LİSENZİYA № 087823
QEYRİ-HƏYAT SIĞORTA

2025

Fəaliyyət Hesabatı

Peşəkar komanda və yaradıcı yanaşmamızla müştərilərə gözləntidən daha üstün sığorta həlləri təqdim edirik.

QALA SIĞORTA ASC

BAKI – AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI - 2026

MÜNDƏRİCAT:

1. A.1. Sığortaçının institusional fəaliyyəti ilə bağlı məlumatlar;
2. A.2. Biznes əməliyyatlarının nəticələri ilə bağlı məlumatlar;
3. A.3. İnvestisiya fəaliyyəti ilə bağlı məlumatlar;
4. A.4. Əsas maliyyə göstəriciləri.

5. B.1. Korporativ idarəetmə çərçivəsi ilə bağlı məlumatlar;
6. B.2. Daxili nəzarət sistemi ilə bağlı məlumatlar;
7. B.3. Daxili audit funksiyası ilə bağlı məlumatlar;
8. B.4. Aktuar funksiyası ilə bağlı məlumatlar;
9. B.5. Risklərin idarə edilməsi sistemi ilə bağlı məlumatlar;
10. B.6. Autsorsinq ilə bağlı məlumatlar.

11. C.1. Aktivlər;
12. C.2. Öhdəliklər;
13. C.3. Sığorta ehtiyatları;
14. C.4. Digər əhəmiyyətli məlumatlar.

15. D.1. Balans kapitalı;
16. D.2. Məcmu kapital, tələb olunan kapital, ödəmə qabiliyyətinin tələb olunan səviyyəsi.

17. E.1. Sığortaçının bazar davranışları ilə bağlı məlumatlar;
18. E.2. Digər əhəmiyyətli məlumatlar.

HESABATIN XÜLASƏSİ:

Hesabat dövrü ərzində Cəmiyyətin institusional inkişafı, korporativ idarəetmə sistemi, biznes əməliyyatlarının nəticələri, investisiya fəaliyyəti və maliyyə göstəriciləri hərtərəfli təhlil edilmişdir. Hesabatda sığorta fəaliyyətinə aid əsas əməliyyat nəticələri ilə yanaşı, maliyyə dayanıqlığına və strateji inkişafına təsir göstərən digər mühüm gəlir və xərc göstəriciləri də ətraflı şəkildə əks olunmuşdur.

Hesabatda Cəmiyyətin təşkilati strukturu, idarəetmə və nəzarət orqanlarının fəaliyyəti, həmçinin risklərin idarə edilməsi sistemində iştirak edən ikinci və üçüncü müdafiə xətti bölmələrinin funksiyaları və məsuliyyət sahələri təqdim edilmişdir. Bu çərçivədə daxili nəzarət və daxili audit mexanizmlərinin müstəqilliyinin və obyektivliyinin təmin olunması istiqamətində həyata keçirilən tədbirlər, eləcə də onların fəaliyyətinin səmərəliliyinin artırılması üzrə görülmüş işlər öz əksini tapmışdır.

Hesabatda risklərin müəyyən edilməsi, qiymətləndirilməsi, monitorinqi və idarə olunması prosesləri, risklərə nəzarət mexanizmləri, korporativ idarəetmə çərçivəsinin təkmilləşdirilməsi istiqamətində görülmüş tədbirlər və əldə olunmuş nəticələr geniş şəkildə təqdim edilmişdir. Bununla yanaşı, Cəmiyyətin aktiv və öhdəliklərinin strukturu, sığorta ehtiyatları, balans və məcmu kapital göstəriciləri, tələb olunan kapital səviyyəsi və ödəmə qabiliyyətinin normativ tələblərə uyğunluğu barədə ətraflı məlumat verilmişdir.

Ümumilikdə, hesabat Cəmiyyətin fəaliyyətinin şəffaf, etibarlı və dayanıqlı idarəetmə prinsipləri əsasında həyata keçirildiyini, risklərin effektiv idarə olunduğunu nümayiş etdirir.

A. Sığortaçının institusional fəaliyyəti və biznes əməliyyatlarının nəticələri

A.1. Sığortaçının institusional fəaliyyəti ilə bağlı məlumatlar: 2.1. Hesabatda sığortaçının institusional fəaliyyəti ilə bağlı aşağıdakı məlumatlar əhatə olunmalıdır: 2.1.1. sığortaçının adı, təşkilati-hüquqi forması, VÖEN-i, hüquqi və faktiki ünvanı, sığorta fəaliyyətini və mövcud olduğu halda, təkrarsığorta fəaliyyətini həyata keçirməyə icazə verən lisenziyanın nömrəsi və tarixi barədə məlumatlar;

- Şirkət haqqında: Müddətsiz lisenziya əsasında fəaliyyət göstərən ASC-dir. Baş ofisi Bakı şəhəri, Yasamal rayonu, Azərbaycan pr. 14, məhəllə 221 ünvanında yerləşir. Şirkət ümumilikdə 2 filial, 15 regional nümayəndəlik və 2 xidmət şöbəsindən ibarət geniş xidmət şəbəkəsi vasitəsilə ölkə üzrə vətəndaşlara xidmət göstərir. Cəmiyyət üzrə hesabat dövrünün sonuna qüvvədə olan əmək müqavilələrinin sayı 259 nəfər təşkil etmişdir.
- Səhmdarlar: Hər biri 16.2% olmaqla 5 nəfər üzv olan fiziki şəxslərdən, 10% hissəsi Kamal İbrahimov, 9% hissəsi isə Vəlihəd Səfərova məxsusdur.

Şirkətin hüquqi rekvizitləri və lisenziya məlumatları:

Sığortaçının adı	***"Qala Sığorta"***
Təşkilati-hüquqi forması	***Açıq Səhmdar Cəmiyyəti (ASC)***
VÖEN	***1700066901***
Hüquqi ünvanı	***AZ1010, Bakı şəhəri, Səbail rayonu, Nizami küçəsi, 96***
Faktiki ünvanı	***AZ1005, Bakı şəhəri, Yasamal rayonu, Azərbaycan pr. 14, məhəllə 221***
Lisenziyanın nömrəsi	***№ 087823***
Lisenziyanın tarixi	***Müddətsiz***

Sığortaçının fəaliyyət göstərdiyi əsas sığorta məhsulları;

Sığorta Sahəsi	***Sığorta Məhsullarının Adı***
İcbari	*Avtonəqliyyat vasitəsi sahiblərinin mülki məsuliyyətinin icbari sığortası*
İcbari	*Daşınmaz əmlakın icbari sığortası*
Könüllü	*Avtomobillərin (KASKO) sığortası*
Könüllü	*Könüllü tibbi sığorta*
Könüllü	*Ölkədən xaricə səfər edən şəxslərin bədbəxt hadisələrdən və tibbi xərclərdən sığortası*
Könüllü	*Kredit risklərinin sığortası*
Könüllü	*Əmlak sığortası*
Könüllü	*Mülki məsuliyyətin sığortası*

Sığortaçının yerli və xarici filial və nümayəndəlikləri, eləcə də törəmə cəmiyyətləri barədə məlumatlar;

