



GHID PENTRU SENIORI

Senior Digital — pas cu pas

Emailul, rețelele sociale, programările și plățile online, și cum mă feresc de înșelătorii. Explicat simplu, cu exemple pe care le puteți urma acasă.

Acest ghid însoțește cursul **Senior Digital**, organizat de Asociația Evoluție și Responsabilitate (AER) prin programul **Solidaritate Digitală**. Îl puteți citi pe telefon, pe calculator sau îl puteți tipări.

Cum folosiți acest ghid

- Citiți câte o secțiune o dată. Nu e nevoie să le învățați pe toate într-o zi.
- Țineți telefonul sau calculatorul lângă dumneavoastră și faceți pașii pe rând, exact în ordinea din ghid.
- Casetele **albastre** sunt exemple de urmat. Casetele **roșii** sunt avertismente. Casetele **verzi** vă spun că ați reușit.
- Dacă vă blocați, este firesc: întrebați o persoană de încredere sau formatorul cursului.

Cuprins

Cuvinte pe care le veți întâlni	3
.....	
Emailul — scrisoarea mea pe internet	4
.....	
Rețelele sociale, folosite în siguranță	10
.....	
Servicii online: medic, ROeID, primărie, ANAF, facturi	13
.....	
Siguranța online: cum recunosc o înșelătorie	20
.....	
Cartonașul meu și numerele de ajutor	23
.....	

1. Cuvinte pe care le veți întâlni

Cuvântul	Ce înseamnă, pe scurt
Cont	Locul meu personal pe un site sau într-o aplicație. Intru în el cu un nume și o parolă, ca într-o casă cu cheie.
Parolă	Cheia contului meu. Nu o spun nimănui, niciodată — nici băncii, nici „poliției” la telefon.
Link	Un text (de obicei albastru) pe care, dacă apăs, mă duce pe alt site. Nu apăs linkuri primite de la necunoscuți.
Aplicație	Un program de pe telefon (de exemplu WhatsApp, Gmail, aplicația băncii).
Cod primit prin SMS	Un număr scurt, valabil câteva minute, trimis ca să confirm că <i>eu</i> fac o operațiune. Este secret, ca parola.
Atașament	Un fișier (poză, document) trimis împreună cu un email.
Bara de adresă	Rândul din partea de sus a ecranului unde scrie adresa site-ului, de exemplu ghiseul.ro . Acolo verific dacă sunt pe site-ul corect.

2. Emailul — scrisoarea mea pe internet

Emailul este ca un „**buletin digital**”: îl cer medicul, primăria, ANAF, furnizorii de curent și gaz, banca. Acolo primesc confirmări, facturi și chitanțe. De aceea, emailul este primul lucru pe care îl învățăm.

Email, SMS sau mesaj pe Facebook — care e diferența?

Emailul e ca o scrisoare oficială. **SMS-ul** e un mesaj scurt pe telefon. **Mesajul pe rețele sociale** ajunge doar la cei conectați acolo. Instituțiile vă scriu, de regulă, pe email.

2.1. Îmi fac o adresă de email (Gmail)

Dacă aveți un telefon cu Android, probabil aveți deja un cont Gmail — întrebați pe cineva din familie sau formatorul. Dacă nu aveți:

- 1 Deschid internetul și scriu în bara de adresă: gmail.com.
- 2 Apăs **Creați un cont** și aleg „Pentru uz personal”.
- 3 Scriu numele și prenumele, apoi data nașterii.
- 4 Aleg adresa. Cea mai simplă variantă: *prenume.nume* (de exemplu **maria.popescu1955@gmail.com**). Dacă e ocupată, adaug un număr.
- 5 Aleg o parolă (vezi caseta de mai jos) și o scriu de două ori.

6

Scriu numărul meu de telefon. Primesc un **cod prin SMS** și îl introduc pe ecran. Acesta mă ajută dacă uit parola.

7

Citesc condițiile și apăs **Sunt de acord**.

O parolă bună

Folosiți **trei cuvinte care nu au legătură între ele**, plus o cifră și un semn: de exemplu *Gutui-Tramvai-Ceainic7!* Este ușor de ținut minte și greu de ghicit. **Nu folosiți** data nașterii, numele nepoților sau „123456”.

Puteți nota parola pe hârtie, **acasă, într-un loc sigur** — nu în portofel și nu pe telefon.

2.2. Mă conectez la email

1

Deschid aplicația **Gmail** de pe telefon sau scriu [**gmail.com**](mailto:) în bara de adresă.

2

Scriu **adresa de email** — ea mă identifică, ca numele de pe o cutie poștală. Apăs **Înainte**.

