

江西省人力资源和社会保障厅 国家金融监督管理总局江西监管局

赣人社字〔2023〕295号

江西省人力资源和社会保障厅 国家金融监督管理总局江西监管局关于进一步 做好社会保障卡金融服务工作的通知

各设区市人力资源和社会保障局、国家金融监督管理总局各监管分局，各社会保障卡合作银行：

为践行以人民为中心的发展思想，落实《江西省社会保障卡一卡通条例》有关要求，进一步优化银行在办理社会保障卡申领、使用、补换、注销、密码修改等服务，解决群众“办卡难”“注销难”问题，保护持卡人合法权益，把社会保障卡打造成方便人民群众办事生活、创新社会治理的重要载体。现就有关事项通知

如下：

一、依法保障持卡人自由选择银行权利。合作银行金融机构要完善社会保障卡服务体系，规范办事流程，为持卡人办理社会保障卡申领、使用、挂失、解挂、补换、注销、密码修改等业务时提供便利。特别是办理社会保障卡金融功能注销业务时，应当以便民服务为基本宗旨，保障消费者自由选择银行的权利。对于有跨行补换卡需求的，不得阻碍、限制持卡人注销社会保障卡银行账户，不得要求持卡人回原开户行所在地注销社会保障卡银行账户。

二、加快推进提供社会保障卡保号换卡服务。合作银行金融机构应当开通即时保号换卡服务。系统在本地部署运维的，尽快与省级社会保障卡管理机构提出申请接入，系统不在本地部署运维的，及时向上级管理机构提交需求。

三、全面落实社会保障卡各项金融优惠政策。各合作银行金融机构本着便民利民惠民的原则，为社会保障卡设置专属服务优惠，开辟绿色通道，设置社会保障卡窗口，主动免除年费、小额账户管理费、短信提醒费、跨行及跨地区手续费等，确保社会保障卡优先享有本行借记卡金融惠民等优惠政策。

四、努力构建完善社会保障卡管理服务机制。合作银行金融机构要建立起管理沟通机制，承担社会保障卡中金融应用的安全管理职责，通过业务授权、系统互联等方式，促进社银服务体系的衔接。合作银行金融机构应当公布本行投诉电话、省社会保障卡

服务中心投诉电话，及时接收和妥善处理群众“办卡难”“注销难”相关投诉，发现问题的，及时开展溯源整改。

五、建立社会保障卡监督指导机制。各地人社部门联合国家金融监督管理总局各监管分局，视情况对当地银行办理社会保障卡申领、补换、挂失等业务开展监督指导，着力解决群众反映的“办卡难”“注销难”等相关问题。推动银行进一步增强持卡人权益保护意识，优化金融服务，重视持卡人诉求，提升满足持卡人金融需求能力。



江西省人力资源和社会保障厅



国家金融监督管理总局江西监管局

2023年9月26日

（此件主动公开）

江西省人力资源和社会保障厅办公室

2023年9月26日印发

责任处室单位：省人社宣传中心

校对人：陈其昌