

**“PAŞA Həyat Sığorta” ASC-nin
2025-ci il üzrə Fəaliyyət Hesabatı**

Mündəricat

İllik fəaliyyət hesabatı

Hesabatın xülasəsi

1.	Sığortaçının institusional fəaliyyəti və biznes əməliyyatlarının nəticələri	4
2.	Korporativ idarəetmə çərçivəsi.....	9
3.	Aktivlərin və öhdəliklərin təsnifatı	13
4.	Kapitalın idarə edilməsi.....	15
5.	Sığortaçının bazar davranışları	15

Hesabatın xülasəsi

Hesabatın məzmununda sığortaçının institusional fəaliyyəti, biznes əməliyyatlarının nəticələri, investisiya fəaliyyəti, əsas maliyyə göstəriciləri, sığorta fəaliyyətinə aid olmayan digər əhəmiyyətli gəlir və xərc məlumatları, sığortaçının təşkilati strukturu, idarəetmə orqanları, ikinci və üçüncü müdafiə xətti üzrə funksiyaları yerinə yetirən struktur bölmələrin əsas vəzifələri və bu funksiyaların həyata keçirilməsinin ümumi təsviri, sığortaçıda fəaliyyət göstərən komitələr, onların əsas vəzifələri və tərkibi, daxili audit funksiyasının müstəqilliyinin və obyektivliyinin təmin olunmasının, sığortaçının risklərinin növünün, risklərin idarə edilməsi prosesinin, risklərə nəzarət mexanizminin ümumi təsviri və hesabat ili üzrə sığortaçının korporativ idarəetmə çərçivəsinin təkmilləşdirilməsi istiqamətində aparılmış bir sıra mühüm tədbirlər, sığortaçının aktivləri və öhdəlikləri, sığorta ehtiyatları, balans kapitalı, məcmu kapital, tələb olunan kapital, ödəmə qabiliyyətinin tələb olunan səviyyəsi barədə məlumatlar öz əksini tapmışdır.

Ülviyyə Cabbarova Kərim qızı
İdarə Heyətinin Sədri / Baş İcraçı Direktor

Dilərə Babayeva Əli qızı
İdarə Heyətinin Üzvü / Baş Maliyyə İnzibatçısı



1. Sığortaçının institusional fəaliyyəti və biznes əməliyyatlarının nəticələri

Sığortaçının institusional fəaliyyəti ilə bağlı məlumatlar aşağıdadır:

Sığortaçının adı və təşkilati-hüquqi forması: "PAŞA Həyat Sığorta" Açıq Səhmdar Cəmiyyəti
VÖEN: 1401876531

Hüquqi ünvan: Bakı şəhəri, Nəsimi rayonu, Lev Tolstoy, ev.170

Faktiki ünvan: Bakı şəhəri, M. Useyinov prospekti 61, Sahil Plaza

Sığorta fəaliyyətini həyata keçirməyə icazə verən lisenziyanın nömrəsi və tarixi: 11.12.2015-ci il tarixli, 087786 nömrəli lisenziya

Sığortaçının daxil olduğu holdinqin adı və əlaqə məlumatları aşağıda qeyd edilmişdir:

"PAŞA Holding" Məhdud Məsuliyyətli Cəmiyyət

Ünvan: Port Baku 153, Neftçilər prospekti, AZ 1010, Bakı, Azərbaycan

Telefon: (+994 12)505 50 00 Fax: (+994 12)505 15 35

E-mail: office@pasha-holding.az

Sığortaçının fəaliyyət göstərdiyi əsas sığorta sinifləri aşağıdakılardır:

- Sığortalı və ya sığorta olunan öldükdə sığorta ödənişinin həyata keçirilməsini nəzərdə tutan həyatın ölüm halından sığortası;
- Sığorta müqaviləsinin qüvvədə olduğu müddətdə sığorta olunanın öldüyü, yaxud sığorta müqaviləsində müəyyən edilmiş yaşa, müddətə qədər yaşadığı halda sığorta ödənişinin həyata keçirilməsini nəzərdə tutan həyatın yaşam sığortası;
- Sığorta olunanın xəstəlik və ya bədbəxt hadisə nəticəsində əmək qabiliyyətini tam və ya qismən itirdiyi halda, onun itirilmiş gəlirinin əvəzini ödəmək məqsədilə vaxtaşırı sığorta ödənişlərinin həyata keçirilməsini nəzərdə tutan əmək qabiliyyətinin itirilməsi hallarından sığorta;
- Sığorta olunanın səhhətində onun həyatını təhlükə altına qoyan xəstəlik müəyyən edildikdə sığorta ödənişlərinin həyata keçirilməsini nəzərdə tutan sağalmaz xəstəliklərdən sığorta.

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

- Naxçıvan nümayəndəliyi;
- Şuşa nümayəndəliyi.

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

Yerli müstəqil auditor haqqında məlumat:

Yerli müstəqil auditorun adı: "Parker Russel Azerbaijan" Məhdud Məsuliyyətli Cəmiyyət

Ünvanı: Hyaatt tower I, 3-cü mərtəbə, Abbasqulu Ağa Bakıxanov, Bakı Azərbaycan, AZ1065,

Əlaqə nömrəsi: tel: (+99412) 505 58 47

Yerli müstəqil auditorun apardığı audit istiqamətləri aşağıdakılardır:

- Sığortaçının təsis sənədlərinin, dövlət qeydiyyatı haqqında şəhadətnaməsinin, sığorta və ya müstəsna olaraq təkrarsığorta fəaliyyəti ilə məşğul olmaq hüququ verən lisenziyanın mövcudluğu və qanunvericiliyə uyğunluğu;
- Sığortaçının həyata keçirilən fəaliyyətinin qanunvericiliyin tələblərinə uyğunluğu;
- Sığortaçının maliyyə sabitliyi və ödəmə qabiliyyəti normativlərinin müəyyən edilməsinin düzgünlüyü, o cümlədən tələb olunan kapitalın və məcmu kapitalının hesablanması və məbləğinin qanunvericiliyin tələblərinə uyğunluğu;

- Sığortaçının uçot siyasətinin və mühasibat uçotunun aparılmasının, habelə aktivlərinin, öhdəliklərinin və kapitalının qiymətləndirilməsinin metod və vasitələrinin, qanunvericiliyə və beynəlxalq mühasibat uçotu standartlarına uyğunluğu;
- Sığortaçılar üçün nümunəvi hesablar planının tətbiqinin düzgünlüyü;
- Sığorta müqavilələri ilə bağlı müvafiq göstəricilərin maliyyə hesabatlarında tam və düzgün əks etdirilməsi;
- Təkrarsığorta əməliyyatlarının həyata keçirilməsinin düzgünlüyü;
- Sığorta, o cümlədən təkrarsığorta və şəriqli sığorta əməliyyatlarının uçotunun aparılmasının düzgünlüyü;
- Sığorta və ya təkrarsığorta müqavilələri üzrə sığortaçının şəxsi tutumunun yuxarı həddinə dair tələblərə əməl edilməsi;
- Sığortaçının sığorta ehtiyatlarının hesablanması və mühasibat uçotunda əks etdirilməsinin düzgünlüyü, o cümlədən sığorta ehtiyatlarının və öz vəsaitinin təmin edilməsi üçün qəbul edilən aktivlərə qoyulan investisiyaların qanunvericiliyin tələblərinə uyğunluğu;
- Sığortaçının mühasibat balansının bütün hesablarının inventarizasiyası, o cümlədən ilkin mühasibat sənədlərinin mövcudluğu, həyata keçirilmiş maliyyə və təsərrüfat əməliyyatlarının uçotda və hesabatda vaxtında, tam və dəqiq əks etdirilməsi, əməliyyatların təsdiq olunmuş uçot siyasəti, o cümlədən sığortaçının daxili sənədlərinə müvafiq qaydada hesab üzrə həyata keçirilməsi;
- Sığortaçının gəlir və xərclərinin tam və düzgün əks olunması;
- Mümkün tələblər və öhdəliklər, həmçinin balansdankənar hesablar üzrə uçotun aparılmasının düzgünlüyü;
- Vergi ödənişlərinin tam və düzgün hesablanması.

