



KPMG Türkiye Sigorta Sektörü Genel Bakış

Temmuz 2026

Önsöz

Sigorta sektörü; değişen müşteri beklentileri, artan risk çeşitliliği ve yoğunlaşan rekabetin etkisiyle önemli bir dönüşüm sürecinden geçmektedir. Bu dönüşümün merkezinde yer alan yapay zekâ, yalnızca operasyonları hızlandıran bir teknoloji değil; risk değerlendirmeden hasar yönetimine, müşteri deneyiminden karar destek süreçlerine kadar sektörün çalışma biçimini yeniden şekillendiren stratejik bir yetkinlik olarak öne çıkmaktadır.

Günümüzde başarı, yapay zekâ projelerinin sayısından çok, bu projelerin ölçülebilir iş sonuçlarına dönüştürülebilmesine bağlıdır. Bunun için kullanım alanlarının değer potansiyeline göre önceliklendirilmesi; iş birimleri ve teknoloji ekiplerinin ortak bir yapı içinde hareket etmesi gerekmektedir. Güçlü veri temelleri, güvenilir yapay zekâ ilkeleri ve etkin yönetim mekanizmaları ise bu dönüşümün kurumsal ölçekte sürdürülebilmesi açısından kritik önem taşımaktadır.

KPMG Türkiye olarak, sigorta sektöründe yapay zekâdan kalıcı değer yaratmanın yalnızca teknoloji yatırımlarıyla değil; süreçlerin, organizasyon yapısının ve çalışan yetkinliklerinin birlikte dönüşmesiyle mümkün olduğuna inanıyoruz. Bu çalışmanın, sektörün mevcut konumuna ışık tutmasını ve kurumların daha bütüncül, güvenilir ve değer odaklı bir dönüşüm yaklaşımı geliştirmesine katkı sağlamasını hedefliyoruz.

Sigortacılık Sektör Lideri, KPMG Türkiye

Tuğrul Uzun



Tuğrul Uzun

KPMG Türkiye
Denetim ve Güvence Hizmetleri
Şirket Ortağı, Sigortacılık Sektör
Lideri

tuzun@Kpmg.Com

Çalışma Kapsamı & Yaklaşım

KPMG Türkiye tarafından gerçekleştirilen çalışma kapsamında, sigorta sektöründe faaliyet gösteren kurumların üst düzey yöneticileri bir araya getirilerek yapay zekâ dönüşümündeki mevcut konumları, öncelikleri ve karşılaştıkları uygulama güçlükleri değerlendirilmiştir. Oturumda; yapay zekâ girişimlerinin kurumsal hedeflerle ilişkilendirilmesi, iş ve teknoloji ekipleri arasındaki koordinasyonun güçlendirilmesi, güvenilir kullanım ortamının oluşturulması ve yatırımların ölçülebilir çıktılara dönüştürülmesi ele alınmıştır.

Bu çalışma, sigorta sektöründe faaliyet gösteren:

12 üst düzey yönetici
ile gerçekleştirilmiştir.

Katılımcı görüşleri, sigorta sektöründe yapay zekâyâ yönelik ilginin bireysel denemelerden ve departman bazlı uygulamalardan daha bütünleşik bir dönüşüm modeline doğru ilerlediğini göstermektedir. Kurumların gündeminde yalnızca yeni kullanım alanları geliştirmek değil; bu girişimleri ortak öncelikler doğrultusunda seçmek, risk ve uyum gereklilikleriyle birlikte yönetmek ve sağlanan katkıyı somut göstergeler üzerinden izlemek bulunmaktadır. Değerlendirmeler ayrıca, teknolojik hazırlığın tek başına yeterli olmadığını; çalışan yetkinlikleri, iş yapış biçimleri ve organizasyon yapısındaki değişimin dönüşümün belirleyici unsurları arasında yer aldığını ortaya koymuştur.

Bu anket, 2026 KPMG Türkiye Sigorta Sektörü Genel Bakış Raporudur. Araştırma 2026 yılında gerçekleştirilmiştir.

Etkinlikte elde edilen içgörüler, KPMG'nin global ölçekte yayımladığı Intelligent Insurance¹ araştırmasından elde edilen bulgularla birlikte ele alınmıştır. Böylece sigorta sektörünün mevcut ilerleme düzeyi; yönetim modelleri, değer odaklı kullanım alanları, organizasyonel hazırlık ve ölçekleme yaklaşımları açısından daha geniş bir perspektifte değerlendirilmiştir.

KPMG yapay zekâ'nın iş gücü dönüşümüne etkisini anlamaya yönelik global çalışmalarında:

1400+

Üst seviye yönetici ile çalışma gerçekleştirilmiştir.

Analiz Çerçevesi

Çalışma kapsamında ortaya çıkan görüşler aşağıdaki başlıklarda değerlendirilmiştir:

- Kurumların yapay zekâ dönüşümündeki mevcut konumu
- YZ girişimlerinin seçimi, önceliklendirilmesi ve ölçeklenmesi
- İş birimleri, teknoloji, risk ve uyum ekipleri arasındaki çalışma modeli
- Güvenilir yapay zekâ kullanımı ve kurumsal gözetim mekanizmaları
- Yatırımların iş değeri ve performans göstergeleriyle izlenmesi
- Çalışan yetkinlikleri, benimseme ve organizasyonel dönüşüm

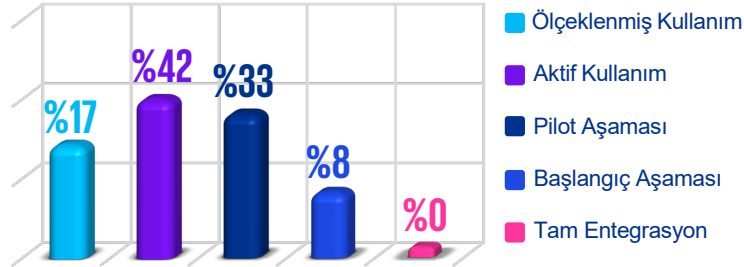
¹ Intelligent Insurance, A blueprint for creating value through AI-driven transformation 2025

Kurumların Genel Yapay Zekâ Yaklaşımı

Sigortacılık sektöründe yapay zekâ çalışmaları, kurumların teknoloji gündeminin ötesine geçerek iş yapış biçimlerini ve organizasyonel yapılarını yeniden şekillendiren bir dönüşüm alanına evrilmektedir. Sektörde farklı kullanım senaryoları geliştirilirken, bu çalışmaların ortak öncelikler doğrultusunda yönetilmesi, yarattığı değer ölçülmesi ve kurum genelinde sürdürülebilir biçimde yaygınlaştırılması önem kazanmaktadır. Katılımcılar; dönüşümün teknik altyapının yanı sıra ortak yönetim modellerine, doğru kullanım alanlarına ve çalışanların sürece katılımına bağlı olduğunu ifade etmektedir.

