



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

METODOLOGIE ELABORATĂ ÎN COMUN



*ERASMUS+ MOBILE MONEY: Training Course for Enhancing the Use of Mobile Money
the Elderly .*



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

PREZENTAREA METODOLOGIEI

Conținuturile pe care urmează să vi le prezentăm în paginile următoare sunt rezultatul unei metodologii **co-create și participative**, la care potențialii utilizatori finali ai programului de formare au luat parte încă de la început, oferindu-și punctele de vedere cu privire la posibilele obiective, conținuturi-cheie, metodologii, materiale de instruire etc., pe care programul final le va include.

Astfel, **obiectivul principal al acestui ghid metodologic este de a determina conținuturile, metodologiile și instrumentele necesare pentru a crea și îmbunătăți competențele critice ale persoanelor vârstnice și ale comunităților lor în ceea ce privește utilizarea banilor electronici și a soluțiilor digitale pentru gestionarea finanțelor personale.**

Pe parcursul acestui ghid metodologic, vom folosi următoarele definiții pentru „bani electronici” și „instrumente financiare mobile”:

- **„Bani electronici (Mobile Money)”**: un set de tranzacții și servicii financiare realizate prin intermediul unui dispozitiv mobil, prin platforme digitale furnizate de companii de telecomunicații, în colaborare sau nu cu instituții financiare sau platforme de plăți mobile.
- **„Instrumente financiare mobile (Mobile finance tools)”**: o gamă de aplicații financiare care permit utilizarea tehnologiei mobile pentru diverse aspecte ale gestionării financiare, bancare, comerciale și de tranzacții.

Prin urmare, acest ghid metodologic va permite atingerea următoarelor obiective:

- Identificarea conceptelor-cheie legate de îmbătrânirea activă și de finanțele mobile, pe care participanții ar trebui să le aprofundeze după formare.
- Prioritizarea temelor și conținuturilor de interes pentru persoanele vârstnice și comunitățile lor, în vederea promovării îmbătrânirii active prin utilizarea soluțiilor digitale de gestionare a finanțelor personale.
- Identificarea nevoilor persoanelor vârstnice în legătură cu diverse utilizări, precum servicii bancare, plăți online, investiții, cumpărături online etc.
- Identificarea capacităților persoanelor vârstnice de a utiliza instrumentele mobile pentru a-și gestiona finanțele personale.
- Identificarea factorilor-cheie pentru transferul reușit de cunoștințe către persoanele vârstnice și comunitățile lor, în ceea ce privește abordarea de instruire.
- Elaborarea criteriilor de evaluare și determinarea abordării materialelor de instruire și a scenariilor.
- Evaluarea și stabilirea abordării tehnice și conceptuale a Instrumentului de Formare pentru Bani Electronici, din perspectiva accesibilității, utilizabilității și a instrumentelor ce urmează a fi incluse.

CONTEXT ȘI PRINCIPALELE REZULTATE ALE SESIUNILOR DE CO-CREARE CU POTENȚIALII UTILIZATORI FINALI

Context și obiective ale sesiunilor de co-creare cu potențialii utilizatori finali

Pentru a pregăti acest Program de Formare, toți partenerii au organizat în țările lor (România, Spania, Slovenia și Franța) sesiuni de co-design:

- **cu seniorii**, pentru a identifica nevoile acestora în domeniul educației financiare și al competențelor digitale și pentru a afla mai multe despre decalajele dintre instruirile existente și nevoile reale de formare,
- **cu formatorii**, pentru ca aceștia să-și împărtășească experiențele și provocările din domeniu și pentru a evidenția materialele/dispozitivele de instruire care lipsesc în contextul actual.

Fiecare țară parteneră a organizat cel puțin două sesiuni de co-creare, cu participarea a cel puțin 10 seniori și 5 formatori. Profilurile participanților au fost variate, în funcție de specificul țărilor partenere și al organizațiilor implicate: locație, accesibilitate/cunoștințe legate de instrumentele TIC și serviciile financiare online.

Sesiunile de co-design au fost organizate conform aceleiași structuri, definită într-un ghid elaborat de E-Seniors, incluzând în special: prezentarea proiectului și a obiectivelor sale, o serie de întrebări și răspunsuri care au permis tuturor participanților să-și exprime opiniile și punctele de vedere asupra temelor de lucru ale proiectului Mobile Money (competențe digitale de bază, cont bancar online, transfer de bani, cumpărături online etc.), precum și exemple de bune practici existente în fiecare țară.

Principalele recomandări din sesiunile de co-creare privind conținutul Pachetului de Formare

Accent pe securitate:

- Pentru seniori: Este esențial ca un curs să sublinieze și să întărească măsurile de securitate în tranzacțiile online. Să ofere îndrumări privind recunoașterea și evitarea fraudelor.
- Pentru formatori: Integrarea sfaturilor de securitate într-o manieră simplă, accesibilă și liniștitoare în cadrul sesiunilor de instruire.

Instruire prin simulare:

- Pentru seniori și formatori: Implementarea unor medii de învățare simulate pentru practică regulată și aplicată, în special pentru operațiuni bancare online și tranzacții financiare. Utilizarea unor exemple și scenarii reale prin care participanții să poată recunoaște aplicațiile/platformele disponibile în țările lor.

