ugovarateljem zajedno s datumima i vrstom dokumenta i sl.)

(3) Odgovorni osiguratelj dužan je o usmenoj komunikaciji u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva koja se odnosi na podatke ili informacije neophodne za rješavanje odštetnih zahtjeva sastaviti bilješku s datumom i sadržajem razgovora te podacima o osobi koja je obavila razgovor.

(4) Dokazi o postupanju odgovornog osiguratelja i oštećene osobe, kao i druga dokumentacija prikupljena u tijeku rješavanja odštetnog zahtjeva, uključujući i onu koja nije zaprimljena u elektroničkom obliku, moraju se čuvati u skladu s člankom 388. stavak 8. Zakona o osiguranju kao dokaz rješavanja tog zahtjeva u skladu s člankom 12. Zakona i ovim Pravilnikom.

Informiranje oštećene osobe o obvezama odgovornog osiguratelja i potrebnim podacima u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva

Članak 5.

(1) Ključne informacije za oštećenu osobu Osiguratelj je dužan imati na vidljivom mjestu na svojoj internetskoj stranici te s navedenim upoznati oštećenu osobu, a na njen zahtjev iste joj i uručiti prilikom podnošenja odštetnog zahtjeva.

(2) Ključne informacije za oštećenu osobu moraju biti kratke, jednostavne, napisane jasnim jezikom i biti prikazane kao samostalan dokument te na najviše dvije strane veličine papira A4 pri ispisu, na hrvatskom jeziku i na engleskom jeziku.

(3) Ključne informacije za oštećenu osobu sadrže naslove i informacije ispod naslova i to:

1. A DIO - Što napraviti u slučaju nesreće?
 - Što učiniti u slučaju materijalne štete?
 - Što učiniti u slučaju tjelesne ozljede ili gubitka života?
 - Ispunite Europsko izvješće o nesreći
 - Dokumentirajte nastalu štetu, ako je moguće
 - Primjeri situacija u kojima ste obvezni pozvati policiju
2. B DIO – Postavljanje odštetnog zahtjeva:
 - Kome podnosim odštetni zahtjev?
 - Tko, kako i gdje podnosi odštetni zahtjev?
 - Dokumenti i podaci u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva?
 - Dodatne važne napomene Osiguratelja

- Koje informacije mogu očekivati od društva za osiguranje odmah pri podnošenju odštetnog zahtjeva?
- 3. C DIO – Procjena i obrada odštetnih zahtjeva i propisani rokovi koji obvezuju Osiguratelja
- 4. D DIO – Obrazložena ponuda, utemeljeni odgovor i pravo na prigovor.

Prijelazne i završne odredbe **Članak 6.**

- (1) Osiguratelj je dužan interni akt iz članka 2. stavka 3. ovoga Pravilnika donijeti i započeti primjenjivati najkasnije 6 mjeseci od stupanja na snagu.
- (2) Osiguratelj je dužan svoju evidenciju uskladiti s člankom 4. ovoga Pravilnika do 1. lipnja 2025.
- (3) Osiguratelj je dužan, prije primjene te u slučaju svake značajnije promjene, Hanfi dostaviti dokument iz čl. 5. st. 3. ovoga Pravilnika.

Stupanje na snagu **Članak 7.**

- (1) Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmoga dana od dana objave u »Narodnim novinama«.
- (2) Stupanjem na snagu ovoga Pravilnika prestaju važiti Smjernice i Preporuke Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga za postupanje po članku 12. Zakona o obveznim osiguranjima u prometu prilikom rješavanja odštetnih zahtjeva za naknadu štete na vozilu od 23. siječnja 2020. (KLASA: 974-11/20-02/04; URBROJ: 326-01-50-51-512-20-1).

KLASA: 011-01/24-04/01
URBROJ: 326-01-70-72-24-2
Zagreb, 28. lipnja 2024.

PREDSJEDNIK UPRAVNOG VIJEĆA
dr. sc. Ante Žigman

Prilog

KIZO - Ključne informacije za oštećenu osobu osiguratelja _____

Kada se nađete u situaciji da ste oštećena osoba u nesreći u Republici Hrvatskoj do koje je došlo upotrebom prijevoznog sredstva (vozilo, zrakoplov, brodica odnosno jahta), važno je biti upoznat s procesom obrade odštetnih zahtjeva od strane društva za osiguranje (dalje: Osiguratelj). Ovaj vodič pružit će Vam osnovne informacije o ključnim elementima procesa podnošenja odštetnog zahtjeva i obrade šteta kod Osiguratelja kako biste bolje razumjeli svoja prava i postupke tijekom postupka obrade odštetnih zahtjeva.

A DIO – ŠTO NAPRAVITI U SLUČAJU NESREĆE?

Što učiniti u slučaju materijalne štete:

-
-
-
-
-
-
-

Dokumentirajte nastalu štetu, ako je moguće:

-
-
-
-
-
-
-

Što učiniti u slučaju tjelesne ozljede ili gubitka života:

-
-

Primjeri situacija u kojima ste obvezni pozvati policiju:

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

Ispunite Europsko izvješće o nesreći*:

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

B DIO – POSTAVLJANJE ODŠTETNOG ZAHTEVA

Kome podnosim odštetni zahtjev?

-
-
-
-
-
-
-
-

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

Tko, kako i gdje podnosi odštetni zahtjev?

-
-
-
-
-
-
-
-

Koje informacije mogu očekivati od društva za osiguranje odmah pri podnošenju odštetnog zahtjeva?

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

Dokumenti i podaci u postupku rješavanja odštetnog zahtjeva?

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

Dodatne važne napomene Osiguratelja:

C DIO – PROCJENA I OBRADA ODŠTETNIH ZAHTEVA OD STRANE DRUŠTVA ZA OSIGURANJE

D DIO – OBRAZLOŽENA PONUDA, UTEMELJENI ODGOVOR I VAŠE PRAVO NA PRIGOVOR

* Primjenjivo u odnosu na obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti

VAŽNO JE ZNATI: Imajte na umu da svaki Osiguratelj može prilagoditi ovdje opisani proces rješavanja odštetnih zahtjeva prema svakom konkretnom slučaju, ali u skladu s važećim zakonodavstvom. Također, informacije iz dijela A ovoga dokumenta detaljno su propisane Zakonom o sigurnosti prometa na cestama te su za njegovu provedbu i nadzor nadležni policijski službenici odnosno ministarstvo nadležno za unutarnje poslove.

