

Kantić Fahrudin

09.07.2026 godine

Predmet: Odgovor na Vaš zahtjev od 25.06.2026 godine zaprimljen putem pošte 07.07.2026 godine

Poštovani,

Dana 07.07.2026. godine zaprimio sam Vašu pismenu pošiljku. Nakon uvida u njen sadržaj, ne mogu sakriti razočaranje činjenicom da je jedan ovakav dopis upućen od strane zajedničke advokatske kancelarije i njenog klijenta, UNIQA Osiguranje d.d. Sarajevo. Smatram da način na koji ste pristupili ovom predmetu **ne doprinosi zaštiti pravne sigurnosti niti profesionalnom rješavanju spora.**

Posebno je zanimljiva ažurnost sa kojom je Vaš klijent reagovao nakon objave web stranice. U roku od svega nekoliko dana angažovana je Vaša advokatska kancelarija, a umjesto dostavljanja dokumentacije i materijalnih dokaza kojima bi se potvrdile tvrdnje UNIQA osiguranja, zaprimio sam dopis ispunjen pravnim kvalifikacijama, upozorenjima i najavama sudskih mjera.

Pri tome podsjećam da su Vama i Vašem klijentu u dva navrata upućeni izričiti zahtjevi za dostavljanje dokumentacije na koju se pozivate, uključujući evidencije, naloge, zapisnike, podatke o izvođaču i druge materijalne dokaze. Na te zahtjeve nije dostavljen nijedan konkretan dokaz.

Istovremeno, sa moje strane su dostavljeni dokumenti i provjerljivi podaci, dok se sa Vaše strane i dalje ponavljaju iste tvrdnje bez odgovarajuće dokumentacione potpore. Moram priznati da je neuobičajeno posmatrati pravni pristup u kojem se od druge strane zahtijeva uklanjanje sadržaja, a da se pritom ni nakon višestrukih zahtjeva ne dostavljaju dokazi na kojima bi takav zahtjev trebalo da počiva.

Za razliku od Vašeg pristupa, zasnovanog na tvrdnjama koje nisu potkrijepljene **NI JEDNIM** materijalnim dokazima, ovaj odgovor neće počivati na pretpostavkama niti paušalnim navodima. Na svaki Vaš navod odgovoriću **isključivo činjenicama, službenom dokumentacijom i materijalnim dokazima koji govore sami za sebe.**

U nastavku slijede činjenice i dokazi na Vaše navode iz zahtjeva a na koje ste se pozivali:

1. da je UNIQA osiguranje d.d. Sarajevo "svjesno ostavilo osiguranika i njegovu porodicu u nehumanim uslovima"

ODGOVOR:

Nesporno je da sam zajedno sa svojom porodicom punih osam dana bio bez funkcionalne kuhinje i osnovnih sanitarnih uslova, što je u potpunosti dokumentovano hronologijom događaja i ostalom materijalnom dokumentacijom (Dokaz 1).

Tokom tog perioda kvar nije otklonjen, niti je osigurano adekvatno rješenje koje bi omogućilo normalne uslove života. Sve okolnosti bile su poznate UNIQA Osiguranju d.d. Sarajevo, koje je raspolagalo informacijama o prirodi kvara i posljedicama koje isti proizvodi.

Iz tog razloga smatram da je izraz koji sam upotrijebio činjenično utemeljen i predstavlja vrijednosni sud zasnovan na dokumentovanim okolnostima konkretnog slučaja, a ne proizvoljnu ili neosnovanu tvrdnju.

2. da se radilo o "torturi, lažima i manipulaciji" od strane UNIQA osiguranja

ODGOVOR:

Punih osam dana porodica je bila bez funkcionalne kuhinje i osnovnih uslova za normalno korištenje stambenog prostora, iako se radi o porodici u kojoj se nalaze osobe sa 100% invaliditetom. Umjesto hitnog rješavanja problema, uslijedilo je odlaganje, prebacivanje odgovornosti i izostanak konkretnog rješenja (Dokaz 2).

U odnosu na navode o manipulaciji, ukazujem na postupanje Vašeg prodajnog savjetnika Farisa Arnauta, sa kojim sam komunicirao u vezi sa prijavom štete. Posebno ističem da je korišten odnos povjerenja sa mojim sinom Denisom, koji se u tom periodu nalazio u Republici Sloveniji zbog obaveza na Master studiju.

Posjedujem pisanu Messenger komunikaciju iz koje proizlazi da mi je sugerisano da se prilikom prijave štete ne navodi činjenica da su prethodno angažovana lica već izlazila na mjesto događaja (Dokaz 3). Istovremeno mi je preporučeno podnošenje prijave putem web aplikacije uz obrazloženje da će se time ubrzati procedura, bez potpunog informisanja o prethodnom postupanju.

Dodatno, u odnosu na navode o neistinitim informacijama, posebno ukazujem na činjenicu da je Vaš klijent tvrdio da je na teren upućeno odgovarajuće lice, dok je zvaničnim nalazom Kantonalne uprave za inspeksijske poslove TK utvrđeno suprotno — da je angažovano fizičko lice koje je obavljalo djelatnost bez odgovarajućeg rješenja i odobrenja za rad (Dokaz 5).

