

**PROGRAM DE FORMARE PENTRU
ÎMBUNĂTĂȚIREA UTILIZĂRII SERVICIILOR DE PLĂȚI
ONLINE DE CĂTRE PERSOANELE VÂRSTNICE
- GHIDUL FORMATORULUI -**



ERASMUS+ MOBILE MONEY

***Curs de formare pentru îmbunătățirea utilizării
plăților online de către persoanele vârstnice***



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Cuprins

GHID METODOLOGIC.....	2
PREZENTAREA CURSULUI	2
INFORMAȚII GENERALE DESPRE CURS: PREMISE, ORGANIZARE ȘI RESURSE	3
PARTICIPANȚI, PROFILURI ȘI NUMĂR DE CURSANȚI	4
OBIECTIVELE CURSULUI DE FORMARE.....	5
COMPETENȚE DE DOBÂNDIT ȘI ÎMBUNĂȚĂȚIT	6
STRUCTURA ȘI MODULELE CURSULUI	7
METODOLOGIA DE FORMARE.....	9
MODULUL 1: COMPETENȚE FUNDAMENTALE ÎN UTILIZAREA TEHNOLOGIILOR DIGITALE	10
MODULUL 2: SECURITATE & PREVENIRE	32
MODULUL 3: GESTIONAREA UNUI CONT BANCAR ONLINE	43
MODULUL 4: SOLUȚII PENTRU A PRIMI ȘI TRIMITE BANI ONLINE	55
MODULUL 5: UTILIZAREA CARDULUI BANCAR PENTRU ACHIZIȚII ONLINE DE BUNURI ȘI SERVICII ...	67
MODULUL 6: EFECTUAREA PLĂȚILOR ONLINE PENTRU TAXE ȘI FACTURI.....	81
GÂNDURI DE FINAL	89
BIBLIOGRAFIE.....	91

GHID METODOLOGIC

PREZENTAREA CURSULUI

Acest document a fost redactat în cadrul activității **WP3 - Dezvoltarea Pachetului de Formare**, din proiectul Erasmus+ **PROGRAM DE FORMARE PENTRU ÎMBUNĂȚĂȚIREA UTILIZĂRII PLĂȚILOR ONLINE DE CĂTRE PERSOANELE VÂRSTNICE** (Ref. 2023-1-RO01-KA220-ADU-000157797). Acest document va servi drept ghid pentru dezvoltarea sesiunilor de formare destinate susținerii utilizării plăților online de către persoanele vârstnice, în scopul gestionării banilor și a tranzacțiilor generate de societatea digitală,



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

în viața de zi cu zi. În acest document, sunt prezentate conținutul și metodologia pentru utilizatorii finali, bazate pe sesiunile anterioare de co-creație și co-validare desfășurate pe parcursul proiectului. **Ghidul formatorului** include informații complete și resurse pentru formatori, pentru a sprijini implementarea metodologiei de formare, cu instrucțiuni detaliate despre cum să folosească materialele de formare pentru cursanți și Instrumentul de Formare pentru Plăți Online. Scopul principal al acestui ghid este de a prezenta conținutul, metodologiile și instrumentele necesare pentru crearea și îmbunătățirea competențelor critice ale seniorilor, pentru a spori utilizarea plăților online și a soluțiilor digitale pentru gestionarea finanțelor lor.

INFORMAȚII GENERALE DESPRE CURS: PREMISE, ORGANIZARE ȘI RESURSE

Cursul este împărțit în șase module separate și a fost conceput cu următoarele caracteristici:

1. Durata cursului este de 4 ore per sesiune, cu o durată totală de 24 de ore, dintre care:
 - a. Sesiuni față în față: 2 ore.
 - b. Sesiuni online: 2 ore (**DOAR DACĂ FORMATORUL DECIDE CĂ GRUPUL POATE LUCRA ONLINE**)

În funcție de nevoile specifice ale fiecărui grup, cele șase module pot fi livrate consecutiv, ca parte a unui curs de formare cu durata de 5-6 zile, sau fiecare modul poate fi livrat ca sesiuni de formare separate, în zile diferite. Este la latitudinea organizatorilor și a formatorilor să evalueze care format se potrivește cel mai bine nevoilor grupului țintă. Fiecare modul urmează același ghid metodologic, care constă în 6 secțiuni:

- Obiective
- Competențe
- Conținuturi de formare
- Durata sesiunii

➤ Materiale de formare necesare pentru sesiune: prezentări PowerPoint, fișe Word, aplicație mobilă de formare, abordare practică cu diverse scenarii și simulări.

- Evaluarea procesului de învățare

Primul modul include o sesiune introductivă care acoperă prezentarea Programului ERASMUS+, o prezentare generală a proiectului, obiectivele și orarul întregului curs de formare, prezentarea participanților, așteptările acestora și regulile de bază.

1. Metodologia va fi activă și participativă, se va desfășura în diferite sesiuni și va include următoarele instrumente și materiale de formare:



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- a. Prezentări PowerPoint
 - b. Fișe Word
 - c. Aplicație mobilă de formare
 - d. Mentorii sau formatorii vor sprijini cursanții pe parcursul cursului
 - e. Abordare practică cu diverse scenarii și simulări
2. Mai specific, Instrumentul de Formare pentru Plăți Online va fi dezvoltat cu următoarele scopuri:
- a. Alocarea diferitelor materiale și resurse de formare cu acces pentru cursanți.
 - b. Scenarii pentru practică într-un spațiu sigur și simulat

PARTICIPANȚI, PROFILURI ȘI NUMĂR DE CURSANȚI

Cursanții vor avea următoarele profiluri:

- Persoane vârstnice de peste 60 de ani, care trăiesc autonom sau în instituții de îngrijire.
- Sesiuni de lucru organizate pentru o revizuire intermediară a materialelor, cu 5 persoane vârstnice din fiecare țară.
- În fiecare setare pilot, se estimează că vor participa 15 seniori și 5 formatori care îi vor însoți.
- Se recomandă formarea unor grupuri de până la 8 seniori. Grupurile pot fi determinate în funcție de nivelul lor de competențe ICT (Tehnologia Informației și a Comunicațiilor).
- Cerința de bază pentru a începe cursul, este accesul la un loc cu conexiune la internet și la un smartphone. Pentru a putea utiliza Instrumentul de Formare pentru Plăți Online, utilizatorii vor trebui



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

să dețină abilități digitale de bază (navigare, securitate, confidențialitate). Un modul specific care le va permite să dobândească astfel de competente este disponibil în acest curs.

OBIECTIVELE CURSULUI DE FORMARE

Obiectivul general al cursului este de a îmbunătăți competențele persoanelor vârstnice și ale comunităților lor, cu scopul de a sprijini îmbătrânirea activă și autonomia acestora, prin utilizarea plăților online și a instrumentelor digitale pentru gestionarea finanțelor personale.

Obiectivele specifice sunt:

- Sprijinirea seniorilor în dobândirea competențelor digitale de bază și a educației financiare necesare pentru o înțelegere clară a soluțiilor și conceptelor de plăți online.
- Familiarizarea seniorilor cu interfețele utilizator ale celor mai comune aplicații de plăți online, ghidându-i în navigare și utilizarea principalelor funcționalități.
- Educarea seniorilor cu privire la măsurile de securitate pentru protejarea conturilor lor de plăți online.
- Introducerea de instrumente și tehnici mobile pentru gestionarea bugetului și urmărirea cheltuielilor.
- Încurajarea seniorilor să împărtășească cunoștințele dobândite în cadrul comunităților lor, stimulând un sentiment de implicare și sprijin în utilizarea acestor instrumente.
- Evidențierea rolului plăților online în promovarea incluziunii sociale, permițând seniorilor să rămână conectați cu prietenii și familia și să participe la economia digitală.
- Facilitarea oportunităților pentru seniori de a se implica în învățarea reciprocă, împărtășind experiențe și sfaturi pentru utilizarea eficientă a instrumentelor de plăți online, în cadrul grupului.

SFATURI GENERALE PENTRU ORGANIZAREA CURSULUI

Cursul dezvoltat ar trebui utilizat într-un mod flexibil de către formatori, fiind văzut ca un set coerent de instrumente și resurse care trebuie adaptat fiecărei organizații, profilului și așteptărilor participanților. (De exemplu, formatorul poate decide dacă va omite formarea online sau dacă vrea să ajusteze dimensiunea grupului).

Metodologia de formare trebuie adaptată atât la contextul național, cât și la grupul de participanți. Prin urmare, flexibilitatea este unul dintre cele mai importante aspecte și trebuie luată în considerare de către formatori. Scopul diapozitivelor nu este de a fi complet auto-explicative, însă explicațiile formatorilor și desfășurarea sesiunilor de formare sunt esențiale.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Ar fi util ca formatorii să afle încă de la începutul cursului, care sunt nevoile, preferințele și cunoștințele participanților, pentru a putea adapta conținutul și durata fiecărui subiect abordat.

Pe lângă informațiile furnizate în manualul de curs, este indicat ca formatorul să aibă la dispoziție și activități/scenarii alternative, astfel încât fiecare dintre participanți să fie implicat, chiar dacă consideră că o anumită activitate este prea dificilă sau prea facil de realizat.

COMPETENȚE DE DOBÂNDIT ȘI ÎMBUNĂTĂȚIT

Competențe digitale de bază

Competențele necesare pentru a utiliza soluțiile de plăți online în siguranță și cu încredere:

- Dorința de a utiliza dispozitivele TIC și de a le menține actualizate
- Gestionarea unui cont de email: trimiterea, primirea, răspunsul la mesaje, organizarea emailurilor, atașarea fișierelor și gestionarea contactelor
- Navigarea online
- Setarea parametrilor de confidențialitate.

În plus, este important ca beneficiarul să fie familiarizat cu telefoanele smart:

- Înțelegerea terminologiei de bază
- Navigarea prin interfețe și meniuri mobile
- Folosirea touchscreen-ului și a butoanelor
- Capacitatea de a descărca și actualiza aplicațiile mobile
- Dorința de a explora diferitele funcționalități ale aplicațiilor mobile

Competențe privind securitatea informațiilor

- Recunoașterea și evitarea posibilelor înșelătorii și tentative de phishing
- Protejarea dispozitivelor ICT și a conturilor de plăți online
- Înțelegerea importanței protejării informațiilor personale
- Gestionarea unui incident de securitate

Competențe de educație financiară

- Înțelegerea conceptelor financiare de bază legate de tranzacțiile mobile (de exemplu, soldul contului, istoricul tranzacțiilor, limitele tranzacțiilor, taxele de tranzacție, transferurile, plata facturilor)
- Monitorizarea soldurilor conturilor și a istoricului tranzacțiilor
- Planificarea bugetului și administrarea banilor folosind aplicații mobile



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Competențe de navigare

- Folosirea aplicațiilor de plăți online pentru a trimite și a primi fonduri
- Navigarea prin diferite funcționalități, cum ar fi plata facturilor, reîncărcările, etc
- Înțelegerea mesajelor de confirmare primite după efectuarea tranzacțiilor și interpretarea chitanțelor aferente.

Competențe de rezolvare a problemelor

- Capacitatea de a rezolva problemele comune în mod independent
- Căutarea ajutorului atunci când întâmpini probleme mai complexe (de exemplu, contactarea suportului pentru clienți și raportarea problemelor)

Competențe transversale

- Autonomie în gestionarea finanțelor personale
- Încredere în propriile abilități de a-și gestiona finanțele prin ICT
- Consolidarea încrederii în tehnologiile emergente și în ecosistemul financiar digital
- Asigurarea unei stări de siguranță în interacțiunea cu mediul financiar mobil
- Îmbunătățirea abilităților sociale pentru interacțiuni cu cei din grupul de suport, cu alți seniori și furnizorii de servicii

STRUCTURA ȘI MODULELE CURSULUI

MODUL 1. Competențe fundamentale în utilizarea tehnologiilor digitale

1. Prezentarea sesiunii: durată, obiective, conținut și metodologie de abordare
2. Terminologia de bază a smartphone-urilor
3. Setările de bază
4. Navigarea prin interfețe și meniuri
5. Navigarea și căutarea online
6. Gestionarea unui cont de email
7. Căutarea și descărcarea unei aplicații
8. Menținerea dispozitivelor ICT actualizate
9. Test: verificarea cunoștințelor

MODUL 2. Securitate și Prevenire

1. Prezentarea sesiunii: durată, obiective, conținut și metodologie de abordare
2. Siguranță online, date personale, date sensibile, confidențialitate și securitate



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

3. Recunoașterea spamului și a tentativelor de phishing și ce trebuie făcut în legătură cu acestea
4. Cunoașterea drepturilor tale online, exemplul GDPR
5. Protejarea propriei identități și a securității personale în mediul online
6. Test: verificarea cunoștințelor

MODUL 3. Gestionarea unui cont bancar online

1. Prezentarea sesiunii: durată, obiective, conținut și metodologie de abordare
2. Diferențele între tipurile de conturi bancare
3. Avantajele și provocările serviciilor bancare online
4. Instalarea unei aplicații de banking pe telefon
5. Obținerea codurilor de identificare și acces
6. Transferuri online
7. Monitorizarea soldului contului
8. Vizualizarea mesajelor și alertelor
9. Sugestii și exerciții practice
10. Dicționar de termeni bancari

MODUL 4. Soluții pentru a primi și trimite bani online

1. Prezentarea sesiunii: durată, obiective, conținut și metodologie de abordare
2. Introducere în transferul digital de bani
3. Înțelegerea formularelor și a datelor necesare
4. Aplicații utile pentru a trimite și primi bani
5. Identificarea și evitarea înșelătoriilor frecvente
6. Accesarea și înțelegerea istoricului tranzacțiilor
7. Test: verificarea cunoștințelor

MODUL 5. Utilizarea cardului bancar pentru achiziții online de bunuri și servicii

1. Prezentarea sesiunii: durată, obiective, conținut și metodologie de abordare
2. Structura și navigarea pe site-urile de comerț electronic
3. Conturi de cumpărături online: creare, gestionare și plată cu cardul de credit
4. Alte metode comune de plată online
5. Prevenirea riscurilor pentru cumpărături online în siguranță
6. Perspective asupra marketingului și comercializării produselor
7. Expedierea bunurilor și urmărirea comenzilor
8. Cum să comunicați cu serviciul de asistență pentru clienți
9. Test: verificarea cunoștințelor



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

MODUL 6. Efectuarea plăților online pentru taxe și facturi

1. Prezentarea sesiunii: durată, obiective, conținut și metodologie de abordare
2. Familiarizarea cu platformele de plată a taxelor
3. Familiarizarea cu site-urile de utilități
4. Navigarea pe portalurile de taxe și utilități
5. Efectuarea de tranzacții online sigure
6. Test: verificarea cunoștințelor

METODOLOGIA DE FORMARE

Pentru a atinge obiectivele menționate anterior, se propune dezvoltarea unei **metodologii de formare** bazate pe următoarele premise:

- Conținuturile și materialele de formare vor fi adaptate și structurate în funcție de capacitățile de învățare și nevoile specifice ale participanților.
- Procesul de formare se va axa pe învățarea prin practică și experiență directă, ceea ce implică o metodologie activă, centrată pe implicarea participanților în exerciții concrete, demonstrații și aplicații practice.
- Sesiunile de formare se vor desfășura atât în format fizic (în clasă), cât și online. Din acest motiv, materialele și instrumentele didactice vor fi concepute astfel încât să poată fi folosite eficient în ambele contexte – atât față în față, cât și în medii digitale.
- Participarea activă a cursanților este esențială pe parcursul cursurilor de formare. În acest sens, formatorii vor stimula implicarea prin activități interactive care încurajează dialogul, colaborarea și schimbul de experiențe și cunoștințe, atât între cursanți, cât și cu alți actori relevanți.
- Un instrument de formare dedicat plăților mobile va fi dezvoltat pentru a sprijini procesul de învățare, a facilita schimbul de cunoștințe și experiențe între cursanți și a susține cursurile de formare. Acest instrument va include scenarii practice, prin care persoanele vârstnice vor putea experimenta soluțiile de plată mobilă într-un mediu sigur, fără riscuri, ceea ce va contribui la creșterea încrederii și siguranței lor în utilizarea acestor tehnologii.

Acest ghid este destinat să sprijine formatorii și educatorii în predarea competențelor digitale fundamentale către persoanele vârstnice, oferindu-le instrumentele necesare pentru a folosi aplicațiile de plată mobilă cu încredere și în siguranță. Conținutul este structurat într-un mod clar și practic, ținând



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

cont de nevoile specifice ale seniorilor și de ritmul lor de învățare, pentru a asigura o înțelegere completă a materialului și o utilizare eficientă a tehnologiilor digitale.

MODUL 1: COMPETENȚE FUNDAMENTALE ÎN UTILIZAREA TEHNOLOGIILOR DIGITALE

OBIECTIVE:

- A înțelege diferitele tipuri de echipamente digitale disponibile, inclusiv dispozitivele mobile, calculatoarele și alte tehnologii utilizate pentru plăți, comunicare și acces la informație.
- A fi capabil să aleagă dispozitivul potrivit în funcție de nevoile personale, ținând cont de tipul de activități digitale pe care doresc să le efectueze (de exemplu, plăți, comunicare, navigare pe internet).
- A cunoaște modul de utilizare a unui smartphone, unei tablete și a internetului, inclusiv gestionarea unui cont de email și procesul de descărcare și instalare a unei aplicații.
- A asigura o utilizare prietenoasă și rațională a internetului și a instrumentelor TIC (tehnologii ale informației și comunicațiilor) în timpul navigării online.



COMPETENȚE:

După finalizarea acestui modul:

- Veți dobândi abilitățile necesare pentru a utiliza soluțiile de plată mobilă într-un mod sigur și cu încredere, învățând pașii esențiali pentru a efectua tranzacții financiare, a gestiona conturile și a proteja datele personale.



- ✓ Utilizarea dispozitivelor TIC și asigurarea actualizării acestora la zi, pentru a beneficia de cele mai recente funcționalități, îmbunătățiri de securitate și performanță.
- ✓ Gestionarea unui cont de email: trimiterea, primirea și răspunsul la mesaje, organizarea corespondenței în foldere, atașarea fișierelor relevante și gestionarea contactelor.
- ✓ Navigarea pe internet: utilizarea browserelor pentru a căuta informații, a accesa site-uri web și a explora resurse online.
- ✓ Configurarea setărilor de confidențialitate: ajustarea opțiunilor de securitate și protecție a datelor personale pe dispozitivele digitale și în aplicații, pentru a asigura o utilizare sigură a internetului și a aplicațiilor mobile.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- Familiarizarea cu smartphone-urile: învățarea funcțiilor de bază ale unui smartphone, cum ar fi utilizarea ecranului tactil, gestionarea aplicațiilor și personalizarea setărilor:

- ✓ Înțelegerea terminologiei fundamentale: familiarizarea participanților cu termenii esențiali folosiți în tehnologiile digitale, cum ar fi „aplicație”, „browser”, „link”, „wifi” și altele

- ✓ Navigarea prin interfețele și meniurile mobile: învățarea modului de a accesa și utiliza funcțiile unui smartphone sau tablete, inclusiv modul de a naviga prin meniuri, aplicații și setări.

- ✓ Utilizarea ecranului tactil și a butoanelor: învățarea modului de a interacționa cu dispozitivele mobile, atât prin atingerea ecranului tactil (pentru derulare, selectare și navigare), cât și prin apăsarea butoanelor fizice, atunci când este cazul.

- ✓ Învățarea metodei de a descărca și a actualiza aplicațiile mobile: procesul de instalare a aplicațiilor din magazinele online (App Store, Google Play) și de actualizare a acestora pentru a beneficia de cele mai noi funcționalități și îmbunătățiri de securitate.

- ✓ Explorarea diferitelor funcționalități ale aplicației mobile: învățarea și utilizarea caracteristicilor principale ale aplicației, cum ar fi setările, opțiunile de personalizare, funcțiile de căutare și altele.

CONȚINUTUL CURSULUI DE FORMARE:

- Formatorii vor detalia modul în care va fi structurat cursul și vor explica pașii necesari pentru atingerea obiectivelor educaționale.

- Terminologia fundamentală a smartphone-urilor: explicarea termenilor esențiali legați de funcțiile și caracteristicile unui smartphone, cum ar fi „ecran tactil”, „aplicație”, „setări”, „notificări”, „aplicații preinstalate” și altele.

- Setările fundamentale: configurarea inițială a unui dispozitiv, incluzând ajustarea opțiunilor de limbă, setările de securitate (de exemplu, parola sau amprenta digitală), personalizarea ecranului de start și a notificărilor.

- Navigarea prin interfețele și meniurile mobile, utilizarea ecranului tactil și a butoanelor: învățarea modului de a naviga prin meniurile unui dispozitiv mobil folosind ecranul tactil (pentru derulare, selectare și deschidere de aplicații) și butoanele fizice, atunci când sunt prezente.

- Navigarea pe internet și căutarea online: învățarea modului de a utiliza un browser pentru a căuta informații pe internet, utilizând motoare de căutare (precum Google) și navigând eficient prin diferite site-uri web.

- Gestionarea unui cont de email: cum se trimit, se primesc și se răspunde la emailuri, cum se organizează mesaje în foldere, se anexează fișiere și se gestionează contactele.

- Căutarea și descărcarea aplicațiilor: învățarea modului de a găsi și instala aplicații din magazinele online (precum Google Play sau App Store).



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- Menținerea dispozitivelor TIC actualizate: învățarea importanței actualizărilor regulate pentru software-ul și aplicațiile dispozitivelor digitale.
- Test: Verifică-ți cunoștințele: un exercițiu interactiv prin care participanții își pot evalua nivelul de înțelegere al informațiilor prezentate.

COMPETENȚE TRANSVERSALE:

- Abilități sociale: capacitatea de a interacționa eficient și respectuos cu ceilalți, de a colabora în grupuri, de a asculta activ și de a rezolva conflictele într-un mod constructiv.
- Încredere și confidență: dezvoltarea sentimentului de siguranță în utilizarea tehnologiilor și a aplicațiilor mobile.
- Alfabetizare financiară: înțelegerea și dobândirea cunoștințelor esențiale despre gestionarea finanțelor personale, inclusiv economii, bugetare și utilizarea serviciilor financiare digitale.
- Alfabetizare digitală: capacitatea de a utiliza tehnologiile digitale, precum computerele, smartphone-urile și internetul, pentru a accesa informații, a comunica și a rezolva probleme.

METODOLOGIE:

- **Activă și participativă:** abordare de învățare care pune accent pe implicarea activă a participanților în procesul educațional, prin activități practice, discuții și colaborare
- **Formare față în față:** Dialog / Joc de rol / Muncă în echipă: sesiuni interactive în care participanții se implică direct prin discuții, simulări de situații reale (jocuri de rol) și activități de grup pentru a dezvolta abilități practice.
- **Formare online:** Videoclipuri selectate sau realizate intern / Aplicarea practică a sfaturilor discutate în cadrul sesiunilor de clasă / Activități de colaborare între participanți / Simulări pentru a exersa și consolida conceptele învățate.

MATERIALE EDUCAȚIONALE PENTRU FORMARE:

Sesiuni față în față:

- Lista de prezență: documentul folosit pentru a înregistra participanții la sesiuni, care include numele acestora și prezența la fiecare sesiune de formare.
- Prezentare PowerPoint și echipamentele necesare: material vizual creat pentru a sprijini livrarea informațiilor în sesiuni de formare, care include slide-uri cu informații esențiale, imagini și grafice.
- Papetărie: instrumente de scris (pixuri, creioane), produse din hârtie (hârtie de scris, blocnotes), materiale pentru organizare (agende, dosare, cleme), produse esențiale de birou (arta birou), precum și materiale de artizanat pentru activități creative sau lucrări manuale.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Formare online:

- Materiale online (Prezentare PowerPoint, fișă de exerciții cu instrucțiuni detaliate): resurse educaționale disponibile pe platformele online, inclusiv slide-uri PowerPoint pentru susținerea teoretică și fișe de exerciții care ghidează participanții prin pașii necesari pentru a finaliza activitățile practice.
- Test interactiv inserat în prezentarea PowerPoint: un test integrat direct în slide-urile PowerPoint, care permite participanților să își verifice cunoștințele pe măsură ce avansează în prezentare.

INSTRUMENTE: resurse și echipamente utilizate pentru susținerea procesului de învățare și formare
Telefoane/Tablete adaptate pentru seniori: dispozitive mobile concepute special pentru seniori, care includ caracteristici precum icoane mari, interfețe ușor de utilizat și opțiuni de comenzi vocale, pentru a facilita navigarea și utilizarea acestora.