Struktur vahidi	Yerləşdiyi rayon (şəhər)
Mərkəz filialı	*Bakı*
Yasamal filialı	*Bakı*
Sumqayıt nümayəndəliyi	*Sumqayıt*
Abşeron nümayəndəliyi	*Xırdalan*
Gəncə nümayəndəliyi	*Gəncə*
Cənub nümayəndəliyi	*Lənkəran*
Şimal nümayəndəliyi	*Xaçmaz*
Muğan nümayəndəliyi	*Biləsuvar*
Tovuz nümayəndəliyi	*Tovuz*
Bərdə nümayəndəliyi	*Bərdə*
Beyləqan nümayəndəliyi	*Beyləqan*
Şamaxı nümayəndəliyi	*Şamaxı*
Şəki nümayəndəliyi	*Şəki*
Göygöl nümayəndəliyi	*Göygöl*
Naxçıvan nümayəndəliyi	*Naxçıvan*
Aran nümayəndəliyi	*Kürdəmir*
Xankəndi nümayəndəliyi	*Xankəndi*
Şərur xidmət ofisi	*Şərur*
Culfa xidmət ofisi	*Culfa*

Sığortaçının yerli və xarici müstəqil auditorlarının adı, əlaqə məlumatları və aparılan audit istiqamətləri barədə məlumatlar;

Audit: Maliyyə hesabatlarının yoxlamalarını "İATC" MMC və İT auditinin həyata keçirilməsi EY (Ernst & Young) tərəfindən aparılmışdır.

Məlumatın növü	Detallı təsvir
Auditorun adı	"İATC" Məhdud Məsuliyyətli Cəmiyyət
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

Sığortaçının inkişaf siyasəti (sığortaçının strateji baxışı, missiya bəyanatı, strateji hədəfləri) barədə məlumatlar;

STRATEJİ BAXIŞ

Bəyanat: Davamlı inkişaf və etibarlılığı rəhbər tutaraq sığorta sahəsində ən güvənilən tərəfdaş olmaqdır.

MİSSİYA BƏYANATI

Bəyanat: Peşəkar komanda və yaradıcı yanaşmamızla müştərilərə gözləntidən daha üstün sığorta həlləri təqdim edirik.

STRATEJİ VƏ BİZNES HƏDƏFLƏRİ (2027-Cİ İL ÜÇÜN)

Strateji təşəbbüslər:

1. Sığorta məhsullarının inkişafı üçün rəqəmsallaşma:

- Müştərilərin seqmentləşdirilməsi;
- Seçilmiş müştəri seqmentlərinə uyğun təşəbbüslərin icrası;
- Kompleks sığorta paketlərinin hazırlanması;
- Rəqəmsallaşma üzrə yol xəritəsinin hazırlanması və icrası;
- Müştəri ehtiyaclarına uyğun çevik məhsulların yaradılması;
- Məhsullar üzrə Scoring Modellərin yaradılması;
- “Yaşıl” sığorta məhsulları üzrə yanaşmanın qoyulması və tətbiqi (ESG*);
- Məhsul və proseslər üzrə müştəri məmnuniyyətinin (NPS) ölçülməsi;

- Loyallıq proqramlarının hazırlanması;
- Lead monitorinq;
- Mərkəzi Bank və ASA-nın agentlərin inkişaf proqramında aktiv iştirak;
- İri korporativ müştərilərlə birgə dəyər yaradılması ilə bağlı araşdırma;
- Tərəfdaşlar/ startaplar vasitəsi ilə satış kanallarının artırılması imkanlarının analizi;
- Qala Həyat Sığorta ilə sinerji üzrə təşəbbüslərin icrası;
- Filialların inkişafı üzrə planın hazırlanması və icrası;
- Mobil tətbiqin yaradılması;
- Şəxsi kabinetin təkmilləşdirilməsi;
- Bank platformaları ilə inteqrasiya;
- Satış kanalları ilə inteqrasiya.

2. Daxili proseslərin optimallaşdırılması:

- Şöbələr üzrə proses və prosedurların təkmilləşdirilməsi, SLA və nəzarət. İlk fokus: top 5 istiqamət;
- Proseslərin avtomatlaşdırılması. İlk fokus: top 5 istiqamət;
- Vahid Bilik bazası (Knowledge Base);
- CRM* üzrə uzunmüddətli baxışın formalaşdırılması və yol xəritəsinin hazırlanması;
- CRM sistemi üzrə MVP** funksionallığın müəyyən edilməsi;
- Layihənin icrası üzrə komandanın formalaşdırılması;
- Müştərinin 360° görüntüsü, hesabatlılığın yaradılması;
- CRM sisteminin yaradılması, davamlı inkişaf.

3. Müasir korporativ idarəetmə:

- Risklərin idarəedilməsi və Komplayens xidmətinin mövcudluğu risklərin sistemli idarə olunmasını və normativ tələblərə uyğunluğun təmin edilməsini gücləndirir.

4. **Kadr potensialının inkişafı:**

- Korporativ mədəniyyət və dəyərlərin inkişafı;
- İşə qəbul və adaptasiya mrhələlərinin optimizasiyası;
- Davamçıların yetişdirilməsi və fərdi inkişaf
- İşəgötürən brendinin tanıdılması
- Performansın İdarəedilməsi Sistemi (KPI yanaşmasının qoyulması)

5. **Risklərin idarə edilməsi:**

- Kiber risklərin əhatə olunduğu təşkilat daxili risklərin idarəedilməsi çərçivəsinin formalaşdırılması;
- İnformasiya sistemlərinin kritiklik səviyyəsinə müvafiq olaraq təsnifləşdirilməsi;
- Təşkilatın biznes-yönümlü inkişaf hədəflərini dəstəkləyən informasiya texnologiyaları üzrə strategiyasının formalaşdırılması.

Sığortaçıya verilmiş reytinqlər (reytinq agentliyinin adı, reytinqin verildiyi tarix, sığortaçının cari və əvvəlki reytinqi və s.) barədə məlumatlar;

"Şirkətə xarici reytinq agentliyi tərəfindən reytinq verilməmişdir. Şirkətin maliyyə sabitliyinin qiymətləndirilməsi üçün müvafiq göstəricilər — kapital adekvatlığı əmsalı, zərər nisbəti (loss ratio), likvidlik göstəriciləri — hesabatın müvafiq bölmələrində təqdim edilmişdir."

Hesabat dövrü ərzində baş vermiş və sığortaçının fəaliyyətində əhəmiyyətli dəyişiklikləri əks etdirən hər hansı digər məlumatlar.

“Sığortaçılarda korporativ idarəetmə Standartları”nın tələblərinə uyğun olaraq, Şirkətdə risklərin effektiv idarə olunması və fəaliyyətin şəffaflığının təmin edilməsi məqsədilə güclü daxili nəzarət sistemi tətbiq edilir.
Sığortaçıda risklərin idarə edilməsi sistemini əhatə edən üç müdafiə xətti modeli üzrə müvafiq strukturlar formalaşdırılmış və onların səmərəli fəaliyyəti təmin olunmuşdur.

Bununla yanaşı, Şirkətdə korporativ idarəetmə və normativ tələblərə uyğunluğun gücləndirilməsi məqsədilə Komplayens xidməti yaradılmış və fəaliyyətə başlamışdır.

