



Denis Kantic <denis.k[REDACTED]>

HITNA REKLAMACIJA, OPOMENA PRED TUŽBU I NAJAVA PRIJAVE NADLEŽNIM REGULATORNIM TIJELIMA

Denis Kantic <denis.k[REDACTED]>

Thu, Jan 22, 2026 at 3:23 PM

To: [REDACTED]@uniqa.ba

Cc: [REDACTED]@uniqa.ba, faris.[REDACTED]@uniqa.ba

Bcc: [REDACTED]

Poštovani, Obraćam Vam se u ime svog oca, **Fahrudina Kantića**, nosioca polise osiguranja imovine **P11** - [REDACTED]

dok se ja,

Denis Kantić, trenutno nalazim u Sloveniji na polaganju ispita (do 13. februara).

Ovim putem ulažem najoštriji mogući prigovor na rad Vaše službe asistencije. Vašim nemarom i neprofesionalizmom direktno ste ugrozili sigurnost moje porodice i osnovne uslove za život u našem domu.

Činjenično stanje i grubi propusti: Jučer, oko **18:00 sati**, moj otac je uredno prijavio kvar, totalno začepljenje odvodne cijevi u kuhinji, zbog čega voda uopšte ne odlazi u odvod. Na Vaš nalog, na našu adresu je došlo lice koje se predstavilo kao Vaš majstor. Ustanovljeno je da se radi o neregistrovanom licu bez firme ili obrta, bez radnog naloga i adekvatnog alata. Nakon nestručnog pokušaja intervencije, lice je napustilo lokaciju ostavljajući kvar neriješenim uz rečenicu: "Ja sam pokušao, ne znam šta je, snadite se sami".

Zbog navedenog, obavještavam Vas o sljedećem:

- Kršenje Zakona o zaštiti ličnih podataka:** Neovlašteno ste ustupili lične podatke i lokaciju privatnog posjeda neregistrovanom trećem licu. Budući da to lice nije Vaš zaposlenik niti registrovan poslovni subjekt, prekršili ste svaku zakonsku i ugovornu garanciju o čuvanju podataka. Ovo je nedopustiv sigurnosni propust, posebno jer u kući borave **100% ratni vojni invalid i osoba s posebnim potrebama**, koji su zbog Vašeg postupka bili izloženi riziku od strane nepoznate osobe "s ulice".
- Ugrožavanje humanih uslova za život:** Zbog slanja nestručnih lica, moj otac i brat od jučer ne mogu koristiti vodu u kuhinji. Ja sam u inostranstvu i nemoguće je da oni u takvom stanju čekaju moj povratak ili da sami rješavaju kvar koji je uredno plaćen kroz Vašu polisnu.
- Neprimjerena komunikacija:** Vaš operater je na pokušaj reklamacije reagovao krajnjom neljubaznošću, negirajući odgovornost kompanije za osobu koju ste VI poslali.

Moji zahtjevi i najava pravnih koraka:

- HITNO (u roku od 24h)** slanje **licencirane i registrovane firme** s adekvatnom opremom za defektažu i otklanjanje kvara.
- RASKID UGOVORA I REFUNDACIJA:** Zahtijevat ću raskid ugovora uz **puni povrat uplaćenih sredstava**, jer niste ispunili osnovnu ugovornu obavezu u slučaju ako ne riješite problem
- PRIJAVA REGULATORIMA:** Ukoliko kvar ne bude otklonjen odmah, podnosim zvanične prijave **Agenciji za nadzor osiguranja, Agenciji za zaštitu ličnih podataka**, te nadležnoj **inspekciji** zbog angažovanja lica "na crno".
- MEDIJSKO EKSPONIRANJE:** O ovom sramotnom tretmanu 100% ratnog vojnog invalida i davanja podataka sumnjivim licima, bit će obaviješteni svi relevantni mediji i javnost.
- SUDSKI POSTUPAK:** Pokrenut ću tužbu za naknadu nematerijalne štete i ugrožavanje privatnosti kao i kršenje zaštite podataka

Ovaj e-mail se smatra službenom opomenom pred preduzimanje svih navedenih koraka. Očekujem potvrdu o prijemu i termin dolaska **stručnog** majstora bez odlaganja.

S poštovanjem,

Denis Kantić (u ime Fahrudina Kantića)

Kontakt telefon Fahrudin Kantic +3876 [REDACTED]

Kontakt Denis Kantic (Slovenija): +38669 [REDACTED] (Bosna)

Broj police: P11 - [REDACTED]

Lokacija: Lukavac, [REDACTED]



diplomirani

Aktivno prije 14 min



23. sij. 2026. 16:36



Missed audio call

16:36

Call back

Roki kad budes mogao



Nazovi me

Na faxu sam

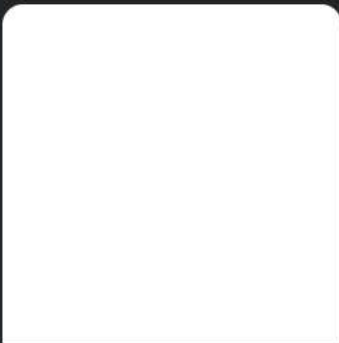
Vazi



Audio call

1 min

Call again



<https://www.uniqa.ba/prijavastete/online/osiguranje-stana-i-kuce>

Sve popunis ovo osim slika

I dole samo napises zapuse je i puknuce cijevi u zidu

Kao uzrok

Nemoj nista vise dodavati dok mi to ne dođemo na adresu





Denis Kantic <denis.*****.com>

HITNA REKLAMACIJA, OPOMENA PRED TUŽBU I NAJAVA PRIJAVE NADLEŽNIM REGULATORNIM TIJELIMA

BA Pritužbe <p*****.*****@uniqa.ba> To:
Denis Kantic <denis.*****.com> Cc: Faris
Arnaut <f*****.*****@uniqa.ba>

Mon, Jan 26, 2026 at 10:03 AM

Poštovani gospodine Kantić,

Zahvaljujemo se na vašem obraćanju i detaljnom obrazloženju događaja.

Prije svega, upućujemo iskreno izvinjenje zbog nastale situacije te nam je žao ukoliko je ista prouzrokovala neprijatnosti vama i članovima vaše porodice.

Izvršena je detaljna provjera svih navoda iz vašeg obraćanja, te vam u nastavku dostavljamo obrazloženje postupanja.

Klijent se obratio ALARM Centru dana 21.01.2026. godine sa zahtjevom za uslugu asistencije zbog začepjenja u zidu u kući, na adresi Prokošovici bb. Prilikom razgovora operater je informisao klijenta da asistencija može riješiti manja začepjenja, te da je u slučaju začepjenja vertikalne odvoda potreban angažman specijalnih mašina ili vozila Woma, što nije obuhvaćeno uslugama asistencije.

Naglašavamo da je klijent pravovremeno obaviješten o obimu poslova i usluga koje su uključene u asistenciju, a koje kao takve ne podrazumijevaju angažiranje specijalizirane opreme za otklanjanje i defektažu sličnih problema na instalacijama u objektima stanovanja. U skladu sa procedurom,

klijent je operateru naveo potrebne podatke, nakon čega je operater otvorio radni nalog i isti prosljedio ugovornom saradniku. Klijent je informisan da će ga ugovorni saradnik kontaktirati radi dogovora o terminu dolaska. Radni nalog je odmah po otvaranju prosljeden

ugovornom saradniku, koji je telefonskim putem kontaktirao klijenta, te je dogovoreno da dolazak na adresu klijenta bude 22.01.2026. godine u prijednevnom satima. Dana 22.01.2026. godine ugovorni saradnik je kontaktirao ALARM Centar i

informisao pretpostavljenog da se nalazi na adresi klijenta, te da već skoro dva sata pokušava riješiti problem začepjenja, ali da to nije moguće običnim alatom. Također je naveo da je za rješavanje problema potrebna specijalna mašina Woma ili štemanje zida i pristup cijevi u zidu. Od pretpostavljenog je dobio instrukciju da zaključi radni nalog, informiše klijenta i uputi ga da se obrati firmi koja se bavi komunalnim poslovima, s obzirom na to da obim radova prevazilazi uslugu asistencije.

Napominjemo da je radni nalog poslan u elektronskoj formi, a da je klijent ugovornom saradniku dao svoje podatke, uključujući adresu dolaska.