PLANUL DE FORMARE – pașii si etapele procesului de instruire

PASUL 1. Deschiderea sesiunii

După sosirea participanților în sala de curs, formatorul se va prezenta și le va ura bun venit acestora. În continuare, va introduce Programul Erasmus+ și va face o prezentare generală a proiectului, a obiectivelor și a structurii activității de formare, precum și a agendei sesiunii.

Apoi, formatorul le va solicita participanților să se prezinte, pe rând, și să menționeze așteptarea sau așteptările pe care le au în legătură cu sesiunea de formare. După ce toți participanții își exprimă așteptările, formatorul le va trece în revistă și va explica care dintre ele vor putea fi îndeplinite pe parcursul sesiunii și care nu, dar care ar putea fi abordate într-un alt context, ulterior. Lista cu așteptările participanților va rămâne afișată pe tot parcursul sesiunii. Vor fi distribuite formularele de consimțământ, iar participanții vor fi rugați să le completeze și să le semneze.

Formatorul le va explica participanților cât de important este să se ajungă împreună la un set de reguli de bază, pentru a asigura desfășurarea eficientă a sesiunii. El va întreba grupul ce reguli ar putea contribui la buna organizare a activităților, la maximizarea învățării, la încurajarea participării active și la menținerea unui climat de respect și deschidere pentru toți. Răspunsurile participanților vor fi notate pe o coală de flipchart intitulată „Reguli de bază”, de exemplu:

- închiderea telefoanelor mobile,
- respect reciproc și egalitate între toți participanții în cadrul sesiunii,



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- posibilitatea de a adresa întrebări în orice moment,
- oferirea unui feedback constructiv, nu critic,
- încurajarea participării active a fiecărei persoane.

Regulile stabilite vor fi afișate într-un loc vizibil și vor rămâne expuse pe toată durata sesiunii, putând fi adaptate dacă este necesar.

Formatorul va prezenta, în detaliu, Programul Erasmus+.

Instrumente / Materiale de formare:

- PPT1.1 Programul Erasmus+
- PPT1.2 Prezentare generală a proiectului
- PPT1.3 Prezentare generală a cursului de formare

PASUL 2. Chestionar privind cunoștințele anterioare – Evaluarea cunoștințelor T0

Un chestionar va fi distribuit participanților pentru a evalua nivelul de cunoștințe deținut înainte de începerea formării. Același chestionar va fi aplicat din nou la finalul programului de formare, pentru a măsura progresul realizat de participanți.

Instrumente: Chestionar de evaluare a nivelului de cunoștințe

PASUL 3. Dezvoltarea fiecărui subiect

Formatorul va explica fiecare temă abordată în cadrul sesiunii, utilizând diverse materiale de formare, dar și activități practice și exerciții aplicative, desfășurate pe calculator și pe smartphone.

Terminologie de bază

În această secțiune, beneficiarii vor învăța elementele de bază legate de echipamentele digitale. Pentru a putea lucra într-un mediu digital, este necesar un dispozitiv digital. Fiecare tip de dispozitiv are avantaje și dezavantaje proprii. Prin urmare, sesiunea se va concentra pe: identificarea principalelor tipuri de dispozitive digitale, înțelegerea funcționalității de bază a fiecăruia, asocierea corectă a fiecărui dispozitiv cu tipurile de activități pentru care este cel mai potrivit.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Prin **dispozitive digitale** se înțelege: acele echipamente electronice care procesează, stocază și transmit informații în format digital. Aceste dispozitive reprezintă instrumente esențiale în lumea actuală, permițând oamenilor să desfășoare o varietate de activități precum: comunicarea cu alte persoane, accesarea informațiilor de pe internet, realizarea de tranzacții financiare.

Tipuri de dispozitive: Cele mai comune tipuri de echipamente digitale includ smartphone-urile, tabletele, laptopurile și computerele de tip desktop. Fiecare dintre aceste dispozitive este utilizat în scopuri diferite, însă toate au în comun următoarele caracteristici esențiale: capacitatea de a se conecta la internet, posibilitatea de a rula aplicații, abilitatea de a procesa și stoca date. Fiecare tip de dispozitiv prezintă avantaje și dezavantaje.

COMPUTER PERSONAL

Descriere: Un computer personal (PC), fie desktop, fie laptop, este un dispozitiv electronic utilizat pentru o varietate de scopuri, cum ar fi navigarea pe internet, redactarea de documente, jocuri video, etc.

Utilizare recomandată pentru: căutări avansate pe internet, redactarea de texte lungi, trimiterea de e-mailuri, cumpărături online, e-banking (bancarizare online).

Nu este recomandat pentru: Căutări rapide pe internet sau redactarea de texte scurte atunci când ești în mișcare.

SMARTPHONE

Descriere: Un smartphone este un telefon mobil care poate face mult mai multe decât doar apeluri telefonice. De exemplu, smartphone-urile se pot conecta la internet și pot face poze sau filmulețe. Se poate considera chiar un mic computer. Ecranul unui smartphone este unul tactil.

Util pentru: scrierea de mesaje scurte, căutări rapide pe internet, folosirea rețelelor sociale, cum ar fi WhatsApp, Instagram, verificarea e-mailurilor, e-banking (bancarizare online), cumpărături online.

Nu este ideal pentru: scrierea de texte lungi sau realizarea unor cercetări detaliate pe internet.

TABLETĂ

Descriere: O tabletă este mai mică decât un computer sau un laptop, dar mai mare decât un smartphone. Are un ecran tactil, însă, spre deosebire de un laptop, nu are tastatură fizică.

Utilă pentru: căutări ușoare pe internet, descărcarea și citirea cărților, jocuri, vizionarea de videoclipuri, verificarea e-mailurilor, e-banking (bancarizare online), cumpărături online.

Nu este ideală pentru: scrierea de e-mailuri lungi sau alte tipuri de texte mai complexe, căutări detaliate sau activități care necesită multă tastare.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Memorie și Stocare: care este diferența?

Imaginează-ți computerul tău ca pe un birou pe care îl folosești pentru lucru.

Memoria (RAM) este ca partea de sus a biroului, unde pui temporar hârtiile și instrumentele cu care lucrezi în acel moment. Când faci ordine pe birou, acele lucruri dispar. Așa funcționează memoria – este rapidă și temporară, dar nu păstrează informațiile pentru totdeauna.

Stocarea (Hard Disk sau SSD) este ca un dulap cu sertare aflat lângă birou. Acolo îți păstrezi documentele, fotografiile și fișierele importante atunci când nu le folosești. Dulapul le păstrează în siguranță până când ai nevoie din nou de ele.

Așadar, **memoria** este folosită pentru activitățile „din acest moment”, iar **stocarea** este pentru păstrarea „pe termen lung”. Ambele sunt importante, dar fiecare are un rol diferit în funcționarea unui dispozitiv digital.

Amprentă digitală și recunoaștere facială: care este diferența?

Recunoașterea amprentei digitale

Imaginează-ți că amprenta ta este ca o ștampilă unică, pe care doar tu o ai. Pui degetul pe un senzor special, iar dispozitivul verifică modelul de linii și forme de pe vârful degetului tău.

Este ca și cum dispozitivul ar spune: „*Aha, aceasta este ștampila ta unică. Poți să intri!*”

Recunoașterea facială

Această metodă funcționează ca atunci când cineva te recunoaște după chip. Dispozitivul „se uită” la fața ta, folosind camera pentru a scana forma feței – cum ar fi poziția nasului, ochilor și linia maxilarului.

Este ca și cum dispozitivul ar spune: „*Da, aceasta este fața ta! Bine ai venit!*”

Ce sunt setările?

● Gândește-te la butonul **Setări** ca la un panou de control al dispozitivului tău – exact cum ai folosi butoanele de pe mașina de spălat sau telecomanda televizorului. Aici poți ajusta modul în care funcționează dispozitivul, astfel încât să se potrivească nevoilor tale.

- **Cum recunoști butonul de Setări?** Caută un simbol care arată ca o roțiță zimțată (⚙️).
- Ce poți regla în setări?
- **Luminozitate:** Poți face ecranul mai luminos sau mai întunecat.
- **Volum:** Poți da sunetul mai tare sau mai încet.
- **Wi-Fi:** Poți conecta dispozitivul la internet.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- **Limbă:** Poți schimba limba meniurilor dacă preferi să citești în altă limbă.

Folosirea ecranului tactil și a butoanelor

Ecranul tactil și butoanele sunt principalele moduri prin care interacționăm cu o tabletă sau un smartphone. Înțelegerea modului în care funcționează acestea este esențială pentru utilizarea eficientă a acestor dispozitive – mai ales în cazul persoanelor vârstnice.



[Image by pch.vector on Freepik](#)

Ce este un ecran tactil?

Ecranul tactil este partea ecranului unui dispozitiv care răspunde la atingerea ta. În loc să folosești un mouse sau o tastatură, controlezi dispozitivul direct cu degetele.

Acțiuni de bază pe ecranul tactil:

- **Atingere (Tap):** Apasă ușor cu degetul pe ecran pentru a selecta ceva, cum ar fi o aplicație sau un buton. Este similar cu un clic de mouse pe computer.
- **Glisare (Swipe):** Mișcă degetul pe ecran, de obicei de sus în jos sau dintr-o parte în alta, pentru a derula o pagină, a trece de la un ecran la altul sau a naviga prin fotografii. Este ca și cum ai răsfoi paginile unei cărți.
- **Ciupire pentru zoom (Pinch to Zoom):** Pune două degete pe ecran și depărtează-le pentru a mări imaginea sau apropie-le pentru a micșora. Este util când vrei să vezi textul sau imaginile mai mari sau mai mici.
- **Menținere apăsată (Hold / Long Press):** Apasă și ține degetul pe un element timp de câteva secunde. De obicei, acest gest deschide opțiuni suplimentare – de exemplu, atunci când vrei să ștergi sau să muți o aplicație.

Folosirea butoanelor fizice:

- **Butonul de Pornire/Oprire (Power):** Acesta este folosit pentru a porni sau opri dispozitivul. Ține apăsat butonul pentru a porni dispozitivul. Pentru a-l opri, ține apăsat până apare pe ecran opțiunea „Oprire” sau „Power off”, apoi apasă pe aceasta.
- **Butoanele de Volum:** Aceste butoane reglează sunetul. Apasă butonul de sus pentru a mări volumul și butonul de jos pentru a-l micșora.

- **Butonul „Acasă” (Home)** (*dacă există*): Pe unele dispozitive există un buton fizic care te duce direct la ecranul principal, indiferent de aplicația în care te afli. Dacă nu există un astfel de buton, poți ajunge la ecranul principal glisând cu degetul de jos în sus pe ecran.
- **Butonul „Înapoi” (Back)**: Multe dispozitive au un buton „Înapoi”, fie fizic, fie pe ecran. Acesta te ajută să te întorci la ecranul anterior sau să închizi aplicația în care ești.
- **Camera**: Deschide aplicația camerei pentru a face poze sau videoclipuri. De obicei, poți accesa camera rapid apăsând pe o pictogramă în formă de aparat foto.
- **Galerie / Fotografii**: Îți permite să vezi pozele și videoclipurile salvate pe dispozitiv.

Navigarea în interfața și meniurile unui dispozitiv mobil

Navigarea în interfața mobilă se referă la modul în care te deplasezi și interacționezi cu diferitele ecrane, aplicații și setări de pe o tabletă sau un smartphone. Înțelegerea acestor pași este esențială pentru a folosi eficient dispozitivul.

Ce este o interfață mobilă?

Interfața mobilă este partea vizuală a dispozitivului tău – ceea ce vezi și atingi pe ecran. Ea cuprinde totul, de la **ecranul principal** (unde se află aplicațiile), până la **meniuri** și **setări**, care îți permit să controlezi modul în care funcționează dispozitivul.

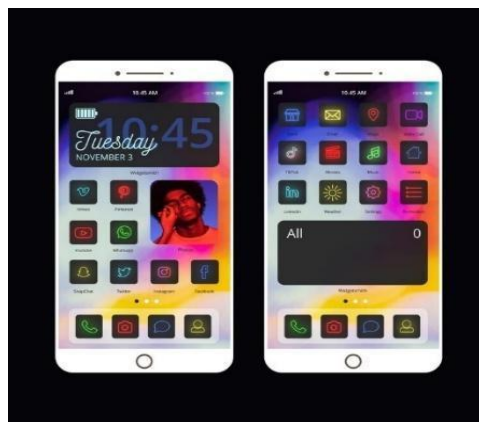


Image by Freepik

Elemente de bază ale interfeței unui dispozitiv mobil:

Ecranul principal (Home Screen): Este prima pagină pe care o vezi atunci când deblochezi dispozitivul. Aici apar pictogramele aplicațiilor – mici imagini pe care le atingi pentru a deschide diferite programe, cum ar fi telefonul, mesajele sau aplicațiile de plăți mobile.

Pictogramele aplicațiilor (App Icons): Sunt imaginile mici de pe ecranul principal. Fiecare pictogramă reprezintă o aplicație diferită. De exemplu: pictograma cu un telefon deschide aplicația pentru apeluri, pictograma cu un mesaj deschide aplicația pentru SMS-uri.

Căutarea și descărcarea aplicațiilor

Pe un smartphone sau o tabletă, poți adăuga aplicații noi – adică programe care te ajută să faci diferite lucruri, cum ar fi să vorbești cu familia, să verifici știrile, să faci plăți sau să te distrezi.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

De unde putem lua aplicațiile?

Dintr-un magazin virtual numit:

- **Google Play Store** (pentru telefoane și tablete cu Android)
- **App Store** (pentru dispozitive Apple, cum ar fi iPhone sau iPad)

<https://guidebooks.google.com/android/usetheappsonyourphone>

Android – Google Play Store:

<https://guidebooks.google.com/android/usetheappsonyourphone/downloadapps>

iOS - Apple's App Store

Bara de stare (Status Bar) - Bara de stare este linia aflată în partea de sus a ecranului. Aceasta îți arată informații importante despre dispozitivul tău, cum ar fi: **Nivelul bateriei** – câtă energie mai are telefonul sau tableta; **Conexiunea Wi-Fi** – dacă ești conectat la internet și cât de puternic este semnalul; **Ora curentă** – pentru a ști mereu cât este ceasul.

Navigarea în meniuri:

Butonul Acasă (Home Button): Simbol:  sau, pe unele dispozitive, poate fi un pătrat sau o linie subțire în partea de jos a ecranului.

- **Ce face:** Te duce înapoi la **ecranul principal (Home Screen)**, indiferent unde te afli în acel moment – într-o aplicație, într-un meniu sau pe o pagină de internet.

Butonul Înapoi (Back Button): Simbol:  sau o săgeată care indică spre stânga.

- **Ce face:** Te duce înapoi la ecranul sau pagina anterioară.

Wi-Fi: Simbol:  sau linii curbe.

- **Ce înseamnă:** arată dacă dispozitivul tău este conectat la internet printr-o rețea wireless (fără fir).

Baterie: Simbol: 

- **Ce înseamnă:** arată câtă energie mai are dispozitivul tău. Simbolul fulger () înseamnă că dispozitivul se încarcă.

Camera: Simbol:  sau o pictogramă de cameră foto.

- **Ce face:** Deschide camera pentru a realiza fotografii sau înregistrări video.

Galerie/Fotografii: Simbol:  sau o pictogramă cu o floare colorată.

- **Ce face:** Permite vizualizarea fotografiilor salvate.

Internet/Browser: Simbol:  sau o pictogramă sub formă de busolă / cerc albastru.

- **Ce face:** Deschide un browser web pentru accesarea internetului.

Email: Simbol: 

- **Ce face:** Deschide aplicația de e-mail pentru a citi sau trimite mesaje.

Volum/Sunet: Simbol: , , , or 



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- **Ce înseamnă:** Ajustează sau oprește nivelul sunetului.

Gesturi:

- **Glisare în sus:** Mergi la ecranul principal..
- **Glisare în jos:** Vizualizează notificările sau setările rapide.
- **Ciupire pentru zoom:** Folosește două degete pentru a mări sau micșora imagini sau tex.



[Image by Freepik](#)

Gestionarea fișierelor de bază

Gestionarea fișierelor se referă la procesul de organizare, stocare și accesare a diferitelor tipuri de fișiere pe tableta sau smartphone-ul tău, cum ar fi fotografii, documente și aplicații.

Ce este un fișier?

Un fișier este orice element pe care îl salvezi pe dispozitivul tău, cum ar fi o fotografie, un videoclip, un document sau o aplicație descărcată. La fel ca într-un dulap de fișiere, aceste fișiere sunt stocate în diferite dosare pe dispozitiv pentru a le menține organizate.

Sarcini de bază în gestionarea fișierelor (Această temă nu este abordată în prezentarea PowerPoint sau în materialele distribuite seniorilor. Cu toate acestea, considerăm că este valoroasă pentru tine ca formator și te poate ajuta să răspunzi la orice întrebări pe care seniorii le-ar putea avea legate de subiect).

- Găsirea fișierelor:

Fotografiile și videoclipurile sunt, de obicei, stocate în aplicația Galerie sau Fotografii. Pentru a găsi o imagine, deschide aplicația și vei vedea toate fișierele tale de imagine.

- Deschiderea fișierelor:

Apasă pe fișierul pe care dorești să-l deschizi. De exemplu, pentru a vizualiza o fotografie, apasă pe ea în aplicația Galerie. Pentru a citi un document, caută-l în aplicația de Gestionare Fișiere și apasă pentru a-l deschide.

- Mutarea fișierelor:

Pentru a-ți organiza fișierele, le poți muta în diferite dosare. De exemplu, în aplicația de Gestionare Fișiere, apasă și menține apăsat pe un fișier până când apar opțiuni, apoi selectează „Mută” și alege locul unde dorești să-l plasezi.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- Ștergerea fișierelor:

Dacă nu mai ai nevoie de un fișier, îl poți șterge pentru a elibera spațiu. În majoritatea aplicațiilor, acest lucru se face apăsând și menținând apăsat pe fișier, apoi apăsând pe icoana coșului de gunoi sau pe opțiunea „Șterge”.

- Redenumirea fișierelor:

Pentru a face mai ușor de găsit fișiere specifice, le poți redenumi. În aplicația de Gestionare Fișiere, apasă și menține apăsat pe fișier, apoi selectează „Redenumește” și introdu un nou nume

Conectarea la internet, utilizând un browser și Wi-Fi

Conectarea la internet permite tabletei sau smartphone-ului tău să acceseze servicii online, să navigheze pe site-uri web și să utilizeze aplicații care necesită conectivitate la internet.



[Image By Freepik](#)

Ce este Wi-Fi?

Wi-Fi este o tehnologie wireless care permite dispozitivului tău să se conecteze la internet fără a necesita cabluri. Wi-Fi este disponibil frecvent acasă, în cafenele, biblioteci sau alte locuri publice. Dispozitivul tău se conectează la Wi-Fi prin intermediul unui router wireless, care este un dispozitiv ce transmite semnalul de internet.

Cum să te conectezi la Wi-Fi:

1. **Deschide Setările:** Pe dispozitivul tău, găsește și apasă pe aplicația „Setări”. Icoana arată de obicei ca o roțiță dințată.
2. **Găsește Setările Wi-Fi:** În meniul Setări, caută opțiunea „Wi-Fi” și apasă pe ea. Aceasta îți va arăta o listă cu rețelele Wi-Fi disponibile.
3. **Selectează Rețeaua Ta:** Apasă pe numele rețelei tale Wi-Fi. Dacă ești acasă, aceasta este de obicei numele rețelei tale de acasă, pe care furnizorul tău de internet ți-a configurat-o.

Introduce Parola: Dacă rețeaua ta Wi-Fi este securizată, va apărea o fereastră care îți va cere o parolă. Tastează parola Wi-Fi și apasă „Conectează-te”. Dispozitivul tău va salva această rețea, așa că nu va trebui să introduci parola de fiecare dată.

Adăugarea la Favorite: Dacă găsești un site web la care vrei să te întorci ușor, poți să-l „adaugi la favorite”. Caută o stea sau o opțiune din meniu care spune „Adaugă la favorite” sau „Salvează”. Astfel, site-ul va rămâne salvat în browserul tău pentru un acces rapid ulterior.

Navigare și căutare online

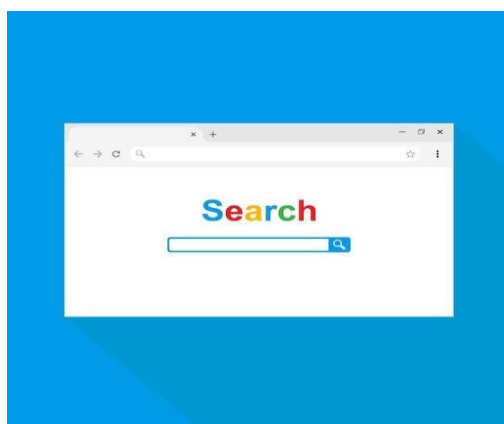
Ce este un browser?

Un browser este o aplicație care îți permite să cauți și să vizualizezi informații pe internet, precum Google Chrome, Safari sau Firefox. Este ca o poartă de acces către web, unde poți găsi site-uri web, citi articole și viziona videoclipuri.

Using a Browser:

1. Căutarea pe internet: Poți căuta informații pe World Wide Web, folosind oricare dintre dispozitivele menționate mai sus, cum ar fi un smartphone, tabletă sau PC. Odată ce ai decis ce dispozitiv dorești să folosești, există câțiva pași pe care trebuie să îi urmezi când efectuezi o căutare.

2. Deschide aplicația browser: Căută aplicația de browser pe ecranul tău principal și apasă pentru a o deschide. Cele mai populare browsere web includ: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Apple Safari, Opera. În partea de sus a browserului, există o bară în care poți scrie. Aceasta este bara de adresă sau de căutare. Apasă pe ea și tastează ceea ce dorești să cauți, de exemplu „vremea azi”, apoi apasă „Enter” sau apasă pe icoana de lupă. Unele dintre cele mai populare motoare de căutare sunt: **Google.com** – poți diferenția căutarea între informații, imagini sau îl poți folosi pentru navigare; **Bing.com** – Structura și funcționalitatea sunt de obicei similare cu cele ale Google, dar rezultatele căutării pot fi diferite; **Yahoo.com** – foarte similar cu Bing.



[Image by Freepik](#)

3. Navigarea pe site-uri web: Toate informațiile de pe internet sunt disponibile pe site-uri web. Așadar, pasul următor este să te conectezi la site-ul corespunzător care conține informațiile pe care le cauți. Pentru a te conecta la un site web, trebuie să cunoști numele său de domeniu, de exemplu, **elderlymobilemoney.eu** sau să folosești un motor de căutare pentru a-l găsi. Iar următoarele întrebări



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

sunt: „Ce site-uri web ar trebui să vizitez pentru a găsi informațiile pe care le doresc?” și „Cum pot găsi numele de domeniu al acestui/acestor site-uri?” Odată ce efectuezi căutarea, vei vedea o listă cu site-uri web.

Pași:

- a. Utilizatorul se conectează prin browser la motorul de căutare.
- b. Introduce cuvintele cheie.
- c. Motorul de căutare returnează o listă de site-uri web relevante pentru cuvintele cheie.
- d. Utilizatorul alege să viziteze unul sau mai multe dintre site-uri.

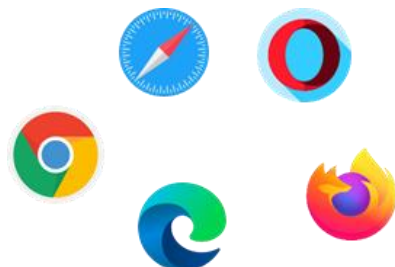
Folosește butonul „Înapoi” pentru a reveni la pagina anterioară și butonul „Acasă” pentru a reveni la pagina de start.

Browsere web

Pentru a căuta informații pe internet, trebuie să deschizi un browser web (pasul 1). Un browser web este de obicei deja disponibil pe dispozitivul tău.