Dakle, ne radi se samo o različitom tumačenju događaja, već o činjenici da postoje službeni nalazi nadležnog organa koji potvrđuju okolnosti suprotne navodima koje je Vaš klijent ranije iznosio.

O navedenom sam odmah obavijestio Vašeg klijenta, ukazujući na korištenje privatnih kontakata u službenoj komunikaciji, kao i na sporne okolnosti angažovanja lica na terenu, nakon čega je UNIQA takvo postupanje prihvatila kao dopušteno.

Smatram da se zbog svega navedenog ne radi o običnom nesporazumu, već o postupanju koje je direktno uticalo na moje razumijevanje stvarnog toka događaja i mojih prava kao osiguranika.

3. da su na teren upućena "neregistrovana fizička lica sa primitivnim alatima"

ODGOVOR:

Ovaj navod nije proizvoljna tvrdnja, već činjenica potvrđena materijalnim dokazima i zvaničnim dokumentima.

Na teren su upućena lica čiji je status naknadno potvrđen zvaničnim nalazom Kantonalne uprave za inspeksijske poslove TK. U Izvještaju broj: 17/4-III-17-001702/26 od 19.05.2026. godine (Dokaz 4), inspektor je utvrdio da je angažovano lice obavljalo djelatnost bez odgovarajućeg rješenja i odobrenja za rad.

Također, neadekvatnost korištene opreme i način pokušaja otklanjanja problema potvrđeni su stručnim nalazom i izvještajem kompanije DELCOM d.o.o. (Dokaz 5).

Prema tome, navedene okolnosti ne predstavljaju lični stav ili interpretaciju, već činjenice potkrijepljene stručnom dokumentacijom i aktom nadležnog državnog organa.

4. da su lica koja su izašla na teren pokušala sanaciju silom, odnosno da nisu imala bilo kakve naloge ili ovlaštenja, te da su osiguraniku rekla da se "snađe sam"

ODGOVOR:

Navedene okolnosti nisu proizvoljna interpretacija, već činjenice dokumentovane kroz blagovremeni prigovor koji je upućen Vašem klijentu (Dokaz 6).

Lica koja su izašla na teren pokušala su otkloniti kvar, međutim bez uspješnog rezultata. O navedenom sam blagovremeno obavijestio Vašeg klijenta kroz zvanični prigovor (Dokaz 6).

Dodatno, upravo kroz dokumentaciju koju ste Vi dostavili u svom izjašnjenju (Dokaz 7), nalazi se direktno priznanje Vašeg klijenta da su angažovana lica na terenu pokušavala riješiti problem približno dva sata, ali bez uspjeha. Prema navedenom izjašnjenju, o neuspješnoj intervenciji je obaviještena centrala, nakon čega je naloženo zaključivanje radnog naloga i upućivanje osiguranika da se samostalno obrati komunalnim službama, uz obrazloženje da obim radova prevazilazi uslugu asistencije.

Uprkos tome, do danas mi nije dostavljena dokumentacija kojom bi se identifikovalo ko je konkretno izvršio izlazak na teren, na osnovu kojih stručnih kriterija je utvrđena početna procjena kvara, niti na osnovu čega su iznesene tvrdnje o navodnoj potrebi za složenim radovima i teškom mehanizacijom.

Nasuprot tome, registrovana i stručna kompanija DELCOM d.o.o., koju sam morao samostalno angažovati jer Vaš klijent nakon neuspješne intervencije nije obezbijedio rješenje problema, isti kvar je locirala i otklonila u kratkom vremenskom periodu, bez potrebe za teškom mehanizacijom ili građevinskim zahvatima koji su prethodno predstavljani kao neophodni (Dokaz 4).

5. da je UNIQA odbila pružiti ugovorenu asistenciju i da je postupala suprotno ugovornim obavezama
6. da je UNIQA "danima ignorisala problem" I svjesno birala birokratiju umjesto pomoći

ODGOVOR:

Ostajem pri navedenim tvrdnjama, jer dostupna dokumentacija potvrđuje da ugovorena asistencija nije realizovana na način koji bi predstavljao stvarno rješenje problema.

Kao što je već navedeno, Vaš klijent do danas nije dostavio dokumentaciju kojom bi dokazao koje je stručno lice ili registrovana firma izvršila procjenu kvara, na osnovu kojih kriterija je utvrđena dijagnoza, niti ko je odgovoran za izvršenu intervenciju.

Naprotiv, zvanični nalaz Kantonalne uprave za inspekcijske poslove TK potvrđuje da je na teren upućeno fizičko lice bez odgovarajućeg rješenja i odobrenja za obavljanje djelatnosti (Dokaz 5).

Takvim postupanjem ne samo da nije pružena ugovorena asistencija, već su otvorena i dodatna pitanja u vezi sa zaštitom ličnih podataka, s obzirom da su moji lični podaci i informacije o osiguranom slučaju bili dostupni licu čiji profesionalni i pravni status nije bio odgovarajuće utvrđen. O navedenom je obaviještena Agencija za zaštitu ličnih podataka BiH, gdje je postupak u završnoj fazi.

