

Fahrudin Kantić
[REDACTED]
[REDACTED]

Sarajevo, 25.06.2026. godine

PREDMET: Zahtjev za ispravku, opoziv i uklanjanje neistinitih navoda objavljenih na web stranici
incident-uniqa.com

Poštovani,

ovoj advokatskoj kancelariji obratilo se društvo UNIQA Osiguranje d.d. Sarajevo, povodom sadržaja koji ste objavili na javno dostupnoj web stranici incident-uniqa.com, uključujući i verziju stranice dostupnu na engleskom, njemačkom i bosanskom jeziku na adresi <https://incident-uniqa.com/en>, radi zaštite reputacijskih prava i interesa UNIQA Osiguranja d.d. Sarajevo, o čemu u prilogu dostavljamo odgovarajuću punomoć za zastupanje.

Naime, prema javno dostupnom sadržaju navedene web stranice, jasno je da je posvećena navodnom postupanju UNIQA Osiguranja d.d. Sarajevo u vezi sa konkretnim osiguravajućim slučajem, pri čemu u više navrata koristite naziv UNIQA, objavljujete hronologija događaja, dajete kvalifikacije postupanja društva i njegovih radnika i saradnika.

Na ovaj način predmetni sadržaj nije ostao u okviru internog prigovora, komunikacije sa regulatornim/nadležnim organima ili eventualnog sudskog postupka, već je učinjen dostupnim neograničenom broju trećih lica. Na ovaj način su ispunjeni uslovi da predmetni sadržaj proizvodi neposredne posljedice po ugled UNIQA Osiguranja d.d. Sarajevo.

Dalje, ističemo da UNIQA Osiguranje d.d. Sarajevo ne osporava pravo svakog osiguranika ili korisnika usluge da podnese prigovor ili se obrati nadležnim organima ili iznese svoje nezadovoljstvo pruženom uslugom. Međutim, sloboda izražavanja ne obuhvata pravo na javno iznošenje i pronošnje neistinitih činjeničnih tvrdnji kojima se pravnom licu pripisuju nezakonita, neprofesionalna, neetična ili druga reputacijski štetna postupanja.

U tom smislu, podsjećamo Vas da je Zakonom o zaštiti od klevete Federacije Bosne i Hercegovine propisana odgovornost za štetu nanесenu ugledu fizičkog ili pravnog lica iznošenjem ili pronošnjem izražavanja neistinitih činjenica identifikovanjem tog fizičkog ili pravnog lica trećem licu.

Vraćajući se na konkretni objavljeni sadržaj, a nakon što smo isti detaljno pregledali, utvrdili smo da ne sadrži samo Vaše subjektivne vrijednosne sudove, nego i niz konkretnih tvrdnji koje se predstavljaju kao činjenice, a koje su neistinite, nepotpune, izvučene iz konteksta i, prema tome, podobne da nanesu štetu poslovnom ugledu UNIQA Osiguranja d.d. Sarajevo.

U nastavku posebno osporavamo sljedeće navode i kvalifikacije:

1. da je UNIQA Osiguranje d.d. Sarajevo „svjesno ostavilo osiguranika i njegovu porodicu u nehumanim uslovima“;
2. da se radilo o „torturi, lažima i manipulaciji“ od strane UNIQA osiguranja;
3. da su na teren upućena „neregistrovana fizička lica sa primitivnim alatima“;
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“;
5. da je UNIQA odbila pružiti ugovorenu asistenciju i da je postupala suprotno ugovornim obavezama;
6. da je UNIQA „danim ignorisala problem“ i svjesno birala birokratiju umjesto pomoći;
7. da je UNIQA „vještački kreirala predmet“ ili radi formalnog odbijanja zahtjeva i stvaranja privida uredno završenog procesa;
8. da je UNIQA pokušala ušutkati osiguranika ili njegovu porodicu, odnosno da je angažman advokata predstavljao pokušaj „cenzure, pritiska ili zastrašivanja“;
9. da UNIQA posluje bez dokumenata, bez dokaza ili da se oslanja na „telephone fairy tales“;
10. da je UNIQA sistemski prekršila svoje opće i posebne uslove osiguranja;
11. da je UNIQA počinila ili učestvovala u „prevari“ ili drugim nezakonitim radnjama;
12. da UNIQA podržava ili dopušta metode manipulacije;
13. da slučaj predstavlja sistemsko postupanje UNIQA osiguranja prema klijentima i da UNIQA sistemski zakazuje u trenucima kada je klijentima potrebna asistencija;
14. da je bilo „otpora Kontakt centra“;
15. da je klijent „kažnjen pasivnošću“;
16. da se radi o „kriminalu“, i da „država štiti kriminal“.

Slijedom navedenog, ističemo da opisani navodi nisu samo retoričke formulacije ili subjektivno nezadovoljstvo, već tvrdnje koje prosječan čitalac može razumjeti kao tvrdnje o stvarnom nezakonitom, neprofesionalnom ili neetičnom postupanju UNIQA Osiguranja d.d. Sarajevo, njegovih radnika, partnera i angažovanih lica.

Stoga UNIQA Osiguranje d.d. Sarajevo izričito osporava tačnost svih navedenih tvrdnji.

Posebno ističemo da iznošenje prijava regulatornim ili nadležnim organima, ukoliko je učinjeno u dobroj vjeri i u okviru propisanih postupaka, ima drugačiji pravni tretman od kreiranja javno dostupne web stranice koja kroz naslov, vizuelnu prezentaciju, hronologiju i kvalifikacije.