Sigorta Sektöründe YZ Olgunluk Seviyesi

Sigorta sektöründe yapay zekâ kullanımı gelişmekle birlikte, yapay zeka çözümlerinin kullanım düzeyi kurumlar arasında farklılaşmaktadır.



Katılımcı kurumların %42'sinde yapay zekâ belirli iş alanlarında aktif kullanılırken, %33'ünde çalışmalar pilot aşamada. Ölçeklenmiş kullanımın %17'de kalması ve tam entegrasyonun sağlanmamış olması, sektörün uygulamaları kurum geneline yayma ve ortak yönetim altında ölçeklendirme sürecinde olduğunu göstermektedir.

Yapay Zekâ Kullanım Süresi



Katılımcı kurumların %42'si iki yılı aşan yapay zekâ kullanım deneyimine sahipken, %8'i henüz aktif kullanıma geçmemiştir.

İki yılı aşan kullanım oranının global sonuçlarla (%44) yakın seyretmesi, sigorta sektörünün yapay zekâ deneyimi açısından global eğilimleri yakaladığını göstermektedir. Bununla birlikte, aktif kullanıma geçmeyen kurumların varlığı sektördeki ilerlemenin kurumlar arasında farklı hızlarda gerçekleştiğine işaret etmektedir.

YZ Çalışmalarının Organizasyon Genelindeki Yapısı

Katılımcı kurumların yarısında yapay zekâ çalışmaları ölçeklenmiş ve yönetim altında yürütülürken, %25'inde merkezi ancak kapsamı sınırlı bir yapı bulunmaktadır.

Şekil 1: YZ Çalışmaların Kurum Genelindeki Yapısı



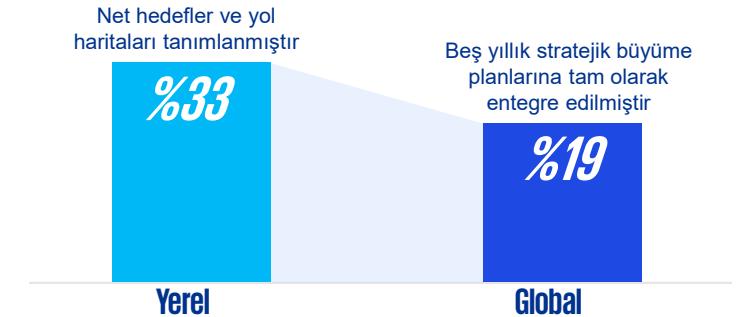
Kurumların %17'sinde çalışmalar belirli ekiplerce, %8'inde ise bireysel girişimlerle ilerlemektedir. Bulgular, yönetimin güçlendiğini ancak iş birimleri ile teknoloji ekiplerinin ortak çalışması ve uygulamaların kurum geneline yayılması gerektiğini göstermektedir.

Üst Yönetimin Yapay Zekâya Güveni

Sigorta sektöründe üst yönetimin yapay zekâya güveni olumlu bir görünüm sergilemekle birlikte, güven düzeyinin kurumlar arasında farklılaştığı görülmektedir. Katılımcıların %50'si yapay zekâ çıktılarını kısmen, %25'i çoğunlukla, %25'i ise tam güven duyulduğunu belirtmektedir. Globalde tam güven oranının %63 seviyesinde olması, yerel kurumların yapay zekâya daha kontrollü ve kademeli yaklaştığına işaret etmektedir. Bu görünüm, güvenin artırılmasında yönetim yapılarının güçlendirilmesi, risklerin sistematik biçimde değerlendirilmesi ve insan gözetiminin karar süreçlerine entegre edilmesinin önemini ortaya koymaktadır.

Yapay Zekânın Stratejik Planlardaki Konumu

Yapay zekâ, katılımcı kurumların tamamında üç ila beş yıllık stratejik planların bir parçası olarak yer almaktadır. Kurumların %67'sinde yapay zekâya genel ifadelerle değinilirken, %33'ünde net hedefler ve yol haritaları tanımlanmıştır. Bu görünüm, sektör genelinde güçlü bir stratejik farkındalık oluştuğuna işaret etmektedir. Globalde kurumların %19'unun yapay zekâyı beş yıllık büyüme planlarına tam olarak entegre ettiği dikkate alındığında, yerel sonuçlar olumlu bir görünüm sunmakla birlikte, stratejik yaklaşımın ölçülebilir hedefler, uygulama adımları, kaynak planlaması ve KPI'larla somutlaştırılması gerektiğini göstermektedir.