Također, angažovanje nestručnog lica predstavljalo je potencijalni rizik od dodatnog oštećenja instalacija, što je srećom izbjegnuto.

Ukoliko Vaš klijent smatra da nije odbio pružiti ugovorenu asistenciju niti ignorisao problem, molim da dostavite konkretne materijalne dokaze kojima se potvrđuje:

- ko je izvršio stručnu procjenu kvara,
- na osnovu čega je utvrđena dijagnoza,
- koje radnje su preduzete radi otklanjanja problema,
- i na koji način je problem riješen.

Činjenica da sam, nakon neuspješnog postupanja Vašeg klijenta **punih 8 dana**, morao samostalno angažovati drugu stručnu kompaniju o vlastitom trošku, predstavlja direktnu potvrdu da ugovorena asistencija nije rezultirala rješanjem problema.

7. da je UNIQA "vještački kreirala predmet" ili radi formalnog odbijanja zahtjeva i stvaranja privida uredno završenog procesa

ODGOVOR:

Ostajem pri navedenom navodu, jer dokumentacija pokazuje da je Vaš klijent predmet koji se odnosio na prijavu asistencije naknadno tretirao kao odštetni zahtjev, iako takav zahtjev nisam podnio.

U dopisu kojim je odbijen moj navodni odštetni zahtjev i refundacija troškova (Dokaz 8), Vaš klijent se poziva na postupak koji nije odgovarao stvarnom predmetu mog obraćanja. Od samog početka tražio sam realizaciju ugovorene asistencije, a ne pokretanje postupka za naknadu štete.

Navedenu okolnost sam izričito ukazao Vašem klijentu u dopisu od 23.02.2026. godine (Dokaz 9), kao i ponovo 04.03.2026. godine (Dokaz 10), zahtijevajući da mi se dostavi dokaz kada sam, na koji način i kojim fiskalnim računom podnio zahtjev za refundaciju troškova. Na ove zahtjeve nisam dobio odgovor do danas.

Isto pitanje je ponovljeno i prema Vašoj kancelariji kao punomoćniku Vašeg klijenta, ali tražena dokumentacija također nije dostavljena.

Posebno je nelogično da se slučaj tretira kao odštetni zahtjev za refundaciju troškova, kada je cijeli postupak započeo mojim obraćanjem za ugovorenu asistenciju. Da je zaista postojao odštetni zahtjev u smislu koji Vaš klijent navodi, postavlja se pitanje zbog čega je uopšte angažirana asistencija i zbog čega su na teren upućena lica radi intervencije.

8. da je UNIQA pokušala ušutkati osiguranika ili njegovu porodicu, odnosno da je angažman advokata predstavljao pokušaj “cenzure, pritiska ili zastrašivanja”

ODGOVOR:

Ostajem pri navedenom navodu, jer okolnosti i hronologija postupanja ukazuju na pokušaj vršenja pravnog pritiska nakon što sam najavio javno iznošenje činjenica i dokumentacije o ovom slučaju.

Dana 23.02.2026. godine obavijestio sam Vašeg klijenta da ću, ukoliko se ne pronađe odgovarajuće rješenje, biti primoran javno iznijeti cijeli slučaj, uključujući dokumentaciju i hronologiju događaja. Ovo nije bila prijetnja niti bilo kakav oblik ugrožavanja Vašeg klijenta, već najava korištenja legitimnog prava na javno iznošenje činjenica od javnog interesa.

Već narednog dana, 24.02.2026. godine, zaprimio sam Vaše obraćanje (Dokaz 11), u kojem se pozivate na moguće postupke zbog klevete ukoliko sadržaj bude javno objavljen. Takvo postupanje, posebno u okolnostima kada prethodno nisu dostavljeni traženi dokazi niti dokumentacija kojom bi se osporili moji navodi, doživljavam kao pokušaj odvrćanja od javnog iznošenja činjenica.

I prije objave web stranice jasno sam ukazao da želim pronaći rješenje direktno sa Vašim klijentom i da će web stranica biti posljednja opcija ukoliko se problem ne riješi. Međutim, nakon izostanka odgovarajućeg odgovora i nakon nastavka istog pristupa, kreirana je web stranica www.incident-uniqa.com na kojoj su objavljeni događaji, dokumentacija i hronologija slučaja.

Nakon objave stranice, ponovo ste me kontaktirali i dostavili dopis koji sam zaprimio 07.07.2026. godine (Dokaz 12), kojim mi ostavljate rok od pet dana za uklanjanje sadržaja, objavu ispravke i povlačenje navoda koje smatram činjenično potkrijepljenim.

Posebno je sporno što se od mene zahtijeva uklanjanje sadržaja i objava ispravke, dok istovremeno nisu dostavljeni materijalni dokazi kojima bi se osporila dokumentacija na kojoj se zasnivaju objavljene činjenice.

Ako Vaš klijent smatra da je njegovo postupanje u potpunosti zakonito i potkrijepljeno dokazima, postavlja se pitanje zbog čega se prvo pristupilo zahtjevima za uklanjanje sadržaja i upozorenjima o pravnim posljedicama, umjesto jednostavnog dostavljanja dokaza ili pokretanja odgovarajućeg postupka pred nadležnim institucijama.

