

Уважаемые клиенты,

если у вас возникли трудности с использованием мобильного приложения winbank mobile на платформах Android, IOS, вам необходимо обратиться в контакт-центр банка и предоставить следующую информацию для идентификации и устранения проблемы:

1. марка и модель устройства, с помощью которого вы хотите воспользоваться winbank mobile;
2. версия мобильной операционной системы, напр. IOS 9.2, Android 6.0.1 и пр., используемая вашим мобильным устройством;
3. скриншоты ошибки, приведшей к сбою приложения.

Выполнение скриншотов страниц

3.1. скриншот страниц на любых мобильных устройствах Apple (IOS) делается одновременным нажатием кнопок «power», питание + «home», домой.

3.2. скриншоты страниц на любых устройствах на ОС Android выполняется комбинацией кнопок «power», питание + «volume down», клавиша громкости вниз.



3.3. скриншот на ОС Android- выполняется комбинацией кнопок «power», питание + «volume down», клавиша громкости вниз:

Планшеты:

Возьмём за шаблон актуальные устройства от Google линейки Nexus:



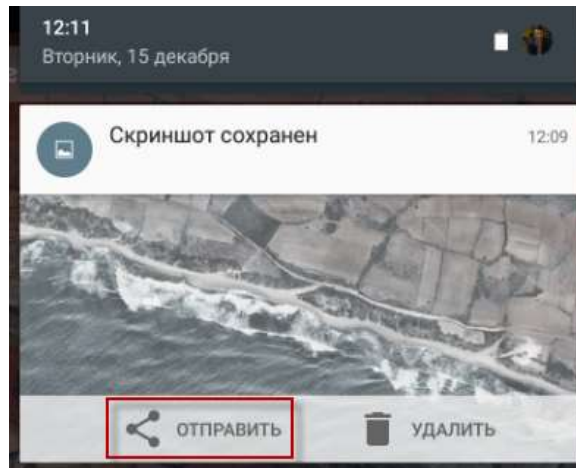
Смартфоны Nexus:



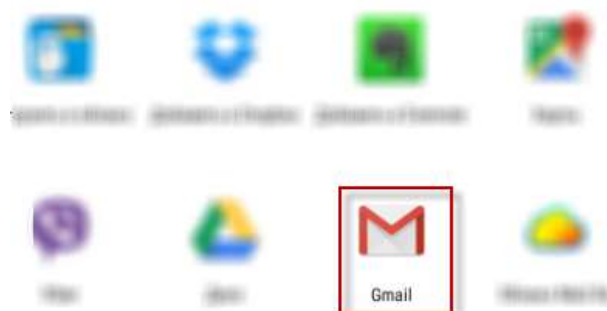
Передача скриншота с устройства в банк

С помощью ОС Android:

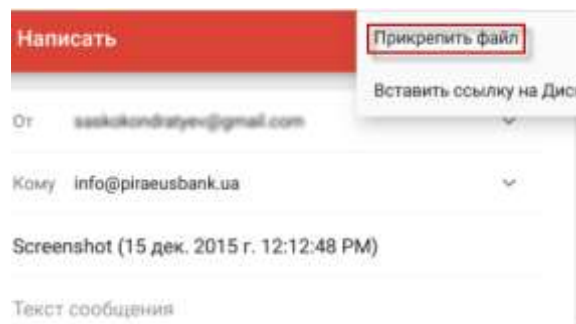
1. После снимка экрана с ошибкой устройство автоматически сохраняет его в «Галерею».
2. Для передачи скриншота в банк из выпадающего меню необходимо выбрать команду «Отправить».



3. Из перечня предложенных устройством приложений нужно выбрать электронную почту, с помощью которой скриншот будет отправлен, напр. Gmail:

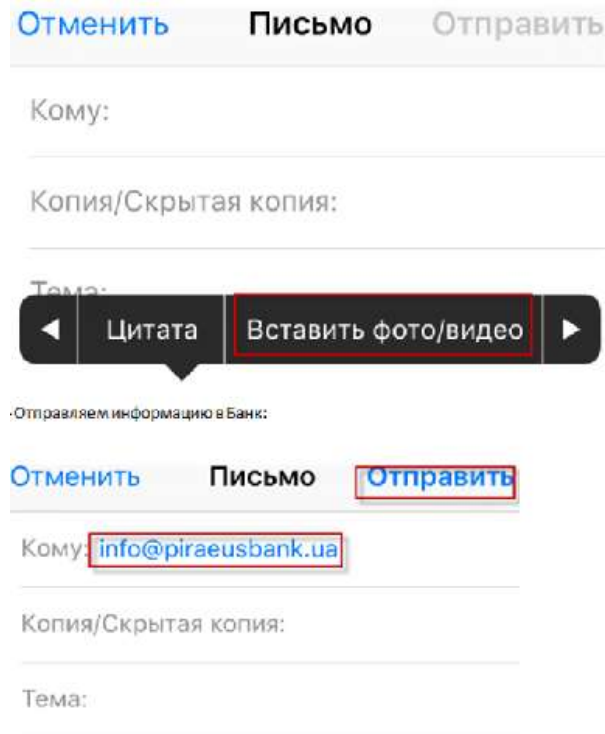


4. Прикрепить к письму электронной почты снимок экрана с ошибкой в письмо и отправить на электронную почту Банка



С помощью IOS устройств:

1. После снимка страницы с ошибкой система по умолчанию сохранит его в приложении «Фото»- папка «Фотоплёнка» либо «Снимки экрана».
2. Для отправки его с банк необходимо запустить приложение «почта»: долгим нажатием на любую область экрана добавить снимок и отправить письмо на электронный адрес контакт-центра банка: info@piraeusbank.ua



В случае возникновения дополнительных вопросов, вы можете обратиться в Контакт – центр банка по тел. 0 800 30-888-0, электронной почте info@piraeusbank.ua или по Skype Piraeusbank.connect