



Fahrudin Kantic &lt;fahrudin\*\*\*\*\*.com&gt;

---

## HITNA PRIJAVA SUMNJIVIH I ILEGALNIH AKTIVNOSTI – Faris Arnaut (Poslovnica Tuzla) – POKUŠAJ MANIPULACIJE KORISNIKOM

---

Fahrudin Kantic <fahrudin\*\*\*\*\*.com> To: \*\*\*\*\*.\*\*\*\*\*@uniqa.ba  
Cc: \*\*\*\*\*.\*\*\*\*\*@uniqa.ba, \*\*\*\*\*@uniqa.at, \*\*\*\*\*@uniqa.at Bcc:  
\*\*\*\*\*.\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.com

Fri, Jan 30, 2026 at 6:45 PM

Poštovani,

Obraćam Vam se sa dodatnom, hitnom prijavom zbog krajnje sumnjivog i krajnje neprofesionalnog ponašanja Vašeg uposlenika, prodajnog savjetnika **Farisa Arnauta** iz poslovnice Tuzla. Smatram da su njegove aktivnosti usmjerene ka zataškavanju ranije prijavljenih neregularnosti i pokušaju obmane mene kao korisnika.

### DETALJAN PRIKAZ DOGAĐAJA OD 30.01.2026. GODINE:

- Kontakt putem privatnog kanala (Viber):** Danas me je Faris Arnaut kontaktirao putem Viber aplikacije (privatna poruka) i napisao citiram: *"Možete doći u utorak sljedeće sedmice da završimo ako ne želite čekati odgovor od Direkcije iz Sarajeva"*. Ova poruka je jasan indikator pokušaja zaobilaznja zvanične procedure i zvaničnih odgovora Glavne direkcije kojoj sam se obratio.
- Sumnjivi telefonski poziv:** Desetak minuta nakon poruke, dotični gospodin me je pozvao na telefon kako bi me primorao da dođem u njegovu kancelariju. Kada sam ga direktno upitao: *"Da li je to zvanična procedura raskidanja, da donesem ujedno i instrukcije o plaćanju za povrat novca?"*, gospodin Arnaut mi je odgovorio sljedeće: **"Ma nije to gospodine Fahrudine, već vas zovem da vam ja to riješim, da dođete ovamo pa ćemo nešto vidjeti ovdje sa nadređenima"**.
- Moja reakcija i prekid komunikacije:** Ogorčen ovakvim netransparentnim pristupom, postavio sam mu pitanje: *"Zar ste Vi direktor kompletne UNIQA-e pa donosite odluke na svoju ruku? Ja nisam dobio nikakav zvanični odgovor od Glavne direkcije kojoj sam se pismeno obratio, a Vi me zovete kao 100% ratnog vojnog invalida da dolazim sa sinom koji je osoba sa posebnim potrebama kako biste mi podvalili neke sumnjive aktivnosti."* Nakon što sam jasno rekao da ne želim učestvovati u sumnjivim šemama i da je moje vrijeme i zdravlje predragocjeno, prekinuo sam poziv.

### OVIM PUTEM ZAHTIJEVAM OD GLAVNE DIREKCIJE SARAJEVO:

- Zvaničnu potvrdu:** Da li ste Vi zvanično odgovorili bilo šta poslovnici u Tuzli i da li su Vaše naredbe bile da se korisnik poziva na "dogovore" mimo zvaničnog protokola?
- Istragu o zloupotrebi položaja:** Da li je u skladu sa Vašom politikom da uposlenik nudi "rješavanje na svoju ruku" i poziva klijente da "nešto vide sa nadređenima" umjesto pismenog i zakonskog rješavanja odštetnog zahtjeva i raskida ugovora?
- Prestanak uznemiravanja:** Zastijevam da Faris Arnaut i poslovnica Tuzla prestanu sa svakim neovlaštenim i neformalnim kontaktima.

Kao **100% ratni vojni invalid i otac djeteta sa posebnim potrebama**, odbijam biti meta Vaših unutrašnjih manipulacija. Smatram da su ove "šeme" potvrda da se u poslovnici Tuzla vrše aktivnosti koje nisu u skladu sa zakonom, o čemu su nadležne inspekcije već obaviještene.

Očekujem isključivo Vaš **pismeni odgovor** u vezi sa raskidom ugovora i povratom novca.