Ovaj odgovor nije pokušaj izbjegavanja pravne odgovornosti, već ukazivanje na činjenicu da se na iznesene tvrdnje odgovara činjenicama i dokazima, a ne zahtjevima za uklanjanje sadržaja koji ukazuje na postupanje Vašeg klijenta.

9. da UNIQA posluje bez dokumenata, bez dokaza ili da se oslanja na "telephone fairy tales"

ODGOVOR:

Navedeni navod nije proizvoljan, već se zasniva na činjenicama i dokumentaciji koja je dostavljena u ovom predmetu.

Dokaz 5, odnosno zvanični nalaz Kantonalne uprave za inspekcijske poslove TK, potvrđuje okolnosti vezane za angažovanje lica na terenu i njegov pravni status.

Također, kroz dokaze 9 i 10 jasno je vidljivo da sam od Vašeg klijenta u više navrata zahtijevao dostavljanje konkretne dokumentacije: naloga, evidencija, podataka o angažovanim licima, načina utvrđivanja kvara i drugih dokaza na koje se UNIQA poziva.

Do današnjeg dana navedena dokumentacija mi nije dostavljena.

Upravo zbog toga ostajem pri tvrdnji da su se navodi Vašeg klijenta zasnivali na usmenim informacijama i tvrdnjama koje nisu potkrijepljene materijalnim dokazima. U situaciji kada se osporavaju činjenice i iznose ozbiljne kvalifikacije, očekivano je da svaka tvrdnja bude potkrijepljena odgovarajućom dokumentacijom.

10. da je UNIQA sistemski prekršila svoje opće I posebne uslove osiguranja

ODGOVOR:

Ostajem pri navedenom navodu, jer postupanje Vašeg klijenta nije bilo u skladu sa obavezama koje proizlaze iz ugovorenih Općih i Posebnih uslova osiguranja.

- Povreda odredbi o procjeni štete (Član 15. i 21. Općih uslova)

Prema navedenim odredbama, štetu zajednički procjenjuju osiguranik i osiguravač, a osiguravač je dužan pravovremeno pristupiti utvrđivanju štete.

U konkretnom slučaju zajednički izlazak na teren i procjena štete nisu izvršeni. Umjesto neposrednog uvida, osiguraniku su telefonskim putem saopštene tvrdnje o navodnoj potrebi angažovanja teške mehanizacije, bez dostavljene tehničke procjene, zapisnika sa terena ili drugih dokaza koji bi takve tvrdnje potvrdili.

- Povreda Posebnih uslova za osiguranje stambenih objekata (PUSTO), Član 34. – kućna asistencija

Član 34. jasno definiše da kućna asistencija predstavlja pomoć osiguraniku 24 sata dnevno, 365 dana godišnje u slučajevima koji zahtijevaju hitnu intervenciju radi sanacije štete ili neispravnosti na osiguranom objektu.

Posebno je navedeno da se hitnim intervencijama smatraju slučajevi koji mogu dovesti do daljnjeg oštećenja objekta, neadekvatnog boravka osiguranika ili ugrožavanja zdravlja i sigurnosti.

U konkretnom slučaju porodica je osam dana bila bez funkcionalne kuhinje i osnovnih uslova za normalan boravak, pri čemu se radi o porodici sa osobama sa 100% invaliditetom. Uprkos tome, ugovorena asistencija nije realizovana na način koji bi predstavljao stvarnu hitnu intervenciju.

Također, iako Član 34. predviđa asistenciju vodoinstalatera, Vaš klijent nije obezbijedio adekvatnu stručnu intervenciju, već su iznesene tvrdnje o potrebi složenih radova i teške mehanizacije bez dostavljene stručne procjene.

- Povreda obaveza Centra za podršku (Član 34. stav 7. i 8.)

Osiguranik se pridržavao instrukcija Centra za podršku i čekao organizovanje intervencije. Međutim, izlazak na teren nije organizovan u razumnom roku, niti je hitnost konkretnog slučaja adekvatno uzeta u obzir.

- Povreda obaveze pažljivog odabira izvođača (Član 34. stav 9.)

Iako uslovi propisuju da osiguravač brine o pažljivom odabiru izvođača radova, na teren je upućeno lice za koje je naknadno zvanično utvrđeno da nema odgovarajuće rješenje i odobrenje za obavljanje djelatnosti (Dokaz 5).

- Povreda obaveza osiguranika i načina obavještanja (Član 17., 18. i 12. Općih uslova)

Osiguranik je sačuvao postojeće stanje i čekao izlazak predstavnika osiguravača radi postupanja i procjene, upravo postupajući u skladu sa ugovornim obavezama.

Istovremeno, usmeni i telefonski navodi koji su iznošeni tokom postupka nisu naknadno potvrđeni u pisanom obliku, niti su dostavljeni zapisnici, identitet angažovanih lica ili tehnička dokumentacija kojom bi se potvrdile tvrdnje o navodnoj potrebi za teškom mehanizacijom.

Iz svega navedenog proizlazi da se ne radi o pojedinačnom propustu, već o nizu postupanja koja nisu bila u skladu sa ugovorenim obavezama Vašeg klijenta prema osiguraniku.

