

Соціальні аспекти цифрової інклюзії у сфері пенсійного забезпечення

Юрченко О.А.¹

Опубліковано	Секція	УДК
30.08.2025	Економіка	364.35:004.738.5

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.17908407>

Анотація. У статті досліджуються соціальні аспекти цифрової інклюзії у сфері пенсійного забезпечення як ключового чинника модернізації соціальної політики та розширення доступу громадян до якісних публічних послуг. Особлива увага приділена впливу цифрових технологій на підвищення прозорості, оперативності та персоніфікації обліку пенсійних прав, що є критично важливим в умовах демографічних змін і зростання потреби у справедливому розподілі соціальних ресурсів. Розкрито роль цифрових платформ, аналітичних інструментів і автоматизованих сервісів у забезпеченні рівного доступу населення до інформації, підвищенні цифрової грамотності та формуванні нової моделі взаємодії громадянина з пенсійними інституціями. Обґрунтовано, що цифрова інклюзія сприяє зниженню адміністративних бар'єрів, мінімізації помилок обліку, підвищенню довіри до державних органів та розширенню можливостей самостійного контролю пенсійних накопичень. Визначено ключові соціально-економічні ефекти цифровізації, серед яких: посилення соціальної захищеності, зміцнення фінансової стійкості пенсійної системи та формування більш гнучкої, прозорої й орієнтованої на потреби громадян моделі пенсійного забезпечення. Отримані результати дозволяють окреслити перспективні напрями удосконалення цифрової інклюзії та підвищення соціальної ефективності пенсійної політики в умовах цифрової трансформації суспільства.

Ключові слова: ефективність, економічна ефективність, соціально-економічна ефективність, цифрова інклюзія, соціальне забезпечення, пенсійна система, пенсійне забезпечення, цифрова трансформація.

Social aspects of digital inclusion in the pension sector

Annotation. The article explores the social aspects of digital inclusion in the field of pension provision as a key factor in the modernization of social policy and expanding citizens' access to quality public services. In the context of pension provision, digitalization not only modernizes the mechanisms of administration, but also rethinks the role of citizens in the social protection system, opening up opportunities for more active and conscious participation in the formation of their own pension rights. At the same time, the rapid introduction of digital technologies is accompanied by the emergence of new social challenges, in particular those related to uneven access to digital resources, different levels of digital competence and the need for individual population groups to adapt to new conditions of interaction with state

¹ кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри міжнародної економіки, Київський столичний університет імені Бориса Грінченка, <https://orcid.org/0000-0002-8447-6510>

institutions. Pension systems, being influenced by demographic changes and the growing burden on social funds, increasingly require innovative approaches to management, transparency of financial flows and personalization of data. In such conditions, digital inclusion is considered not simply as a technical modernization, but as a complex social process that forms a new model of ensuring social rights. Ensuring equal access to digital services, developing digital literacy and overcoming information barriers become fundamental factors in strengthening public trust in pension institutions and increasing their efficiency. Particular attention is paid to the impact of digital technologies on increasing transparency, efficiency and personalization of pension rights accounting, which is critically important in the context of demographic changes and the growing need for a fair distribution of social resources. The role of digital platforms, analytical tools and automated services in ensuring equal access of the population to information, increasing digital literacy and forming a new model of interaction between citizens and pension institutions is revealed. The key socio-economic effects of digitalization are identified, including: strengthening social security, strengthening the financial sustainability of the pension system and forming a more flexible, transparent and citizen-oriented model of pension provision. The results obtained allow us to outline promising areas for improving digital inclusion and increasing the social efficiency of pension policy in the context of the digital transformation of society.

Key words: efficiency, economic efficiency, socio-economic efficiency, digital inclusion, social security, pension system, pension provision, digital transformation.

Вступ

Упродовж останнього десятиліття цифрові технології перестали бути допоміжним інструментом державного управління та поступово перетворилися на основу взаємодії громадянина з інституціями соціального захисту. Поряд із цим дедалі очевиднішою стає потреба не лише технічного оновлення пенсійної системи, а й переосмислення соціальних наслідків переходу до цифрових моделей її функціонування. Адже пенсійне забезпечення — це не просто фінансовий механізм розподілу ресурсів між поколіннями, а складний соціальний інститут, що впливає на відчуття безпеки, стабільності та включеності людини у суспільне життя.