Învățare flexibilă:

- Pentru seniori: Proiectarea unor cursuri flexibile, care să combine atelierele față-în-față cu componente online, pentru a asigura accesibilitatea pentru toți. Se recomandă un mediu plăcut și interactiv, cu videoclipuri, imagini, scheme și materiale mai puțin teoretice sau academice.
- Pentru formatori: Oferirea unei structuri de curs flexibile, care să combine elementele față-în-față cu cele online pentru o experiență completă de învățare. Este important să se evite formarea exclusiv teoretică prin e-learning și să se pună accent pe învățarea interactivă și aplicată, bazată pe situații reale.

Practica regulată:

- Pentru seniori: Încurajarea exersării regulate a competențelor digitale, nu doar prin sesiuni unice; durata maximă recomandată a unei sesiuni este de 4 ore, împărțite echilibrat între online și față-în-față.
- Pentru formatori: Integrarea sesiunilor practice regulate în curriculumul de formare, pentru consolidarea învățării și creșterea încrederii participanților.

Glosar incluziv:

- Pentru seniori și formatori: Elaborarea unui glosar al termenilor tehnici, pentru a clarifica și a face ușor de înțeles cuvintele specifice legate de banking online și finanțe (conținutul și suportul putând fi adaptate grupului-țintă din fiecare țară și nivelului lor de competențe TIC).

Principalele recomandări din sesiunile de co-creare privind Instrumentul de Formare Mobile Money

Suport individualizat:

- Pentru seniori: Stabilirea unui suport accesibil și continuu, la care seniorii să poată apela atunci când întâmpină obstacole în procesul de învățare.
- Pentru formatori: Recunoașterea necesității sprijinului individual în timpul sesiunilor de grup; oferirea de îndrumări pentru a răspunde întrebărilor specifice ale participanților.

Soluții standardizate:

- Pentru seniori: Exprimarea dorinței pentru interfețe mai standardizate în platformele de banking online, pentru o navigare mai ușoară. Este dificil să te adaptezi la aplicațiile și interfețele variate existente pe piață; ar fi mai simplu ca toate să fie asemănătoare și construite pe o bază comună.
- Pentru formatori: Abordarea preocupărilor seniorilor legate de diferențele în pașii de verificare și interfețele diverselor bănci. Susținerea necesității unor soluții mai standardizate.

Învățarea între egali (peer-to-peer):

- Pentru seniori: Explorarea potențialului de învățare între egali, prin facilitarea schimbului de cunoștințe între seniori.
- Pentru formatori: Crearea unui mediu care să încurajeze seniorii să își împărtășească experiențele și cunoștințele unii cu alții.

Cerințe tehnice:

- Pentru seniori: Un mediu intuitiv și ușor de navigat, cu un contrast bun și o schemă vizuală clară. Eliminarea necesității de a crea un cont, care deseori duce la confuzie.
- Pentru formatori: Un sistem cât mai simplu și ușor de folosit, cu contrast puternic și fonturi mari, completat de videoclipuri și conținut vizual.

Concluzia sesiunilor de co-creare

În urma rezultatelor sesiunilor de co-creare, conținutul ghidului metodologic co-creat ar trebui să abordeze provocările specifice identificate în fiecare țară și să creeze un mediu de sprijin și siguranță pentru seniori, pe măsură ce aceștia explorează mediul digital și învață soluții mobile pentru banking și plăți sigure. Acest lucru va asigura eficiența programului de formare Mobile Money, care urmează să fie dezvoltat în cadrul WP3. Participanții au subliniat importanța existenței unui mediu ușor de navigat, care să nu impună parcurgerea obligatorie a procedurii de autentificare.

Printre temele de interes menționate se numără:

- competențe TIC de bază;
- gestionarea unui cont bancar online;
- soluții pentru trimiterea/primirea banilor online;
- cum să faci cumpărături online; plata taxelor și facturilor online;
- aspecte de securitate și confidențialitate.

INDEX GHID METODOLOGIC CO-CREAT	
1. Introducerea cursului	p. 5
2. Date generale despre curs. Premise, organizare și resurse	p. 5
3. Participanți. Profiluri și număr de participanți per grup	p. 5
4. Obiectivele formării	p. 6
5. Competențe de dobândit și îmbunătățit	p. 7
6. Conținuturile sau temele de formare	p. 8
7. Metodologia de formare	p. 10
8. Planificarea formării	p. 10
8.1. S1. Dobândirea competențelor digitale de bază	p. 11
8.2. S2. Securitate și prevenție	p. 12
8.3. S3. Gestionarea unui cont bancar online	p.13
8.4. S4. Soluții online pentru primirea și trimiterea banilor	p. 14
8.5. S5. Utilizarea cardului bancar pentru achiziția online de bunuri și servicii	p. 15
8.6. S6. Efectuarea plăților online pentru taxe și facturi	p. 16
9. Rezultatele așteptate	p. 17
10. Metodologia de evaluare a satisfacției	p. 17