Unele dintre cele mai populare browsere web includ:

- **Google Chrome**
- **Mozilla Firefox**
- **Microsoft Edge**
- **Apple Safari**
- **Opera**



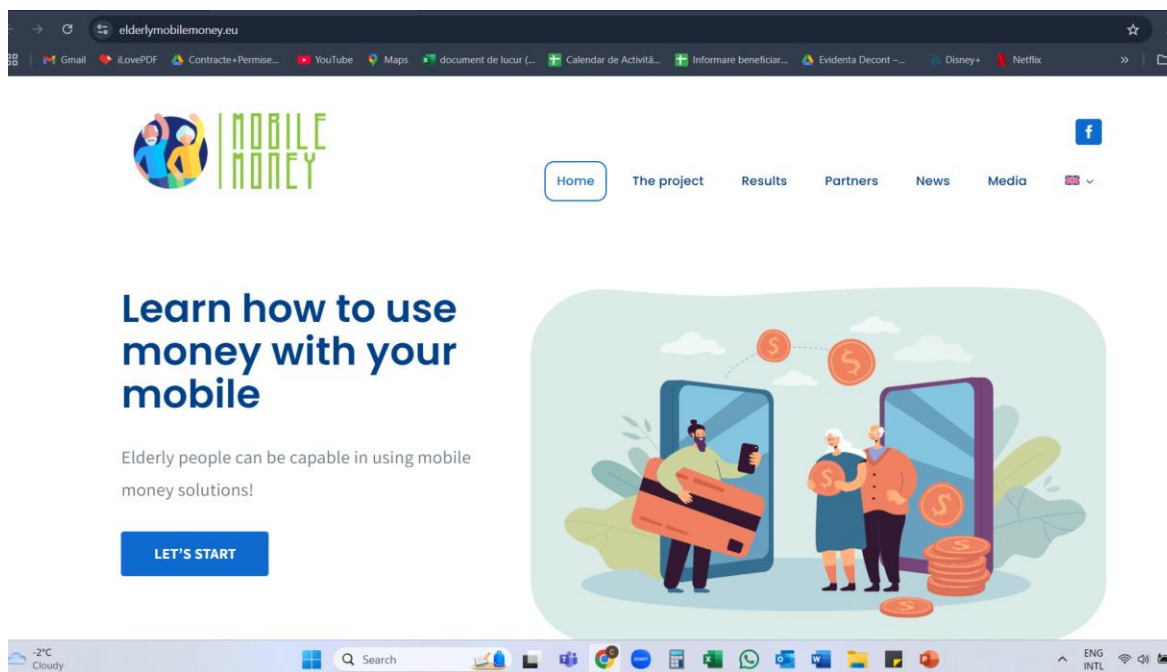
[Images by Freepik](#)

Găsirea site-urilor web potrivite

Toate informațiile de pe internet sunt disponibile pe site-uri web. Așadar, următorul pas este să te conectezi la site-ul corect care conține informațiile pe care le cauți. Pentru a te conecta la un site, trebuie să știi numele său de domeniu, de exemplu, **elderlymobilemoney.eu**.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Numele de domeniu

Pentru început, am aflat despre un nume de domeniu astfel:

- am citit despre el undeva,
- am auzit de la cineva,
- l-am găsit pe un alt site web cu conținut similar, sau
- am folosit un motor de căutare pentru a găsi numele de domeniu al site-ului web.

Sfaturi:

- Dacă deja cunoști numele de domeniu, îl poți introduce direct în browser și te poți conecta la site-ul web.
- În caz contrar, folosește un motor de căutare pentru a-l găsi.

Motor de căutare

Un **motor de căutare** este un serviciu pentru găsirea site-urilor web. Acesta colectează site-uri disponibile pe internet și le asociază cu diverse etichete, care sunt cuvinte cheie legate de categoria principală de informații a site-ului web.



Pasi:

1. Se introduce URL-ul motorului de căutare
2. Se introduc cuvintele cheie
3. Motorul de căutare returnează o listă de site-uri web relevante pentru cuvintele cheie.
4. Utilizatorul alege să viziteze unul sau mai multe dintre site-uri.



Image by Freepik

Utilizarea și actualizarea instrumentelor TIC (Tehnologia Informației și Comunicațiilor)

Instrumentele TIC de pe o tabletă sau smartphone includ aplicațiile, software-ul și funcțiile care îți permit să comunici, să accesezi informații și să gestionezi sarcini. Menținerea acestor instrumente actualizate asigură ca dispozitivul tău să funcționeze fără probleme, să rămână securizat și să aibă cele mai noi caracteristici.

Ce sunt instrumentele TIC?

Instrumentele TIC se referă la aplicațiile (apps) și funcțiile de pe dispozitivul tău care te ajută să comunici, să aduni informații și să gestionezi sarcini. Exemple includ aplicațiile de mesagerie precum WhatsApp, aplicațiile de email, aplicațiile de apeluri video precum Skype, browserele web și instrumentele de productivitate precum calendarele sau notițele.

Utilizarea instrumentelor TIC:

- 1. Deschiderea unei aplicații:** Pentru a folosi un instrument TIC, începe prin a găsi icoana aplicației pe ecranul principal și apasă pe ea. De exemplu, pentru a trimite un email, apasă pe icoana aplicației de email.
- 2. Navigarea în aplicație:** Odată ajuns în aplicație, poți folosi funcțiile acesteia apucând diferite butoane sau meniuri. De exemplu, într-o aplicație de mesagerie, apasă pe butonul „Mesaj Nou” pentru a începe o conversație.
- 3. Comutarea între aplicații:** Poți comuta între diferite instrumente TIC apăsând pe butonul „Acasă” pentru a reveni la ecranul principal și apoi deschizând o altă aplicație. Unele dispozitive îți permit, de asemenea, să vezi toate aplicațiile deschise prin glisarea de sus în jos de la baza ecranului sau apăsând pe un buton special.

Actualizarea instrumentelor TIC:

Menținerea aplicațiilor și software-ului tău la zi este importantă pentru securitate și performanță. Actualizările rezolvă adesea erorile, adaugă funcții noi și protejează dispozitivul tău de riscurile de securitate.

Verificarea actualizărilor:

- ◆ Deschide „App Store” (pentru iPhone/iPad) sau „Google Play Store” (pentru dispozitive Android).
- ◆ Apasă pe icoana profilului tău sau pe meniu, de obicei situată în colțul din dreapta sus.
- ◆ Caută o opțiune care spune „Actualizări” sau „Gestionează aplicațiile și dispozitivul”.

Actualizarea aplicațiilor:

- ◆ În secțiunea de Actualizări, vei vedea o listă cu aplicațiile care au actualizări disponibile.
- ◆ Poți alege să actualizezi aplicațiile individuale apăsând pe „Actualizează” lângă fiecare aplicație, sau să actualizezi toate aplicațiile simultan apăsând pe „Actualizează toate.”

Actualizări de sistem:

- ◆ Actualizările de sistem sunt actualizări ale întregului sistem de operare al dispozitivului tău, nu doar ale aplicațiilor individuale. Aceste actualizări sunt importante pentru a menține dispozitivul tău securizat și să funcționeze corect.
- ◆ Pentru a verifica dacă există actualizări de sistem, accesează „Setări,” derulează în jos până la „Sistem” sau „Actualizare software” și apasă pentru a verifica dacă o actualizare este disponibilă. Urmează instrucțiunile de pe ecran pentru a descărca și instala actualizarea.”

[Image by storyset on Freepik](#)

Sfaturi pentru protejarea datelor și a dispozitivelor

Actualizările de software sunt furnizate pentru a remedia vulnerabilitățile de securitate cunoscute ale aplicațiilor, browserelor și sistemelor de operare. Acestea pot, de asemenea, introduce funcționalități noi sau îmbunătățite, elimina caracteristici învechite și contribui la creșterea stabilității software-ului.

1. **Utilizați cele mai recente versiuni ale sistemului de operare** –
Instalați un program antivirus și un firewall, iar actualizările





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

trebuie verificate și instalate cu regularitate. Aceste măsuri contribuie la protejarea dispozitivului împotriva programelor dăunătoare și a accesului neautorizat.

2. **Evitați descărcarea de software gratuit de pe site-uri necunoscute sau care nu oferă încredere** – Este recomandat să descărcați aplicații doar de la companii cunoscute și de încredere, imediat ce acestea sunt disponibile. Acest lucru reduce riscul de a instala programe care ar putea compromite securitatea datelor personale.

Căutarea de informații online

Căutarea de informații online presupune utilizarea internetului pentru a găsi răspunsuri, a explora diverse subiecte și a accesa servicii precum știri, prognoze meteo sau resurse legate de sănătate. Tableta sau smartphone-ul facilitează acest proces, făcându-l accesibil și ușor de utilizat.

Ce este căutarea online?

Căutarea online reprezintă procesul de utilizare a unui motor de căutare, precum Google sau Bing, pentru a găsi informații pe internet. Un motor de căutare este un site web special conceput pentru a vă ajuta să localizați alte site-uri, articole, videoclipuri și multe altele, în funcție de cuvintele-cheie pe care le introduceți.

Cum să căutați informații online:

1. **Deschideți un browser web:** Începeți prin a identifica și a atinge aplicația de browser de internet de pe dispozitivul dumneavoastră, cum ar fi Google Chrome, Safari sau Firefox. Browserul reprezintă poarta de acces către internet.
2. **Accesați bara de căutare:** În partea de sus a ferestrei browserului veți observa o bară de căutare sau o bară de adrese. Aici veți introduce cuvintele sau întrebările la care doriți să găsiți răspunsuri.
3. **Introduceți termenii de căutare:** Atingeți bara de căutare pentru a afișa tastatura. Scrieți ce anume căutați, de exemplu: „vremea de azi”, „rețete ușoare” sau „farmacia cea mai apropiată”. După ce ați introdus termenii de căutare, apăsați tasta „Enter” sau atingeți pictograma cu lupa pentru a începe căutarea.
4. **Analizați rezultatele căutării:** Browserul va afișa o listă de site-uri web și informații relevante pentru ceea ce ați căutat. Fiecare rezultat este, de obicei, un link pe care îl puteți atinge pentru a accesa pagina și a citi mai multe informații.



[Image by Pinterest](#)

5. **Accesați un site web:** Atingeți un link pentru a deschide un site web. Puteți derula în jos pe pagină pentru a citi informațiile și puteți explora alte secțiuni ale site-ului atingând diverse linkuri sau elemente din meniuri.
6. **Utilizarea funcției de căutare vocală (opțional):** Unele dispozitive permit efectuarea căutărilor prin comandă vocală. Atingeți pictograma cu microfon din bara de căutare, apoi roștiți întrebarea sau cuvintele-cheie. Motorul de căutare va afișa rezultate în funcție de ceea ce ați spus.

Sfaturi pentru o căutare eficientă:

- ◆ **Fiți specific(ă):** Încercați să folosiți cuvinte clare și cât mai precise pentru a obține rezultate relevante. De exemplu, în loc să căutați „mâncare”, este mai util să căutați „rețete ușoare cu pui”.
- ◆ **Verificați sursele:** Asigurați-vă că site-urile pe care le accesați sunt de încredere, mai ales atunci când căutați informații importante, cum ar fi cele despre sănătate sau finanțe.
- ◆ **Folosiți funcția de „Marcaje” (Bookmarks):** Dacă găsiți un site care vă place sau care vi se pare util, îl puteți salva atingând pictograma în formă de stea sau selectând opțiunea „Adaugă la marcaje”, pentru a-l putea accesa mai ușor mai târziu.



Gestionarea unui cont de e-mail

Gestionarea unui cont de e-mail pe dispozitivul dumneavoastră presupune verificarea, trimiterea, organizarea și administrarea mesajelor electronice. Este o modalitate importantă de a menține legătura cu familia, prietenii și diverse servicii.

Obiective:

- Să învățați cum se creează un cont de e-mail



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- Să gestionați un cont de e-mail: trimiterea, primirea, răspunsul la mesaje, organizarea acestora
- Să atașați fișiere la e-mailuri și să administrați lista de contacte

Ce este un cont de e-mail?

Un cont de e-mail este un serviciu care vă permite să trimiteți și să primiți mesaje digitale (e-mailuri) prin intermediul internetului. Accesul la e-mailuri se face printr-o aplicație instalată pe dispozitiv, cum ar fi aplicația Mail, Gmail sau o altă aplicație de e-mail. Schimbul de e-mailuri (trimitere și primire) este încă o metodă populară pentru comunicarea scrisă formală cu colegi sau parteneri profesionali.

E-mailurile pot fi arhivate, fie în format electronic, fie tipărite, și pot servi drept dovadă a comunicării. De asemenea, pot fi recitite oricând pentru a reaminti anumite detalii.

Putem spune că tipurile de comunicare prin e-mail pot fi:

- **Informale**, asemenea modului în care comunicăm cu persoane apropiate, cum ar fi membrii familiei sau prietenii;
- **Formale**, care presupun un mod oficial de comunicare, utilizat în relațiile cu instituții sau persoane necunoscute ori cu care avem o relație profesională;
- **Semi-formale**, o variantă intermediară între comunicarea formală și cea informală – de exemplu, acest tip ar putea fi potrivit pentru a trimite un e-mail medicului dumneavoastră.

Cum să gestionați un cont de e-mail:

1. Configurarea contului de e-mail:

● Dacă este prima dată când utilizați e-mailul pe dispozitiv, va trebui să configurați contul. Deschideți aplicația de e-mail (precum Gmail sau Mail) și urmați instrucțiunile de pe ecran pentru a introduce adresa de e-mail și parola. Odată ce contul este configurat, mesajele vor fi primite automat pe dispozitivul dumneavoastră.

2. Verificarea e-mailurilor:

● Deschideți aplicația de e-mail atingând pictograma acesteia de pe ecranul de pornire. La deschidere, veți vedea o listă cu cele mai recente mesaje din inbox. Atingeți un mesaj pentru a-l deschide și a-l citi.

3. Trimiterea unui e-mail:

● Pentru a trimite un mesaj nou, căutați un buton etichetat „Scrie” sau cu un simbol plus (+). Atingeți-l și se va deschide un formular gol pentru e-mail.

- În câmpul „Către”, introduceți adresa de e-mail a destinatarului.
- În câmpul „Subiect”, scrieți o scurtă descriere a mesajului.
- În corpul principal al e-mailului, introduceți mesajul propriu-zis. Când sunteți gata, apăsați pe „Trimite”

4. Răspunsul la e-mailuri:

- Când deschideți un e-mail, în partea de jos veți vedea opțiunile „Răspunde” sau „Răspunde tuturor”. Atingeți „Răspunde” pentru a trimite un răspuns persoanei care v-a trimis mesajul. Scrieți mesajul, apoi atingeți „Trimite”.

5. Ștergerea e-mailurilor:

- Pentru a păstra inboxul organizat, puteți șterge mesajele de care nu mai aveți nevoie. În inbox, țineți apăsat pe e-mailul pe care doriți să-l ștergeți, apoi atingeți pictograma coșului de gunoi sau opțiunea „Șterge”.

6. Organizarea e-mailurilor:

- Pentru a vă ajuta să vă orientați mai ușor în inbox, puteți organiza mesajele prin crearea de subsecțiuni și sortarea acestora în cadrul lor. În funcție de serviciul de e-mail utilizat, aceste subsecțiuni pot fi denumite „etichete” sau „foldere”.

- Dacă doriți să căutați doar e-mailurile pe care le-ați etichetat într-o anumită subsecțiune, apăsați pe butonul de meniu din căsuța poștală și selectați secțiunea dorită. Pentru a reveni la vizualizarea generală, apăsați din nou pe butonul de meniu.

Notă: Modul de utilizare al acestui sistem de organizare poate varia în funcție de serviciul de e-mail. Dacă aveți nelămuriri, consultați ghidul utilizatorului al serviciului respectiv.



Image by Freepik

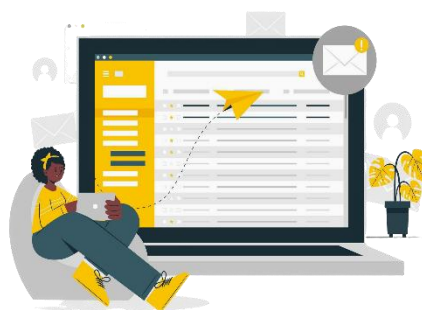


Image of storyset on Freepik

Căutarea unui e-mail specific

Pentru a găsi un e-mail mai ușor, puteți filtra căsuța poștală:

- Dați clic pe bara de căutare din partea de sus a paginii principale.
- Vor apărea mai multe meniuri derulante (De la, Către, Dată etc.).
- Introduceți criteriile de căutare dorite.
- E-mailurile corespunzătoare vor fi afișate imediat.
- Dacă nu apar, dați clic pe „Căutare” pentru a vizualiza e-mailurile.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Gestionarea e-mailurilor nedorite și a spamului:

• Unele e-mailuri pe care le primiți pot fi spam (mesaje nedorite sau suspecte). Majoritatea aplicațiilor de e-mail mută automat aceste mesaje într-un folder numit „Spam” sau „Junk”. Dacă găsiți spam în inboxul dumneavoastră, îl puteți muta în folderul de spam selectând e-mailul și apăsând pe „Mută în Spam” sau „Marchează ca Spam”.

Sfaturi pentru protejarea datelor și a dispozitivelor dumneavoastră

Actualizările de software sunt furnizate pentru a remedia vulnerabilitățile de securitate cunoscute ale aplicațiilor, browserelor și sistemelor de operare. De asemenea, acestea adaugă noi funcționalități sau îmbunătățesc funcțiile existente, elimină funcționalitățile învechite și îmbunătățesc stabilitatea software-ului.

1. Utilizați cele mai recente versiuni ale unui sistem de operare, instalați software antivirus și firewall și verificați periodic dacă există actualizări disponibile.
2. Evitați descărcarea de software gratuit de pe site-uri necunoscute sau nesigure. Descărcați doar software de la companii cunoscute și de încredere, cât mai curând posibil.

Căutarea și descărcarea aplicațiilor

Pentru a descărca o aplicație, folosiți întotdeauna magazinul online accesibil de pe smartphone-ul dumneavoastră, pentru a vă asigura că descărcați doar aplicații sigure.

Android – Google Play Store



Iphone – Apple's App Store



În aceste magazine, procesul funcționează la fel ca o căutare pe internet. Căutați direct o aplicație dacă știți numele acesteia sau căutați un subiect care vă interesează și explorați diferitele opțiuni disponibile. Apoi, dați clic pe butonul „Instalează” sau „Obține” (în funcție de magazin și aplicație) pentru a începe descărcarea. După ce descărcarea este completă, veți putea accesa aplicația direct pe smartphone-ul dumneavoastră.

! Exercițiu practic: Crearea unei noi etichete pentru a organiza e-mailurile

Încercați să creați o etichetă (sau echivalentul acesteia) pentru a sorta e-mailurile:

1. În meniul căsuței poștale, căutați secțiunea „Etichete” (sau echivalentul acesteia) și faceți clic pe „Creează nouă”.
2. Personalizați eticheta, oferindu-i un nume și o culoare, de exemplu.
3. Faceți clic pe „Finalizat”.
4. Apoi, deschideți un e-mail pe care doriți să-l adăugați sub această etichetă.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

5. Faceți clic pe butonul cu opțiuni pentru e-mail și selectați „Schimbă eticheta”.

6. Alegeți eticheta corespunzătoare pentru acest e-mail și faceți clic pe „Aplică”.

7. Vizualizați rezultatele pe prima pagină: Vedeți simbolul etichetei apărând lângă e-mailul dumneavoastră?

Încercați o a doua metodă: trageți și plasați un al doilea e-mail în eticheta pe care ați creat-o, vizibilă pe partea stângă a e-mailului (în funcție de tipul de e-mail, este posibil ca doar una dintre aceste metode să fie disponibilă).

PASUL 4. Recapitulare și încheiere

Formatorul rezumă conținutul sesiunii și clarifică eventualele îndoieli și întrebări. Formatorul explică activitățile care vor fi realizate în următoarea sesiune de formare online.

MODUL 2: SECURITATE & PREVENIRE

Acest modul are ca scop dezvoltarea competențelor de securitate și prevenire necesare pentru utilizarea în siguranță a soluțiilor de plată mobilă. Obiectivele principale ale modulului sunt: înțelegerea principiilor de bază ale securității digitale; protejarea dispozitivelor mobile sau a altor echipamente IT (ICT); securizarea conturilor utilizate pentru plăți mobile; recunoașterea și raportarea tentativelor de fraudă sau phishing; verificarea cu atenție a detaliilor tranzacțiilor și păstrarea dovezilor de plată (chitanțe, confirmări electronice).



OBIECTIVE

- Să înțeleagă principiile de bază ale securității digitale.
- Să protejeze dispozitivele mobile sau alte echipamente informatice (ICT).
- Să securizeze conturile utilizate pentru plăți mobile.
- Să recunoască și să raporteze tentativele de fraudă și atacurile de tip phishing.
- Să verifice detaliile tranzacțiilor și să păstreze dovezile de plată (chitanțe, confirmări).

COMPETENȚE

Participanții vor dobândi competențele necesare pentru a utiliza soluțiile de plată mobilă în siguranță și cu încredere.

- Participanții vor învăța să:
- utilizeze dispozitivele informatice (ICT) și să le mențină actualizate;
- gestioneze un cont de e-mail;

- navigheze în siguranță în mediul online;
- gestioneze fișiere de bază;
- configureze setările de confidențialitate;
- navigheze prin interfețele și meniurile dispozitivelor mobile;
- utilizeze ecranul tactil și butoanele dispozitivului;
- exploreze funcțiile de bază ale unui dispozitiv mobil.



CONȚINUTUL SESIUNII DE FORMARE

1. Introducere în siguranța online, datele cu caracter personal și confidențialitate

- Definirea și exemplificarea datelor cu caracter personal, inclusiv a datelor sensibile.
- Diferența dintre confidențialitate și securitate.
- Conformitatea cu regulamentul GDPR și importanța protejării datelor personale.

2. Securizarea dispozitivelor TIC sau mobile

- Importanța utilizării unor parole puternice.
- Recomandări pentru protejarea informațiilor personale în mediul online.



[Image by Freepik](#)

- Utilizarea autentificării biometrice (amprentă digitală, recunoaștere facială) și a codurilor PIN.
- Actualizarea periodică a sistemelor de operare și a programelor antivirus.

3. Securizarea conturilor de plată mobilă

- Recomandări esențiale pentru menținerea securității conturilor de plată mobilă.
- Importanța autentificării în doi pași (two-factor authentication).
- Verificarea detaliilor tranzacțiilor și păstrarea dovezilor de plată online.

4. Recunoașterea și raportarea tentativelor de fraudă

- Înțelegerea fenomenului de phishing și a mesajelor nesolicitate (spam).
- Identificarea e-mailurilor suspecte.
- Raportarea incidentelor de securitate.

COMPETENȚE TRANSVERSALE

- **Competențe sociale:** dezvoltarea abilităților de comunicare și interacțiune în cadrul grupului.
- **Încredere și siguranță:** construirea încrederii în utilizarea soluțiilor de plată mobilă.
- **Educație financiară:** înțelegerea noțiunilor financiare de bază legate de tranzacțiile mobile.

- **Competențe digitale:** îmbunătățirea abilităților digitale generale și a încrederii în utilizarea tehnologiei.

METODOLOGIE

Metodologia de formare pentru acest modul include atât instruire față în față, cât și instruire online.

Instruirea față în față implică dialog, jocuri de rol și lucru în echipă, în timp ce instruirea online include videoclipuri, exerciții practice, lucrul colaborativ și simulări. Această abordare mixtă asigură faptul că participanții pot interacționa cu materialul în diverse moduri, îmbunătățindu-le astfel experiența de învățare.

MATERIALE EDUCAȚIONALE PENTRU FORMARE:

- Prezentări PowerPoint.
- Materiale de tip Word pentru exerciții practice.
- Chestionar integrat în PowerPoint.



Image by Freepik

INSTRUMENTE

- **Telefoane/Tablete prietenoase cu seniorii:** Dispozitive special concepute pentru seniori, cu icoane mari, interfețe simplificate și comenzi vocale.
- **Platforme interactive pentru chestionare:** Instrumente precum Kahoot! pentru chestionare interactive.
- **Scenarii de jocuri de rol:** Scenarii prestabilite pentru exerciții practice.
- **Simularea tranzacțiilor securizate:** Aplicație de plată mobilă pentru exersarea tranzacțiilor securizate.

PLANUL DE FORMARE – pași și etapele procesului de instruire

PASUL 1. Deschiderea sesiunii

Formatorul îi întâmpină din nou pe toți participanții și îi invită să se așeze confortabil pentru o nouă sesiune de formare. Acesta va face un rezumat al conținutului sesiunii anterioare pentru a ajuta participanții să își reamintească punctele cheie. După aceasta, formatorul le va explica participanților ce vor învăța în cadrul acestei sesiuni: durata, temele principale, obiectivele și instrumentele necesare.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

PASUL 2. Dezvoltarea fiecărui subiect

Conținutul sesiunii de formare este împărțit în mai multe secțiuni cheie, iar formatorul le prezintă după cum urmează:

INTRODUCERE ÎN SIGURANȚA ONLINE, DATELE CU CARACTER PERSONAL ȘI CONFIDENȚIALITATE

Prima secțiune, „**Introducere în siguranța online, datele cu caracter personal și confidențialitate**”, abordează definirea și exemplificarea datelor cu caracter personal, inclusiv a datelor sensibile, cum ar fi originea rasială sau etnică, opiniile politice, convingerile religioase, datele genetice, datele biometrice, informațiile legate de sănătate și datele referitoare la viața sexuală sau orientarea sexuală a unei persoane. De asemenea, această secțiune explică diferența dintre **confidențialitate** și **securitate**, subliniind importanța **conformității cu regulamentul GDPR** (Regulamentul General privind Protecția Datelor) pentru protejarea datelor personale.