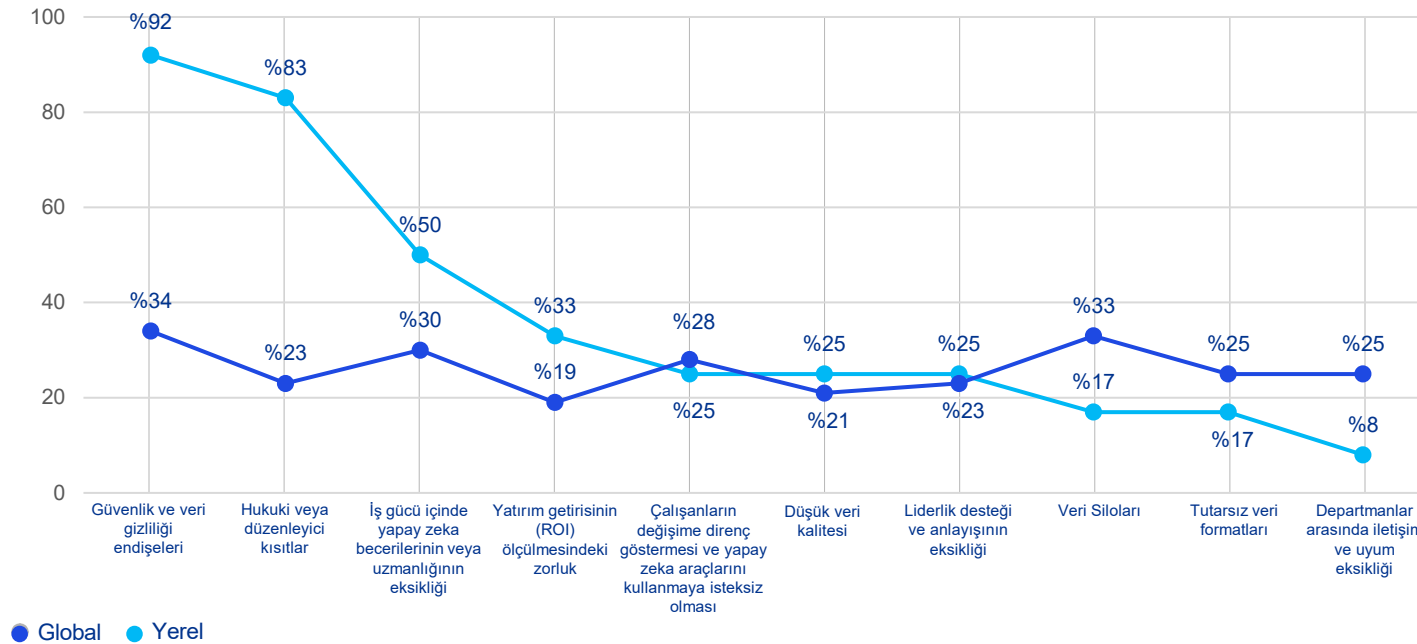
Sigorta sektöründe yapay zekâ projelerinde karşılaşılan zorluklar

Katılımcı değerlendirmeleri, sigortacılık sektöründe yapay zekâ projelerinin önündeki en belirgin zorlukların güvenlik ve veri gizliliği endişeleri (%92) ile hukuki ve düzenleyici kısıtlar (%83) olduğunu göstermektedir. Nitelikli çalışan ve uzmanlık eksikliği (%50) ile yatırım getirisinin ölçülmesindeki güçlükler (%33) de öne çıkan diğer başlıklardır. Bu görünüm, veri güvenliği ve mevzuata uyumun kritik önem taşıdığı sektörde, yapay zekâ uygulamalarının güçlü yönetim ve risk yönetimi mekanizmalarıyla desteklenmesi gerektiğine işaret etmektedir.

Global sonuçlarla karşılaştırıldığında, güvenlik ve veri gizliliği endişeleri ile düzenleyici kısıtların yerel kurumlarda çok daha belirgin olduğu görülmektedir. Buna karşılık veri siloları, tutarsız veri formatları ve departmanlar arası iletişim ve uyum eksikliği yerel sonuçlarda daha düşük oranlarda öne çıkmaktadır. Bulgular, sigorta sektöründe dönüşümün hızlandırılması için güvenilir veri altyapısının yanı sıra gerekli uzmanlıkların geliştirilmesi, düzenleyici gerekliliklerin yönetim süreçlerine dahil edilmesi ve projelerin yarattığı değer ölçülebilir göstergelerle izlenmesi gerektiğini ortaya koymaktadır.

Şekil 2: Yapay Zekâ Uygulamalarında Beklenen Zorluklar, Global ve Yerel Karşılaştırma

Yapay Zekâ projelerinde karşılaştığınız/ karşılaştırmayı beklediğiniz en büyük zorluklar nelerdir?



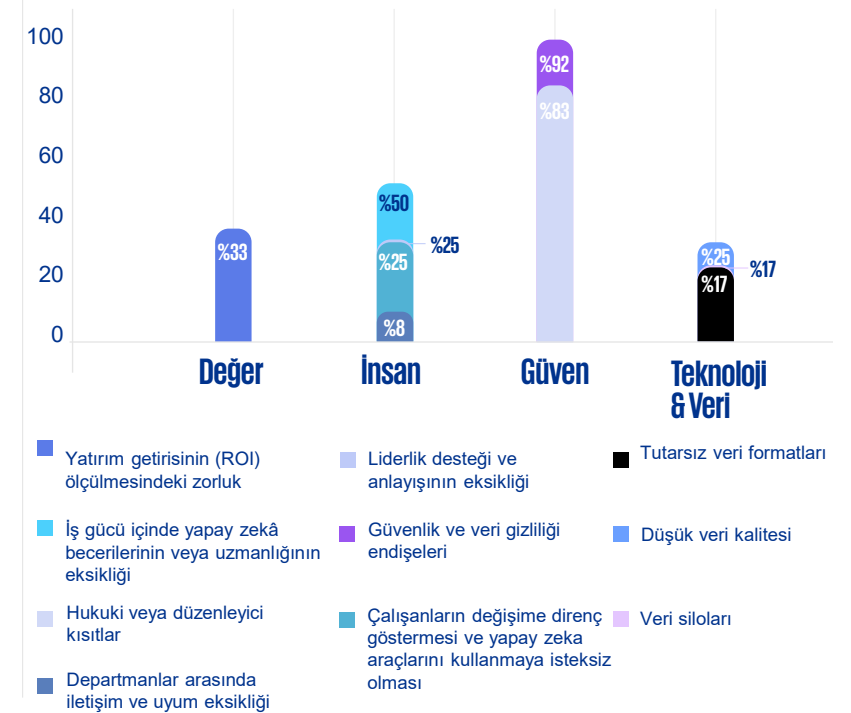
● Global ● Yerel

Yapay zekâ projelerinde karşılaşılan zorlukların daha kapsamlı ve sistematik biçimde değerlendirilebilmesi amacıyla, katılımcı yanıtları ortak ihtiyaçlar doğrultusunda dört ana kategoride sınıflandırılmıştır. Benzer nitelikteki bulguların aynı başlıklar altında bir araya getirilmesi, zorlukların yoğunlaştığı alanların ve öne çıkan önceliklerin daha net biçimde ortaya konmasını sağlamaktadır.

Bu kapsamda bulgular; veri, insan, güven ve teknoloji & veri başlıkları altında incelenerek, sigortacılık sektöründe yapay zekâ uygulamalarının önündeki temel engeller bütüncül bir çerçevede değerlendirilmiştir.

