

TECHSENIOR

TECHNOLOGY FOR ASSISTING SENIORS

Τίτλος: Ενότητα 4: Πληρωμές, αγορές και κρατήσεις μέσω του διαδικτύου

Εταίρος: r-consulting – ΚοιΣΠΕ «ΦΑΡΟΣ»

Ημερομηνία: 21/11/2017

Διανοητική Παραγωγή: ΙΟ3



Erasmus+



AARHUS
KOMMUNE



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Πληρωμές, αγορές και κρατήσεις μέσω του διαδικτύου - Εισαγωγή	2
Πληρωμές, αγορές και κρατήσεις μέσω του διαδικτύου – Τί πρέπει να προσέξει ο εκπαιδευτής	4
Μην θεωρείτε δεδομένο το ο,τιδήποτε αφορά το εκπαιδευτικό υλικό.....	4
Να είστε διακριτικοί στη χρήση των προσωπικών τους δεδομένων.....	4
Να υπενθυμίζετε τους κινδύνους που ελλοχεύουν.....	4
Παρουσιάστε τα οφέλη.....	5
Παρακίνηση εκπαιδευόμενων μέσω απλών παραδειγμάτων.....	6
Τί θα διδαχθούν οι ηλικιωμένοι.....	7
e-banking.....	7
e-shopping.....	7
e-booking.....	8
Υπηρεσίες newsletter.....	9
Πληρωμές μέσω καρτών.....	9
Βιβλιογραφία.....	11

Πληρωμές, αγορές και κρατήσεις μέσω του διαδικτύου - Εισαγωγή

Τα τελευταία χρόνια ο τομέας της τεχνολογίας και πιο συγκεκριμένα αυτός του διαδικτύου παρουσιάζει αλματώδη πρόοδο, τόσο στη δημιουργία νέων δυνατοτήτων, όσο και στην αναβάθμιση υφιστάμενων λειτουργιών και υπηρεσιών. Κύριος γνώμονας της εν λόγω προόδου είναι η διευκόλυνση της καθημερινότητας τόσο σε επαγγελματικό, όσο και σε προσωπικό επίπεδο. Οι αλλαγές βέβαια είναι σε τόσο μεγάλο αριθμό και εξελίσσονται με τέτοια ταχύτητα, που συνήθως είναι αδύνατον να διαχειριστούν ακόμα και από πλήρως εξοικειωμένα άτομα με το διαδίκτυο. Πόσο μάλλον για ανθρώπους της τρίτης ηλικίας.

Η πλειοψηφία των ηλικιωμένων - όπως αναφέρθηκε εκτενώς και στην Ενότητα 3 - διατηρούν μία στάση αδιαφορίας ή φόβου ως προς το διαδίκτυο, καθώς θεωρούν ότι δε μπορούν να συμβαδίσουν με τις γρήγορες εξελίξεις και τους αμέτρητους τεχνικούς όρους που διέπουν τον τομέα. Αν τους δείξουμε όμως ότι δεν υπάρχει λόγος να φοβούνται το «ψηφιακό θηρίο», γιατί είναι πιο απλό απ' όσο νομίζουν και γιατί η ύπαρξή του διευκολύνει σημαντικές πτυχές της καθημερινότητάς τους, είναι σίγουρο ότι σιγά σιγά θα αλλάξουν γνώμη.

Μία σημαντική πτυχή της καθημερινότητας που επιδρά καταλυτικά προς όφελος των ηλικιωμένων και θα αναλυθεί στην παρούσα ενότητα, είναι αυτή των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Οι εκπαιδευτές θα παρουσιάσουν με ποιο τρόπο μπορούν οι εκπαιδευόμενοι:

- να εξοφλήσουν λογαριασμούς και να διαχειρίζονται λοιπές τραπεζικές εφαρμογές,
- να προβούν σε αγορές προϊόντων,
- να ενημερώνονται για τις τάσεις της αγοράς -κυρίως όσον αφορά το οικονομικό σκέλος- με σκοπό την αύξηση της αγοραστικής τους δύναμης

και όλα αυτά μέσα από την οθόνη του υπολογιστή στο σπίτι τους.