11. da je UNIQA počinila ili učestvovala u "prevari" ili drugim nezakonitim radnjama

ODGOVOR:

Ostajem pri navedenom navodu, jer se isti zasniva na konkretnim činjenicama, dokumentaciji i postupanju Vašeg klijenta tokom ovog slučaja.

Prije svega, Dokaz 5, odnosno zvanični nalaz Kantonalne uprave za inspekcijske poslove TK, potvrđuje nepravilnosti u vezi sa licem koje je angažovano na terenu i načinom na koji je intervencija izvršena.

Također, tvrdnje koje su mi saopštene u vezi sa navodnom prirodom kvara i potrebom angažovanja teške mehanizacije osporene su stručnim nalazom i intervencijom registrovane kompanije DELCOM d.o.o. (Dokaz 6), koja je isti problem locirala i otklonila bez takvih radova.

Posebno ukazujem da mi, uprkos višestrukim zahtjevima, do danas nisu dostavljeni pisani nalozi, tehnička procjena, zapisnik o izvršenoj intervenciji, identitet angažovanog lica niti druga dokumentacija kojom bi se potvrdile tvrdnje Vašeg klijenta.

Upravo zbog navedenog ostaje osnovana sumnja u vjerodostojnost načina na koji je postupak vođen, posebno imajući u vidu neslaganje između usmenih tvrdnji predstavnika Vašeg klijenta i stvarno utvrđenog stanja na terenu.

Dodatno napominjem da su nadležne institucije upoznate sa okolnostima ovog slučaja, uključujući i nova saznanja koja proizlaze iz nalaza Kantonalne uprave za inspekcijske poslove TK.

12. da UNIQA podržava ili dopušta metode manipulacije

ODGOVOR:

Ostajem pri navedenom navodu, jer se isti ne zasniva na pretpostavkama, već na konkretnoj komunikaciji i dokazima koje sam dostavio Vašem klijentu.

Nakon što sam ukazao na postupanje Vašeg prodajnog savjetnika Farisa Arnauta i prijavio način komunikacije koji sam smatrao neprihvatljivim, posebno činjenicu da se službena komunikacija u vezi sa osiguranjem odvijala putem privatnih kontakata i preko osobe koja nije bila ugovarač niti vlasnik polise, Vaš klijent je bio upoznat sa svim navedenim okolnostima.

Uprkos dostavljenim dokazima i konkretnim primjedbama, UNIQA je u svom odgovoru od 06.02.2026. godine (Dokaz 13) navela da je izvršila internu provjeru i zaključila da nije bilo nepravilnosti.

Takav odgovor predstavlja suštinski problem ovog slučaja, jer umjesto objektivnog razmatranja dostavljenih dokaza i preispitivanja postupanja svog zaposlenika, Vaš klijent je vlastitom internom provjerom zaključio da je sve bilo u redu, bez dostavljanja detalja o tome šta je konkretno provjereno, na koji način i na osnovu kojih činjenica.

Posebno ostaje sporno da je komunikacija u vezi sa ugovornim odnosom vođena preko privatnih kontakata i osobe koja nije bila ugovorna strana, što sam pravovremeno prijavio Vašem klijentu.

Upravo zbog takvog postupanja i izostanka adekvatne reakcije ostajem pri tvrdnji da je Vaš klijent tolerisao i prihvatio način komunikacije koji smatram neprihvatljivim i suprotnim osnovnim principima profesionalnog odnosa prema osiguraniku.

13. da slučaj predstavlja sistemsko postupanje UNIQA osiguranja prema klijentima I da UNIQA sistemski zakazuje u trenucima kada je klijentima potrebna asistencija

ODGOVOR:

Ostajem pri navedenom navodu, jer se isti zasniva na kompletnom toku događaja i dokumentaciji koja pokazuje način postupanja Vašeg klijenta u konkretnom slučaju.

Dokazi 1, 2, 3, 4, 5 i 6 ukazuju na niz postupaka i propusta koji su doveli do toga da ugovorena asistencija nije realizovana na način koji je osiguranik mogao očekivati.

Umjesto pravovremenog rješavanja prijavljenog problema, osiguranik je bio primoran da samostalno angažuje registrovanu stručnu kompaniju DELCOM d.o.o. (Dokaz 6), koja je isti problem locirala i otklonila u kratkom vremenskom periodu, nakon što Vaš klijent problem nije riješio tokom osam dana postupanja.

Upravo zbog navedenih okolnosti ovaj slučaj ukazuje na ozbiljna pitanja u vezi sa načinom organizacije i pružanja ugovorene asistencije, posebno u situacijama kada se osiguranici nalaze u hitnim i otežanim životnim okolnostima.

Moja ocjena da se radi o sistemskom problemu nije zasnovana na proizvoljnom zaključku, već na analizi konkretnog postupanja, dokumentacije, komunikacije i posljedica koje je takvo postupanje proizvelo.

14. da je bilo "otpora kontakt centra"

ODGOVOR:

Ostajem pri navedenom navodu, jer se isti zasniva na komunikaciji i dokumentaciji iz ovog predmeta.

