"QALA HƏYAT" SIĞORTA ŞİRKƏTİ

AÇIQ SƏHMDAR CƏMİYYƏTİ

İLLİK FƏALİYYƏT HESABATI

2025-ci il (1 yanvar – 31 dekabr)

MÜNDƏRİCAT:

A. Sığortaçının institusional fəaliyyəti və biznes əməliyyatlarının nəticələri
A.1. Sığortaçının institusional fəaliyyəti ilə bağlı məlumatlar
A.2. Biznes əməliyyatlarının nəticələri ilə bağlı məlumatlar
A.3. İnvestisiya fəaliyyəti ilə bağlı məlumatlar
A.4. Əsas maliyyə göstəriciləri
A.5. Sığorta fəaliyyətinə aid olmayan digər əhəmiyyətli gəlir və xərc məlumatları

B. Korporativ idarəetmə çərçivəsi
B.1. Korporativ idarəetmə çərçivəsi ilə bağlı məlumatlar
B.2. Daxili nəzarət sistemi ilə bağlı məlumatlar
B.3. Daxili audit funksiyası ilə bağlı məlumatlar
B.4. Aktuar funksiyası ilə bağlı məlumatlar
B.5. Risklərin idarə edilməsi sistemi ilə bağlı məlumatlar

C. Aktivlərin və öhdəliklərin təsnifatı
C.1. Aktivlər
C.2. Öhdəliklər
C.3. Sığorta ehtiyatları

D. Kapitalın idarə edilməsi
D.1. Balans kapitalı
D.2. Məcmu kapital, tələb olunan kapital, ödəmə qabiliyyətinin tələb olunan səviyyəsi

E. Sığortaçının bazar davranışları
E.1. Sığortaçının bazar davranışları ilə bağlı məlumatlar

Hesabatın xülasəsi

Təqdim olunan hesabatda hesabat dövrü ərzində "Qala Həyat" Sığorta Şirkəti ASC-nin institusional strukturu, idarəetmə mexanizmləri, sığorta portfelinin dinamikası, eləcə də investisiya və maliyyə fəaliyyətinin yekun nəticələri kompleks şəkildə qiymətləndirilmişdir. Sənəddə sığorta xidmətlərindən formalaşan əməliyyat nəticələri ilə bərabər, şirkətin uzunmüddətli maliyyə dayanıqlığını təmin edən, strateji hədəflərə və kapitalın böyüməsinə birbaşa təsir göstərən digər əhəmiyyətli gəlir və xərc komponentləri də strukturlaşdırılmış formada təhlil edilmişdir.

Sənəddə sığorta şirkətinin idarəetmə orqanlarının, rəhbərliyin və daxili nəzarət sistemlərinin necə fəaliyyət göstərdiyi aydın şəkildə izah olunur. Bu çərçivədə, şirkətdə risklərin qarşısının alınması və yoxlanılması ilə məşğul olan daxili audit, aktuar və komplayens kimi bölmələrin iş prinsipləri, onların sərbəst və qərəzsiz qərar vermək imkanları, həmçinin iş keyfiyyətinin artırılması üçün görülən tədbirlər barədə məlumat verilmişdir.

Şirkətin qarşılaşa biləcəyi risklərin qabaqcadan müəyyən edilməsi, onların qiymətləndirilməsi və nəzarətdə saxlanılması prosesləri hesabatda geniş yer tutur. Bununla yanaşı, qurumun sahib olduğu aktivlərin və öhdəliklərin bölgüsü, formalaşdırılan sığorta ehtiyatları, kapital göstəriciləri, habelə şirkətin ödəmə qabiliyyətinin qanunvericiliklə müəyyən olunmuş normativ tələblərə tam cavab verməsi faktı ətraflı qeyd edilmişdir.

Yekun olaraq sənəd, sığorta şirkətinin şəffaflıq, etibarlılıq və düzgün idarəetmə prinsiplərinə uyğun fəaliyyət göstərdiyini, müştəri hüquqlarının qorunmasına və bazar davranışları qaydalarına əməl etdiyini, həmçinin risklərin uğurla idarə olunduğunu təsdiq edir.

A. Sığortaçının institusional fəaliyyəti və biznes əməliyyatlarının nəticələri

A.1. Sığortaçının institusional fəaliyyəti ilə bağlı məlumatlar

Şirkətin hüquqi rekvizitləri və lisenziya məlumatları:

Məlumatın növü	***Təfərrüatlar***
Sığortaçının adı	*"Qala Həyat" Sığorta Şirkəti*
Təşkilati-hüquqi forması	*Açıq Səhmdar Cəmiyyəti (ASC)*
VÖEN	*2001269471*
Hüquqi ünvanı	*AZ1065, Bakı şəhəri, Yasamal rayonu, İzmir küçəsi 5a*
Faktiki ünvanı	*AZ1065, Bakı şəhəri, Yasamal rayonu, İzmir küçəsi 5a*
Lisenziyanın nömrəsi	*№ 000970*
Lisenziyanın tarixi	*Müddətsiz*

Sığortaçının fəaliyyət göstərdiyi əsas sığorta sinifləri barədə məlumatlar:

Sığorta Sahəsi	**Sığorta Sinfinin Adı**
İcbari	İstehsalatda bədbəxt hadisələr və peşə xəstəlikləri nəticəsində peşə əmək qabiliyyətinin itirilməsi hallarından icbari sığorta
Könüllü	Həyatın yaşam sığortası
Könüllü	Həyatın ölüm halından sığortası

Müstəqil audit üzrə məlumatlar:

Məlumatın növü	**Detallı təsvir**
Auditorun adı	"Baker Tilly Audit Azərbaycan" QSC
Əlaqə məlumatları	**Ünvan:** City Point Baku, 9-cu mərtəbə Cəlil Məmmədquluzadə küçəsi 102A Bakı AZ1022 **Tel:** +994 (12) 4047666 **Email:** office@bakertilly.az
Audit istiqamətləri	1. Maliyyə Hesabatlarının Auditi 2. MHBS Standartları üzrə Yoxlamalar 3. Daxili Nəzarət Sisteminin Qiymətləndirilməsi

Məlumatın növü	Detallı təsvir
	4. Aktivlərin və Öhdəliklərin Yoxlanılması 5. Hüquqi və Vergi Məsələlərinin Ümumi Nəzərdən Keçirilməsi 6. Yekun Hesabatlılıq
Məlumatın növü	**Detallı təsvir**
Auditorun adı	"İATC" məhdud məsuliyyətli cəmiyyəti
Əlaqə məlumatları	**Ünvan:** Bakı şəhəri, Suraxanı rayonu, Yeni Günəşli qəs, Y/S AB, ev 8, m 27 **Tel:** +99450 625 03 75 **Email:** iauditcllc@gmail.com
Audit istiqamətləri	Maliyyə hesabatlarının auditi

Səhmdarlar və iştirak payları barədə məlumatlar:

Səhmdarın adı	İştirak payı (%)
"AZRE TƏKRARSIĞORTA" ASC	50%
İbrahimov Kamal Mirsahib oğlu	10%
Fərəcov İftixar Səftər oğlu	7.193%
Hətəmov Namiq İmdat oğlu	7.193%
Yusifov Mehman Oqtay oğlu	7.193%
Tağıyev Əbülfət Məzahir oğlu	7.193%
Mirhadiyev Cavid Sənan oğlu	7.193%
Səfərov Vəlihəd Məmmədağa oğlu	4.0351%
CƏMİ	**100%**

Sığortaçının inkişaf siyasəti:

Strateji Baxış

- Bəyanat: Nümunəvi sığorta təcrübəsini təmin etməklə müştərilərin seçdiyi sığorta şirkəti olmaqdır.