Με εφόδιο το μαθησιακό περιεχόμενο της Ενότητας 3, όπου αναλύθηκε το κομμάτι της ψηφιακής ασφάλειας, οι ηλικιωμένοι θα αντιμετωπίσουν τη θεματολογία της παρούσας ενότητας με λιγότερο σκεπτικισμό και καχυποψία. Ωστόσο, κατά τη μαθησιακή διαδικασία θα συνεχίσει να υπάρχει μία φοβία, καθώς μιλάμε για διαχείριση της προσωπικής τους περιουσίας. Οπότε είναι πολύ σημαντικό να τους υπενθυμίζουμε ανά τακτά χρονικά διαστήματα ότι: **«εφόσον ακολουθούμε και τηρούμε όλα αυτά που μάθαμε για τη ψηφιακή ασφάλεια, δεν υπάρχει κανένας λόγος ανησυχίας»**.

Ένας άλλος σημαντικός παράγοντας κατά τη διάρκεια της εκμάθησης είναι η παροχή κινήτρου. Θα πρέπει να δοθεί έμφαση - με όσο πιο απλά παραδείγματα γίνεται - στα πλεονεκτήματα που προσφέρουν οι ηλεκτρονικές συναλλαγές/κρατήσεις και στη ταλαιπωρία που μπορούν να αποφύγουν με το πάτημα ενός κουμπιού. Απώτερος σκοπός είναι η περαιτέρω μείωση του φόβου των εκπαιδευόμενων απέναντι σε αυτό τον ευαίσθητο τομέα και η μεγαλύτερη προθυμία εξοικείωσης με τις σχετικές ηλεκτρονικές δυνατότητες. Θα παρατεθούν ενδεικτικά παραδείγματα ενθάρρυνσης των ηλικιωμένων παρακάτω στον παρόντα οδηγό.

Οι θεματικές ενότητες του οδηγού είναι:

- **Ηλεκτρονική Τραπεζική (e-banking)** – Οι ηλικιωμένοι θα μάθουν να χειρίζονται τις βασικές εφαρμογές της τραπεζικής πλατφόρμας, ούτως ώστε να κάνουν διαχείριση των λογαριασμών τους, να ελέγχουν και να ενημερώνονται για τις κινήσεις τους, να μεταφέρουν ποσά σε άλλους λογαριασμούς, να εξοφλούν λογαριασμούς ΔΕΚΟ κτλ.
- **Ηλεκτρονικές Αγορές (e-shopping)** – Οι εκπαιδευόμενοι θα μάθουν τους πιο συνήθεις όρους και διαδικασίες που αφορούν τις παραγγελίες σε ηλεκτρονικές πλατφόρμες καταστημάτων, ούτως ώστε να αγοράζουν τα πράγματα που χρειάζονται από το σπίτι τους.
- **Υπηρεσίες Newsletter** – Πλειάδα καταστημάτων, φορέων και ενημερωτικών ιστοσελίδων διαθέτουν υπηρεσίες που στοχεύουν στην ενημέρωση καταναλωτών ή ενδιαφερομένων. Οι εκπαιδευόμενοι θα διδαχθούν για τη χρησιμότητα των υπηρεσιών αυτών που θα τους επιφέρει οικονομικά και πρακτικά οφέλη στην καθημερινότητα τους και θα τους κάνει να νιώθουν πιο ανεξάρτητοι στην καθημερινή τους ζωή.
- **Διενέργεια Ηλεκτρονικών Κρατήσεων** – Ακόμα μία υπηρεσία που θα βοηθήσει την καθημερινότητα ενός ηλικιωμένου είναι οι ηλεκτρονικές κρατήσεις. Η διδασκαλία των ηλικιωμένων για τη διενέργεια κρατήσεων σε ξενοδοχεία, μέσα μαζικής μεταφοράς και χώρους διεξαγωγής εκδηλώσεων είναι πολύ χρήσιμη, μιας και η πλειοψηφία τους -σε αυτό το στάδιο της ζωής- εστιάζει σε σχετικές δραστηριότητες όπως είναι τα ταξίδια, οι θεατρικές παραστάσεις κτλ.
- **Πληρωμές μέσω Καρτών** – Σε αυτή την ενότητα θα εισάγουμε τους εκπαιδευόμενους στην έννοια των διαδικτυακών πυλών συναλλαγής όπως το VivaWallet, το PayPal και το MoneyBookers. Επίσης, οι εκπαιδευόμενοι θα διδαχθούν στο πώς να χρησιμοποιούν κάρτες που εκδίδονται από τα περισσότερα πιστωτικά ιδρύματα (πιστωτικές, χρεωστικές, προπληρωμένες) για τις online συναλλαγές τους.