DEZVOLTAREA GHIDULUI METODOLOGIC	
1	INTRODUCEREA CURSULUI • Temele cursului • Justificarea temelor • Obiective • Prezentare generală a organizării cursului • Rezultatele așteptate
2	DATE GENERALE DESPRE CURS. PREMIZE, ORGANIZARE ȘI RESURSE Cursul a fost conceput cu următoarele caracteristici: 1. Durata cursului este de sesiuni de 4 ore, cu o durată totală de 24 de ore, din care: a. Sesiuni față-în-față: 2 ore b. Sesiuni online: 2 ore 2. Metodologia va fi activă și participativă, desfășurată în diferite sesiuni și va include următoarele instrumente și materiale de instruire: a. Prezentări PowerPoint b. Materiale tipărite (handout-uri) în Word c. Aplicația mobilă de instruire d. Mentori sau formatori care să sprijine participanții pe parcursul cursului e. Abordare practică, prin scenarii și simulări 3. Mai specific, Instrumentul de Formare Mobile Money va fi dezvoltat cu următoarele scopuri: a. Organizarea și accesibilizarea diferitelor materiale și resurse de instruire pentru participanți. b. Crearea de scenarii pentru practică într-un spațiu sigur și simulat.
3	PARTICIPANȚI. PROFILURI ȘI NUMĂR DE PARTICIPANȚI PER GRUP Cursanții vor avea următoarele profiluri: • Persoane vârstnice de peste 60 de ani, care locuiesc independent sau în centre de îngrijire. • Sesiuni de lucru organizate pentru revizuirea intermediară a materialelor, cu participarea a 5 vârstnici per țară. • În fiecare pilot, se estimează participarea a 15 seniori și 5 formatori care îi vor însoți. • Se recomandă crearea unor grupuri de până la 8 seniori. Grupurile pot fi determinate în funcție de nivelul competențelor TIC. • Condiție de intrare: acces la un loc cu conexiune la internet și la un smartphone. Pentru a putea utiliza Instrumentul de Formare Mobile Money, utilizatorii trebuie să dețină competențe digitale de bază (navigare, securitate, confidențialitate). Un modul specific care să le permită dobândirea acestor competențe este inclus în acest curs.

	OBIECTIVELE FORMĂRII
4	Obiectivul general al formării este de a îmbunătăți competențele persoanelor vârstnice și ale comunităților acestora pentru a sprijini îmbătrânirea activă și autonomia prin utilizarea banilor electronici și a instrumentelor online de gestionare a finanțelor. Obiective specifice: • Asigurarea faptului că seniorii dobândesc competențe digitale de bază și competențe de educație financiară, pentru a înțelege clar soluțiile și conceptele legate de banii electronici; • Familiarizarea seniorilor cu interfețele aplicațiilor de mobile money cel mai des utilizate, ghidându-i în procesul de navigare și înțelegere a funcționalităților principale; • Educarea seniorilor cu privire la măsurile de securitate pentru protejarea conturilor de mobile money; • Introducerea unor instrumente și tehnici mobile pentru bugetare și monitorizarea cheltuielilor; • Încurajarea seniorilor să își împărtășească cunoștințele în cadrul comunităților lor, promovând implicarea și sprijinul reciproc în utilizarea instrumentelor de mobile money; • Evidențierea rolului banilor electronici în promovarea incluziunii sociale, facilitând seniorilor menținerea legăturii cu familia și prietenii, precum și participarea la economia digitală; • Facilitarea oportunităților de învățare între egali (peer learning), pentru ca seniorii să își împărtășească experiențele și sfaturile legate de utilizarea eficientă a instrumentelor de mobile money în cadrul grupului.

COMPETENȚE DE DOBÂNDIT ȘI ÎMBUNĂTĂȚIT	
5	Competențe digitale de bază Abilități necesare pentru a folosi soluțiile de mobile money în siguranță și cu încredere: - Disponibilitatea de a utiliza dispozitive TIC și de a le menține actualizate; - Gestionarea unui cont de e-mail: trimiterea, primirea, răspunsul, organizarea e-mailurilor, atașarea fișierelor și administrarea contactelor; - Navigare online; - Gestionarea de bază a fișierelor; - Setarea parametrilor de confidențialitate. De asemenea, este importantă familiarizarea cu smartphone-urile: - Înțelegerea terminologiei de bază; - Navigarea prin interfețele și meniurile telefonului; - Utilizarea ecranului tactil și a butoanelor; - Descărcarea și actualizarea aplicațiilor mobile; - Disponibilitatea de a explora diferite funcționalități ale aplicațiilor mobile.
	Security Competențe de conștientizare privind securitatea - Recunoașterea și evitarea posibilelor fraude și tentative de phishing; - Crearea și gestionarea unor parole sigure; - Înțelegerea importanței protejării informațiilor personale.
	Competențe de educație financiară - Înțelegerea conceptelor financiare de bază legate de tranzacțiile mobile (ex.: soldul contului, istoricul tranzacțiilor, limite de tranzacții, comisioane, transferuri, plata facturilor); - Monitorizarea soldurilor și a istoricului tranzacțiilor; - Bugetarea și gestionarea finanțelor prin aplicații mobile.
	Competențe de navigare - Utilizarea aplicațiilor de mobile money pentru a trimite și primi fonduri; - Navigarea prin diverse funcționalități, precum plata facturilor; - Înțelegerea mesajelor de confirmare a tranzacțiilor și a chitanțelor.
	Competențe de rezolvare a problemelor - Capacitatea de a soluționa independent problemele comune; - Căutarea de ajutor atunci când se confruntă cu probleme mai complexe (ex.: contactarea serviciului de asistență clienți și raportarea problemelor).
	Competențe transversale - Creșterea autonomiei în gestionarea finanțelor personale; - Încrederea în propriile abilități de a administra finanțele prin intermediul TIC; - Dezvoltarea încrederii în noile tehnologii și mediul financiar digital; - Sentimentul de siguranță în utilizarea instrumentelor financiare mobile; - Dobândirea de competențe sociale pentru a interacționa cu grupul de sprijin, alți seniori și furnizori.