Missiya Bəyanatı

- Bəyanat: Dayanıqlı gələcəyinizin təminatı üçün fərdiləşdirilmiş və innovativ həllər təklif etmək.

Strateji və Biznes Hədəfləri (2027-ci il üçün)

Şirkət bu dövr ərzində həm kəmiyyət, həm də keyfiyyət baxımından bir sıra mühüm biznes hədəflərinə çatmağı qarşısına məqsəd qoymuşdur:

Portfelin Diversifikasiyası: Könüllü sığorta növlərinin ümumi portfeldəki payının 65%-ə çatdırılması;
Məhsul İnnovasiyası: Bazarın tələblərinə uyğun investisiya yönümlü yeni sığorta məhsullarının tətbiq edilməsi və inkişafı;
Mövqeyin Qorunması: İcbari sığorta portfelinin mövcud bazar payının və sabitliyinin qorunub saxlanılması;
Rəqəmsal Transformasiya: Şirkətin əməliyyat sistemlərinin tam rəqəmsallaşdırılması vasitəsilə effektivliyin artırılması.

A.2. Biznes əməliyyatlarının nəticələri ilə bağlı məlumatlar

Sığortaçının biznes əməliyyatlarının ümumi nəticələri

"Sığortaçılarda korporativ idarəetmə Standartları"na Əlavə 4

	Hesabat tarixi (31.12.2025)	***Bir il əvvəlki hesabat tarixi (31.12.2024)***	***Fərq***
Gəlirlər, o cümlədən:	29,137,725.67	27,662,266.46	1,475,459.21
Əsas əməliyyat gəlirləri	30,812,892.41	25,563,590.70	5,249,301.71
İnvestisiya gəlirləri	2,316,940.74	1,574,093.94	742,846.80
Xalis sığorta ehtiyatlarının dəyişməsi	-4,214,201.12	25,145.29	-4,239,346.41
Digər gəlirlər	222,093.64	499,436.53	-277,342.89
Xərclər, o cümlədən:	16,563,231.43	17,265,084.77	-701,853.34
Əsas əməliyyat xərcləri	4,291,967.52	5,888,862.51	-1,596,894.99
İşlərin aparılması xərcləri	12,182,980.84	11,332,095.54	850,885.30
Digər xərclər	88,283.07	44,126.72	44,156.35
Maliyyə mənfəəti/zərəri	12,574,494.24	10,397,181.69	2,177,312.55
Mənfəət vergisi	2,514,898.85	2,079,436.34	435,462.51
Xalis mənfəət/zərər	10,059,595.39	8,317,745.35	1,741,850.04

Biznes əməliyyatlarının nəticələri – həyat sığortası sahəsi

"Sığortaçılarda korporativ idarəetmə Standartları"na Əlavə 6

Sığorta sinifləri	***Hesabat tarixi (31.12.2025)***		***Bir il əvvəlki hesabat tarixi(31.12.2024)***		***Fərq***	
	Sığorta haqları	*Sığorta ödənişləri*	*Sığorta haqları*	*Sığorta ödənişləri*	*Sığorta haqları*	*Sığorta ödənişləri*
Əsas sığorta sinifləri	30,546,264.59	2,600,710.41	25,426,917.01	4,553,677.57	5,119,347.58	-1,952,967.16
İstehsalatda bədbəxt hadisələr və peşə xəstəlikləri nəticəsində peşə əmək qabiliyyətinin itirilməsi hallarından icbari sığorta	19,422,384.14	654,387.03	16,668,738.53	684,476.21	2,753,645.61	-30,089.18
Həyatın ölüm halından sığortası	6,972,637.78	333,094.26	5,753,696.95	518,550.99	1,218,940.83	-185,456.73
Həyatın yaşam sığortası	4,151,242.67	1,613,229.12	3,004,481.53	3,350,650.37	1,146,761.14	-1,737,421.25
Digər sığorta sinifləri	266,627.82	6,000.00	136,673.69	0.00	129,954.13	6,000.00
Əmək qabiliyyətinin sığortası	187,400.02	0.00	51,014.34	0.00	136,385.68	0.00
Sağalmaz xəstəliklərdən sığorta	79,227.80	6,000.00	85,659.35	0.00	-6,431.55	6,000.00
Cumi	30,812,892.41	2,606,710.41	25,563,590.70	4,553,677.57	5,249,301.71	-1,946,967.16

A.3. İnvestisiya fəaliyyəti ilə bağlı məlumatlar

İnvestisiya portfeli barədə məlumat

"Sığortaçılarda korporativ idarəetmə Standartları"na Əlavə 7

İnvestisiyalar	*Hesabat tarixi (31.12.2025)*	*Bir il əvvəlki hesabat tarixi (31.12.2024)*	*Fərq*
İstiqrazlar, o cümlədən:	21,067,222.75	24,631,602.85	-3,564,380.10
dövlət istiqrazları	6,971,827.02	17,208,353.49	-10,236,526.47
qeyri-dövlət istiqrazları	14,095,395.73	7,423,249.36	6,672,146.37
Səhmlər	5,025,000.00	3,950,000.00	1,075,000.00
İnvestisiya fondlarına yerləşdirilmiş aktivlər	0.00	0.00	0.00
Törəmə maliyyə alətləri	0.00	0.00	0.00
Daşınmaz əmlaklar (öz istifadəsi üçün olmayan)	0.00	0.00	0.00
Depozitlər	11,350,000.00	5,300,000.00	6,050,000.00
Digər investisiyalar	0.00	0.00	0.00
Cəmi	37,442,222.75	33,881,602.85	3,560,619.90

Xalis investisiya mənfəəti/zərəri barədə məlumat

"Sığortaçılarda korporativ idarəetmə Standartları"na Əlavə 8

	İstiqrazlar		**Səhmlər**		**Depozitlər**		**Daşınmaz əmlaklar**		**Digər investisiyalar**		**Cəmi**	
	Hesabat tarixi (31.12.2025)	*Bir il əvvəlki hesabat tarixi (31.12.2024)*	*Hesabat tarixi (31.12.2025)*	*Bir il əvvəlki hesabat tarixi (31.12.2024)*	*Hesabat tarixi (31.12.2025)*	*Bir il əvvəlki hesabat tarixi (31.12.2024)*	*Hesabat tarixi (31.12.2025)*	*Bir il əvvəlki hesabat tarixi (31.12.2024)*	*Hesabat tarixi (31.12.2025)*	*Bir il əvvəlki hesabat tarixi (31.12.2024)*	*Hesabat tarixi (31.12.2025)*	*Bir il əvvəlki hesabat tarixi (31.12.2024)*
Faiz / dividend gəliri	1,844,026.19	1,333,794.54	0.00	0.00	472,914.55	240,299.40	0.00	0.00	0.00	0.00	2,316,940.74	1,574,093.94
Reallaşdırılmış gəlir/xərc	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Yenidənqiymət ləndirmə	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
İnvestisiya xərcləri	26,952.50	26,927.60	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	26,952.50	26,927.60
Xalis investisiya mənfəəti/zərəri	1,817,073.69	1,306,866.94	0.00	0.00	472,914.55	240,299.40	0.00	0.00	0.00	0.00	2,289,988.24	1,547,166.34

