附件一：

 特殊客户办理业务说明（长大）

1.客户本人行动不便的特殊情况。

对于因客户本人老弱病等行动不便的特殊情况，无法至柜台办理业务的情况，可提供上门服务。

业务人员上门核实客户身份、审核后当场进行办理，受理网点需同时指派经办人员和审核人员上门办理。上门办理业务时，业务人员应与客户沟通、拍摄合照，并将照片作为相关业务的外来凭证上传至营运会计电子档案系统保存。（使用附件1、附件2）

 2.客户本人丧失意识的情况。

对于客户本人由于疾病或突发事件，丧失意识或丧失民事行为能力的情况，可告知授权代理人应先按民事诉讼法规定程序，通过人民法院认定客户为无民事行为能力人或限制民事行为能力人后，由监护人依法办理相关业务。监护人凭相关证明材料和承诺书办理业务。（授权代理人写承诺书）

3.客户本人在国外的情况。

对于客户本人在国外的情况，可由客户近亲属代为办理相关业务。受理网点通过视频通话方式与客户本人联系确认相关情况后,由代理人凭客户身份证明文件、代理人身份证件、银行卡或单折、有关代理双方亲属关系证明和《授权委托书》、代理人承诺书办理相关业务。受理网点与客户当场核实的保存视频资料。所提供资料全部扫描上传至营运会计电子档案系统保存。（授权代理人写承诺书）

个人客户特殊服务事项授权委托书

交通银行股份有限公司 分（支）行：

本人 （姓名），身份证件种类： ，身份证件号码： ，因 （原因）不能亲自到你行办理 业务。

现特委托 （姓名）（下称被授权人），身份证件种类： ，身份证件号码： ，到贵行为本人办理前述业务。业务办理中涉及被授权人代表本人提交的业务申请、做出的确认/同意等均视为本人所为，由此引起的一切法律责任由本人承担。

本授权书有效期自： 起至 止。

 授权人：

 日 期：

 个人客户特殊服务事项核实单

 年 月 日

|  |  |
| --- | --- |
| 受理机构 |  |
| 客户本人姓名 |  |
| 证件种类 |  | 证件号码 |  |
| 联系地址 |  |
| 联系电话 |  |
| 申请办理事项 |  |
| 核实日期 |  | 核实时间 |  |
| 核实人1姓名 |  | 所属机构 |  |
| 核实人2姓名 |  | 所属机构 |  |
| 核实事项： | 核实结果： |
| 核实人员意见： |
| 核实人1（签章）： | 核实人2（签章）： |
| 被核实人（签章或指纹捺印）： |
| 营运主管意见：营运主管签章： |

填表说明：1.客户本人姓名、证件种类、证件号码、住址、联系电话等信息，由网点根据客户预留在我行的客户信息填写。

2.核实事项、核实结果、核实人员意见，由核实人根据核实的实际情况及核实人员的处理意见填写。

3.核实人1、2签章，反映核实人对应核实的事项已作核实，并提出初步的处理意见。

4.被核实人签章或指纹捺印，由被核实的客户本人签字、盖章或指纹捺印确认（客户本人在国外等特殊情况无需签字、盖章或指纹捺印）。

5.营运主管签章是表明主管部门对核实人的核实事项已经审核，并明确给出相关的处理意见。

6.本核实单表为一联，由受理机构作为相关后续交易凭证的外来凭证进行扫描上传。