A.2. Biznes əməliyyatlarının nəticələri ilə bağlı məlumatlar

Sığortaçının biznes əməliyyatlarının ümumi nəticələri
"Sığortaçılarda korporativ idarəetmə Standartları"na Əlavə 4
(manatla)

	Hesabat tarixi (31.12.2025)	Hesabat tarixi (31.12.2024)	Fərq
Gəlirlər, o cümlədən:	**84,617,333.76**	**78,157,010.31**	**6,460,323.45**
Əsas əməliyyat gəlirləri	79,687,501.19	80,579,134.83	-891,633.64
İnvestisiya gəlirlsinifəri	5,408,846.48	4,404,461.79	1,004,384.69
Xalis sığorta ehtiyatlarının dəyişməsi	-4,558,581.79	-9,087,674.00	4,529,092.21
Digər gəlirlər	4,079,567.88	2,261,087.69	1,818,480.19
Xərclər, o cümlədən:	**69,714,239.78**	**59,900,588.46**	**9,813,651.32**
Əsas əməliyyat xərcləri	48,726,918.15	37,368,586.00	11,358,332.15
İşlərin aparılması xərcləri	20,956,794.38	22,490,186.75	-1,533,392.37
Digər xərclər	30,527.25	41,815.71	-11,288.46
Maliyyə mənfəəti/zərəri	**14,903,093.98**	**18,256,421.85**	**-3,353,327.87**
Mənfəət vergisi	**2,972,505.21**	**3,378,000.58**	**-405,495.37**
Xalis mənfəət/zərər	**11,930,588.77**	**14,878,421.27**	**-2,947,832.50**

Biznes əməliyyatlarının nəticələri – qeyri-həyat sığortası sahəsi

“Sığortaçılarda korporativ idarəetmə Standartları”na Əlavə 5

Sığorta sinifləri	Hesabat tarixi (31.12.2025)			Hesabat tarixi (31.12.2024)			Fərq		
	Sığorta Haqqı	*Sığorta ödənişləri*	*Zərərlilik dərəcəsi*	*Hesablanmış sığorta haqları*	*Sığorta ödənişləri*	*Zərərlilik dərəcəsi*	*Hesablanmış Sığorta haqları*	*Sığorta ödənişləri*	*Zərərlilik dərəcəsi*
Şəxsi sığortaya aid olan əsas sığorta sinifləri, o cümlədən:									
Əmlak sığortasına aid olan əsas sığorta sinifləri, o cümlədən:	**51,012,639.08**	**4,382,074.21**		**51,623,033.54**	**3,846,060.32**		**-610,394.46**	**536,013.89**	
əmlakın yanğından və digər risklərdən sığortası	12,464,857.88	435,422.71	31.95	11,226,238.37	561,385.44	44.16	1,238,619.51	-125,962.73	-12.21
avtonəqliyyat vasitələrinin sığortası	9,346,199.70	3,460,888.85	71.08	8,817,810.10	2,325,454.36	81.36	528,389.60	1,135,434.49	-10.28
daşınmaz əmlakın icbari sığortası	29,201,581.50	485,762.65	29.40	31,578,985.07	959,220.52	35.47	-2,377,403.57	-473,457.87	-6.07
Mülki məsuliyyətin sığortasına aid olan əsas sığorta sinifləri, o cümlədən:	**18,453,128.88**	**19,331,212.55**		**17,631,604.73**	**12,134,964.92**		**821,524.15**	**7,196,247.63**	
avtonəqliyyat vasitəsi sahiblərinin mülki məsuliyyətini icbari sığortası	18,453,128.88	19,331,212.55	131.64	17,631,604.73	12,134,964.92	106.03	821,524.15	7,196,247.63	25.61

A.3. İnvestisiya fəaliyyəti ilə bağlı məlumatlar

İnvestisiya portfeli barədə məlumat
"Sığortaçılarda korporativ idarəetmə Standartları"na Əlavə 7

İnvestisiyalar	Hesabat tarixi (31.12.2025)	Hesabat tarixi (31.12.2024)	Fərq
İstiqrazlar, o cümlədən:			
dövlət istiqrazları	35,281,474.24	55,626,019.73	-20,344,545.49
qeyri-dövlət istiqrazları	19,102,301.53	2,549,545.54	16,552,755.99
Səhmlər	364,983.00	312,900.00	52,083.00
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	6,350,000.00	250,000.00	6,100,000.00
Digər investisiyalar	0.00	0.00	0.00
Cəmi	**61,098,758.77**	**58,738,465.27**	**2,360,293.50**

A.4. ƏSAS MALİYYƏ GÖSTƏRİCİLƏRİ

MƏNFƏƏT:

- Şirkətin xalis mənfəəti 11.93 mln AZN təşkil etmişdir.

SIĞORTA PORTFELİ VƏ ƏMƏLİYYAT NƏTİCƏLƏRİ (31.12.2025)

- 78.94 mln AZN-ə çatmışdır. Sığorta haqqının ən böyük hissəsini əmlak sığortasına aid əsas sığorta sinifləri təşkil etmişdir. Qeyd olunan kateqoriya üzrə yığım məbləği 51,63 mln AZN olmuşdur.

MALİYYƏ GÖSTƏRİCİLƏRİ VƏ RENTABELLİLİK

- Effektivlik (ROE/ROA): Kapitalın rentabelliyi (ROE) 0.39 aktivlərin rentabelliyi (ROA) isə 0.13 təşkil etmişdir.
- İnvestisiya portfeli: Cəmi investisiyalar 61.09 mln AZN təşkil edir. Vəsaitlər əsasən istiqrazlara (54.38 mln AZN) və bank depozitlərinə (6.35 mln AZN) yerləşdirilib. Xalis investisiya mənfəəti 5.38 mln AZN olub.
- Digər xərclər: Əməliyyat kənar xərclər arasında ən böyük pay əmək haqqı fonduna (6.94 mln AZN) aiddir.

B. KORPORATİV İDARƏETMƏ ÇƏRÇİVƏSİ

B.1. KORPORATİV İDARƏETMƏ ÇƏRÇİVƏSİ İLƏ BAĞLI MƏLUMATLAR

Sığortaçının Direktorlar Şurasının, İdarə Heyətinin, habelə ikinci və üçüncü müdafiə xətti üzrə funksiyaları yerinə yetirən struktur bölmələrin əsas vəzifələrinin qısa təsvirini əhatə edən məlumat;

Direktorlar Şurası - sığortaçıda ümumi rəhbərliyi və strateji idarəetməni həyata keçirir, həmçinin onun fəaliyyətinə ümumi nəzarəti təmin edir. Şura maliyyə dayanıqlığının, sığortalılarla ədalətli rəftarın və fəaliyyətin qanunvericiliyə uyğun təşkilinin təmin olunmasına nəzarət edir.

Direktorlar Şurası uçot siyasətini, risklərin idarə edilməsi, investisiya, təkrarsığorta və digər əsas siyasətləri təsdiq edir, risk iştahasını və əsas risk limitlərini müəyyənləşdirir.

Şura sığortaçının təşkilati və idarəetmə strukturunun korporativ idarəetmə standartlarına uyğunluğunu təmin edir, bu sahədə aşkar edilən uyğunsuzluqların aradan qaldırılmasına və sistemin davamlı təkmilləşdirilməsinə nəzarət edir.

Direktorlar Şurası nəzarət funksiyalarını həyata keçirən struktur bölmələrin və məsul şəxslərin fəaliyyətinin effektivliyini mütəmadi olaraq qiymətləndirir, onların nəticə və tövsiyələri əsasında görülməli tədbirləri müəyyən edir və həmin tədbirlərin icrasına nəzarəti həyata keçirir.