U skladu s navedenim, ovim putem zahtijevamo da, najkasnije u roku od **pet dana** od dana prijema ovog zahtjeva:

1. uklonite sa web stranice incident-uniqa.com, uključujući sve jezičke verzije, sve navode kojima se UNIQA Osiguranje d.d. Sarajevo pripisuje kriminal, prevara, saučesništvo u prevari, tortura, manipulacija, sistemska korupcija, svjesno ostavljanje porodice u nehumanim uslovima, nezakonito angažovanje neregistrovanih lica, nepoštovanje ugovornih obaveza i pokušaj ucitkivanja/cenzure;
2. objavite ispravku neistinitih navoda na istom mjestu, u istom ili ekvivalentnom formatu i na svim jezicima na kojima je sporni sadržaj objavljen;
3. uklonite ili izmijenite sadržaj kojim se predmetni pojedinačni slučaj predstavlja kao sistemsko nezakonito ili neprofesionalno postupanje UNIQA Osiguranja d.d. Sarajevo prema klijentima;
4. obustavite dalje objavljivanje, dijeljenje, pronošnje ili promovisanje istih ili suštinski istih neistinitih tvrdnji putem web stranice, društvenih mreža, medija, elektronske komunikacije ili drugih kanala;
5. dostavite pisanu potvrdu da ste postupili po ovom zahtjevu.

Radi izbjegavanja svake dileme, UNIQA Osiguranje d.d. Sarajevo ovim zahtjevom ne traži zabranu iznošenja zakonitog prigovora, subjektivnog nezadovoljstva ili obraćanja nadležnim organima, već su predmet ovog zahtjeva isključivo neistinite i reputacijski štetne činjenične tvrdnje, kao i tvrdnje koje su predstavljene na način koji kod javnosti stvara pogrešnu sliku o navodnom nezakonitom, prevarnom, manipulativnom ili kriminalnom postupanju UNIQA Osiguranja d.d. Sarajevo.

Ukoliko ne postupite po ovom zahtjevu u ostavljenom roku, UNIQA Osiguranje d.d. Sarajevo zadržava pravo da, bez dodatnog upozorenja, preduzme sve raspoložive pravne radnje radi zaštite svojih prava i interesa, uključujući pokretanje postupka za naknadu štete zbog klevete, zahtjev za sudsku zaštitu radi zabrane daljnjeg pronošnja neistinitih tvrdnji, obraćanje hosting provideru, registrar-u domene, nadležnim organima i drugim relevantnim subjektima, kao i druge postupke radi zaštite poslovnog ugleda, poslovnog imena i drugih prava UNIQA Osiguranja d.d. Sarajevo.

S poštovanjem,

[Redacted signature]
[Redacted name] advokat

Prilog: Punomoć za zastupanje



PUNOMOĆ

UNIQA Osiguranje d.d. Sarajevo, sa sjedištem u ulici Obala Kulina bana br. 19, 71 000 Sarajevo, upisana u registar privrednih subjekata Općinskog suda u Sarajevu pod MBS: 65-02-0019-11, JIB: 4200137020002 (**Opunomoćitelj**) ovime ovlašćuje i opunomoćuje:

[REDACTED] advokata iz
Zajedničke advokatske kancelarije [REDACTED]
[REDACTED] (ZAK)
sa sjedištem u ulici Herceg Stjepana broj 2/II, Sarajevo
(**Punomoćnik**)

da zastupa Opunomoćitelja u predmetu slanja opomene pred tužbu i tužbe povodom objavljene internet stranice www.incident-uniqa.com.

Opunomoćitelj je ovlašten poduzimati sve radnje propisane Zakonom o parničnom postupku FBiH, uključujući ali i neograničavajući se na podnošenje tužbe/protivtužbe, davanje odgovora na tužbu, zastupanje na ročištima, ulaganje i prijem podnesaka i odluka, zaključenje sudske i/ili vansudske nagodbe, izjavljivanje svih vrsta pravnih lijekova na odluke suda, povlačenje tužbe/protivtužbe, predlaganje donošenja privremenih i sudskih mjera osiguranja i dr.

Opunomoćitelj je dodatno ovlašten:

- pokretati sudske postupke pred nadležnim sudovima i sve druge vrste postupaka pred nadležnim organima koji su u vezi sa prethodno navedenim parničnim postupkom, kao i zastupati u takvim postupcima;
- poduzimati sve druge radnje koje nisu posebno specificirane ovom punomoći, a za koje bude smatrao da su neophodne u svrhu uspješnog vođenja predmetnog parničnog postupka i s njim u vezi drugih pokrenutih postupaka.

Opunomoćitelj također ovlašćuje advokate [REDACTED], [REDACTED] kao i advokatske saradnike [REDACTED], svi iz ZAK-a, da svaki posebno ili svi zajedno mogu poduzimati sve pravne radnje navedene u ovoj punomoći.

Opunomoćitelj ovim garantuje da se radnje koje poduzme Punomoćnik i/ili ovlaštena treća lica, u skladu sa ovom punomoći, smatraju odobrenim od strane Opunomoćitelja. Opunomoćitelj obeštećuje i oslobađa Punomoćnika i ovlaštena treća lica, u skladu sa ovom punomoći, od svih troškova, potraživanja, izdataka i obaveza koje stvori Punomoćnik u vezi sa svim radnjama izvršenim u skladu sa ovom punomoći.

U Sarajevu, 20.04.2026. godine

Za UNIQA Osiguranje d.d. Sarajevo



[REDACTED], direktor

[REDACTED]