Klijentu je više puta objašnjeno da usluge asistencije podrazumijevaju bazne usluge, te da korištenje specijalnih alata, mašina, specijalne opreme i izvođenje većih građevinskih radova ne spada u usluge asistencije, te da iste klijent treba samostalno organizirati. Operater je naknadno

kontaktirao ugovornog saradnika radi provjere postupanja u skladu sa radnim nalogom, te je tom prilikom dobio informaciju da mu je klijent izjavio da nema primjedbi, kao i da ga je zamolio da problem riješi u privatnom aranžmanu i dostavi račun koji bi klijent pravdao.

Ugovorni saradnik je takav zahtjev odbio, s obzirom na to da nema registrovanu firmu niti mogućnost izdavanja računa/fakture, te da je u PGM-u angažiran na osnovu Ugovora o djelu.

Angažman fizičkog lica putem Ugovora o djelu je u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima FBiH, budući da se radi o povremenom izvršenju konkretnih usluga popravke, bez elemenata kontinuiranog rada i obilježja radnog odnosa. Važeći propisi ne propisuju obavezu da izvođač ugovora o djelu ima registrovanu firmu ili obrt.

Također želimo naglasiti da ugovorni saradnik poslove vodoinstalatera na području Tuzle obavlja već nekoliko decenija, te da do sada nismo imali nijednu primjedbu na njegov rad.

Ovim putem vas obavještavamo da ni u kojem slučaju nije došlo do kršenja Zakona o zaštiti ličnih podataka, ugrožavanja sigurnosti članova Vaše porodice, niti do povrede ugovornih obaveza.

Operater je postupao u skladu sa svojim ovlaštenjima te je pravovremeno pružio tačne i nedvosmislene informacije, kao i upute za dalje postupanje, sve u okviru obima usluga koje asistencija pruža.

Još jednom se iskreno izvinjavamo zbog nastale situacije. Ukoliko imate dodatnih pitanja ili nejasnoća, stojimo Vam na raspolaganju.

Srdačan pozdrav,

Dedić Elma

Saradnik za podršku klijentima

Centar za podršku klijentima

Email: [REDACTED]@uniqa.ba

Mobitel:

Telefon (fiksna linija):

UNIQA Osiguranje d.d. Sarajevo

member of UNIQA SEE community

Obala Kulina bana 19

71000 Sarajevo

uniqa.ba



[Odricanje od odgovornosti](#)



Fahrudin Kantic <fahrudin*****.com>

HITAN RASKID UGOVORA I ZAHTJEV ZA POVRAT NOVCA – Polisa br. P11-*****

Fahrudin Kantic <fahrudin*****.com> To: *****.*****@uniqa.ba Cc: *****.*****@uniqa.ba, f*****.*****@uniqa.ba Bcc: *****.*****@*****.com, Denis Kantic <denis.*****.com>

Thu, Jan 29, 2026 at 6:36 PM

Poštovani, Obavještavam Vas da moj odnos s Vama, kao klijenta i korisnika polise osiguranja imovine koji smo zaključili

30.06.2025

godine, prestaje s današnjim danom 29.01.2026

Apsolutno ništa niste poduzeli punih 8 dana kako biste riješili hitnu situaciju, uprkos mojim brojnim pozivima, urgencijama, pa čak i dolasku Vaših predstavnika na teren.

Jedino što ste uspjeli jeste potrošiti moje vrijeme, živce i novac koji sam unaprijed uplatio u punom iznosu prilikom sklapanja ugovora. I pored moje teške zdravstvene situacije i činjenice da sam 100% RVI kao i sina sa posebnim potrebama, svjesno ste me ostavili bez osnovnih humanih i higijenskih uslova za život.

S obzirom na to da ste brutalno prekršili uslove ugovora o pružanju usluga, te moju porodicu izložili psihičkom maltretiranju, zahtijevam sljedeće:

1. **Hitan raskid ugovora** po navedenoj polisi.
2. **Povrat novca u punom iznosu uplaćene premije**, što smatram minimalnom odštetom za Vaše neprofesionalno postupanje i nepružanje usluge koju ste bili obavezni isporučiti.

Zahtijevam da me telefonski ili putem e-maila obavijestite o tačnom terminu u toku sljedeće sedmice kada trebam doći u poslovnicu Tuzla radi finalizacije raskida ugovora. Tom prilikom ću Vas obavijestiti i o načinu na koji ćete izvršiti povrat sredstava.

Ovo je moja zadnja pisana komunikacija s Vama. Svaki daljnji pokušaj odugovlačenja smatrat ću dodatnim odbijanjem saradnje, pa ću biti prinuđen tražiti svoja prava pred nadležnim institucijama kao i pokretanjem sudskog postupka protiv Vas.

Očekujem Vaš poziv u najkraćem roku.

S poštovanjem,

Kantić Fahrudin

+387 *****

18:27 

   80%



FARIS ARNAUT



7 9:39

pet, 30 sij

Odlazni poziv '00:00'

7 14:54



Pozdrav Fahro, u
brčkom sam na
regionalnom
sastanku dođite do
mene utorak da
završimo onu polisu

14:54



Da ne bi čekali
odgovor od sarajeva

14:54





Fahrudin Kantic <fahrudin*****.com>

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 zaobilazjenja 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 <fahrudin*****com>

HITAN RASKID UGOVORA I ZAHTJEV ZA POVRAT NOVCA – Polisa br. P11-*****

Info UNIQA <*****.*****@uniqa.ba> To: Fahrudin Kantic <fahrudin*****.com>

Wed, Feb 4, 2026 at 10:26 AM

Poštovani gospodine Kantić,

ovim putem Vas želimo informisati da je za raskid predmetne polise u konkretnom slučaju dovoljno Vaše prethodno obraćanje putem e-maila, te ćemo u skladu s istim poduzeti sve potrebne korake.

Ljubazno Vas molimo da nam dostavite broj Vašeg računa kako bismo mogli izvršiti povrat neiskorištenog dijela premije u skladu s važećim uslovima.

Zahvaljujemo na dostavljenim informacijama i stojimo Vam na raspolaganju za sva dodatna pitanja ili pojašnjenja.

Srdačan pozdrav,

Dedić Elma

Saradnik za podršku klijentima

Centar za podršku klijentima

Email: [REDACTED]@uniqa.ba

Mobitel:

Telefon (fiksna linija):

UNIQA Osiguranje d.d. Sarajevo

member of UNIQA SEE community

Obala Kulina bana 19

71000 Sarajevo

[uniqa.ba](https://www.uniqa.ba)



Fahrudin Kantic <fahrudin*****com>

HITAN RASKID UGOVORA I ZAHTJEV ZA POVRAT NOVCA – Polisa br. P11-*****

Fahrudin Kantic <fahrudin*****com> To: Info
UNIQA <*****.*****@uniqa.ba>

Wed, Feb 4, 2026 at 11:41 AM

Poštovani, Vaš prijedlog da mi se vrati samo „neiskorišteni dio premije“ smatram apsolutno neprihvatljivim i, nakon svega

što ste mi priredili, krajnje bezobraznim.

Danas je tačno **15 dana** od moje prve prijave štete, a vi za to vrijeme niste uradili apsolutno ništa, osim što ste trošili moje vrijeme i živce. To što ste danas, nakon mog zahtjeva od 29.01., bez ikakvog dodatnog pojašnjenja prihvatili raskid polise, jasan je dokaz da ste svjesni svojih propusta i kršenja ugovora.

Podsjetit ću vas na hronologiju vaše "profesionalnosti":

- Poslali ste mi **nelicenciranog majstora** koji je nestručnim rukovanjem i neadekvatnim alatom mogao trajno oštetiti moje instalacije i napraviti još veću štetu.
- Primoravali ste me na online prijave i procedure dok sam bio u hitnoj situaciji iako se sve uredno prijavilo preko ALARM telefona i preko prodajnog savjetnika Faris Arnaut
- Vaši procjenitelji su izlazili na teren, dokumentovali štetu, i opet se apsolutno ništa nije poduzelo.
-

Zbog toga:

1. **Zahtijevam puni povrat** cjelokupnog uplaćenog iznosa premije.