Şekil 3: Yapay zekâ projelerinde karşılaşılan zorlukların kategorik dağılımı

Yapay Zekâ projelerinde karşılaştığınız/ karşılaştırmayı beklediğiniz en büyük zorluklar nelerdir?



Değer

Günümüzde yapay zekâ gündeminde belirleyici olan, bir çözümün teknik olarak hayata geçirilip geçirilemeyeceğinden çok, kurum açısından uygulanmaya değer olup olmadığıdır. Çok sayıda kullanım senaryosunun kısa sürede geliştirilebilmesi, bu çalışmaların tamamının somut bir iş karşılığı bulunduğu anlamına gelmemektedir. Kurumların gerçek ihtiyaçlarıyla ilişkilendirilmeyen ve yaratacağı değer açık biçimde tanımlanmayan projeler, kaynakların verimsiz kullanılmasına, yatırımların beklenen etkiyi oluşturamamasına ve yapay zekâyâ yönelik kurumsal güvenin zedelenmesine neden olabilmektedir.

Bu nedenle yapay zekâ kullanım alanlarının yalnızca teknik yeterlilikler doğrultusunda değil; stratejik uyum, iş etkisi, uygulanabilirlik ve ölçeklenme potansiyeli birlikte değerlendirilerek önceliklendirilmesi gerekmektedir. KPMG Değer Odaklı Yapay Zekâ metodolojisi, kullanım senaryolarını bu boyutlar üzerinden ele alarak yüksek değer potansiyeli taşıyan alanların belirlenmesini ve yapay zekâ yatırımlarının kurum genelinde sürdürülebilir sonuçlara dönüştürülmesini desteklemektedir.



Bu yaklaşım, yapay zekâ kullanım senaryolarını ortak değerlendirme kriterleri doğrultusunda karşılaştırarak kurumun stratejik hedeflerine en yüksek katkıyı sağlayacak alanların belirlenmesine imkân tanımaktadır. Böylece kaynaklar, sürdürülebilir ve ölçülebilir değer üretme potansiyeli yüksek girişimlere yönlendirilmektedir.

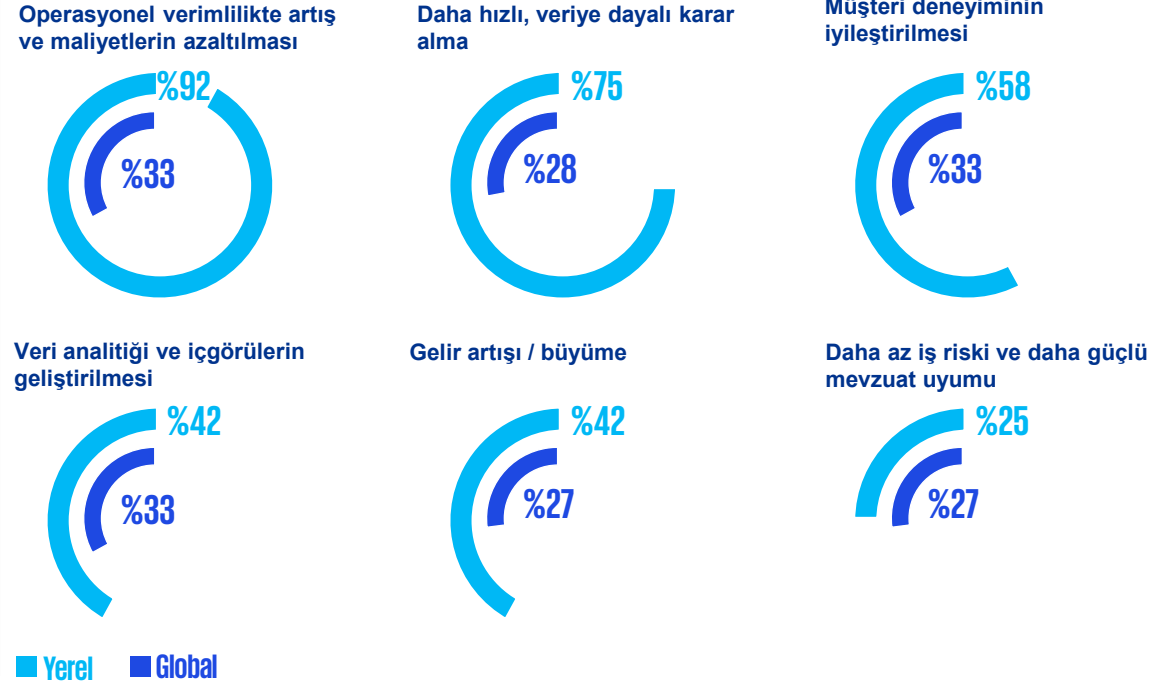
Yapay Zekâ Yatırımlarının Operasyonel Etkisi ve Değer Yaratımı

Anket bulguları, sigorta sektöründe yapay zekâ yatırımlarının henüz ağırlıklı olarak operasyonel kazanımlar üzerinden değer ürettiğine işaret etmektedir. Operasyonel verimlilik ve maliyetlerin azaltılması %92 ile ilk sırada yer alırken, daha hızlı ve veriye dayalı karar alma %75, müşteri deneyiminin iyileştirilmesi ise %58 düzeyindedir.

Veri analitiği ve içgörü geliştirme ile gelir artışı ve büyümenin %42'de kalması, yapay zekânın stratejik ve gelir yaratıcı alanlardaki potansiyelinin henüz tam olarak değerlendirilemediğini göstermektedir. Yerel sonuçların özellikle verimlilik ve karar alma boyutlarında global bulguların üzerinde seyretmesi, kurumların yapay zekâyı öncelikle mevcut süreçleri güçlendiren bir araç olarak konumlandığını ortaya koymaktadır.