CONȚINUTURILE CURSULUI/ MODULELOR	
6	MODULUL 1. Competențe digitale de bază 1. Introducerea sesiunii: durată, obiective, conținut și metodologie 2. Terminologia de bază a smartphone-urilor 3. Setări de bază 4. Navigarea prin interfețe și meniuri 5. Navigare și căutare online 6. Gestionarea unui cont de e-mail 7. Căutarea și descărcarea unei aplicații 8. Menținerea dispozitivelor TIC actualizate 9. Test: verifică-ți cunoștințele
	MODULUL 2. Securitate și prevenție 1. Introducerea sesiunii: durată, obiective, conținut și metodologie 2. Siguranța online, datele personale, datele sensibile, confidențialitatea și securitatea 3. Recunoașterea spam-ului și phishing-ului și cum să le gestionezi 4. Drepturile tale online, exemplul GDPR 5. Protejarea propriei securități online 6. Test: verifică-ți cunoștințele
	MODULUL 3. Gestionarea unui cont bancar online 1. Introducerea sesiunii: durată, obiective, conținut și metodologie 2. Diferențele între conturile bancare 3. Avantaje și provocări ale banking-ului online 4. Cum să instalezi o aplicație de mobile banking 5. Obținerea codurilor de identificare și acces 6. Transferuri online 7. Monitorizarea soldului contului 8. Vizualizarea mesajelor și alertelor 9. Sfaturi și exerciții practice 10. Glosar de concepte bancare
	MODULUL 4. Soluții online pentru trimiterea și primirea banilor 1. Introducerea sesiunii: durată, obiective, conținut și metodologie 2. Introducere în transferul digital de bani 3. Înțelegerea formularelor și a datelor necesare 4. Aplicații pentru trimiterea și primirea banilor 5. Identificarea și evitarea fraudelor comune 6. Accesarea și înțelegerea istoricului tranzacțiilor 7. Test: verifică-ți cunoștințele
	MODULUL 5. Utilizarea cardului bancar pentru achiziții online de bunuri și servicii 1. Introducerea sesiunii: durată, obiective, conținut și metodologie 2. Structura și navigarea pe site-urile de e-shop 3. Conturi pentru cumpărături online: creare, gestionare și plată cu cardul bancar 4. Alte metode comune de plată online 5. Prevenirea riscurilor pentru cumpărături online sigure 6. Marketing și merchandising: informații utile

7. Livrarea produselor și urmărirea comenzilor
8. Cum să comunici cu serviciile clienți
9. Test: verifică-ți cunoștințele

MODULUL 6. Efectuarea plăților online pentru taxe și facturi

1. Introducerea sesiunii: durată, obiective, conținut și metodologie
2. Familiarizarea cu portalurile de plată a taxelor
3. Familiarizarea cu portalurile de utilități
4. Navigarea portalurilor fiscale și de utilități
5. Efectuarea tranzacțiilor online în siguranță
6. Test: verifică-ți cunoștințele

7	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 modulate în funcție de capacitățile de învățare și nevoile specifice ale participanților. • Formarea se va baza pe învățarea prin practică și experiență; astfel, metodologia va fi activă și aplicată. • Sesiunile de instruire se vor desfășura atât față-în-față, cât și online, iar materialele și instrumentele de formare vor fi dezvoltate pentru a putea fi utilizate în ambele medii. • Participarea activă a cursanților va fi obligatorie; formatorii vor promova activități în care participanții să interacționeze și să își împărtășească experiențele și cunoștințele între ei și cu diverși actori implicați. • Va fi dezvoltat un Instrument de Formare Mobile Money pentru a facilita învățarea, pentru a împărtăși cunoștințe și experiențe între participanți și pentru a sprijini cursurile prin diferite scenarii, permițând seniorilor să experimenteze soluțiile de mobile money într-un mediu sigur, pentru a le crește încrederea și siguranța.
8	PLANIFICAREA SESIUNILOR DE FORMARE (Secțiunea următoare)

8.1	MODULUL 1 – Dobândirea competențelor digitale de bază
	Obiective:
	● Să știe cum să utilizeze un smartphone, o tabletă și internetul, inclusiv să aibă un cont de e-mail și să descarce o aplicație; ● Să asigure un mod de utilizare prietenos și rațional al internetului și al instrumentelor TIC în timpul navigării online; ● Să recunoască un site sigur online și să își mențină dispozitivele și aplicațiile actualizate.
	Competences:
	● A - Competențe digitale de bază ○ Alegerea echipamentului digital cel mai potrivit; ○ Setarea parametrilor digitali; ○ Menținerea dispozitivelor actualizate. ● B- Navigare online ○ Utilizarea unui browser/Wi-Fi, gestionarea unui cont de e-mail; ○ Descărcarea unei aplicații. ● C- Prevenirea riscurilor ○ Recunoașterea unui site sigur; ○ Protejarea dispozitivelor.
	Conținut:
	● A. Bazele echipamentului digital ○ Tipuri de echipamente în funcție de nevoi; ○ Utilizarea și actualizarea instrumentelor TIC; ○ Navigarea prin interfețele și meniurile mobile; ○ Utilizarea ecranului tactil și a butoanelor. ● B. Bazele navigării online ○ Conectarea la internet, utilizarea browserului și Wi-Fi; ○ Căutarea informațiilor online; ○ Gestionarea unui cont de e-mail. ● C. Bazele prevenției ○ Navigarea online în siguranță; ○ Antivirus și menținerea aplicațiilor actualizate.
	Durata sesiunii: 4 ore
	● Sesiune față-în-față: 2 ore ● Sesiune online: 2 ore
	Competențe transversale:
	● Abilități sociale; ● Încredere și siguranță în utilizare; ● Educație financiară; ● Competențe digitale.
	Metodologie:
	● Activă și participativă

- Sesiuni față-în-față:
 - Dialog
 - Joc de rol
 - Lucru în echipă
- Sesiuni online
 - Aplicarea practică a sfaturilor discutate în clasă;
 - Lucru colaborativ.

