

北京市人力资源和社会保障局
关于印发《北京市社会保障卡合作银行服务
管理实施细则》的通知

京人社数据发〔2024〕2 号

各社会保障卡合作银行、相关商业银行：

为规范北京市社会保障卡合作银行合作服务管理，提升本市社会保障卡服务质量，现将《北京市社会保障卡合作银行服务管理实施细则》印发你们，请认真贯彻执行。

北京市人力资源和社会保障局

2024 年 1 月 10 日

北京市社会保障卡合作银行服务管理实施细则

第一条 为规范北京市社会保障卡合作银行(以下简称“合作银行”)合作服务管理,健全本市社会保障卡服务体系,根据《北京市社会保障卡管理办法》,结合本市实际,制定本实施细则。

第二条 本实施细则所称合作银行,是指承诺满足本细则所述的合作基本条件和服务要求,与北京市人力资源和社会保障局签订服务协议的商业银行。

第三条 合作银行的准入严格遵循“公平公正、公开规范”的原则,在平等、自愿的基础上开展合作。

第四条 有合作意向的商业银行应符合以下条件:

(一)本行发行的具有金融功能的社会保障卡,应通过中国人民银行的发卡技术标准符合性审核。

(二)在全国开设的本行服务网点均应当受理社会保障卡金融账户异地激活业务,并能为特殊人群提供便利的金融账户激活等服务。

第五条 有合作意向的商业银行应当满足以下服务要求:

(一)按照“自愿选择、平稳过渡”的原则提供社会保障卡金融服务,社会保障卡持卡人自愿选择提供服务的合作银行,并根据个人实际需要进行变更。

(二)具备稳定高效专业的技术保障能力,满足社会保障卡相关管理系统技术标准并实现银行业务系统对接和数据共享。

(三)能够承担因系统对接或者社会保障卡业务流程调整产生的软硬件设备、网络环境、银行业务系统开发升级改造、联调测试等费用,以及开办提供社会保障卡服务的网点所需的费用。

(四)根据便民惠民的原则,提供社会保障卡持卡人专属优质服务。在提供社会保障卡服务的网点设立社会保障卡服务窗口,开展社会保障卡的申领、启用、挂失、解挂、补卡、换卡、注销、应用状态查询、密码修改与重置、信息变更等服务,能够为特殊人群提供上门服务,具备提供小批量加急制发卡服务的能力。能够按比例配套建设即时制卡网点,即时制卡网点应不低于本行本市营业网点的70%。

(五)减免社会保障卡相关费用。1. 免收工本费;2. 免收金融账户年费;3. 免收小额账户管理费;4. 免收持卡人跨行代发手续费;5. 免收用户发卡快递费;6. 每月至少免除五笔跨行取现手续费。

(六)遵守《北京市社会保障卡安全终端技术规范》,制定本行的安全终端管理制度和社会保障PSAM卡管理制度,能够对本行提供社会保障卡服务的网点配备的安全终端和社会保障PSAM卡进行管理。

(七)严格按照社会保障卡的安全保密要求,约束本行工作人员依法使用与社会保障卡有关的信息,对在工作中获取的持卡人

信息应当予以保密,任何单位和个人不得泄露或违法查询、使用社会保障卡信息。

(八)建立社会保障卡服务工作机制,制定健全的社会保障卡服务、培训、宣传方案;具有完善的卡片管理制度、系统安全管理制度、技术保障措施和应急预案,能够及时高效响应社会保障卡管理部门各项工作要求。

(九)提供社会保障卡管理部门要求的其他相关服务。

第六条 商业银行成为合作银行按照以下流程办理:

(一)申请。凡有意向开展北京市社会保障卡合作服务,并满足合作基本条件和要求的商业银行,向北京市人力资源和社会保障局提交参与社会保障卡发行的书面申请,北京市人力资源和社会保障局于10个工作日反馈审核结果。

(二)系统改造。商业银行在申请通过之日起6个月内完成技术对接和系统改造。

(三)签订服务协议。系统改造完成后10个工作日内,北京市人力资源和社会保障局组织验收。验收合格后,北京市人力资源和社会保障局与商业银行签订服务协议。

(四)公布合作银行名单。北京市人力资源和社会保障局向社会公布合作银行名单。合作银行正式开展社会保障卡制发等服务。

第七条 合作银行调整社会保障卡服务网点,应当填写《北京市社会保障卡合作银行服务网点调整备案表》,报北京市人力资源

和社会保障局备案。北京市人力资源和社会保障局和合作银行应当及时向社会公布社会保障卡服务网点信息调整内容。

第八条 鼓励有条件的合作银行为持卡人提供特色权益或服务。

第九条 北京市人力资源和社会保障局应加强对合作银行的管理,按照服务协议约定开展不定期抽查和年度服务质量评价。北京市人力资源和社会保障局将于每年一季度结合上一年度合作银行发卡量、服务满意度、12345 投诉数量、社会保障卡服务宣传、安全管理制度制定、技术保障情况等工作综合进行评价,对于评价不合格的合作银行进行约谈。

第十条 合作银行发生如下情形之一的,北京市人力资源和社会保障局有权决定是否终止服务协议。

- (一)违反服务协议约定;
- (二)连续 2 年服务质量评价不合格;
- (三)其他北京市人力资源和社会保障局认为的重大风险事项。

合作银行符合下列条件之一的,北京市人力资源和社会保障局与其服务协议终止,合作银行退出。

- (一)一方提出终止合作,经对方同意的。
- (二)服务协议到期,任何一方提出不再续签,经双方协商一致同意的。

第十一条 本实施细则由北京市人力资源和社会保障局负责

解释。

第十二条 本实施细则自发布之日起施行。

附件：北京市社会保障卡合作银行服务网点调整备案表（略）