Fiind online, utilizatorii Internetului se expun la **amenințări de securitate cibernetică**. Odată ce un utilizator trimite date prin Internet (pachete de apeluri video sau vocale, mesaje, e-mailuri sau numere de carduri de credit, site-uri web), nu mai are control asupra celor care pot accesa acele date. Datele trec prin multe servere, routere și dispozitive unde orice hacker, furnizor de servicii sau agent guvernamental poate avea acces la ele și le poate citi.

Datele cu caracter personal sunt orice informații referitoare la **o persoană fizică vie, identificată sau identificabilă**. Exemple de date cu caracter personal sunt următoarele:

- Nume și prenume;
- Adresa de domiciliu;
- Adresa de e-mail (ex: *nume.prenume@companie.com*);
- Date de locație (de exemplu, funcția de locație a unui telefon mobil);
- Număr de carte de identitate;
- Adresă de protocol internet (IP);
- ID-ul unui cookie;
- ID-ul publicitar al telefonului;
- Date deținute de un spital sau medic, care pot fi un simbol ce identifică unic o persoană.

Prezentare generală a primei secțiuni:

- **Definiția și Exemplele de Date cu Caracter Personal:** Datele cu caracter personal includ orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă, cum ar fi numele, adresa, e-mailul, adresa IP și multe altele.

- **Date Sensibile cu Caracter Personal:** Datele care dezvăluie originea rasială sau etnică, opiniile politice, convingerile religioase, datele genetice, datele biometrice, datele de sănătate și datele referitoare la viața sexuală sau orientarea sexuală a unei persoane.
- **Confidențialitate vs. Securitate:** Confidențialitatea se referă la controlul asupra datelor personale și modul în care sunt utilizate de terțe părți, în timp ce securitatea se referă la protejarea datelor de accesul neautorizat.
- **Conformitatea cu GDPR:** Înțelegerea Regulamentului General privind Protecția Datelor (GDPR) și importanța acestuia în protejarea datelor personale.

Ce este Securitatea? Securitatea se referă la **protejarea datelor personale împotriva accesului neautorizat**, fie că acestea sunt stocate pe un dispozitiv, pe un server web la distanță sau transmise prin intermediul Internetului.

Pentru a limita accesul neautorizat la informații, utilizăm diverse **măsuri de securitate** la nivel tehnic. Aceste măsuri se aplică în următoarele situații:

- **Pe dispozitivele personale** (calculator, tabletă, telefon mobil) — prin actualizarea sistemului de operare și a aplicațiilor, precum și prin utilizarea unor parole puternice;
- **Pe serverele web la distanță** — prin utilizarea unor parole puternice pentru autentificare și protecție;
- **În timpul transmiterii datelor prin Internet** — prin utilizarea unui protocol securizat, precum *https*, pentru a proteja informațiile în timpul comunicării.



Image by vectorjuice on Freepik

Date financiare sensibile

Datele financiare sensibile sunt informații personale care, dacă ajung în mâinile greșite, pot fi folosite pentru a comite fraude sau a accesa neautorizat conturile dumneavoastră. Exemple de astfel de date includ:

- Numele de utilizator și parola pentru un sistem de *e-banking* (serviciu bancar online);
- Codul CVV, data de expirare a unui card de credit sau debit;
- Codul PIN al telefonului mobil.

 Este esențial ca aceste informații să fie păstrate în siguranță și să nu fie împărtășite cu alte persoane.

Exemple și exercițiu

În această secțiune, formatorii pot crea situații simulate în care cursanții identifică informațiile sensibile și decid cum ar trebui protejate. De exemplu:

Exemplu: Ați primit un e-mail care vă cere să introduceți datele cardului bancar pentru a primi un premiu. Ce ar trebui să faceți?

✓ **Răspuns corect:** Nu introduceți datele. Este probabil o tentativă de fraudă (*phishing*). Ștergeți e-mailul și, dacă este necesar, raportați-l.



Image by redgreystock on Freepik

Securitate și confidențialitate

- **Securitatea** se referă la protejarea datelor, în timp ce **confidențialitatea** vizează protejarea identității utilizatorilor.
Exemplu: Personalul spitalelor și clinicilor utilizează sisteme securizate pentru a comunica cu pacienții despre starea lor de sănătate, evitând trimiterea de informații prin conturi personale de e-mail. Aceasta este o măsură de securitate.
- Pe de altă parte, politicile de confidențialitate pot restricționa accesul la dosarele medicale ale pacienților doar la anumite categorii de personal medical, cum ar fi medicii, asistentele sau asistenții medicali. Aceasta este o măsură de protejare a confidențialității.
- **Este posibil să avem securitate fără confidențialitate.** De exemplu, datele personale pot fi transmise și stocate în siguranță pe un site web, dar acel site poate, totuși, să vândă aceste date către terți.
- **Nu este posibil să avem confidențialitate fără securitate.** De exemplu, un hacker ar putea obține acces neautorizat la dispozitivul dumneavoastră, la un server web sau la datele transmise prin Internet și astfel să vă fure informațiile personale.

SECURITATEA DISPOZITIVELOR TIC ȘI MOBILE

Această temă subliniază importanța utilizării unor parole puternice și unice pentru fiecare cont în parte. Participanții vor învăța cele mai bune practici pentru protejarea informațiilor personale online,



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

utilizarea autentificării biometrice (amprentă digitală, recunoaștere facială) și a codurilor PIN pentru securizarea dispozitivelor, precum și actualizarea regulată a sistemelor de operare și a programelor antivirus pentru a preveni vulnerabilitățile.

Regulamentul general privind protecția datelor (GDPR) este o lege a Uniunii Europene, intrată în vigoare la 25 mai 2018, care impune organizațiilor obligația de a proteja datele cu caracter personal și de a respecta dreptul la confidențialitate al tuturor persoanelor aflate pe teritoriul UE.

Puncte cheie pentru discuție:

- **Parole puternice:** Explicați de ce este important să se creeze și să se utilizeze parole puternice și diferite pentru fiecare cont. O parolă puternică ar trebui să conțină litere mari și mici, cifre și caractere speciale, și să evite date personale ușor de ghicit.
- **Protejarea informațiilor personale:** Prezentați cele mai bune practici pentru protejarea datelor personale în mediul online, cum ar fi evitarea partajării de informații sensibile pe rețelele sociale sau în conversații nesecurizate.
- **Biometrie și coduri PIN:** Încurajați utilizarea autentificării biometrice (precum amprenta digitală sau recunoașterea facială) și a codurilor PIN pentru blocarea dispozitivelor mobile, ca măsuri suplimentare de protecție.
- **Actualizarea sistemelor:** Subliniați necesitatea actualizării periodice a sistemelor de operare și a programelor antivirus, pentru a corecta eventuale breșe de securitate și a preveni atacurile cibernetice.

SECURITATEA CONTURILOR DE PLĂȚI MOBILE

În această a treia secțiune, participanții vor învăța cum să își protejeze conturile de plăți mobile, prin aplicarea unor măsuri simple, dar esențiale de securitate. Printre acestea se numără utilizarea parolelor puternice și activarea autentificării în doi pași. Se va evidenția importanța verificării atente a detaliilor fiecărei tranzacții înainte de confirmare, precum și păstrarea chitanțelor digitale ca dovadă a operațiunilor efectuate.

Securitatea datelor personale

Reamintiți participanților că securitatea înseamnă **protejarea datelor personale împotriva accesului neautorizat** — fie că sunt stocate pe dispozitiv, pe un server la distanță sau transmise prin Internet.

Puncte esențiale ale secțiunii:

- **Securitatea conturilor:**
Oferiți recomandări pentru protejarea conturilor de plăți mobile, cum ar fi:



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- folosirea unor parole complexe și unice;
- evitarea conectării de pe dispozitive publice sau nesecurizate;
- ieșirea din cont după efectuarea unei tranzacții.
- **Autentificarea în doi pași:**
Subliniați beneficiile autentificării în doi pași (*two-factor authentication*), care adaugă un nivel suplimentar de siguranță — de exemplu, prin trimiterea unui cod unic pe telefonul mobil, necesar pentru a accesa contul, chiar și atunci când parola este cunoscută.

Spam și phishing

Este posibil să fi primit e-mailuri enervante de la expeditori necunoscuți, de obicei cu scopuri comerciale. Aceste mesaje se numesc **spam** și, deși unele sunt inofensive, altele pot fi periculoase. Unele e-mailuri pot conține **linkuri către site-uri periculoase**, care: imită site-uri oficiale (pentru a vă fura datele personale) – acesta este **phishingul**; găzduiesc programe malițioase (malware); includ atașamente infectate cu viruși.

⚠️ **Recomandări importante pentru protecție:**

- **Nu deschideți fișierele atașate și nu dați click pe linkuri** din e-mailuri suspecte sau primite de la adrese necunoscute.
- **Nu divulgați niciodată** date personale, cum ar fi:
 - numele de utilizator sau parola pentru contul de *e-banking*;
 - detaliile cardului bancar: data de expirare, codul CVV (cele 3 cifre de pe spatele cardului).

🔒 **Ce este phishingul?**

Phishingul este o tentativă de fraudă prin care infractorii trimit e-mailuri care par a fi oficiale (de la bănci, instituții sau firme cunoscute) pentru a vă păcăli să le furnizați informații personale. Aceste informații pot fi apoi folosite pentru **furtul de identitate** sau **accesul ilegal la conturile dumneavoastră**.



Image by Freepik

Cum recunoaștem un e-mail de tip spam sau phishing?

Un e-mail devine suspect dacă prezintă unul sau mai multe dintre următoarele semne:

- Conține **greșeli gramaticale sau de ortografie** evidente;
- Este scris **într-o limbă străină** pe care nu o cunoașteți sau nu o utilizați în mod normal;



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- **Lipsește numele expeditorului** sau nu recunoașteți adresa de e-mail;
- Transmite un **sentiment de urgență**, mai ales dacă este însoțit de **amenințări** (ex. „vi se va bloca contul”);
- Vă cere să introduceți **date personale**, cum ar fi codul PIN sau TAN;
- Vă solicită să **deschideți un fișier atașat** sau să accesați un link necunoscut;
- Provine de la o **bancă sau o persoană cu care nu ați mai comunicat niciodată** prin e-mail.

RECUNOAȘTEREA ȘI RAPORTAREA TENTATIVELOR DE FRAUDĂ

Această secțiune are ca scop dezvoltarea abilității de a recunoaște e-mailurile de tip phishing sau spam și de a reacționa în mod corect atunci când apar astfel de incidente de securitate. Participanții vor învăța cum să identifice semnele comune ale unui e-mail periculos, cum ar fi greșelile gramaticale, solicitările urgente și cererile de furnizare a datelor personale.

Recomandări esențiale:

- **Evitați deschiderea atașamentelor** dacă acestea nu au fost scanate cu un program antivirus;
- **Deconectați-vă întotdeauna** din conturi, mai ales atunci când folosiți un computer public sau partajat;
- **Ștergeți e-mailurile primite de la persoane necunoscute;**
- **Nu răspundeți niciodată la spam!**
- **Nu dați click pe linkurile** din e-mailuri suspecte sau nesolicitate.

Subiectele principale ale secțiunii:

- **Înțelegerea fenomenului phishing și spam:** Cum recunoaștem încercările de phishing sau e-mailurile nesolicitate care urmăresc să fure date personale.
- **Identificarea e-mailurilor suspecte:** Semne clare că un e-mail este periculos, precum:
 - greșeli de scriere,
 - ton urgent sau amenințător,
 - cereri de informații personale (PIN, parole etc.).
- **Raportarea incidentelor de securitate:** Ce pași trebuie urmați pentru a raporta tentativele de phishing sau spam:
 - utilizarea funcției „Raportează spam” din clientul de e-mail;
 - anunțarea furnizorului de servicii (ex. bancă, operator de e-mail);
 - solicitarea ajutorului din partea unui membru al familiei sau a unui specialist IT.

Care sunt drepturile dumneavoastră online și cum vă puteți proteja din timp?

Suntem cetățeni digitali

În calitate de cetățeni digitali, avem anumite **drepturi fundamentale**, precum:

- dreptul la **viață privată**,
- **securitatea datelor** personale,
- **accesul și incluziunea** digitală,
- **libertatea de exprimare**.

Aceste drepturi vin însă și cu **responsabilități**: respectarea eticii în mediul online, empatie față de ceilalți utilizatori și asumarea unui comportament care contribuie la un spațiu digital sigur și responsabil pentru toți.



Image by pch.vector on Freepik

Ce este GDPR și cine trebuie să-l respecte?

Regulamentul general privind protecția datelor (GDPR) este un cadru legal al Uniunii Europene menit să protejeze **datele cu caracter personal** ale cetățenilor.

Chiar dacă o organizație nu are sediul în UE, aceasta trebuie să respecte GDPR **dacă prelucrează datele personale ale persoanelor din UE** – de exemplu, prin colectarea de informații pe site-ul web.

GDPR se aplică **nu doar companiilor comerciale**, ci și organizațiilor non-profit sau instituțiilor publice.

📌 Aspecte importante pentru utilizatori:

- GDPR vă protejează **drepturile ca utilizator** al internetului.
- Este **important să știți și să înțelegeți opțiunile de consimțământ și utilizarea cookie-urilor**.
- Oferirea unui tratament responsabil persoanelor vulnerabile este **nu doar o cerință legală**, ci și un gest de **responsabilitate socială și o bună practică profesională**.

Alte recomandări utile pentru a rămâne în siguranță online

🔒 **Nu trimiteți bani** prin transferuri bancare, Western Union, mandate poștale sau carduri cadou. Escrocii preferă aceste metode pentru că sunt greu de urmărit.

🔑 **Nu partajați parolele** online, decât poate cu o persoană de încredere din familie, dacă este absolut necesar.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

⚠ **Fiți sceptici** în fața solicitărilor urgente. De obicei, escrocii încearcă să vă preseze să acționați înainte să analizați situația. Dacă ceva vi se pare suspect, **luați o pauză** și nu luați decizii pripite.

✗ **Închideți imediat** orice fereastră pop-up care vă anunță despre viruși sau premii câștigate.

☎ **Apelați o persoană de încredere** sau **căutați informații online** – de exemplu, puteți scrie în motorul de căutare: „Am primit un mesaj suspect...” pentru a vedea dacă și alți utilizatori au raportat ceva similar.

🔍 **Verificați dacă site-ul este securizat:** adresa trebuie să înceapă cu https://, iar în bara de adrese trebuie să apară un **lacăt**.

🎁 **Fiți prudenți** în fața ofertelor „prea bune ca să fie adevărate”.

🔑 **Activați autentificarea în doi pași (multi-factor authentication).** Aceasta adaugă un strat suplimentar de protecție, solicitând un cod trimis prin SMS, e-mail sau printr-o aplicație dedicată.

🌐 Nu trebuie să vă fie teamă să folosiți internetul. Important este să **cunoașteți riscurile și să știți cum să vă protejați**.

👥 Căutați un **spațiu sigur** – fie în comunitate, fie într-un grup de sprijin – unde puteți discuta liber despre aceste subiecte, fără teamă de judecată.

Dacă a avut loc deja o tentativă de fraudă:

- **Sunați imediat la bancă** – contul poate fi blocat pentru a preveni alte tranzacții, iar cardul poate fi înlocuit. În anumite cazuri, banca poate anula tranzacțiile frauduloase.
- **Luați în considerare depunerea unei plângeri la poliție**, mai ales dacă ați pierdut bani sau informații personale.

ALTE ACTIVITĂȚI INTERACTIVE PE CARE LE PUTEȚI ÎNCERCA

Pentru a face formarea mai interactivă și mai atractivă, vă propunem o serie de activități practice:

1. Provocarea parolelor sigure

Această activitate evidențiază importanța utilizării unor parole puternice. Participanții sunt împărțiți în grupuri mici și primesc o listă cu parole slabe. Fiecare grup are sarcina de a transforma aceste parole în unele sigure, folosind reguli clare (ex: combinarea literelor mari și mici, simboluri, cifre etc.). La final, fiecare grup își prezintă variantele și explică raționamentul din spatele alegerilor.

2. Identificarea emailurilor de tip phishing

Această activitate ajută participanții să recunoască tentativele de fraudă prin email. Formatorul prezintă exemple reale și false pe ecran, iar participanții trebuie să indice care emailuri sunt tentative



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

de phishing și să argumenteze. Se discută apoi semnele comune ale acestor atacuri (greșeli gramaticale, urgență falsă, linkuri suspecte etc.).

3. Stațiile de securizare a dispozitivului (joc tip ștafetă)

Participanții trec pe rând prin mai multe „stații” unde trebuie să îndeplinească sarcini simple de securitate digitală: setarea unui cod PIN, activarea autentificării în doi pași, actualizarea antivirusului. Activitatea este contra-cronometru, iar echipa care finalizează cel mai rapid toate sarcinile primește un premiu simbolic.

4. Scenarii de simulare (joc de rol)

Participanții exersează cum să reacționeze în fața unor incidente de securitate cibernetică prin jocuri de rol. Formatorul propune scenarii precum: primirea unui email suspect sau detectarea unei activități neobișnuite în cont. Fiecare grup discută și decide cum ar reacționa. Se face apoi o analiză comună, subliniind bunele practici.

5. Chestionar interactiv

Prin platforme precum Kahoot!, se organizează un quiz în timp real despre principii de securitate digitală. Participanții răspund de pe propriile dispozitive, iar după fiecare întrebare se discută răspunsurile și se oferă explicații suplimentare. Activitatea este amuzantă, dar și educativă.

6. Simulare de tranzacție sigură

Această activitate presupune utilizarea unei aplicații de tip Mobile Money pentru a simula o tranzacție financiară online. Participanții urmează pașii indicați pentru a finaliza în siguranță o plată, fiind atenți la verificarea detaliilor și salvarea dovezii tranzacției. Activitatea accentuează importanța verificării fiecărui pas.

7. Discuție despre confidențialitatea datelor

O discuție ghidată în grup despre protecția datelor personale, pornind de la exemple reale de breșe de securitate. Participanții își împărtășesc experiențele și modalitățile prin care își protejează informațiile. Formatorul oferă sfaturi concrete și cele mai bune practici pentru păstrarea confidențialității.

PASUL 3. Recapitulare și încheiere

Formatorul rezumă conținutul sesiunii și clarifică eventualele îndoieli și întrebări. Formatorul explică activitățile care vor fi realizate în următoarea sesiune de formare online.

MODUL 3: GESTIONAREA UNUI CONT BANCAR ONLINE

Acest modul se concentrează pe învățarea participanților cum să își gestioneze un cont bancar online. Obiectivele principale sunt: **configurarea și gestionarea unui cont bancar online, folosirea funcțiilor**



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

comune ale unui cont bancar online și înțelegerea diferențelor dintre băncile tradiționale și băncile online.

OBIECTIVE

- **Configurarea și gestionarea unui cont bancar online.**

Participanții vor învăța pașii necesari pentru a deschide și administra un cont bancar online în siguranță.

- **Folosirea funcțiilor comune ale unui cont bancar online.**

Se vor explora funcțiile esențiale ale unui cont bancar online, precum verificarea soldului, efectuarea de plăți și transferuri, și gestionarea notificărilor pentru tranzacții.

- **Înțelegerea diferențelor dintre băncile tradiționale și băncile online.**

Participanții vor înțelege caracteristicile și avantajele fiecărui tip de bancă, precum accesibilitatea, costurile și securitatea tranzacțiilor.



COMPETENȚE

Participanții vor dobândi abilitățile necesare pentru a-și gestiona finanțele prin intermediul bancar online. Aceștia vor învăța să:

- **Creeze și să gestioneze un cont bancar online.**
- **Identifice și să acceseze serviciile bancare online.**
- **Efectueze transferuri și plăți online.**
- **Monitorizeze soldul contului și tranzacțiile.**
- **Vizualizeze mesaje și alerte.**



CONȚINUTUL SESIUNII DE FORMARE

1. Tipuri de Conturi Bancare

- Diferențele dintre conturile bancare tradiționale și cele online
- Conturi de economii vs. conturi curente

2. Avantajele și Provocările serviciilor bancare online

- Beneficii de confort și economisire a timpului
- Preocupări legate de securitate și soluții

3. Configurarea unui Cont Bancar Online

- Pași pentru crearea unui cont
- Obținerea unui identificador și a codurilor de acces



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- Verificarea identității și crearea unui nume de utilizator și parolă

4. Gestionarea unui Cont Bancar Online

- Accesarea serviciilor oferite de cont
- Efectuarea de transferuri și plăți
- Consultarea soldului contului și a tranzacțiilor
- Înțelegerea mesajelor și alertelor

5. Exerciții Practice

- **Exercițiu de asociere între întrebări și răspunsuri.** Activitate interactivă pentru a ajuta participanții să asocieze concepte și pași esențiali în gestionarea unui cont bancar online.
- **Transformarea unui cont bancar obișnuit într-un cont bancar online.** Participanții vor învăța cum să își transforme contul bancar existent într-un cont online, accesibil prin platformele bancare digitale.
- **Folosirea aplicației Mobile Money pentru a exersa funcții de banking online.** Exercițiu practic pentru a familiariza participanții cu utilizarea aplicațiilor mobile pentru tranzacții online.
- **Efectuarea unui transfer bancar.** Participanții vor exersa efectuarea unui transfer bancar simplu, pentru a înțelege pașii necesari.
- **Monitorizarea soldului contului și vizualizarea alertelor.** Se va învăța cum să verifice soldul contului și să acceseze alertele legate de activitatea contului.

COMPETENȚE TRANSVERSALE

- **Abilități sociale:** Îmbunătățirea comunicării și a interacțiunii în cadrul grupului.
- **Încredere și siguranță:** Dezvoltarea încrederii în utilizarea soluțiilor de banking online.
- **Educație financiară:** Înțelegerea conceptelor financiare legate de utilizarea serviciilor bancare online.
- **Competențe digitale:** Îmbunătățirea abilităților digitale generale și creșterea încrederii în utilizarea tehnologiei.

METODOLOGIA DE FORMARE

Metodologia utilizată în acest modul combină **activități față în față** cu **formare online**, oferind o abordare mixtă (blended learning) care răspunde nevoilor diverse ale participanților.

- **Formarea față în față** include sesiuni interactive de **dialog**, **jocuri de rol** și **lucru în echipă**, încurajând participarea activă și schimbul de experiență între cursanți.
- **Formarea online** utilizează **materiale video**, **exerciții practice**, **activități colaborative** și **simulări**, permițând participanților să exerseze și să aprofundeze conceptele într-un ritm propriu.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Această abordare combinată le oferă participanților multiple moduri de a interacționa cu conținutul, ceea ce contribuie la o **experiență de învățare mai eficientă și mai aplicată**.

MATERIALE EDUCAȚIONALE UTILIZATE

- **Prezentări PowerPoint** – pentru susținerea vizuală a conținutului livrat în timpul sesiunilor.
- **Fișe de lucru în format Word cu exerciții practice** – pentru consolidarea cunoștințelor prin activități individuale sau în grup.
- **Aplicație mobilă de formare cu funcție de simulare** – pentru exersarea în siguranță a operațiunilor bancare online.
- **Chestionar interactiv integrat în prezentarea PowerPoint** – pentru verificarea înțelegerii și stimularea implicării active a participanților.

RESURSE ȘI INSTRUMENTE

- **Telefoane/Tablete adaptate pentru seniori** – Dispozitive special concepute pentru persoane vârstnice, cu **icoane mari, interfețe simplificate și comenzi vocale**, pentru o utilizare ușoară și intuitivă.
- **Platforme interactive pentru chestionare** – Instrumente precum **Kahoot!**, care permit realizarea de quiz-uri dinamice și participative, ce încurajează învățarea prin joc.
- **Scenarii de joc de rol** – Situații prestabilite, folosite ca exerciții practice pentru a exersa reacțiile în fața unor contexte reale de securitate online sau gestionare a contului bancar.
- **Simulare de tranzacții sigure** – Utilizarea aplicației **Mobile Money** pentru a practica pașii necesari în efectuarea unei tranzacții online în siguranță.