Materiale de instruire:

- **Sesiuni față-în-față:**
 - Prezentare PowerPoint;
 - Materiale tipărite.
- **Sesiuni online:**
 - Materiale online;
 - Descrierea scenariului

Evaluarea învățării:

- Format quiz interactiv

8.2	MODULUL 2 – Securitate & Prevenire
	Obiective:
	• Înțelegerea conceptelor de date cu caracter personal, confidențialitate și securitate • Recunoașterea spamului și a phishingului și modul de acțiune în astfel de cazuri • Identificarea linkurilor sigure pentru accesare • Înțelegerea Regulamentului General privind Protecția Datelor (GDPR)
	Competențe:
	• A – Prevenirea riscurilor ○ recunoașterea și protejarea datelor personale sensibile ○ utilizarea instrumentelor și serviciilor care asigură confidențialitatea și securitatea ○ recunoașterea spamului și a phishingului
	Conținutul instruirii:
	• Introducerea sesiunii: durată, obiective, conținut și metodologie • Siguranța online, date personale, date sensibile, confidențialitate și Securitate • Recunoașterea spamului și phishingului și ce trebuie făcut în aceste situații • Cunoașterea drepturilor online, exemplul GDPR • Protecția personală în mediul online • Chestionar: verificarea cunoștințelor
	Durata sesiunii: 4 ore
	• Sesiune față în față: 2 ore • Training online: 2 ore
	Formare transversală:
	• Abilități sociale • Încredere și siguranță de sine • Educație financiară • Competențe digitale
	Metodologie:
	• Activă și participativă • Sesiune față-în-față: ○ Dialog ○ Joc de rol ○ Lucru în echipă • Sesiune online: ○ Implementarea practică a unor sfaturi stabilite la clasă ○ Lucru colaborativ ○ Simulare

	Materiale de instruire: ● Sesiuni față-în-față: ○ Prezentare powerpoint ○ Document Word. Dezvoltarea și explicarea principalelor concepte din PPT ● Sesiune online: ○ Implementare practică a sfaturilor stabilite la clasă ○ Lucru colaborativ Evaluarea învățării: ● Chestionar interactiv
8.3	MODULUL 3 – Deschiderea și gestionarea unui cont de banking online Obiective: ● Sprijinirea depășirii îndoielilor privind utilitatea și securitatea unui cont de banking online ● Oferirea unei priviri de ansamblu și a termenilor de bază ai serviciilor de banking online ● Susținerea participanților în procesul de distingere a comunicărilor oficiale de cele false din partea băncii ● Facilitarea pașilor pentru a crea propriul cont de banking online prin browser sau aplicație ● Explicarea tuturor funcțiilor tipice ale bankingului online ● Dezvoltarea abilităților practice pentru utilizarea contului bancar la plata taxelor și facturilor Competences: ● A – Competențe digitale de bază:: ○ Deschiderea spre utilizarea bankingului online ○ Capacitatea de a descărca și actualiza aplicația de banking online ○ Disponibilitatea de a explora diverse funcții ale aplicației mobile ○ Înțelegerea celor mai importanți termeni asociați bankingului online ○ Înțelegerea modului de funcționare a unui cont bancar online ● B – Competențe de conștientizare privind securitatea: ○ Înțelegerea setărilor de securitate necesare în bankingul online ○ Protejarea datelor personale sensibile ● C – Competențe de educație financiară: ○ Înțelegerea conceptelor financiare de bază legate de banking online (ex.: sold, istoric al tranzacțiilor, limite de tranzacții, comisioane, transferuri, plata facturilor) ○ Monitorizarea soldului și a istoricului tranzacțiilor ● D – Competențe de navigare: ○ Utilizarea aplicației bancare cu încredere ● E – Competențe transversale: ○ Recăpătarea independenței în gestionarea propriilor finanțe ○ Acces la mai multe informații despre situația financiară printr-o mai bună înțelegere a activităților financiare Conținutul instruirii:

- A – Avantajele și provocările unui cont de banking online
- B – Clarificarea termenilor și conceptelor legate de conturile bancare online:
 - Prezentare generală a tipurilor de conturi (bănci tradiționale vs. bănci online)
 - IBAN, BIC etc.
- C – Crearea unui cont de banking online:
 - Descărcarea și actualizarea aplicației de mobile banking
 - Cum să îți creezi propriul cont: obținerea identificării și codului de acces pentru serviciile de banking online
- D – Operarea unui cont de banking online:
 - Prezentarea funcțiilor disponibile (verificarea soldului contului și al cardului, transferuri online, gestionarea limitelor cardului de credit)
 - Monitorizarea soldului contului (vizualizarea extraselor și a istoricului tranzacțiilor)
 - Inițierea transferurilor între diferite conturi (adăugarea unui beneficiar, trimiterea banilor prin IBAN, cunoașterea termenelor și a comisioanelor)
 - Vizualizarea mesajelor și alertelor
- E – Sfaturi și exerciții practice:
 - Utilizarea aplicației Mobile Money pentru a exersa plata unei facturi
 - Cum să transformi contul tău bancar într-un cont online
 - Chestionar