2. **Ne pristajem na bilo kakve obračune neiskorištenog dijela.** Iako smo ugovor sklopili prije nekoliko mjeseci, ovo je bio **prvi slučaj asistencije i prvi osigurani slučaj** koji ste trebali riješiti, a niste ga uopšte ispoštovali, čak ste me i prevarili i djelovali u "sivoj zoni". Zbog toga ne vidim nikakvu svrhu vašeg zadržavanja dijela novca. Iako je povrat preostalog dijela možda vaša standardna praksa, u ovom slučaju ona ne važi jer je puni povrat **najmanje što možete uraditi kao "odštetu"** za vaše gnusne laži, teške prevare i svo maltretiranje kroz koje ste me provukli.

Javite mi se hitno sa potvrdom da prihvatate moje uslove. U suprotnom, svoja prava ću tražiti preko zvaničnih institucija i pokretanjem sudskog postupka jer se osjećam prevarenim. Također, lično ću se pobrinuti da svi mediji u BiH dobiju uvid u našu kompletnu prepisku i tok događaja, kako drugi ne bi prolazili kroz isto.

Očekujem vaš hitan odgovor.

S poštovanjem,

Kantić Fahrudin



Fahrudin Kantic <fahrudin*****.com>

PRIJAVA TEŠKIH NEREGULARNOSTI U POSLOVANJU UNIQA OSIGURANJA

Info UNIQA <*****.*****@uniqa.ba>

Fri, Feb 6, 2026 at 5:13 PM

To: Fahrudin Kantic <fahrudin*****.com>

Cc: Arifa Topić <*****.*****@uniqa.ba>, Esad Mulabdić <*****.*****@uniqa.ba>, "*****@uniqa.at" <*****@uniqa.at>

Poštovani gdine Kantić,

U vezi sa zaprimljenom pritužbom od 29.01.2026. god., izvršili smo pregled svih dostupnih informacija u ovom slučaju i utvrdili smo sljedeće. Dana 30. juna 2025. godine zaključili ste policu osiguranja imovine u UNIQA Osiguranju, kojom je obuhvaćeno osiguranje stambenog objekta u Lukavcu, Prokosovići, Kovačevići bb. Predmetna polica sadrži sve elemente propisane Zakonom o obligacionim odnosima, limite pokrivača za svaki osigurani rizik, kao i klauzulu kojom je propisano da su sastavni dio police Posebni uslovi za osiguranje stambenih objekata, stvari u stambenim objektima, osiguranje od opasnosti zemljotresa i članova domaćinstva od posljedica nezgode.

Članom 34. navedenih Posebnih uslova propisuju uslove pod kojima se usluga „Kućna asistencija“ pruža kao dodatna pogodnost osiguranicima. U skladu s tim, Kućna asistencija podrazumijeva pružanje pomoći u slučaju potrebe za hitnim intervencijama usljed određenih kvarova u osiguranom stambenom objektu. Navedeni član detaljno definiše obim usluga (tri asistencijska poziva u toku jedne godine i rad u trajanju od jednog sata po posjeti), kao i limite i isključenja iz pokrivača. Ova usluga, a kako je pojašnjeno u uslovima osiguranja, obuhvata pomoć u slučaju hitnih i manjih/osnovnih kvarova u domaćinstvu koji zahtijevaju angažman bravara, vodoinstalatera, električara, staklara ili servisera grijanja. Stoga, ovom vrstom usluge nije moguće pokriti obimne ili složene radove, već isključivo hitne i manje popravke. Usluga Kućne asistencije se pruža putem našeg eksternog partnera s kojim društvo ima zaključen važeći ugovor o pružanju navedenih usluga. Uvidom u informacije koje su nam dostavljene od strane nadležnih organizacionih jedinica i eksternog partnera, utvrđeno je da se u konkretnom slučaju radi o vrsti kvara koja nije obuhvaćena uslugom Kućne asistencije, pri čemu je neophodno angažovanje specijalnih mašina, što nije obuhvaćeno uslugama asistencije. Takođe je nesporno da ste informisani tokom prijave o obimu radova i uslugama koje su uključene u Kućnu asistenciju, a koje ne podrazumijevaju angažman specijalizovane opreme za otklanjanje i sanaciju ovakvih kvarova na instalacijama u stambenim objektima.

Vežano za pritužbu o neovlaštenom korištenju ličnih podataka, želimo Vam skrenuti pažnju na činjenicu da je za pružanje bilo koje usluge Kućne asistencije neophodno da klijent dostavi svoje lične podatke. Nadalje, u skladu sa članom 34. stav (8) Posebnih uslova, osiguranik je dužan pružiti osnovne informacije radi pružanja ove vrste usluge (ime, prezime, adresa, broj police, lokacija, broj telefona), a prilikom zaključenja polise osiguranja potpisana je saglasnost za obradu ličnih podataka s ciljem izvršenja ugovora o osiguranju. Takođe, pomenuti podaci su dobrovoljno komunicirani operateru prilikom zahtjeva za asistencijom. Pored toga, svi zaposleni koji su bili uključeni u ovaj slučaj dostavili su svoje izjave o činjenicama vezanim za ovaj predmet i, s tim u vezi, nismo mogli potvrditi bilo kakvo neprimjereno postupanje u komunikaciji ili neizvršavanje obaveza.

Kada je u pitanju Vaša pritužba (prijava) od 30.01.2026. godine, koja se odnosila na našeg uposlenika Farisa Arnauta, detaljnim provjerama utvrdili smo da ni kod ovog uposlenika nije bilo prisutno bilo kakvo neprimjereno postupanje u komunikaciji ili neizvršavanje obaveza.

Kada je u pitanju Vaš e-mail od 04.02.2026. godine, informišemo Vas da je Općim uslovima za osiguranje imovine UNIQA Osiguranje d.d. Sarajevo propisano da se u slučaju prekida trajanja osiguranja premija vraća ugovaraču osiguranja, na njegov zahtjev, za preostalo vrijeme trajanja osiguranja. Na raspolaganju smo Vam za sva dodatna pitanja ili pojašnjenja.

S poštovanjem,

UNIQA Osiguranje d.d. Sarajevo

member of UNIQA SEE community

Obala Kulina bana 19

71000 Sarajevo



Fahrudin Kantic <fahrudin*****.com>

HITAN RASKID UGOVORA I ZAHTJEV ZA POVRAT NOVCA – Polisa br. P11-*****

Info UNIQA <*****.*****@uniqa.ba> To:
Fahrudin Kantic <fahrudin*****.com>

Thu, Feb 19, 2026 at 4:14 PM

Poštovani gospodine Kantić,

ovim putem Vas obavještavamo da je polisa P11 ***** raskinuta u skladu sa Vašim zahtjevom upućenim putem e-maila dana 29.01.2026. godine.

U prilogu dostavljamo Obavijest o prekidu, dok je originalni primjerak dokumenta proslijeđen putem pošte na adresu evidentiranu u našem sistemu. Ljubazno Vas molimo da nam dostavite instrukciju za povrat neiskorištenog dijela premije po predmetnoj polisi.

Obavještenje o odštetnom zahtjevu, koje smo Vam dana 02.02.2026. godine poslali na adresu kako je navedeno u dopisu, dostavljamo i putem e-maila (prilog).

S poštovanjem,

[UNIQA Osiguranje d.d. Sarajevo](#)

[member of UNIQA SEE community](#)

[Obala Kulina bana 19](#)

[71000 Sarajevo](#)

From: Fahrudin Kantic <fahrudin*****.com>

Sent: Wednesday, February 4, 2026 11:41 AM

To: Info UNIQA <*****.*****@uniqa.ba>

Subject: Re: HITAN RASKID UGOVORA I ZAHTJEV ZA POVRAT NOVCA – Polisa br. P11-*****

3/22/26, 6:25 PM

Gmail - HITAN RASKID UGOVORA I ZAHTJEV ZA POVRAT NOVCA – Polisa br. P11-*****

Poštovani,

[Quoted text hidden]

Disclaimer:

[Quoted text hidden]

2 attachments

 **Rješenje.pdf**
315K

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

Ime i prezime: FAHRUDIN KANTIĆ Datum: 2.2.2026.

Adresa i grad: Broj protokola: <ProtocolNumber>

Broj predmeta:

OBAVJEŠTENJE O ODŠTETNOM ZAHTJEVU

Poštovani/a,

Obavještavamo Vas da je Vaš odštetni zahtjev, podnesen temeljem ugovora o osiguranju imovine po paketu Home Standard, polisa broj P11-*****, a koji se odnosi na naknadu troškova pročepljavanja odvodne cijevi ispod sudopera u prostoriji kuhinje, nažalost odbijen kao neosnovan.