İdarə Heyəti - Şirkətin cari fəaliyyətinin operativ idarə olunmasını təmin edir, strateji planlaşdırmanı və təsdiq olunmuş strategiyanın icrasını həyata keçirir, maliyyə idarəetməsini və büdcə planlaşdırılmasını təşkil edir, prudensial və maliyyə

hesabatlılığın düzgünlüyünü təmin edir, risklərin idarə olunması siyasətlərinin tətbiqini təşkil edir, struktur bölmələrin fəaliyyətini əlaqələndirir və Direktorlar Şurasına mütəmadi hesabat təqdim edir.

İkinci müdafiə xətti funksiyalarını həyata keçirən struktur bölmələrə - Komplayens xidməti, Risklərin idarə edilməsi şöbəsi və Aktuar xidməti aiddir. Bu struktur bölmələr risklərin idarə edilməsi, komplayens və aktuar nəzarət istiqamətləri üzrə fəaliyyət göstərərək risklərin müəyyənləşdirilməsi, qiymətləndirilməsi, monitorinqi və idarə olunmasını təmin edir, qanunvericiliyə və daxili qaydalara riayət olunmasına nəzarət edir, risk limitlərinin icrasını izləyir, stress-testlər və təhlillər aparır, yeni məhsul və xidmətlər üzrə komplayens, risk və uyğunluq rəyləri təqdim edir, sığorta ehtiyatlarının adekvatlığını qiymətləndirir və rəhbərliyə müvafiq hesabatlar təqdim edir.

Üçüncü müdafiə xətti funksiyasını həyata keçirən Daxili Audit xidməti - daxili nəzarət, risklərin idarə edilməsi və korporativ idarəetmə sistemlərinin adekvatlığını və effektivliyini müstəqil qiymətləndirir, audit yoxlamaları aparır, aşkar edilmiş nöqsan və çatışmazlıqlar üzrə tövsiyələr verir, onların icrasına nəzarət edir, nəticələr barədə Direktorlar Şurasına və aidiyyəti idarəetmə orqanlarına hesabat təqdim edir.

İdarəetmə və təşkilati struktur

- Direktorlar Şurası (5 üzv): Sədr Kamal İbrahimovdur. Ümumi rəhbərliyi, nəzarəti həyata keçirir.
- İdarə Heyəti (5 üzv): Sədr Fuad Allahverdiyevdir. İcra funksiyasını yerinə yetirir; tərkibində Baş maliyyə və Baş risk inzibatçıları təmsil olunur.
- Komitələr: Direktorlar Şurasına tabe olan müstəqil Audit Komitəsi (Sədr: Aydın Rəhmanov) və Riskləri İdarəetmə Komitəsi (Sədr: Polad Hümmətov) fəaliyyət göstərir.

Əsas vəzifələr - Audit Komitəsi sığortaçının uçot siyasətinin təkmilləşdirilməsinə, maliyyə hesabatlarının şəffaflığına, sığortaçının fəaliyyətinin sığortaçının daxili qaydalarına və qanunvericiliyin tələblərinə uyğunluğuna nəzarət edir. Komitə daxili nəzarət və risklərin idarə edilməsi sistemlərinin səmərəliliyini qiymətləndirir, daxili audit fəaliyyətinə nəzarəti həyata keçirir və bu sahə üzrə Direktorlar Şurasına müvafiq təkliflər verir. Eyni zamanda, daxili audit yoxlamaları və müstəqil auditlə bağlı məlumatların Mərkəzi Banka və auditorlara vaxtında və tam təqdim edilməsini təmin edir.

Səhmdarlar və iştirak payları barədə məlumatlar:

Səhmdarın adı	İştirak payı (%)
Fərəcov İftixar Səftər oğlu	16.2
Hətəmov Namiq İmdat oğlu	16.2
Mirhadiyev Cavid Sənan oğlu	16.2
Tağıyev Əbülfət Məzahir oğlu	16.2
Yusifov Mehman Oqtay oğlu	16.2
İbrahimov Kamal Mirsahib oğlu	10
Səfərov Vəlihəd Məmmədağa oğlu	9
CƏMİ	**100%**

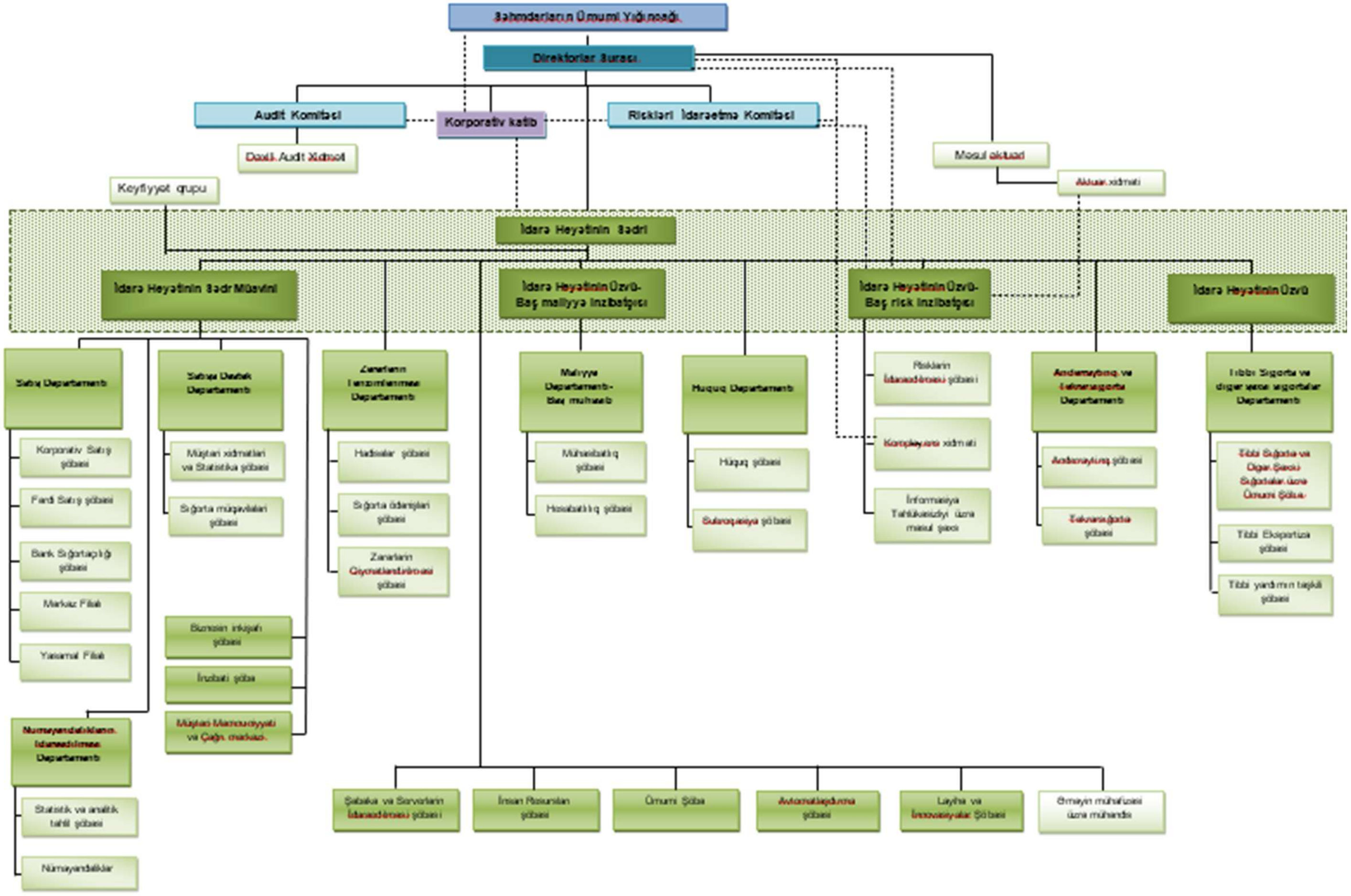
Direktorlar Şurası və İdarə Heyəti barədə məlumatlar:

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 Polad Akif oğlu Hümmətov— Direktorlar Şurasının üzvü Elxan Zakir oğlu Gülməmmədov — Direktorlar Şurasının müstəqil 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	Fuad Kamran oğlu Allahverdiyev — İdarə Heyətinin sədri Taleh Zəkulla oğlu Yunsurov — İdarə Heyətinin üzvü/Sədr müavini Rəşad Fazil oğlu Ağayev— İdarə Heyətinin üzvü/Baş maliyyə inzibatçısı Famil Əkbər oğlu Əliyev — İdarə Heyətinin üzvü/Baş risk inzibatçısı Rafail Ziyaddin oğlu Çəndirli — İdarə Heyətinin üzvü	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	• Aydın Səməd oğlu Rəhmanov — Audit Komitəsinin sədri • Aynur Əziz qızı Bayramlı — Audit Komitəsinin sədr müavini • Elxan Zakir oğlu Gülməmmədov — Audit Komitəsinin müstəqil üzvü	Direktorlar Şurasına tabe olan xüsusi komitədir
Riskləri İdarəetmə Komitəsi	• Polad Akif oğlu Hümmətov — Riskləri İdarəetmə Komitəsinin sədri • Aydın Səməd oğlu Rəhmanov — Riskləri İdarəetmə Komitəsinin üzvü • Elxan Zakir oğlu Gülməmmədov — Riskləri İdarəetmə Komitəsinin müstəqil üzvü	Direktorlar Şurasına tabe olan xüsusi komitədir

“Qala Sığorta” ASC-nin Təşkilati Strukturu



B.2. DAXİLİ NƏZARƏT SİSTEMİ İLƏ BAĞLI MƏLUMATLAR

Sığortaçının daxili nəzarət sisteminin təsviri;

Sığortaçıda daxili nəzarət sisteminə ikinci və üçüncü müdafiə xətti funksiyalarını həyata keçirən struktur bölmələr daxildir və nəzarət funksiyaları üzrə hər biri ayrıca və bir- birindən müstəqil struktur bölmələr yaradılmışdır. Nəzarət funksiyalarını həyata keçirən struktur bölmələrin təşkilati mövqeyi, müstəqilliyi, hüquq və vəzifələri, habelə hesabatlılıq öhdəliklərini təsbit edən əsasnamələr müəyyən edilmişdir. Hər bir nəzarət funksiyası öz vəzifələrini müstəqil və effektiv icra etmək üçün zəruri resurslarla təmin edilmişdir. Risklərin idarə edilməsi funksiyası sığortaçının ümumi risk profilinin və risklərin idarə edilməsi sisteminin monitorinqini həyata keçirir. Risklərin xüsusiyyəti və miqyasına uyğun metodologiya və prosedurlar tətbiq olunur. O cümlədən, aktuar funksiyası sığorta ehtiyatları üzrə hesablamaların və fərziyyələrin adekvatlığını qiymətləndirir, həmçinin sığorta məhsullarının maliyyə nəticələrinə təsirini təhlil edir. Komplayens funksiyası sığortaçının fəaliyyətinin qanunvericiliyə uyğunluğu barədə idarəetmə orqanlarını mütəmadi məlumatlandırır və tövsiyələr verir. Daxili Audit Xidməti 3-cü müdafiə xətti olaraq şirkətin bütün fəaliyyət sahələrini əhatə edir, obyektivliyin qorunması üçün işçilərin rotasiyasını həyata keçirir və risklərin idarə edilməsi məqsədilə 2-ci müdafiə xətti ilə sıx məlumat mübadiləsi aparır. Nəzarət funksiyalarının müstəqilliyi qorunur və onların Direktorlar Şurası, Audit Komitəsi və Risklərin İdarə Edilməsi Komitəsi ilə birbaşa kommunikasiya imkanı təmin edilir. Nəzarət funksiyalarının məsul şəxsləri öz fəaliyyətləri üzrə Direktorlar Şurasına, İdarə Heyətinə, həmçinin illik fəaliyyətləri üzrə Mərkəzi Banka hesabat təqdim edir və məlumatlandırır.

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:

- Normativ tələblərin identifikasiyası və təhlili;
- Uyğunluq risklərinin qiymətləndirilməsi;
- Nəzarət mexanizmlərinin tətbiqi və monitorinq;
- Hesabatlılıq və təkmilləşdirmə tədbirlərinin həyata keçirilməsi.

B.3. Daxili audit funksiyası ilə bağlı məlumatlar

Daxili audit funksiyasının həyata keçirilməsinin ümumi təsviri;

Xidmətin fəaliyyətinin əsas məqsədi Cəmiyyətin fəaliyyəti üzrə korporativ idarəetmə, risklərin idarə edilməsi və daxili nəzarət sistemlərinin adekvatlığının və effektivliyinin qiymətləndirilməsinə və inkişafına sistemli yanaşmaqla, təminat və məsləhət xidmətləri vasitəsilə Cəmiyyətin qarşısında duran strateji məqsədlərə nail olmaqda Cəmiyyətin Direktorlar Şurasına, Audit Komitəsinə və İdarə Heyətinə dəstək olmaqdır.

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 mərhələləri 1) Planlama; 2) Testlər; 3) Hesabat və 4) Tövsiyələrin icra vəziyyəti.

Əsas audit sənədləri audit planı, audit proqramı, audit hesabatı, fəaliyyət proseduru. Tənzimləyici qanunlar və standartlar:

- Yerli qanunvericilik və Mərkəzi Bankın tələbləri.

- Institute of Internal Auditors.

Daxili audit funksiyasının müstəqilliyinin və obyektivliyinin təmin olunmasının ümumi təsviri.

Daxili Audit xidməti öz fəaliyyətini tam müstəqillik və obyektivlik prinsipləri əsasında qurur. Xidmət funksional olaraq birbaşa Direktorlar Şurasının nəzdindəki Audit Komitəsinə hesabat verir ki, bu da icraedici rəhbərlikdən asılı olmayan qərəzsiz rəy verilməsini təmin edir. Xidmətin əməkdaşları peşəkar etika qaydalarına riayət edir, maraq münaqişəsinə yol vermir və yoxladıqları proseslərdə icraçı rolunda çıxış etmirlər. Bu struktur daxili nəzarət və risklərin idarə edilməsi sistemlərinin effektivliyini şəffaf şəkildə qiymətləndirməyə imkan verir. Daxili Audit xidməti öz fəaliyyətini tam müstəqillik və obyektivlik prinsipləri əsasında qurur.

Daxili audit fəaliyyəti daxili auditin əhatə dairəsinin müəyyənləşdirilməsində, aparılmasında, nəticələrinin paylaşılmasında və hesabat verilməsində hər hansı bir müdaxilədən azad olmalıdır. Daxili Audit xidmətinin rəhbəri belə bir vəziyyəti müvafiq üst rəhbərliyə bildirməli və təsirlərini izah etməlidir.

Daxili Audit xidmətinin rəhbəri müvafiq rəhbərliklə birbaşa ünsiyyətdə olmalı və qarşılıqlı əlaqədə olmalıdır.