Трансформація пенсійних сервісів у цифрову форму відкриває широкі можливості для підвищення прозорості, швидкості обслуговування та зменшення адміністративних бар'єрів. Проте водночас вона висуває нові вимоги до компетентностей населення, доступності інфраструктури та здатності держави гарантувати рівні умови для всіх вікових груп. Особливо гостро стоїть питання цифрової інклюзії, адже значна частина людей старшого віку має обмежений доступ до сучасних технологій або відчуває труднощі у їх використанні. Нерівномірність цифрової грамотності та технічних можливостей породжує ризики поглиблення соціальної нерівності, коли інновації, замість посилення соціального захисту, стають ще однією формою бар'єра між громадянином і державою. Водночас цифровізація актуалізує й інше питання, а саме, наскільки держава готова забезпечити не лише технічні нововведення, а й супровідні соціальні механізми, здатні мінімізувати ризики відчуження та дезорієнтації найвразливіших груп населення.

Дослідження процесів трансформації фінансової системи під впливом глобалізаційних трендів і цифрових інновацій широко представлені в сучасній науковій літературі. Значну увагу проблемам розвитку фінансових ринків, цифрової інклюзії та модернізації фінансових інструментів приділяють такі автори, як М. Галлео-Ласада [5], Дж. Гупта [6], а також українські дослідники — О. Десятнюк [1, 2, 3, 4, 15], О. Кириленко [1, 3, 4, 20], А. Крисоватий [1, 3, 4, 8, 15], О. Птащенко [1, 2, 3, 4, 8, 15, 20], Н. Резнікова [10],

М. Рубманн [11] та інші. Їхні роботи висвітлюють ключові напрями змін у фінансовій сфері, зокрема її адаптацію до умов цифрової економіки.

Проблематика соціального розвитку, механізмів соціального захисту та інституційного забезпечення соціальної підтримки відображена у працях С. Кириленка [12, 13], А. Клименко [14], О. Комарової [7], В. Куйбіди [9], М. Мальованого [16, 17], А. Огінської [18], Н. Пантелєєвої [19] та інших науковців. Їхні дослідження зосереджуються на еволюції соціальної політики, удосконаленні соціальних інститутів та пошуку шляхів підвищення ефективності системи соціального забезпечення в умовах сучасних суспільних трансформацій. Представлене підкреслює актуальність дослідження, а сучасні трансформаційні зміни дають можливість визначити окремі питання для більшої актуалізації представленої проблематики.

Мета дослідження – визначити соціальні аспекти цифрової інклюзії в сучасних трансформаційних умовах та у сфері пенсійного забезпечення.

Результати

Сучасні трансформації у сфері соціальної політики дедалі частіше пов'язують із розвитком цифрових технологій, які змінюють способи взаємодії держави та громадян. Пенсійна система, як один із найважливіших елементів соціального захисту, також опинилася в центрі цих процесів. Проте цифровізація у цьому секторі не зводиться лише до технічного оновлення сервісів чи переведення процедур в електронний формат. Вона стосується набагато ширших соціальних змін таких, як формування нової культури доступу до публічних послуг, зміцнення довіри до державних інституцій, усунення бар'єрів для людей різного віку та рівня цифрових навичок.

Зростаюча роль цифрової інклюзії пояснюється тим, що саме вона визначає, чи перетворюються технологічні новації на реальний інструмент розширення можливостей громадян. Для людей пенсійного віку цифрові канали комунікації можуть стати засобом швидкого отримання інформації, спрощення бюрократичних процедур і зменшення залежності від посередників. Однак доступ до таких можливостей нерівномірний: різні групи населення мають неоднакові рівні цифрової грамотності, фінансової спроможності та технічного забезпечення, що створює ризик посилення соціальної нерівності, коли частина громадян опиняється поза межами нової системи електронних послуг.

Отже, цифрова трансформація пенсійної системи поступово змінює логіку управління соціальними ресурсами, роблячи її більш відкритою, швидкою та орієнтованою на потреби конкретної людини. В умовах демографічних змін, старіння населення, збільшення тривалості життя та зростання кількості економічно неактивних громадян, ефективне управління інформацією про пенсійні права стає не просто важливим, а критично необхідним.