U postupku obrade predmetnog odštetnog zahtjeva utvrđeno je da u konkretnom slučaju nije došlo do izliva vode iz instalacijskih cijevi unutar osigurane prostorije. Iako je, prema posebnim uslovima osiguranja PUSTO XI/23, izliv vode iz instalacijskih cijevi, uključujući i slučajeve začepjenja instalacije, rizik koji je obuhvaćen pokrićem po ugovorenoj polici osiguranja, u predmetnom slučaju takav osigurani slučaj nije nastupio. Kako je navedeno, u trenutku konstatovanja začepjenja nije došlo do izliva vode u prostoriji, već je angažovana interventna služba koja, usljed ograničenih mogućnosti zahvata ili nedostatka adekvatnog alata, nije bila u mogućnosti izvršiti sanaciju predmetnog začepjenja.

Također, u skladu s posebnim uslovima osiguranja PUSTO XI/23, član 33. stav 2., osiguravač nije u obavezi nadoknaditi troškove koje osiguranik pretrpi u svrhu uklanjanja uzroka štete.

Shodno navedenom, kako do nastanka osiguranog rizika nije došlo, a predmetni troškovi predstavljaju troškove uklanjanja uzroka štete, utvrđeno je da ne postoji osnov za isplatu odštetne naknade.

Ukoliko smatrate da je Vaš zahtjev riješen u suprotnosti sa ugovorenim uslovima osiguranja, možete podnijeti pisani prigovor u roku od 14 dana od prijema ovog obavještenja.

Prigovor možete podnijeti lično, u Vama najbližoj poslovnici UNIQA osiguranja, putem pošte na adresu Obala Kulina bana 19, 71000 Sarajevo ili na e-mail adresu *****@uniqa.ba.

Prilikom podnošenja prigovora molimo Vas da isti dostavite sa pozivom na gore navedeni broj predmeta.

S poštovanjem,

Centar za podršku klijentima

UNIQA Osiguranje d.d.
Obala Kulina bana 19
BiH 71000 Sarajevo
Tel. (033) *****
Faks. (033) *****
www.uniqa.ba

Općinski sud Sarajevo
Matični broj: 65-02-0019-11 (1-19748)
ID: 4200137020002
Porezni broj: 01073753
Žiro račun: 1610000015590045
Raiffeisen BANK d.d.

Servisni Centar Zenica
Ugao ul. Safvet-beg Bašagića i
M.Tarabara bb

Servisni Centar Mostar
Doktora Ante Starčević 36

Servisni Centar Banja Luka
Jevrejska 99

Servisni Centar Bihać
Petog korpusa 14

Servisni Centar Tuzla
Maršala Tita 203

Servisni Centar Brčko
H. V. Zejčirović 5



Centar za podršku klijentima

UNIQA Osiguranje d.d.
Obala Kulina bana 19
BiH 71000 Sarajevo
Tel. (033) *****
Faks. (033) *****
www.uniqa.ba

Općinski sud Sarajevo
Matični broj: 65-02-0019-11 (1-19748)
ID: 4200137020002
Porezni broj: 01073753
Žiro račun: 1610000015590045
Raiffeisen BANK d.d.

Servisni Centar Zenica
Ugao ul. Safvet-beg Bašagića i
M.Tarabara bb

Servisni Centar Mostar
Doktora Ante Starčević 36

Servisni Centar Banja Luka
Jevrejska 99

Servisni Centar Bihać
Petog korpusa 14

Servisni Centar Tuzla
Maršala Tita 203

Servisni Centar Brčko
H. V. Zejčirović 5

Prestanak Ugovora o osiguranju

po polisi osiguranja broj P11- [REDACTED]

Pribavljač: [REDACTED]
Org.jedinica: [REDACTED]
Polisa osiguranja: P11-[REDACTED]

Ugovarač osiguranja: **KANTIĆ FAHRUDIN**
[REDACTED]

Broj: [REDACTED]

Osiguranik: **KANTIĆ FAHRUDIN**
[REDACTED]

Matični broj: [REDACTED]

Matični broj: [REDACTED]

I UMANJENJE OBAVEZE ZBOG PRESTANKA UGOVORA O OSIGURANJU

Ovim dokumentom, koji čini sastavni dio polise osiguranja **Polisa-Imovina broj P11 - [REDACTED]** vrši se umanjnje Vaše obaveze po osnovu neiskorištenog dijela premije osiguranja u iznosu od **108.65 KM** (slovima :stoosam konvertibilnih maraka i šezdesetpet pfeninga)

1. Zahtjev za prekid osiguranja broj [REDACTED] podnesen **29.01.2026**
2. Pravo na povrat neiskorištenog dijela premije teče od 29.01.2026 pa do datuma ugovorenog isteka osiguranja.
3. Vinkulacija polise: **NE**

II RAZLOZI ZA PREKID POLISE OSIGURANJA

Nezadovoljstvo uslugom

III OBRAČUN NEISKORIŠTENOG DIJELA PREMIJE OSIGURANJA (u KM)

	UKUPNO
1. Iznos premije osiguranja po polisi (365 dan-a)	259,20
Period osiguranja: 30.06.2025 24:00 - 30.06.2026 24:00	
2. Premija za iskorišteni period osiguranja (212 dan-a)	150,55
Period osiguranja: 30.06.2025 24:00 - 29.01.2026 00:00	
3. Premija za nesikorišteni period osiguranja (153 dan-a)	108,65
Period osiguranja: 29.01.2026 00:00 - 30.06.2026 24:00	

Novi istek polise osiguranja: 29.01.2026 00:00

IV NOVČANI IZNOS (KM) ZA POVRAT

1. Premija za iskorišteni dio	150.55 KM
2. Uplaćeno po polisi do dana Podnošenja Zahtjeva za prekid osiguranja	259.2 KM
3. Iznos premije za POVRAT (IV. 1 - IV. 2)	108.65 KM

(slovima: stoosam konvertibilnih maraka i šezdesetpet pfeninga)

Prema zahtjevu broj

[REDACTED] od
29.01.2026

Ugovarač osiguranja

TUZLA, 19.02.2026

Mjesto i datum



Za Osiguravača



Fahrudin Kantic <fahrudin*****com>

HITAN RASKID UGOVORA I ZAHTJEV ZA POVRAT NOVCA – Polisa br. P11-*****

Fahrudin Kantic <fahrudin*****.com> To: Info
UNIQA <*****.*****@uniqa.ba>

Mon, Feb 23, 2026 at 4:54 PM

Poštovani, lako sam ranije konstatovao da je komunikacija s vašim uredom uzaludna jer je korisnije i mentalno zdravije gledati u prazno nebo i čekati kišu nego s vama razmjenjivati dopise, vaše posljednje „Obavještenje o odštetnom zahtjevu me natjeralo na ovaj odgovor. Čisto da utvrdimo da li je kod vas u pitanju kolektivna amnezija ili prosto fascinantna nesposobnost interpretacije osnovnih ugovornih pojmova.

1. TERMINOLOŠKI SUMRAK I FANTOMSKI ZAHTJEVI

Vaše rješenje navodi da odbijate moj „odštetni zahtjev“. Ovdje imamo ozbiljan problem: ja nikada nisam podnio odštetni zahtjev, već **prijavu asistencije**. Vi očigledno patite od ozbiljnih problema sa dioprijom, ili su vam diplome sa onih „internacionalnih univerziteta“ u BiH gdje se zvanje dobija na benzinskim pumpama dok točite gorivo (vjerujem da se dobije i kafa gratis ako se odmah uplati puna cijena "studija").

S obzirom na to da odbijate „refundirati naknadu troškova“, ljubazno vas molim da mi dostavite skeniran račun koji sam ja to navodno priložio i datum podnošenja tog fiktivnog zahtjeva? Pošto takav dokument ne postoji, predlažem hitan sistematski pregled mentalnih kompetencija Vas koji očigledno ne razlikujete prijavu kvara u kuhinji od zahtjeva za isplatu novca.