PLANUL DE FORMARE – pași și etapele procesului de instruire

PASUL 1. Deschiderea sesiunii

Formatorul îi întâmpină din nou pe toți participanții și îi invită să se așeze confortabil pentru o nouă sesiune de formare. Acesta face un scurt **rezumat al sesiunii anterioare**, pentru a-i ajuta pe participanți să își reamintească **punctele-cheie** discutate. După recapitulare, formatorul le comunică participanților **ce urmează în sesiunea prezentă: durata estimată, temele principale, obiectivele sesiunii**, precum și **instrumentele necesare** pentru desfășurarea activităților.

PASUL 2. Dezvoltarea fiecărui subiect

Conținutul formării este împărțit în mai multe **secțiuni-cheie**, iar formatorul le prezintă pe rând, astfel:

TIPURI DE CONTURI BANCARE



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Această secțiune le oferă participanților o introducere în **principalele tipuri de conturi bancare**, cu accent pe **diferențele dintre conturile tradiționale și cele online**. **Băncile tradiționale** presupun, de obicei, interacțiuni directe cu personalul din agenții fizice. Clienții folosesc **carte de economii și numerar** pentru a efectua tranzacții. În schimb, **băncile online** permit efectuarea tranzacțiilor de la distanță, prin intermediul unei **aplicații mobile** sau al **site-ului web al băncii**, oferind astfel mai mult **confort și flexibilitate**.

Participanții vor învăța, de asemenea, **diferențele dintre conturile de economii și conturile curente**:

- **Contul de economii** este destinat păstrării banilor pe termen lung, cu dobândă, și are un număr limitat de operațiuni lunare.
- **Contul curent** este folosit pentru tranzacții frecvente (plăți, încasări, transferuri) și oferă acces rapid la fonduri.

Această cunoaștere de bază este **esențială pentru ca participanții să poată lua decizii informate** cu privire la tipul de cont care li se potrivește cel mai bine, în funcție de nevoile personale.

Banca tradițională

Operațiunile bancare necesită, de obicei, **deplasarea la o sucursală și comunicarea directă, față în față**, cu un angajat al băncii pentru a efectua orice tranzacție. Mulțumită bancomatelor (ATM), este posibilă **retragera numerarului** fără a intra în sucursală, însă este în continuare necesară deplasarea fizică.

Banca online

Serviciile bancare online **nu sunt foarte diferite** de cele oferite de băncile tradiționale, însă **au avantajul major că pot fi accesate de la distanță**, printr-o **aplicație mobilă** sau prin **site-ul web al băncii**. Această formă de banking oferă **confort, economie de timp** și posibilitatea de a efectua tranzacții fără a fi nevoie de deplasare.

Temele principale ale acestei secțiuni:

• Diferențele dintre conturile bancare tradiționale și cele online

Băncile tradiționale se bazează pe **interacțiuni față în față** și pe prezența fizică în sucursale, în timp ce **băncile online** permit efectuarea tranzacțiilor **de la distanță**, prin aplicații mobile sau site-ul băncii.

• Conturi de economii vs. conturi curente

Participanții vor învăța să **deosebească scopul și caracteristicile** fiecărui tip de cont.

- **Contul de economii** este destinat economisirii pe termen lung și oferă, de obicei, o dobândă.
- **Contul curent** este utilizat pentru cheltuieli zilnice și tranzacții frecvente (plăți, retrageri, transferuri).



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

AVANTAJELE ȘI PROVOCĂRILE BĂNCII ONLINE

În această secțiune, participanții vor explora **avantajele** și **provocările** asociate cu **banca online**.

Avantaje:

- **Acces 24/7:** Banca online permite accesul la conturi în orice moment al zilei sau al nopții, fără a depinde de programul unei sucursale.
- **Economisirea timpului:** Evitarea cozilor și a deplasării la bancă face ca tranzacțiile să fie mult mai rapide și eficiente.
- **Taxe mai mici:** De multe ori, băncile online aplică comisioane mai mici sau chiar oferă servicii fără costuri suplimentare.
- **Gestionarea facilă a conturilor:** Monitorizarea soldului și a tranzacțiilor în timp real oferă utilizatorilor un control mai mare asupra finanțelor lor.

Provocări:

- **Lipsa contactului personal cu personalul bancar:** În absența interacțiunii directe, utilizatorii pot simți o lipsă de suport personalizat, ceea ce poate crea dificultăți în rezolvarea unor probleme complexe.
- **Rețea mai mică de ATM-uri:** Comparativ cu băncile tradiționale, băncile online pot avea o rețea mai limitată de bancomate, ceea ce poate complica retragerile de numerar.
- **Îngrijorări legate de securitate:** Deși băncile online sunt sigure, există riscuri de securitate cibernetică, cum ar fi phishing-ul sau atacurile hackerilor, care trebuie gestionate cu atenție.

Înțelegerea acestor **avantaje** și **provocări** va ajuta participanții să își cântărească opțiunile și să adopte **cele mai bune practici** pentru a folosi banca online într-un mod **sigur și eficient**.

Aspect	Banca Tradițională	Banca Online
Avantaje	- Acces direct la personalul bancar pentru asistență personalizată.	- Acces 24/7 la conturi și tranzacții, fără a depinde de programul unei sucursale.
	- Rețea largă de sucursale și ATM-uri pentru tranzacții directe și retrageri de numerar.	- Economisirea timpului prin evitarea cozilor și deplasării la bancă.
	- Securitate personală datorită interacțiunii fizice cu angajații băncii.	- Comisioane mai mici și, adesea, oferte fără taxe suplimentare.
	- Servicii complete oferite în agenții, incluzând consultanță financiară.	- Gestionare facilă a conturilor , cu monitorizarea în timp real a tranzacțiilor și soldurilor.

Aspect	Banca Tradițională	Banca Online
Provocări	- Lipsa de acces 24/7 , fiind necesar să vizitezi sucursala în timpul programului de lucru.	- Lipsa contactului direct cu personalul băncii, ceea ce poate face rezolvarea unor probleme mai dificile.
	- Cozi și așteptare la sucursale pentru diverse tranzacții.	- Rețea de ATM-uri mai mică , ceea ce poate face mai greu accesul la numerar în anumite locații.
	- Costuri mai mari pentru tranzacții fizice și unele servicii bancare.	- Îngrijorări de securitate (ex. phishing, atacuri cibernetice), care necesită o gestionare atentă a datelor și autentificării.
	- Mai puțină flexibilitate în comparație cu opțiunile online.	- Dependența de tehnologie : necesită un dispozitiv conectat la internet și familiaritate cu aplicațiile bancare.

Accesarea contului bancar online — Ghid pas cu pas

Scop:

Acest ghid oferă formatorilor un set de instrucțiuni clare pentru a sprijini persoanele vârstnice în accesarea propriului cont bancar online, în siguranță și cu încredere.

Pașii de urmat:

1. Accesarea site-ului oficial al băncii

- Deschideți un browser de internet (Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari etc.).
- Introduceți adresa oficială a băncii în bara de căutare (ex: www.numelebancii.ro).
- Verificați întotdeauna dacă adresa web începe cu **https://** și afișează un simbol de lacăt — semn că site-ul este sigur.

2. Găsirea secțiunii „Internet Banking” / „Online Banking”

- Pe pagina principală, identificați butonul sau linkul denumit **„Autentificare”** sau **„Internet Banking”**.
- Faceți clic pe acest buton.

3. Introducerea datelor de autentificare

- Introduceți **numele de utilizator** (User ID) și **parola** primite de la bancă.
- Dacă este necesar, introduceți și un **cod de verificare** primit prin SMS sau din aplicația de securitate (token).

4. Navigarea în cont



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- După autentificare, utilizatorul va avea acces la informațiile despre cont: sold, tranzacții recente, plăți etc.
- Încurajați-i să navigheze cu răbdare și să solicite ajutor dacă nu înțeleg anumite opțiuni.

5. Deconectarea în siguranță

- După utilizare, este esențial să se apese butonul „**Deconectare**” sau „**Logout**”.
- Închideți browserul la final.

CREAREA UNUI CONT BANCAR ONLINE

Această secțiune oferă un ghid pas cu pas pentru configurarea unui cont bancar online. Participanții vor învăța cum să acceseze site-ul web al băncii, să se înregistreze pentru un cont nou și să completeze informațiile personale necesare. Se va pune accent pe importanța alegerii unui nume de utilizator și a unei parole sigure, precum și pe pașii necesari pentru verificarea identității, care pot include primirea unui cod de verificare prin telefon sau e-mail. De asemenea, participanții vor fi ghidați în procesul de obținere a datelor de identificare și a codurilor de acces de la bancă, fie direct dintr-o sucursală, fie prin intermediul site-ului web al băncii. Acest ghid cuprinzător asigură că participanții vor putea să își configureze conturile bancare online cu încredere și să acceseze serviciile necesare.

Temele principale ale acestei secțiuni:

- **Pașii pentru crearea unui cont:** Accesarea site-ului băncii, înregistrarea, completarea datelor personale, crearea unui nume de utilizator și a unei parole, verificarea identității.
- **Obținerea datelor de identificare și a codurilor de acces:** Solicitarea datelor de acces de la bancă și conectarea în cont folosind informațiile furnizate.

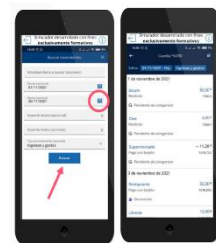


Image by PPT Studio, PowerPoint 10

GESTIONAREA UNUI CONT BANCAR ONLINE

În această secțiune, participanții vor învăța cum să își gestioneze eficient conturile bancare online. Ei vor fi introduși în utilizarea diferitelor servicii oferite de platformele de internet banking, precum efectuarea de transferuri, plata facturilor și consultarea soldului și a istoricului tranzacțiilor. Vor fi oferite instrucțiuni detaliate despre cum se realizează un transfer bancar, incluzând completarea datelor destinatarului, suma de transferat și menționarea referinței plății. Participanții vor învăța, de asemenea, cum să își monitorizeze soldul contului și să vizualizeze istoricul tranzacțiilor prin intermediul interfeței de online banking. Aceste



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

cunoștințe practice îi vor ajuta să își administreze finanțele în mod eficient și sigur, utilizând instrumentele digitale puse la dispoziție de bănci.

Cum să efectuați un transfer bancar online — Pași principali

1. Autentificarea în contul bancar online

- Accesați site-ul oficial al băncii sau aplicația de mobile banking.
- Introduceți numele de utilizator și parola, apoi confirmați accesul printr-un cod de securitate, dacă este necesar.

2. Accesarea secțiunii de transferuri

- După autentificare, căutați și selectați opțiunea „Transferuri”, „Plăți” sau „Transfer bancar” din meniul principal.

3. Completarea datelor transferului

- Introduceți următoarele informații:
 - **Numele destinatarului** (persoana sau firma care va primi banii)
 - **Contul IBAN al destinatarului** (codul internațional de cont bancar)
 - **Suma** pe care doriți să o transferați
 - **Descrierea plății sau referința** (ex: "Plată factură energie", "Cadou", etc.)

4. Verificarea datelor

- Verificați cu atenție toate informațiile introduse (în special IBAN-ul și suma).

5. Confirmarea transferului

- Apăsați butonul „Confirmare” sau „Trimite”.
- Este posibil să vi se solicite un **cod de confirmare** primit prin SMS sau generat de aplicația de securitate a băncii.

6. Salvarea sau imprimarea dovezii transferului

- După finalizare, puteți salva sau imprima confirmarea operațiunii pentru evidența personală.

DE RETINUT!

- În cazul unui transfer bancar, banii sunt transferați dintr-un cont în altul.
- Odată ce un transfer a fost autorizat, acesta nu mai poate fi anulat.
- Asigurați-vă că aveți la îndemână toate informațiile necesare.
- Majoritatea datelor necesare se găsesc pe factura pe care doriți să o plătiți (numele destinatarului, IBAN-ul, suma și referința plății).



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Ecranul tipic pentru efectuarea unui transfer bancar conține următoarele câmpuri:

- **Cont expeditor:** Contul din care doriți să trimiteți banii.
- **Sumă:** Suma pe care doriți să o transferați.
- **Sold:** Soldul disponibil în contul dumneavoastră.
- **Destinatar:** Numele persoanei sau instituției trecut pe factură.
- **IBAN:** Codul internațional de identificare a contului bancar, format din 24 de caractere
- **BIC:** Codul care identifică banca destinatarului.
- **Referință plată:** Motivul plății sau referința menționată pe factură.
- **Data efectuării:** Data la care doriți ca transferul să fie realizat.

Citiți mai jos punctele-cheie ale acestei secțiuni:

- **Accesarea serviciilor:** Identificarea și utilizarea serviciilor disponibile în contul bancar online, precum transferurile, plata facturilor și consultarea soldului.
- **Efectuarea transferurilor și plata facturilor:** Pașii necesari pentru realizarea unui transfer bancar, incluzând introducerea detaliilor destinatarului, a sumei și a referinței plății.
- **Consultarea soldului și a tranzacțiilor:** Monitorizarea soldului contului și vizualizarea istoricului tranzacțiilor prin intermediul interfeței de internet banking.

Avantajele efectuării unui transfer bancar online

- **Siguranță sporită:** Nu este necesar să transportați numerar de la un loc la altul, astfel încât banii nu pot fi furați sau pierduți. În schimb, transferul este protejat de sistemul de securitate al contului bancar online.
- **Fără comisioane pentru transferurile interne:** Un transfer dintr-un cont în altul, în cadrul aceleiași bănci, nu presupune comisioane și va fi disponibil imediat în contul destinatarului.
- **Economii de timp:** Nu mai este necesar să completați manual un ordin de plată la bancă. În plus, puteți salva detaliile contului destinatarului în aplicația bancară, astfel încât să nu fie nevoie să le introduceți din nou pentru următorul transfer.

Monitorizarea soldului contului - Cum pot consulta mișcările contului meu online?

Există mai multe modalități de a accesa informațiile despre tranzacțiile bancare:

- **Consultarea detaliilor mișcărilor:** Puteți consulta detaliile mișcărilor contului din meniul „Tranzacții”, făcând clic pe mișcarea specifică pe care o căutați, iar informațiile vor fi afișate. De asemenea, puteți descărca direct chitanța pentru acea tranzacție.
- **Pentru plăți directe:** Dacă căutați chitanța unei plăți recurente, consultați meniul „Debit direct”.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- **Pentru transferuri:** Dacă doriți să găsiți un transfer efectuat sau primit, selectați „**Transferuri > Primite/Emise**” din meniu și utilizați motorul de căutare.

Mesaje și alerte

Aplicația trimite alerte și mesaje prin următoarele canale:

- **Notificări push**
- **Emailuri**
- **Mesaje direct în aplicația bancară**

Cele mai importante mesaje și alerte care pot fi consultate în contul online includ:

- **Alerte tranzacții**
- **Alerte de siguranță**

Alerte comune de tranzacție

Alerte de tranzacție:

- **Depuneri:** Notificare privind banii primiți
- **Retrageri sau cumpărături:** Confirmarea plăților cu cardul sau a transferurilor, retragerilor de la bancomate.
- **Mișcări în cont:** Notificări despre transferuri, plăți prin cec etc.

Alerte privind soldul contului și activitatea acestuia:

- **Sold scăzut**
- **Sold disponibil**

Alerte de siguranță:

- **Acces neautorizat:** Alerte privind încercările de acces suspecte
- **Schimbarea parolei:** Avertismente atunci când parola sau datele de autentificare sunt modificate
- **Alerte de fraudă:** Mesaje care semnalează activități neobișnuite
- **Autentificare în doi pași:** Confirmarea autentificării de securitate atunci când vă conectați sau efectuați o tranzacție

Vizualizarea mesajelor și alertelor

În plus, mesajele și alertele pot fi vizualizate urmând acești pași:

1. Conectați-vă la aplicația de online banking
2. Accesați meniul principal sau ecranul principal

Mesajele și alertele pot fi vizualizate în următoarele secțiuni:

- **Notificări sau Alerte** (cu o iconiță de clopoțel sau una similară)
 - **Mesaje sau Centrul de Mesaje** (cu o iconiță de plic sau bulină de chat)
3. Vizualizarea alertelor sau notificărilor:
- Apăsați pe iconița de notificări pentru a accesa istoricul alertelor.
 - Citiți detaliile fiecărei alerte făcând clic pe ea.
 - Dacă banca are un sistem intern de mesagerie, accesați secțiunea **Mesaje** sau **Centrul de Mesaje**.



Image by [Freepik](#)

ACTIVITĂȚI INTERACTIVE PE CARE LE PUTEȚI ÎNCERCA:

1. **Simularea Configurării Contului:** Participanții vor simula configurarea unui cont bancar online, incluzând crearea unui nume de utilizator și a unei parole, precum și verificarea identității.
2. **Ștafeta Transferurilor Bancare:** Participanții vor trece de la o stație la alta, completând pașii pentru a efectua un transfer bancar, cum ar fi introducerea detaliilor destinatarului și verificarea informațiilor tranzacției.
3. **Scenarii de Role-Playing:** Participanții vor exersa gestionarea sarcinilor de online banking prin scenarii de role-playing, precum efectuarea unui transfer sau consultarea soldului contului.
4. **Chestionar Interactiv:** Folosind o platformă precum **Kahoot!**, acest chestionar întărește cunoștințele despre principiile bancarului online. Participanții vor răspunde întrebărilor în timp real utilizând dispozitivele lor, iar răspunsurile corecte vor fi discutate cu explicații suplimentare, după caz.
5. **Simularea unei Tranzacții Sigure:** Această activitate presupune utilizarea aplicației **Mobile Money** pentru a simula efectuarea unei tranzacții sigure. Participanții vor urma instrucțiuni pas cu pas pentru a finaliza tranzacția, asigurându-se că verifică detaliile și păstrează chitanțele.
6. **Discuția despre Conceptele Bancare:** Facilitarea unei discuții de grup despre conceptele bancare de bază, cum ar fi diferențele dintre băncile tradiționale și cele online, precum și avantajele și provocările fiecărei opțiuni.

Termeni frecvent utilizați în online banking

- **Titular de cont:** Persoana care deține banii în contul bancar.
- **Debit direct:** se referă la autorizarea unor plăți recurente sau taxe specifice care sunt retrase automat din contul bancar (de exemplu, plata facturilor pentru telefon, electricitate sau gaz).
- **Depășirea limitei:** soldul din contul bancar este insuficient.
- **BIC (Codul de identificare bancară) sau cod SWIFT:** Identifică banca destinatarului unui transfer.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- **PIN (Număr Personal de Identificare):** „Numărul Personal de Identificare”, împreună cu numărul de utilizator, sunt datele de acces pentru internet banking.
- **IBAN (Numărul Internațional al Contului Bancar):** Un set de 24 de caractere, format din două litere și 22 de cifre:
 1. **Țara:** Literele identifică țara și sunt legate de două cifre de control (DC), care validează întregul IBAN.
 2. **Entitatea:** Primele patru cifre sunt atribuite de Banca Spaniei și identifică banca.
 3. **Sucursala:** Următoarele patru cifre identifică sucursala specifică unde clientul are contul.
 4. **DC:** Din nou, două cifre de control.
 5. **Numărul de cont:** Ultimele 10 cifre formează numărul contului propriu-zis.

PASUL 3. Recapitulare și încheiere

Formatorul rezumă conținutul sesiunii și clarifică eventualele îndoieli și întrebări. Formatorul explică activitățile care vor fi realizate în următoarea sesiune de formare online.

MODUL 4: SOLUȚII PENTRU A PRIMI ȘI A TRIMITE BANI ONLINE

Acest modul se concentrează pe învățarea participanților cum să primească și să trimită bani folosind platforme digitale. Obiectivele principale sunt: înțelegerea competențelor digitale de bază necesare pentru transferurile de bani prin dispozitive mobile, identificarea informațiilor necesare pentru trimiterea banilor, recunoașterea și evitarea fraudelor frecvente.

OBIECTIVE DE ÎNVĂȚARE

- Înțelegerea competențelor digitale de bază pentru transferurile de bani prin dispozitive mobile.
- Identificarea informațiilor necesare pentru trimiterea banilor.
- Recunoașterea și evitarea fraudelor frecvente.
- Accesarea și înțelegerea istoricului tranzacțiilor.



COMPETENȚE

Participanții vor dobândi competențele necesare pentru a efectua tranzacții digitale cu încredere. Aceștia vor învăța să:

Înțeleagă și să realizeze tranzacții digitale:

- ✓ Identifice informațiile necesare pentru trimiterea banilor.
- ✓ Cunoască ce înseamnă IBAN-ul și cum să îl utilizeze.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- ✓ Înțelege rolul numelui de utilizator.
- ✓ Știe când și de ce este utilizat numărul de telefon.
- ✓ Aadaue detalii clare despre plată.

Navigheze cu încredere etapele de securitate:

- ✓ Înțelege cum protejează PIN-ul contul bancar.
- ✓ Folosească parolele în mod eficient și în siguranță.
- ✓ Recunoască codurile SMS ca o măsură suplimentară de securitate.
- ✓ Evite partajarea detaliilor sensibile cu alte persoane.
- ✓ Identifice semnele unei conexiuni sigure (de exemplu, iconița cu lacăt).



COMPETENȚE TRANSVERSALE

- **Competențe sociale:** Îmbunătățirea comunicării și a interacțiunii în cadrul grupului.
- **Încredere și siguranță:** Dezvoltarea încrederii în utilizarea soluțiilor digitale de transfer de bani.
- **Educație financiară:** Înțelegerea conceptelor financiare legate de tranzacțiile digitale.
- **Competențe digitale:** Îmbunătățirea abilităților digitale generale și a încrederii în utilizarea tehnologiei.

METODOLOGIA DE FORMARE

Metodologia de formare pentru acest modul include atât sesiuni de instruire față în față, cât și online. Instruirea față în față presupune dialog, exerciții de rol și lucru în echipă, în timp ce formarea online include videoclipuri, exerciții practice, muncă colaborativă și simulări. Această abordare mixtă asigură faptul că participanții pot interacționa cu materialul în moduri variate, îmbunătățindu-și astfel experiența de învățare.

MATERIALE EDUCAȚIONALE UTILIZATE

- Prezentări PowerPoint.
- Fișe de lucru în format Word cu exerciții practice.
- Aplicație mobilă ca instrument de formare.

RESURSE ȘI INSTRUMENTE

- **Telefoane/Tablete prietenoase pentru seniori:** Dispozitive special concepute pentru persoane vârstnice, cu icoane mai mari, interfețe simplificate și comenzi vocale.
- **Platforme de quiz interactiv:** Instrumente precum Kahoot! pentru quizuri interactive și captivante.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- **Scenarii de joc de rol:** Scenarii predefinite pentru exerciții practice.
- **Simulare de tranzacții sigure:** Utilizarea aplicației Mobile Money pentru exersarea tranzacțiilor în siguranță.

PLANUL DE FORMARE – pași si etapele procesului de instruire

PASUL 1. Deschiderea sesiunii

Formatorul îi întâmpină din nou pe toți participanții și îi invită să se așeze confortabil pentru o nouă sesiune de formare. Acesta face un rezumat al conținutului sesiunii anterioare, pentru a ajuta participanții să își reamintească punctele-cheie, iar apoi le comunică ce urmează în sesiunea prezentă: durata, temele principale, obiectivele și instrumentele necesare.

PASUL 2. Dezvoltarea fiecărui subiect

Conținutul sesiunii de formare este împărțit în mai multe secțiuni-cheie, iar formatorul le prezintă astfel

INTRODUCERE ÎN TRANSFERURILE DIGITALE DE BANI

Această secțiune îi introduce pe participanți în conceptul transferurilor digitale de bani, care permit persoanelor să trimită sau să primească bani electronic, folosind aplicații mobile sau platforme online. Transferurile digitale de bani oferă mai multe avantaje, inclusiv comoditate, rapiditate, securitate, păstrarea evidențelor și eficiență costuri. Participanții vor învăța despre rolul transferurilor digitale de bani în diverse scenarii, cum ar fi trimiterea de bani familiei sau prietenilor, plata pentru servicii, primirea pensiilor sau a ajutoarelor financiare, cumpărăturile online, împărțirea facturilor cu prietenii și donațiile către cauze. De asemenea, participanții vor înțelege competențele de bază necesare pentru transferurile digitale de bani, cum ar fi utilizarea unui dispozitiv mobil sau a unui calculator, completarea formularelor, navigarea în aplicații sau pe site-uri web, înțelegerea pașilor de securitate, verificarea istoricului tranzacțiilor și comunicarea clară a informațiilor.