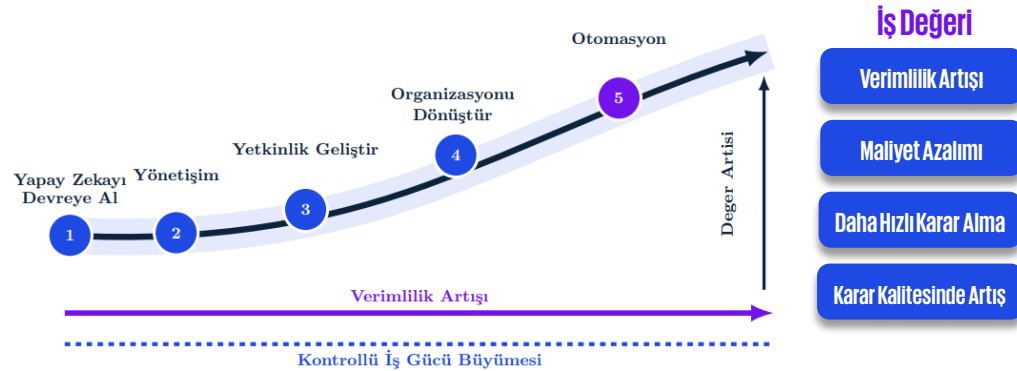
Şekil 4: Yapay Zekâ'nın Kurumda Sağladığı Faydalar

Yapay Zekâ kullanımının kurumunuza sağladığı başlıca faydalar nelerdir?



İnsan

Yapay zekâ çözümlerinin kurum içinde devreye alınmasıyla birlikte, üretim ve operasyon süreçlerindeki verimlilik etkileri daha sistematik biçimde ölçülmeye başlanmıştır. Ancak beklenen faydanın sürdürülebilir hâle gelmesi, yalnızca teknolojik altyapıya değil; çalışanların yetkinliklerinin geliştirilmesine, iş birimleri ile teknoloji ekiplerinin ortak hareket etmesine ve kullanım senaryolarının merkezi bir yönetim yapısı altında yönetilmesine bağlıdır. Kurumlarda düzenlenen eğitim, atölye ve fikir geliştirme çalışmalarının yapay zekâyâ yönelik algıyı güçlendirdiği görülürken, departmanların birbirinden bağımsız ilerlemesi silo yapıları ve kontrolsüz kullanım riskini beraberinde getirmektedir.



Şekil 5: Yapay Zekâ Dönüşümünde Organizasyonel Olgunlaşma ve İş Değeri İlişkisi

Yapay zekâdan yüksek değer elde edebilmek sadece modelin devreye alınması ile mümkün değildir. Sonrasında yapılacak bir dizi çalışma gerekmektedir. Yönetişimin kurulması, organizasyonel rollerin netleştirilmesi ve ölçümlene yaklaşımının proje başlangıcında belirlenmesi gerekmektedir. Modelin canlıya alınmasının ardından proje sahipliği, kullanım sorumluluğu, çıktıların izlenmesi ve performans göstergelerinin takibi açık biçimde tanımlanmalıdır.

Yapay zekâ yönetişimi aynı zamanda kurumların çalışma biçimlerini ve iş gücü planlamasını yeniden ele almasını gerektirmektedir. Yapay zekanın iş süreçlerine dahil olmasıyla birlikte rollerin yeniden tanımlanması, değişen görevlerin nasıl dağıtılacağı, çalışanların hangi yetkinliklerle destekleneceği ve ortaya çıkan kapasitenin nasıl değerlendirileceği dönüşümün temel gündemleri arasındadır. Bu nedenle çalışan dönüşümünün, teknolojik uygulamalardan ayrı bir başlık olarak değil; verimlilik, büyüme ve inovasyon hedeflerini destekleyen bütüncül bir organizasyonel dönüşüm süreci olarak yönetilmesi önem taşımaktadır.

Yapay zekânın sigortacılık süreçlerinde yaygınlaşması, çalışan rollerinin ve yetkinliklerinin yeni çalışma modeline göre yeniden şekillendirilmesini gerektirmektedir. Bu dönüşümün başarıyla yönetilebilmesi için İnsan Kaynakları, iş birimleri ve teknoloji ekiplerinin koordinasyon içinde hareket etmesi önem taşımaktadır.

Yeni kullanım senaryoları devreye alındıkça çalışanların süreçlerdeki konumu, karar alma sorumlulukları ve yapay zekâ araçlarıyla kuracağı etkileşim de değişmektedir. Bu nedenle iş gücü dönüşümünün belirli bir dönemde tamamlanan tek seferlik bir çalışma yerine, teknolojik gelişmelere ve iş ihtiyaçlarına göre sürekli güncellenen bir süreç olarak yönetilmesi önem taşımaktadır. Çalışanların dönüşüme erken aşamada dâhil edilmesi ise yeni çalışma biçimlerinin kurum genelinde benimsenmesini kolaylaştırmaktadır.



Araştırma bulguları, sigorta şirketlerinin bu alandaki en önemli gelişim ihtiyacının çalışan yetkinlikleri olduğunu göstermektedir. Katılımcıların %50'si, iş gücünde yapay zekâ becerilerinin veya bu araçları etkin biçimde kullanacak uzmanlığın yetersizliğini temel engel olarak belirtmektedir. Çalışanların değişime direnç göstermesi ya da yapay zekâ araçlarını kullanmaya isteksiz olması ve liderlik desteği ile iletişimin yetersiz kalması %25'er oranında öne çıkmaktadır. Departmanlar arasındaki iletişim ve uyum eksikliğinin %8 ile daha düşük düzeyde kalması, öncelikli ihtiyacın kurum içi koordinasyondan çok yetkinliklerin geliştirilmesi ve dönüşümün güçlü bir liderlik yaklaşımıyla desteklenmesi olduğunu ortaya koymaktadır.

KPMG İş Gücü Dönüşümü metodolojisi, yapay zekânın çalışanlar, roller ve organizasyon yapısı üzerindeki etkisini üç aşamada ele almaktadır. **"Öngörü"** aşamasında mevcut iş gücü ve yetkinlik düzeyi değerlendirilerek dönüşecek roller, gelecekte ihtiyaç duyulacak beceriler ve öncelikli gelişim alanları belirlenmektedir.

"Etkinleştir" aşamasında hedef iş gücü modeli, roller ve yetkinlik programları tasarlanarak dönüşüm uygulamaya alınmakta, çalışanlar yeni çalışma düzenine hazırlanmaktadır. **"Gerçekleştir"** aşamasında, çalışan ve yapay zekâ performansı izlenerek gelişim alanları belirlenmektedir. Böylece sigorta şirketlerinin yetkinlik açığı azaltılırken, yapay zekâ yatırımlarından sağlanan değer in sürekliliği desteklenmektedir.