Xarici müstəqil auditor haqqında məlumat:

Xarici müstəqil auditorun adı: "KPMG AUDİT AZƏRBAYCAN" Məhdud Məsuliyyətli Cəmiyyət

Ünvanı: Port Bakı, Neftçilər prospekti, 153, Bakı Azərbaycan AZ1010,

Əlaqə nömrəsi: tel: (+994 12) 404 89 10

Xarici müstəqil auditorun apardığı audit istiqamətlər aşağıdakılardır:

- Audit əsasən MHBS maliyyə hesabatlarının düzgünlüyü, maliyyə vəziyyəti, mənfəət və zərər, pul vəsaitlərinin hərəkəti və kapital dəyişikliklərinin yoxlanılmasını əhatə etmişdir.

Qiymətli kağızlar bazarı haqqında qanunvericiliyin tələbləri nəzərə alınmaqla, Sığortaçının nizamnamə kapitalında müvafiq iştirak payına malik olan səhmdarlar və onların iştirak payları barədə məlumatlar:

"PAŞA Holding" Məhdud Məsuliyyətli Cəmiyyəti – 100%

Sığortaçı müxtəlif sahələrdə fəaliyyət göstərən Cəmiyyətlər qrupuna (holdingə) daxildirsə, Cəmiyyətlər qrupunun (holdingin) təşkilati strukturunda sığortaçının yeri barədə məlumatlar:

"PAŞA Həyat Sığorta" ASC "PAŞA Holding" MMC-nin tərkibinə daxil olmaqla, həyat sığortası sahəsi üzrə sığortaçı kimi fəaliyyət göstərir.

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

Sığortaçının strateji baxışı: Biz həyatımızı dəyişdirən innovasiyalardan ilhamlanaraq, gördüyümüz işləri daha da mükəmməlləşdirməyə və müştərilərimizə və digər maraqlı tərəflərimizə maliyyə təhlükəsizliyini təmin etməyə çalışırıq. Bizi həqiqətən motivasiya verən məqsədlərimizdən biri də, MDB-də ilham verən şirkətlərdən biri olmaqdır.

Missiya bəyanatı: Müştərilərimizin maddi rifahını və rahatlığını təmin etmək məqsədilə rahat əldə olunan həyat sığortası və investisiya məhsulları təqdim edirik. İşçilərimizi gördükləri hər işdə dəyərlərimizi yaşatmağa təşviq edirik.

Strateji hədəfləri: Şirkətin hazırkı məqsədləri 2024-2026-cı illəri əhatə edən üçillik strateji plan əsasında formalaşdırılmışdır. Bu "çərçivədə, ESG layihələri də daxil olmaqla, dörd əsas istiqamət üzrə 17 təşəbbüs icra olunur:

Əsas biznes seqmentləri: Bazar mövqeyinin və şirkətin dayanıqlılığının qorunması.

Diversifikasiya: Ənənəvi məhsullardan asılılığın azaldılması və xüsusilə könüllü məhsullar üzrə müştərilərə yeni dəyər təkliflərinin təqdim edilməsi.

Funksionallıq: Əməliyyat mükəmməlliyinin, müştərilərə göstərilən xidmət keyfiyyətinin və şirkətin riskləri idarəetmə potensialının artırılması.

İstedadların idarə edilməsi: Kadr potensialının inkişafı və sığorta sektorunda ən yaxşı işəgötürənlərdən birinə çevrilmək.

2026-cı il strateji dövrün yekun ili olduğundan, bu təşəbbüslərin böyük əksəriyyəti artıq icra edilmiş və ya tamamlanma mərhələsindədir.

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

Təşkilati struktur 23 oktyabr 2025-ci il tarixində yenilənmişdir.

Hesabat dövründə İdarə Heyəti sədri/Baş İcraçı Direktor vəzifəsindən ayrılmış və onun yerinə Ülviyyə Cabbarova təyin edilmişdir. Əvvəlki İdarə Heyəti sədrinin müavini/Baş İcraçı Direktorun müavini vəzifəsindən ayrılmış və onun yerinə Fərid Abdullayev təyin edilmişdir. Əvvəlki İdarə Heyətinin üzvü/BRİ vəzifəsindən ayrılmış və onun yerinə Elmin İsgəndərov təyin edilmişdir. Əvvəlki Baş mühasib vəzifəsindən ayrılmış və onun yerinə v.m.i.e Cahangir Məmmədov təyin edilmişdir. Əvvəlki Daxili Audit Departamentinin rəhbəri vəzifəsindən ayrılmış və onun yerinə Samir Əliyev təyin edilmişdir.

1. Sığortaçının institusional fəaliyyəti və biznes əməliyyatlarının nəticələri (davamı)

Sığortaçının biznes əməliyyatlarının ümumi nəticələri (4 nömrəli əlavə)

Azərbaycan manatı ilə

	Hesabat tarixi (31.12.2025)	Bir il əvvəlki hesabat tarixi (31.12.2024)	Fərq
Gəlirlər, o cümlədən:	696.069.918,85	578.716.726,72	117.353.192,13
Əsas əməliyyat gəlirləri	680.849.606,92	595.983.327,28	84.866.279,64
İnvestisiya gəlirləri	50.830.217,75	44.454.857,66	6.375.360,09
Xalis sığorta ehtiyatlarının dəyişməsi	(35.904.905,82)	(61.787.650,01)	25.882.744,19
Digər gəlirlər	295.000,00	66.191,79	228.808,21
Xərclər, o cümlədən:	627.514.571,63	501.561.526,21	125.953.045,42
Əsas əməliyyat xərcləri	567.799.100,20	445.989.702,09	121.809.398,11
İşlərin aparılması xərcləri	59.492.541,92	55.377.885,10	4.114.656,82
Digər xərclər	222.929,51	193.939,02	28.990,49
Maliyyə mənfəəti/zərəri	68.555.347,22	77.155.200,51	(8.599.853,29)
Mənfəət vergisi	15.181.110,59	16.682.897,17	(1.501.786,58)
Xalis mənfəət/zərər	53.374.236,63	60.472.303,34	(7.098.066,71)