По-перше, цифрові технології суттєво підсилюють прозорість шляхом впровадження електронних кабінетів застрахованих осіб, автоматичного формування історії страхових внесків та доступу до персональних даних у режимі реального часу. Це мінімізує можливості для маніпуляцій, помилок або втрати інформації. Громадяни отримують чітке розуміння, як формуються їхні майбутні пенсійні виплати, що підвищує рівень довіри до системи соціального страхування.

По-друге, цифрові сервіси забезпечують оперативність обробки інформації, оскільки автоматизовані системи значно скорочують час виконання процедур від подання документів до призначення пенсії. Зменшення навантаження на працівників органів соціального захисту дозволяє прискорити прийняття рішень та підвищити якість обслуговування, що є особливо важливим у періоди високого соціального навантаження.

По-третє, цифрові інструменти створюють умови для глибокої персоніфікації обліку пенсійних прав. Сучасні системи здатні враховувати індивідуальну історію зайнятості, форми трудової діяльності, періоди безробіття, соціальні пільги та спеціальні умови праці. Персоніфікація дає змогу оцінювати пенсійні права кожної людини більш точно, прозоро й відповідно до реальних внесків, що сприяє справедлившому розподілу соціальних ресурсів.

У сукупності ці фактори зменшують ризики соціальної нерівності, підвищують ефективність розподілу бюджетних коштів та дозволяють державі прогнозувати навантаження на пенсійну систему з урахуванням демографічних зрушень. Відтак цифрові технології стають ключовим інструментом модернізації пенсійної політики, забезпечуючи збалансованість, стійкість і соціальну справедливість у довгостроковій перспективі. Саме тому в табл. 1 узагальнено особливості впливу цифрових технологій на пенсійне забезпечення.

Таблиця 1

Вплив цифрових технологій на пенсійне забезпечення

Напрямок впливу	Цифрові інструменти та рішення	Ключові результати	Соціальний ефект
Прозорість пенсійного обліку	електронний кабінет застрахованої особи; цифрова історія трудової діяльності; інтегровані реєстри	доступ громадян до власних даних у режимі онлайн; зниження ризику помилок; виключення можливостей для маніпуляцій	зміцнення довіри до пенсійної системи; підвищення фінансової грамотності населення
Оперативність процесів	автоматизовані системи обробки даних; електронні запити; чат-боти, онлайн-портали послуг	істотне скорочення часу розгляду звернень; зменшення адміністративного навантаження	підвищення якості сервісів; швидке реагування на потреби громадян
Персоніфікація пенсійних прав	аналітичні модулі обліку стажу; системи розпізнавання внесків; електронне підтвердження трудової діяльності	точні розрахунки майбутньої пенсії; врахування особливостей кар'єрного шляху; коректне відображення періодів діяльності	справедливий розподіл соціальних ресурсів; зменшення невідповідностей і соціальних конфліктів
Соціальна справедливість у довгостроковій перспективі	моніторинг демографічних тенденцій; прогностичні цифрові моделі навантаження	оптимізація бюджетного планування; збалансованість виплати у часі	стійкість пенсійної системи та захист прав майбутніх поколінь

Джерело: систематизовано автором на основі теоретичного базису [1-20]

Узагальнені результати, представлені в таблиці, демонструють, що цифрові технології суттєво змінюють механізми функціонування пенсійної системи, зміщуючи

акценти від фрагментарного та паперового обліку до комплексного, прозорого й персоніфікованого управління даними. Кожен із розглянутих напрямів формує власний вклад у підвищення ефективності пенсійного забезпечення, але їхній інтегрований вплив створює ефект синергії.

Посилення прозорості через відкриті цифрові кабінети та централізовані реєстри забезпечує громадянам чітке розуміння процесів формування пенсійних прав, зменшує адміністративні ризики та підвищує рівень довіри до державних інституцій. Оперативність, досягнута завдяки автоматизації та електронному документообігу, скорочує час опрацювання звернень і оптимізує використання ресурсів органів пенсійного забезпечення. Персоніфікація ж дає змогу відобразити повну й точну картину трудової та страхової історії кожної людини, що створює підґрунтя для справедливого нарахування пенсій і формування рівномірного розподілу соціальних ресурсів.