Όπως και στις προηγούμενες ενότητες, έτσι και σε αυτή θα πρέπει οι εκπαιδευτές να διδάξουν τις ηλεκτρονικές εφαρμογές συναλλαγών και κρατήσεων στην πιο βασική τους μορφή, αποφεύγοντας τη χρήση πολλών τεχνικών όρων. Είναι γεγονός ότι μερικοί όροι είναι αδύνατον να μη συμπεριληφθούν στο μαθησιακό πρόγραμμα. Γι' αυτό το λόγο, θα πρέπει να επεξηγηθούν με όσο το δυνατόν απλούστερο τρόπο ή με τη χρήση απλών παραδειγμάτων.

Πληρωμές, αγορές και κρατήσεις μέσω του διαδικτύου – Τί πρέπει να προσέξει ο εκπαιδευτής

Μην θεωρείτε δεδομένο το ο,τιδήποτε αφορά το εκπαιδευτικό υλικό

Όπως αναφέραμε παραπάνω, για πολλούς ηλικιωμένους η εξέλιξη της τεχνολογίας και του διαδικτύου τους προσδίδει την αίσθηση ότι μένουν πίσω, με αποτέλεσμα να μην έχουν μπει στη διαδικασία να ασχοληθούν. Είναι πολύ πιθανό αρκετοί από τους εκπαιδευόμενους να μην είναι εξοικειωμένοι, ακόμα και με έννοιες που μπορεί να θεωρήσετε ότι δε χρήζουν επεξήγησης. Γι' αυτό το λόγο προσπαθήστε να αφουγκραστείτε την ανησυχία τους, ρωτώντας τους τακτικά αν κατανοούν τι σημαίνει «ηλεκτρονική αγορά» για παράδειγμα. Κάτι ανάλογο μπορεί να συμβεί και με τη χρήση οικονομικών όρων που μπορεί να χρησιμοποιηθούν κατά τη μαθησιακή διαδικασία. Οι εκπαιδευόμενοι ενδέχεται να μην είχαν ασχοληθεί ποτέ με τραπεζικές υπηρεσίες (π.χ. μία χήρα της οποίας ο σύζυγος αναλάμβανε όλα τα οικονομικά του νοικοκυριού).

Πολλές φορές μάλιστα, οι εκπαιδευόμενοι δε θα προβούν σε ερωτήσεις για κάτι που δεν κατανοούν, κυρίως για να μην νιώσουν μειονεκτικά απέναντι στους υπόλοιπους. Εστιάστε την προσοχή σας σαν εκπαιδευτές και στη γλώσσα του σώματος. Με αυτό τον τρόπο θα δείξετε συγκαταβατικότητα και θα ενθαρρύνετε τον ηλικιωμένο να ρωτήσει την επόμενη φορά που θα αντιμετωπίζει τέτοιου είδους πρόβλημα.

Να είστε διακριτικοί στη χρήση των προσωπικών τους δεδομένων

Το περιεχόμενο της συγκεκριμένης ενότητας περιλαμβάνει πολλές ευαίσθητες πληροφορίες, όπως για παράδειγμα κωδικούς πρόσβασης σε τραπεζικούς λογαριασμούς. Θα πρέπει λοιπόν οι εκπαιδευτές να δείχνουν ευαισθησία στα προσωπικά δεδομένα και να είναι προσεκτικοί, ούτως ώστε να μην νιώσουν οι εκπαιδευόμενοι οποιαδήποτε ανασφάλεια, τόσο μπροστά στους υπόλοιπους της τάξης, όσο και προς τον ίδιο τον εκπαιδευτή.

Να υπενθυμίζετε τους κινδύνους που ελλοχεύουν

Στην Ενότητα 3 αναφέρθηκαν αναλυτικά οι κίνδυνοι που παραμονεύουν κατά την περιήγηση στο διαδίκτυο και σε πλατφόρμες συναλλαγών και αγορών ειδικότερα. Οπότε, καλό θα είναι να υπενθυμίζετε όλους αυτούς τους κινδύνους (κυβερνο-πειρατεία, κακόβουλα λογισμικά, «φαναχτερά banners» κτλ), ώστε να διατηρούνται οι εκπαιδευόμενοι σε εγρήγορση. Τονίζοντας διαρκώς ότι τα ψηφιακά τους στοιχεία δεν διαφέρουν κατά πολύ σε αξία με τα αντίστοιχα φυσικά, θα τους παροτρύνει να εφιστούν μεγάλη προσοχή στο χειρισμό των πληροφοριών τους. Σε περίπτωση που οι εκπαιδευόμενοι δείξουν φοβισμένοι από το «εχθρικό περιβάλλον» που τους

περιγράψτε, υπενθυμίστε τους ότι εφόσον τηρούν τις βασικές αρχές που έχουν διδαχθεί για την προστασία τους, δεν έχουν να φοβηθούν απολύτως τίποτα!