Daxili Audit xidmətinin rəhbəri və auditorların daxili auditdən kənar vəzifələri və/və ya məsuliyyətləri olduğu və ya olması gözlənildiyi hallarda, onların müstəqilliyini və ya qərəzsizliyini qorumaq üçün tədbirlər görülməlidir.

Məsləhət xidmətləri ilə bağlı Daxili Audit xidmətinin müstəqilliyinə və qərəzsizliyinə xələl gətirə biləcək hər hansı bir problem varsa, daxili auditorlar tapşırığı qəbul etməzdən əvvəl məsləhət xidməti tələb edən tərəfə bunu açıqlamalıdırlar.

Daxili audit fəaliyyəti planlaşdırma, icra, hesabat və monitorinq proseslərində müstəqil olmalıdır. Daxili audit fəaliyyətinin həyata keçirilməsində maneələrlə qarşılaşdıqda, daxili audit xidmətinin əməkdaşları əvvəlcə daxili audit xidmətinin rəhbəri ilə məsləhətləşməli və məlumat verilməlidir. Həll edilə bilməyən məsələlər rəhbər tərəfindən müvafiq üst rəhbərliyə yönləndirilməlidir. Audit fəaliyyətinin qərəzsizliyini təmin etmək üçün audit tapşırığına təyin edilmiş daxili auditorun audit sahəsi ilə bağlı hər hansı bir maraq toqquşması ilə qarşılaşmaması və ya belə bir münaqişənin yaranmasının qarşısının alınması vacibdir.

Daxili auditor İdarə Heyəti adından heç bir riski idarə etməməlidirlər. Bunun əvəzinə, onlar struktur rəhbərlərinə və İdarə Heyətinə risklərlə bağlı qərarlar qəbul etməkdə dəstək olmaq üçün təklif və tövsiyələr verə bilərlər.

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.

Aktuar funksiyası: Riyazi və statistik modellərlə sığorta öhdəliklərinin adekvatlığını ölçür, tariflərin və anderraytinq siyasətinin gələcək zərərləri qarşılamasını təmin edir.

Məsul aktuari funksiyası: Sığorta tariflərinin, texniki ehtiyatların və öhdəliklərin hesablanmasının aktuari prinsiplərinə uyğunluğunu qiymətləndirir, sığortaçının ödəmə qabiliyyəti və maliyyə dayanıqlılığı ilə bağlı aktuari rəyini hazırlayır. O, həmçinin sığorta risklərinin qiymətləndirilməsi, ehtiyatların adekvatlığının təhlili və qanunvericiliyin tələblərinə əməl

olunmasına dair rəhbərliyə tövsiyələr verir.

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, investisya 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.

Risk növləri			
Maliyyə riskləri	***Biznes riskləri***	***Sığorta riskləri***	***Əməliyyat riskləri***
Kredit riski	Strateji risk	Təkrarsığorta riski	İnsan resurları riski
Bazar riski:	Nüfuz riski	Anderraytinq riski	İnformasiya texnologiyaları riski
Faiz dərəcəsi riski	Konsentrasiya riski		Hüquq və komplayens riski
Valyuta riski	Ekoloji risk		Kənar risk
Kapital riski.			
İnvestisiya riski			
Likvidlik riski			

B.6. Autsorsinq ilə bağlı məlumatlar

Şirkət fəaliyyətin effektivliyinin artırılması və xüsusi ixtisaslaşmış xidmətlərdən istifadə məqsədilə müəyyən funksiyalar üzrə autsorsinq mexanizmlərindən istifadə edir. Autsorsinq əsasən aşağıdakı istiqamətləri əhatə edir:

İT infrastrukturu və texniki dəstək;

Autsorsinq xidmətlərinin seçilməsi zamanı xidmət təminatçılarının peşəkar təcrübəsi, məlumat təhlükəsizliyi imkanları və biznes davamlılığı potensialı qiymətləndirilir.

Şirkət tərəfindən autsorsinq xidmətləri üzrə müvafiq müqavilələri bağlanılmış və xidmət keyfiyyətinə daimi nəzarət mexanizmləri tətbiq edilmişdir.

C. AKTİVLƏRİN VƏ ÖHDƏLİKLƏRİN TƏSNİFATI

C.1. Aktivlər

Aktivlərin dinamikası

- Ümumi Aktivlər: Artma baş verərək 90.13 mln AZN-ə çatmışdır (Artım: 3.13 mln AZN).
- Bank hesablarında olan pul vəsaitləri: Əməliyyat gəlirlərinin artması sayəsində pul vəsaitləri 10.91 mln AZN təşkil etmişdir.
- İnvestisiya Portfeli: Dövlət və qeyri-dövlət istiqrazları üzrə ümumi məbləğ 54.38 mln AZN təşkil etmişdir. Depozit məbləği isə 6.10 mln AZN artaraq 6.35 mln AZN- ə yüksəlmişdir. İştirak payı metodu ilə uçota alınmış investisiyalar isə 52.08 min AZN artmışdır.

C.2. Öhdəliklər

Öhdəliklərin dinamikası

- Ümumi Öhdəliklər: 60.91 mln AZN təşkil etmişdir. Şirkətin faiz xərci yaradan (bank krediti və s.) heç bir öhdəliyi yoxdur.
- Kreditor Borclar: Biznesin böyüməsi ilə əlaqədar sığorta vasitəçilərinə (komissiya və s.) və birbaşa sığorta üzrə kreditor borclar ümumilikdə 8.39 mln AZN təşkil etmişdir.

C.3. Sığorta ehtiyatları

Sığorta ehtiyatlarının və siniflərin analizi

Ehtiyatların daxili strukturu:

- Qazanılmamış sığorta haqları ehtiyatı: 37.87 mln AZN-dən 38.36 mln AZN-ə qalxmışdır (489.84 min AZN artım).

- Zərərlər ehtiyatı: 7,04 mln AZN-dən 9,16 mln AZN-nə yüksəlmişdir (2,11 mln AZN artım).
- Digər sığorta ehtiyatları: 2,36 mln AZN artaraq, 4,99 mln AZN təşkil etmişdir.
- Siniflər üzrə bölgü: Ehtiyatların mütləq əksəriyyəti (30.97 mln AZN) əmlak sığortasına aid olan əsas sığorta siniflərinin, 16.10 mln AZN hissə isə mülki məsuliyyətin sığortasına aid olan AVSMMİS sığortasının payına düşür.

C.4. Digər əhəmiyyətli məlumatlar

Balans kapitalının tərkibi (31.12.2025)

- Nizamnamə kapitalı: 10,01 mln AZN təşkil etmişdir.
- Bölüşdürülməmiş mənfəətin həcmi hesabat dövrü ərzində 19,19 mln AZN təşkil etmişdir.
- Cəmi balans kapitalı: Hesabat dövrü ərzində 29,21 mln AZN olmuşdur.

Kapital normativləri və ödəmə qabiliyyəti

- Məcmu kapital: 20,02 mln AZN təşkil etmişdir.
- Tələb olunan kapital: Ödəmə qabiliyyətinin tələb olunan səviyyəsinə bərabər olub 10,59 mln AZN təşkil etmişdir (+595,930,53 min AZN). Tələb olunan kapitalın minimum məbləği isə dəyişməyərək 10,00 mln AZN-də qalmışdır.
- Kapital buferi: Şirkətin sərbəst kapital ehtiyatı (bufer) 9,42 mln AZN təşkil etmişdir.