У сукупності такі зміни сприяють формуванню більш гнучкої та стійкої моделі пенсійного забезпечення, здатної адаптуватися до демографічних викликів і зростаючої потреби суспільства у високоякісних, доступних і прозорих соціальних послугах. Цифрові технології не лише оптимізують внутрішні процеси, а й зміцнюють соціальну справедливість, роблячи систему більш передбачуваною, зрозумілою і орієнтованою на громадянина.

Також слід зауважити, що цифрові платформи, аналітичні інструменти та автоматизовані сервіси стають ключовими елементами сучасної інфраструктури, що забезпечує рівний доступ громадян до інформації, спрощує отримання послуг і підвищує ефективність управління пенсійними даними. Їхнє використання сприяє зменшенню інформаційної нерівності, формує нову модель взаємодії між населенням та пенсійними інституціями та зміцнює довіру до соціальної системи. У таких умовах цифрова інклюзія перетворюється на стратегічний чинник модернізації пенсійної сфери та підвищення її здатності реагувати на поточні та майбутні виклики (табл. 2).

Таблиця 2

Роль цифрових платформ, аналітичних інструментів і автоматизованих сервісів у розвитку цифрової інклюзії в пенсійній системі

Компонент цифрової інфраструктури	Основні функції	Соціальний ефект	Вплив на модель взаємодії громадянина з пенсійною системою
Цифрові платформи (пенсійні кабінети, мобільні застосунки, е-портали)	Надають доступ до персоніфікованих даних, електронних довідок, інформації про страховий стаж, статус звернень	Забезпечують рівні можливості користування послугами для різних вікових і соціальних груп; зменшують інформаційні бар'єри	Перехід від офлайн-звернень до самостійного онлайн-керування пенсійними правами; посилення участі громадянина у контролі за власною соціальною історією
Аналітичні інструменти (системи)	Аналізують дані про страховий стаж, розмір внесків,	Підвищення обізнаності населення щодо	Формування поведінкової відповідальності та

прогнозування, моделі оцінки пенсійних накопичень, персоніфікована аналітика)	демографічні тенденції та майбутні пенсійні виплати	власних соціальних перспектив; розвиток фінансової грамотності	довгострокового планування; залучення населення до прийняття більш обґрунтованих рішень щодо участі в пенсійних програмах
Автоматизовані сервіси (електронний документообіг, чат-боти, системи автоматичного розрахунку)	Мінімізують ручні операції, прискорюють обробку звернень, усувають помилки людського фактору	Скорочують час очікування послуг, підвищують якість комунікацій та доступність сервісів для маломобільних груп	Перехід до сервісної моделі обслуговування, у якій громадянин отримує швидкі, передбачувані та стандартизовані послуги
Цифрові освітні модулі та програми підвищення цифрової грамотності	Навчають користуванню онлайн-ресурсами, підвищують навички роботи з пенсійними сервісами	Зменшують розрив у цифрових компетентностях між різними віковими й соціальними групами	Формування самостійного та впевненого користувача, здатного взаємодіяти з електронними сервісами без посередників
Інструменти ідентифікації та безпеки (BankID, MobileID, електронний підпис)	Забезпечують автентифікацію, захист персональних даних, безпечний доступ до електронних послуг	Підвищують довіру населення до цифрової взаємодії; зменшують ризики шахрайства	Перехід до повністю електронного документообігу та безпечного дистанційного доступу до пенсійних послуг
Інтегровані інформаційні системи міжвідомчої взаємодії	Забезпечують обмін даними між держорганами (соцзахист, податкові органи, роботодавці)	Підвищують точність обліку, мінімізують дублювання інформації	Створюють цілісний інформаційний простір, де громадянин отримує комплексні послуги без необхідності подавати повторні дані

Джерело: сформовано автором

Аналіз ролі цифрових платформ, аналітичних інструментів та автоматизованих сервісів свідчить, що ці компоненти формують нову архітектуру взаємодії населення з пенсійними інституціями. Їх інтеграція забезпечує рівний доступ до інформації для різних соціальних груп, мінімізує адміністративні бар'єри та сприяє розвитку цифрової

грамотності, що є критично важливим у контексті сучасних демографічних і соціально-економічних змін.

