附件4

二代卡换三代社保卡常见问题解答

一、第三代社保卡换发的线上服务中是否要求对旧卡的社保功能和银行账户做限制？有哪些限制？

（一）同行同号换发第三代社保卡（无法即时发卡）：旧卡中的个人账户、金融账户等账户资金均可自动到账，职工养老待遇、城乡居民基本养老待遇及其他各类补助待遇均不受影响，无需额外操作。

（二）同行变更卡号换发第三代社保卡（可即时发卡）：旧卡中的个人账户、金融账户等账户资金均可自动到账，职工养老待遇、城乡居民基本养老待遇及其他各类补助待遇发放需向对应部门申请更改卡号申请，否则将影响待遇发放。

（三）变更银行换发第三代社保卡（可即时发卡）：金融账户中的余额可通过银行柜台或ATM柜员机取现或转账，旧卡可作为普通储蓄卡使用。个人医疗账户中的余额由新卡银行开具转移个账接收函，到旧卡银行将原卡的医保个账余额转移至新卡。职工养老待遇、城乡居民基本养老待遇及其他各类补助待遇发放需向对应部门申请更改卡号申请，否则将影响待遇发放。

**特别提醒：使用广东省集中式人力资源和社会保障一体化信息系统的相关单位及人员，因更换三代卡期间，电子社保卡将同步失效，无法使用电子社保卡登录以上系统，建议各股室系统业务人员办理同行变更卡号即时发卡业务。**

1. 如何申领电子社保卡

持卡人办理实体社保卡且领卡激活后，可通过广东人社APP、粤省事小程序、电子社保卡小程序、支付宝、微信、国务院客户端小程序、掌上12333、各合作银行的手机银行等渠道进行申领。

比如：1.电子社保卡领取步骤(支付宝)。用支付宝扫一扫，进入小程序→识别图中二维码进入小程序，打开“支付宝→选择城市后点击“登录”按钮，点击“卡包→验证身份同意协议并领取,点击“证件”→人脸认证，即添加“社保卡’→设置电子社保卡密码，勾选后点击领取电子社保卡→领取电子社保卡成功，领取电子社保卡成功。2.电子社保卡领取步骤(微信)。打开微信点击“我”→点击“服务”选择“城市服务→点击“社保”选择“电子社保卡”→勾选后点击“立即领取”输入支付密码→授权领取进行人脸识别验证→输入电子社保卡密码→领取电子社保卡成功

三、服务渠道

（一）紫金县内社保卡合作银行：建设银行、工商银行、农业银行、邮政储蓄银行、中国银行、农商银行、广州农商银行。

（二）第三代社保卡换发线上渠道：广东人社APP、粤省事小程序、支付宝、掌上12333等。以上均使用补换卡功能入口，目前暂不建议发卡行为农商行的持卡人使用线上渠道换发三代卡，线上办理第三代社保卡收取工本费20元。

四、办理流程

（一）如何办理同号补换卡

向发卡银行申请同号补换卡：持卡人或单位集体可向发卡银行申请同号补换卡，银行将根据实际情况引导持卡个人前往银行网点或线上办理；如单位集体提出申请批量同号补换卡，则由银行与各单位协商，统一收集补换卡所需的资料信息后交由银行操作社保卡同号补换卡流程及后续社保卡激活等。

（二）如何办理变更服务银行（换行换卡）

1.线上自助申请：持卡人可通过粤省事小程序、广东人社APP等线上渠道预约换行换卡。具体流程为：粤省事小程序→社保→其他服务（页面底部）→社保卡相关服务→预约换行换卡→确认个人信息（注意手机号码是否能正常接收信息）→预约成功。

