

IWONA LASKOWSKA

<https://doi.org/10.33995/wu2025.4.3>

date of receipt: 07.11.2025

date of acceptance: 17.02.2026

## Wybrane determinanty wykorzystania cyfrowych kanałów dystrybucji ubezpieczeń w krajach członkowskich Unii Europejskiej – rola infrastruktury technologicznej i umiejętności cyfrowych mieszkańców

*Sektor ubezpieczeń przechodzi głębokie przeobrażenia pod wpływem zmieniających się regulacji prawnych, postępu technologicznego oraz potrzeb i oczekiwań klientów. Do obszarów, w których ubezpieczyciele wykorzystują nowoczesne rozwiązania technologiczne w celu poprawy jakości obsługi klienta, należy rozwój cyfrowych kanałów dystrybucji. Ich upowszechnienie wiąże się z dostępem klientów do technologii teleinformatycznych i z odpowiednim poziomem ich umiejętności cyfrowych, pozwalającym na efektywne i bezpieczne korzystanie z innowacyjnych usług ubezpieczeniowych. W krajach Unii Europejskiej poziom tych zasobów jest zróżnicowany, co powoduje, iż cyfryzacja europejskiego sektora ubezpieczeń przebiega z różną intensywnością. Celem artykułu jest analiza porównawcza i klasyfikacja (grupowanie) krajów Unii Europejskiej ze względu na wybrane determinanty zakupu ubezpieczeń w kanałach cyfrowych: dostęp i wykorzystanie technologii cyfrowych oraz umiejętności cyfrowe mieszkańców. W badaniu wykorzystano dwustopniową analizę skupień.*

**Słowa kluczowe:** ubezpieczenia, cyfryzacja, kanały dystrybucji, kraje UE, analiza skupień

## ***Selected Determinants of the Use of Digital Insurance Distribution Channels in the European Union Member States – The Role of Technological Infrastructure and Citizens' Digital Skills***

*The insurance sector is undergoing profound transformations driven by changing legal regulations, technological progress, and the evolving needs and expectations of customers. Among the areas where insurers are adopting modern technological solutions to improve customer service is the development of digital distribution channels. The widespread of these channels is linked to access to information and communication technologies and to the appropriate level of customers' digital skills, which enable effective and secure use of innovative insurance services. In the European Union countries, the level of these resources varies significantly, resulting in differing intensities of digitalization within the European insurance sector across individual countries. The aim of this article is to conduct a comparative analysis and classification (clustering) of European Union countries based on selected determinants of purchasing insurance through digital channels: access to and use of digital technologies, and the digital skills of residents. The study employed a two-stage cluster analysis.*

**Keywords:** insurance, digitization, distribution channels, EU countries, cluster analysis

**DR HAB. IWONA LASKOWSKA, PROF. UŁ** – Katedra Ubezpieczeń, Instytut Finansów, Wydział Ekonomiczno-Socjologiczny Uniwersytetu Łódzkiego  
ORCID: 0000-0002-1657-5541  
e-mail: iwona.laskowska@uni.lodz.pl