

Шановні клієнти,

Якщо у Вас виникли труднощі із використанням мобільного додатку winbank mobile на платформах Android, IOS, Вам необхідно звернутися до контакт-центру банку і надати наступну інформацію для ідентифікації і усунення проблеми:

1. марка та модель пристрою, що Ви використовуєте для входу у winbank mobile;
2. версія мобільної операційної системи вашого пристрою, напр. IOS 9.2, Android 6.0.1 та інші;
3. скріншот помилки, яка призвела до збою додатку.

Виконання скріншотів помилки:

3.1. Скріншот помилок на будь-яких пристроях, що працюють на операційній системі IOS робиться одночасним натисненням клавіші «power», живлення + «home», додому.

3.2. Скріншот помилки на будь-яких пристроях, що працюють на ОС Android виконується комбінацією клавіш «power», живлення + «volume down», клавіша гучності вниз.



3.3. Скріншот, для ОС Android виконується комбінацією клавіш «power», живлення + «volume down», клавіша гучності вниз.

Планшети:

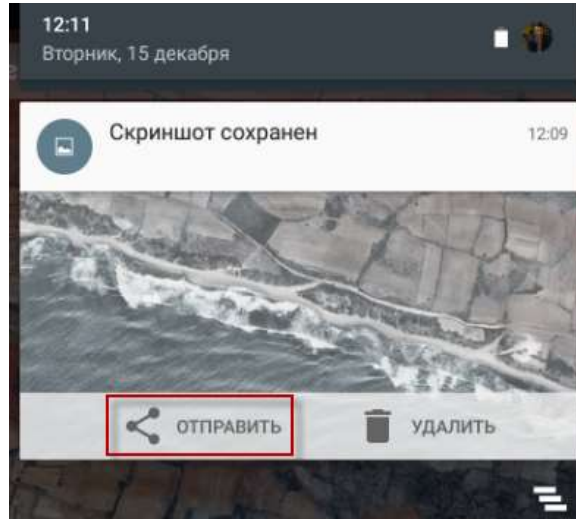
Візьмемо за шаблон актуальні пристрої від Google лінійки Nexus:

**Смартфони Nexus:**

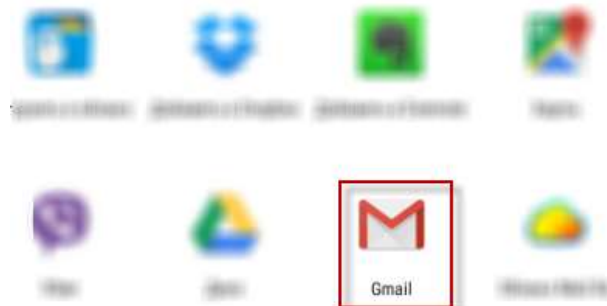
Передача знімку екрану з пристрою в банк

За допомогою ОС Android:

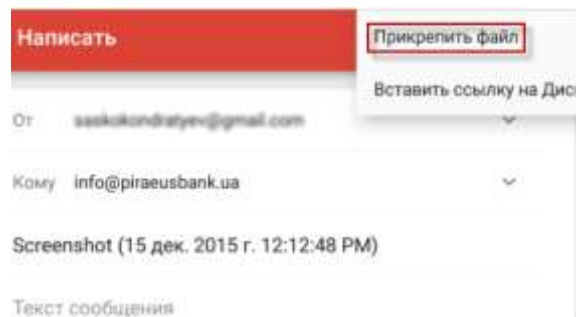
1. Після знімку екрану з помилкою пристрій автоматично зберігає його в «Галерею».
2. Для передачі скріншоту в банк з випадаючого меню необхідно вибрати команду «Відправити».



3. Із переліку запропонованих додатків необхідно обрати електронну пошту, за допомогою якої буде відправлений скріншот, напр. Gmail:



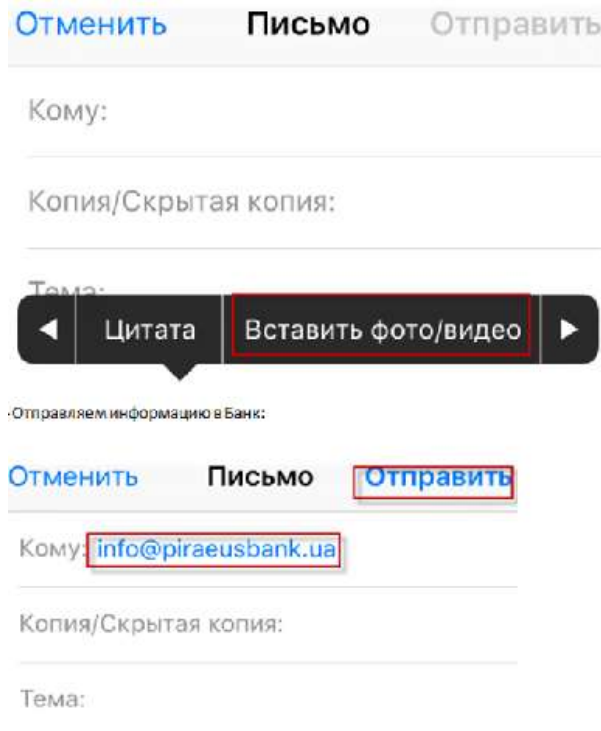
4. Прикріпити до листа в електронній пошті скріншот з помилкою та відправити на електронну скриньку банку: info@piraeusbank.ua.



За допомогою IOS пристроїв:

1. Після знімку сторінки із помилкою система збереже його в додатку «Фото» - папка «Фотоплівка» або «Знімки екрану».

2. Для відправки його в банк необхідно запустити додаток «Пошта»: довгим натисненням на будь-яку область екрану додати знімок та відправити лист на ел. адресу контакт-центру банку: info@piraeusbank.ua.



Отменить Письмо Отправить

Кому:

Копия/Скрытая копия:

Тема:

Цитата Вставить фото/видео

Отправляем информацию в Банк:

Отменить Письмо Отправить

Кому: info@piraeusbank.ua

Копия/Скрытая копия:

Тема:

У разі виникнення додаткових питань, ви можете звернутися в контакт-центр банку за тел. 0800-30-888-0, надіслати листа на ел. скриньку: info@piraeusbank.ua або за допомогою Skype: Piraeusbank.connect.