Παρουσιάστε τα οφέλη

Όσο περνούν τα χρόνια, οι ανάγκες των ηλικιωμένων γίνονται ολοένα και περισσότερες, ολοένα και πιο ιδιαίτερες. Οι ανάγκες αυτές είναι τόσο σωματικές, όσο και ψυχολογικές. Οι μετακινήσεις τους, για παράδειγμα, γίνονται πιο δύσκολες και γι' αυτό προσπαθούν να κάνουν όσο το δυνατόν λιγότερες. Ο τρόπος ζωής τους αλλάζει και συχνά αυτή η μετάβαση προκαλεί και έντονη ψυχολογική φόρτιση, καθώς νιώθουν ότι δεν είναι τόσο ανεξάρτητοι όπως παλιότερα. Γι' αυτό το λόγο, είναι πολύ σημαντικό οι εκπαιδευτές να αναδείξουν τα πλεονεκτήματα που μπορούν να αποκομίσουν οι ηλικιωμένοι μέσω των διευκολύνσεων που προσφέρουν οι περιγραφόμενες σε αυτή την ενότητα online υπηρεσίες. Μπορεί μερικές εκ των ηλεκτρονικών εφαρμογών να έχουν ένα μικρό βαθμό δυσκολίας, τα οφέλη όμως που προσφέρουν είναι πολύ μεγαλύτερα και ανακουφίζουν την καθημερινή τους ζωή. Τα κυριότερα εξ' αυτών είναι:

- **Η μείωση των μετακινήσεων στο ελάχιστο.** Τονίστε ότι δε θα χρειαστεί ξανά να πηγαίνουν στο σούπερ μάρκετ για να κάνουν τα ψώνια της εβδομάδας και να τα κουβαλούν μέχρι το σπίτι. Δεν θα χρειαστεί να πηγαίνουν στην τράπεζα κάθε πρώτη του μηνός για να λάβουν τη σύνταξή τους.
- **Η αύξηση του ελεύθερου χρόνου τους.** Με τις online υπηρεσίες που θα διδαχθούν, θα μπορούν να κάνουν τα περισσότερα καθημερινά πράγματα σε μηδενικό χρόνο από το σπίτι τους. Για παράδειγμα, δεν θα χρειαστεί ξανά να στέκονται σε ατελείωτες ουρές υπηρεσιών για να εξυπηρετηθούν ή να εξοφλήσουν λογαριασμούς.
- **Η αύξηση της αγοραστικής τους δύναμης.** Μέσω της γρήγορης περιήγησης σε εμπορικές ιστοσελίδες και της εγγραφής σε υπηρεσίες ενημέρωσης, θα μπορούν να συγκρίνουν τιμές, να εκμεταλλεύονται προσφορές καταστημάτων και να επιλέγουν προϊόντα της αρεσκείας τους στην καλύτερη δυνατή τιμή. Επίσης, θα μπορούν να ενημερώνονται έγκαιρα για φορολογικές αλλαγές και να διαχειρίζονται καλύτερα τις καθημερινές τους δαπάνες.
- **Η διασφάλιση της περιουσίας τους.** Τα σημεία των καιρών έχουν φέρει ραγδαία αύξηση σε διαρρήξεις σπιτιών ηλικιωμένων, οι οποίοι φυλάνε τα χρήματά τους εντός της οικίας τους. Εξηγείστε τους ότι με τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής, δε θα χρειαστεί να θέτουν σε κίνδυνο τις καταθέσεις τους.
- **Η ευκολότερη διαχείριση των ψυχαγωγικών τους δραστηριοτήτων.** Μέσω του διαδικτύου και των υπηρεσιών ηλεκτρονικών κρατήσεων, θα μπορούν να σχεδιάζουν άκοπα και με μεγαλύτερο έλεγχο τα ταξίδια τους (μέσα μαζικής μεταφοράς, ξενοδοχεία, εστιατόρια κτλ). Για αεροπορικές μετακινήσεις ειδικότερα, το όφελος θα μπορεί να είναι και οικονομικό, αν κλείσουν θέση αρκετό χρονικό διάστημα πριν. Επίσης, θα μπορούν από το σπίτι τους να κλείσουν και να αγοράσουν εισιτήρια σε θεατρικές παραστάσεις και λοιπές πολιτιστικές εκδηλώσεις της αρεσκείας τους.