3

Scriu **parola**. Apăs **Înainte**.

4

Văd lista de mesaje primite („Mesaje primite”). Cele scrise **îngroșat** sunt necitite.

2.3. Citesc și răspund la un email

- 1 Apăs pe titlul mesajului ca să-l deschid.
- 2 Citesc cine mi-a scris (rândul de sus, cu numele și adresa expeditorului).
- 3 Pentru a răspunde, apăs **Răspundeți** (săgeata întoarsă ↶). Răspunsul ajunge doar la cel care mi-a scris.
- 4 **Răspundeți tuturor** trimite răspunsul la *toți* cei din listă. Îl folosesc doar dacă e nevoie ca toți să afle.
- 5 Scriu răspunsul și apăs **Trimiteți** (săgeata ►).

2.4. Scriu un email nou — ca pe o scrisoare

- 1 Apăs  **Scrieți** (de obicei jos, în dreapta, sau sus, în stânga).
- 2 La **„Către”** scriu adresa persoanei sau instituției căreia îi scriu.
- 3 La **„Subiect”** scriu, în câteva cuvinte, despre ce este mesajul. Este foarte important: după subiect îşi dă seama destinatarul ce i-am trimis.
- 4 Scriu mesajul în patru părți: **salut** → **ce vreau** → **încheiere** → **numele meu**. Încep propozițiile cu literă mare și las spații între cuvinte, ca atunci când scriu de mână.

5

Citesc o dată mesajul, apoi apăs **Trimiteți**.

Exemplu de urmat: cer o programare la policlinică

Către: programari@policlinica-exemplu.ro

Subiect: Programare la cardiologie — Maria Popescu

Bună ziua,

Aș dori o programare la cabinetul de cardiologie, pentru un control de rutină. Pot veni în orice dimineață din săptămâna viitoare.

Numărul meu de telefon este 07xx xxx xxx.

Vă mulțumesc,
Maria Popescu

Observați: **nu** am trimis CNP-ul pe email. Dacă policlinica are nevoie de el, îl dau la telefon (sunând eu la numărul de pe site-ul ei oficial) sau la ghișeu.

2.5. Trimit și deschid atașamente (poze, documente)

1

Când scriu un email nou, apăs pe **agrafă**  (Atașați fișierul).

2

Aleg poza sau documentul din telefon și îl apăs o dată. Apare sub mesaj.

3

Apăs **Trimiteți**.

Atenție la atașamentele primite

Deschid atașamente **doar de la persoane sau instituții pe care le cunosc și de la care aștept ceva**. Fișiere de tipul „Factura urgentă”, „Colet blocat” sau „Amendă neplătită” de la expeditori necunoscuți le șterg fără să le deschid.

2.6. Recunosc un email periculos

Escrocii trimit emailuri care par de la bancă, de la curier sau de la o instituție. Se numesc *phishing* („pescuit” de date). Iată un exemplu:

De la: Banca Dvs. <securitate@banca-verificare-cont.net>

Subiect: URGENT!!! Contul dvs. va fi blocat azi

Stimate client, am detectat o activitate suspecta. Contul dumneavoastra va fi blocat in 24 de ore daca nu confirmati datele. Apasati aici si introduceti numarul cardului, data expirarii si codul CVV.

Ce semne de alarmă vedem:

- **Adresa expeditorului** nu este a băncii, ci un nume ciudat (*banca-verificare-cont.net*).
- **Limba alarmist și grabă:** „URGENT”, „va fi blocat azi”.
- **Greșeli:** lipsesc diacriticele, propoziții ciudate.
- **Cere date secrete:** cardul, codul CVV, parola, CNP-ul. **Nicio bancă nu cere așa ceva prin email.**

Ce fac corect

Nu apăs nimic. Șterg mesajul. Dacă am dubii, sun la bancă la **numărul scris pe spatele cardului meu** — nu la numărul din email.

Exercițiu acasă

Trimiteți un email unei persoane din familie, cu subiectul „Primul meu email” și o poză atașată. Rugați-o să vă răspundă. Când primiți răspunsul, ați reușit!

3. Rețelele sociale, folosite în siguranță

Pe Facebook sau Instagram, **profilul** este pagina mea personală. Ce public acolo — poze, mesaje, informații — poate fi văzut și de oameni pe care nu îi cunosc, dacă nu fac setările corecte.

3.1. Ce NU public niciodată

Nu public	De ce
CNP-ul și poze cu buletinul sau cardul	Cu ele, cineva poate face credite sau abonamente în numele meu.
Adresa de acasă	Oricine ar ști unde locuiesc.
Numărul de telefon	Primesc apeluri și mesaje de la escroci.
Plecările de acasă („Plecăm 10 zile la mare!”)	Hoții află că locuința e goală. Pun pozele <i>după</i> ce mă întorc.