A.4. Əsas maliyyə göstəriciləri

Maliyyə Göstəricisi	2024-cü il	2025-ci il	Dəyişmə (Fərq)
ROE	32.52%	35.05%	+2.53%
ROA	19.02%	20.08%	+1.06%

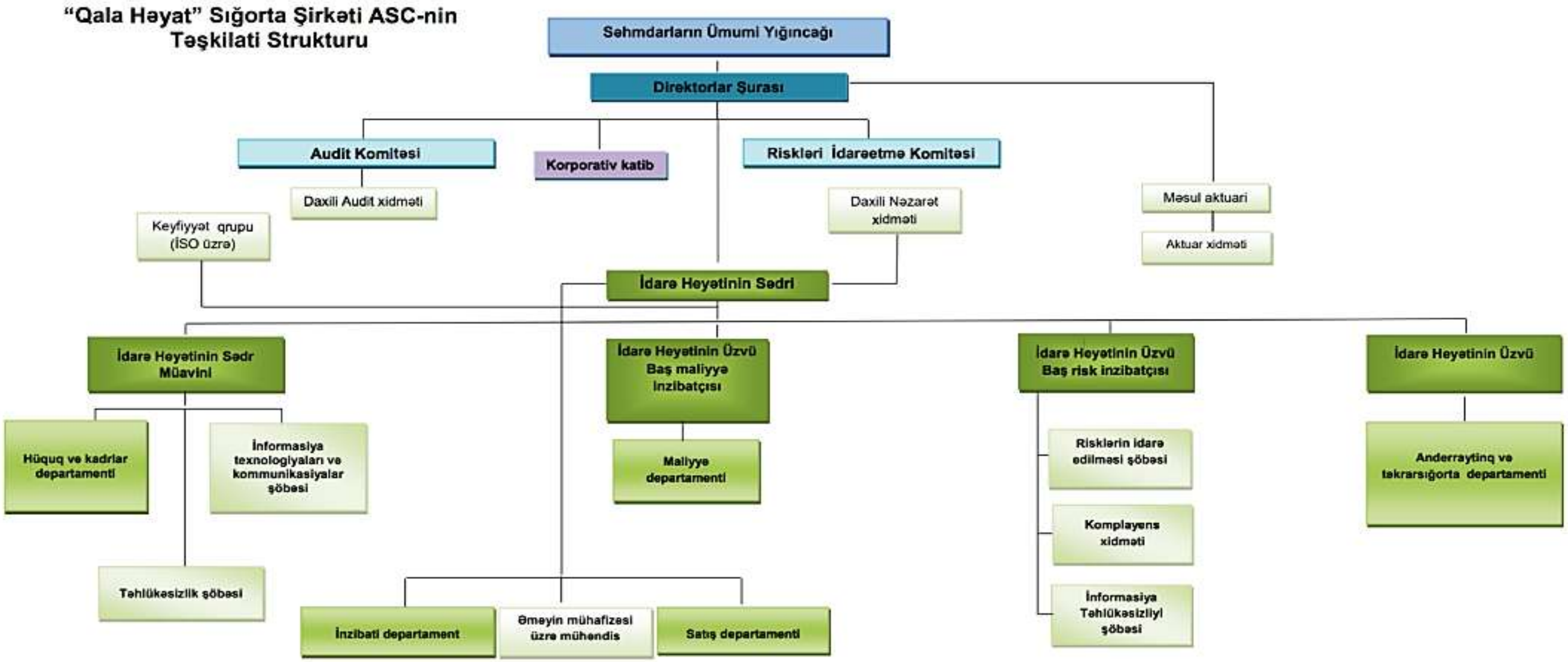
A.5. Sığorta fəaliyyətinə aid olmayan digər əhəmiyyətli gəlir və xərc məlumatları

Xərclər	*Hesabat tarixi (31.12.2025)*	*Bir il əvvəlki hesabat tarixi (31.12.2024)*	*Fərq*
Əmək haqqı	3,888,052.88	4,095,270.48	-207,217.60
Sair xərclər	2,057,106.36	1,785,134.04	271,972.32
Dövlət sosial müdafiə fonduna ayırmalar	527,216.62	531,450.49	-4,233.87
Amortizasiya ayırmaları	503,220.28	364,456.78	138,763.50

Gəlirlər	*Hesabat tarixi (31.12.2025)*	*Bir il əvvəlki hesabat tarixi (31.12.2024)*	*Fərq*
İnvestisiya gəlirləri	2,316,940.74	1,574,093.94	742,846.80
Sair gəlirlər	159,388.64	499,436.53	-340,047.89

B. Korporativ idarəetmə çərçivəsi

B.1. Korporativ idarəetmə çərçivəsi ilə bağlı məlumatlar



Direktorlar Şurası və İdarə Heyəti barədə məlumatlar:

İdarəetmə Orqanı	Cari Tərkibi (Üzvləri)	Fəaliyyəti, Vəzifə və Məsuliyyətləri
Direktorlar Şurası	• Kamal Mirsahib oğlu İbrahimov — Direktorlar Şurasının sədri • Aydın Səməd oğlu Rəhmanov — Direktorlar Şurasının sədrinin müavini • Aynur Əziz qızı Bayramlı — Direktorlar Şurasının üzvü • Anar Cavanşir oğlu Nəsirli — Direktorlar Şurasının müstəqil üzvü • Tatyana Mixaylovna Savelyeva — Direktorlar Şurasının üzvü	• 5 üzvdən ibarətdir. • Ümumi rəhbərliyi və sığortaçının fəaliyyəti üzərində nəzarəti həyata keçirir. • Qanunun və Standartların tələbləri nəzərə alınmaqla vəzifələri, fəaliyyəti və məsuliyyətlərini müəyyən edən "Əsasnamə" əsasında fəaliyyət göstərir.
İdarə Heyəti	• Anar Talıb oğlu Talıbov — İdarə Heyətinin sədri • Natiq Hidayət oğlu Həsənov — İdarə Heyəti sədrinin müavini • Amil Həsən oğlu Cəlilov — İdarə Heyətinin üzvü • Həsənəliyev Tural Eldar oğlu — İdarə Heyətinin üzvü/Baş maliyyə inzibatçısı • Seyfulla İntiqam Mirzəhüseyn oğlu — İdarə Heyətinin üzvü/Baş risk inzibatçısı	• 5 üzvdən ibarətdir. • İcra funksiyasını həyata keçirir. • Qanunun və Standartların tələbləri nəzərə alınmaqla vəzifələri, fəaliyyəti və məsuliyyətlərini müəyyən edən "Əsasnamə" əsasında fəaliyyət göstərir. • Nəzarət funksiyasının məsul şəxsi(ləri) olan üzvü(ləri) investisiya və biznes əməliyyatlarının aparılması üzrə səlahiyyət və vəzifə daşımır.

Fəaliyyət göstərən komitələr barədə məlumatlar:

Komitənin Adı	Tərkibi (Üzvləri)	Fəaliyyəti (Tabeçiliyi)
Audit Komitəsi	• Hümmətov Polad Akif oğlu — Audit Komitəsinin sədri • Rəhmanov Aydın Səməd oğlu — Audit Komitəsinin üzvü • Nəsirli Anar Cavanşir oğlu — Audit Komitəsinin müstəqil üzvü	• Direktorlar Şurasına tabe olan xüsusi komitədir.