Παρακίνηση εκπαιδευόμενων μέσω απλών παραδειγμάτων

Η παροχή κινήτρου προς τους ηλικιωμένους είναι πολύ σημαντική παράμετρος της μαθησιακής διαδικασίας. Όπως αναφέραμε αρκετές φορές, το οικονομικής φύσεως περιεχόμενο της ενότητας είναι ευαίσθητο και γι' αυτό το λόγο θα πρέπει οι εκπαιδευτές να παρακινήσουν κατάλληλα τους εκπαιδευόμενους. Η πιο απλή και συνάμα πιο αποτελεσματική μέθοδος είναι η παράθεση απλών παραδειγμάτων που ανταποκρίνονται στην καθημερινότητα και αναδεικνύουν τα οφέλη που αναφέρονται στην παραπάνω παράγραφο. Με αυτό τον τρόπο, οι ηλικιωμένοι θα είναι πιο εύκολο να ταυτιστούν με τις καταστάσεις ή «ήρωες» των παραδειγμάτων και να αντιληφθούν καλύτερα το πόσο καλύτερη μπορεί να γίνει η καθημερινή τους ζωή. Ενδεικτικά, μερικά παραδείγματα που θα μπορούσατε να χρησιμοποιήσετε:

«Κάθε δύο μήνες αναγκαζόμουν να ξεκινήσω πρωί πρωί από το χωριό με προορισμό την πόλη και να περιμένω επί ώρες στην ουρά για να πληρώσω το λογαριασμό της ΔΕΗ. Τώρα πια με την εγγραφή μου στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της τράπεζάς μου, μπορώ να πληρώσω οποιαδήποτε στιγμή τις οφειλές μου από το σπίτι, γλυτώνοντας την ταλαιπωρία.» (Χρήστος, ετών 67)

«Μένοντας μόνη στο σπίτι, οι καθημερινές υποχρεώσεις γίνονται όλο και πιο δύσκολες. Μία από αυτές ήταν τα ψώνια στο σούπερ μάρκετ. Δεν έχω όχημα και αναγκαζόμουν να περπατάω μισό χιλιόμετρο μέχρι να φτάσω και να τα κουβαλήσω στο δρόμο της επιστροφής. Από τότε όμως που γράφτηκα στο ηλεκτρονικό καλάθι αγορών του σούπερ μάρκετ, μπορώ να ψωνίζω από το σπίτι μου και να μου τα φέρνουν στην πόρτα μου!» (Γεωργία, ετών 72)

«Μαζί με τη γυναίκα μου αποφασίσαμε να κάνουμε ένα ταξίδι στο εξωτερικό την περίοδο των Χριστουγέννων. Έχοντας ακούσει για τις υψηλές τιμές των αεροπορικών εισιτηρίων τη συγκεκριμένη περίοδο, ψάξαμε στο διαδίκτυο και κλείσαμε θέσεις αρκετές εβδομάδες πριν σε τιμές πολύ χαμηλότερες. Επίσης, καταφέραμε να κλείσουμε και δωμάτιο σε ξενοδοχείο κοντά στα αξιοθέατα που θέλαμε να επισκεφθούμε!» (Μάριος, 64)

«Την τελευταία περίοδο στη γειτονιά μας είχαμε πολλές διαρρήξεις σε άτομα κυρίως της ηλικίας μου. Τις περισσότερες φορές οι διαρρήκτες είχαν ως στόχο να κλέψουν μετρητά που ήταν κρυμμένα στα σπίτια. Μετά από αυτά τα γεγονότα, αποφάσισα να επιστρέψω τα χρήματά μου στην τράπεζα και να γραφτώ στις ηλεκτρονικές της υπηρεσίες. Μέσω των εφαρμογών τους, μπορώ να διαχειριστώ όλες μου τις οικονομικές υποχρεώσεις δίχως άγχος και ανασφάλεια.» (Γιώργος, 59)

«Με την πενιχρή μου σύνταξη, προσπαθώ κάθε μήνα να αγοράσω τα απαραίτητα στη χαμηλότερη δυνατή τιμή. Μαθαίνοντας για τις ενημερώσεις μέσω διαδικτύου, που δίνουν τα καταστήματα της αρεσκείας μου για προσφορές και εκπτώσεις, αποφάσισα να γραφτώ σε αυτές τις υπηρεσίες για να τις μαθαίνω έγκαιρα από το σπίτι μου. Με αυτό τον τρόπο, γλύτωσα πολύ περπάτημα και χρήμα.» (Ειρήνη, 65)