Durata sesiunii: 4 ore

- Face to face session: 2 hours
- Online training: 2 hours

Formare transversală:

- Abilități sociale
- Încredere și siguranță de sine
- Educație financiară
- Competențe digitale

Metodologie:

- Activă și participativă
- Sesiune față-în-față:
 - Dialog
 - Joc de rol
 - Lucru în echipă
- Sesiune online:
 - Implementarea practică a unor sfaturi stabilite la clasă
 - Lucru colaborativ
 - Simulare

Materiale de instruire:

- Sesiuni față-în-față:
 - Prezentare PowerPoint

	○ Document Word – dezvoltarea și explicarea conceptelor principale din PPT ○ Glosar inclus în PPT ● Sesiune online: ○ Descrierea unui scenariu ○ Simulare de banking online Evaluarea învățării: ● Chestionar interactiv
8.4	MODULE 4 – Primirea și trimiterea banilor Obiective: ● Pentru utilizatorii vârstnici: să înțeleagă ce informații trebuie solicitate pentru a completa corect toate câmpurile necesare unui transfer de bani (IBAN, nume de utilizator, număr de telefon) ● Pentru utilizatorii vârstnici: să înțeleagă și să integreze măsurile de securitate în mai mulți pași pe care majoritatea aplicațiilor le solicită la trimiterea banilor ● Pentru utilizatorii vârstnici: să dezvolte abilitatea de a verifica rapoartele tranzacțiilor Competențe: ● A- Competențe digitale de bază ○ Completarea câmpurilor necesare într-un formular de transfer de bani prin aplicație mobilă ○ Găsirea și descărcarea rapoartelor tranzacțiilor ● B- Competențe de conștientizare privind securitatea ○ Înțelegerea și aplicarea măsurilor de securitate în doi sau mai mulți pași (introducerea PIN/parolei, cod de autorizare prin SMS) ● C- Competențe de comunicare ○ Solicitarea și furnizarea de informații digitale relevante persoanelor implicate într-o tranzacție (IBAN, transmiterea rapoartelor tranzacțiilor etc.) Conținutul instruirii: ● A – Lista informațiilor necesare pentru a trimite bani cuiva: IBAN Nume / nume de utilizator Număr de telefon Detalii despre plată ● B – Vizualizarea metodelor de securitate (two steps authentication method) în diferite aplicații de transfer de bani (capturi de ecran)

- C – Cum să cauți rapoartele tranzacțiilor în diferite aplicații de transfer de bani (adaptate pentru fiecare țară, în funcție de popularitatea locală)
- D – Cum arată un raport de tranzacție și ce tip de informații sunt de interes pentru persoana care primește bani

Durata sesiunii: 4 ore

- Sesiune față-în-față: 2 ore
- Sesiune online: 2 ore

Instruire transversală:

- **Competențe sociale**
Comunicare operativă și eficientă cu persoanele care efectuează tranzacții mobile cu beneficiarii vârstnici
- **Încredere și siguranță de sine**
Dobândirea încrederii și a autonomiei prin cunoașterea exactă a tipului de informații care trebuie solicitate și furnizate.
Efectuarea tranzacțiilor digitale îi ajută să devină mai independenți în viața de zi cu zi (plata facturilor, primirea banilor de la copiii din străinătate)
- **Educație financiară**
Reiterarea noțiunilor financiare de bază (IBAN, raport de tranzacție)
- **Educație digitală**
Reiterarea noțiunilor digitale de bază (PIN, nume de utilizator, autentificare, securitate online)

Metodologie:

- Activă și participativă
- Sesiune față-în-față:
 - Dialog
 - Joc de rol
 - Lucru în echipă
- Sesiune online:
 - Implementarea practică a unor sfaturi stabilite la clasă
 - Lucru colaborativ
 - Simulare

Materiale de instruire:

- Sesiune față-în-față:
 - **Prezentare powerpoint**
 - **Document word.** Dezvoltarea și explicarea principalelor concepte din PPT
- Sesiune online:
 - Implementarea practică a sfaturilor stabilite la clasă
 - Lucru colaborativ

Evaluarea învățării:

	• Chestionar interactiv
8.5	MODULUL 5 – Utilizarea cardului de credit pentru achiziții online de bunuri și servicii Obiective: • Dezvoltarea competențelor de utilizare a tehnicilor și instrumentelor de cumpărături online pentru persoanele vârstnice • Creșterea gradului de conștientizare privind securitatea online, drepturile consumatorilor și practicile etice în cumpărăturile online Competențe: • Efectuarea tranzacțiilor online în siguranță • Navigarea cu încredere pe platformele de comerț electronic • Cunoașterea diferitelor tehnici de marketing utilizate în magazinele online • Comunicarea eficientă cu serviciul de relații cu clienții și raportarea incidentelor Conținutul instruirii: • A – Competențe tehnice: navigarea pe site-urile de comerț electronic, înțelegerea modului de a explora categoriile, utilizarea opțiunilor de căutare și filtrare pentru a găsi rapid produse, crearea și gestionarea conturilor de cumpărături online (setarea profilului și preferințelor), utilizarea aplicațiilor mobile de cumpărături și tehnici pentru comerțul mobil eficient. • B – Competențe analitice: abilitatea de a compara produsele luând în considerare factori precum preț, calitate și recenzii, urmărirea evoluției prețurilor cu ajutorul unor aplicații și instrumente pentru a găsi cele mai bune oferte, interpretarea și evaluarea recenziilor și ratingurilor clienților pentru luarea unor decizii de cumpărare informate. • C – Competențe financiare: gestionarea unui buget pentru cumpărăturile online, inclusiv urmărirea cheltuielilor și evitarea depășirii bugetului, înțelegerea diferitelor metode de plată online (carduri de credit, PayPal, portofele digitale) și a caracteristicilor lor de securitate, gestionarea conversiilor valutare la cumpărăturile de pe site-uri internaționale. • D – Servicii pentru clienți și comunicare: capacitatea de a comunica eficient cu reprezentanții serviciului de asistență clienți, inclusiv depunerea de reclamații și rezolvarea problemelor, înțelegerea diferitelor politici de retur și rambursare și navigarea cu ușurință în aceste procese.