Komitənin Adı	Tərkibi (Üzvləri)	Fəaliyyəti (Tabeçiliyi)
Riskləri İdarəetmə Komitəsi	• Rəhmanov Aydın Səməd oğlu — Riskləri İdarəetmə Komitəsinin sədri • Bayralı Aynur Əziz qızı — Riskləri İdarəetmə Komitəsinin üzvü • Nəsirli Anar Cavanşir oğlu — Riskləri İdarəetmə Komitəsinin üzvü	• Direktorlar Şurasına tabe olan xüsusi komitədir.

B.2. Daxili nəzarət sistemi ilə bağlı məlumatlar

Daxili nəzarət sisteminin təsviri:

Sığortaçının daxili nəzarət sistemi (ƏL / TMM üzrə)

Sığortaçının daxili nəzarət sisteminin bir hissəsi olan ƏL/TMM Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə, o cümlədən "Cinayət yolu ilə əldə edilmiş əmlakın leqallaşdırılmasına və terrorçuluğun maliyyələşdirilməsinə qarşı mübarizə haqqında" Qanuna, AR Mərkəzi Bankının normativ aktlarına və beynəlxalq standartlara (FATF tövsiyələri) uyğun olaraq qurulmuşdur. Sistem risklərin effektiv idarə edilməsini, əməliyyatların qanunvericiliyə uyğunluğunu, hesabatların etibarlılığını və aktivlərin qorunmasını təmin edir.

Daxili nəzarət sistemi Korporativ Standartların əsas prinsiplərinə əsaslanır və aşağıdakı komponentlərdən ibarətdir: nəzarət mühiti, risk qiymətləndirməsi, nəzarət fəaliyyətləri, məlumat və kommunikasiya, habelə monitorinq.

ƏL/TMM sahəsində daxili nəzarət

ƏL/TMM (Cinayət yolu ilə əldə edilmiş əmlakın leqallaşdırılması və terrorçuluğun maliyyələşdirilməsinə qarşı mübarizə) risklərinin idarə edilməsi daxili nəzarət sisteminin ayrılmaz və prioritetli hissəsidir. Bu istiqamətdə Sığortaçı "ƏL/TMM üzrə Daxili Nəzarət Proqramı"nı (DNP) işlətmiş və İdarə Heyəti tərəfindən təsdiq etmişdir.

Əsas elementlər:

- İnstitusional Risk Qiymətləndirilməsi (İRQ): Hər il ƏL/TMM üzrə əvvəlki dövrün institusional risk qiymətləndirilməsi aparılır. Qiymətləndirmə müştəri riski, məhsul/xidmət riski, çatdırılma kanalı riski və coğrafi risk amillərini əhatə edir.
- Nəzarət mexanizmləri: Müştəri uyğunluğu prosedurları, sanksiya və siyasi nüfuzlu şəxs siyahılarında yoxlama, şübhəli əməliyyatların aşkarlanması və təhlili, risk əsaslı yanaşma tətbiq edilir. İkili nəzarət prinsipi və səlahiyyətlərin ayrılması sistematik şəkildə tətbiq olunur.
- Məsul şəxs və struktur: ƏL/TMM üzrə məsul şəxs təyin edilmişdir. Bu şəxs birbaşa İdarə Heyətinə hesabat verir. Müstəqilliyi və səlahiyyətləri daxili qaydalarla təmin edilmişdir.
- Monitorinq və audit: Daxili audit xidməti ƏL/TMM qaydalarına riayətin periodik yoxlanılmasını həyata keçirir. Hesabat dövründə aparılan yoxlamalar üzrə tapıntılar qeydə alınır və müvafiq nəzarət tədbirləri görülür.
- Təlim və məlumatlandırma: Əlaqəli əməkdaşlar (xüsusilə müştəri xidməti, hüquq və digər departamentlərinin əməkdaşları) üçün ƏL/TMM üzrə illik təlim proqramı icra edilir.

Sığortaçı ƏL/TMM sahəsində qanunvericiliyin tələblərinə tam riayət edir və daxili nəzarət sistemini daim təkmilləşdirir.

Komplayens funksiyasının həyata keçirilməsinin ümumi təsviri.

Komplayens Xidmətinin məqsədi sığortaçının fəaliyyətinin qanunvericiliyə və daxili qaydalara uyğunluğunun təmini, komplayens risklərinin müəyyən edilməsi və effektiv şəkildə idarə edilməsidir.

Komplayens funksiyası sığortaçının fəaliyyətinin xüsusiyyətinə uyğun olaraq formalaşdırılır və müstəqil şəkildə fəaliyyət göstərərək birbaşa rəhbər orqanlara hesabat verir.

Əsas funksiyalara - komplayens risklərinin müəyyən edilməsi, qiymətləndirilməsi və monitorinqi, daxili prosedurların qanunvericiliyə uyğunluğuna dair nəzarət, şirkətdaxili siyasət və qaydaların inventarizasiyası, əməkdaşların təlimi, maraqlar münaqişəsinin idarə olunması və tənzimləyici orqanlarla qarşılıqlı əlaqə daxildir.

Komplayens Xidməti əhəmiyyətli risklər barədə rəhbərliyə hesabat verir, zərurət olduqda tənzimləyici orqanı məlumatlandırır, sanksiya və göstərişlərin icrasına nəzarət edir, həmçinin yeni məhsul və xidmətlərin uyğunluğunu qiymətləndirir.

Komplayens funksiyası risklərin idarə edilməsi və digər struktur bölmələrlə koordinasiyalı fəaliyyət göstərir, daxili audit ilə məlumat mübadiləsi aparılır və funksiyanın effektivliyi mütəmadi olaraq qiymətləndirilir.

Komplayens prosesinin əsas mərhələləri aşağıdakılardır:

1. Normativ tələblərin identifikasiyası və təhlili;
2. Uyğunluq risklərinin qiymətləndirilməsi;
3. Nəzarət mexanizmlərinin tətbiqi və monitorinq;
4. Hesabatlılıq və təkmilləşdirmə tədbirlərinin həyata keçirilməsi.

B.3. Daxili audit funksiyası ilə bağlı məlumatlar

Daxili audit funksiyasının həyata keçirilməsinin ümumi təsviri.

Daxili auditin məqsədi Maliyyə və əməliyyat proseslərinin düzgünlüyünü qiymətləndirmək, risklərin effektiv idarə olunmasını yoxlamaq, daxili nəzarət sisteminin işləkliyini qiymətləndirmək və qanunvericiliyə və tənzimləyici tələblərə uyğunluğu təmin etməkdir.

Daxili audit funksiyasının müstəqilliyinin və obyektivliyinin təmin olunmasının ümumi təsviri.

Daxili audit Audit Komitəsinə tabedir. Daxili auditin müstəqilliyi bu şəkildə təmin edilir.

Daxili auditin əsas funksiyaları audit yoxlamalarının aparılması, daxili nəzarətlərin və risklərin qiymətləndirilməsi, uyğunluq yoxlamasının aparılması, tövsiyələrin verilməsi və monitorinqin aparılmasıdır.

Audit prosesinin mərhələləri1) Planlama; 2) Testlər; 3) Hesabat və 4) Tövsiyələrin icra vəziyyəti.

Əsas audit sənədləri audit planı, audit proqramı, audit hesabatı, risk matrisi, action plan.

Tənzimləyici qanunlar və standartlar:

1) Institute of Internal Auditors;

2) Yerli qanunvericilik və Mərkəzi Bankın tələbləri.