S poštovanjem,

**Kantić Fahrudin**  
+387 \*\*\*\*\*



Fahrudin Kantic &lt;fahrudin\*\*\*\*\*.com&gt;

---

## Letzte Aufforderung und Ultimatum – Schwere Verstöße der UNIQA Sarajevo (Versicherungsnummer: P11-\*\*\*\*\*)

---

Fahrudin Kantic &lt;fahrudin\*\*\*\*\*.com&gt;

Thu, Feb 12, 2026 at 5:24 PM

To: \*\*\*\*\*@uniqa.at

Cc: \*\*\*\*\*@uniqa.at

**Sehr geehrte Damen und Herren,**

im Anhang übermittle ich Ihnen die detaillierte Chronologie der Ereignisse bezüglich der UNIQA Direktion Sarajevo und der Filiale Tuzla. Diese haben mich in unmenschlichen Bedingungen zurückgelassen, die Erfüllung der Leistungen aus meiner Immobilienversicherung verweigert, mich getäuscht, manipuliert und sind letztlich an der Erfüllung meiner rechtmäßigen Forderungen gescheitert.

Ich erwarte von Ihnen, dieses Dokument umgehend zu prüfen und innerhalb von **7 Tagen** folgende Schritte einzuleiten:

- **Kontaktaufnahme durch UNIQA Bosnien** bezüglich der Beendigung der Polizze bei gleichzeitiger **vollständiger Rückerstattung** der gezahlten Beträge.
- **Terminfestlegung für ein persönliches Treffen** in der Geschäftsstelle, um eine Einigung über die Auszahlung einer **Entschädigung für immaterielle Schäden** zu erzielen (aufgrund psychischer Tortur, massivem Stress für mich und meine Familie sowie das Zurücklassen in menschenunwürdigen Zuständen).

Sollten meine Forderungen nicht innerhalb von **7 Tagen** erfüllt werden, wird dieses Dokument an alle führenden Medien in Österreich und Bosnien und Herzegowina weitergeleitet. Gleichzeitig werde ich ein gerichtliches Verfahren einleiten, um meine Rechte gerichtlich durchzusetzen; mein Rechtsanwalt ist bereits in Bereitschaft und mit dem gesamten Fall vollumfänglich vertraut.


**Zudem befindet sich eine speziell für diesen Fall erstellte Website in der finalen Phase. Auf dieser Plattform werden sämtliche Beweise, Dokumente und Kommunikationsprotokolle lückenlos veröffentlicht. Die Website ist bereits SEO-optimiert auf die Schlüsselwörter „UNIQA Austria“ und „UNIQA Bosnien“, um sicherzustellen, dass die Öffentlichkeit und potenzielle Neukunden rund um die Uhr Einblick in die tatsächlichen Geschäftspraktiken Ihrer Gruppe in Bosnien und Herzegowina haben.**

Dies ist mein letzter Versuch der Kontaktaufnahme. Ich erwarte eine schriftliche Antwort innerhalb der genannten Frist.

**Mit freundlichen Grüßen,**

**Fahrudin Kantić**

---

 **Official\_Complaint\_UNIQA\_BiH\_Kantic\_Fahrudin.pdf**  
1253K



Fahrudin Kantic &lt;fahrudin\*\*\*\*\*.com&gt;

---

## Letzte Aufforderung und Ultimatum – Schwere Verstöße der UNIQA Sarajevo (Versicherungsnummer: P11-\*\*\*\*\*)

---

Fahrudin Kantic &lt;fahrudin\*\*\*\*\*.com&gt;

Mon, Feb 23, 2026 at 5:35 PM

To: \*\*\*\*\*@uniqa.at

Cc: \*\*\*\*\*@uniqa.at

### Sehr geehrte Damen und Herren der Direktion,

mit diesem Schreiben möchte ich Sie über die alarmierenden Zustände und die höchst unprofessionelle Arbeitsweise Ihrer Tochtergesellschaft UNIQA osiguranje d.d. Sarajevo informieren.

Im Anhang finden Sie ein aktuelles „Bescheid“ der Direktion Sarajevo, in dem ein angeblicher „**Entschädigungsantrag**“ abgelehnt wird. Das Skandalöse daran: Ein solcher Antrag wurde von mir nie gestellt. Ich habe lediglich einen **Schadensfall zur Assistenz** (Home Standard) gemeldet. Dass Ihre Mitarbeiter fiktive Anträge erfinden, um diese dann formell abzulehnen, deutet auf eine besorgniserregende interne Desorganisation oder bewusste Täuschung hin.

**Zudem sende ich Ihnen im Anhang folgende Dokumente zur Prüfung:**

1. **Meine letzte E-Mail an UNIQA Sarajevo** im Original (bosnische Fassung).
2. **Die deutsche Übersetzung dieser E-Mail (PDF)**, damit Sie die Chronologie der Ereignisse, die Hierarchie des Problems und den besorgniserregenden mentalen Zustand sowie das inkompetente Verhalten der Verantwortlichen vor Ort nachvollziehen können.
3. **Den offiziellen Bescheid von UNIQA Sarajevo**, in dem fälschlicherweise über einen „Entschädigungsantrag“ entschieden wird, den ich nie gestellt habe.
4. **Die einseitige Aufhebung meiner Versicherungspolice**, die ohne meine Zustimmung und unter Missachtung gesetzlicher Bestimmungen durchgeführt wurde.“

Besonders hervorzuheben ist, dass UNIQA Sarajevo schriftlich zugegeben hat, die vertraglich zugesicherte Dienstleistung mangels „**adäquaten Werkzeugs**“ nicht erbringen zu können, während sie gleichzeitig versuchen, die Police rechtswidrig und einseitig zu kündigen, um ihre Fehler zu vertuschen.