- E – Prevenirea riscurilor: protejarea informațiilor personale și financiare, alegerea comercianților de încredere, verificarea siguranței unui site web, practici de securitate pentru parole, stabilirea unor parole puternice și autentificarea în doi pași.
- F – Competențe logistice: înțelegerea diferitelor metode de livrare, a termenelor de livrare și urmărirea coletelor.
- G – Elemente de marketing și merchandising: înțelegerea modului în care funcționează promoțiile, reducerile și programele de loialitate, conștientizarea strategiilor de marketing folosite de platformele de comerț electronic și modul în care acestea pot influența deciziile de cumpărare.
- H – Cunoștințe legale și etice: cunoașterea drepturilor și protecțiilor consumatorilor la cumpărăturile online, conștientizarea aspectelor etice precum produsele de comerț echitabil și sprijinirea brandurilor sustenabile.
- I – Integrarea tehnologiei: familiarizarea cu extensii de browser și aplicații care îmbunătățesc experiența de cumpărături (ex. comparații de prețuri, alerte pentru oferte).

Durata sesiunii: 4 ore.

- Sesiune față-în-față: 2 ore
- Sesiune online: 2 ore

Sesiune transversală:

- Abilități sociale
- Încredere și siguranță de sine
- Educație financiară
- Competențe digitale

Metodologie:

- Activă și participativă
- Sesiune față-în-față:
 - Dialog
 - Joc de rol
 - Lucru în echipă
- Sesiune online:
 - Implementarea practică a unor sfaturi stabilite la clasă
 - Lucru colaborativ
 - Simularea unui marketplace

Materiale de instruire:

- Sesiuni față-în-față:
 - **Prezentare powerpoint**
 - **Document Word** – dezvoltarea și explicarea conceptelor principale din PPT
- Sesiuni online:
 - Descrierea unui scenariu
 - Simulare de marketplace

Evalurea învățării:

- Chestionar interactiv

8.6	MODULUL 6 – Procesarea plăților online pentru taxe și facturi
	Obiective:
	● Oferirea unei înțelegeri clare a sistemelor de plată online; ● Informarea despre securitatea online și prevenirea fraudelor; ● Dezvoltarea abilităților practice necesare pentru a naviga și utiliza portalurile de plată online pentru taxe și facturi.
	Competențe:
	● Încredere în capacitatea de a înțelege și plăti online taxele și facturile; ● Crearea, logarea și gestionarea conturilor online de utilități; ● Înțelegerea modului de identificare a portalurilor sigure pentru plata utilităților; ● Protejarea informațiilor financiare și personale sensibile; ● Capacitatea de a contacta serviciul clienți pentru a raporta probleme legate de facturare și plăți; ● Monitorizarea facturilor și a consumului.
	Conținutul sesiunii:
A- Gestionarea taxelor online ○ Înțelegerea portalurilor fiscale: site-uri naționale și locale; ○ Declararea taxelor online; ○ Efectuarea plăților pentru taxe; ○ Descărcarea și păstrarea chitanțelor fiscale. B- Gestionarea plăților pentru utilități online ○ Înțelegerea tipurilor de utilități care pot fi plătite online (ex. site-urile companiilor de electricitate, gaz, telefonie, furnizori de internet); ○ Funcționalități ale portalurilor de plată pentru utilități (urmărirea facturilor, monitorizarea consumului, notificări, descărcarea chitanțelor). C- Navigarea portalurilor pentru taxe și utilități ○ Ghid pas cu pas pentru plata facturilor online; ○ Autentificarea într-un portal de plăți; ○ Introducerea datelor de plată (numere de cont, informații de facturare); ○ Selectarea metodelor de plată (card de credit, transfer bancar etc.); ○ Confirmarea și salvarea chitanțelor; ○ Programarea plăților recurente; ○ Accesarea istoricului tranzacțiilor. D- Securitate și prevenirea fraudelor ○ Recunoașterea erorilor de plată; ○ Identificarea activităților frauduloase; ○ Protejarea informațiilor personale; ○ Pașii de urmat atunci când apare o problemă. Durata sesiunii: 4 ore.	