B.4. Aktuar funksiyası ilə bağlı məlumatlar

Aktuar funksiyası sığorta şirkətində risklərin ölçülməsi, qiymətləndirilməsi və idarə olunması üzrə əsas analitik funksiyadır. Bu fəaliyyət sığorta öhdəliklərinin adekvatlığının təmin edilməsi,

maliyyə dayanıqlığının qorunması və şirkətin risk profilinə uyğun qərarların qəbul olunması üçün statistik və riyazi modellərin tətbiqini əhatə edir.

Sığorta ehtiyatlarının qiymətləndirilməsi və monitorinqi

Aktuar xidmət sığorta ehtiyatlarının formalaşdırılmasının adekvatlığını qiymətləndirir və bu məqsədlə istifadə olunan metodologiyaların, fərziyyələrin və statistik məlumat bazalarının uyğunluğunu təhlil edir. Buraya həm daxili sığorta portfeli məlumatları, həm də maliyyə bazarlarından əldə olunan göstəricilər daxil edilir.

Anderraytinq siyasəti və tariflərin qiymətləndirilməsi

Aktuar funksiya sığorta tariflərinin və anderraytinq siyasətinin risklərə və gözlənilən zərərlərə adekvatlığını qiymətləndirir. Bu çərçivədə sığorta haqlarının gələcək ödəniş öhdəliklərini və əməliyyat xərclərini qarşılaması təmin edilməlidir.

Portfel üzrə risklərin strukturu, o cümlədən makroiqtisadi amillər (inflyasiya, faiz dərəcələri, bazar dəyişkənliyi), hüquqi və əməliyyat riskləri kompleks şəkildə təhlil edilir. Yeni sığorta məhsullarının tətbiqi və ya mövcud məhsulların şərtlərində dəyişikliklərin şirkətin gəlirliliyinə və risk ekspozisiyasına təsiri qiymətləndirilir. Nəticədə risk iştahası, tarif siyasəti və anderraytinq məhdudiyyətləri arasında uyğunluğa dair analitik rəy formalaşdırılır.

Ümumi yanaşma və məqsəd

Aktuar funksiyanın əsas məqsədi sığorta şirkətində risklərin kəmiyyətcə ölçülməsi, gələcək öhdəliklərin etibarlı qiymətləndirilməsi və maliyyə qərarlarının elmi əsaslarla dəstəklənməsidir. Bu funksiya şirkətin uzunmüddətli maliyyə sabitliyinin təmin edilməsində və risklərin idarə olunmasında strateji rol oynayır.

B.5. Risklərin idarə edilməsi sistemi ilə bağlı məlumatlar

Sığortaçının risklərinin idarə edilməsi sistemi şirkətin fəaliyyətinə təsir edən əsas risklərin müəyyən edilməsi, ölçülməsi, monitorinqi və idarə olunmasını əhatə edir. Risklər əsasən sığorta riski,investisiya riski,kredit riski,likvidlik riski,əməliyyat riski,informasiya təhlükəsizliyi riski,tənzimləyici və hüquqi risk, reputasiya riski və konsentrasiya riski üzrə təsnifləşdirilir.

Şirkət risklərin ölçülməsi üçün risk iştahası çərçivəsində daxili limitlər və dözümlülük zonaları, zəruri hallarda stress test və ssenari analizləri həmçinin ayrı-ayrı risk növləri üzrə ölçmə və qiymətləndirmə metodologiyaları tətbiq edilir.

Risklərə nəzarət mexanizmi daxili nəzarət sistemi, səlahiyyət bölgüsü, təsdiq mexanizmləri, daxili normativ sənədlər və mütəmadi hesabatlılıq vasitəsilə həyata keçirilir.

Risklərin idarə edilməsi şöbəsi Baş Risk İnzibatçısının birbaşa nəzarəti altında müstəqil fəaliyyət göstərir və risklərin ölçülməsi, monitorinqi, qiymətləndirilməsi və rəhbərliyə hesabat verilməsi funksiyalarını həyata keçirir.

Risklərin idarə edilməsi sistemi sığortaçının təşkilati strukturuna inteqrasiya olunmuş şəkildə fəaliyyət göstərir və idarəetmə orqanlarının qərarvermə prosesində mühüm rol oynayır. Risklərin idarə olunması üzrə məsuliyyətlər idarəetmə səviyyələri arasında bölgü əsasında müəyyən edilmişdir.

Direktorlar Şurası təşkilatın strategiyasını və risk iştahasını təsdiq edir, icraedici rəhbərlik isə müəyyən edilmiş çərçivə daxilində risklərin idarə olunmasını təmin edir.

Risklərin idarə edilməsi funksiyası digər struktur bölmələri ilə qarşılıqlı fəaliyyət göstərərək risk əsaslı yanaşmanın tətbiqini təmin edir. Risk qiymətləndirmələrinin nəticələri investisiya fəaliyyəti, anderraytinq qərarları, limitlərin müəyyən edilməsi və strateji planlaşdırma proseslərində nəzərə alınır.

C. Aktivlərin və öhdəliklərin təsnifatı

C.1. Aktivlər

Aktivlərin təsnifatı barədə məlumatlar

"Sığortaçılarda korporativ idarəetmə Standartları"na Əlavə 9

Aktivlər	*Hesabat tarixi (31.12.2025)*	*Bir il əvvəlki hesabat tarixi (31.12.2024)*	*Fərq*
Pul vəsaitləri və onların ekvivalentləri, o cümlədən:	9,402,680.24	2,168,579.15	7,234,101.09
Milli valyutada olan hesabdakı vəsaitlər	9,004,789.16	1,934,042.80	7,070,746.36
Xarici valyutada olan hesabdakı vəsaitlər	396,617.28	232,789.45	163,827.83
Sair pul vəsaitləri	1,273.80	1,746.90	-473.10
İnvestisiya aktivləri, o cümlədən:	37,442,222.75	33,881,602.85	3,560,619.90
İstiqrazlar	21,067,222.75	24,631,602.85	-3,564,380.10
İştirak payı metodu ilə uçota alınmış investisiyalar	5,025,000.00	3,950,000.00	1,075,000.00
Səhmlər	0.00	0.00	0.00
İnvestisiya fondlarına yerləşdirilmiş aktivlər	0.00	0.00	0.00
Törəmə maliyyə alətləri	0.00	0.00	0.00
Daşınmaz əmlak (öz istifadəsi üçün olmayan)	0.00	0.00	0.00
Depozitlər	11,350,000.00	5,300,000.00	6,050,000.00
Digər investisiya aktivləri	0.00	0.00	0.00
Debitor borclar, o cümlədən:	2,618,620.97	2,016,761.48	601,859.49
Birbaşa sığorta üzrə	2,432,391.74	1,860,238.25	572,153.49
Təkrarsığorta əməliyyatları üzrə	0.00	0.00	0.00
Sığorta vasitəçiləri üzrə	0.00	0.00	0.00
Sair debitorlar	186,229.2	156,523.23	29,706.00
Sığorta ehtiyatlarında təkrarsığortaçıların payı, o cümlədən:	365,237.15	267,261.23	97,975.92
Həyat sığortası sahəsi üzrə	365,237.15	267,261.23	97,975.92
Qeyri-həyat sığortası sahəsi üzrə	0.00	0.00	0.00
Torpaq, tikili və avadanlıqlar (öz istifadəsi üçün olan)	1,415,285.74	1,217,558.01	197,727.73
Qeyri-maddi aktivlər	306,631.25	275,803.56	30,827.69
Təxirə salınmış vergi aktivləri	0.00	0.00	0.00
Digər aktivlər	4,417,650.10	4,416,408.35	1,241.75
Cəmi	55,968,328.20	44,243,974.63	11,724,353.57