2.线下银行预约申请：持卡人或单位集体可向需要换卡银行申请变更服务银行业务，银行工作人员可在线申请变更服务银行预约。

3.变更流程须由原银行审核，预约成功后3-5个工作日内审核，审核通过并收到短信后即可到银行网点操作变更服务银行；

4.预约有效期自预约审核通过收到短信起10天内有效，如超过期限尚未办理需重新进行预约。

五、变更服务银行后待遇发放问题

**原社保卡内余额问题**：社保卡中分为金融账户与个人医疗账户，金融账户中的余额可通过银行柜台或ATM柜员机取现或转账，旧卡可作为普通储蓄卡使用。个人医疗账户中的余额由新卡银行开具转移个账接收函，到旧卡银行将原卡的医保个账余额转移至新卡。

六、换卡后的资金及待遇发放问题

（一）机关基本养老保险待遇发放方式变更：社保卡变更后养老金不会自动发到新的社保卡，还需办理养老保险待遇发放方式变更业务。可由本机关人事股统一收集变更名单后，向县社保局机关养老办进行数据更新。

（二）职工养老待遇发放方式变更：社保卡变更后养老金不会自动发到新的社保卡，还需办理领取养老金的银行账户变更业务。相关业务可到参保地社保柜台、或通过广东省人社厅网站、或粤省事小程序办理。其中，广东省人社厅网站办理流程：登陆广东省人社厅网站（http://hrss.gd.gov.cn/gdsbfw/），点击下方“广东社保服务专栏”，在“广东社保服务”页面“网上服务”一栏，点击“社会保险网上个人服务”菜单，在个人登陆窗口登陆后，在左边侧边栏选择“其他服务—社保卡领取基本养老金”，点击“社保卡领取基本养老金”按钮，进入社保卡领取基本养老金页面即可办理。粤省事办理流程：登陆“粤省事”—在热门服务里选择“社保”—点击养老保障栏下的“社保卡领取基本养老金”—点击“开始办理”—点击“资格校验”—选择其中一个社保卡金融账户打勾—点击“下一步”—核对社保卡金融账户信息—核对无误后，点击“确认提交”即可（页面显示办理成功，并可点击业务详情查看当前状态）。

（三）城乡居民基本养老保险待遇发放方式变更:社保卡变更后养老金不会自动发到新的社保卡，还需办理养老保险待遇发放方式变更业务。相关业务可到参保地城乡业务柜台或通过粤省事小程序办理。

粤省事小程序办理步骤：

（1）登录粤省事进入【社保】，点击【城乡居民养老保险待遇】，点击【城乡居民基本养老保险待遇发放方式变更】进入城乡居民基本养老保险待遇发放方式变更办理须知页面。

（2）点击“城乡居民基本保险信息登记表”行跳转“城乡居民基本保险信息登记表下载页面”

点击【开始办理】按钮，跳转【申报信息】页面

城乡居民基本养老保险信息登记表下载

（1）点击“城乡居民基本保险信息登记表”行跳转“城乡居民基本保险信息登记表预览页面”

（2）点击邮箱地址输入框，弹出拼音（带数字）键盘，点击【确认发送】按钮，发送邮件，邮件发送成功跳转“发送成功页面”；

城乡居民基本保险信息登记表

（1）点击右上角【返回】按钮返回上一页

（2）填写申报信息页面

（3）填写联系人姓名、联系电话、领取人、卡类别、银行名称、户名以及银行账号等信息，点击【下一步】按钮，跳转【上传资料页面】

上传资料页面

（1）点击“+”按钮，可通过“拍照”或“从相册选择”方式上传材料，材料上传完毕，点击【下一步】按钮，跳转“确认信息页面”

确认信息页面

（2）点击【修改】按钮，跳转“填写信息页面”或“上传材料页面”，确认信息无误，点击【确认提交】按钮提交

（四）其他各类补助待遇

持卡人正享受如民政、农业、林业、教育等各类补贴待遇的，为了不影响待遇正常发放，在更换新卡后应及时向相关待遇部门咨询办理社保卡银行账户变更业务。

七、照片问题

在第二代社保卡更换为第三代社保卡时，默认沿用原社保卡照片。若需更新照片，需由本人前往照相馆拍摄证件照片，并于更换社保卡时向银行网点提交照片回执。