Sığorta sinifləri	Hesabat tarixi		Bir il əvvəlki hesabat tarixi		Fərq	
	31.12.2025		31.12.2024			
	Sığorta haqları	Sığorta ödənişləri	Sığorta haqları	Sığorta ödənişləri	Sığorta haqları	Sığorta ödənişləri
Əsas sığorta sinifləri	597.736.672,60	553.049.258,44	516.457.749,13	412.430.221,75	81.278.923,47	140.619.036,69
həyatın yaşam sığortası	597.736.672,60	553.049.258,44	516.457.749,13	412.430.221,75	81.278.923,47	140.619.036,69
Digər sığorta sinifləri	82.013.060,99	8.024.465,94	77.942.451,65	6.349.242,83	4.070.609,34	1.675.223,11
həyatın ölüm halından sığortası	17.269.482,49	1.856.803,04	18.148.989,30	1.335.007,62	(879.506,81)	521.795,42
əmək qabiliyyətinin sığortası	4.138.961,81	479.294,76	3.558.366,54	198.960,48	580.595,27	280.334,28
sağalmaz xəstəliklərdən sığorta	7.692.885,02	1.479.350,00	6.670.211,04	464.970,00	1.022.673,98	1.014.380,00
İstehsalatda bədbəxt hadisələr və peşə xəstəlikləri nəticəsində peşə əmək qabiliyyətinin itirilməsi hallarından icbari sığorta	52.911.731,67	4.209.018,14	49.564.884,77	4.350.304,73	3.346.846,90	(141.286,59)
Cəmi	679.749.733,59	561.073.724,38	594.400.200,78	418.779.464,58	85.349.532,81	142.294.259,80

1. Sığortaçının institusional fəaliyyəti və biznes əməliyyatlarının nəticələri (davamı)

Başlıca investisiya aktivləri üzrə məlumatlar

İnvestisiya portfelii barədə məlumat (7 nömrəli əlavə)

	İnvestisiyalar		Azərbaycan manatı ilə	
	Hesabat tarixi 31.12.2025	Bir il əvvəlki hesabat tarixi 31.12.2024	Fərq	
İstiqrazatlar, o cümlədən:	442.895.951,06	614.616.709,59	(171.720.758,53)	
dövlət istiqrazları	321.705.815,73	574.041.890,69	(252.336.074,96)	
qeyri-dövlət istiqrazları	121.190.135,33	40.574.818,90	80.615.316,43	
Səhmlər	10.131.282,78	10.131.282,78	-	
İnvestisiya fondlarına yerləşdirilmiş aktivlər	-	-	-	
Törəmə maliyyə alətləri	-	-	-	
Daşınmaz əmlaklar (öz istifadəsi üçün olmayan)	417.655,89	417.655,89	-	
Depozitlər	101.947.283,10	93.087.018,76	8.860.264,34	
Diğər investisiyalar	718.333,32	455.843,23	262.490,09	
Cəmi	556.110.506,15	718.708.510,25	(162.598.004,10)	

Xalis investisiya mənfəəti/zərəri barədə məlumat (8 nömrəli əlavə)

	İstiqrazatlar		Səhmlər		Depozitlər		Daşınmaz əmlaklar		Diğər 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)
Fəvzi dividəndlər gəliri	38.238.297,69	35.866.479,25	1.499.999,07	1.499.999,07	11.091.920,99	7.088.379,34	-	-	-	-	50.830.217,75	44.454.857,66
Reallaşdırılıb-ış gəliri (xərc)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Yenidənqiymətlə ndirmə	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
İnvestisiya xərcləri	391.039,27	710.530,50	-	-	-	-	-	-	-	-	391.039,27	710.530,50
Xalis investisiya mənfəəti/zərəri	37.847.258,42	35.155.948,75	1.499.999,07	1.499.999,07	11.091.920,99	7.088.379,34	-	-	-	-	50.439.178,48	43.744.327,16

1. Sığortanın institusional fəaliyyəti və biznes əməliyyatlarının nəticələri (davamı)

Hesabatda sığortanın əsas maliyyə göstəriciləri bir il əvvəlki hesabat tarixi ilə müqayisəli forması:

Azərbaycan manatı

ilə

Kapitalın rentabelliği	Hesabat tarixi (31.12.2025)	Bir il əvvəlki hesabat tarixi (31.12.2024)	Fərq
Xalis mənfəət	53.374.236,63	60.472.303,34	(7.098.066,71)
Cəmi kapital	141.680.934,36	136.306.697,73	5.374.236,63
Kapitalın rentabelliği	38%	44%	(7) %

Azərbaycan manatı

ilə

Aktivlərin gəlirliliyi	Hesabat tarixi (31.12.2025)	Bir il əvvəlki hesabat tarixi (31.12.2024)	Fərq
Xalis mənfəət	53.374.236,63	60.472.303,34	(7.098.066,71)
Cəmi aktivlər	830.516.709,82	819.936.285,81	10.580.424,01
Aktivlərin gəlirliliyi	6%	7%	(1) %

2. Korporativ idarəetmə çərçivəsi

Sığortanın təşkilati strukturu:

Cəmiyyətin təşkilati strukturu fəaliyyət istiqamətləri, strateji prioritetləri və risk profili nəzərə alınmaqla Korporativ İdarəetmə Standartlarının tələblərinə uyğun olaraq formalaşdırılmışdır.

Cəmiyyətin idarəetmə sistemi Direktorlar Şurası, İdarə Heyəti, komitələr, ekspert qrupları və struktur bölmələrdən ibarət olmaqla korporativ idarəetmənin effektiv və dayanıqlı şəkildə həyata keçirilməsini təmin edir. (təşkilati strukturla bağlı daha ətraflı saytımızda tanış ola bilərsiniz <https://pasha-life.az/about/struktur/>) Struktur bölmələrin səlahiyyət və funksiyaları onların Əsasnamələri və digər daxili sənədləri ilə müəyyən edilmişdir.

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

Cəmiyyətin fəaliyyətinə ümumi rəhbərlik və nəzarət funksiyası Direktorlar Şurası tərəfindən həyata keçirilir. 2025-ci il üzrə Direktorlar Şurası sədr daxil olmaqla 7 üzvdən ibarət olmuş və Şura üzvlərinin hər biri qanunvericiliklə müəyyən edilmiş təhsil, peşəkar səriştə və iş təcrübəsi tələblərinə uyğunluq təşkil etmişdir. Direktorlar Şurası Cəmiyyətdə korporativ idarəetmə çərçivəsinin, maliyyə dayanıqlılığının və risklərin idarə olunması sisteminin effektiv fəaliyyətinə nəzarəti təmin edir. Bununla yanaşı, Şura Cəmiyyətin strateji inkişaf istiqamətlərini və korporativ dəyərlərini müəyyən edir, təşkilati və idarəetmə strukturunun qanunvericilik və qabaqcıl korporativ idarəetmə standartlarına uyğunluğunu mütəmadi qiymətləndirir, aşkar edilmiş uyğunsuzluqların aradan qaldırılması üzrə nəzarət funksiyasını həyata keçirir.

Cəmiyyətdə idarəetmənin effektivliyini artırmaq və risklərə nəzarəti gücləndirmək məqsədi ilə Direktorlar Şurası tərəfindən Audit Komitəsi, Risklərin İdarəedilməsi Komitəsi və Korporativ İdarəetmə Komitəsi yaradılmışdır.

Audit Komitəsi Cəmiyyətin maliyyə hesabatlılığının şəffaflığına və düzgünlüyünə nəzarət edir, daxili audit planlarını və daxili audit fəaliyyətinin nəticələrini nəzərdən keçirir, daxili audit funksiyasının fəaliyyəti ilə bağlı Direktorlar Şurasına təkliflər verir və müstəqil auditorlarla qarşılıqlı fəaliyyəti koordinasiya edir.