Dokaz 2 ukazuje na način postupanja kontakt centra već u početnoj fazi prijave, gdje umjesto organizovanja adekvatne asistencije i rješavanja prijavljenog problema dolazi do prebacivanja odgovornosti i iznošenja zaključaka bez konkretnog rješenja.

Upravo takvo postupanje predstavlja razlog zbog kojeg sam ukazao na postojanje otpora u komunikaciji kontakt centra prema stvarnom rješavanju problema osiguranika.

15. da je klijent "kažnjen pasivnošću"

ODGOVOR: Ostajem pri navedenom navodu, jer se isti zasniva na konkretnim postupcima i izostanku postupanja Vašeg klijenta tokom cijelog procesa.

Dokaz 1, odnosno jednostrani prekid ugovora od strane Vašeg klijenta, potvrđuje posljedicu takvog postupanja nakon perioda u kojem problem nije riješen niti je osiguraniku pružena odgovarajuća asistencija.

Također, Dokaz 10 od 04.03.2026. godine jasno pokazuje da sam po drugi put zahtijevao dostavljanje dokumentacije, pojašnjenje postupanja i rješavanje nastalog problema. Uprkos tome, do današnjeg dana nisam dobio traženu dokumentaciju niti adekvatno obrazloženje o toku i statusu mog predmeta.

Umjesto transparentnog rješavanja zahtjeva osiguranika, Vaš klijent je predmet jednostrano zatvorio, odnosno prekinuo polisu bez mog pristanka, čime sam kao osiguranik ostao bez odgovora na ključna pitanja i bez mogućnosti da se postupak završi na osnovu potpunih informacija i dostavljene dokumentacije.

16. da se radi o "kriminalu" i da "država štiti kriminal"

Odgovor:

Navedeni izrazi korišteni su na web stranici u kontekstu mog nezadovoljstva zbog tadašnjeg izostanka odgovora i reakcije nadležnih institucija kojima sam se obratio radi zaštite svojih prava kao osiguranika.

U trenutku objave navedenog sadržaja, nisam imao povratnu informaciju niti konkretno postupanje institucija kojima sam dostavio prijave i dokumentaciju. Iz tog razloga navedeni izrazi predstavljali su kritički osvrt na osjećaj nemoći i izostanak institucionalne reakcije, a ne tvrdnju da je bilo koje krivično djelo pravosnažno utvrđeno.

Nakon urgencija, nadležne institucije su ipak počele postupati po prijavama, te sam naknadno zaprimio zvaničnu dokumentaciju, uključujući nalaz Kantonalne uprave za inspekcijske poslove TK, iz koje proizlaze određene nepravilnosti u postupanju (dokaz 5)

Samim tim, objavljeni sadržaj nije bio zasnovan na izmišljanju činjenica, već na stvarnom događaju, dokumentaciji koju sam posjedovao u trenutku objave i postupcima koje sam pokrenuo pred nadležnim institucijama.

Ostajem pri stavu da je javna kritika bila posljedica konkretnog postupanja i izostanka rješenja, a ne namjera da se bilo kome neosnovano nanese šteta.

U odnosu na Vašu konstataciju da se Vaš klijent "izričito osporava tačnost svih navedenih tvrdnji", ističem da samo osporavanje navoda ne predstavlja dokaz njihove netačnosti.

Naprotiv, tokom cijelog postupka Vaš klijent se i dalje poziva na iste tvrdnje, ali do danas nije dostavio konkretnu dokumentaciju, stručne nalaze ili druge materijalne dokaze kojima bi potkrijepio svoje navode i osporio činjenice na koje ukazujem.

Što se tiče dijela Vašeg navoda koji se odnosi na prijave regulatornim i nadležnim organima, ukazujem da su iste podnesene u dobroj vjeri i u okviru zakonskih prava koja pripadaju svakom osiguraniku kada smatra da su njegova prava povrijeđena.

Moje obraćanje nadležnim institucijama nije bilo pokušaj nanošenja štete Vašem klijentu, već korištenje dostupnih pravnih mehanizama radi zaštite vlastitih prava.

Posebno naglašavam da je Dokaz 5, odnosno nalaz Kantonalne uprave za inspekcijske poslove TK, prvi zvanični dokument nadležnog organa koji potvrđuje da moji navodi nisu bili proizvoljni niti zasnovani na neprovjerenim tvrdnjama.

Upravo zbog toga smatram da se javno iznošenje činjenica ne može posmatrati odvojeno od prethodno pokrenutih institucionalnih postupaka i dokumentacije koja je kroz njih nastala.

Što se tiče Vašeg roka od pet dana kao pet zahtjeva koje ste mi naveli, dostavljam Vam odgovore na svaki od njih:

1. **uklonite sa web stranice incident-uniqa.com, uključujući sve jezičke verzije...**

ODGOVOR:

Navedeni zahtjev ne mogu prihvatiti, jer uz isti nisu dostavljeni konkretni dokazi niti dokumentacija kojima bi se potvrdilo da su objavljeni navodi neistiniti.

Objavljeni sadržaj zasniva se na hronologiji događaja, komunikaciji, dokumentaciji i postupcima pred nadležnim institucijama, uključujući zvanični nalaz Kantonalne uprave za inspekcijske poslove TK (Dokaz 5).