Strateji davranış prinsipləri

- Müştəri hüquqları: Fəaliyyətin əsasına müştəriyönümlülük fəlsəfəsi və hər bir sığortaolunana fərdi yanaşmanı nəzərdə tutan fərdi xidmət modeli qoyulmuşdur.
- Məlumat məxfiliyi: Müştəri datalarının toxunulmazlığı və kənar müdaxilələrdən qorunması üçün mərkəzləşdirilmiş sistemlər və gücləndirilmiş daxili təhlükəsizlik strukturu tətbiq edilir.
- Zərərlərin tənzimlənməsi: Operativ, şəffaf və vaxtında sığorta ödənişinin təmin edilməsi üçün rəqəmsal həllərin tətbiqi genişləndirilir.

- Uyğunluq: Müştərilərlə rəftar prosedurları AR Mərkəzi Bankının istehlakçı hüquqlarının qorunması tələblərinə tam uyğunlaşdırılmışdır.

Şikayətlərin idarə edilməsi

- Müraciət kanalları: Şikayət və təkliflər yazılı/şifahi formada poçt (Bakı şəhəri, Yasamal rayonu, Azərbaycan pr, 14, məhəllə 221), e-mail (office@qala-insurance.az), Çağrı mərkəzi (*4000), rəsmi veb-sayt və sosial şəbəkələr vasitəsilə qəbul olunur.
- Baxılma müddəti: Müraciətlərə dərhal baxılmağa başlanılır; standart müraciətlər ən geci 15 iş günü, əlavə araşdırma tələb edənlər isə ən geci 30 iş günü ərzində cavablandırılır. Daxili qaydada həlli mümkün olmayan mübahisələr AR qanunvericiliyinə uyğun olaraq məhkəmə vasitəsilə həll edilir.

Sığorta Müqavilələrinin Yenilənmə Əmsalı

- Daşınmaz əmlakın icbari sığortası növü üzrə: 0.80
- Könüllü tibbi sığorta növü üzrə: 0.6

Xalis investisiya mənfəəti/zərəri barədə məlumat

"Sığortaçılarda korporativ idarəetmə Standartları"na Əlavə 8

(manatla)

	İstiqrazlar		*Səhmlər*		*Depozitlər*		*Daşınmaz əmlaklar*		*Digər investisiyalar*		*Cəmi*	
	Hesabat tarixi (31.12.2025)	**Biri 1 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	5,109,537.65	4,366,656.07	0.00	0.00	299,308.83	43,931.15	0.00	0.00	0.00	0.00	5,408,846.48	**4,410,587.22**
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**
Yenidənqiymətləndirmə	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	23,308.88	41,473.83	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	23,308.88	**41,473.83**
Xalis investisiya mənfəəti/zərəri	**5,086,228.77**	**4,325,182.24**	**0.00**	**0.00**	**299,308.83**	**43,931.15**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**5,385,537.60**	**4,369,113.39**

AKTİVLƏRİN VƏ ÖHDƏLİKLƏRİN TƏSNİFATI

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:	10,910,419.93	10,823,456.48	86,963.45
Milli valyutada olan hesabdakı vəsaitlər	10,481,674.45	9,405,966.84	1,075,707.61
Xarici valyutada olan hesabdakı vəsaitlər	194,915.43	1,142,085.34	-947,169.91
Sair pul vəsaitləri	233,830.05	275,404.30	-41,574.25
İnvestisiya aktivləri, o cümlədən:	61,098,758.77	59,238,465.27	1,860,293.50
İstiqrazlar	54,383,775.77	58,175,565.27	-3,791,789.50
İştirak payı metodu ilə uçota alınmış investisiyalar	364,983.00	312,900.00	52,083.00
Səhmlər			
İnvestisiya fondlarına yerləşdirilmiş aktivlər			
Törəmə maliyyə alətləri			
Daşınmaz əmlak (öz istifadəsi üçün olmayan)			
Depozitlər	6,350,000.00	750,000.00	5,600,000.00
Digər investisiya aktivləri			
Debitor borclar, o cümlədən:	6,999,696.81	7,133,800.29	-134,103.48
Birbaşa sığorta üzrə	4,075,784.77	4,731,510.79	-655,726.02
Təkrarsığorta əməliyyatları üzrə	1,995,644.70	1,283,464.66	712,180.04
Sığorta vasitəçiləri üzrə			
Sair debitorlar	928,267.34	1,118,824.84	-190,557.50
Sığorta ehtiyatlarında təkrarsığortaçıların payı, o cümlədən:	8,320,813.32	7,644,084.09	676,729.23
Həyat sığortası sahəsi üzrə			

Qeyri-həyat sığortası sahəsi üzrə	8,320,813.32	7,644,084.09	676,729.23
Torpaq, tikili və avadanlıqlar (öz istifadəsi üçün olan)	1,372,695.28	1,106,377.54	266,317.74
Qeyri-maddi aktivlər	388,188.75	246,601.58	141,587.17
Təxirə salınmış vergi aktivləri			
Digər aktivlər	1,041,778.04	802,469.46	239,308.58
Cəmi	**90,132,350.90**	**86,995,254.71**	**3,137,096.19**

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:	**52,524,916.14**	**47,289,605.12**	**5,235,311.02**
Həyat sığortası sahəsi üzrə			
Qeyri-həyat sığortası sahəsi üzrə	52,524,916.14	47,289,605.12	**5,235,311.02**
Faiz xərcləri yaradan öhdəliklər, o cümlədən:	**0.00**	**0.00**	
Bank kreditləri üzrə			
Qiymətli kağızlar üzrə			
Digər faiz xərci yaradan öhdəliklər			
Kreditor borcları, o cümlədən:	**6,719,430.75**	**7,042,108.16**	**-322,677.41**
Birbaşa sığorta üzrə			
Təkrarsığorta əməliyyatları üzrə	2,069,418.40	1,958,587.99	**110,830.41**
Sığorta vasitəçiləri üzrə	3,010,291.13	2,583,337.20	**426,953.93**
Sair kreditorlar	1,639,721.22	2,500,182.97	**-860,461.75**
Törəmə maliyyə alətlərindən yaranan öhdəliklər			
Digər öhdəliklər	**1,672,356.04**	**1,378,482.23**	**293,873.81**
Cəmi	**60,916,702.93**	**55,710,195.51**	**5,206,507.42**

C.3. SIĞORTA EHTİYATLARININ TƏSNİFATI BARƏDƏ MƏLUMATLAR

"Sığortaçılarda korporativ idarəetmə Standartları"na Əlavə 11

Sığorta ehtiyatları	Hesabat tarixi (31.12.2025)	Bir il əvvəlki hesabat tarixi (31.12.2024)	Fərq
Qazanılmamış sığorta haqları ehtiyatı	38,365,854.11	37,876,005.25	489,848.86
Zərərlər ehtiyatı	9,165,385.64	7,047,309.41	2,118,076.23
Digər sığorta ehtiyatları	4,993,676.39	2,366,290.46	2,627,385.93
Cəmi	**52,524,916.14**	**47,289,605.12**	**5,235,311.02**

