ΤΡΑΠΕΖΑ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑ

FAQ

Αθήνα, 3 Νοεμβρίου 2026

Απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις για τη νέα υπηρεσία «Ηλεκτρονικά Ραντεβού» για τις συναλλαγές του κοινού με την Τράπεζα της Ελλάδος

1. Τι είναι η υπηρεσία «Ηλεκτρονικά Ραντεβού»;

Η υπηρεσία «Ηλεκτρονικά Ραντεβού» δίνει τη δυνατότητα σε πολίτες, επαγγελματίες και επιχειρήσεις να προγραμματίζουν ηλεκτρονικά το ραντεβού τους για συγκεκριμένες ταμειακές συναλλαγές με την Τράπεζα της Ελλάδος.

Μέσω της πλατφόρμας μπορείτε να επιλέξετε την υπηρεσία που σας ενδιαφέρει, καθώς και την διαθέσιμη ημερομηνία και ώρα που σας εξυπηρετεί.

2. Πώς μπορώ να κλείσω ηλεκτρονικό ραντεβού;

Μπορείτε να μεταβείτε στην πλατφόρμα «Ηλεκτρονικά Ραντεβού», να επιλέξετε την υπηρεσία για την οποία θέλετε να εξυπηρετηθείτε και το κατάστημα εξυπηρέτησης και στη συνέχεια την ημερομηνία και ώρα του ραντεβού σας.

Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας λαμβάνετε επιβεβαίωση του προγραμματισμένου ραντεβού.

3. Για ποιες συναλλαγές μπορώ να κλείσω ηλεκτρονικό ραντεβού;

Η δυνατότητα ηλεκτρονικού ραντεβού παρέχεται για τις ακόλουθες συναλλαγές:

- αγορά και πώληση χρυσών λιρών και χρυσών νομισμάτων,
- πώληση ράβδων ή πλακών χρυσού,
- προμήθεια αναμνηστικών νομισμάτων και συλλεκτικών νομισματικών προϊόντων,
- αγορά και πώληση ξένων τραπεζογραμματίων στα Υποκαταστήματα της Τράπεζας της Ελλάδος,
- προμήθεια κερμάτων ευρώ,
- ανταλλαγή κερμάτων ευρώ με τραπεζογραμμάτια,
- ανταλλαγή τραπεζογραμματίων ευρώ με τραπεζογραμμάτια μικρότερης αξίας,
- προμήθεια καινούργιων τραπεζογραμματίων των 5 και 10 ευρώ,
- ανταλλαγή φθαρμένων τραπεζογραμματίων ευρώ,
- συναλλαγές ταμείου που αφορούν το Ελληνικό Δημόσιο ή Δημόσιους Οργανισμούς.

Ελ. Βενιζέλου 21, Αθήνα 10250
Τηλ: 210 320 3446-8
press@bankofgreece.gr | www.bankofgreece.gr

4. Μπορώ να αλλάξω ή να ακυρώσω το ραντεβού μου;

Ναι. Μέσω της πλατφόρμας μπορείτε να τροποποιήσετε ή να ακυρώσετε το προγραμματισμένο ραντεβού σας ηλεκτρονικά, χωρίς να απαιτείται τηλεφωνική επικοινωνία.

5. Μπορούν να χρησιμοποιήσουν την υπηρεσία και επιχειρήσεις ή άλλα νομικά πρόσωπα;

Ναι. Η υπηρεσία απευθύνεται τόσο σε φυσικά όσο και σε νομικά πρόσωπα.

6. Χρειάζεται να επικοινωνήσω τηλεφωνικά με την Τράπεζα της Ελλάδος για να επιβεβαιώσω το ραντεβού;

Όχι. Η επιβεβαίωση του ραντεβού πραγματοποιείται μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας, μέσω της οποίας παρέχονται και οι σχετικές ενημερώσεις για το προγραμματισμένο ραντεβού, στον αριθμό κινητού τηλεφώνου και στο email που καταχωρίσατε.

7. Πρέπει να έχω λογαριασμό για να χρησιμοποιήσω την υπηρεσία;

Όχι δεν απαιτείται εγγραφή. Το ραντεβού μπορεί να κλειστεί χωρίς δημιουργία λογαριασμού. Η ταυτοποίηση του χρήστη γίνεται με την αποστολή εξαψήφιου κωδικού στο κινητό τηλέφωνο που δηλώνει.