Цифрові платформи посилюють прозорість і доступність послуг, аналітичні інструменти допомагають громадянам краще розуміти власні пенсійні перспективи, а автоматизовані сервіси гарантують швидкість і точність обробки даних. У комплексі це сприяє переходу до нової моделі соціальної політики, де громадянин стає активним учасником системи, а держава є ефективним і технологічним провайдером послуг. У результаті цифрова інклюзія перетворюється на один із ключових факторів підвищення якості пенсійного забезпечення, зміцнення довіри населення до інституцій та формування соціально справедливої, прозорої й орієнтованої на користувача пенсійної системи.

Отже, розглядаючи, соціально-економічні ефекти від цифровізації зауважимо, що шифровізація забезпечує ширший і рівніший доступ громадян до інформації про власні пенсійні права, можливість оперативного отримувати довідки, консультації та послуги у дистанційному форматі. Завдяки персоніфікованим цифровим кабінетам, автоматизованим сервісам та електронним каналам комунікації скорочуються ризики втрати даних, зменшується залежність від фізичної присутності та покращується охоплення соціально вразливих груп. Це створює передумови для посиленого захисту громадян, особливо в умовах нестабільності чи обмеженої мобільності.

При цьому інтеграція цифрових інструментів дозволяє підвищити якість обліку страхових внесків, точність розрахунку виплат та ефективність контролю за надходженнями. Аналітичні моделі дають змогу прогнозувати фінансові ризики, оптимізувати бюджетні потоки та підвищити обґрунтованість управлінських рішень. Прозорість даних та зменшення адміністративних витрат сприяють раціональнішому використанню ресурсів та формуванню стабільної фінансової бази пенсійної системи.

Цифрові технології дозволяють перейти від традиційної бюрократичної моделі обслуговування до сервісного підходу, де ключове місце займає комфорт і потреби користувача. Громадяни отримують можливість самостійно контролювати трудову та страхову історію, відстежувати статус звернень та планувати майбутні пенсійні виплати. Прозорість операцій, відкритість інформації та автоматизація процесів сприяють зміцненню довіри до інституцій, а гнучкість цифрових сервісів дає змогу адаптувати систему до демографічних змін і зростаючих соціальних очікувань.

Висновки

Отримані результати дозволяють окреслити низку перспективних напрямів подальшого вдосконалення цифрової інклюзії та зміцнення соціальної ефективності пенсійної політики в умовах поглиблення цифрової трансформації. Зокрема, актуальним є розширення доступності цифрових сервісів для всіх вікових та соціальних груп, удосконалення механізмів персоніфікованого обліку та моніторингу пенсійних прав, а також розвиток аналітичних рішень для підвищення прозорості управлінських процесів. Посилення цифрової грамотності населення, інтеграція інноваційних технологій у роботу пенсійних інституцій та забезпечення кібербезпеки становлять ключові умови формування сучасної, гнучкої й орієнтованої на потреби громадян моделі пенсійного забезпечення. Реалізація цих напрямів сприятиме підвищенню довіри до державних інституцій, забезпеченню соціальної справедливості та зміцненню стійкості системи в довгостроковій перспективі.