Hesabat dövründə yaranmış əhəmiyyətli fərqlər əsasən sərbəst pul vəsaitlərinin və investisiya portfelinin struktur optimallaşdırılması ilə bağlıdır. Xalis mənfəətin və əməliyyat gəlirlərinin artması fonunda pul vəsaitləri 7.23 mln AZN, depozitlər isə 6.05 mln AZN yüksəlmişdir.Eyni zamanda, sığorta haqlarının yığılması dinamikasına uyğun olaraq birbaşa sığorta üzrə debitor borclarda 572.15 min AZN təbii artım qeydə alınmışdır.Aktivlərin qiymətləndirilməsi MHBS (IFRS) standartlarına, eləcə də bu standartlardan irəli gələn müvafiq metod, prinsip və fərziyyələrə əsaslanır.

C.2. Öhdəliklər

Öhdəliklərin təsnifatı barədə məlumatlar

"Sığortaçılarda korporativ idarəetmə Standartları"na Əlavə 10

Öhdəliklər	***Hesabat tarixi (31.12.2025)***	***Bir il əvvəlki hesabat tarixi (31.12.2024)***	***Fərq***
Sığorta ehtiyatları, o cümlədən:	18,359,219.89	14,047,042.85	4,312,177.04
Həyat sığortası sahəsi üzrə	18,359,219.89	14,047,042.85	4,312,177.04
Qeyri-həyat sığortası sahəsi üzrə	0.00	0.00	0.00
Faiz xərcləri yaradan öhdəliklər, o cümlədən:	0.00	0.00	0.00
Bank kreditləri üzrə	0.00	0.00	0.00
Qiymətli kağızlar üzrə	0.00	0.00	0.00
Digər faiz xərci yaradan öhdəliklər	0.00	0.00	0.00
Kreditor borcları, o cümlədən:	5,796,608.42	4,537,501.67	1,259,106.75
Birbaşa sığorta üzrə	3,296,848.52	2,971,312.11	325,536.41
Təkrarsığorta əməliyyatları üzrə	80,784.64	109,625.27	-28,840.63
Sığorta vasitəçiləri üzrə	1,289,724.43	738,573.84	551,150.59
Sair kreditorlar	1,129,250.83	717,990.45	411,260.38
Törəmə maliyyə alətlərindən yaranan öhdəliklər	0.00	0.00	0.00
Digər öhdəliklər	43,499.74	25,025.35	18,474.39
Cəmi	24,199,328.05	18,609,569.87	5,589,758.18

Hesabat dövründə sığorta portfelinin genişlənməsi və riyazi ehtiyatların artması hesabına Sığorta ehtiyatları 4.31 mln AZN yüksəlmişdir. Əməliyyat həcminin böyüməsi fonunda Kreditor borcları ümumilikdə 1.26 mln AZN artmışdır ki, bu da əsasən sığorta vasitəçiləri üzrə borcların 551.15 min AZN, birbaşa sığorta əməliyyatları üzrə borcların 325.54 min AZN və sair kreditorların 411.26 min AZN yüksəlməsi ilə bağlıdır. Təkrarsığorta əməliyyatları üzrə kreditor borclarda isə 28.84 min AZN azalan dinamika qeydə alınmışdır. Öhdəliklərin qiymətləndirilməsi MHBS (IFRS) standartlarına, eləcə də bu standartlardan irəli gələn müvafiq metod, prinsip və fərziyyələrə əsaslanır.

C.3. Sığorta ehtiyatları

Həyat sahəsi üzrə ümumi sığorta ehtiyatlarının təsnifatı barədə məlumatlar

"Sığortaçılarda korporativ idarəetmə Standartları"na Əlavə 12

Sığorta ehtiyatları	*Hesabat tarixi (31.12.2025)*	*Bir il əvvəlki hesabat tarixi (31.12.2024)*	*Fərq*
Riyazi ehtiyatlar	16,745,754.12	12,472,340.46	-4,273,413.66
Zərərlər ehtiyatı	951,877.31	1,064,060.35	112,183.04
Digər sığorta ehtiyatları	663,110.62	510,642.04	-152,468.58
Cəmi	18,360,742.05	14,047,042.85	-4,313,699.20

Həyat sahəsi üzrə sığorta sinifləri üzrə sığorta ehtiyatlarının təsnifatı barədə məlumatlar

Sığorta sinifləri üzrə	*Hesabat tarixi (31.12.2025)*		*Bir il əvvəlki hesabat tarixi (31.12.2024)*		*Fərq*	
	Sığorta ehtiyatları	*Xalis sığorta ehtiyatları (təkrarsığortaçıların payı çıxılmaqla)*	*Sığorta ehtiyatları*	*Xalis sığorta ehtiyatları (təkrarsığortaçıların payı çıxılmaqla)*	*Sığorta ehtiyatları*	*Xalis sığorta ehtiyatları (təkrarsığortaçıların payı çıxılmaqla)*
Əsas sığorta sinifləri	18,271,398.89	17,906,161.74	14,016,471.34	13,749,210.11	-4,254,927.55	-4,156,951.63
Digər sığorta sinifləri	89,343.16	89,343.16	30,571.51	30,571.51	-58,771.65	-58,771.65
Cəmi	18,360,742.05	17,995,504.90	14,047,042.85	13,779,781.62	-4,313,699.20	-4,215,723.28

Sığorta ehtiyyatlarında yaranmış fərqin əsas hissəsi Həyatın yaşam sığortasındakı artan portfel olmuşdur.

Sığorta ehtiyyatlarının hesablanmasında Həyat sığortası və qeyri-həyat sığortası üzrə sığorta ehtiyatlarının formalaşdırılması Qaydası və Aktuar hesablamaların aparılmasına dair Təlimatdan istifadə olunmuşdur.

D. Kapitalın idarə edilməsi

D.1. Balans kapitalı

Balans kapitalının təsnifatı barədə məlumatlar

"Sığortaçılarda korporativ idarəetmə Standartları"na Əlavə 13

Kapital	*Hesabat tarixi (31.12.2025)*	*Bir il əvvəlki hesabat tarixi (31.12.2024)*	*Fərq*
Ödənilmiş nominal (nizamnamə) kapital	13,041,600.00	13,041,600.00	0.00
Emissiya gəliri	0.00	0.00	0.00
Geri alınmış kapital (səhmlər)	0.00	0.00	0.00
Kapital ehtiyatları, o cümlədən:	2,525,000.00	1,450,000.00	1,075,000.00
Yenidən qiymətləndirilmə üzrə ehtiyat	0.00	0.00	0.00
Digər kapital ehtiyatları	2,525,000.00	1,450,000.00	1,075,000.00
Bölüşdürülməmiş mənfəət (ödənilməmiş zərər)	16,202,400.15	11,142,804.76	5,059,595.39
Cəmi	31,769,000.15	25,634,404.76	6,134,595.39

D.2. Məcmu kapital, tələb olunan kapital, ödəmə qabiliyyətinin tələb olunan səviyyəsi