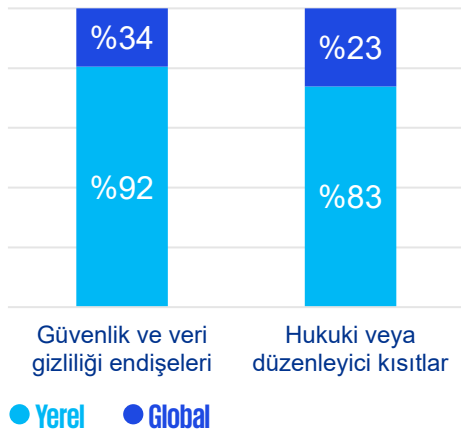
Şekil 6: YZ Yolculuğunda İş Gücünü Yönlendirmek ve Dönüştürmek için Yol Haritası

Güven

Yapay zekâ yatırımlarının kalıcı değere dönüşmesi, çözümlerin güvenilir, kontrollü ve kurumsal gerekliliklerle uyumlu biçimde yönetilmesine bağlıdır. Sigortacılık sektöründeki mevcut bulgular, kurumların yapay zekâ uygulamalarını hayata geçirirken veri güvenliği, bilgi gizliliği ve yönetim mekanizmalarını öncelikli konular arasında değerlendirdiğini göstermektedir. Bu çerçevede güven, yapay zekâ dönüşümünü destekleyen temel unsurlardan biri olarak öne çıkmaktadır.

Güven yaklaşımı; verilerin korunması, modellerin açıklanabilirliği, etik ilkelerin benimsenmesi ve kurumsal risklerin etkin biçimde yönetilmesi gibi birbiriyle bağlantılı alanları kapsamaktadır. Küresel ölçekte düzenleyici çerçeveler gelişirken, Türkiye'de de yapay zekâ yönetimine yönelik çalışmalar ivme kazanmaktadır. TBMM tarafından yayımlanan "Yapay Zekâ Araştırma Komisyonu Raporu" ile KVKK'nın "Üretken Yapay Zekâ ve Kişisel Verilerin Korunması Rehberi", yapay zekânın sorumlu kullanımı ve veri güvenliği açısından yol gösterici kaynaklar sunmaktadır. Agentic AI uygulamalarının yaygınlaşması ise güvenlik ve kontrol mekanizmalarının önemini artırmaktadır. Araştırma sonuçlarında güvenlik ve veri gizliliği endişelerinin %92 ile öne çıkması da sigortacılık sektöründe güven ve uyum konularının yapay zekâ gündemindeki belirleyici konumunu ortaya koymaktadır.

Şekil 7: YZ Kullanımında Karşılaşılan Başlıca Zorluklar

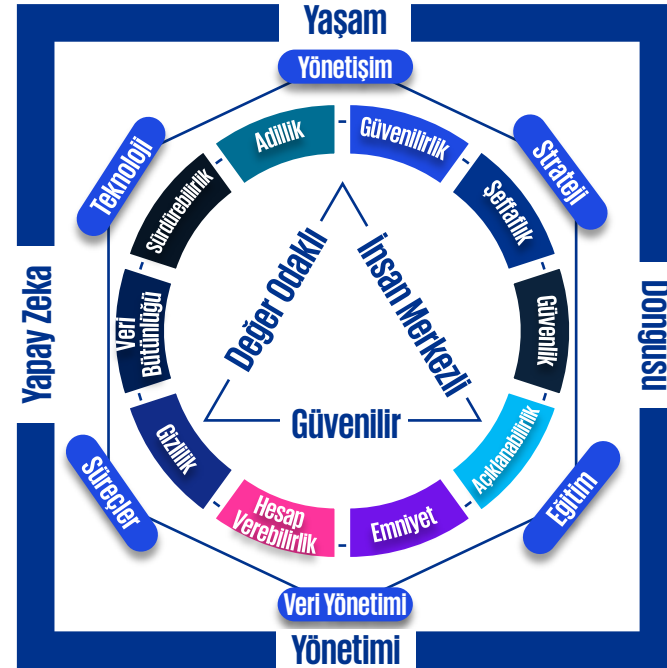


Sigorta sektöründe güven başlığı altında en önemli zorluk %92 ile güvenlik ve veri gizliliği endişeleridir. Bu oran, global sonuçlardaki %34 seviyesinin oldukça üzerindedir. Ayrıca, %83 oranında dile getirilen hukuki veya düzenleyici kısıtlar da uyum ve risk yönetimi konularının önemini ortaya koymaktadır. Bulgular, güven ve veri korumanın sektörde küresel ortalamalara kıyasla daha öncelikli bir gündem olduğunu göstermektedir.

Güvenilir Yapay Zekâ Yaklaşımı

Yapay zekâ, kurumlara operasyonel verimlilik, çeviklik ve karar alma süreçlerinde önemli katkılar sağlarken, bu sistemlerden uzun vadeli ve sürdürülebilir fayda elde edebilmek için güven boyutunun da aynı derecede önemsenmesi gerekmektedir. Kurumlar açısından başarı kriteri yalnızca yapay zekâ çözümleri geliştirmek değil; bu çözümleri şeffaflık, güvenlik, etik uyumluluk ve denetlenebilirlik ilkeleri çerçevesinde etkin şekilde yönetebilmektir. KPMG Güvenilir Yapay Zekâ yaklaşımı da bu anlayış doğrultusunda, yapay zekâ yaşam döngüsünün her aşamasında güven unsurunun sistematik ve bütüncül bir şekilde ele alınmasını hedeflemektedir.

Şekil 8'de sunulan çerçeve, yapay zekânın kurumsal düzeyde güvenilir biçimde uygulanabilmesi amacıyla yönetim, strateji, veri yönetimi, teknoloji, yetkinlik ve süreç bileşenlerini bütüncül bir yaklaşımla ele almaktadır. Sigorta sektöründe yapay zekâ uygulamalarının yaygınlaşması, kurumların yalnızca yeni kullanım alanlarına odaklanmasını değil; aynı zamanda veri koruma, risk yönetimi, mevzuata uyum ve denetlenebilirlik gibi kritik unsurları da önceliklendirmesini gerekli kılmaktadır. Bu doğrultuda, yapay zekâ girişimlerinden beklenen değerler elde edilmesi yalnızca teknolojik kabiliyetlere değil, aynı zamanda etkin ve güçlü yönetim yapılarının oluşturulmasına da bağlıdır.