[Image by Freepik](#)

Ce este transferul digital de bani?

Un transfer digital de bani este o **modalitate de a trimite sau de a primi bani electronic, folosind aplicații mobile sau platforme online, fără a fi necesare numerar sau cecuri.**

Cum funcționează:

Oferi detalii precum IBAN-ul sau numele de utilizator al destinatarului, iar banii sunt transferați în siguranță prin intermediul băncii tale sau al aplicației.



[Image by Freepik](#)

Rolul transferurilor digitale de bani

Transferurile digitale de bani revoluționează modul în care persoanele își gestionează finanțele, oferind soluții sigure, eficiente și rapide pentru trimiterea și primirea de bani. Ele înlocuiesc necesitatea de a utiliza numerar, reducând riscurile de furt sau pierdere, și permit utilizatorilor să efectueze tranzacții din confortul propriei case. Mai mult, acestea oferă înregistrări detaliate pentru fiecare tranzacție, asigurând o urmărire și verificare ușoară pentru responsabilitatea financiară.

Exemple de transferuri digitale de bani

- Trimiterea de bani familiei sau prietenilor
- Plata pentru servicii
- Primirea pensiei sau a ajutoarelor financiare
- Cumpărături online
- Împărțirea facturilor cu prietenii
- Donații către cauze



[Image by vectorjuice on Freepik](#)

În această secțiune, accentul se pune pe:

- **Comoditate:** Efectuează tranzacții oricând și oriunde.
- **Viteză:** Transferuri de bani imediate sau aproape instantanee între conturi.
- **Securitate:** Autentificare în mai mulți pași și criptare pentru protejarea fondurilor.
- **Păstrarea evidențelor:** Acces la istoricul detaliat al tranzacțiilor pentru o gestionare mai bună a finanțelor.

Competențele de bază necesare pentru transferurile digitale de bani



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- **Utilizarea unui dispozitiv mobil sau a unui calculator:** Știi cum să operezi un smartphone, o tabletă sau un calculator pentru a accesa aplicații sau site-uri web.
- **Completarea formularelor:** Introduci corect detaliilor necesare, cum ar fi IBAN-ul, numele destinatarului și suma plății.
- **Navigarea în aplicații sau pe site-uri web:** Învățăm cum să deschizi, să te autentifici și să explorezi aplicațiile de transfer de bani sau site-urile bancare.
- **Înțelegerea pașilor de securitate:** Folosește PIN-uri, parole și coduri SMS pentru tranzacții sigure.
- **Verificarea istoricului tranzacțiilor:** Găsește și revizuiește tranzacțiile anterioare pentru a confirma plăți sau încasări.
- **Comunicarea clară a informațiilor:** Oferă și solicită detalii corecte, cum ar fi IBAN-ul sau referințele tranzacțiilor, pentru a evita erorile.

Ce ar putea merge prost cu transferurile digitale de bani?

- Introducerea de informații incorecte
- Căderea în capcana escrocheriilor
- Practici de securitate slabe
- Probleme de conectivitate la internet
- Utilizarea aplicațiilor sau software-urilor învechite
- Înțelegerea greșită a taxelor sau a cursurilor de schimb



[Image by storyset on Freepik](#)

ÎNȚELEGEREA FORMULARELOR ȘI A CÂMPURILOR DE DATE NECESARE



În această secțiune, participanții vor învăța despre câmpurile de date esențiale necesare pentru transferurile digitale de bani, inclusiv IBAN (Numărul Internațional al Contului Bancar), numele de utilizator sau numele destinatarului, numărul de telefon și detaliile plății. Aceștia vor înțelege importanța asigurării acurateței în transferurile digitale de bani prin verificarea dublă a tuturor informațiilor, verificarea cu destinatarul, acordându-și timp atunci când introduc detaliile și utilizând funcțiile de completare automată cu atenție.

Participanții vor învăța, de asemenea, sfaturi pentru asigurarea acurateței, cum ar fi evitarea rețelelor Wi-Fi publice, utilizarea rețelelor securizate și revizuirea ecranului de confirmare înainte de a trimite tranzacția.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

CÂMPURI DE DATE ESENȚIALE

- **IBAN (Numărul Internațional al Contului Bancar)**

Un cod unic care identifică contul bancar al destinatarului

Este esențial pentru a asigura că banii ajung la destinația corectă.

- **Nume sau Nume de Utilizator**

Numele sau numele de utilizator al persoanei care primește banii

Ajută la confirmarea identității destinatarului.

- **Număr de Telefon**

Utilizat pentru anumite aplicații de plată sau ca pas suplimentar de verificare

Asigură tranzacții sigure și precise.

- **Detalii Plată**

O scurtă notă care descrie scopul transferului (de exemplu „Cadou pentru nepot”)

Ajută atât expeditorul, cât și destinatarul să urmărească tranzacția.

Asigură-te că îți concentrezi atenția asupra următoarelor subiecte:

- **Câmpuri de Date Esențiale:** IBAN, nume de utilizator, număr de telefon și detalii ale plății.
- **Sfaturi pentru Acuratețe:** Verifică informațiile de două ori, verifică cu destinatarul și utilizează rețele securizate.
- **Evită Wi-Fi Public:** Folosește rețele securizate sau date mobile pentru a preveni accesul neautorizat.
- **Revizuieste Ecranul de Confirmare:** Verifică rezumatul final al tranzacției înainte de a o trimite.

APLICAȚII PENTRU TRIMITEREA ȘI PRIMIREA BANILOR

Această secțiune oferă o prezentare generală a aplicațiilor utilizate frecvent pentru trimiterea și primirea banilor în România, cum ar fi George by BCR, ING Home'Bank, BT Pay, Revolut, Raiffeisen Smart Mobile, PayPal și Western Union. Participanții vor învăța cum să instaleze și să configureze aceste aplicații, inclusiv alegerea aplicației potrivite, descărcarea acestora din App Store sau Google Play Store, crearea unui cont, conectarea contului bancar sau a cardului, configurarea funcțiilor de securitate și exersarea navigării în aplicație. Acest ghid cuprinzător asigură că participanții pot





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

utiliza cu încredere aceste aplicații pentru transferuri digitale de bani

Subiectele principale de reținut:

- **Aplicații comune:** George by BCR, ING Home'Bank, BT Pay, Revolut, Raiffeisen Smart Mobile, PayPal, Western Union.
- **Pași pentru instalare:** Descarcă din App Store sau Google Play Store, creează un cont, conectează contul bancar sau cardul.
- **Funcții de securitate:** Activează PIN-ul, parola sau autentificarea biometrică.
- **Exersarea navigării:** Explorează interfața aplicației pentru a găsi funcții precum trimiterea de bani și vizualizarea tranzacțiilor.



[Image by Freepik](#)

Instalează și Configurează Aplicațiile pentru Transferuri de Bani

- **Alege Aplicația Potrivită:** Identifică aplicația care se potrivește nevoilor tale (de exemplu, Revolut, PayPal sau aplicația de la banca ta).
- **Descarcă Aplicația:** Accesează App Store (iPhone) sau Google Play Store (Android). Căută aplicația după nume și apasă pe „Instalează”.
- **Creează un Cont:** Deschide aplicația și urmează procesul de înregistrare.
- **Completează detaliile** precum numele, adresa de email, numărul de telefon, o parolă sigură sau alte informații furnizate de bancă. De obicei, pentru a configura un cont bancar online, trebuie să vizitezi mai întâi banca.
- **Conectează-ți Contul Bancar sau Cardul:** Pentru unele aplicații, va trebui să introduci IBAN-ul sau numărul cardului în siguranță. Finalizează pașii de verificare necesari (de exemplu, un cod trimis prin SMS sau email).
- **Configurează Funcțiile de Securitate:** Activează PIN-ul, parola sau autentificarea biometrică (amprentă/recunoaștere facială). Activează autentificarea în doi pași pentru o protecție suplimentară.
- **Exersează Navigarea în Aplicație:** Explorează interfața aplicației pentru a găsi funcții precum trimiterea de bani, vizualizarea tranzacțiilor și actualizarea detaliilor. Familiarizează-te cu opțiunile de ajutor sau suport în caz de probleme.

IDENTIFICAREA ȘI EVITAREA ESCROCHERIILOR COMUNE

Identificarea și Evitarea Escrocheriilor Comune

În această secțiune, participanții vor învăța cum să recunoască și să evite escrocheriile comune, cum ar fi tentativele de phishing. Phishing-ul este o metodă de înșelăciune în care atacatorii încearcă să convingă persoanele să împărtășească informații personale sau financiare prin mesaje false, emailuri



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

sau site-uri web falsificate. Participanții vor înțelege cum funcționează phishing-ul, semnele comune ale unei tentative de phishing și exemple de astfel de înșelăciuni.

De asemenea, participanții vor învăța practici sigure pentru a trimite și a primi bani, precum verificarea detaliilor destinatarului, utilizarea canalelor de comunicare sigure și confirmarea primirii fondurilor.

În plus, participanții vor învăța despre **autentificarea multi-factor (MFA)**, o metodă de securitate care necesită două sau mai multe etape de verificare pentru a confirma identitatea utilizatorului în timpul unui login sau al unei tranzacții.



[Image by pch.vector on Freepik](#)

Ce Sunt Tentativele de Phishing?

Phishing-ul este o escrocherie în care atacatorii încearcă să te convingă să împărtășești informații personale sau financiare prin mesaje false, emailuri sau site-uri web falsificate.

Cum Funcționează:

- Escrocii se dau drept instituții de încredere (bănci, agenții guvernamentale sau furnizori de servicii).
- Aceștia trimit mesaje în care te întreabă să accesezi un link, să furnizezi detalii de autentificare sau să confirmi o tranzacție.

Semne Comune ale Phishing-ului:

- **Limbaj urgent** precum „Contul tău va fi blocat!”
- **Adrese de email sau numere de telefon neobișnuite.**
- **Greșeli gramaticale și de ortografie** în mesaj.
- **Cereri pentru informații sensibile** precum PIN-uri sau parole.
- **Linkuri suspecte** care nu corespund cu site-ul oficial.

Exemple de Phishing:

- **Emailuri false** care se dau drept banca ta și cer verificarea contului.
- **SMS-uri** cu un link pentru a „rezolva” o problemă cu contul tău.
- **Apeluri telefonice** care afirmă că ai câștigat un premiu și cer informații de plată.

Cum te poți proteja:

1. Verifică întotdeauna adresa de email sau numărul de telefon al expeditorului.
2. Nu accesa linkuri suspecte și nu furniza informații personale.
3. Folosește autentificare multi-factor (MFA) pentru securitate suplimentară.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

4. Contactează direct instituția care ar fi trimis mesajul pentru a verifica autenticitatea cererii.

PRACTICI SIGURE DE PARTAJARE A INFORMAȚIILOR PENTRU TRIMITEREA ȘI PRIMIREA BANILOR

Pentru Trimiterea Banilor:

- **Verifică de două ori detaliile destinatarului** (de exemplu, IBAN, nume de utilizator) înainte de a confirma tranzacția. Acest lucru asigură că banii sunt trimiși în contul corect.
- **Partajează doar informații verificate și corecte** pentru a evita erorile. Asigură-te că detaliile pe care le furnizezi sunt corecte și actualizate.
- **Evită să partajezi detalii sensibile** cum ar fi parolele sau codurile de securitate cu alții. Nu trimite aceste informații prin e-mail sau mesaje, deoarece pot fi interceptate.
- **Notifică destinatarul** imediat ce transferul este complet. Aceasta asigură că aceștia sunt la curent cu tranzacția și pot confirma primirea banilor.

Pentru Primirea Banilor:

- **Furnizează detalii clare și corecte ale contului** (de exemplu, IBAN sau număr de telefon). Acest lucru ajută la asigurarea că banii sunt transferați în contul corect fără întârzieri.
- **Folosește canale sigure** (aplicații de încredere sau comunicare oficială) pentru a partaja informațiile contului tău. Evită să împărtășești detalii sensibile pe platforme nesigure sau necunoscute.
- **Confirmă primirea banilor** și notifică expeditorul în cazul în care apar discrepanțe. Acesta ajută la clarificarea oricăror probleme rapid.
- **Verifică notificările și rapoartele tranzacțiilor** pentru a te asigura că fondurile au fost depuse corect. Este esențial pentru verificarea succesului tranzacției.

Sfaturi suplimentare:

- Asigură-te întotdeauna că folosești platforme criptate și de încredere când partajezi sau primești informații sensibile.
- Verifică periodic actualizările aplicațiilor pentru a te asigura că ai cele mai noi caracteristici de securitate.
- Amintește-ți să îți păstrezi parolele și PIN-urile în siguranță și evită să folosești rețele Wi-Fi publice pentru tranzacții financiare.

Urmând aceste bune practici, vei reduce riscul de erori și fraudă atunci când trimiți și primești bani.

ACCESAREA ȘI ÎNȚELEGEREA ISTORICULUI TRANZACȚIILOR

Această secțiune îi învață pe participanți cum să navigheze și să înțeleagă istoricul tranzacțiilor lor. Ei vor învăța cum să se conecteze la aplicația lor bancară sau platforma de transfer de bani, să localizeze secțiunea de tranzacții, să aplice filtre de căutare, să vizualizeze detaliile tranzacțiilor și să salveze înregistrările pentru utilizare ulterioară.

Înțelegerea istoricului tranzacțiilor este importantă pentru: verificarea tranzacțiilor efectuate, furnizarea unei dovezi de plată, monitorizarea cheltuielilor și a veniturilor, rezolvarea eventualelor erori sau neînțelegeri.

Participanții vor fi, de asemenea, implicați în activități pentru a-și identifica IBAN-ul și pentru a-și testa cunoștințele prin intermediul unor chestionare.

Pași pentru Accesarea Istoricului Tranzacțiilor:

1. **Conectarea la aplicație:** Deschide aplicația bancară sau platforma de transfer de bani și autentifică-te.
2. **Accesarea secțiunii de tranzacții:** Căută secțiunea care îți arată istoricul tranzacțiilor (de obicei, aceasta se găsește în meniul principal sau în secțiunea „Tranzacții”).
3. **Filtrarea și căutarea tranzacțiilor:** Poți aplica filtre pentru a căuta tranzacții după dată, tip de transfer sau destinatar.
4. **Vizualizarea detaliilor tranzacțiilor:** După ce ai găsit tranzacția dorită, fă clic pe ea pentru a vizualiza detaliile complete (suma, data, destinația, referința de plată etc.).
5. **Salvarea înregistrărilor:** Dacă dorești să păstrezi o copie pentru referințe viitoare, optează pentru opțiunea de a salva sau descărca detaliile tranzacției.



[Image by vectorjuice on Freepik](#)

Activități Practice:

- **Identificarea IBAN-ului:** Participanții vor învăța unde se află IBAN-ul pe extrasele lor bancare sau în aplicațiile de transfer de bani.
- **Chestionare:** Vor participa la chestionare interactive pentru a-și verifica cunoștințele despre tranzacții, IBAN și procesul de verificare a plăților.

Beneficii ale Înțelegerii Istoricului Tranzacțiilor:

- **Verificare rapidă:** Te ajută să confirmi dacă tranzacțiile au fost realizate corect.
- **Dovada plății:** Este utilă în cazul în care trebuie să demonstrezi că ai efectuat o plată.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- **Monitorizarea finanțelor:** Permite o urmărire detaliată a cheltuielilor și veniturilor tale pentru o mai bună gestionare a bugetului.
- **Rezolvarea problemelor:** Dacă există erori sau dispute, istoricul tranzacțiilor poate oferi informațiile necesare pentru a rezolva situația.

Iată principalele teme de discutat în timp ce prezinți această secțiune:

➤ **Pași pentru Navigare:**

- **Autentificare:** Conectează-te la aplicația bancară sau platforma de transfer de bani folosind datele tale de acces.
- **Locația secțiunii de tranzacții:** După autentificare, găsește secțiunea în care sunt afișate tranzacțiile tale.
- **Filtrarea căutării:** Utilizează filtre pentru a căuta tranzacții în funcție de dată, sumă sau destinatar.
- **Vizualizarea detaliilor:** Accesează tranzacțiile pentru a vizualiza informații detaliate, cum ar fi data, suma, descrierea tranzacției și alte detalii relevante.

➤ **Verificarea Tranzacțiilor:**

- **Confirmarea plăților:** Asigură-te că toate plățile trimise sau primite sunt corect înregistrate și confirmă statutul acestora (finalizate cu succes sau în așteptare).
- **Verificarea plăților:** Dacă este necesar, folosește opțiunea de a verifica sau de a urmări tranzacțiile, astfel încât să ai siguranța că toate transferurile au fost efectuate corect.

➤ **Dovada Plății:**

- **Utilizarea istoricului tranzacțiilor:** Istoricul tranzacțiilor poate fi folosit ca dovadă a plății efectuate, oferindu-ți o înregistrare detaliată care poate fi folosită în caz de dispute sau verificări.
- **Salvarea sau descărcarea înregistrărilor:** Asigură-te că salvezi dovezile de plată importante, cum ar fi extrasele de cont sau confirmările de plată, pentru a le putea utiliza ulterior.

➤ **Urmărirea Financiară:**

- **Monitorizarea cheltuielilor și veniturilor:** Folosind istoricul tranzacțiilor, poți urmări cu ușurință cheltuielile și veniturile tale, ceea ce îți va permite să-ți gestionezi bugetul într-un mod mai eficient.
- **Gestionarea bugetului:** Cunoașterea cheltuielilor tale și înțelegerea veniturilor îți vor permite să iei decizii mai informate în privința economiilor și planificării financiare pe termen lung.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Iată câteva activități interactive care pot fi adăugate pentru a ajuta participanții să învețe și să practice abilități cheie pentru transferurile de bani digitale:

1. Simularea Configurării Contului:

- **Descrierea activității:** Participanții vor simula procesul de configurare a unui cont bancar online, incluzând crearea unui nume de utilizator și a unei parole, verificarea identității și navigarea prin etapele inițiale de configurare.
- **Obiectiv de învățare:** Participanții vor înțelege pașii necesari pentru deschiderea și securizarea unui cont online, asigurându-se că înțeleg procesul de configurare a unui cont sigur.

2. Ștafeta Transferului Bancar:

- **Descrierea activității:** Participanții vor trece de la o stație la alta, completând diferite etape ale unui transfer bancar. Vor exersa introducerea detaliilor destinatarului, verificarea informațiilor despre tranzacție și confirmarea plății.
- **Obiectiv de învățare:** Participanții vor învăța cum să efectueze un transfer de bani, asigurându-se că înțeleg secvența de pași implicați, inclusiv verificarea detaliilor înainte de finalizarea tranzacției.

3. Scenarii de Joc de Rol:

- **Descrierea activității:** Participanții vor exersa diferite scenarii legate de bankingul online. De exemplu, pot simula un transfer, consultarea unui sold de cont sau rezolvarea unei probleme legate de o plată.
- **Obiectiv de învățare:** Această activitate le permite participanților să câștige încredere în gestionarea sarcinilor bancare online în situații reale, promovând comunicarea eficientă și rezolvarea problemelor.

4. Chestionar Interactiv:

- **Descrierea activității:** Folosind o platformă ca Kahoot!, participanții vor răspunde la întrebări legate de principiile bancarizării online. Chestionarul va fi realizat în timp real folosind dispozitivele lor, iar răspunsurile corecte vor fi urmate de explicații detaliate.
- **Obiectiv de învățare:** Chestionarul întărește concepte cheie, precum securitatea, procesele de tranzacționare și navigarea aplicațiilor. De asemenea, le oferă participanților feedback imediat pentru a-și îmbunătăți învățarea.

5. Simularea Tranzacțiunii Securizate:

- **Descrierea activității:** Folosind aplicația Mobile Money, participanții vor simula finalizarea unei tranzacții securizate. Vor urma instrucțiuni pas cu pas pentru a se asigura că tranzacția este corectă, securizată și înregistrată corect, acordând atenție detaliilor precum ecranele de confirmare și chitanțele tranzacțiilor.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- **Obiectiv de învățare:** Această activitate practică îi va ajuta pe participanți să înțeleagă cum se efectuează tranzacții securizate și ce pași sunt necesari pentru a menține tranzacțiile sigure.

6. Discuție despre Concepe Bancare:

- **Descrierea activității:** Grupul va participa la o discuție despre concepte bancare de bază, comparând banca tradițională cu banca online și explorând beneficiile și provocările fiecărei opțiuni.
- **Obiectiv de învățare:** Participanții vor înțelege mai bine diferențele dintre sistemele tradiționale și cele digitale de bancarizare, ajutându-i să ia decizii informate despre care sistem li se potrivește cel mai bine.

MODUL 5: UTILIZAREA CARDULUI BANCAR PENTRU ACHIZIȚII ONLINE DE BUNURI ȘI SERVICII

Acest modul se concentrează pe instruirea participanților cu privire la utilizarea cardului de credit pentru achiziționarea de bunuri și servicii online. Obiectivele principale sunt dezvoltarea abilităților de cumpărare online, creșterea conștientizării în privința securității online și înțelegerea drepturilor consumatorului și a practicilor etice în comerțul electronic.

OBJECTIVE

- Dezvoltarea abilităților de utilizare a tehnicilor și instrumentelor pentru cumpărături online.
- Creșterea nivelului de conștientizare privind securitatea online.
- Înțelegerea drepturilor consumatorului și a practicilor etice în comerțul online.



COMPETENȚE

Participanții vor dobândi abilitățile necesare pentru a face cumpărături online în siguranță și în mod eficient. Ei vor învăța să:

- Navigheze pe site-uri de comerț electronic.
- Își creeze și gestioneze conturi pentru cumpărături online.
- Compare produse și prețuri.
- Înțeleagă metodele comune de plată online.
- Comunice cu serviciul de relații cu clienții.
- Previna riscurile asociate cumpărăturilor online.
- Gestioneze logistica și să urmărească livrările.





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- Înțelege conceptele de marketing și merchandising.
- Integreze tehnologia pentru a îmbunătăți experiența de cumpărături online.

COMPETENȚE TRANSVERSALE

- **Abilități sociale:** Dezvoltarea comunicării și a interacțiunii în cadrul grupului.
- **Încredere și siguranță:** Consolidarea încrederii în utilizarea soluțiilor de cumpărături online.
- **Educație financiară:** Înțelegerea conceptelor financiare legate de cumpărăturile online.
- **Competențe digitale:** Îmbunătățirea abilităților digitale generale și a încrederii în utilizarea tehnologiei.

METODOLOGIA DE FORMARE

Metodologia de instruire pentru acest modul include atât formare față în față, cât și online. Formarea față în față implică dialog, jocuri de rol și muncă în echipă, în timp ce formarea online include vizionarea de materiale video, exerciții practice, activități de colaborare și simulări. Această abordare combinată asigură faptul că participanții pot interacționa cu materialul într-o varietate de moduri, sporindu-le astfel experiența de învățare.

MATERIALE EDUCATIONALE UTILIZATE

- Prezentări PowerPoint.
- Fișe de lucru Word cu exerciții practice.
- Aplicație mobilă ca instrument de formare.

RESURSE ȘI INSTRUMENTE

- Telefoane/Tablete prietenoase pentru seniori: Dispozitive special concepute pentru seniori, cu pictograme mai mari, interfețe simplificate și comenzi vocale.
- Platforme interactive de quiz: Instrumente precum Kahoot! pentru quiz-uri captivante.
- Scenarii de joc de rol: Scenarii predefinite pentru exerciții practice.
- Simulare de tranzacții sigure: Utilizarea aplicației Mobile Money pentru a exersa realizarea tranzacțiilor sigure.

PLANUL DE FORMARE – pași si etapele procesului de instruire

PASUL 1. Deschiderea sesiunii

Formatorul îi întâmpină din nou pe toți participanții și îi invită să se așeze confortabil pentru o nouă sesiune de instruire. El/Ea rezumă conținutul sesiunii anterioare pentru a ajuta participanții să își



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

reamintească punctele-cheie, iar apoi le comunică participanților la ce să se aștepte în cadrul acestei sesiuni: durata, temele principale, obiectivele și instrumentele necesare.

PASUL 2. Dezvoltarea fiecărui subiect

Conținutul sesiunii de formare este împărțit în mai multe secțiuni-cheie, iar formatorul le prezintă participanților astfel:

STRUCTURA ȘI NAVIGAREA PE SITE-URILE DE COMERȚ ELECTRONIC

Această secțiune îi va introduce pe participanți în structura site-urilor de comerț electronic, care includ de obicei o pagină principală (homepage), un meniu și pagini de produse. Participanții vor învăța cum să navigheze pe aceste site-uri, identificând bara de meniu cu categoriile, explorând categoriile și folosind opțiunile de căutare și filtrare pentru a realiza o căutare mai precisă. De asemenea, vor învăța cum să găsească produsele selectând o categorie, folosind subcategoriile și explorând listele de produse.