Kapital normativləri barədə məlumatlar

"Sığortaçılarda korporativ idarəetmə Standartları"na Əlavə 14

Kapital	*Hesabat tarixi (31.12.2025)*	*Bir il əvvəlki hesabat tarixi (31.12.2024)*	*Fərq*
Məcmu kapital	20,099,513.01	15,893,765.38	4,205,747.63
Tələb olunan kapital, o cümlədən:	11,044,641.81	10,027,998.55	1,016,643.26
Tələb olunan kapitalın minimum məbləği	10,000,000.00	10,000,000.00	0.00
Ödəmə qabiliyyətinin tələb olunan səviyyəsi	11,044,641.81	10,027,998.55	1,016,643.26
Kapital buferi	9,054,871.20	5,865,766.83	3,189,104.37

E. Sığortaçının bazar davranışları

E.1. Sığortaçının bazar davranışları ilə bağlı məlumatlar

Müştərilərlə Ədalətli Rəftar Olunması

Cəmiyyət müştərilərlə münasibətlərdə ayrı-seçkiliyə yol verilməməsi, xidmətlərin əlçatanlığı və müqavilə şərtlərinin şəffaflığı prinsiplərini rəhbər tutur. Müştəri məmnuniyyətinin təmin edilməsi və daxil olan müraciətlərin obyektiv qiymətləndirilməsi məqsədilə daxili nəzarət mexanizmləri tətbiq olunur. Bu çərçivədə, daxil olan hər bir sorğu, şikayət və etiraz sistemli şəkildə qeydiyyata alınır, təhlil edilir və arxiv müddətlərinə uyğun olaraq (bölmədə 1 il, mərkəzi arxivdə 2 il) mühafizə olunur.

Şəxsi Məlumatların Məxfiliyinin Qorunması və Sığorta Sirri

Müştərilərin fərdi məlumatlarının və sığorta sirrinin toxunulmazlığı AR-nin "Fərdi məlumatlar haqqında", "Sığorta fəaliyyəti haqqında" və "ƏL/TMM-ə qarşı mübarizə haqqında" qanunlarının tələblərinə uyğun olaraq aşağıdakı nəzarət mexanizmləri ilə qorunur:

- **Məlumatların Məxfiliyi:** Sığortalının, sığortaolunanın və ya faydalanan şəxsin şəxsi təfərrüatları, maliyyə göstəriciləri, sığorta məbləğləri və həssas tibbi məlumatları (diaqnoz və epikrizlər) sığorta sirri olaraq saxlanılır və qanunla müəyyən edilmiş xüsusi hallar (məhkəmə, istintaq, nəzarət orqanının rəsmi sorğuları) istisna olmaqla, üçüncü şəxslərə ötürülmür.
- **İnformasiya Təhlükəsizliyi:** Müştəri uyğunluğu tədbirləri (KYC) çərçivəsində toplanan sənədlərin xüsusi reyestri aparılır. Bu reyestrin sığorta nüsxələri (backup) yaradılır və heç bir lokal və ya qlobal (internet) şəbəkə çıxışı olmayan, tam izolyasiya edilmiş elektron daşıyıcılarda mühafizə olunur. Məlumatlara giriş hüququ yalnız rəhbərlik tərəfindən təsdiq edilmiş səlahiyyətli əməkdaşlarla məhdudlaşdırılır.
- **Sənədlərin Saxlanma Müddətləri:** "Milli Arxiv Fondu haqqında" Qanuna uyğun olaraq, sığorta müqavilələri müddəti bitdikdən sonra **7 il**, sığorta ödənişi aktları və zərər

sənədləri tam tənzimlənmədən sonra mərkəzi arxivdə **10 il**, ƏL/TMM sənədləri isə əməliyyat bitdiyi tarixdən sonra **ən azı 5 il** müddətinə arxivləşdirilir.

Zərərlərin Vaxtında və Ədalətli Qiymətləndirilməsi

Zərərlərin tənzimlənməsi prosesində daxili əməliyyat qaydaları çərçivəsində obyektivliyin və operativliyin qorunması məqsədilə konkret hüquqi müddətlər və maliyyə öhdəlikləri bəyan edilmişdir:

- **Tənzimləmə Müddətləri:** Könüllü, Kredit sığortası və Yaşam sığortası növləri üzrə sığorta hadisəsini təsdiq edən tələb olunmuş sənədlərdən sonuncusu Cəmiyyətə daxil olduğu tarixdən etibarən **7 iş günündən gec olmayaraq** sığorta ödənişi həyata keçirilir və ya sığortalıya/faydalanan şəxsə yazılı şəkildə əsaslandırılmış imtina bildirişi təqdim edilir.
- **İcbari Sığorta üzrə Hesablama:** İstehsalatda bədbəxt hadisələr və peşə xəstəlikləri üzrə daxil olan müraciətlər, AR Nazirlər Kabinetinin 192 nömrəli qərarına əsasən zərərçəkənin yaşı, illik əmək haqqı fondu və əmək qabiliyyətini itirmə dərəcəsi nəzərə alınmaqla xüsusi aktuar düsturlar vasitəsilə tam şəffaf şəkildə hesablanır.
- **Gecikməyə Görə Maliyyə Öhdəliyi:** Cəmiyyət sığorta ödənişini qanunvericilik və ya müqavilə ilə müəyyən olunmuş müddətdə ödəmədikdə, müştəri qarşısında məsuliyyətin təminatı olaraq, hər gecikdirilmiş gün üçün sığorta ödənişi məbləğinin **0,1 faizi həcmində dəbbə pulu (penya)** öhdəliyini öz üzərinə götürür.

Sığorta hadisələrinin statistikası

"Sığortaçılarda korporativ idarəetmə Standartları"na Əlavə 15

Əsas sığorta növləri	***Sığorta hadisələrinə dair məlumat***									
	Rübün (ilin) əvvəlinə tənzimlənməmiş sığorta hadisələrinin sayı	*Rüb (il) ərzində baş vermiş sığorta hadisələrinin sayı*	*Rüb (il) ərzində tənzimlənmiş sığorta hadisələrinin sayı*			*Rübün (ilin) sonunda tənzimlənməmiş sığorta hadisələrinin sayı*	*Sığorta hadisələrinin ortalama tənzimlənmə müddəti*	*Sığorta hadisələrinin tənzimlənmə əmsalı*	*Sığorta ödənişindən imtina əmsalı*	*Rüb (il) ərzində barəsində məhkəmə işi davam edən sığorta hadisələrinin əmsalı*
			Sığorta ödənişi verilmiş sığorta hadisələrinin sayı	*Sığorta ödənişindən imtina verilmiş sığorta hadisələrinin sayı*	*Cəmi*					
	I	*II*	*III*	*IV*	*V=III+IV*	*VI=(I+II)-V*	*VII*	*VIII = V/(I+II)*	*IX=IV/V*	*X*
İcbari:	45.00	33.00	37.00	4.00	41.00	37.00	137.00	0.53	0.10	0.03
İstehsalatda bədbəxt hadisələr və peşə xəstəlikləri nəticəsində peşə əmək qabiliyyətinin itirilməsi hallarından icbari sığorta	45.00	33.00	37.00	4.00	41.00	37.00	137.00	0.53	0.10	0.03
Könüllü:	87.00	53.00	44.00	9.00	53.00	87.00	34.00	1.31	0.23	0.08
1. AR Mərkəzi Bankının 16.05.2024-cü il tarixli 20/4 saylı Qərarı ilə təsdiq edilmiş Kredit müqavilələri üzrə borcalanın həyatının ölüm halından və əmək qabiliyyətinin itirilməsi hallarından sığortası Qaydası	87.00	40.00	31.00	9.00	40.00	87.00	33.00	0.31	0.23	0.08
AR Mərkəzi Bankı ilə razılaşdırılmış 10.10.2023-cü il tarixli Həyatın Yaşam sığortası qaydaları	0.00	13.00	13.00	0.00	13.00	0.00	1.00	1.00	0.00	0.00