- Sesiune față în față: 2 ore

- Training online: 2 ore

Formare transversală:

- Abilități sociale
- Încredere și siguranță în sine
- Educație financiară
- Competențe digitale

Metodologie:

- Activă și participativă
- Sesiunea față-în-față:
 - Dialog
 - Joc de rol
 - Muncă în echipă
- Training online:
 - Implementare practică a unor recomandări stabilite la clasă
 - Activități colaborative
 - Simulări

Materiale de instruire:

- **Pentru sesiunile față în față:**
 - **Prezentare Powerpoint**
 - **Document Word.** Dezvoltarea și explicarea principalelor concepte din PPT
- **Online training:**
 - **Descrierea scenariului**
 - **Simulare online**

Evaluarea învățării:

- Chestionar interactiv



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

9	REZULTATE AȘTEPTATE. La finalul cursului de formare, participanții: 1. Își vor îmbunătăți competențele digitale – vor avea o mai bună înțelegere a conceptelor digitale de bază, a terminologiei și a modului de navigare pe interfețele mobile. 2. Vor deveni mai competenți în utilizarea dispozitivelor mobile – vor dobândi abilități practice în utilizarea smartphone-urilor, inclusiv descărcarea aplicațiilor, gestionarea setărilor și folosirea diverselor funcționalități. 3. Vor avea o conștientizare sporită a securității – vor fi mai atenți la posibile escrocherii, tentative de phishing și vor cunoaște bune practici pentru protejarea informațiilor personale și financiare. 4. Își vor dezvolta educația financiară – vor înțelege concepte financiare de bază legate de tranzacțiile mobile, precum solduri, istoricul tranzacțiilor și comisioane. 5. Vor dobândi competențe în utilizarea aplicațiilor de mobile money – vor putea utiliza cu încredere aplicațiile de plăți mobile pentru diverse tranzacții, inclusiv trimiterea și primirea banilor, plata facturilor etc. 6. Vor învăța să își gestioneze confidențialitatea – vor înțelege importanța protecției datelor și modul de configurare a setărilor de confidențialitate în aplicații. 7. Își vor dezvolta abilități de rezolvare a problemelor – vor putea depana probleme frecvente întâlnite în utilizarea serviciilor de plăți mobile. 8. Vor fi atenți la aspectele de accesibilitate fizică – vor cunoaște și vor putea aborda aspecte legate de accesibilitate, pentru a adapta aplicațiile și dispozitivele la propriile nevoi. 9. Își vor crește încrederea și capacitatea de a lua decizii financiare – vor căpăta mai multă siguranță în gestionarea finanțelor prin platformele de plăți mobile, inclusiv monitorizarea soldurilor, realizarea bugetelor și luarea unor decizii financiare informate. 10. Vor aprecia beneficiile plăților mobile – vor recunoaște avantajele acestora în viața de zi cu zi, precum economia de timp, accesibilitatea și eficiența.
10	METODOLOGIA DE EVALUARE A SATISFACȚIEI Un chestionar de satisfacție va fi elaborat pentru a măsura gradul de mulțumire al participanților cu privire la următoarele aspecte (printre altele): 1. Materialele de instruire 2. Metodologia de predare 3. Instrumentul de formare Mobile Money 4. Resursele și facilitățile puse la dispoziție 5. Nivelul general de satisfacție cu privire la curs
	SIMULĂRI

SIMULAREA 1 – SIMULATOR DE MOBILE BANKING

Această simulare permite utilizatorilor să exerseze sarcini esențiale de mobile banking, precum verificarea soldurilor, efectuarea transferurilor și plata facturilor.

Utilizatorii se autentifică cu un număr de identificare bancar simulat și un cod PIN din patru cifre. Pentru a finaliza un transfer, introduc un IBAN fictiv și suma dorită. Pentru plata facturilor, consultă un exemplu de factură și introduc suma de plată împreună cu un IBAN sau număr de card fictiv.

Scenarii educaționale incluse:

- **Comune tuturor scenariilor:**

- Alegerea limbii
- Autentificare cu PIN sau nume de utilizator/parolă

- **Scenariul 1 – Verificarea situației curente:**

- Verificarea activității contului
- Verificarea tranzacțiilor pe card

- **Scenariul 2 – Transfer către propriul cont:**

- Opțiunea: Transfer de bani
 - Selectarea contului de debit
 - Selectarea contului de credit (propriul cont)
 - Efectuarea transferului
 - Opțiunea: Prezentare general
 - Verificarea activității conturilor (debit și credit)

- **Scenariul 3 – Transfer către contul unei terțe persoane:**

- Opțiunea: Transfer de fonduri
- Selectarea contului de debit
- Selectarea contului de credit (terț)
- Efectuarea transferului
- Opțiunea: Prezentare general
- Verificarea activității contului facturat/control

- **Scenariul 4 – Plata unei facturi:**

- Opțiunea: Plată facturi
- Selectarea contului de plată
- Alegerea codului de plată
- Introducerea justificării
- Introducerea sumei de plată
- Opțiunea: Plătește
- Opțiunea: Prezentare general

11

- Verificarea activității contului

Scenariul 5 – Plata cu cardul:

- Opțiunea: Cardurile mele
- Opțiunea: Plată (card de credit)
- Selectarea contului de plată
- Introducerea sumei
- Opțiunea: Plătește
- Verificarea activității cardului
- Verificarea activității contului de debit

SIMULAREA 2 – SIMULATOR DE MARKETPLACE

Această simulare reproduce un magazin online, unde utilizatorii navighează prin categorii de produse, adaugă articole în coș și finalizează o achiziție simulată.

Platforma este adaptată pe regiuni, conținând produse specifice fiecărei țări. La finalizarea comenzii, utilizatorii introduc un nume fictiv, un număr de card și un cod CVV pentru a exersa procesul de plată online.

Scenariu educațional posibil:

- Navigarea prin categoriile și produsele disponibile
- Vizualizarea detaliilor unui produs
- Adăugarea produsului în coș
- Vizualizarea coșului
- Finalizarea comenzii
- Introducerea datelor de facturare (livrare)
- Alegerea metodei de plată (card de credit, plată în magazin, transfer bancar)
- Confirmarea finală a comenzii