3.2. Setările minime pe Facebook (pe telefon)

Denumirile din aplicație se mai schimbă puțin de la o versiune la alta, dar drumul este asemănător:

1

Deschid aplicația Facebook și apăs pe **Meniu** (cele trei linii ≡ sau poza mea de profil).

2

Apăs **Setări și confidențialitate**, apoi **Setări**.

3

Caut **Verificarea confidențialității** — Facebook mă poartă pas cu pas prin cele mai importante setări.

4

La „**Cine poate vedea ce distribui**” → **Postările viitoare**, aleg **Prieteni** (nu „Public”).

5

Tot acolo, verific cine îmi poate trimite cereri de prietenie și cine mă poate găsi după numărul de telefon. Aleg variantele cele mai restrânse.

3.3. Blochez un cont suspect

1

Intru pe profilul persoanei respective.

2

Apăs pe cele trei puncte ⋮ de lângă numele ei.

3

Aleg **Blochează** și confirm. Persoana nu mă mai poate contacta.

Exemplu: un „prieten” îmi cere bani

Bună! Sunt eu, Ionel. Am o problemă și mi s-a blocat cardul. Poți să-mi trimiți 800 de lei azi? Îți dau înapoi mâine. Te rog, nu spune nimănui.

Ce fac:

1. Nu răspund la mesaj și **nu trimit bani**, oricât de convingător ar suna.
2. **Sun eu persoana**, la numărul pe care îl știu deja (din agenda telefonului).
3. De cele mai multe ori aflu că i s-a furat contul. Îi spun și apoi blochez contul fals.

4. Servicii online: medic, ROeID, primărie, ANAF, facturi

Regula de aur pentru orice site unde plătesc sau dau date

Scriu **eu** adresa site-ului în bara de sus (de exemplu ghiseul.ro).

Nu intru prin linkuri primite pe SMS, email sau WhatsApp. Apoi verific în bara de adresă că scrie exact numele corect, fără litere în plus.

4.1. Programare online la medic

Spitalele, policlinicile și clinicile private au fiecare sistemul lor de programare: un formular pe site, o aplicație sau un număr de telefon. Pașii sunt, în mare, aceiași:

- 1 Caut site-ul oficial al spitalului sau clinicii (îl pot cere medicului de familie sau îl găsesc pe scrisoarea medicală).
- 2 Caut butonul **Programări** sau **Programează-te online**.
- 3 Aleg specialitatea (de exemplu „Cardiologie”), medicul și o zi și oră libere.
- 4 Completez **numele, telefonul și emailul**. CNP-ul îl scriu **doar dacă sunt sigur(ă) că sunt pe site-ul oficial**.
- 5 Trimit cererea. **Confirmarea vine prin email sau SMS**. O păstrez până la consultație.

Ați reușit dacă...

...ați primit un email sau un SMS în care scrie ziua, ora și numele medicului.

4.2. ROeID — o singură „cheie” pentru site-urile statului

ROeID este identitatea digitală oferită gratuit de Autoritatea pentru Digitalizarea României (ADR). În loc să am câte un nume de utilizator și o parolă pentru fiecare instituție, folosesc **un singur cont** pentru mai multe site-uri publice.

Unde îl pot folosi (printre altele): Ghișeul.ro, impozitele locale la unele primării, ANAF, e-SănătateaMea, Casa de Pensii (CNPP), serviciile Ministerului de Interne (de exemplu, cazierul online). Folosirea lui **nu este obligatorie** — aceleași servicii rămân disponibile și la ghișeu.

Ce îmi trebuie înainte să încep

- Un telefon inteligent (smartphone) cu cameră și internet.
- Buletinul (cartea de identitate), valabil.
- O adresă de email și numărul meu de telefon.
- Un loc bine luminat, liniștit, și aproximativ 15 minute. Ideal, o persoană de încredere lângă mine.

1

Deschid **Magazin Play** (pe Android) sau **App Store** (pe iPhone), caut **ROeID** și instalez aplicația. Verific că dezvoltatorul este **Autoritatea pentru Digitalizarea României**.

2

Deschid aplicația și îmi creez contul: completez numele, prenumele, CNP-ul, seria și numărul buletinului, emailul și telefonul.

3

Fotografiezi buletinul, așa cum îmi arată aplicația pe ecran.

4

Îmi fac o fotografie a feței (un „selfie”), privind drept în cameră.

5

Fac un **scurt filmuleț** în care întorc capul în direcțiile pe care mi le cere aplicația, cu fața mereu vizibilă.