Riskləri İdarəetmə Komitəsi Cəmiyyətin risk iştahası bəyannaməsinə, risklərin idarə olunması siyasətlərinə və risk limitlərinə baxır, onların təsdiqi üçün Direktorlar Şurasına təqdim olunmasını təmin edir və risklərin idarə olunması sisteminin effektivliyinə nəzarət edir. Komitə Cəmiyyətin risk profili, risk mədəniyyəti, risk limitləri və strateji risklərlə bağlı məsələləri mütəmadi olaraq nəzərdən keçirir, risklərin idarə olunması funksiyası ilə əməkdaşlıq edir və Direktorlar Şurasına müvafiq tövsiyələr təqdim edir.

Korporativ İdarəetmə Komitəsi insan resurslarının idarə olunması, mükafatlandırma, performans idarəetməsi və təşkilati struktur məsələləri üzrə Direktorlar Şurasına tövsiyə və rəylər təqdim edir. Komitə rəhbər şəxslərin təyinat və mükafatlandırılması proseslərini, istedadların idarə olunmasını və insan resursları üzrə daxili siyasətlərin effektivliyini nəzərdən keçirir. Bununla yanaşı, komitə korporativ idarəetmə çərçivəsinin təkmilləşdirilməsi, təşkilati strukturun uyğunluğu və insan resursları sahəsində strateji təşəbbüslərlə bağlı Direktorlar Şurasına dəstək göstərir.

İdarə Heyəti Cəmiyyətin kollegial icra orqanı olaraq onun cari fəaliyyətinin operativ idarə olunmasını həyata keçirir və fəaliyyətini qanunvericiliyə, daxili qaydalara, Direktorlar Şurasının müəyyən etdiyi strateji istiqamətlərə və korporativ idarəetmə çərçivəsinə uyğun şəkildə təşkil edir. İdarə Heyəti strateji planın və biznes məqsədlərinin icrasını təmin edir, risklərin idarə olunması və daxili nəzarət sistemlərinin tətbiqinə nəzarət edir, büdcə, investisiya, təşkilati struktur və daxili siyasətlər üzrə qərarlar qəbul edir, habelə Cəmiyyətin fəaliyyətinin effektiv və dayanıqlı idarə olunmasını təmin edir.

İkinci müdafiə xətti çərçivəsində fəaliyyət göstərən risklərin idarə edilməsi, komplayens və aktuari funksiyaları risklərin monitorinqini, tənzimləyici tələblərə uyğunluğun təmin edilməsini və nəzarət mexanizmlərinin effektivliyinin qiymətləndirilməsini həyata keçirir.

Üçüncü müdafiə xətti funksiyası kimi daxili audit fəaliyyəti daxili nəzarət və idarəetmə sistemlərinin müstəqil qiymətləndirilməsini təmin edir.

Daxili nəzarət sistemi ilə bağlı məlumatlar:

Daxili nəzarət sistemi Cəmiyyətin fəaliyyətinin uzunmüddətli gəlirliliyini, etibarlı və şəffaf hesabatlılıq sisteminin təşkilini, fəaliyyətinin qanunvericiliyin və daxili qaydaların tələblərinə uyğun olmasını və fəvqəladə hallarda fəaliyyətin davamlılığını təmin edilməsi məqsədi ilə formalaşdırılmışdır.

Daxili nəzarət sisteminə ikinci müdafiə və üçüncü müdafiə xətti funksiyalarını həyata keçirən struktur bölmələr daxildir.

Komplayens funksiyasının həyata keçirilməsinin ümumi təsviri:

Komplayens funksiyası Cəmiyyətdə müstəqil şəkildə fəaliyyət göstərən Komplayens Departamenti tərəfindən həyata keçirilir və Cəmiyyətin fəaliyyətinin qüvvədə olan qanunvericiliyə, sığorta sektoruna tətbiq olunan normativ tələblərə, daxili siyasət və prosedurlara uyğun təşkilini təmin edir. Cəmiyyətdaxili, ölkədaxili və beynəlxalq Komplayens qaydalarına, tövsiyələrinə və bazarın ən yaxşı təcrübələrinə riayət etməklə, Cəmiyyətin qanunvericiliyə və maliyyə bazarlarını tənzimləyən hüquqi aktların tələblərinə riayət etməməsi nəticəsində üzləşə biləcəyi təsir tədbirləri və sanksiyalar, maliyyə itkiləri və ya nüfuzunun itirilməsi risklərindən qoruyur.

Departament komplayens riskinin müəyyən edilməsi, qiymətləndirilməsi, idarə edilməsi və monitorinqi üçün daxili prosedur və metodları, həmçinin görülməli tədbirləri müəyyən edir, qanunvericiliklə tələb olunan bütün siyasət və qaydaların inventarizasiyasını aparır və bu siyasət və qaydalarda tələb olunan məlumatların düzgün şəkildə əks etdirilməsini yoxlayır.

Komplayens Departamenti eyni zamanda əməkdaşlar arasında komplayens və etik davranış mədəniyyətinin gücləndirilməsi məqsədilə maarifləndirici təşəbbüslər və təlim proqramları həyata keçirir, daxili kommunikasiya vasitəsilə yeni tənzimləyici tələblər barədə məlumatlandırmanı təmin edir və struktur bölmələrə gündəlik fəaliyyətlərində dəstək göstərir. Bununla yanaşı, maraqlar münaqişəsinin qarşısının alınması, şəffaf qərarvermə prosesinin təşviqi və daxili nəzarət mühitinin gücləndirilməsi istiqamətində davamlı fəaliyyət göstərir.

Yeni məhsul və xidmətlərin hazırlanması prosesində Komplayens Departamenti aidiyyəti struktur bölmələrlə birgə iştirak edərək onların qanunvericilik, tənzimləyici tələblər və sığorta bazarının ən yaxşı təcrübələrinə uyğunluğunu qiymətləndirir. Risklərin idarə olunması funksiyasını həyata keçirən struktur bölmələrlə koordinasiya fəaliyyət göstərərək Cəmiyyətin risklərin idarə edilməsi çərçivəsinin inkişafına və risk iştahası prinsiplərinə uyğun fəaliyyətin təmin edilməsinə töhfə verir.

Komplayens funksiyasına birbaşa nəzarət Baş Komplayens İnzibatçısı, ümumi nəzarət isə Baş Risk İnzibatçısı tərəfindən həyata keçirilir.

Departament üzrə fəaliyyətində yaranmış, həmçinin, nüfuz təsir edəcək komplayens risklər barədə DŞ, RİK və İH-ni məlumatlandırmaq məqsədilə rübdə bir dəfə, əhəmiyyətli komplayens riskləri baş verdiyi halda isə növbədənkənar qaydada hesabatlar təqdim edilir və vəzifələrinin icrası ilə bağlı ildə azı bir dəfə olmaqla DŞ və RİK-ə hesabat təqdim edilir və İH məlumatlandırılır.

Departamentin fəaliyyətinin effektivliyi hər il Daxili Audit Departamenti tərəfindən yoxlanılır.

Daxili audit funksiyası ilə bağlı məlumatlar:

Daxili audit funksiyası Daxili Audit Departamenti tərəfindən həyata keçirilir. Daxili audit funksiyası müstəqil fəaliyyət göstərir, bilavasitə Audit Komitəsinə tabedir və fəaliyyəti Audit Komitəsi tərəfindən təşkil olunur.