Τί θα διδαχθούν οι ηλικιωμένοι

e-banking



Είναι γεγονός ότι κάθε ελληνική τράπεζα διαθέτει ξεχωριστή πλατφόρμα για την παροχή των ηλεκτρονικών τους υπηρεσιών. Στην ουσία, όμως, οι υπηρεσίες που χρειάζεται να γνωρίζουν οι εκπαιδευόμενοι είναι οι ίδιες και η διαδικασία τους παρεμφερής. Συλλέγοντας τις βασικές πληροφορίες από τα κυριότερα ελληνικά πιστωτικά ιδρύματα ([Εθνική](#), [Πειραιώς](#), [Alpha](#) & [Eurobank](#)) για τη διεκπεραίωση τέτοιου είδους ενεργειών, θα είναι εύκολο να αποκωδικοποιήσετε και να εξηγήσετε τις εν λόγω διαδικασίες. Προτού ξεκινήσετε τη μαθησιακή ενότητα, καλό θα είναι επίσης να ενημερωθείτε σε ποια πιστωτικά ιδρύματα διαθέτουν λογαριασμούς οι εκπαιδευόμενοι. Μπορεί να είναι πελάτες της ίδιας τράπεζας, οπότε η επεξήγηση θα είναι ακόμα πιο συγκεκριμένη και βατή για αυτούς. Τέλος, υπενθυμίστε σε όλους τους ηλικιωμένους τα βασικά στοιχεία της δημιουργίας ασφαλούς διαδικτυακού αναγνωριστικού και κωδικού πρόσβασης, που είχαν μάθει στην ενότητα 3.

Αφού τους παραθέσετε για το πώς μπορούν να αποκτήσουν ηλεκτρονική πρόσβαση στο λογαριασμό της αρεσκείας τους (η διαδικασία είναι κοινή ανεξαρτήτως ιδρύματος), μπορείτε να προχωρήσετε στην εκμάθηση των κυριότερων τραπεζικών λειτουργιών σε ηλεκτρονική πλατφόρμα, οι οποίες είναι:

- Ενημέρωση υπολοίπου λογαριασμού, πιστωτικών καρτών, δανείων ή επενδύσεων
- Εύρεση και παρακολούθηση των τραπεζικών τους κινήσεων κατά το πρόσφατο παρελθόν
- Εξόφληση λογαριασμών ΔΕΗ, ΟΤΕ, ΕΥΔΑΠ, κινητής ή σταθερής τηλεφωνίας, ασφαλιστηρίων συμβολαίων, φορολογικών και ασφαλιστικών υποχρεώσεων
- Μεταφορά ποσού σε άλλο τραπεζικό λογαριασμό

e-shopping



Όπως με την ηλεκτρονική τραπεζική, έτσι και στις online αγορές τα καταστήματα διαθέτουν μεν τις δικές τους ξεχωριστές πλατφόρμες, αλλά οι υπηρεσίες που προσφέρουν και οι όροι που χρησιμοποιούν, είναι στην ουσία οι ίδιες. Προτού ξεκινήσετε τη μαθησιακή διαδικασία, καλό είναι να συλλέξετε επιπρόσθετες πληροφορίες από το διαδίκτυο, που μπορούν να σας φανούν χρήσιμες και αφορούν τόσο τις [αγορές](#) όσο και τα [δικαιώματα του καταναλωτή](#). Κατά τη εκμάθηση, προσπαθήστε για τις «εικονικές αγορές» να επιλέξετε ηλεκτρονικές πλατφόρμες από μεγάλα καταστήματα που διαθέτουν φιλικό και εύχρηστο περιβάλλον. Επίσης, συστήστε στους ηλικιωμένους και μερικές ιστοσελίδες-εργαλεία που θα τους βοηθήσουν να μεταβούν σε e-shops της αρεσκείας τους (π.χ. <http://www.shopping-online.gr/>)

Τα βασικότερα πράγματα που θα πρέπει να μάθουν οι εκπαιδευόμενοι σε αυτή την ενότητα είναι:

- Άνοιγμα λογαριασμού σε κάποιο κατάστημα
- Ευρετήριο όρων όπως το «καλάθι αγορών», «αγαπημένα», «παρακολούθηση παραγγελίας» κτλ.
- Ποιοι τρόποι παραλαβής υπάρχουν και τι πρέπει να προσέχουν με τα σχετικά έξοδα
- Πώς μπορούν να πληρώσουν (ενδεικτικά διότι παρακάτω θα γίνει εκτενέστερη αναφορά)
- Ποια είναι τα βασικά δικαιώματα του καταναλωτή στις online αγορές. Γι' αυτό το κομμάτι μπορείτε να χρησιμοποιήσετε αυτό το επεξηγηματικό [βίντεο](#) ή τους [οδηγούς από τη σχετική ιστοσελίδα](#) της Ευρωπαϊκής Ένωσης (EU Justice and Consumers).