6

Filmezi buletinul ținându-l lângă față, în cadrul arătat pe ecran.

7

Citesc cu voce tare un text scurt afișat pe ecran, în timp ce aplicația mă filmează.

8

Trimit cererea și **aștept aprobarea** — de obicei 1–3 zile lucrătoare, uneori până la o săptămână. Primesc un mesaj când contul este activ.

Exemplu: intru pe Ghișeul.ro cu ROeID

1. Scriu ghiseul.ro în bara de adresă și apăs **Autentificare**.
2. Aleg varianta de intrare cu **ROeID**.
3. Mă conectez cu datele contului ROeID și confirm, așa cum mi se cere pe ecran (uneori, din aplicația de pe telefon).
4. Sunt în contul meu și îmi văd taxele și impozitele, fără altă parolă.

Atenție

Descarc aplicația **doar din Magazin Play sau App Store**, niciodată dintr-un link primit pe SMS, email sau WhatsApp. Datele contului ROeID nu le spun nimănui — nicio instituție nu mi le cere la telefon.

4.3. Taxe și impozite la primărie, pe Ghișeul.ro

Ghișeul.ro este site-ul oficial al statului pentru plata taxelor locale, a impozitului pe casă și mașină și a unor amenzi, dacă primăria mea este înscrisă în sistem.

Cum îmi fac cont — am trei variante:

- **Cu cardul bancar**, direct pe ghiseul.ro, dacă banca mea este înscrisă în sistem și cardul este pe numele meu.
- **De la primărie** (serviciul de taxe și impozite locale): trimit sau duc copia buletinului și adresa mea de email, iar primăria îmi dă numele de utilizator și parola.
- **Cu aplicația ROeID** (identitatea digitală a statului) — vezi [secțiunea 4.2](#). Cu ea pot intra și pe alte site-uri ale statului, inclusiv ANAF.

Cum plătesc:

- 1 Scriu ghiseul.ro în bara de adresă și apăs **Autentificare**.
- 2 Intru cu numele de utilizator și parola (sau cu ROeID).
- 3 Aleg localitatea și văd **sumele de plată. Le verific** — dacă ceva nu se potrivește, întreb la primărie înainte să plătesc.
- 4 Bifez ce vreau să plătesc și apăs pe butonul de plată.
- 5 Introduc datele cardului **doar pe această pagină** și confirm cu codul primit de la bancă prin SMS sau în aplicația băncii.
- 6 **Descarc chitanța** și o păstrez (în telefon sau pe email). Este dovada plății.

Atenție

Primăria **nu cere niciodată datele cardului prin email, SMS sau telefon**. Un SMS de tipul „Aveți o amendă neplătită, achitați aici: link” este o înșelătorie. Intrați singur(ă) pe ghiseul.ro și verificați.

4.4. ANAF — Spațiul Privat Virtual (SPV)

SPV este contul meu oficial la ANAF. Acolo îmi văd datoriile la stat, primesc documente și pot depune declarații, fără drum la ghișeu.

- 1 Intru pe anaf.ro și caut **Spațiul Privat Virtual**.

2 Mă înregistrez pe baza CNP-ului. Cea mai simplă cale este cu **aplicația ROeID** (vezi [secțiunea 4.2](#)). Altfel, completez formularul și mă prezint, în 10 zile, la un sediu ANAF cu buletinul, sau aleg identificarea prin apel video.

3 După aprobare, intru cu numele de utilizator și parola, plus un cod primit pe email.

Ce pot face	Ce NU fac
Îmi verific obligațiile fiscale. Descarc documente. Depun declarații și cereri.	Nu apăs linkuri din emailuri sau SMS-uri care „par” de la ANAF. Intru întotdeauna singur(ă) pe anaf.ro .

4.5. Facturile de curent, gaz și apă

1 Găsesc pe o factură pe hârtie **adresa site-ului** furnizorului și **codul de client**.

2 Intru pe site (sau descarc aplicația oficială) și apăs **Creează cont**. Folosesc emailul meu și codul de client.

3 După ce intru în cont, văd **factura curentă**, suma și data scadentă.

4 Plătesc online **doar din contul meu de pe site-ul oficial al furnizorului** și păstrez confirmarea.

Exercițiu acasă

Luați ultima factură de curent. Găsiți pe ea adresa site-ului și codul de client. Cu ajutorul cuiva de încredere, faceți-vă cont și uitați-vă la factura curentă. Nu e nevoie să plătiți prima dată, doar să o vedeți.