Als langjähriger Kunde (und in meiner Funktion als Person des öffentlichen Lebens in Bosnien und Herzegowina) bin ich fassungslos über die **mentale Einstellung und die fachliche Inkompetenz**, die hier an den Tag gelegt wird. Ein solches Verhalten schädigt den Ruf der gesamten UNIQA Group massiv.

Ich erwarte von der Zentrale in Wien eine dringende Prüfung dieser Vorgänge, da die Direktion in Sarajevo offensichtlich nicht mehr im Sinne der Firmenphilosophie und der gesetzlichen Bestimmungen handelt.


Für weitere Rückfragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen,

Kantić Fahrudin  
[Quoted text hidden]

---

### 4 attachments

 **mein\_letzte\_email\_bosnischer\_sprache.pdf**  
73K

 **Rješenje\_odstetni\_zajtjev.pdf**  
315K

 **KANTIĆ FAHRUDIN Obavijest o prekidu polise.pdf**  
303K



Fahrudin Kantic &lt;fahrudin\*\*\*\*\*.com&gt;

---

**Prigovor na "Obavještenje o odštetnom zahtjevu" broj predmeta \*\*\*\*\* od 02.02.2026. godine**

---

Fahrudin Kantic &lt;fahrudin\*\*\*\*\*.com&gt;

Wed, Mar 4, 2026 at 9:30 AM

To: Info UNIQA &lt;\*\*\*\*\*.\*\*\*\*\*@uniqa.ba&gt;, \*\*\*\*\*@uniqa.ba

Cc: \*\*\*\*\*@uniqa.at

*Fahrudin Kantić, \*\*\*\*\*, 75 000 Tuzla**Broj police: P11-\*\*\*\*\***Broj predmeta: \*\*\*\*\***UNIQA osiguranje d.d. Sarajevo**Sektor za odštete / Komisija za prigovore**putem e-maila: \*\*\*\*\*.\*\*\*\*\*@uniqa.ba**Tuzla, 04.03.2026. godine**Predmet: Prigovor na "Obavještenje o odštetnom zahtjevu" broj predmeta \*\*\*\*\* od 02.02.2026. godine*

*Podnosim blagovremen prigovor na navedeno obavještenje, koje sam zaprimio elektronskim putem dana 19.02.2026. godine, kada mi je isto ponovo dostavljeno uz obavijest o prekidu police. Oспорavam i činjenične i pravne zaključke iz obavještenja, jer je pogrešno kvalifikovan moj zahtjev, pogrešno je primijenjen PUSTO, te je odluka zasnovana na nedosljednom i kontradiktornom obrazloženju.*

*Prije svega, napominjem da ja nisam podnosio "odštetni zahtjev" u smislu naknade štete, nego sam dana 21.01.2026. godine prijavio hitnu intervenciju (kućna asistencija) zbog totalnog začepjenja kuhinjskog odvoda, putem UNIQA ALARM kontakt centra. Dakle, moj zahtjev se odnosio na aktiviranje ugovorene usluge kućne asistencije i organizovanje hitne intervencije na licu mjesta, a ne na isplatu "odštete" za navodnu štetu. U tom smislu, neosnovano je da se moj poziv i prijava asistencije "pretvaraju" u odštetni predmet, pa se zatim odbijaju uz obrazloženje da nije došlo do izliva vode i da "osigurani slučaj nije nastupio". Naime, kućna asistencija je po svojoj prirodi upravo namijenjena hitnim i neočekivanim događajima koji, ukoliko se ne interveniše, mogu rezultirati daljnjim oštećenjima, neadekvatnim boravkom ili ugrožavanjem zdravlja i sigurnosti osiguranika. Totalno začepjenje kuhinjskog odvoda predstavlja tipičan hitan slučaj, jer nosi neposredan rizik od izliva vode i nastanka štete, pa je svrha asistencije da se uzrok spriječi ili ukloni na vrijeme, a ne da se čeka da dođe do izliva vode kako bi se tek tada priznalo postojanje osiguranog slučaja.*

