附件

湖南省第三代残疾人证联名卡发卡操作流程（试行）

一、批量开卡

第一步 协议签订

各区县残联与工商银行各承办支行签订《批量办理借记卡协议书》，协议中应明确残联对卡片的发放回收管理，同时明确各区县残联应对提供给银行的开卡申请人各项申请开卡资料的真实性、有效性以及取得资料的合法性负责，并确保批量办卡申请人明细清单中记载的各项内容真实、准确，不得为批量办卡申请人预留统一的住宅地址、联系电话等信息。因单位向银行提供的资料有误而造成的责任，由单位承担。

第二步 信息采集批量开卡

各区县残联通过小程序进行残疾人客户信息采集（内容包括开卡申请人姓名、性别、证件类型、证件号码、证件有效期、国籍、职业、住宅地址或单位地址、联系电话、税收居民身份信息、证件照片制作采集），小程序根据用户地区归属来确定客户账户开户的地区号及网点号，在信息录入过程中，小程序实时查询客户开户信息，并提示客户开户业务将办理成功或失败并显示失败原因，开户失败客户需根据提示自主进行相应调整或选择开立无金融功能第三代残疾人证。各区县残联指定专人负责与各承办支行联系办理批量开卡业务，省分行从后台导出开卡名单后进行批量开卡指令提交。从县级残联发送制卡数据到卡厂完成制卡并运送到承办支行的时间一般不得超过20天。

第三步 批量制卡成功后残联柜面领卡

卡厂收到开卡信息批量制卡成功后，将卡片（附卡片明细清单）邮寄到各二级分行凭证中心，并通过邮件分别向各二级分行凭证中心及各承办支行发送卡片明细清单电子版，凭证中心进行空白重要凭证清点入库，按照“其他代保管物—批量办卡借记卡”科目核算要求记账并入库（保险柜）管理，并通知各承办支行进行请领，各承办支行应做好空白重要凭证的交接、清点工作，与开户清单核对一致。各区县残联应指定专人凭本人身份证件原件和复印件（加盖公章），提供《批量办理借记卡领取签收单》（加盖公章）和《授权委托书》（附件四）到银行柜台领取湖南省第三代（智能化）残疾人证联名卡。指定专人领取卡片时应当核对卡片数量，核对无误后与银行办理交接手续，领卡后自行在残联制卡设备中对卡片进行密钥相关信息的写入。

第四步 各指定支行配合进行卡片发放及启用

各区县残联领取卡片后，统一安排残疾人客户领卡时间，各指定支行须配合上门进行卡片及其他相关业务启用，**卡片启用过程中如有客户拒绝开通金融功能的，不得强制进行激活与启用金融功能。**

二、作废卡

在残联写入信息失败的或因其他原因客户不再领用的卡片由工行进行回收，依据关于印发《个人金融业务操作规程（2019年新编版）》的通知（工银规章[2019]172号）中规定，各区县残联与各承办支行进行交接，各承办支行确认信息后做好备案，由残联给出情况说明和批销清单，银行领回实体卡后清点卡，并在系统内发起金融功能批量销户。

三、补换卡

所有湖南省第三代（智能化）残疾人证补换卡业务均为新开卡，客户向各区县残联提出补换卡申请，由各区县残联向工行重新发起开户业务办理需求，流程与批量开卡流程一致。

（一）客户卡片遗失

在为客户进行新卡启用的同时，应对旧账户进行挂失销户，挂失业务按照《关于印发《个人金融业务操作规程（2019年新编版）》》（工银规章[2019]172号）中相关规定执行；如有爱心公交功能由各区县残联向公交集团发送数据进行注销,残疾人证功能由各区县残联自行注销。

（二）残疾类别/等级变更、到期换证、资料更新、挂失、迁移（需要更换卡面）

1.客户不再使用已有卡片，要求注销其金融功能

若未启用卡片金融功能或已启用但从未使用过且无卡下协议，可以交由网点批量注销，若账户中有余额或产生销户利息，必须由本人或代理人上柜持卡验密销卡，若无法验密，按照关于印发《个人金融业务操作规程（2019年新编版）》的通知（工银规章[2019]172号）规定，需客户本人上柜重置密码，如有特殊情况本人无法上柜的，各承办支行配合按照特事特办流程办理相关业务。

**注：有卡注销工行必须回收介质。**

2.客户仍需使用已有卡片金融功能

保留原卡金融功能，银行方不对卡片进行处理，残疾人证及爱心公交功能须注销，各区县残联在卡片二维码处打孔示意残疾人证功能已注销，同时向公交集团提交注销或变更残疾人爱心公交信息。

|  |
| --- |
| 抄送：中国工商银行湖南省分行。 |
| 湖南省残疾人联合会办公室 2021年7月23日印发 |