8. Τι στοιχεία θα χρειαστώ για να κλείσω ραντεβού;

Θα χρειαστείτε ονοματεπώνυμο, αριθμό κινητού τηλεφώνου, email και ΑΦΜ.

9. Ποια δικαιολογητικά πρέπει να έχω μαζί μου στο ραντεβού;

Τα απαιτούμενα δικαιολογητικά εξαρτώνται από το είδος και την αξία της συναλλαγής που επιθυμείτε να πραγματοποιήσετε και αναρτώνται στον ιστοχώρο της Τράπεζας.

Επίσης, μόλις ολοκληρώσετε την κράτηση στην πλατφόρμα, θα λάβετε αυτόματα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου επιβεβαίωσης του ραντεβού που θα παραπέμπει στον σύνδεσμο (link) στον ιστοχώρο της Τράπεζας, όπου δημοσιεύονται οι πληροφορίες και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά που αφορούν στη συγκεκριμένη υπηρεσία που έχετε επιλέξει.

10. Μπορώ να επιλέξω το κατάστημα στο οποίο θα εξυπηρετηθώ;

Ναι. Μέσω της πλατφόρμας καλείστε, ως πρώτο βήμα, να επιλέξετε είτε την υπηρεσία για την οποία θέλετε να εξυπηρετηθείτε, μέσω της επιλογής «Ανά Υπηρεσία», ή το σημείο εξυπηρέτησης του δικτύου της Τράπεζας της Ελλάδος, μέσω της επιλογής «Ανά Κατάστημα». Στην πλατφόρμα εμφανίζονται αντίστοιχα τα καταστήματα που προσφέρουν την υπηρεσία επιλογής σας ή οι προσφερόμενες υπηρεσίες ανά κατάστημα επιλογής.

11. Τι γίνεται αν καθυστερήσω ή δεν μπορέσω να προσέλθω στο ραντεβού μου;

Εάν γνωρίζετε ότι δεν θα μπορέσετε να προσέλθετε, μπορείτε να τροποποιήσετε ή να ακυρώσετε το ραντεβού σας μέσω της πλατφόρμας.

12. Μπορώ να κλείσω περισσότερα από ένα ραντεβού;

Μπορείτε να προγραμματίσετε ξεχωριστά ραντεβού για διαφορετικές υπηρεσίες ή σε διαφορετικές ημερομηνίες.

Για την καλύτερη εξυπηρέτηση όλων των συναλλασσόμενων, το αρμόδιο προσωπικό έχει τη δυνατότητα ακύρωσης ραντεβού, με σχετική ενημέρωση, εφόσον εντοπιστούν περιπτώσεις κατάχρησης της υπηρεσίας.

13. Μπορώ να κλείσω ραντεβού για λογαριασμό άλλου προσώπου;

Ναι. Για την καλύτερη εξυπηρέτησή σας συνιστάται ο προγραμματισμός του ραντεβού να γίνεται στα στοιχεία του συναλλασσόμενου που θα προσέλθει στο ταμείο.

Στις συναλλαγές για λογαριασμό άλλου φυσικού προσώπου απαιτείται εξουσιοδότηση εκδοθείσα μέσω Gov.gr ή θεωρημένη ως προς το γνήσιο της υπογραφής από ΚΕΠ.

14. Πώς ενημερώνομαι ότι το ραντεβού μου έχει καταχωριστεί;

Με την ολοκλήρωση της διαδικασίας παρέχεται επιβεβαίωση του ραντεβού, ενώ μέσω της υπηρεσίας αποστέλλονται και σχετικές ειδοποιήσεις στον αριθμό κινητού τηλεφώνου και στο email που καταχωρίσατε.

15. Τι κάνω αν δεν υπάρχουν διαθέσιμα ραντεβού την ημέρα που επιθυμώ;

Στην εφαρμογή εμφανίζονται αυτόματα οι επόμενες διαθέσιμες ημερομηνίες.

16. Πού μπορώ να κλείσω το ραντεβού μου;

Η υπηρεσία είναι διαθέσιμη μέσω της πλατφόρμας:

Ηλεκτρονικά Ραντεβού της Τράπεζας της Ελλάδος