2. „BOB GRADITELJ“ ASISTENCIJA I PONOSNO PRIZNANJE NEMOĆI

Posebno je dirljivo vaše rješenje u kojem se praktično ponosite činjenicom da niste bili u mogućnosti izvršiti sanaciju zbog „**neadekvatnog alata**“. Fascinantno je da to priznanje iznosite s takvom lakoćom, kao da je sasvim normalno da osiguravajuća kuća prodaje "Standard" asistenciju, a na teren šalje ljude s opremom na nivou dječijeg seta „Bob Graditelj“.

Činjenica da vaša interventna služba nema sondu, kameru ili bilo kakav dijagnostički alat nije „viša sila“, već direktno kršenje **Člana 34. stav 11.** vaših sopstvenih pravila o pažljivom odabiru partnera. Prodajete polisu za miran san, a isporučujete osobu koja bez alata može samo da nagađa šta se dešava. Vaša tvrdnja o „začepljenju“ je, bez upotrebe adekvatnog alata i majstora, čista spekulacija i mašta, jer niste bili u stanju da vidite ništa dalje od sopstvenog nosa, a kamoli unutrašnjost cijevi.

3. ČLAN 33. I SPREČAVANJE ŠTETE (VAŠA DUŽNOST, NE MOJA DOBRA VOLJA)

Ignorišete sopstveni **Član 33. stav 1.** koji kaže da ste DUŽNI nadoknaditi troškove nastale „razumnim pokušajem da se otkloni neposredna opasnost... pa i onda ako su ti pokušaji ostali bez uspjeha“. Moj poziv SOS centru bio je pokušaj sprečavanja poplave. Vaša obaveza je bila da pošaljete certificiranog i osposobljenog majstora s opremom, a ne da me kažnjavate jer sam reagovao preventivno u skladu sa vašim pravilima.

4. NEADEKVATAN BORAVAK I VAŠA DEFINICIJA "STANDARDA"

Prema Članu 34. stav 2, svrha asistencije je sprečavanje **neadekvatnog boravka**. Kuhinja u kojoj je odvod neupotrebljiv, dok vi šaljete ljude koji "nemaju adekvatan alat", je školska definicija neadekvatnog boravka. Ako je vaš "Standard" nivo usluge taj da ja plaćam polisu, a vi dolazite da konstatujete da nemate čime da radite, onda ste u pogrešnom biznisu. Možda da se prebacite na prodaju čestitki, tu vam ne treba nikakav "specijalni alat"?

5. MANIPULACIJA RASKIDOM I PRAVNO NASILJE (Član 41. ZOO)

Vaš pokušaj zatvaranja polise br. P11-***** smatram činom čistog pravnog nasilja. Moj zahtjev za raskid bio je **STRIKTNO USLOVAN**: raskid isključivo uz povrat **PUNE PREMIJE** zbog vašeg totalnog neispunjenja ugovora.

Vi ste se odlučili za metodu „švedskog stola“ , uzeli ste dio mog zahtjeva koji vam odgovara (prekid polise), a potpuno ignorisali uslov pod kojim je taj zahtjev podnesen. Prema **Članu 41. Zakona o obligacionim odnosima**, vi niste prihvatili moju ponudu, već ste je preinačili, što znači da usaglašenost volja ne postoji. Pokušaj eliminacije mene iz vašeg sistema kroz jednostrani i nasilni raskid, dok istovremeno ignorišete štetu koju je vaš procjenitelj lično napravio testirajući odvod vodom po mom laminatu, je potez očajnika koji pokušava ispolirati izvještaje za direkciju.

Danas je 23.02.2026. godine, a ja još uvijek nemam ishod uviđaja vašeg procjenitelja od 26.01. koji je, "testirajući" kvar običnom vodom, lično uzrokovao vlagu na mojim kuhinjskim elementima i laminatu. S obzirom na to da niste u stanju isporučiti uslugu koju uredno naplaćujete, a potom se hvalite „neadekvatnim alatom“ kao legitimnim razlogom za neizvršavanje obaveza, smatrajte da je svaka dalja ljubaznost s moje strane iscrpljena.

Još jednom vas napominjem: jasno sam postavio uslove pod kojima želim raskinuti polisu osiguranja, što vi do danas **niste uradili**, već ste pokušali sprovesti sopstvenu interpretaciju raskida koja je pravno ništavna. Vaše uporno ignorisanje mojih uslova i zakonskih odredbi o usaglašenosti volja (Član 41. ZOO) samo je još jedan perfektan dokaz koji će biti predočen sudu.

Kao što sam vam i ranije rekao vidjet ćemo se na sudu. To je sada apsolutna definitivnost ukoliko ne ispunite zahtjeve koje sam vam jasno postavio. Vaše birokratsko bježanje od odgovornosti upravo je dobilo svoj sudski i institucionalni epilog, a vi nastavite uživati u svom "standardu" bez alata dok ne stigne prva tužba.

P.S.

S obzirom na to da sam do sada nastupao isključivo kao fizičko lice i lojalan klijent, a vi ste tu poziciju iskoristili da me ignorirate i profesionalno ponizite, ovim putem vas obavještavam o promjeni pristupa.

U svojstvu političke stranke kao predsjednik "Stranke veterana Bosne i Hercegovine", u najskorijem roku ću sazvati press konferenciju na kojoj ću svim relevantnim medijima u državi predočiti kompletnu hronologiju naše dosadašnje interakcije. Ako se to uopšte može nazvati komunikacijom, s obzirom na to da s vaše strane nisam imao sagovornika već zid ignorancije, pa sam praktično vodio mučan monolog. Javnosti će biti predočeni svi dokazi: od vašeg ponosnog priznanja da nemate adekvatan alat za uslugu koju naplaćujete, preko štete koju je vaš procjenitelj napravio na mom laminatu, do vašeg pokušaja pravnog nasilja i manipulacije raskidom polise. Neka građani Bosne i Hercegovine, vide iz prve ruke kako „brinete“ o klijentima i na koji način zapravo radite.

S izrazitim nerazumijevanjem za vaš način poslovanja,

Fahrudin Kantić

[Quoted text hidden]

Fahrudin Kantić
[REDACTED]

Lukavac, 75300

Sarajevo, dana 24.02.2026. godine

PREDMET: Odgovor na Vašu pritužbu od 12.02.2026. godine;

Poštovani,

ova advokatska kancelarija ovlaštena je obratiti Vam se u ime i za račun klijenta UNIQA Osiguranje d.d. Sarajevo sa sjedištem u ul. Obala Kulina bana br. 19 (**Klijent**) u svrhu odgovora na Vašu pritužbu od 12.02.2026. godine.

Radi boljeg razumjevanja kompletne situacije u nastavku ističemo kratku hronologiju događaja a koja proizilazi iz navoda našeg Klijenta a koji navodi su potkrijepljeni izjavama svjedoka/zaposlenika kao i materijalnom dokumentacijom koju posjeduju:

- Dana 30. juna 2025. godine sa našim Klijentom ste zaključili policu osiguranja imovine po paketu Home Standard, polisa broj P11-[REDACTED] (**Polica**), kojom je obuhvaćeno osiguranje stambenog objekta u Lukavcu, [REDACTED]. Predmetna polica sadrži limite pokrića za svaki osigurani rizik, kao i klauzulu kojom je propisano da su sastavni dio police Posebni uslovi za osiguranje stambenih objekata, stvari u stambenim objektima, osiguranje od opasnosti zemljotresa i članova domaćinstva od posljedica nezgode (**Posebni uslovi**).
- Dana 21.01.2026. godine obratili ste se ALARM Centru Klijenta sa zahtjevom za uslugu asistencije zbog začepjenja vodovodne cijevi u zidu u kući, na adresi stambenog objekta osiguranog policom. Po navodima našeg Klijenta tom prilikom operater Vas je informisao da asistencija može riješiti manja začepjenja, te da je u slučaju začepjenja vertikale odvoda potreban angažman specijalnih mašina ili vozila Woma, što nije obuhvaćeno uslugama asistencije. Iz prednje navedenog, kao i samih Posebnih uslova koji su sastavni dio Police proizilazi da ste obaviješteni o obimu poslova i usluga koje su uključene u asistenciju, a koje kao takve ne podrazumijevaju složene popravke koje uključuju angažiranje specijalizirane opreme za otklanjanje i defekata sličnih problema na instalacijama u objektima stanovanja. U skladu sa procedurom, operateru ste naveli potrebne podatke, nakon čega je operater otvorio radni nalog i isti proslijedio ugovornom saradniku - majstoru. Informisani ste da će Vas ugovorni saradnik kontaktirati radi dogovora o terminu dolaska. Radni nalog je odmah po otvaranju proslijeđen ugovornom saradniku, koji Vas je telefonskim putem kontaktirao, te je dogovoreno da dolazak na Vašu adresu bude 22.01.2026.

godine u prijedodnevrim satima. Radni nalog je poslan u elektronskoj formi, a ugovornom saradniku ste dali svoje podatke, uključujući adresu za dolazak.