Nakon prijema Vašeg dopisa stranica je dodatno ažurirana relevantnom dokumentacijom, a proširena je i na jezike: poljski, makedonski, srpski, češki, mađarski, bugarski i ukrajinski, kako bi informacije bile dostupne i korisnicima iz drugih država u kojima Vaš klijent posluje.

S obzirom da nisu dostavljeni dokazi koji bi osporili objavljene činjenice, ne postoji osnov za uklanjanje sadržaja.

2. **objavite ispravku neistinih navoda na istom mjestu, u istom ili ekvivalentnom formatu i na svim jezicima na kojima je sporni saržaj objavljen:**

ODGOVOR:

Zahtjev za objavljivanje ispravke ne mogu prihvatiti, jer do ovog trenutka nisu dostavljeni konkretni dokazi kojima bi se pokazalo da su objavljeni navodi neistiniti.

Ispravka sadržaja može biti opravdana ukoliko se prethodno utvrdi da određene činjenice nisu tačne ili ukoliko se dostave relevantni dokazi koji ih osporavaju.

U Vašem dopisu Vaš klijent se poziva na osporavanje svih navoda, ali se isto ne potkrepljuje materijalnim dokazima, dokumentacijom ili činjenicama koje bi pokazale da su objavljene informacije netačne.

Naprotiv, dio objavljenog sadržaja zasniva se na dokumentaciji koju posjedujem, uključujući komunikaciju, hronologiju događaja i zvanične akte nadležnih institucija.

Iz navedenih razloga, u ovom trenutku ne postoji osnov za objavu ispravke navoda koje Vaš klijent smatra neistinitim

3. **uklonite ili izmijenite sadržaj kojim se predmetni pojedinačni slučaj predstavlja kao sistemsko nezakonito ili neprofesionalno postupanje UNIQA osiguranja prema klijentima**

ODGOVOR:

Navedeni zahtjev ne mogu prihvatiti, jer uz isti nisu dostavljeni dokazi kojima bi se potvrdilo da su takve tvrdnje neosnovane ili neistinite.

Objavljeni sadržaj zasniva se na konkretnom iskustvu osiguranika, dokumentaciji i dokazima koji ukazuju na način postupanja u ovom predmetu, uključujući dokaze 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12 i 13.

S obzirom da Vaš klijent nije dostavio materijalne dokaze kojima bi osporio navedene činjenice, ne postoji osnov za izmjenu ili uklanjanje sadržaja.

4. **obustavite dalje objavljivanje, dijeljenje, prenošenje ili promovisanje istih ili suštinski istih navodno neistinitih tvrdnji putem web stranice, društvenih mreža, medija, elektronske komunikacije ili drugih kanala**

ODGOVOR:

Navedeni zahtjev ne mogu prihvatiti, jer uz isti nisu dostavljeni pismeni dokazi kojima bi se potvrdilo da su objavljeni navodi neistiniti.

Sadržaj web stranice zasniva se na dokumentaciji i dokazima koji su već predočeni, uz poštivanje relevantnih propisa o zaštiti ličnih podataka, uključujući GDPR principe, pri čemu su osjetljivi i identifikacioni podaci zaštićeni i uklonjeni gdje je to potrebno.

Iz navedenih razloga ne postoji osnov za obustavu objavljivanja sadržaja koji predstavlja dokumentovano iskustvo osiguranika i prateću dokumentaciju.

5. **dostavite pisanu potvrdu da ste postupili po ovom zahtjevu**

ODGOVOR:

Navedeni zahtjev ne mogu prihvatiti niti dostaviti traženu potvrdu, jer uz Vaš zahtjev nisu dostavljeni relevantni pismeni dokazi kojima bi se potkrijepili navodi Vašeg klijenta o navodnoj neistinitosti objavljenog sadržaja.

S obzirom da ne postoji utvrđena osnova za uklanjanje ili izmjenu sadržaja, ne mogu potvrditi postupanje po zahtjevu koji smatram neosnovanim.

U odnosu na Vašu konstataciju iz dopisa da „UNIQA osiguranje ovim zahtjevom ne traži zabranu iznošenja zakonitog prigovora, već da su predmet zahtjeva isključivo neistinite i reputacijski štetne činjenične tvrdnje“, smatram potrebnim istaći sljedeće:

Iako navodite da nije riječ o ograničavanju prava na iznošenje prigovora, Vaš zahtjev suštinski obuhvata uklanjanje sadržaja, obustavu daljeg objavljivanja i izmjenu javno dostupne hronologije događaja.

Za svaki ključni navod objavljen na web stranici posjedujem materijalne dokaze i dokumentaciju, dok se Vaš dopis u potpunosti zasniva isključivo na osporavanju navoda Vašeg klijenta, bez dostavljanja konkretnih dokaza kojima bi se pokazalo da su navedene činjenice neistinite.

Takav način postupanja ostavlja utisak pokušaja pravnog pritiska na mene kao osiguranika, umjesto argumentovanog osporavanja činjenica kroz dostavljanje relevantne dokumentacije.