Structura site-urilor de comerț electronic (e-shop)

Majoritatea site-urilor de comerț electronic au o structură simplă:

- **Pagina principală (Homepage):** Este punctul de pornire. De obicei, conține promoții, produse populare și categorii principale.
- **Meniul:** Include linkuri către diferite categorii de produse.
- **Paginile de produs:** Oferă detalii despre fiecare articol în parte, inclusiv imagini, descrieri, prețuri și opțiuni pentru a adăuga produsele în coșul de cumpărături.



[Image by redgreystock on Freepik](#)

Navigarea pe site-urile e-shop

Pași pentru navigare:

- **Identifică meniul:** Caută bara de meniu cu categoriile de produse.
- **Explorează categoriile:** Dă clic pe o categorie pentru a vedea subcategoriile disponibile.
- **Răsfoiește produsele:** În fiecare categorie, poți derula lista de produse sau poți folosi funcțiile de căutare și filtrare pentru a găsi mai rapid ce ai nevoie.
- **Selectează o categorie:** Din meniul site-ului, alege o categorie principală.



[Image by pchvector on Freepik](#)



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- **Folosește sub-categoriile:** În cadrul categoriei principale, vei găsi adesea sub-categorii. Dă clic pe acestea pentru a-ți restrânge căutarea.
- **Explorează produsele:** Sub-categoria selectată va afișa o listă de produse. Poți derula lista pentru a găsi ceea ce cauți.

CREAREA ȘI GESTIONAREA CONTURILOR DE CUMPĂRĂTURI ONLINE

În această secțiune, participanții vor învăța cum să creeze și să gestioneze conturi de cumpărături online. Ei vor înțelege procesul de înregistrare a unui cont, completarea detaliilor personale și stabilirea unei parole sigure. Participanții vor învăța, de asemenea, cum să se autentifice, să actualizeze setările profilului și să gestioneze informațiile contului, cum ar fi adresa de livrare și metoda preferată de plată. În plus, vor învăța cum să compare produse verificând prețurile pe diferite site-uri, evaluând descrierile produselor, luând în considerare reputația brandului și citind recenziile și evaluările clienților.

Crearea unui cont

Pentru a crea un cont, trebuie să:

- **Înregistrezi un cont:** Caută butonul „Înregistrare” sau „Creare cont” pe site-ul web.
- Fă clic pe acesta pentru a începe procesul de înregistrare.
- **Completezi detaliile:** Introdu informațiile tale, cum ar fi numele, adresa de e-mail și parola. Unele site-uri pot cere și alte detalii, cum ar fi numărul de telefon și adresa.
- **Setezi o parolă puternică:** Folosește o combinație de litere, cifre și simboluri pentru o securitate mai bună.



Image from Freepik

Gestionarea contului

Pentru a gestiona un cont, trebuie să:

- **Te autentifici:** Folosește adresa de e-mail și parola pentru a te loga pe site.
- **Setări de profil:** În contul tău poți actualiza detaliile personale, cum ar fi adresa de livrare, numărul de telefon și metoda preferată de plată.



Image by studiostock on freepik



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Folosirea cardului de credit pentru cumpărături online

Cumpărăturile online sunt ușoare și comode! Urmează acești pași simpli pentru a folosi cardul tău de credit în siguranță.

Unde introduci datele cardului de credit

Când ești gata să plătești, ți se va cere să introduci informațiile cardului:

- **Numărul cardului:** Numărul format din 16 cifre aflat pe fața cardului.
- **Data expirării:** Luna și anul în care cardul expiră (MM/AA).
- **CVV (Cod de securitate):** Codul format din 3 cifre aflat pe spatele cardului.



Image by iStock on Freepik

 **Nu împărtăși niciodată datele cardului prin telefon sau e-mail.**

Verificarea sumei totale

Înainte să confirmi comanda:

- Verifică **prețul produsului/produselor**.
- Verifică **taxele suplimentare**, cum ar fi TVA-ul sau costurile de livrare.
- Verifică **suma totală finală** înainte de a apăsa „Plasează comanda” sau „Confirmă achiziția”.

Verifică regulat extrasul de cont

- Revizuieste extrasul cardului pentru a detecta eventuale tranzacții suspecte.
- Raportează imediat orice tranzacții neautorizate băncii tale.

CARDURI DE CREDIT ȘI DEBIT

Cum funcționează: Introduci numărul cardului, data expirării și codul de securitate (CVV) în timpul finalizării comenzii. Multe site-uri permit salvarea datelor cardului pentru utilizări viitoare.

Funcții de securitate: Majoritatea cardurilor de credit oferă protecție împotriva fraudelor. Caută site-uri care folosesc criptare SSL (Secure Socket Layer) – indicată de „https” în adresa URL – pentru a te asigura că datele cardului tău sunt transmise în siguranță.

PAYPAL

Cum funcționează: PayPal acționează ca un intermediar între banca sau cardul tău și vânzător. Pentru a efectua o plată, trebuie doar să introduci numele de utilizator și parola contului tău PayPal.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Funcții de securitate: PayPal păstrează în siguranță informațiile despre card și bancă, fără a le împărtăși cu vânzătorii. De asemenea, oferă protecție a cumpărătorului, ceea ce înseamnă că poți primi rambursarea banilor dacă întâmpini probleme cu comanda.

PORTOFELE DIGITALE (ex: Apple Pay, Google Pay)

Cum funcționează: Îți stochezi informațiile cardului într-un portofel digital pe telefonul tău mobil. La finalizarea comenzii, poți plăti cu un singur gest (tap).

Funcții de securitate: Portofelele digitale folosesc tokenizarea (înlocuirea datelor reale ale cardului cu un identificator unic) și autentificarea biometrică (amprentă, recunoaștere facială) pentru a proteja tranzacțiile.

ALTE METODE DE PLATĂ

Transferuri Bancare

- Unele site-uri îți permit să plătești direct din contul tău bancar.
- Este posibil să fie nevoie să introduci **detaliile de internet banking** pentru a finaliza achiziția.
- Folosește această metodă doar pe **site-uri de încredere**.

Cumpără Acum, Plătește Mai Târziu (Afterpay, Klarna)

- Îți permite să cumperi acum și să plătești în rate mai mici, pe o perioadă de timp.
- Este posibil să fie nevoie să creezi un cont și să îți conectezi cardul sau contul bancar.
- Asigură-te că plătești la timp pentru a evita taxe suplimentare.

Carduri Cadou & Credit din Magazin

- Unele site-uri îți permit să plătești cu un card cadou sau credit din magazin.
- Introdu numărul cardului cadou și codul PIN în momentul plății.



Image by Freepik

TENDINȚA ACTUALĂ: PLATA PRIN POS LA EASYBOX

- **Cum se Plătește:** La Easybox, folosește cardul de debit sau de credit pentru a efectua plata direct la terminalul POS. Pur și simplu introdu, glisează sau atinge cardul și urmează instrucțiunile de pe ecran.
- **Confirmarea Plății:** După introducerea detaliilor de plată, sistemul îți va confirma tranzacția cu un bon. Păstrează bonul ca dovadă a plății efectuate.

ABILITĂȚI DE PREVENIRE A RISCURILOR PENTRU CUMPĂRĂTURI ONLINE SIGURE

În această secțiune, participanții vor învăța abilități esențiale pentru prevenirea riscurilor și asigurarea unor cumpărături online în siguranță.

● Setarea Parametrilor de Confidențialitate:

- Limitează informațiile personale partajate.
- Ajustează setările de confidențialitate în browser și în aplicațiile de cumpărături.
- Dezabonează-te de la newslettere nedorite pentru a reduce spam-ul.

● Comunicarea cu Serviciul Clienți:

- Descrie clar problema sau întrebarea.
- Oferă informații relevante și cere soluții concrete.
- Cunoaște-ți drepturile și rezultatul dorit.

● Gestionarea Livrărilor și Urmărirea Coletelor:

- Alege metoda de livrare care ți se potrivește cel mai bine.
- Urmărește coletele prin codul de tracking.
- Înțelege statusurile de livrare și cum să reacționezi în caz de întârziere.

Recunoașterea și evitarea escrocheriilor

● **Verifică legitimitatea site-ului** – Caută în bara de adrese prefixul „https://” și simbolul lacătului. Evită site-urile necunoscute, cu design slab sau oferte care par prea bune pentru a fi adevărate.

● **Fii atent la emailuri și apeluri de tip phishing** – Nu da clic pe linkuri suspecte din emailuri sau mesaje text care solicită informații personale. Dezabonează-te de la newsletterele nedorite.

● **Evită vânzătorii falși** – Citește recenziile produselor și verifică evaluările vânzătorilor înainte de a cumpăra.

● **Folosește un email alias pentru cumpărături** – Ia în considerare utilizarea unei adrese de email separate exclusiv pentru cumpărăturile online. Acest lucru îți protejează adresa principală și reduce riscul de atacuri de tip phishing.



Image by vectorjuice on Freepik

Protejarea informațiilor personale și a

datelor de plată



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- ☑ **Folosește parole puternice** – Creează parole unice, folosind o combinație de litere, cifre și simboluri. Evită să folosești informații personale, cum ar fi data nașterii.
- ☑ **Nu împărtăși detaliile cardului** – Companiile legitime nu îți vor cere niciodată detaliile cardului prin telefon, email sau mesaj text.
- ☑ **Activează verificarea în doi pași** – Adaugă un nivel suplimentar de securitate folosind un cod trimis pe telefonul tău atunci când te conectezi.



Image by vectorjuice on Freepik

Verificarea securității site-urilor web și cumpărături în siguranță

- **Verifică metodele de plată sigure** – Folosește opțiuni de plată de încredere, precum cardurile de credit, PayPal sau portofelele digitale, în locul transferurilor bancare directe.
- **Citește politicile de retur** – Informează-te despre politicile de retur și rambursare înainte de a face o achiziție, pentru a evita problemele legate de produse defecte sau greșite.
- **Monitorizează-ți extrasele bancare** – Verifică în mod regulat extrasul de cont sau al cardului pentru a detecta eventuale tranzacții neautorizate și raportează imediat orice activitate suspectă.

Informații despre marketing și comercializare

Cum să compari produse

- ◆ **Compararea prețurilor**
 - Când analizezi produse, verifică prețurile pe diferite site-uri sau aplicații. Unele magazine online pot avea reduceri sau promoții pe care altele nu le oferă.
 - Folosește site-uri de comparare a prețurilor sau extensii pentru browser (ex: Google Shopping) pentru a vedea prețuri pentru același produs de la diferiți vânzători. Acest lucru te poate ajuta să găsești cel mai bun preț.
- ◆ **Evaluarea calității**
 - **Descrierea produsului** – Citește cu atenție detaliile produsului: specificații, materiale, caracteristici.
 - **Reputația brandului** – Ține cont de reputația mărcii. Brandurile cunoscute au de obicei standarde mai ridicate de calitate. Verifică dacă brandul are un site oficial sau pagini pe rețelele sociale pentru mai multe informații.
- ◆ **Înțelegerea recenziilor și evaluărilor**
 - Citește recenziile clienților de pe pagina produsului – acestea oferă informații din experiențele reale ale altor cumpărători.
 - **Evaluările** – Majoritatea produselor au un sistem de notare cu stele (ex: din 5). O medie mai mare indică, în general, un produs mai bun.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- Citește atât recenzii pozitive, cât și negative, pentru a avea o imagine echilibrată asupra avantajelor și dezavantajelor produsului.

♦ Găsirea reducerilor

- Fii atent la promoții precum „Black Friday” sau reduceri de sfârșit de sezon. Multe site-uri oferă discounturi importante în aceste perioade.
- Abonează-te la newsletterele magazinelor online pentru a primi alerte despre reduceri și coduri promoționale exclusive.

Tipuri comune de reduceri:

- Reducere procentuală
- Reducere cu sumă fixă
- Cumperi unul, primești unul gratuit (BOGO)
- Transport gratuit
- Cupoane și coduri promoționale
- Cupoane
- Coduri promoționale
- Evenimente de reduceri (Sales Events)
- Oferte tip pachet (Bundle deals)

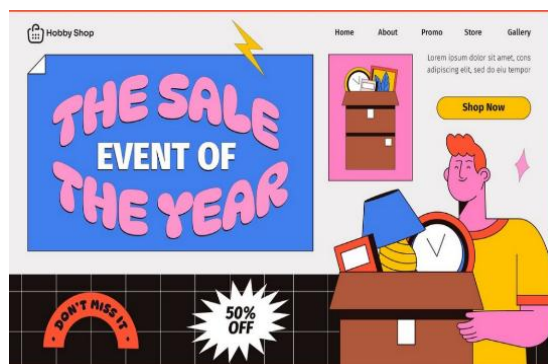
Alte tipuri de beneficii

- Programe de fidelitate
- Programe pe bază de puncta
- Servicii de abonament sau membru

Strategii comune de marketing

- Oferte cu durată limitată
- Recomandări personalizate
- Praguri pentru transport gratuit
- Newslettere și notificări prin e-mail
- Marketing prin rețele sociale și influenceri

[Image by Freepik](#)





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Gestionarea bugetului

Gestionarea unui buget pentru cumpărăturile online înseamnă urmărirea cheltuielilor și evitarea depășirii bugetului.

Stabilirea și respectarea unui buget este esențială pentru cumpărături online responsabile. Aceasta presupune stabilirea unor limite de cheltuieli, urmărirea achizițiilor și luarea de decizii informate pentru a evita cumpărăturile impulsive.

Cum să gestionezi bugetul pentru cumpărături online:

- Stabilește un buget lunar sau săptămânal
- Urmărește-ți cheltuielile
- Evită cumpărăturile impulsive
- Folosește alerte și notificări pentru limite de cheltuieli
- Înțelege metodele de plată online și caracteristicile lor de securitate

Înțelegerea metodelor de livrare și urmărirea comenzilor

Metode comune de livrare:

- **Livrare standard (Standard Shipping):**

Opțiune obișnuită, mai economică, cu timp de livrare mai lung, de obicei între 5–7 zile lucrătoare.

- **Livrare rapidă (Expedited Shipping):**

Mai rapidă decât livrarea standard, în general 2–3 zile lucrătoare, dar la un cost mai mare.

- **Livrare peste noapte (Overnight Shipping):**

Comanda ajunge a doua zi. Este cea mai rapidă metodă de livrare, dar și cea mai costisitoare.

- **Livrare în două zile (Two-Day Shipping):**

Asigură livrarea în două zile lucrătoare. Adesea disponibilă contra unei taxe suplimentare.

- **Livrare internațională (International Shipping):**

Pentru produse livrate în alte țări. Durata poate varia de la câteva zile la câteva săptămâni, în funcție de destinație.

- **Tarif fix (Flat Rate Shipping):**

Costul transportului este același indiferent de greutate sau dimensiune, atâta timp cât produsul încapă în ambalajul specificat.

- **Livrare gratuită (Free Shipping):**

Adesea oferită ca promoție. Vânzătorul suportă costul transportului, de obicei condiționat de o valoare minimă a comenzii.

Cum să îți urmărești comanda

Urmărirea livrării:

- **Obține numărul de urmărire:** După ce comanda este expediată, vei primi un cod de urmărire prin e-mail sau în contul tău de pe site.
- **Vizitează site-ul firmei de curierat:** Introdu numărul de urmărire pe site-ul transportatorului (ex. Fan Courier, DHL, GLS etc.) pentru a verifica statusul.
- **Folosește funcția de urmărire a comerciantului:** Majoritatea magazinelor online oferă o secțiune în contul tău pentru urmărirea comenzilor.
- **Activează notificările:** Permite notificările prin e-mail sau aplicație pentru actualizări automate legate de livrare.



Image by rawpixel on Freepik

Interpretarea informațiilor de urmărire:

- **În tranzit (In transit):** Pachetul este pe drum între locații (de exemplu, între depozite).
- **În curs de livrare (Out for delivery):** Pachetul este în vehiculul de livrare și urmează să fie livrat în acea zi.
- **Livrat (Delivered):** Comanda a fost livrată la adresa ta.

Rezolvarea problemelor de livrare:

- **Verifică informațiile de urmărire:** Folosește codul de urmărire pentru a confirma dacă există întârzieri sau modificări ale datei de livrare.
- **Contactează compania de curierat:** Dacă pachetul întârzie, contactează direct firma de curierat pentru detalii suplimentare.
- **la legătura cu serviciul de relații cu clienții:** Dacă produsul este deteriorat sau lipsește, învață cum să formulezi o sesizare eficientă și să soliciți o soluție rapidă.

Conștientizare legală și etică

Conștientizare legală – Drepturile consumatorului:

- **Dreptul la informare** – Acces la detalii corecte despre produse și servicii.
- **Dreptul de retragere (perioada de răzgândire)** – Poți returna produsul în termen de 14 zile fără a oferi un motiv.
- **Dreptul la rambursare** – Ești îndreptățit(ă) la returnarea banilor în anumite condiții.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- **Dreptul la protecția datelor personale** – Datele tale trebuie protejate și utilizate doar cu acordul tău.
- **Dreptul la tranzacții sigure** – Comerciantul trebuie să asigure o platformă sigură de plată.

Considerente etice:

- **Susținerea produselor fair-trade** – Alege produse realizate în condiții echitabile.
- **Optează pentru branduri sustenabile** – Cumpără de la companii care protejează mediul.
- **Evitarea fast fashion** – Redu achizițiile impulsive de haine ieftine și poluante.
- **Respectarea bunăstării animalelor** – Fii atent(ă) la produsele testate pe animale sau realizate din materiale de origine animală.
- **Recunoașterea greenwashing-ului** – Nu te lăsa păcălit(ă) de reclame false care pretind sustenabilitate.

Cum să comunicăm eficient cu serviciul de relații cu clienții

Contactarea serviciului de relații cu clienții

Majoritatea magazinelor online oferă mai multe opțiuni de contact cu serviciul lor de suport pentru clienți. Iată cele mai comune metode:

1. Chat live:

- De obicei, este disponibil pe site-ul web sau în aplicația magazinului, oferind posibilitatea de a comunica instantaneu cu un reprezentant. Este util pentru întrebări urgente sau pentru a rezolva rapid problemele.

2. Email:

- Poți găsi adresa de email a serviciului de relații cu clienții în secțiunea „Contactează-ne” de pe site-ul magazinului. Este o metodă mai formală și, de obicei, mai potrivită pentru probleme care necesită documente sau descriere detaliată.

3. Suport telefonic:

- Multe magazine oferă un număr de telefon pentru contact direct. Este o opțiune rapidă pentru soluționarea problemelor complexe sau atunci când ai nevoie de asistență imediată.



[Image by Freepik](#)

4. Rețele sociale:

- Unele companii oferă suport prin conturile lor de social media (de exemplu, Facebook, Twitter, Instagram). Așadar, dacă nu vrei să aștepti un răspuns prin email sau telefon, poți contacta magazinul direct prin aceste canale.

Describe situația clar

- **Fii clar și concis:** Atunci când îți explici problema, oferă toate informațiile relevante (numărul comenzii, descrierea problemei, numele produsului și descriere, data achiziției, o clara explicație a problemei întâmpinate...*produsul a venit avariata, am primit marimea nepotrivită* etc.) pentru a ajuta agentul să îți rezolve mai rapid solicitarea.
- **Fii politicos:** Chiar dacă ai o problemă urgentă sau frustrantă, o atitudine calmă și respectuoasă va face procesul mai eficient.
- **Cere un rezumat al soluției:** Dacă se oferă o soluție, cere o confirmare scrisă a acesteia (de exemplu, prin email) pentru a o avea ca dovadă.



[Image by Freepik](#)

Cunoaște rezultatul dorit înainte de a contacta serviciul de relații cu clienții

Atunci când contactezi serviciul de relații cu clienții, este important să ai un rezultat clar în minte. Acest lucru va ajuta echipa de suport să îți ofere soluția potrivită și să accelereze procesul. Iată câteva opțiuni comune pe care le poți solicita:

1. Refund (Rambursare):

- Dacă produsul nu corespunde așteptărilor sau nu funcționează corect, poți solicita o rambursare completă a sumei plătite.

2. Înlocuire produs (Replacement):

- Dacă produsul a ajuns defect sau deteriorat, poți cere un produs de schimb fără costuri suplimentare.



[Image by vectorjuice on Freepik](#)



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

3. Credit în magazin (Store credit):

- Unele site-uri oferă un credit în magazin în loc de rambursare, care poate fi folosit pentru a achiziționa alt produs.

4. Instrucțiuni pentru returnare (Return instructions):

- Dacă vrei să returnezi produsul, solicită instrucțiuni clare despre cum să procedezi, inclusiv eticheta de returnare și adresa de expediere.

Metode de rambursare

Este important să înțelegi cum procesează magazinul rambursările. Există mai multe metode prin care poți primi banii înapoi, iar acestea variază în funcție de politica fiecărui comerciant.

Opțiuni comune de rambursare:

1. Metoda de plată originală:

- **Card de credit/debit:** Rambursarea va fi efectuată pe același card cu care ai plătit inițial.
- **PayPal:** Dacă ai plătit prin PayPal, suma va fi returnată în contul tău PayPal.
- **Transfer bancar:** Dacă ai efectuat plata direct din contul bancar, rambursarea va fi trimisă înapoi pe același cont.

2. Credit în magazin:

- Unele magazine nu oferă rambursare directă în numerar, dar în schimb îți vor oferi credit în magazin. Acesta poate fi folosit pentru a cumpăra alte produse de pe site-ul lor.

Înainte de a efectua o comandă, este bine să te familiarizezi cu politica de rambursare a magazinului, astfel încât să știi la ce să te aștepti în cazul unui retur.

Activități Interactive pentru învățare:

1. Simulare Setare Cont Bancar:

- Participanții simulează crearea unui cont bancar online, inclusiv alegerea unui nume de utilizator și a unei parole, și verificarea identității. Această activitate ajută la familiarizarea cu procesul de înregistrare.

2. Ștafeta Transfer Bancar:

- Participanții se deplasează de la stație la stație, îndeplinind pași pentru a efectua un transfer bancar, precum completarea detaliilor destinatarului și verificarea informațiilor tranzacției. Aceasta este o activitate practică care încurajează învățarea prin mișcare și aplicare directă.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

3. Scenarii de Role-Playing:

- Participanții învață gestionarea sarcinilor bancare online prin jocuri de rol, de exemplu, efectuarea unui transfer sau consultarea soldului unui cont. Aceasta le permite să practice în mod interactiv utilizarea platformelor online de bancarizare.

4. Test Interactiv:

- Folosind o platformă ca **Kahoot!**, participanții răspund întrebărilor referitoare la principiile bancare online. Răspunsurile corecte sunt discutate, iar explicațiile suplimentare sunt oferite pentru a consolida cunoștințele.

5. Simularea Tranzacțiilor Securizate:

- Această activitate presupune folosirea aplicației **Mobile Money** pentru a simula realizarea unei tranzacții sigure. Participanții urmează instrucțiuni pas cu pas pentru a efectua tranzacția, asigurându-se că verifică detaliile și păstrează chitanțele.

6. Discuție despre Conceptele Bancare:

- Facilitarea unei discuții de grup despre concepte bancare de bază, cum ar fi diferențele dintre băncile tradiționale și cele online, avantaje și provocări ale fiecărei opțiuni. Acesta este un exercițiu interactiv care încurajează discuțiile și învățarea prin schimb de idei.

PASUL 3. Recapitulare și încheiere

Formatorul rezumă conținutul sesiunii și clarifică eventualele îndoieli și întrebări. Formatorul explică activitățile care vor fi realizate în următoarea sesiune de formare online.

MODUL 6: EFECTUAREA PLĂȚILOR ONLINE PENTRU TAXE ȘI FACTURI

Acest modul se concentrează pe instruirea participanților în efectuarea plăților online pentru taxe și facturi. Obiectivele principale sunt de a oferi o înțelegere clară a sistemelor de plată online și de a dezvolta abilitățile practice necesare pentru a naviga și utiliza portalurile online dedicate achitării taxelor și facturilor.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

OBIECTIVE

- Clarificarea principiilor de funcționare ale sistemelor de plată online.
- Dezvoltarea abilităților practice de navigare și utilizare a portalurilor online pentru plata taxelor și facturilor.