- Dana 22.01.2026. godine ugovorni saradnik je kontaktirao ALARM Centar i informisao pretpostavljenog da se nalazi na Vašoj adresi, te da skoro dva sata pokušava riješiti problem začepljenja, ali da to nije moguće običnim alatom. Također je naveo da je za rješavanje problema potrebna specijalna mašina Woma ili rušenje dijela zida i pristup cijevi u zidu. Od pretpostavljenog je dobio instrukciju da zaključi radni nalog, informiše Vas i uputi da se obratite firmi koja se bavi komunalnim poslovima, s obzirom na to da obim radova prevazilazi uslugu asistencije.

Po navodima našeg Klijenta, tokom komunikacije više puta Vam je objašnjeno da usluge asistencije podrazumijevaju bazne usluge, te da korištenje specijalnih alata, mašina, specijalne opreme i izvođenje većih građevinskih radova ne spada u usluge asistencije, te da iste trebate samostalno organizirati.

Operater je naknadno kontaktirao ugovornog saradnika radi provjere postupanja u skladu sa radnim nalogom, te je tom prilikom dobio informaciju da ste izjavili da nemate primjedbi, kao i da ste zamolili da ugovorni saradnik problem riješi u privatnom aranžmanu i dostavi račun koji biste pravdali. Ugovorni saradnik je takav zahtjev odbio, s obzirom na to da nema registrovanu firmu niti mogućnost izdavanja računa/fakture, te da je kod našeg eksternog partnera angažiran na osnovu Ugovora o djelu.

Stoga, operater je postupao u skladu sa svojim ovlaštenjima te je pravovremeno pružio tačne i nedvosmislene informacije, kao i upute za dalje postupanje, sve u okviru obima usluga koje asistencija pruža.

Uvidom član 34. Posebnih uslova proizilazi da su propisani uslovi pod kojima se usluga „Kućna asistencija“ pruža kao dodatna pogodnost osiguranicima. U skladu s tim, Kućna asistencija podrazumijeva pružanje pomoći u slučaju potrebe za hitnim intervencijama usljed određenih kvarova u osiguranom stambenom objektu. Navedeni član detaljno definiše obim usluga (tri asistencijska poziva u toku jedne godine i rad u trajanju od jednog sata po posjeti), kao i limite i isključenja iz pokrivača. Ova usluga, a kako je pojašnjeno u uslovima osiguranja, obuhvata pomoć u slučaju hitnih i manjih/osnovnih kvarova u domaćinstvu koji zahtijevaju angažman bravara, vodoinstalatera, električara, staklara ili servisera grijanja. Stoga, ova vrsta dodatne usluge ne obuhvata obimne ili složene radove niti je to njena svrha, već isključivo hitne i manje popravke.

Prema tome, smatramo da Vaše primjedbe proizilaze iz osnovnog nerazumjevanja obima pokrivača dodatne usluge „Kućna asistencija“, kao i vrste angažmana koje Klijent ima sa eksternim partnerom. Po navodima eksternog partnera Klijenta i ugovornog saradnika/majstora, nakon što Vam je objašnjen obim dodatne usluge, na Vašu inicijativu i mimo ugovornog odnosa sa Klijentom i ugovornog odnosa eksternog partnera sa ugovornim partnerom/majstorom, pokušali ste o svom aranžmanu angažirati istog majstora za otklanjanje kvara. S obzirom da tu okolnost sve dalje primjedbe u vezi pokušaja takvog angažmana ne mogu se stavljati na teret našem Klijentu.

Nadalje, iako se radi o ugovornom odnosu eksternog partnera i ugovornog saradnika/majstora koji je izašao na teren, njihov odnos koji se temelji na ugovoru o djelu koji je kao takav uređen Zakonom o obligacionim odnosima FBiH te se ne radi ni o kakvom radu „na crno“ kako to pogrešno interpretirate.

Vezano za pritužbu o neovlaštenom korištenju ličnih podataka, za pružanje bilo koje usluge Kućne asistencije neophodno da svaki klijent dostavi svoje lične podatke. U skladu sa članom 34. stav (8) Posebnih uslova, osiguranik je dužan pružiti osnovne informacije radi pružanja ove vrste usluge (ime, prezime, adresa, broj police, lokacija, broj telefona), a prilikom zaključenja polise osiguranja potpisana je saglasnost za obradu ličnih podataka s ciljem izvršenja ugovora o osiguranju. Takođe, pomenuti podaci su dobrovoljno komunicirani operateru prilikom zahtjeva za asistencijom. Stoga nema utemeljenja primjedba u vezi neovlaštenog korištenja ličnih podataka, jer bez pružanja dobrovoljnog ustupanja ovih podataka nije moguće uopšte pristupiti pružanju ugovorene usluge.

Postupanje po odštetnom zahtjevu:

Po navrdima našeg Klijenta odštetni zahtjev koji ste prijavili dana 23.01.2026. godine, a koji je podnesen temeljem ugovora o osiguranju imovine po paketu Home Standard, polisa broj P11- [REDACTED], radi naknade za pročepljavanja odvodne cijevi ispod sudopera u prostoriji kuhinje, je odbijen je kao neosnovan.

U postupku obrade predmetnog odštetnog zahtjeva utvrđeno je da u konkretnom slučaju nije došlo do izliva vode iz instalacijskih cijevi unutar osigurane prostorije. Iako je, prema posebnim uslovima osiguranja PUSTO XI/23, izliv vode iz instalacijskih cijevi rizik koji je obuhvaćen pokrićem po ugovorenoj polici osiguranja, u predmetnom slučaju takav osigurani slučaj nije nastupio.

Kako je navedeno, u trenutku konstatovanja začepljenja nije došlo do izliva vode u prostoriji, već je angažovana intervertna služba koja, usljed ograničenih mogućnosti zahvata ili nedostatka adekvatnog alata, nije bila u mogućnosti izvršiti sanaciju predmetnog začepljenja.

Također, u skladu s posebnim uslovima osiguranja PUSTO XI/23, član 33. stav 2., osiguravač nije u obavezi nadoknaditi troškove koje osiguranik pretrpi u svrhu uklanjanja uzroka štete.

Zahtjev za prekid police:

Dana 29.01.2026. godine ste putem e-maila obavijestili Klijenta da Vaš odnos s njim " kao klijenta i korisnika polise osiguranja imovine koji smo zaključili 30.06.2025 godine, prestaje s današnjim danom 29.01.2026".

Zatim, u istom e-mailu ste istakli ukupno dva pojedinačna zahtjeva (kako ste ih i označili) i to zahtjev za: 1. Hitan raskid ugovora po navedenoj polisi; 2. Povrat novca u punom iznosu uplaćene premije.

Stoga, očigledno je da se radi o dva odvojena zahtjeva, te je Klijent uvažio Vaš zahtjev za raskid Police osiguranja i uputio Vam odgovarajuću obavijest o raskidu.

Što se tiče zahtjeva koji se odnosi na povrat premije u skladu sa Posebnim uslovima, koji su sastavni dio police, članom 38. stav 4. propisano je da premija pripada osiguravaču do završetka dana do kojeg je osiguravač bio u obavezi (u ovom slučaju do dana prekida police). U tom smislu, Klijent Vam može izvršiti povrat samo preostalog - neiskorištenog dijela premije.

Povodom prijetnji našem Klijentu o osnivanju web stranice i drugih sličnih načina javnog iznošenja neistinitih navoda o ovom slučaju, a sve s ciljem nanošenja štete Klijentu skrećemo pažnju da je članom 6. stav 1. Zakona o zaštiti od klevete u FBiH propisano da svako lice koje prouzrokuje štetu ugledu fizičkog ili pravnog lica iznošenjem ili pronošanjem izražavanja neistinite činjenice, identificirajući to pravno odnosno fizičko lice trećem licu, odgovorno je za klevetu. Članom 10. istog Zakona propisano je da obeštećenje treba da bude u srazmjeri sa nanesenom štetom ugledu oštećenog i određuje se isključivo radi naknade štete. Stoga, pozivamo Vas da ne poduzmate bilo kakve radnje koje imaju za obilježje klevetanje Klijenta, u suprotnom Klijent će biti prinuđen da u tom slučaju zaštitu svojih prava ostvaruje putem nadležnog suda.