Cəmiyyətin bütün fəaliyyət sahələri (kənar xidmətdən istifadə edilməklə icra edilən fəaliyyətlər də daxil olmaqla) audit funksiyasının əhatə dairəsinə daxildir. Daxili audit funksiyası daxili nəzarət, risklərin idarə olunması və korporativ idarəetmə sistemlərinin effektivliyinin müstəqil qiymətləndirilməsini həyata keçirir, fəaliyyətin qanunvericiliyə və daxili qaydalara uyğunluğunu yoxlayır, audit yoxlamaları və monitorinqlər aparır, aşkar edilmiş çatışmazlıqlarla bağlı İdarə Heyətinə və struktur bölmələrə tövsiyələr verir və onların icra vəziyyətinə nəzarət edir.

Daxili audit funksiyasının müstəqilliyi və obyektivliyi onun təşkilati və funksional müstəqilliyi, Audit Komitəsinə birbaşa hesabatlılığı, bütün məlumat və informasiya sistemlərinə çıxış imkanının təmin edilməsi, habelə audit yoxlamaları zamanı maraqlar münaqişəsinin qarşısının alınması prinsipləri vasitəsilə təmin edilir.

Aktuar funksiyası ilə bağlı məlumatlar:

Aktuar funksiyası Cəmiyyətdə Aktuar Xidməti tərəfindən həyata keçirilir və xidmətin fəaliyyətinə birbaşa nəzarət məsul aktuari tərəfindən, ümumi nəzarət isə Baş Risk İnzibatçısı tərəfindən həyata keçirilir. Aktuar Xidməti öz fəaliyyətini birinci müdafiə xəttindən müstəqil şəkildə həyata keçirir.

Aktuar Xidməti sığorta ehtiyatlarının adekvatlığını, hesablamalarda istifadə olunan metodologiya və fərziyyələrin uyğunluğunu, məlumatların keyfiyyətini və sığorta ehtiyatlarında baş verən dəyişiklikləri qiymətləndirir, aşkar edilmiş uyğunsuzluqlarla bağlı təkliflər verir və mövcud hesablamaların təkmilləşdirilməsi üzrə tədbirlər həyata keçirir.

Bununla yanaşı, xidmət anderrayting şərtləri və tariflərinin adekvatlığını, sığorta portfelinin zərərliliyini, əsas risklərin sığorta portfelinə təsirini, yeni məhsulların gəlirliliyə və risk profilinə təsirini təhlil edir, qəbul olunan sığorta və təkrarsığorta riskləri üzrə tövsiyələr verir.

Xidmət, həmçinin təkrarsığorta siyasəti üzrə sığortaçının risk profili və risk iştahası ilə uyğunluğu qiymətləndirir, təkrarsığortaçıların maliyyə dayanıqlılığına, təkrarsığorta təminatının adekvatlığına və təkrarsığorta müqavilələri üzrə gözlənilən təminat məbləğlərinə dair təhlillər aparır və aidiyyəti tövsiyələr təqdim edir. Bununla yanaşı, şöbə sığortaçının maliyyə sabitliyi və ödəmə qabiliyyəti ilə bağlı mövcud vəziyyətin qiymətləndirilməsini də həyata keçirir.

Risqlərin idarə edilməsi sistemi ilə bağlı məlumatlar:

Risqlərin idarə edilməsi funksiyası Risklərin idarəedilməsi departamenti tərəfindən həyata keçirilir. Departament Baş Risk İnzibatçısına tabedir və Risklərin İdarəedilməsi Komitəsinə mütəmadi olaraq hesabat verir. Şirkətdə risklərin idarə edilməsi sistemi fəaliyyətin dayanıqlığının təmin edilməsi və maliyyə sabitliyinin qorunması məqsədilə formalaşdırılmışdır. Risklərin idarə edilməsi çərçivəsində sığorta, bazar, kredit, likvidlik, informasiya texnologiyaları və informasiya təhlükəsizliyi, ESI, model, reputasiya və əməliyyat riskləri müəyyən edilir, qiymətləndirilir və davamlı şəkildə monitorinq olunur. Risklərin idarə edilməsi prosesi risklərin müəyyən olunması, qiymətləndirilməsi, nəzarəti və hesabatlılıq mərhələlərini əhatə edir və bu proses daxili siyasət və prosedurlar əsasında həyata keçirilir. Risklər üzrə limitlər və nəzarət mexanizmləri tətbiq edilir, risk göstəriciləri mütəmadi olaraq izlənilir və nəticələr rəhbərliyə təqdim olunur. Risklərin idarə edilməsi sistemi şirkətin təşkilati strukturuna inteqrasiya olunmuşdur və qərar qəbul etmə proseslərində risk əsaslı yanaşma tətbiq edilir. İnvestisiya qərarları və digər mühüm fəaliyyət istiqamətləri üzrə qərarlar qəbul edilərkən potensial risklər nəzərə alınır və müvafiq qiymətləndirmələr aparılır. Bununla yanaşı, risklərin effektiv idarə olunması məqsədilə daxili audit funksiyası ilə koordinasiyalı əməkdaşlıq həyata keçirilir.

Autorsinq ilə bağlı məlumatlar

Cəmiyyət tərəfindən müəyyən xidmətlər üzrə autorsinq xarakterli xidmət təminatçılarından istifadə olunur. Autorsinq çərçivəsində əsasən aşağıdakı xidmətlər üzrə üçüncü tərəflər cəlb edilir:

- * Bulud xidmətləri
- * Əməkdaşlar üçün servis xidməti
- * Təmir işləri
- * Təmizlik xidməti
- * İnzibati şöbə üçün əlavə işçi qüvvəsi
- * Yükdəşmə və kuryer xidməti
- * Avadanlıqlara, serverlərə və avtomobillərə servis xidməti
- * SMM xidməti
- * Təhlükəsizlik xidməti

Autorsinq xidmətlərinin əldə olunması daxili satınalma prosedurlarına uyğun şəkildə həyata keçirilir, təchizatçıların seçilməsi zamanı onların peşəkar fəaliyyəti, əməliyyat imkanları, maliyyə dayanıqlılığı, nüfuzu və qanunvericiliyin tələblərinə uyğunluğu nəzərə alınır. Müvafiq xidmətlər üzrə müqavilələr aidiyyəti struktur bölmələrlə razılaşdırılır, hüquqi ekspertizadan keçirilir və müəyyən edilmiş təsdiq mexanizmlərinə uyğun şəkildə rəsmiləşdirilir..

Digər əhəmiyyətli məlumatlar

Hesabat dövrü üzrə Cəmiyyətin korporativ idarəetməsi ilə bağlı "Korporativ İdarəetmə Çərçivəsi" bölməsində öz əksini tapan məlumatlardan əlavə açıqlanması zəruri olan hər hansı əhəmiyyətli məlumat müəyyən edilməmişdir. Aktivlərin və öhdəliklərin təsnifatı

Aktivlərin təsnifatı barədə məlumatlar (9 nömrəli əlavə)