UPOZORENJE

Skrećem Vam pažnju da ukoliko Vi i Vaš klijent, uprkos predočenim materijalnim dokazima i rješenjima državnih organa, pokrenete lažnu sudsku prijavu i postupak za naknadu štete, to ćemo smatrati direktnim i svjesnim uznemiravanjem moje porodice i zloupotrebom procesnih prava iz člana 8. Zakona o parničnom postupku FBiH (savjesno korištenje prava). U tom slučaju, protiv UNIQA Osiguranja d.d. Sarajevo i Vas kao saučesnika u namjernom nanošenju štete, pokrenuću kontra-tužbu za naknadu nematerijalne štete zbog pretrpljenog straha, narušavanja zdravlja članova moje porodice (lica sa 100% invaliditetom) i nadoknadu

svakog minuta mog izgubljenog vremena, a sve u skladu sa članom 154. i 200. Zakona o obligacionim odnosima FBiH (osnovi odgovornosti i naknada nematerijalne štete). Nemojte sumnjati da ću za taj sudski proces, osim regulatornih agencija u BiH, obezbijediti i maksimalno prisustvo medija iz cijelog regiona.

POZIV NA VANSUDSKO RJEŠAVANJE SPORA I POSLEDICE NEPOSTIZANJA DOGOVORA

S obzirom da ste mi ostavili rok od pet dana za postupanje po zahtjevima koji nisu potkrijepljeni konkretnim dokazima, u duhu jednakosti i reciprociteta, ovim putem i ja ostavljam rok od pet dana da obavijestite Vašeg klijenta i izjasnite se postoji li spremnost za vansudsko rješavanje ovog spora.

Ukoliko u navedenom roku ne dobijem potvrdu da Vaš klijent želi pristupiti ozbiljnom vansudskom rješavanju, smatrat ću da je ta mogućnost iscrpljena i poduzet ću daljnje korake radi zaštite svojih prava.

Nakon isteka navedenog roka:

- pokrenut ću sudski postupak protiv UNIQA Osiguranja d.d. Sarajevo radi ostvarivanja svojih prava, uključujući zahtjev za povrat sredstava po osnovu ugovornog odnosa, kao i naknadu materijalne i nematerijalne štete zbog posljedica cjelokupnog postupanja;
- vansudsko rješavanje više neće biti predmet daljnjih pregovora, već će se sva komunikacija odvijati isključivo putem pravnih zastupnika i nadležnih institucija;
- obavijestit ću nadležne institucije i regulatorna tijela u Bosni i Hercegovini, kao i relevantne institucije u Austriji, uključujući sjedište UNIQA grupacije, zbog cjelokupnog postupanja i izostanka odgovarajućeg rješavanja predmetnog slučaja;
- obavijestit ću odgovorne osobe u okviru UNIQA grupacije, uključujući relevantne osobe u sjedištu u Austriji, kao i u drugim državama i podružnicama u kojima posluje, uključujući Makedoniju, Poljsku, Ukrajinu i druge zemlje, sa kompletnom dokumentacijom i hronologijom događaja;
- obavijestit ću medije u Bosni i Hercegovini, kao i medije u drugim državama Evropske unije u kojima UNIQA posluje, kako bi javnost imala mogućnost upoznati se sa dokumentovanim činjenicama ovog slučaja;
- pokrenut ću dodatne javne komunikacijske kanale, uključujući društvene mreže i posebne stranice/grupe, putem kojih će biti dostupna kompletna hronologija događaja, relevantna dokumentacija i tok postupaka;
- nastavit ću rad na povećanju dostupnosti javno objavljenih informacija putem različitih internet kanala, uključujući optimizaciju sadržaja za internet pretrage, kako bi zainteresovana javnost mogla pronaći dostupne informacije o ovom slučaju;
- sve aktivnosti bit će provedene uz poštivanje važećih propisa, uključujući propise o zaštiti ličnih podataka, pri čemu će se objavljivati isključivo relevantne informacije i dokumentacija za koju postoji pravni osnov objave.

Radi izbjegavanja bilo kakve dileme, bez pravne terminologije:

Vaš klijent je dobio priliku da se ovaj spor riješi mirnim putem. Ukoliko u roku od pet dana ne postoji spremnost za vansudsko rješenje, šesti dan nakon isteka roka pokrenut ću sudski postupak i predmet će dalje

biti rješavan kroz nadležne institucije, sudske postupke i javno dostupne informacije zasnovane na dokumentaciji.

P.S. Odgovor očekujem u roku od pet dana isključivo putem email adrese „***“, s obzirom na to da iz privatnih razloga u navedenom periodu neću biti dostupan na svojoj boravišnoj adresi.**

Napominjem da je u navedenom roku moguće dostaviti odgovor putem emaila isključivo radi pokušaja vansudskog rješavanja predmetnog spora. Nakon isteka navedenog roka, ukoliko ne zaprimim konkretan odgovor vezan za vansudsko odlučivanje, daljnju komunikaciju u vezi sa ovim predmetom smatrat ću mogućom isključivo putem nadležnog suda i mog pravnog zastupnika. Ovaj dokument će se proslijediti osim emaila, isti dan putem brze pošte preporučeno na Vašu adresu zajedničke advokatske kancelarije u Sarajevu, Herceg Stjepana 2/II

S poštovanjem

Kantić Fahrudin