Şikayətlərin statistikası

"Sığortaçılarda korporativ idarəetmə Standartları"na Əlavə 16

Əsas sığorta növləri	***Şikayətlərə dair məlumat***							
	Rübün (ilin) əvvəlinə həll edilməmiş şikayətlərin sayı	***Rüb (il) ərzində daxil olmuş şikayətlərin sayı***	***Rüb (il) ərzində həll edilmiş şikayətlərin sayı***	***Rübün (ilin) sonuna həll edilməmiş şikayətlərin sayı***	***Rüb (il) ərzində təmin edilməmiş şikayətlərin sayı***	***Şikayətin ortalama həll edilmə müddəti***	***Rüb (il) ərzində həll edilmiş şikayətlərin əmsalı***	***Rüb (il) ərzində həll edilmiş şikayətlərdə təmin edilməmiş şikayətlərin payı***
	L	*II*	*III*	*IV=(I+II)-III*	*V*	*VI*	*VII=III/(I+II)*	*VIII=V/III*
İcbari:	0.00	10.00	10.00	0.00	6.00	4.90	1.00	0.60
İstehsalatda bədbəxt hadisələr və peşə xəstəlikləri nəticəsində peşə əmək qabiliyyətinin itirilməsi hallarından icbari sığorta haqqında AR Qanunu	0.00	10.00	10.00	0.00	6.00	4.90	1.00	0.60
Könüllü:	0.00	2.00	2.00	0.00	1.00	10.00	1.00	0.50
AR Mərkəzi Bankının 16.05.2024-cü il tarixli 20/4 saylı Qərarı ilə təsdiq edilmiş Kredit müqavilələri üzrə borcalanın həyatının ölüm halından və əmək qabiliyyətinin itirilməsi hallarından sığortası Qaydası	0.00	2.00	2.00	0.00	1.00	10.00	1.00	0.50
AR Mərkəzi Bankı ilə razılaşdırılmış 10.10.2023-cü il tarixli Həyatın Yaşam sığortası qaydaları	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Sığorta müqavilələrinə dair məlumatlar

“Sığortaçılarda korporativ idarəetmə Standartları”na Əlavə 17

Əsas sığorta növləri	***Sığorta müqavilələrinin yenilənmə əmsalı***
İcbari:	*1.42*
İstehsalatda bədbəxt hadisələr və peşə xəstəlikləri nəticəsində peşə əmək qabiliyyətinin itirilməsi hallarından icbari sığorta haqqında AR Qanunu	*1.42*
Könüllü:	*1*
AR Mərkəzi Bankının 16.05.2024-cü il tarixli 20/4 saylı Qərarı ilə təsdiq edilmiş Kredit müqavilələri üzrə borcalanın həyatının ölüm halından və əmək qabiliyyətinin itirilməsi hallarından sığortası Qaydası	*1*

Şikayətlərin irəli sürülməsi və idarə olunması prosesinin ümumi təsviri:

“Qala Həyat” Sığorta Şirkəti ASC-də müştəri məmnuniyyəti və şikayətlərin idarəedilməsi “Vətəndaşların müraciətləri haqqında” Azərbaycan Respublikasının qanunu, “Sığorta fəaliyyəti haqqında” Azərbaycan Respublikasının qanunu, Beynəlxalq “ISO 10002:2018 Müştəri məmnuniyyəti və müraciətlərin araşdırılması idarəetmə sistemi” standartına əsasən hazırlanmış 08.07.2025-ci il tarixli “Müştəri məmnuniyyəti və şikayətlərin idarəedilməsi proseduru” ilə tənzimlənir.

Müraciət edən şəxs(lər) fiziki və hüquqi şəxslər ola bilər və müraciətləri yazılı və şifahi formada edə bilərlər. Cəmiyyətə əlaqənin qurulması və müraciətlərin qəbulu kanallarına aşağıdakılar daxildir:

Poçt ünvanı: Azərbaycan, AZ1065, Bakı şəhəri, Yasamal rayonu, İzmir küçəsi 5a
E-mail: office@qala.az
Telefon: 1540 / +(99412) 404-77-74
Rəsmi veb saytı: https://www.qala.az/complaints_and_suggestions/
Rəsmi sosial şəbəkə səhifələri.

Cəmiyyətdə qeyd edilən müraciətlərlə bağlı həll prosesinə dərhal başlanılır. İş vaxtından sonra daxil olan müraciətlər növbəti iş günü içərisində qeydə alınır. Daxil olan müraciətlərə ən geci 15 iş günü, əlavə öyrənilmə və yoxlanılma tələb edən müraciətlərə isə ən geci 30 iş günü müddətində baxılır. Əlavə öyrənilmə və yoxlanılma tələb edilən müraciətlərə baxılma müddəti uzadıldıqda bu barədə müraciət edənə məlumat verilir.

Müraciət Cəmiyyətə qəbul olunan müraciətlərin daxil olma üsulundan asılı olaraq eyni üsulla (məktub, e-mail, sosial şəbəkə və s.) cavablandırılır. İstənilən halda qəbul olunan

müraciətlərin daxilolma üsulundan asılı olmayaraq, müraciət edənə rəsmi məktub vasitəsilə cavab verilə bilər.

Uyğun bir araşdırma aparıldıqdan sonra Cəmiyyət aşağıdakılara uyğun cavablandırma siyasətini həyata keçirir:

- Müraciətin əsassız olması haqqında dəlillərlə birlikdə məlumatlandırma
- Müraciətin aradan qaldırılması üzrə müvafiq düzəldici fəaliyyətin tətbiqi

Cəmiyyət, bütün məqbul daxili və xarici imkanlar tükənənədək və ya müraciət edən qane olanadək müraciətin gedişatını izləməyə davam etdirir.

Müraciət araşdırıldıqdan və görülmüş düzəldici fəaliyyətdən müraciət edən məmnun qalmadığı hallarda müraciət edənə digər mənbələrə müraciət etmə imkanları haqqında məlumat verilir.

Mübahisələrin həll olunması mexanizmlərinin ümumi təsviri.

Mübahisənin daxili qaydada həlli mümkün olmadıqda tərəflər Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə uyğun olaraq aidiyyəti dövlət orqanlarına və ya məhkəməyə müraciət etmək hüququna malikdirlər. Mübahisələr aidiyyəti üzrə məhkəmələr tərəfindən Azərbaycan Respublikasının mülki-prosessual qanunvericiliyinə uyğun qaydada həll edilir.

"Qala Həyat Sığorta Şirkəti" ASC-nin İdarə Heyətinin Sədri

İmza: ______________________**Anar Talıbov Talıb oğlu**

Tarix: " 26 " May 2026-cı il

(M.Y.)

"Qala Həyat Sığorta Şirkəti" ASC-nin Baş Maliyyə İnzibatçısı

İmza: ______________________**Tural Həsənəliyev Eldar oğlu**

Tarix: " 26 " May 2026-cı il