Azərbaycan manatı ilə

Aktivlər	Hesabat tarixi	Bir il əvvəlki hesabat tarixi	Fərq
	31.12.2025	31.12.2024	
Pul vəsaitləri və onların ekvivalentləri, o cümlədən:	207.809.552,53	50.173.810,74	157.635.741,79
Milli valyutada olan hesabdakı vəsaitlər	169.501.482,37	35.779.151,24	133.722.331,13
Xarici valyutada olan hesabdakı vəsaitlər	38.256.978,55	14.337.634,16	23.919.344,39
Sair pul vəsaitləri	51.091,61	57.025,34	(5.933,73)
İnvestisiya aktivləri, o cümlədən:	556.110.506,15	718.708.510,25	(162.598.004,10)
İstiqrazlar	442.895.951,06	614.616.709,59	(171.720.758,53)
İştirak payı metodu ilə uçota alınmış investisiyalar	-	-	-
Səhmlər	10.131.282,78	10.131.282,78	-
İnvestisiya fondlarına yerləşdirilmiş aktivlər	-	-	-
Törəmə maliyyə alətləri	-	-	-
Daşınmaz əmlak (öz istifadəsi üçün olmayan)	417.655,89	417.655,89	-
Depozitlər	101.947.283,10	93.087.018,76	8.860.264,34
Digər investisiya aktivləri	718.333,32	455.843,23	262.490,09
Debitor borclar, o cümlədən:	53.455.737,89	40.447.335,10	13.008.402,79
Birbaşa sığorta üzrə	42.172.459,14	32.122.725,59	10.049.733,55
Təkrarsığorta əməliyyatları üzrə	145.908,02	-	145.908,02
Sığorta vasitəçiləri üzrə	-	-	-
Sair debitorlar	11.137.370,73	8.324.609,51	2.812.761,22
Sığorta ehtiyatlarında təkrarsığortaçıların payı, o cümlədən:	1.325.352,36	823.860,59	501.491,77
Həyat sığortası sahəsi üzrə	1.325.352,36	823.860,59	501.491,77
Qeyri-həyat sığortası sahəsi üzrə	-	-	-
Torpaq, tikili və avadanlıqlar (öz istifadəsi üçün olan)	4.616.550,82	2.971.399,33	1.645.151,49
Qeyri-maddi aktivlər	1.240.231,21	1.181.702,01	58.529,20
Təxirə salınmış vergi aktivləri	-	-	-
Digər aktivlər	5.958.778,86	5.629.667,79	329.111,07
Cəmi	830.516.709,82	819.936.285,81	10.580.424,01

3. Aktivlərin və öhdəliklərin təsnifatı (davamı)

Öhdəliklərin təsnifatı barədə məlumatlar (10 nömrəli əlavə)

Azərbaycan manatı ilə

Öhdəliklər	Hesabat tarixi	Bir il əvvəlki hesabat tarixi	Fərq
	31.12.2025	31.12.2024	
Sığorta ehtiyatları, o cümlədən:	668.215.519,57	631.809.121,98	36.406.397,59
Həyat sığortası sahəsi üzrə	668.215.519,57	631.809.121,98	36.406.397,59
Qeyri-həyat sığortası sahəsi üzrə	-	-	-
Faiz xərcləri yaradan öhdəliklər, o cümlədən:	-	31.599.855,54	(31.599.855,54)
Bank kreditləri üzrə	-	-	-
Qiymətli kağızlar üzrə	-	-	-
Digər faiz xərci yaradan öhdəliklər	-	31.599.855,54	(31.599.855,54)
Kreditor borcları, o cümlədən:	8.402.234,37	7.973.178,61	429.055,76
Birbaşa sığorta üzrə	1.185.856,34	986.590,15	199.266,19
Təkrarsığorta əməliyyatları üzrə	-	446.763,62	(446.763,62)
Sığorta vasitəçiləri üzrə	2.454.642,97	1.215.467,39	1.239.175,58
Sair kreditorlar	4.761.735,06	5.324.357,45	(562.622,39)
Törəmə maliyyə alətlərindən yaranan öhdəliklər	-	-	-
Digər öhdəliklər	12.218.021,52	12.247.431,95	(29.410,43)
Cəmi	688.835.775,46	683.629.588,08	5.206.187,38

Həyat sığortası sahəsi üzrə ümumi sığorta ehtiyatlarının təsnifatı barədə məlumatlar (11 nömrəli əlavə)

Azərbaycan manatı ilə

Sığorta ehtiyatları	Hesabat tarixi (31.12.2025)	Bir il əvvəlki hesabat tarixi (31.12.2024)	Fərq
Qazanılmamış sığorta haqları ehtiyatı	612383090,76	587057346,61	25325744,15
Zərərlər ehtiyatı	53772567,36	43055602,76	10716964,6
Digər sığorta ehtiyatları	2059861,45	1696172,61	363688,84
Cəmi	668.215.519,57	631.809.121,98	36406397,59

3. Aktivlərin və öhdəliklərin təsnifatı (davamı)

Həyat sahəsi üzrə sığorta sinifləri üzrə sığorta ehtiyatlarının təsnifatı barədə məlumatlar (11 nömrəli əlavə)

Azərbaycan manatı ilə

Sığorta sinifləri üzrə	Hesabat tarixi 31.12.2025		Bir il əvvəlki hesabat tarixi 31.12.2024		Fərq	
	Sığorta ehtiyatları	Xalis sığorta ehtiyatları (təkrarsığortacıların payı çıxılmaqla)	Sığorta ehtiyatları	Xalis sığorta ehtiyatları (təkrarsığortacıların payı çıxılmaqla)	Sığorta ehtiyatları	Xalis sığorta ehtiyatları (təkrarsığortacıların payı çıxılmaqla)
Əsas sığorta sinifləri	612.759.500,62	612.682.479,06	579.879.782,32	579.879.782,32	32.879.718,30	32.802.696,74
Həyatın yavaş sığortası	612.759.500,62	612.682.479,06	579.879.782,32	579.879.782,32	32.879.718,30	32.802.696,74
Digər sığorta sinifləri	55.456.018,95	54.208.500,09	51.929.339,66	51.105.479,07	3.526.679,29	3.103.021,02
Həyatın ö.üm halından sığortası	11.873.226,81	11.553.027,05	10.525.734,42	10.336.493,88	1.347.492,39	1.216.533,17
Əmək qabiliyyətinin itirilməsi hallarından sığorta	2.179.322,42	2.164.853,59	1.625.789,11	1.612.533,80	553.533,31	552.319,79
Sağalmaz xəstəliklərdən sığorta	3.381.215,89	3.352.780,33	2.835.514,65	2.781.944,45	545.701,24	570.835,88
İstehsalatla bədbəxt hadisələr və peşə xəstəlikləri nəticəsində peşə əmək qabiliyyətinin itirilməsi hallarından icbari sığorta	38.022.253,83	37.137.839,12	36.942.301,48	36.374.506,94	1.079.952,35	763.332,18
Cəmi	668.215.519,57	666.890.979,15	631.809.121,98	630.985.261,39	36.406.397,59	35.905.717,76

4. Kapitalın idarə edilməsi

Sığortaçının balans kapitalının məbləği bir il əvvəlki hesabat tarixi ilə müqayisəli formada göstərilməsi (13 nömrəli əlavə)

Azərbaycan manatı ilə

Kapital	Hesabat tarixi	Bir il əvvəlki hesabat tarixi	Fərq
	31.12.2025	31.12.2024	
Ödənilmiş nominal (nizamnamə) kapital	40.250.000,00	40.250.000,00	-
Emissiya gəliri	-	-	-
Geri alınmış kapital (səhmlər)	-	-	-
Kapital ehtiyatları, o cümlədən:	-	-	-
Yenidən qiymətləndirilmə üzrə ehtiyat	-	-	-
Digər kapital ehtiyatları	-	-	-
Bölüşdürülməmiş mənfəət (ödənilməmiş zərər)	101.430.934,36	96.056.697,73	5.374.236,63
Cəmi	141.680.934,36	136.306.697,73	5.374.236,63