Yapay zekâ çözümlerinin kullanım alanlarının genişlemesi, veri kalitesinin sürdürülebilir şekilde yönetilmesi, model çıktılarının anlaşılabilir ve açıklanabilir nitelikte olması ile karar alma süreçlerinde gerekli kontrol mekanizmalarının işletilmesi gibi konuların önemini artırmaktadır. Özellikle kritik iş süreçlerinde devreye alınan modeller açısından şeffaflık, izlenebilirlik ve insan denetimi temel beklentiler arasında bulunmaktadır.

Güvenilir Yapay Zekâ yaklaşımı, veri gizliliği, siber güvenlik, erişim yönetimi, etik kullanım ve mevzuata uyum gibi unsurları entegre bir çerçevede değerlendirmektedir. Bunun yanı sıra, model performansının düzenli olarak takip edilmesini, potansiyel risklerin erken aşamada belirlenmesini ve kurumsal kontrol mekanizmalarının daha etkin hale getirilmesini destekleyerek kuruluşlara ortak bir yönetim yapısı sağlamaktadır.

Şekil 8: Güvenilir Yapay Zekâ Çerçevesi

Teknoloji & Veri

Sigorta sektöründe veri, yapay zekâ uygulamalarının işleyişini mümkün kılan temel bir girdiyi temsil etmektedir. Bununla birlikte, bu girdinin katma değere dönüşebilmesi için verinin doğrudan kullanılabilir olması ve yapay zekâ uygulamalarına entegre edilebilecek özelliklere sahip olması gerekmektedir. Bu doğrultuda, sigorta şirketlerinde polişe, hasar ve müşteri süreçlerinden üretilen verilerin önemli bir bölümünün yapay zekâ uygulamalarında kullanılabilecek kalite ve bütünlük seviyesine ulaştırılmasının halen geliştirilmesi gereken bir alan olduğu görülmektedir.

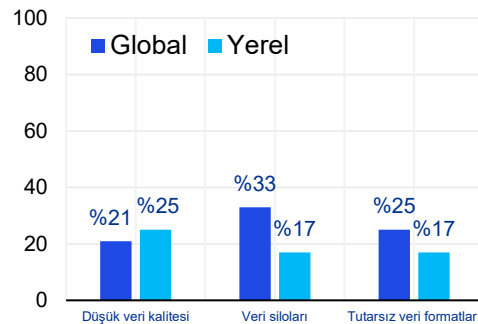


Veri, yapay zekâ ekosistemi için temiz suyun yaşam açısından taşıdığı öneme sahiptir. Temiz suyun kalitesi yaşamı doğrudan etkilerken, nitelikli veri de yapay zekâ uygulamalarının sağlıklı işlemesini, güvenilir sonuçlar üretmesini ve sürdürülebilirliğini belirlemektedir.

Sigorta sektöründe veri tarafında karşılaşılan temel zorluklar, anket sonuçları ile birlikte değerlendirildiğinde ağırlıklı olarak **veri kalitesi ve veri yapısına** ilişkin konularda yoğunlaşmaktadır. Katılımcılar tarafından en sık dile getirilen zorluklar arasında **düşük veri kalitesi** (%25) öne çıkmaktadır.

Global sonuçlar incelendiğinde ise düşük veri kalitesi (%25), veri siloları (%17) ve tutarsız veri formatları (%17) benzer başlıklar olarak öne çıktığı görülmektedir.

Bu durum, **sigorta sektöründe yerel veri probleminin** veriye erişimden çok, **verinin standardizasyonu ve kullanım kalitesi** ile ilişkili olduğunu göstermektedir.



Açık oturumlarda gerçekleştirilen görüşmeler, yapay zekânın değer üretme potansiyeline ilişkin genel bir uzlaşa bulunduğunu, ancak bu değer için uygun koşullar sağlandığında ortaya çıkabileceğini göstermektedir. Bu doğrultuda veri, güven, ölçülebilirlik ve organizasyonel sahiplik, yapay zekâdan fayda sağlanmasının temel unsurları olarak öne çıkmaktadır. Ayrıca bir verinin kullanılabilir olarak değerlendirilebilmesi için kurum içinde söz konusu verinin tanımlı, anlaşılabilir ve yorumlanabilir olması gerekmektedir.

Bunun yanında, veri kalitesinin değerlendirilmesine ilişkin faaliyetlerin belirli ölçüde yürütüldüğü görülmekle birlikte, kurumlar genelinde bu alanda daha yaygın ve sistematik bir yaklaşımın benimsenmesine ihtiyaç olduğu anlaşılmaktadır.

Veri yönetimi perspektifinden bakıldığında, veri silolarının yapay zekâ uygulamalarının etkin kullanımını zorlaştırdığı ve veriye dayalı karar alma kültürünün geliştirilmesi için veri yönetiminin kritik bir rol üstlendiği görülmektedir. Bununla birlikte, ajanların kurumsal veri kaynaklarına erişim düzeyi ve güvenilir verinin gerekliliği de açık biçimde ortaya çıkmaktadır.

Bu kapsamda veri yönetimi, sigorta sektöründe veri ve teknoloji kaynaklı sorunların yönetilmesinde önemli bir işlev üstlenmektedir. Şekil 9'da sunulan veri yönetimi prensipleri, strateji, organizasyon, süreç ve teknoloji boyutlarını bütünleştirerek verinin kurumsal ölçekte daha bütüncül ve tutarlı bir yaklaşımla yönetilmesini desteklemektedir. Bu yaklaşım sayesinde, farklı sistemlerde yer alan verilerin ortak standartlar doğrultusunda bir araya getirilmesi, veri yapısındaki parçalı görünümün azaltılması ve veri kullanım süreçlerinin daha sistematik bir yapıya kavuşturulması mümkün olmaktadır. Böylelikle veri kalitesi, standardizasyon ve entegrasyon gereksinimlerinin daha etkin biçimde karşılanabilmesi için uygun bir zemin oluşturulmaktadır.