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 ehtiyatlar	Xalis sığorta ehtiyatları (təkrarsığortaçıların payı çıxılmaqla)
Şəxsi sığortaya aid olan əsas sığorta sinifləri, o cümlədən:						
Əmlak sığortasına aid olan əsas sığorta sinifləri, o cümlədən:	**30,978,361.74**	**24,260,173.43**	**28,806,123.79**	**22,190,843.59**	**2,172,237.95**	**2,069,329.84**
əmlakın yanğından və digər risklərdən sığortası	11,851,892.29	8,518,610.41	11,587,975.66	8,012,757.05	263,916.63	505,853.36
avtonəqliyyat vasitələrinin sığortası	7,534,311.23	6,838,013.00	6,245,762.68	5,898,999.37	1,288,548.54	939,013.62
daşınmaz əmlakın icbari sığortası	11,592,158.22	8,903,550.02	10,972,385.44	8,279,087.16	619,772.78	624,462.86
Mülki məsuliyyətin sığortasına aid olan əsas sığorta sinifləri, o cümlədən:	**16,103,582.92**	**16,098,510.17**	**13,283,539.81**	**13,277,790.81**	**2,820,043.10**	**2,820,719.35**
avtonəqliyyat vasitəsi sahiblərinin mülki məsuliyyətinin icbari sığortası	16,103,582.92	16,098,510.17	13,283,539.81	13,277,790.81	2,820,043.10	2,820,719.35

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

D. KAPİTALIN İDARƏ EDİLMƏSİ

D1. 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	10,017,788.00	10,017,788.00	0.00
Emissiya gəliri			
Geri alınmış kapital (səhmlər)			
Kapital ehtiyatları, o cümlədən:	0.00	0.00	
Yenidən qiymətləndirilmə üzrə ehtiyat			
Digər kapital ehtiyatları			
Bölüşdürülməmiş mənfəət (ödənilməmiş zərər)	19,197,859.97	21,267,271.20	-2,069,411.23
Cəmi	**29,215,647.97**	**31,285,059.20**	**-2,069,411.23**

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	**20,022,165.23**	**26,769,806.15**	**-6,747,640.92**
Tələb olunan kapital, o cümlədən:	**10,595,930.53**	**10,000,000.00**	**595,930.53**
Tələb olunan kapitalın minimum məbləği	10,000,000.00	10,000,000.00	0.00
Ödəmə qabiliyyətinin tələb olunan səviyyəsi	10,595,930.53	9,580,321.97	1,015,608.56
Kapital buferi	**9,426,234.70**	**16,769,806.15**	**-7,343,571.45**

E. Sığortaçının bazar davranışları

E.1. Sığortaçının bazar davranışları ilə bağlı məlumatlar

Müştərilərlə ədalətli rəftar olunması

Şəxsi məlumatların məxfiliyinin qorunması və sığorta sirri

Müştərilərin fərdi məlumatlarının və sığorta sirrinin toxunulmazlığı AR-nin "Fərdi məlumatlar haqqında" və "Sığorta fəaliyyəti 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 digər şəxsi məlumatları sığorta sirri olaraq saxlanılır və qanunla müəyyən edilmiş xüsusi hallar (məhkəmə, istintaq, nəzarət orqanının rəsmi sorğuları) istisna olmaqla, üçüncü şəxslərə ötürülmür.

Sənədlərin saxlanma müddətləri: “Sığorta fəaliyyəti haqqında” AR Qanununa uyğun olaraq, sığortaçılar onlar tərəfindən həyata keçirilən sığorta əməliyyatlarına dair sənədləri, belə əməliyyatlar üzrə elektron daşıyıcılarında olan məlumatları müştəri və ya digər müqavilə tərəfi ilə hüquq münasibətlərinə xitam verildikdən sonra ən azı beş il müddətində saxlamalıdırlar.

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: İcbari və könüllü sığorta 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.

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:										
Daşınmaz əmlakın icbari sığortası	68.00	96.00	84.00	10	94.00	70.00	14.00	0.6	0.32	0.00
İcbari Avto	3,172.00	17,628.00	16,975.00	523	17,498.00	3,302.00	24.00	0.8	0.05	0.00
Könüllü:										
Əmlak sığortası	117.00	6.00	9.00	104	113.00	10.00	23.00	0.5	0.00	0.01
Könüllü tibbi sığorta	9,152.00	23,755.00	29,521.00	0	29,521.00	3,386.00	47.00	0.9	0.00	0.00
Avtomobillərin kompleks sığortası	528.00	272.00	294.00	505	799.00	1.00	47.00	1.0	0.62	0.00
Podratçıya məxsus olan qurğu və avadanlıqlarının sığortası	7.00	13.00	14.00	2	16.00	4.00	34.00	0.9	0.39	0.00

Şikayətlərin statistikası

"Sığortaçılarda korporativ idarəetmə Standartları"na Əlavə 16

Şikayətlərə dair məlumat

Əsas sığorta növləri	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
	I	II	III	IV=(I+II)-III	V	VI	VII=(III/(I+II)	VIII=V/III
İcbari:	10	53	57	6	6	7	0.90	0.11
Könüllü:	1	11	8	4	4	8	0.67	0.50

Sığorta müqavilələrinə dair məlumatlar

“Sığortaçılarda korporativ idarəetmə Standartları”na Əlavə 17

Əsas sığorta növləri	Sığorta müqavilələrinin yenilənmə əmsalı
İcbari:	
Daşınmaz əmlakın icbari sığortası	0.8090
AVSMMİS	0.1100
Könüllü:	
Əmlak sığortası (fiziki şəxslər)	0.1900
Əmlak sığortası (hüquqi şəxslər)	0.4700
Könüllü tibbi sığorta (korporativ)	0.6200

E.2. Digər əhəmiyyətli məlumatlar

Şikayətlərin irəli sürülməsi və idarə olunması prosesinin ümumi təsviri:

“Qala Sığorta” 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 15.01.2025-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, AZ1005, Bakı şəhəri, Yasamal rayonu, Azərbaycan pr, 14, məhəllə 221

E-mail: office@qala-insurance.az Telefon: *4000 / +(99412) 377-10-10

Rəsmi veb saytı: //qala-insurance.az/az/haqqimizda/media Rəsmi sosial şəbəkə səhifələri.

Şikayət daxil olduqdan sonra məlumatların, həmin məlumatı qəbul edən şəxs tərəfindən qeydiyyatı aparılır. Şikayətin daha effektiv şəkildə idarə edilməsi əlavə məlumatlara ehtiyac duyulduqda şikayətlərin həll olunması üçün məsul şəxs tərəfindən şikayət edən tərəflə əlaqə saxlanılaraq əlavə məlumatlar alınır və həll prosesinə başlanılır.

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.

Araşdırma aparıldıqdan sonra Cəmiyyət aşağıdakılara uyğun cavablandırma üsulunu tətbiq edir:

- Şikayətin əsassız olması haqqında dəlillərlə birlikdə məlumatlandırma;

- Şikayətin aradan qaldırılması üzrə müvafiq düzəldici fəaliyyətin tətbiqi;
- Şikayət nəticəsində hər hansı bir prosesdə, prosedur qaydalarda dəyişikliklərin edilməsi və s.;
- Müraciətin baxılmamış saxlanılması, qismən təmin edilməsi və ya rədd edilməsi barədə qərar qəbul olunduqda, müraciət edənə cavab məktubunda həmin qərardan şikayət verilməsi izah edilir.

Şikayət 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.

İdarə Heyətinin sədri

İmza: ____________________ Allahverdiyev Fuad Kamran oğlu

(M.Y.)

İdarə Heyətinin üzvü / Baş maliyyə inzibatçısı

İmza: ____________________ Ağayev Rəşad Fazil oğlu

Tarix: "22" may 2026-cı il