Kapital normativləri barədə məlumatlar (14 nömrəli əlavə)

Azərbaycan manatı ilə

Kapital	Hesabat tarixi (31.12.2025)	Bir il əvvəlki hesabat tarixi (31.12.2024)	Fərq
Məcmu kapital	80097099,14	86250609,89	(6153510,75)
Tələb olunan kapital, o cümlədən:	27563438,42	25866855,02	1696583,4
Tələb olunan kapitalın minimum məbləği	10,000,000	10,000,000	0
Ödəmə qabiliyyətinin tələb olunan səviyyəsi	27563438,42	25866855,02	1696583,4
Kapital buferi	52533660,72	60383754,87	(7850094,15)

5. Sığortaçının bazar davranışları

Müştərilərlə ədalətli rəftar olunması, şəxsi məlumatlarının məxfiliyinin qorunması və zərərlərin vaxtında və ədalətli qiymətləndirilməsi üzrə sığortaçının strateji baxışının ümumi təsviri:

Müştərilərlə ədalətli rəftar

Sığortaçı bütün müştərilərlə münasibətdə ədalətlik, şəffaflıq və bərabər yanaşma prinsiplərinə əməl edir, hər hansı ayrı-seçkiliyə yol vermir. Müştərilərə təqdim olunan məhsul və xidmətlər barədə dolğun, dəqiq və anlaşılıq məlumatın verilməsi əsas fəaliyyət prinsiplərindən biri hesab olunur. Sığorta müqavilələrinin şərtləri, təminatlar, istisnalar, mümkün risklər və ödəniş prosedurları müştərinin məlumatlı seçim edə bilməsi üçün açıq və ətraflı şəkildə izah edilir. Eyni zamanda, daxil olan müraciət və şikayətlərin vaxtında, qərəzsiz və obyektiv qaydada araşdırılması, eləcə də müştəri məmnuniyyətinin təmin olunması prioritet istiqamətlərdən biri kimi qəbul edilir.

Şəxsi məlumatların məxfiliyinin qorunması

Sığortaçı müştərilərə aid məlumatların qorunmasını və məxfiliyinin təmin edilməsini əsas fəaliyyət prinsiplərindən biri kimi qiymətləndirir. Şəxsi məlumatların emalı yalnız qüvvədə olan qanunvericiliyin tələblərinə və müştərinin verdiyi razılığa uyğun şəkildə həyata keçirilir. Məlumat bazalarının təhlükəsizliyinin təmin olunması məqsədilə informasiya sistemlərində müasir texnoloji qoruma vasitələri və nəzarət mexanizmləri tətbiq olunur, icazəsiz giriş və məlumat sızması risklərinin qarşısının alınması istiqamətində zəruri tədbirlər görülür. Bununla yanaşı, əməkdaşların məlumat təhlükəsizliyi və məxfilik prinsipləri üzrə biliklərinin artırılması üçün mütəmadi maarifləndirmə tədbirləri təşkil edilir.

Zərərlərin vaxtında və ədalətli qiymətləndirilməsi

Müştərilərin sığorta ödənişinin həyata keçirilməsi qanunvericilik, o cümlədən icbari həyat sığortası üzrə qüvvədə olan normativ tələblər, o cümlədən Azərbaycan Respublikası Nazirlər Kabinetinin qərarları və daxili qaydalar ilə nəzərdə tutulmuş formada və qaydada həyata keçirilir.

Sığortaçının bazar davranışları

Sığorta hadisələrinin statistikası (15 nömrəli əlavə)

Əsas sığorta növləri	Sığorta hadisələrinin dərəcəsi							İl ərzində barəsində məhkəmə işi davam edən sığorta hadisələrinin əmsali		
	I İlin əvvəlinə tənzimlənməmiş sığorta hadisələrinin sayı	II İl ərzində bəzi vəziyyətlərdə sığorta hadisələrinin sayı	Rüb (III) ərzində tənzimlənməmiş sığorta hadisələrinin sayı			VI İlin sonunda tənzimlənməmiş sığorta hadisələrinin sayı	VII Sığorta hadisələrinin ortalamasına tənzimlənməmiş müddətli		VIII Sığorta hadisələrinin tənzimlənməmiş əmsali	
			III Sığorta ödənişləri verilmiş sığorta hadisələrinin sayı	IV Sığorta ödənişindən imtina verilmiş sığorta hadisələrinin sayı	V Cəmi					
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII = $\frac{VII}{I+II}$	IX = $\frac{IV}{V}$	X
İçəri:	174	48	30	4	34	188	549,3	0,15	0,12	
Ölüm	35	57	47	8	55	37	302,14	0,60	0,15	5
Xəsarət	135	86	71	33	104	117	1338,67	0,47	0,32	
Peşə Xəsarəti	4	4	6	1	7	1	7	0,88	0,14	
Könüllü:	817	11842	11227	455	11682	977	35,9	0,92	0,04	
Kredit götürənlərin həyat sığortası	29	90	67	35	102	17	34,7	0,86	0,34	
İstehlak krediti götürənlərin həyat sığortası	0	28	23	4	27	1	14,5	0,96	0,15	
Tələbə Təhsil Kredit sığortası	1	5	6	0	6	0	71,0	1,00	-	
BOX (102 qat sığorta)	108	125	34	105	139	94	80,0	0,60	0,76	
Korporativ Həyat sığortası	121	670	421	309	730	61	47	0,92	0,42	
Gəlirli Həyat sığortası	0	43	43	0	43	0	3,12	1,00	-	
Həyatın yaşam sığortası	558	10881	10633	2	10635	804	0,98	0,93	0,00	
Fərdi Həyat Sığortası	0	1	1	0	1	0	23,5	1,00	-	

Azərbaycan manatı ilə

5. Sığortanın bazar davranışları (davamı)

Şikayətlərin statistikası (16 nömrəli əlavə)

Şikayətlərə dair məlumat	Azərbaycan manatı ilə							
	I	II	III	IV	V	VI	VII-III/15/10	VIII-VIII/10
İcbari:	0	108	108	0	0	0,06	1	0
İstehlakda bədbəxt hadisələr və peşə xəstəlikləri nəticəsində peşə əmək qabiliyyətinin itirilməsi hallarında icbari sığorta	0	108	108	0	0	0,06	1	0
Kömilli:	0	1733	1733	0	0	0,11	1	0
Hayatın yavaş sığortası	0	1460	1460	0	0	0,10	1	0
İstehlak krediti götürənlərin həyat sığortası	0	13	13	0	0	0,03	1	0
Kredit götürənlərin həyat sığortası	0	214	214	0	0	0,11	1	0
Korporativ həyat sığortası	0	25	25	0	0	0,09	1	0
BOX (100 yaş sığortası)	0	11	11	0	0	0,25	1	0
Fərdi həyat sığortası(FHS baby)	0	10	10	0	0	0,07	1	0

5. Sığortaçının bazar davranışları (davamı)

Sığorta müqavilələrinə dair məlumatlar (17 nömrəli əlavə)

<i>Əsas sığorta növləri</i>	<i>Sığorta müqavilələrinin yenilənmə əmsali</i>
İcbari:	0,5274
<i>İstehsalatda bədbəxt hadisələr və peşə xəstəlikləri nəticəsində peşə əmək qabiliyyətinin itirilməsi hallarından icbari sığorta</i>	0,5274
Könüllü:	0,1235
<i>Kredit götürənlərin həyat sığortası</i>	0,0224
<i>İstehlak krediti götürənlərin həyat sığortası</i>	0,0736
<i>BOX (100 qat sığorta)</i>	0,0443
<i>Korporativ Həyat sığortası</i>	0,4615
<i>Fərdi Həyat Sığortası</i>	-
<i>Həyatın yaşam sığortası</i>	0,1392

Şikayətlərin irəli sürülməsi və idarə olunması prosesinin ümumi təsviri:

Müraciətlərə baxılması işinin təşkili

Müştəri müraciətlərinə baxılması tərəfindən həyata keçirilir. Cəmiyyətin nüfuzuna təsir göstərə biləcək hallar üzrə anonim şikayətlər zərurət yarandıqda aidiyyəti istiqamətlər üzrə araşdırmaya cəlb oluna bilər.