Список використаних джерел

1. Desyatnyuk O., Krysovatty A., Ptashchenko O., Kyrylenko O. Mechanisms for the Protection of National Interests. *Econ. Aff.*, 2024. 69(Special Issue): 261-268, <https://ndpublisher.in/admin/issues/EAv69n1z1.pdf>
2. Desyatnyuk O., Ptashchenko O. Impact of Digitalization on Financial Systems and Services. 14th International Conference on Advanced Computer Information Technologies (ACIT), 19–21 September 2024. P. 334–337. DOI: 10.1109/ACIT62333.2024.10712540. Electronic ISSN 2770-5226; Print ISSN 2770-5218.
3. Desyatnyuk O., Krysovatty A., Ptashchenko O., Kyrylenko O. Enhancing financial inclusivity and accessibility of financial services through digital technologies. *AD ALTA: Journal of Interdisciplinary Research*. 2024. Pp. 65–69. ISSN 1804-7890. URL: https://www.magnanimitas.cz/ADALTA/140142/papers/A_13.pdf
4. Desyatnyuk O., Krysovatty A., Ptashchenko O., Kyrylenko O. The Role of Financial Inclusion in Fostering Ecoentrepreneurship Within the Digital Economy. *International Journal of Ecosystems and Ecology Science (IJEES)*. 2025. Vol. 15, No. 1, pp. 77–86. DOI: <https://doi.org/10.31407/ijeess15.109>. URL: <https://www.ijeess.net/>
5. Gallego-Losada M.-J., Montero-Navarro A., García-Abajo E., Gallego-Losada R. Digital financial inclusion. Visualizing the academic literature. *Research in International Business and Finance*. 2023. Vol. 64. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2022.101862>
6. Gupta J., Cornelissen V., Ros-Tonen M. Inclusive development. *Encyclopedia of Global Environmental Governance and Politics*. Cheltenham, 2015. P. 35–44.
7. Komarova O. Functional purpose of social transfers under the conditions of transformation societies. *Social Policy*. 2009. No. 3. P. 75–82.
8. Krysovatty A., Ptashchenko O., Kurtsev O., Arutyunyan O. The Concept of Inclusive Economy as a Component of Sustainable Development. *Problemy Ekorozwoju/Problems of Sustainable Development*. 2024. No. 1. Pp. 164–172. URL: <https://ph.pollub.pl/>
9. Kuybida V., Savitska S., Shkoda M., та ін. Methodology of development of social investment projects for the economy: legal aspects. *Journal of Law and Sustainable Development*. 2023. Vol. 11, No. 4.
10. Reznikova N. V., Rubtsova M. Yu., Ivashchenko O. A. Prospects for the development of international marketing strategies in the context of global convergence. *Efektivna Ekonomika*. 2019. No. 7. DOI: 10.32702/2307-2105-2019.7.10.
11. Rubmann M. Industry 4.0: The future of productivity and growth in manufacturing industries. The Boston Consulting Group. 2015. URL: <https://www.bcg.com/>
12. Кириленко С. В. Інноваційний розвиток бізнес-структур в умовах цифрової економіки. *Журнал стратегічних економічних досліджень*. 2024. № 5(22). С. 43–51. DOI: 10.30857/2786-5398.2024.5.4. URL: <https://econ-vistnyk.knutd.edu.ua/>
13. Кириленко С. В. Формування інноваційної екосистеми підприємництва в умовах цифрової економіки. *Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля*. 2024. Вип. 4(284). С. 36–42. DOI: <https://doi.org/10.33216/1998-7927-2024-284-4-36-42>
14. Клименко А. Л. Соціальний захист і соціальне забезпечення в умовах євроінтеграції України: окремі аспекти. *Теорія і практика правознавства*. 2017. Вип. 2(12). С. 1–10.

15. Крисоватий А., Десятнюк О., Птащенко О. Digital inclusion: financial and marketing aspects. Журнал стратегічних економічних досліджень. 2023. № 3(14). С. 93–102. DOI: 10.30857/2786-5398.2023.3.10. URL: <https://econ-vistnyk.knutd.edu.ua/>
16. Мальований М. Теоретичні основи забезпечення соціального захисту. Формування ринкових відносин в Україні. 2012. № 5/1(132). С. 174–185.
17. Мальований М. І. Фінансові аспекти функціонування системи соціального захисту населення в Україні: монографія. Умань: СПД Сочінський, 2016. 496 с.
18. Огінська А. Ю. Соціальний захист населення та фінансовий механізм його реалізації: теоретико-концептуальний зріз. Економіка та держава. 2018. № 4. С. 131–136.
19. Пантелєєва Н., Колодій С., Ребрик М. Цифрова економіка як ключовий тренд розвитку постіндустріального суспільства: монографія. Київ: ДВНЗ «Університет банківської справи», 2019. 299 с.
20. Птащенко О., Кириленко О., Курцев О. Вплив цифрових трансформацій на розвиток сучасного економічного простору: людський капітал, інклюзія, безпека. Бізнес Інформ. 2024. № 7. С. 180–190. DOI: <https://doi.org/10.32983/2222-4459-2024-7-180-190>. URL: <https://www.business-inform.net/>