

佛山市社会保险基金管理局

佛社保函〔2014〕97号

关于规范佛山市社会保障卡坏卡

换卡业务的通知

各区社保局、各合作银行、各合作卡厂：

近期，我局收到有关部门反映社会保障卡（以下简称“社保卡”）出现坏卡的情况比较多，为规范社保卡坏卡换卡业务，经研究，现就坏卡换卡业务操作流程规范如下：

一、参保人领取社保卡后（含已激活和领卡未激活两种情况）

出现坏卡情况的处理流程

（一）责任确定和登记受理

1. 责任确定

各区的社保分局（办事处）负责检测和确定社保卡是否存在质量问题：若发现卡面有明显的折痕、刮擦、变形、缺损等人为损坏的，应确定为参保人的责任；若卡面无明显损坏，但经检测发现芯片有问题，并且激活时间在两年以内的（以卡系统的激活时间为准），应确定为卡厂责任，超过两年或以上的，为参保人责任。

2. 登记受理

参保人持社保卡到各社保分局（办事处）办理换卡业务时，经办人根据责任确定情况，在卡系统中做坏卡换卡登记，打印《佛山市社保卡错卡（坏卡）业务受理单》（以下简称《受理单》），加盖业务章后交参保人。

（二）参保人凭《受理单》到发卡银行所辖区内任一网点（不跨区）办理坏卡换卡业务。

（三）银行根据《受理单》上的责任确定，若是参保人责任的，收取 20 元工本费（通过非税系统），然后调用市卡系统补换卡接口办理换卡业务，银行需回收坏卡；若是卡厂责任的，汇总后定期（每月至少一次）邮寄给卡厂（银行需保留该类坏卡的，与卡厂联系，待卡厂做完坏卡检验后寄回给银行）；

（四）银行收到卡厂重制的社保卡后，应及时通知参保人领卡并激活。

二、社保卡领卡激活时出现坏卡情况的处理流程

若社保卡在领卡激活时发现芯片有问题的，各合作银行需与合作卡厂联系：

1. 若卡厂仍有保留金融数据的，坏卡可邮寄给卡厂让其直接重制卡（金融账户、社保账户的账号、卡号都不变），卡厂制卡后，寄回给银行，银行通知参保人领卡激活；

2. 若卡厂没有金融数据的，需由银行先在市卡系统办理坏卡登记（责任方为卡厂），市社保卡管理部门审核生效后，银行在本行信息系统发起换卡业务，坏卡仍需银行汇总，定期（每月至

少一次) 寄给卡厂。

三、其他说明

对于以上情况, 社保、银行工作人员可建议参保人按遗失补办的方式来重制卡, 可简化流程, 方便快捷, 但此种方式制卡及相关费用需由参保人承担, 相关部门应做好告知解释工作。

佛山市社会保险基金管理局

2014年8月19日