5. Siguranța online: cum recunosc o înșelătorie

Escrocii nu se bazează pe tehnologie, ci pe **emoție**: frică, grabă, milă sau bucurie. Dacă un mesaj sau un apel mă face să simt că trebuie să acționez *imediat*, acesta este primul semn de alarmă.

5.1. Cele mai frecvente înșelătorii

„Accidentul”

„Bună ziua, sunt de la poliție. Fiul dumneavoastră a avut un accident și are nevoie urgent de bani ca să nu intre la închisoare.”

Ce fac: închid. Sun **eu** fiul sau fiica, la numărul pe care îl am în agendă. Poliția nu cere niciodată bani la telefon.

„Sunt eu, am număr nou” (WhatsApp)

„Mamă, mi s-a stricat telefonul, ăsta e numărul meu nou. Poți să faci tu o plată pentru mine azi?”

Ce fac: nu trimit bani. Sun la numărul **vechi** al copilului sau îi pun o întrebare la care doar el știe răspunsul.

Emailul sau SMS-ul „de la bancă” sau „de la curier”

„Coletul dvs. nu poate fi livrat. Achitați taxa de 4,99 lei aici: link.”

Ce fac: nu apăs linkul. Dacă aștept un colet, intru singur(ă) pe site-ul firmei de curierat.

Site-ul fals de plată

Arată exact ca site-ul băncii sau al primăriei, dar adresa din bara de sus e puțin diferită: *ghiseul-plata.com* în loc de ghiseul.ro.

Ce fac: Închid pagina și scriu eu adresa corectă.

5.2. Ce fac dacă suspectez o înșelătorie

- 1 Nu răspund** la mesaj și nu continui apelul. Pot închide oricând — nu e nepoliticos.
- 2 Nu apăs niciun link** și nu instalez nicio aplicație la cererea cuiva.
- 3 Închid** mesajul sau conversația.
- 4 Anunț familia** sau o persoană de încredere.
- 5 Raportez:** la **DNSC, 1911** (fraude online), la bancă și, dacă am pierdut bani, la **poliție**.

5.3. Dacă am dat deja date sau bani

Nu ezitați — acționați repede

1. Sun **imediat la bancă**, la numărul de pe spatele cardului, și cer **blocarea cardului**.
2. Dacă am dat o parolă, o **schimb** (cu ajutorul cuiva, dacă e nevoie).
3. Sun la **1911** (DNSC) pentru sfaturi.
4. Fac **plângere la poliție** și păstrez mesajele ca dovadă (nu le șterg).

Înșelătoriile li se întâmplă și oamenilor tineri și foarte atenți.
Important este să anunțați repede.

6. Cartonașul meu și numerele de ajutor

Tipăriți această secțiune și țineți-o lângă telefon.

Cele 5 verificări — înainte să fac ceva

- 1. Cine mă contactează? Instituțiile și băncile NU cer date sensibile prin telefon, SMS sau email.**
- 2. Este o urgență emoțională? Frica și graba sunt cea mai folosită metodă de manipulare. Nu acționez sub presiune.**
- 3. Verific sursa. Adresa emailului și adresa site-ului — caut greșeli de scriere în nume.**
- 4. NU transmit niciodată parole, coduri primite prin SMS, datele cardului sau CNP-ul prin mesaje.**
- 5. Mă consult cu cineva de încredere înainte să acționez: un copil, un nepot, un vecin sau formatorul cursului.**

Numere de ajutor

112

Urgențe (pericol imediat)

1911

DNSC — fraude și incidente online.
Apel gratuit.

021 9551

ANPC — Telefonul Consumatorului

Spatele cardului

Numărul băncii
mele — pentru
blocarea cardului

Site-uri oficiale de reținut

- [gmail.com](mailto:) — emailul
- ghiseul.ro — taxe și impozite locale
- anaf.ro — Spațiul Privat Virtual (ANAF)
- roeid.ro — identitatea digitală ROeID (aplicația se descarcă din Magazin Play sau App Store)
- site-ul oficial al furnizorului meu de curent, gaz și apă (scris pe factură)
- site-ul oficial al băncii mele (scris pe contract sau pe card)

Datele mele (completez de mână)

Adresa mea de email: _____

Persoana mea de încredere și telefonul ei:

Organizatorul cursului: _____

Parola nu o scriu aici. O păstrez separat, acasă, într-un loc sigur.

Solidaritate Digitală — program al Asociației Evoluție și Responsabilitate (AER).
Curs de educație digitală de bază pentru persoane vârstnice: 90% practică, 10% explicații.

Denumirile butoanelor din aplicații și site-uri se pot schimba în timp. Dacă un buton arată altfel decât în ghid, căutați un cuvânt asemănător sau cereți ajutor.