e-booking



Σε αυτή την ενότητα διδάξετε τις δυνατότητες και διευκολύνσεις που περιλαμβάνει μία ηλεκτρονική κράτηση. Επικεντρωθείτε στο τι πρέπει να προσέχουν προτού αποφασίσουν, καθώς πολλές φορές τα φαινόμενα απατούν. Οι τομείς στους οποίους θα επικεντρωθείτε θα είναι σε αυτούς του τουρισμού, του πολιτισμού και της ψυχαγωγίας γενικότερα. Θα ήταν συνετό να ερευνήσετε τα χόμπι και τις ψυχαγωγικές προτιμήσεις των εκπαιδευόμενων, ούτως ώστε να εντοπίσετε κοινά σημεία αναφοράς και να επεξηγήσετε αναλυτικότερα ορισμένες διαδικασίες κράτησης. Σε γενικές γραμμές όμως κινηθείτε σε γνωστές και εύχρηστες πλατφόρμες που αφορούν κρατήσεις:

- Σε ξενοδοχεία όπως για παράδειγμα το <https://www.booking.com/index.el.html> ή το <https://www.trivago.gr/>
- Σε μέσα μαζικής μεταφοράς όπως στο <https://el.aegeanair.com/> για αεροπορικές μετακινήσεις, στο <https://tickets.trainose.gr/dromologia/> για μετακινήσεις με τρένο, στο <https://eticket.ktelachaias.gr/gr/?view=search> για μετακινήσεις με υπεραστικά λεωφορεία στο <https://www.bluestarferries.com/el/> για μετακινήσεις με πλοίο κ.ό.κ.
- Σε κινηματογράφους
- Σε θεατρικές παραστάσεις και λοιπές πολιτιστικές εκδηλώσεις
- Σε αθλητικά γεγονότα

Υπηρεσίες newsletter



Η ενότητα αυτή συνδέεται στενά με το e-booking μιας και απαιτεί παρόμοια διαδικασία εγγραφής μέσω λογαριασμού e-mail. Παραθέστε τα πλεονεκτήματα που απορρέουν από την τακτική ενημέρωση και τα οποία μπορούν να τους αποφέρουν οικονομικό όφελος και μείωση χρόνου από άκαρπες αναζητήσεις στο διαδίκτυο (π.χ. ειδοποιήσεις για εκπτώσεις ή προσφορές). Και σε αυτή την ενότητα, καλό είναι να ενημερωθείτε για τις προτιμήσεις των εκπαιδευομένων και βάσει αυτών να τους υποδείξετε στο πώς μπορούν να γλυτώσουν χρόνο και χρήμα, μέσα από σχετικά παραδείγματα. Τονίστε ότι τα newsletters επεκτείνονται πέραν των καταναλωτικών αναγκών και ότι μπορούν να αφορούν την καθημερινότητά τους ως πολίτες. Για παράδειγμα, είναι σημείο των καιρών στη χώρα μας οι συχνές φορολογικές μεταρρυθμίσεις, οπότε μία εγγραφή σε σχετική υπηρεσία ιστοσελίδας (π.χ. <https://www.taxheaven.gr/>), θα τους ενημερώνει έγκαιρα, ούτως ώστε να προσαρμόζουν αναλόγως την καθημερινή τους ζωή.

Τέλος, υπενθυμίστε τους ότι μια υπηρεσία newsletter δεν τους δεσμεύει για το υπόλοιπο της ζωής τους κι ότι μπορούν να την απενεργοποιήσουν οποιαδήποτε στιγμή επιθυμούν, εφόσον δεν τους ενδιαφέρει.

Πληρωμές μέσω καρτών



Στην ενότητα αυτή θα αναλυθούν οι τρόποι πληρωμής των online αγορών με τη χρήση καρτών. Τα περισσότερα καταστήματα υποστηρίζουν τους τρόπους που θα αναλυθούν και η διαδικασία εξόφλησης είναι όμοια. Καλό είναι να υπενθυμίσετε στους εκπαιδευόμενους τους κινδύνους παραπλάνησης ή υποκλοπής που αναλύθηκαν και στην Ενότητα 3, καθώς και το τί πρέπει να προσέξουν όσον αφορά τα πρωτόκολλα ασφαλείας. Αν παρατηρήσετε κάποια φοβία ή δυσανασχέτηση κατά την εξήγηση των κινδύνων, εξηγήστε εκ νέου ότι δεν υπάρχει κανένας λόγος ανησυχίας εφόσον τηρούν τις βασικές παραμέτρους που διδάχθηκαν και ότι σε οποιαδήποτε περίπτωση που αμφισβητήσουν κάποια συναλλαγή, θα έχουν την τράπεζά τους στο πλευρό τους για να τους βοηθήσει. Οι τρόποι πληρωμής μέσω καρτών που θα διδαχθούν σε αυτή την ενότητα είναι:

- Μέσω πιστωτικής ή χρεωστικής κάρτας
- Μέσω προπληρωμένης κάρτας
- Μέσω paypal ή vira payments, μία μέθοδος αρκετά διαδεδομένη που προτείνεται για αγορές από καταστήματα του εξωτερικού

Για κάθε ένα τρόπο πληρωμής, εξηγήστε τη διαδικασία έκδοσης κάρτας ή ανοίγματος λογαριασμού και αναλύστε τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα που τις χαρακτηρίζουν. Συμπληρωματικά, μπορείτε να τους ενημερώσετε ότι υπάρχουν και εναλλακτικοί τρόποι πληρωμής, όπως με

αντικαταβολή ή τραπεζικό έμβασμα, τονίζοντας όμως τους επιπρόσθετους κινδύνους που κρύβουν οι συναλλαγές αυτές (μεγαλύτερο κόστος, δυσκολία αναίρεσης συναλλαγής κ.ά.). Τέλος, φροντίστε να επιλυθούν όλες οι πιθανές απορίες που θα έχουν οι εκπαιδευόμενοι, ούτως ώστε να νιώσουν εξοικειωμένοι και ασφαλείς με το εν λόγω σύστημα πληρωμών.

Βιβλιογραφία

<https://www.50plus.gr/>

<https://www.cosmote.gr/fixed/corporate/cr/koinonia/prosvasistonpsifiakokosmo>

<https://www.50plus.gr/%CF%80%CF%81%CE%BF%CE%B3%CF%81%CE%AC%CE%BC%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B1-%CF%80%CE%BF%CF%85-%CE%AD%CF%87%CE%BF%CF%85%CE%BD-%CE%BB%CE%AE%CE%BE%CE%B5%CE%B9/%CE%B5%CE%B8%CE%B5%CE%BB%CE%BF%CE%BD%CF%84%CE%AD%CF%82-%CF%84%CE%B7%CF%82-%CE%B3%CE%BD%CF%8E%CF%83%CE%B7%CF%82-the-knowledge-volunteers-tkv>

<http://www.enet.gr/?i=news.el.article&id=104728>

<http://www.tovima.gr/science/technology-planet/article/?aid=844636>

<http://www.paying.gr/payments.htm>

<http://www.piraeusbank.gr/el/enopoiisi-trapezon/proin-millennium-bank/ti-isxvei-gia-ta-diktia-exipiretisis/e-banking>

<https://www.nbg.gr/el/i-bank/business/internet-banking>

<https://www.eurobank.gr/el/retail/ilektroniki-trapeziki>

<https://www.alpha.gr/e-banking/gr/upiresies/alpha-web-banking>

<http://www.in2life.gr/indulgence/technology/article/348284/e-banking-mini-odhgos-gia-arharioys.html>

<http://www.in2life.gr/indulgence/technology/article/348284/e-banking-mini-odhgos-gia-arharioys.html>

<http://www.shopping-online.gr/>

<https://www.online-shopping.gr/blog/odigos-agoron>

<https://www.youtube.com/watch?v=I8VmLQ0RS9s>

http://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/index_el.htm

<http://ti-einai.gr/newsletter/>

<https://www.shopforum.gr/topic/4926-%CF%80%CF%89%CF%82-%CE%B4%CE%B7%CE%BC%CE%B9%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%BF%CF%8D%CE%BC%CE%B5-%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%B1%CF%81%CE%B9%CE%B1%CF%83%CE%BC%CF%8C-%CF%83%CF%84%CE%BF-paypal-%CF%80%CE%BB%CE%AE%CF%81%CE%B7%CF%82-%CE%BF%CE%B4%CE%B7%CE%B3%CF%8C%CF%82/>

<https://www.vivawallet.com/el-gr/index>

<https://www.skroutz.gr/blog/posts/265-symvoules-online-agoron-poi-einai-oi-pio-synthismenoi-tropoi-pliromis>

www.techsenior.eu



Co-Funded by the European Union

The production of this document has been funded with support from the European Commission. The current document reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Erasmus+