COMPETENȚE

Participanții vor dobândi abilitățile necesare pentru a efectua plăți online cu încredere. Ei vor învăța să:

- Înțeleagă cum funcționează plățile online, inclusiv diferitele metode de plată.
- Navigheze pe portaluri de plată online (de exemplu, site-uri ale autorităților fiscale sau ale companiilor de utilități).
- Efectueze plăți online.
- Gestioneze taxele online și să înțeleagă funcționarea portalurilor fiscale.

COMPETENȚE TRANSVERSALE

- Abilități sociale: Îmbunătățirea comunicării și interacțiunii în cadrul grupului.
- Încredere și siguranță: Dezvoltarea încrederii în utilizarea soluțiilor de plată online.
- Educație financiară: Înțelegerea conceptelor financiare legate de plățile online.
- Competențe digitale: Îmbunătățirea abilităților digitale generale și a încrederii în utilizarea tehnologiei.



METODOLOGIE

Metodologia de formare pentru acest modul include atât sesiuni față în față, cât și instruire online. Instruirea față în față presupune dialog, jocuri de rol și activități de echipă, în timp ce formarea online cuprinde videoclipuri, exerciții practice, activități colaborative și simulări. Această abordare mixtă le oferă participanților oportunitatea de a interacționa cu materialul de învățare în moduri variate, sporindu-le astfel eficiența procesului de învățare.

MATERIALE EDUCATIONALE UTILIZATE

- Prezentări PowerPoint.
- Fișe de lucru în format Word cu exerciții practice.
- Aplicație mobilă ca instrument de formare.
- Videoclipuri și scenarii pentru exerciții practice.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

RESURSE ȘI INSTRUMENTE

- Telefoane/Tablete prietenoase pentru seniori: Dispozitive special concepute pentru seniori, cu pictograme mai mari, interfețe simplificate și comenzi vocale.
- Platforme de quiz interactiv: Instrumente precum Kahoot! pentru chestionare captivante.
- Scenarii de jocuri de rol: Scenarii prestabilite pentru exerciții practice.
- Simulare de tranzacții sigure: Aplicația Mobile Money pentru exersarea tranzacțiilor sigure.

PLANUL DE FORMARE – pașii și etapele procesului de instruire

PASUL 1. Deschiderea sesiunii

Formatorul îi întâmpină din nou pe toți participanții și îi invită să se așeze confortabil și să se pregătească pentru o nouă sesiune de instruire. Acesta face un rezumat al conținutului sesiunii anterioare pentru a-i ajuta pe participanți să-și reamintească punctele-cheie, iar apoi le prezintă, pe scurt, sesiunea : durata, temele principale, obiectivele și instrumentele necesare.

PASUL 2. Dezvoltarea fiecărui subiect

Conținutul sesiunii de formare este împărțit în mai multe secțiuni-cheie, iar formatorul le prezintă participanților după cum urmează:

FAMILIARIZAREA CU PORTALURILE DE PLĂȚI ONLINE

Această secțiune îi familiarizează pe participanți în utilizarea portalurilor de plăți online – site-uri sau aplicații sigure prin care utilizatorii pot plăti bunuri și servicii direct de pe telefonul mobil sau alte dispozitive digitale. Participanții vor învăța despre diferite tipuri de portaluri de plată online, inclusiv site-uri guvernamentale pentru plata taxelor, amenzilor sau a altor taxe oficiale, precum și site-uri ale furnizorilor de utilități pentru plata facturilor la electricitate, apă și gaze.

De asemenea, vor învăța cum să acceseze aceste portaluri folosind browserul telefonului, tastând adresa site-ului web și conectându-se cu datele personale sau urmând procesul de înregistrare pentru a crea un cont.

Temele principale ale acestei secțiuni:

Tipuri de portaluri: Site-uri guvernamentale pentru taxe și amenzi, site-uri pentru plata utilităților.

- **Accesarea portalurilor:** Deschide browserul, introdu adresa site-ului, conectează-te sau înregistrează-te.
- **Site-uri sigure:** Asigură-te că portalul este sigur înainte de a introduce date personale.
- **Exemple:** Impozit pe proprietate, impozit pe venit, facturi la energie electrică, apă, gaze.



Image by storyset on Freepik

Exemple de taxe online

- **Impozitul pe venit** – Plătește ușor impozitul pe venit prin intermediul site-urilor sigure. Poți folosi contul bancar, cardurile de credit/debit sau chiar portofelele digitale. Este adesea disponibil suport pentru depunerea declarațiilor sau efectuarea plăților.
- **Impozitul pe proprietate** – Multe administrații locale îți permit să plătești impozitul pe proprietate online. Plățile se calculează în funcție de valoarea bunului tău (casă, mașină, teren), iar în unele cazuri se pot face în rate. Poți urmări plățile efectuate și seta memento-uri pentru a evita întârzierile.



Image by gstudioimagen on Freepik

Familiarizarea cu Portalurile de Plată pentru Utilități

În această secțiune, participanții vor învăța ce sunt plățile online și cum permit acestea utilizatorilor să achite facturi sau să facă cumpărături electronic, fără a fi nevoie să meargă la o locație fizică. Ei vor înțelege pașii necesari pentru efectuarea unei plăți online, inclusiv autentificarea într-un portal de plată, introducerea detaliilor de plată, selectarea metodei de plată, confirmarea tranzacției și salvarea chitanței. De asemenea, participanții vor învăța cum să programeze plăți recurente pentru facturile regulate.

Ce sunt portalurile pentru utilități?

- Platforme online sigure unde poți plăti servicii precum electricitate, apă, gaz, internet și telefonie.
- Accesibile prin site-urile oficiale sau aplicații mobile.

Funcționalitățile portalurilor pentru utilități

- **Urmărirea facturilor:** Vizualizează facturile anterioare și viitoare într-un singur loc.
- **Monitorizarea consumului:** Urmărește consumul de energie, apă sau internet.
- **Alerte și mementouri:** Primești notificări pentru scadențe și plăți.
- **Descărcarea chitanțelor:** Păstrează evidențe digitale pentru referințe viitoare.

Tipuri de utilități plătite online

Această secțiune oferă o prezentare generală a portalurilor fiscale, care sunt site-uri oficiale puse la dispoziție de autoritățile fiscale naționale sau locale, unde contribuabilii pot depune declarațiile de venit, pot efectua plăți și își pot gestiona conturile fiscale.

Participantii vor învăța despre diferite tipuri de portaluri fiscale, inclusiv portalurile naționale pentru declararea impozitului pe venit și portalurile locale pentru taxe regionale. De asemenea, ei vor învăța cum să acceseze aceste portaluri, să completeze declarațiile fiscale și să efectueze plăți online, folosind diverse metode de plată.

- **Facturi la Electricitate** – Plătește consumul de energie electrică pentru locuință sau afacere. Unele portaluri oferă sfaturi pentru economisirea energiei și rapoarte privind consumul.
- **Facturi la Apă** – Gestionează și plătește serviciile de apă pentru locuință sau afacere. Vizualizează rapoarte detaliate pentru a urmări consumul.
- **Facturi la Gaze Naturale** – Plătește pentru gazul natural folosit la încălzire și gătit. Unii furnizori oferă planuri bugetare pentru a distribui plățile în timp.
- **Facturi la Internet și Televiziune prin Cablu** – Plătește online pentru servicii de internet prin fibră, broadband sau televiziune prin cablu. Există opțiuni pentru upgrade sau modificarea abonamentului direct din portal.
- **Facturi Telefonice (Fix și Mobil)** – Plătește cu ușurință serviciile de telefonie mobilă și fixă. Activează plata automată pentru a evita întreruperile de serviciu.
- **Facturi pentru Servicii de Salubritate** – Plătește serviciile de colectare a gunoierului și reciclare. Unele portaluri permit programarea ridicărilor voluminoase sau solicitarea de servicii suplimentare.



Image by storyset on Freepik

Navigarea pe portalurile de plată a taxelor și utilităților

Pașii de navigare

Un portal de plată online este o platformă securizată, accesibilă printr-un site web sau o aplicație, care permite utilizatorilor să plătească taxe și servicii direct de pe telefonul mobil sau alte dispozitive digitale.

- **Localizează secțiunea de autentificare** – Caută și introdu datele de autentificare pe site-ul oficial al guvernului sau furnizorului de utilități.
- **Explorează meniul principal** – Identifică secțiuni cheie precum „Plăți”, „Facturare”, „Setări cont” și „Asistență”.
- **Accesează istoricul tranzacțiilor** – Navighează către secțiunea de istoric al plăților sau facturare pentru a revizui tranzacțiile anterioare și chitanțele.
- **Găsește funcțiile de suport și ajutor** – Caută întrebări frecvente (FAQ), chat pentru suport sau date de contact ale serviciului pentru clienți.

Crearea și gestionarea contului

- **Accesează site-ul oficial** – Mergi pe site-ul oficial al instituției guvernamentale sau al furnizorului de utilități și caută opțiunea de înregistrare.
- **Creează un cont** – Introdu datele personale (nume, e-mail, număr de telefon) și setează o parolă puternică.
- **Verifică-ți identitatea** – Parcurge pașii de verificare, cum ar fi confirmarea e-mailului, OTP (parolă unică prin SMS) sau întrebări de securitate.
- **Adaugă un mijloc de plată** – Introdu un cont bancar, card de debit/credit sau configurează un portofel digital pentru tranzacții.
- **Activează funcții de securitate** – Activează autentificarea în doi pași (2FA), alerte pentru tranzacții și folosește parole sigure.
- **Gestionează preferințele contului** – Actualizează datele de contact, activează plata automată dacă dorești și personalizează notificările pentru memento-uri de plată.
- **Testează-ți contul** – Efectuează o plată mică sau verifică detaliile de facturare pentru a te asigura că totul este configurat corect.



Image by vectorjuice on Freepik

Realizarea de Tranzacții Online Sigure

BENEFICII

- **Convenabil și Sigur:** Plătește facturi, fă cumpărături și gestionează-ți finanțele online fără a fi nevoie să te deplasezi fizic.
- **Portaluri criptate și sigure:** Plățile sunt procesate prin site-uri web sau aplicații mobile securizate și criptate.



Image by vectorjuice on Freepik



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- **Opțiuni multiple de plată:** Poți conecta conturi bancare, carduri de credit/debit sau portofele digitale pentru tranzacții rapide.
- **Plăți automate:** Configurează plăți recurente pentru un plus de confort.
- **Urmărirea tranzacțiilor:** Ține evidența tranzacțiilor și a chitanțelor digitale pentru o gestionare mai ușoară.
- **Experiență fără complicații:** Bucură-te de un proces de plată rapid, eficient și simplu.

Exemple:

Plata facturilor la utilități (electricitate, apă, gaz)

Abonamente (TV, internet, servicii de streaming)

Plăți pentru asigurări, împrumuturi sau carduri de credit

Realizarea de Tranzacții Online Sigure

PAȘI PRINCIPALI

- **Autentifică-te pe site-ul oficial** – Asigură-te că ești pe site-ul corect al guvernului sau al furnizorului de servicii (verifică existența „https://” și a domeniului oficial).
- **Navighează către secțiunea de plată** – Caută fila „Plătește factura”, „Efectuează o plată” sau „Facturare” pe site.
- **Selectează metoda de plată:**
 - **Card de credit/debit:** Introdu numărul cardului, data de expirare, codul de securitate (CVV) și adresa de facturare.
 - **Transfer bancar:** Furnizează numărul contului bancar și codul IBAN/SWIFT (sau de rutare) pentru a finaliza plata direct din contul bancar.
 - **Portofel mobil (dacă este disponibil):** Introdu numărul contului tău de mobil și confirmă tranzacția prin telefon.
- **Introdu detaliile plății** – Specifică suma, perioada de facturare și orice număr de referință necesar.
- **Verifică detaliile tranzacției** – Revizuieste cu atenție rezumatul plății înainte de a continua.
- **Confirmă și finalizează plata** – Trimite plata și așteaptă un mesaj de confirmare sau un e-mail cu chitanța.

Descărcarea și stocarea chitanțelor

- **Descarcă chitanța:**

- După ce ai trimis declarația fiscală sau ai efectuat o plată, portalul îți va oferi, de obicei, opțiunea de a descărca o chitanță în format PDF sau de a o primi prin e-mail.
- Fă clic pe butonul *Descarcă chitanța* și salvează fișierul pe computerul sau dispozitivul tău mobil.



- **Confirmare prin e-mail:**

- Majoritatea portalurilor fiscale trimit automat un e-mail de confirmare cu o copie digitală a chitanței. Verifică-ți inboxul și salvează e-mailul pentru evidențele tale.

Image by storyset on Freepik

Monitorizarea Fraudelor sau a Erorilor

1. **Recunoașterea erorilor de plată**

- **Dublarea plăților:** Verifică istoricul plăților pentru tranzacții duplicate.
- **Sume incorecte:** Asigură-te că suma facturată corespunde consumului real.
- **Tranzacții eșuate:** Dacă o plată eșuează, confirmă că suma nu a fost retrasă din cont înainte de a încerca din nou.

2. **Identificarea activităților frauduloase**

- **Tranzacții neautorizate:** Verifică regulat extrasele pentru plăți suspecte.
- **Atacuri de tip phishing:** Evită să accesezi e-mailuri sau linkuri suspecte care pretind a fi de la furnizori.
- **Site-uri false:** Folosește întotdeauna site-ul oficial sau aplicația oficială pentru plăți.

3. **Protejarea informațiilor tale**

- **Activează alertele:** Configurează notificări prin e-mail sau SMS pentru tranzacții.
- **Folosește conexiuni sigure:** Evită efectuarea plăților prin rețele Wi-Fi publice.
- **Autentificare cu doi factori (2FA):** Adaugă un strat suplimentar de securitate cerând un cod suplimentar pe lângă parolă.

4. **Pași de urmat dacă observi o problemă**

- **Raportează tranzacțiile suspecte:** Contactează imediat furnizorul sau banca.
- **Solicită o rambursare:** Dacă apare o eroare, verifică opțiunile de contestare din portal.
- **Actualizează datele de autentificare:** Schimbă parolele dacă suspectezi acces neautorizat.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

ACTIVITĂȚI INTERACTIVE PE CARE LE POȚI INCLUDE

1. **Simulare de navigare pe portal:** Participanții simulează accesarea unui portal de plăți online, inclusiv autentificarea, introducerea detaliilor de plată și confirmarea tranzacției.
2. **Ștafeta Declarației Fiscale:** Participanții parcurg diferite „stații”, completând pașii necesari pentru trimiterea unei declarații fiscale (date personale, informații despre venituri etc.).
3. **Scenarii de rol:** Participanții joacă roluri pentru a exersa gestionarea plăților online și a declarațiilor fiscale, cum ar fi efectuarea unei plăți sau rezolvarea unei probleme de plată.
4. **Quiz interactiv:** Folosind o platformă precum *Kahoot!*, participanții răspund în timp real la întrebări despre sistemele de plată online. Răspunsurile corecte sunt discutate și explicate suplimentar.
5. **Exercițiu de gestionare a chitanțelor:** Participanții exersează descărcarea, salvarea și organizarea chitanțelor digitale, învățând importanța păstrării evidențelor.

PASUL 3. Recapitulare și încheiere

Trainerul rezumă conținutul sesiunii și principalele subiecte discutate în timpul instruirii. El/ea clarifică eventualele nelămuriri și întrebări și oferă sprijin participanților care încă se pot confrunta cu dificultăți tehnice. Trainerul distribuie formularele de feedback și îi întreabă pe participanți cum se simt la finalul instruirii și cum intenționează să utilizeze informațiile învățate în viitor.

PASUL 4. Sondaj privind cunoștințele dobândite - Evaluarea cunoștințelor T6

Trainerul va aplica chestionarul de verificare a cunoștințelor folosit în Modulul 1 pentru a evalua progresul realizat de cursanți după finalizarea tuturor celor șase module.

GÂNDURI DE FINAL

Prin finalizarea acestor module, participanții vor fi bine pregătiți să navigheze cu încredere și siguranță în lumea financiară digitală. Combinația dintre cunoștințele teoretice și exercițiile practice garantează o experiență de învățare cuprinzătoare, care îi va împuternici pe participanți să își gestioneze finanțele digital. Trainerii sunt încurajați să folosească materialele și activitățile oferite pentru a crea un mediu de învățare interactiv și de sprijin, care să cultive încrederea în soluțiile financiare digitale.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Tehnici pentru implementarea mai eficientă a modulelor

1. **Învățare interactivă:** Încorporează elemente interactive precum quiz-uri, simulări și scenarii de joc de rol pentru a menține participanții angajați. Instrumente precum Kahoot! pot fi utilizate pentru quiz-uri în timp real, în timp ce exercițiile de joc de rol ajută participanții să exerseze scenarii din viața reală.
2. **Abordare de învățare mixtă:** Utilizează un mix de instruire față în față și online pentru a răspunde diferitelor preferințe de învățare. Sesiunile față în față pot pune accent pe discuții și activități practice, în timp ce sesiunile online pot include video-uri, exerciții practice și lucrul colaborativ.
3. **Feedback personalizat:** Oferă feedback personalizat participanților în timpul și după activități. Acest lucru îi ajută să înțeleagă punctele lor forte și zonele în care pot să îmbunătățească, îmbunătățind astfel experiența de învățare.
4. **Exemple din lumea reală:** Folosește exemple din viața reală și studii de caz pentru a ilustra concepte cheie. Acest lucru face materialul mai ușor de înțeles și ajută participanții să aplice ceea ce au învățat în viața lor de zi cu zi.
5. **Activități de grup:** Încurajează activitățile de grup și discuțiile pentru a promova colaborarea și învățarea între colegi. Lucrul în grup ajută participanții să învețe unii de la alții prin experiențele și perspectivele lor.
6. **Evaluări periodice:** Efectuează evaluări periodice pentru a măsura înțelegerea și reținerea materialului de către participanți. Acestea pot include quiz-uri, exerciții practice și discuții de grup.
7. **Mediu de învățare stimulat:** Creează un mediu de învățare prietenos și incluziv în care participanții să se simtă confortabil să pună întrebări și să își împărtășească experiențele. Acest lucru poate spori încrederea și implicarea lor.
8. **Sesiuni de follow-up:** Planifică sesiuni de follow-up pentru a consolida învățarea și a aborda orice întrebări sau provocări pe care participanții le-ar fi întâmpinat. Acest lucru ajută la asigurarea reținerii și aplicării pe termen lung a materialului.

Prin implementarea acestor tehnici, trainerii pot îmbunătăți eficiența modulelor, asigurându-se că participanții nu doar că învață abilitățile esențiale, dar se simt și încrezători în aplicarea acestora în viața lor de zi cu zi. Această abordare cuprinzătoare va contribui la construirea unei baze solide de alfabetizare financiară digitală, oferindu-le participanților puterea de a naviga cu ușurință și siguranță în peisajul financiar digital.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

FOTO CREDIT

Imaginile utilizate în acest ghid sunt preluate de pe Freepik. Drepturi de autor aparțin creatorilor menționați pe platformă (în ordinea aparițiilor): @freepik, @pchvector, @storyset, @pinterest, @vectorjuice, @redgreystock, @studiogstock, @ikatod, @rawpixel, @gstudioimagen, – www.freepik.com

BIBLIOGRAFIE

- <https://www.digitaltrends.com/mobile/guide-to-android/>
- <https://edu.gcfglobal.org/en/androidbasics/getting-started-with-your-device/1/>
- <https://edu.gcfglobal.org/en/androidbasics/>
- <https://support.google.com/android/answer/12761388?sjid=2735699982701396101-EU&hl=en>
- <https://guidebooks.google.com/android/getstarted>
- <https://guidebooks.google.com/android/getstarted/gesturenavigation?hl=en&sjid=2735699982701396101-EU>
- <https://guidebooks.google.com/android/getstarted>
- <https://guidebooks.google.com/get-started-with-google>
- <https://guidebooks.google.com/get-started-with-google/get-started/icons-on-your-phone>
- <https://guidebooks.google.com/get-started-with-google/get-started/how-to-get-around-on-your-phone>
- <https://guidebooks.google.com/online-security>
- <https://guidebooks.google.com/android/usetheappsonyourphone/addapaymentmethodtooogleplay>
- <https://guidebooks.google.com/android/usetheappsonyourphone/protectyourgoogleplaypurchases>
- Trimite un e-mail
- https://support.google.com/mail/answer/2819488?hl=en&ref_topic=3395756&sjid=2735699982701396101-EU
- Adaugă atașament
- https://support.google.com/mail/topic/7280128?hl=en&ref_topic=3394151&sjid=2735699982701396101-EU



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- https://support.google.com/mail/answer/6584?hl=en&ref_topic=7280128&sjid=2735699982701396101-EU
- Trimite un e-mail și atașamente confidențial
- https://support.google.com/mail/answer/7674059?hl=en&ref_topic=3395756&sjid=2735699982701396101-EU
- Răspunde la un e-mail
- https://support.google.com/mail/answer/6585?hl=en&ref_topic=3395756&sjid=2735699982701396101-EU
- Citește
- https://support.google.com/mail/topic/3394652?hl=en&ref_topic=3394150&sjid=2735699982701396101-EU
- Deschide și descarcă atașamente în Gmail
- https://support.google.com/mail/topic/3394652?hl=en&ref_topic=3394150&sjid=2735699982701396101-EU
- CFPB (Consumer Financial Protection Bureau). Managing Credit Cards and Digital Wallets Safely: A Guide for Consumers. CFPB, 2020.
- Chaffey, Dave. Digital Business and E-Commerce Management: Strategy, Implementation, and Practice. Pearson, 2019.
- Chen, Jie, și Hsin-Yu Shih. E-Commerce Product Analysis: A Guide for Comparing Prices and Quality Online. Springer, 2021.
- Choi, Chul Ho, și Ana S. Perea y Monsuwé. Influence of Social Media and Digital Marketing on Consumer Buying Behavior. IGI Global, 2020.
- Dimoka, Angelika, et al. Consumer Information Processing in E-Commerce: The Impact of Online Reviews and Recommendations. MIT Press, 2019.
- Easttom, Chuck. Cybersecurity: An Introduction for Beginners and Intermediates. Jones & Bartlett Learning, 2018.
- European Consumer Centre Network. The European Consumer Centres Network (ECC-Net): Your Rights When Shopping Online in the EU. ECC-Net, 2020. Disponibil online: <https://www.eccromania.ro>
- Garfinkel, Simson, și Gene Spafford. Web Security, Privacy, and Commerce. O'Reilly Media, 2011.
- Hunt, Troy. Pwned: Password Security and the Future of Identity Verification. Independently published, 2020.
- Kaspersky Lab. Cybersecurity Awareness for Online Shoppers: A Guide to Safe E-Commerce Practices. Kaspersky, 2020.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

- Kotler, Philip, și Kevin Lane Keller. Marketing Management. Pearson, 2016. (cu accent pe strategii de marketing, promoții și loializarea clienților)
- Laudon, Kenneth C., și Carol Guercio Traver. E-Commerce 2020: Business, Technology, Society. Pearson, 2020.
- Nehf, James P. Consumer Protection in the Age of the 'Information Economy': A Guide for Digital Consumers. Cambridge University Press, 2015.
- NIST. Digital Identity Guidelines: Authentication and Lifecycle Management. NIST Special Publication 800-63B, 2020. Disponibil online: <https://www.nist.gov>
- OECD. Protecting Consumers in E-commerce: OECD Guidelines. OECD Publishing, 2016.
- OECD/INFE. Financial Education and Consumer Protection: Digital Payment Systems and the Impact on Financial Literacy. OECD Publishing, 2019.
- Schneier, Bruce. Secrets and Lies: Digital Security in a Networked World. Wiley, 2015.
- Singh, Sujeet. Digital Payment Solutions and Cybersecurity: Practical Guidelines. Academic Press, 2022.
- Solomon, Michael R., și Nancy J. Rabolt. Consumer Behavior: In Fashion and Marketing. Pearson, 2019. (abordează tehnici de marketing, strategii de vânzare și influența acestora asupra consumatorilor)
- Statista. E-commerce in Europe: Market Trends and Digital Transformation. Statista Reports, 2021.
- Tuten, Tracy L., și Michael R. Solomon. Social Media Marketing. Sage Publications, 2020. (include aspecte despre recenzii online și influența lor asupra deciziilor de cumpărare)
- Guvernul României - Portalul Național de Plăți, disponibil la: <https://www.ghiseul.ro>
- Agenția Națională de Administrare Fiscală (ANAF), disponibil la <https://www.anaf.ro>
- Banca Națională a României - Ghidul Plăților Electronice, disponibil la <https://www.bnr.ro>
- Directiva Uniunii Europene privind Plățile Electronice, Regulamentul (UE) 2015/751 și Directiva (UE) 2015/2366 (PSD2), disponibil la <https://eur-lex.europa.eu>