Etkili şekilde uygulanan bir veri yönetimi yaklaşımı, veri silolarının olumsuz etkilerinin azaltılmasına yardımcı olmakta ve verinin kurum genelinde daha erişilebilir ve kullanılabilir hale gelmesini sağlamaktadır. Bu doğrultuda, yapay zekâ uygulamalarının ihtiyaç duyduğu veri altyapısı güçlendirilmekte ve çözümlerin kurumsal ölçekte uygulanabilirliğinin ve sürdürülebilirliğinin artırılmasına katkı sunulmaktadır.



Şekil 9: Veri Yönetimi Prensipleri

Yapay Zekâ'nın Öncelikli Kullanım Alanları

Katılımcı değerlendirmeleri, sigortacılık sektöründe yapay zekâ yatırımlarının öncelikle operasyonların planlanması, ürün geliştirme ve poliçe üretim süreçlerine yöneldiğini göstermektedir. Bilgi teknolojileri ve dijital dönüşüm de öne çıkan alanlar arasında yer alırken, satış ve finans fonksiyonlarının görece daha düşük önceliklendirilmesi, kurumların yapay zekâyı ilk aşamada temel sigortacılık süreçlerini güçlendirmek amacıyla konumlandığına işaret etmektedir.

Sigorta Operasyonları ve Planlama

Sigorta Operasyonları ve Planlama (%73), yapay zekânın en yüksek önceliğe sahip kullanım alanıdır. Bu sonuç, sigorta şirketlerinin operasyonel iş yükünü azaltan, süreç planlamasını iyileştiren ve kaynak kullanımını destekleyen uygulamalara öncelik verdiğini göstermektedir.

Ürün Geliştirme ve Poliçe Süreçleri

Ürün Geliştirme ve Aktüerya (%64) ile Poliçe Üretimi ve Underwriting (%55), temel sigortacılık faaliyetlerinde yapay zekâdan faydalanılması planlanan başlıca alanlardır. Bulgular; ürünlerin müşteri ihtiyaçlarına göre geliştirilmesi, risk değerlendirme süreçlerinin desteklenmesi ve poliçe üretiminin daha etkin yürütülmesinin sektör açısından önem taşıdığını ortaya koymaktadır.

Teknoloji, Satış ve Destek Fonksiyonları

Bilgi Teknolojileri (%55) ve Dijital Dönüşüm (%55), yapay zekâ çözümlerinin kurumsal altyapıyla bütünleştirilmesi ve ölçeklendirilmesinde öne çıkmaktadır. Satış ve Dağıtım Kanalları Yönetimi (%36) müşteri erişiminin güçlendirilmesine, Finans (%27) ise finansal süreçlerin daha etkin yönetilmesine yönelik kullanım alanları sunmaktadır. Bulgular, yapay zekânın sigorta şirketlerinde teknolojik altyapıdan müşteri temas noktalarına uzanan geniş bir değer yaratma potansiyeli taşıdığını göstermektedir.

YZ'yı öncelikli olarak hangi birimlerde kullanmayı düşünüyorsunuz?



Bu araştırma sigorta sektöründen 12 üst düzey yöneticinin katılımıyla gerçekleştirilmiştir.

Yapay Zekâ Çözüm Portföyümüz ile Tüm Boyutlara Kapsamlı Yaklaşım

Çözüm portföyümüz; **değer, insan, güven ve teknoloji & veri** boyutları altında yapılandırılmıştır. Bu kapsamda; kullanım senaryolarının belirlenmesi, stratejinin oluşturulması, organizasyonel dönüşümün desteklenmesi, yönetim ve uyum süreçlerinin kurgulanması ile teknik altyapının hayata geçirilmesi gibi alanlarda destek sağlıyoruz.



Bu yapı, kurumların ihtiyaçlarına göre farklı alanlara odaklanarak ilerlemesine imkan tanır. Strateji, iş gücü, güven veya teknoloji başlıkları üzerinden ele alınan çalışmalar, kurumun önceliklerine göre şekillendirilir ve birlikte yönetilir.



İletişim

**Tuğrul Uzun**

Denetim ve Güvence Hizmetleri Şirket Ortağı,
Sigortacılık Sektör Lideri

Telefon: +90 212 316 6000
Faks: +90 212 316 6060
Mobil: +90 535 443 0429
E-posta: tuzun@Kpmg.Com

**Gökhan Mataracı**

Şirket Ortağı, İnovasyon ve Teknoloji Danışmanlığı
Lideri, TMT Sektör Lideri, Danışmanlık Hizmetleri

Telefon: +90 212 316 6000
Faks: +90 212 316 6060
Mobil: +90 533 659 6496
E-posta: gmataraci@kpmg.com

Detaylı bilgi için:

KPMG Türkiye
Clients & Markets
tr-fmmarkets@kpmg.com

İstanbul

İş Kuleleri, Kule 3, Kat:2-9 Levent /
İstanbul / Türkiye
34330
T: +90 212 316 60 00

Ankara

The Paragon İş Merkezi Kızılırmak Mah.
Ufuk Üniversitesi Cad. 1445 Sok. No:2
Kat:13 Çukurambar / Ankara / Türkiye
06550
T: +90 312 491 7231

İzmir

Folkart Towers, Adalet Mah. Manas
Bulvarı No:39 B Blok Kat:35 Bayraklı /
İzmir / Türkiye
35210
T: +90 232 464 2045

Bursa

Odunluk Mahallesi, Liman Caddesi, Efe
Towers, No:11/B, 9-10 Nilüfer / Bursa /
Türkiye
16225
T: +90 224 503 8000

Adana

Sunar Nuri Çomu İş Merkezi Çınarlı Mah.
61027 Sk. A Blok No:18/A İç Kapı No:9
Seyhan / Adana / Türkiye
01060
T: +90 224 503 8000

Antalya

Altınova Comer İş Merkezi B Blok, 6.Kat
No:21-24 Altınova Sinan Mah. Ulu Sokak,
No:3 Antalya / Türkiye
07170
T: +90 242 333 09 09

© 2026 KPMG Yönetim Danışmanlık A.Ş., şirket üyelerinin sorumluluğu sundukları garantiyle sınırlı özel bir İngiliz şirketi olan KPMG International Limited ile ilişkili bağımsız şirketlerden oluşan KPMG küresel organizasyonuna üye bir Türk şirkettir. Tüm hakları saklıdır.



kpmg.com/socialmedia

Doküman Sınıfı: KPMG Kamuya Açık