*Dalje, u samom obavještenju navodite da je rizik izliva vode obuhvaćen osiguranjem i da uključuje i slučajeve začepjenja instalacije, ali istovremeno odbijate postupanje tvrdeći da "osigurani slučaj nije nastupio" jer nije bilo izliva vode. Ovakvo obrazloženje zanemaruje da je predmet mog zahtjeva bio asistencijski izlazak i intervencija, a ne naknada štete nakon izliva vode. Čak i kada bi se pitanje razmatralo kroz institut ugovorenih troškova, PUSTO predviđa naknadu troškova i gubitaka uzrokovanih razumnim pokušajem da se ukloni neposredna opasnost nastupanja osiguranog slučaja i da se ograniče štetne posljedice, i to i kada pokušaji ostanu bez uspjeha. Upravo je to smisao mog poziva ALARM centru i očekivanja da UNIQA organizuje stručnu intervenciju.*

*Oспорavam i primjenu odredbe kojom se pozivate na "troškove uklanjanja uzroka štete". Ta odredba se ne može primijeniti na način da se potpuno isključi kućna asistencija i njena ugovorena svrha. Kućna asistencija po PUSTO pokriva troškove izvođača radova (tehničara) u trajanju jednog radnog sata, sa uključenim izlaskom na lice mjesta, između ostalog i za asistenciju vodoinstalatera, te važi do tri osigurana slučaja u toku jedne godine osiguranja. Moj zahtjev je bio upravo to: da UNIQA organizuje izlazak i intervenciju vodoinstalatera u okviru ugovorene asistencije. Ako UNIQA smatra da pročepljavanje zahtjeva*

dodatne radove, dijelove ili vrijeme preko ugovorenog limita, to ne može biti razlog da se u potpunosti odbije asistencija i da se slučaj tretira kao nepostojeći, nego najviše može biti pitanje obima troškova iznad limita, koje se po PUSTO može posebno razgraničiti.

Pored pogrešne pravne kvalifikacije, ukazujem i na ključnu činjeničnu okolnost: na lice mjesta je dana 22.01.2026. godine upućeno lice bez akreditacije, radnog naloga, pisanog traga o intervenciji i bez adekvatne opreme, koje je priznalo da ne posjeduje potrebnu opremu za pregled i intervenciju (kamera i odgovarajuće mašine). Takvo postupanje je suprotno svrsi kućne asistencije i standardima pažnje, te je dovelo do toga da intervencija bude neuspješna i da problem ostane neriješen, a osiguranik ostavljen bez uredne dokumentacije o postupanju. Iz tog razloga tražim da UNIQA utvrdi i obrazloži ko je tačno bio izvođač radova kojeg ste uputili, na osnovu kojeg naloga, po kojem osnovu, pod kojim statusom, te zbog čega osiguraniku nije ostavljen nikakav pisani trag o izvršenom izlasku i zatečenom stanju.

Obzirom na navedeno, predlažem i zahtijevam da UNIQA uvažavanjem ovog prigovora preinači svoju odluku i utvrdi da je moj zahtjev bio zahtjev za kućnu asistenciju, te da je UNIQA dužna postupiti po ugovorenoj asistenciji organizovanjem stručne hitne intervencije vodoinstalatera na mjestu osiguranja, odnosno, ukoliko je intervenciju bilo nužno obaviti preko registrovanog izvođača sa specijalnom opremom, da se osiguraniku omogući refundacija u najmanju ruku u okviru ugovorenog limita kućne asistencije i/ili ugovorenih troškova, uz jasno razgraničenje eventualnih stavki koje bi po vašem tumačenju prelazile obim pokrića.

Istovremeno zahtijevam da mi dostavite kompletnu dokumentaciju iz predmeta \*\*\*\*\* i to: evidenciju prijave od 21.01.2026. godine, sve "elektronske naloge" na koje se pozivate, podatke o izvođaču koji je upućen 22.01.2026. (identitet i status), internu zabilješku o toku postupanja, te sve dokaze na osnovu kojih tvrdite da sam ja "podnio odštetni zahtjev" za refundaciju, uključujući i podatak ko je i kada takav zahtjev evidentirao i na osnovu čega.

Napominjem da prekid police i obračun povrata premije ne utiče na obavezu UNIQA da pravilno i zakonito okonča ovaj predmet i postupi po prijavljenom događaju, naročito jer je prijava izvršena za vrijeme važenja police, a sporno postupanje UNIQA i njenih angažovanih lica desilo se tokom trajanja ugovornog odnosa.

Očekujem da o prigovoru odlučite u razumnom roku i da mi dostavite obrazloženu odluku, uz traženu dokumentaciju, kako bi se stvar okončala mirnim putem. U suprotnom, biću primoran zaštitu svojih prava tražiti pred nadležnim organima i sudom, te koristiti svu već pokrenutu institucionalnu komunikaciju u vezi sa ovim slučajem.

S poštovanjem,

Fahrudin Kantić  
Predsjednik stranke veterana BiH