S poštovanjem,



Advokat Armin Hadžić



Fahrudin Kantic <fahrudin*****.com>

UNIQA Osiguranje d.d. - odgovor na pritužbu

Fahrudin Kantic <fahrudin*****.com>
To: Armin Hadzic <a*****@dmb.ba>
Cc: Nino Čilić <n*****.*****@uniqa.ba>, Info UNIQA
<*****.*****@uniqa.ba>

Wed, Feb 25, 2026 at 10:12 AM

Poštovani,

Zahvaljujem na dopisu kojim ste mi dostavili pismeno priznanje da Vaš klijent naplaćuje usluge koje ne može izvršiti zbog „nedostatka adekvatnog alata“. Vaš sramotni pokušaj da najavu iznošenja dokumentovane istine okarakterišete kao „klevetu“ smatram jalovim pokušajem zastrašivanja koji na moje namjere ima nulti efekat.

S obzirom na to da ste ovim potvrdili sve moje navode o višednevnom mrcvarenju dva 100% invalida, obavještavam Vas da se vidimo na sudu i u javnosti. **Posebno ističem da ste mi u Vašem dopisu već unaprijed uputili „prijetnje“ za klevetu koju nisam ni počinio, te ćete upravo zbog takvog drskog pokušaja pritiska dobiti poseban, namjenski prostor na mojoj web stranici.**

Vaša advokatska kancelarija i Vaš klijent bit će trajno izloženi sudu javnosti kroz Vaše sopstvene dopise, kao dokaz Vašeg zajedničkog „profesionalizma“.

S izrazitim nerazumijevanjem,

Fahrudin Kantić
Predsjednik Stranke Veterana Bosne i Hercegovine
[Quoted text hidden]



Fahrudin Kantic <fahrudin*****.com>

UNIQA Osiguranje d.d. - odgovor na pritužbu

Armin Hadzic <a*****@dmb.ba>
To: Fahrudin Kantic <fahrudin*****.com>
Cc: Nino Čilić <n*****.*****@uniqa.ba>, Info UNIQA
<*****.*****@uniqa.ba>

Wed, Feb 25, 2026 at 3:11 PM

Poštovani,

Zaprimili smo Vaš e-mail.

Prije svega, odbacujemo Vaše navode i kvalifikacije usmjerene prema našem klijentu i ovoj advokatskoj kancelariji, uključujući neprimjerene i uvredljive formulacije iz Vašeg e-maila. Takav način komunikacije ne doprinosi rješavanju predmetne situacije, niti može izmijeniti pravni okvir u kojem se ista cijeni.

Radi jasnoće, naš prethodni dopis ne predstavlja nikakvo „priznanje“ u smislu u kojem to pokušavate prikazati, niti predstavlja potvrdu Vaših interpretacija događaja. Sadržaj dopisa treba tumačiti isključivo u njegovom stvarnom tekstu i kontekstu, a ne kroz proizvoljne zaključke.

Također, ukazujemo da upozorenje na pravnu zaštitu od klevetničkih i drugih protupravnih navoda ne predstavlja „prijetnju“, već zakonito i legitimno ukazivanje na prava koja stoje na raspolaganju našem klijentu i drugim licima čija bi prava mogla biti povrijeđena.

Ukoliko smatrate da imate bilo kakav osnov i da su Vaša prava povrijeđena, zaštitu istih možete ostvarivati putem nadležnog suda, uzdržavajući se pritom od javnog iznošenja navoda kojima se mogu povrijediti čast, ugled i poslovna reputacija našeg klijenta i trećih lica. U tom slučaju, naš klijent će preduzeti sve potrebne pravne radnje radi zaštite svojih prava i interesa.

S obzirom na neprimjeren način Vaše komunikacije koju ste iznijeli u prethodnom e-mailu, nemamo namjeru voditi bilo kakve dalje polemike sa Vama ovim putem.

[Quoted text hidden]



Fahrudin Kantic <fahrudin*****.com>

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

Fahrudin Kantic <fahrudin*****.com>

Wed, Mar 4, 2026 at 9:30 AM

To: Info UNIQA <*****.*****@uniqa.ba>, *****@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 začepljenje 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 zahtijeva

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

FAHRUDIN KANTIĆ

[REDACTED]
75 000 TUZLA

Sarajevo, 18.03.2026. godine

PREDMET: Dostava odluke po prigovoru

Poštovani,

ova advokatska kancelarija ovlaštena je obratiti Vam se u ime i za račun klijenta UNIQA Osiguranje d.d. Sarajevo sa sjedištem u ul. Obala Kulina bana br. 19 (**Klijent**) te Vam dostaviti Odluku po Vašem prigovoru izjavljenu protiv „Obavještenja o odštetnom zahtjevu“ broj: [REDACTED] 02.02.2026. godine.

Predmetna Odluka predstavlja konačan stav Klijenta povodom predmetnog prigovora. Ukoliko smatrate da su Vaša prava povrijeđena, na raspolaganju su Vam pravna sredstva pred nadležnim tijelima, uključujući mogućnost pokretanja postupka pred **Ombudsmenom u osiguranju pri Agenciji za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine**, kao i ostvarivanje sudske zaštite pred stvarno i mjesno nadležnim sudom.

S poštovanjem,


Advokat Armin Hadžić

Prilog:

- Odluka po prigovoru UNIQA Osiguranje d.d. Sarajevo broj: [REDACTED] 18.03.2026. godine

Telefon / Faks : [REDACTED]
E-mail : [REDACTED]

Ime i prezime: FAHRUDIN KANTIĆ Datum: 18.3.2026.
Adresa i grad: [REDACTED] Broj protokola: <ProtocolNumber>
Broj predmeta: [REDACTED]

ODLUKA PO PRIGOVORU

Poštovani,

Povodom Vašeg prigovora izjavljenog protiv „Obavještenja o odštetnom zahtjevu“ broj [REDACTED] od dana **02.02.2026. godine**, koje se odnosi na prijavu događaja od **21.01.2026. godine**, obavještavamo Vas da je isti, nakon ponovnog razmatranja, po odluci Osiguravača odbijen kao neosnovan.

Nakon zaprimanja prigovora izvršen je ponovni uvid u cjelokupnu dokumentaciju predmetnog slučaja, uključujući sadržaj Vašeg prigovora, prijavu događaja, raspoloživu internu i eksternu dokumentaciju, relevantne odredbe ugovora o osiguranju, pripadajuće **Posebne uslove osiguranja (PUSTO XI/23)**, kao i mjerodavne pozitivne propise. Na osnovu tako provedenog preispitivanja utvrđeno je da ne postoje ni činjenični ni pravni razlozi za izmjenu ranije donesene odluke.

Iz predmetne dokumentacije nesporno proizlazi da ste se dana **21.01.2026. godine** obratili **UNIQA ALARM kontakt centru** sa zahtjevom za pružanje usluge asistencije zbog začepljenja odvodne instalacije u kuhinji osiguranog stambenog objekta. Postupajući po zaprimljenoj prijavi, dežurni operater je, u skladu sa internom procedurom i ugovorenim obimom asistencijske usluge, otvorio radni nalog i isti prosljedio ugovornom saradniku radi intervencije na licu mjesta.

Dana **22.01.2026. godine** ugovorni saradnik je izašao na lice mjesta, izvršio pregled instalacije te pokušao otklanjanje prijavljenog problema. Tom prilikom je utvrđeno da predmetno začepljenje nije moguće otkloniti standardnim sredstvima i u okviru redovne asistencijske intervencije, već da bi za njegovo otklanjanje bilo neophodno korištenje specijalizirane opreme, odnosno izvođenje dodatnih građevinskih radova radi pristupa instalacijama. Slijedom navedenog, ugovorni saradnik je, postupajući u skladu sa pravilima asistencijske usluge i uputama ALARM centra, zaključio radni nalog uz napomenu da je za dalje postupanje potrebno angažovanje specijalizovanog izvođača.