Müraciətlərin qəbul üsulları və vasitələri

Cəmiyyətdə müştəri müraciətləri, şikayət və mübahisələrinin idarə olunması üzrə daxili prosedurlar tətbiq edilir. Yazılı və şifahi şikayətlər poçt, e-mail, rəsmi internet sahifəsi, sosial şəbəkələr, şəxsi kabinet, Müştəri Xidmətləri, WhatsApp, rəsmi web sahifə, şikayət və təkliflər qutusu, eləcə də birbaşa müraciətlər vasitəsilə qəbul olunur.

Daxil olan bütün müraciətlər elektron sistemdə qeydiyyatla alınır, koordinator tərəfindən aidiyyəti struktur bölmələrə yönləndirilir, müəyyən edilmiş müddətlərdə araşdırılır və müraciətlərin icra vəziyyətinə nəzarət edilir. Şikayət qeydiyyata alındıqdan sonra şikayətçi şikayətin qeydə alınması və 1-5 (bir-beş) iş günü ərzində cavablandırılacağı ilə bağlı sms göndərilir. Yekun cavab müştəri ilə razılaşdırılmış formada (e-mail, zəng və ya rəsmi məktub) təqdim edilir. Mərkəzi Bankdan daxil olan müraciətlər üzrə araşdırmanın nəticəsi barədə ən gec 10 iş günü müddətində Mərkəzi Banka və müraciət müəllifinə məlumat verilir. Qeyd olunan müddət ərzində araşdırmanın tamamlanması mümkün olmadıqda, araşdırmanın davam etməsi barədə Mərkəzi Banka və müraciət müəllifinə yazılı məlumat təqdim olunur.

Müştəri müraciətlərinə baxılan zaman etik davranış prinsipləri, obyektivlik, şəffaflıq və qanunvericiliyin tələblərinə uyğunluq təmin edilir. Zərurət yarandıqda müraciətlər aidiyyəti struktur bölmələrə insident və ya risk kimi eskalasiya olunur.

Müştərilərin autentifikasiyası üzrə daxili təlimatlar mövcuddur və bu təlimatlar müştərilərlə çalışan bütün struktur bölmələr tərəfindən tətbiq edilir. Təlimatlar telefon, elektron poçt, onlayn platformalar və digər kommunikasiya kanalları vasitəsilə daxil olan müraciətlər zamanı müştərinin identifikasiyası, sığorta sığortasının qorunması və məlumat təhlükəsizliyinin təmin olunması prosesini tənzimləyir. Konfidensial məlumatların üçüncü şəxslərə ötürülməsinin qarşısının alınması məqsədilə müraciət edən şəxslərin autentifikasiyası həyata keçirilir və zərurət yarandıqda əlavə eyniləşdirmə tədbirləri tətbiq olunur.

Müraciətlərin cəmiyyətdaxili dövriyyəsi

Daxil olan müraciətlər aidiyyəti proqram təminatı sistemində qeydiyyatata alınır.

Müraciətlər müəyyən edilmiş prosedurlara uyğun şəkildə araşdırılır və müraciət edən şəxsə müəyyən edilmiş müddətlər çərçivəsində yekun cavab təqdim olunur. Araşdırma başa çatdıqdan sonra müraciət aidiyyəti sistemdə bağlanılır.

Mübahisələrin həll olunması mexanizmlərinin ümumi təsviri

Müştəri müraciətləri daxil olduqdan sonra Müştəri Əlaqələri Departamenti tərəfindən müraciətin növü, məzmunu və səbəbi müəyyən edilir, aidiyyəti üzrə araşdırmanın hansı struktur bölmələr tərəfindən aparılacağı təyin olunur. Zəruri hallarda aidiyyəti struktur bölmələrə rəsmi sorğular göndərilir.

Araşdırma prosesində müraciətin tam və obyektiv qiymətləndirilməsi məqsədilə müştəridən əlavə məlumat və sənədlər tələb oluna bilər. Müştəriyə bu barədə telefon və ya digər kommunikasiya vasitələri ilə məlumat verilir.

Müraciətlərin araşdırılması və cavablandırılması Azərbaycan Respublikasının qanunvericiliyinə və Cəmiyyətin daxili prosedurlarına uyğun qaydada həyata keçirilir. Araşdırma müddətinin uzanması hallarında müraciət edən şəxsə müraciətin daxilolma formasına uyğun olaraq rəsmi məktub, elektron vasitə və ya telefon vasitəsilə məlumat təqdim edilir.

Müraciətlərin araşdırılması prosesində aidiyyəti struktur bölmələr tərəfindən müəyyən edilmiş müddətlərə riayət olunması təmin edilir. Müraciətin yönləndirildiyi struktur bölmə, aparılmış araşdırma tədbirləri və qəbul edilmiş qərarlar aidiyyəti proqram təminatı sistemində qeydiyyatata alınır.

Şifahi müraciətlər üzrə araşdırma başa çatdıqdan sonra nəticə barədə müştəriyə məlumat verilir. Müştəri ilə əlaqə saxlayan əməkdaş özünü və təmsil etdiyi qurumu təqdim edir, müraciətin nəticəsi və problemin həlli barədə ətraflı izahat verir. Müştərilərə yanlış məlumat verilməsinə və ya yanlış yönləndirilməsinə yol verilmir.

Yazılı müraciətlər yazılı formada cavablandırılır. Müraciətdə ünvan və ya əlaqə məlumatları göstərilmədiyi hallarda məlumatlar dəqiqləşdirildikdən sonra cavab təqdim edilə bilər.

Müraciətlər əsasən Azərbaycan dilində cavablandırılır. Xarici dil daşıyıcısı olan müraciət edən şəxslərə zəruri hallarda xarici dildə də cavab verilə bilər.

Məzmununa uyğun olaraq təcili və təxirəsalınmaz hesab edilən müraciətlərə prioritet qaydada baxılması təmin edilir. Eyni məzmunlu kütləvi müraciətlər üzrə vahid araşdırma aparılır və nəticəyə uyğun olaraq cavablandırma həyata keçirilir.

Müraciətin araşdırılması müddətində müraciət edən şəxs araşdırmanın gedişatı barədə əlavə məlumat əldə etmək hüququna malikdir və bu barədə daxil olan sorğular aidiyyəti sistemdə qeydiyyatata alınır.

Digər əhəmiyyətli məlumatlar

Hesabat dövrü üzrə Cəmiyyətin korporativ idarəetməsi ilə bağlı "Sığortaçının bazar davranışları" bölməsində öz əksini tapan məlumatlardan əlavə açıqlanması zəruri olan hər hansı əhəmiyyətli məlumat müəyyən edilməmişdir.