Nakon toga ste dana **23.01.2026. godine** podnijeli zahtjev za naknadu troškova pročepljavanja odvodne cijevi ispod sudopera u kuhinji osiguranog objekta.

U postupku obrade predmetnog zahtjeva utvrđeno je da u konkretnom slučaju **nije došlo do izliva vode iz instalacijskih cijevi**, niti je usljed prijavljenog događaja nastala **materijalna šteta na osiguranoj imovini**. Upravo ta činjenica je odlučna za pravnu kvalifikaciju događaja i ocjenu osnovanosti zahtjeva.

Centar za podršku klijentima

UNIQA Osiguranje d.d.
Obala Kulina bana 19
BiH 71000 Sarajevo
Tel. (033) 289 000
Faks. (033) 289 010
www.uniqa.ba

Općinski sud Sarajevo
Matični broj: 65-02-0019-11 (1-19748)
ID: 4200137020002
Porezni broj: 01073753
Žiro račun: 1610000015590045
Raiffeisen BANK d.d.

Servisni Centar Zenica
Ugao ul. Safvet-beg Bašagića i
M.Tarabara bb

Servisni Centar Mostar
Doktora Ante Starčević 36

Servisni Centar Banja Luka
Jevrejska 99

Servisni Centar Bihac
Petog korpusa 14

Servisni Centar Tuzla
Maršala Tita 203

Servisni Centar Brčko
H. V. Zejčirović 5

Telefon / Faks : [REDACTED]

E-mail : [REDACTED]

Naime, prema relevantnim odredbama **Posebnih uslova osiguranja (PUSTO XI/23)**, osigurani rizik izliva vode iz instalacijskih cijevi postoji samo onda kada usljed iznenadnog i neočekivanog isticanja vode iz instalacija nastupi šteta na osiguranoj imovini. Dakle, za postojanje osiguranog slučaja nije dovoljno samo postojanje tehničkog nedostatka, kvara ili začepljenja na instalaciji, nego je neophodno da je takav događaj doveo do realizacije osiguranog rizika u vidu izliva vode i nastanka osigurane štete.

U konkretnom slučaju takva manifestacija osiguranog rizika nije utvrđena. Postojanje začepljenja odvoda, samo za sebe, ne predstavlja osigurani slučaj. Jednako tako, sama mogućnost da bi u budućnosti eventualno moglo doći do izliva vode ili štete ne aktivira obavezu Osiguravača. Predmetno osiguranje ne pokriva potencijalnu opasnost, niti preventivne i tehničke mjere koje se preduzimaju radi otklanjanja uzroka moguće buduće štete, već isključivo posljedice već nastupjelog osiguranog slučaja, u granicama ugovorenog pokrivača.

Radi izbjegavanja svake sumnje, posebno ističemo da je članom 33. stav 2. navedenih Posebnih uslova izričito propisano da Osiguravač nije u obavezi nadoknaditi troškove koje osiguranik snosi radi uklanjanja uzroka štete. Troškovi pročepljavanja instalacije po svojoj pravnoj i ekonomskoj prirodi upravo predstavljaju troškove uklanjanja uzroka potencijalne štete, a ne troškove otklanjanja posljedica već nastupjelog osiguranog slučaja. Samim tim, takvi troškovi nisu obuhvaćeni osiguravajućim pokrivačem.

Nadalje, neosnovano je tumačenje prema kojem bi ugovor o osiguranju imovine trebalo posmatrati kao osnov za finansiranje tehničkog održavanja objekta, redovnih intervencija na instalacijama ili složenijih servisnih zahvata. Ugovor o osiguranju imovine nije ugovor o održavanju, niti ugovor o tehničkom servisu stambenog objekta. Obim obaveze Osiguravača strogo je određen ugovorenim rizicima i uslovima osiguranja, te se ne može proširivati izvan jasnih granica ugovornog pokrivača.

U dijelu prigovora u kojem navodite da predmetni zahtjev nije bio odštetni zahtjev, već zahtjev za kućnu asistenciju, ukazujemo da je Osiguravač upravo i postupio u okviru ugovorenog obima asistencijske usluge, na način da je organizovao izlazak ugovornog saradnika radi pregleda i pokušaja intervencije. Time je obaveza Osiguravača iz osnova kućne asistencije uredno i blagovremeno izvršena.

Činjenica da se pokazalo da predmetni problem prevazilazi granice standardne asistencijske intervencije ne može proizvoditi dodatne obaveze za Osiguravača koje nisu ugovorene. Naprotiv, kada je nakon izvršenog izlaska na lice mjesta utvrđeno da je za otklanjanje problema potrebno angažovanje specijalizovane firme i izvođenje radova van okvira ugovorene asistencije, dalji troškovi takve intervencije nisu mogli pasti na teret Osiguravača. Naknadno podneseni zahtjev za refundaciju troškova pročepljavanja pravilno je, stoga, razmatran kao zahtjev za naknadu iz osiguranja, te je na osnovu mjerodavnih ugovornih odredbi odbijen kao neosnovan.

Navodi iz prigovora koji se odnose na status izvođača radova, njegovu tehničku opremljenost, način na koji je konkretna intervencija izvedena, kao ni eventualni privatni ili poslovni aranžmani između Vas i trećih lica angažovanih radi otklanjanja problema, nisu od pravnog značaja za odlučivanje u ovoj stvari. Navedene okolnosti ne utiču na pravnu kvalifikaciju prijavljenog događaja, niti mogu izmijeniti sadržaj, obim i granice ugovorne obaveze Osiguravača.

Centar za podršku klijentima

UNIQA Osiguranje d.d.
Obala Kulina bana 19
BiH 71000 Sarajevo
Tel. (033) 289 000
Faks. (033) 289 010
www.uniqa.ba

Općinski sud Sarajevo
Matični broj: 65-02-0019-11 (1-19748)
ID: 4200137020002
Porezni broj: 01073753
Žiro račun: 1610000015590045
Raiffeisen BANK d.d.

Servisni Centar Zenica
Ugao ul. Sačvet-beg Bašagića i
M.Tarabara bb

Servisni Centar Mostar
Doktora Ante Starčević 36

Servisni Centar Banja Luka
Jevrejska 99

Servisni Centar Bihać
Petog korpusa 14

Servisni Centar Tuzla
Maršala Tita 203

Servisni Centar Brčko
H. V. Zejčirović 5



Telefon / Faks : [REDACTED]
E-mail : [REDACTED]

Slijedom svega iznesenog, jasno proizlazi da u konkretnom slučaju nisu ispunjene pretpostavke za priznavanje osiguranog slučaja, niti za refundaciju troškova koje potražujete. Osporeni navodi iz prigovora nisu doveli u pitanje pravilnost ni zakonitost ranije donesene odluke, zbog čega je ista u cijelosti potvrđena.

Shodno navedenom, Vaš prigovor se odbija kao neosnovan.

Ovo izjašnjenje predstavlja konačan stav društva **UNIQA osiguranje d.d. Sarajevo** povodom predmetnog prigovora. Ukoliko smatrate da su Vaša prava povrijeđena, na raspolaganju su Vam pravna sredstva pred nadležnim tijelima, uključujući mogućnost pokretanja postupka pred **Ombudsmenom u osiguranju pri Agenciji za nadzor osiguranja Federacije Bosne i Hercegovine**, kao i ostvarivanje sudske zaštite pred stvarno i mjesno nadležnim sudom.

S poštovanjem,



Centar za podršku klijentima

UNIQA Osiguranje d.d.
Obala Kulina bana 19
BiH 71000 Sarajevo
Tel. (033) 289 000
Faks. (033) 289 010
www.uniqa.ba

Općinski sud Sarajevo
Matični broj: 65-02-0019-11 (1-19748)
ID: 4200137020002
Porezni broj: 01073753
Žiro račun: 1610000015590045
Raiffeisen BANK d.d.

Servisni Centar Zenica
Ugao ul. Safvet-beg Bašagića i
M.Tarabara bb

Servisni Centar Mostar
Doktora Ante Starčević 36

Servisni Centar Banja Luka
Jevrejska 99

Servisni Centar Bihać
Petog korpusa 14

Servisni Centar Tuzla
Maršala Tita 203

Servisni Centar Brčko
H. V. Zejčirović 5