

本报记者 吴涛

“苏州市民卡B卡不能挂失，那我里面的钱不是白充了？”近日，市民李先生办的市民卡B卡丢失后，被工作人员告知无法挂失，存在里面的交通卡余额也不能退。市民卡中心工作人员回复称目前公共交通工具无法实现挂失操作，对使用人也没有限制，并且这种情况已经持续了很长时间。

市民卡B卡遗失

余额“打水漂”

前阵子，李先生不慎将办理的市民卡B卡丢失。之后，李先生拨打市民卡客服电话要求挂失，对方回复称卡丢失后既不能挂失也不能退款，只能重新办卡并且重新充值。李先生表示自己丢失的市民卡带有编号，而且有登记，但是对方仍回复不可挂失。

李先生对此很不解，他表示市民卡B卡在办理时是凭身份证办的，而且由于办理过园林卡，因此卡上有姓名、照片等信息。可是为什么遗失后不能挂失或是对账户进行冻结呢？而且补办了新卡的话，丢失的那张卡里的余额不能转到新卡上，难道市民卡B卡不是和银行卡类似的吗？这让人很难理解。

“市民卡B卡丢卡不能挂失的问题其实是个老问题，为了避免每月频繁充值，许多市民卡B卡中的金额都在百元左右，如果所有丢失的卡内的金额加起来，可真不是个小数目。”与李先生有着相同困惑的市民不在少数，市民冯先生此前也不慎弄丢了市民卡B卡，随后他去网点进行了补办，可是遗失的那张卡中电子钱包里的90多元钱却补不回来了。而且冯先生通过苏州市民卡App的交易记录得知，遗失的那张卡还在被捡到的人使用。

记者从“苏州12345便民服务热线”了解到，今年以来共有十几条与市民卡遗失、账户有关的投诉，这些投诉大多反映了遗失卡后卡内余额无法冻结、无法补回的问题。

刷卡终端不支持黑名单

技术难题是“拦路虎”

记者登录苏州市民卡官方网站看到，苏州市民卡B卡章程第二条中写着，“卡片电子钱包中的余额不提现、不透支、不计息、不记名、不挂失。”市民卡B卡背面的注意事项上也有此规定。

10月11日上午，记者来到三香路188号的市民卡服务中心，以顾客身份向工作人员咨询市民卡B卡中电子钱包的余额为什么不能补时，工作人员表示，除了这张市民卡办理过园林年卡或是休闲年卡可以进行迁移并继续使用，电子钱包账户中的余额是没有办法进行挂失补办的，在每位市民办卡时就明确提到并告知过这一规定。

工作人员进一步解释说，社会保障·市民卡包含苏州银行、社保、电子钱包三个账户，都是独立的。其中银行卡与医保卡内的资金都存在后台账户，消费时联机输入密码进行身份验证，挂失时在系统后台将账户资金冻结，卡片无法继续消费，补卡时将原账户内的资金进行转资。而电子钱包账户是脱机交易方式，卡片信息以及金额都是直接存储在卡片中的，刷卡终端不进行联机操作，只是在卡上扣减交易金额。且目前公交机具不支持黑名单，不与系统后台实时联动。所以卡片丢失后，原卡片仍可继续消费使用，无法实现挂失操作。

记者随后又走访了星海广场和狮山路上的市民卡服务网点，也得到了基本相同的回复。三香路市民卡中心一位工作人员坦言，类似的情况他们遇到的也比较多，但是目前从技术上很难把挂失的黑名单实时下载到所有的公交车、出租车、地铁、有轨电车之中，而目前苏州公共交通领域的车载机和闸机达不到该项技术要求。如果要避免损失，市民还得妥善保存卡片或者使用手机端开通的NFC交通卡。

## 合同订立并不违约

### 但服务仍有提升空间

对此，江苏新苏律师事务所合伙人蒋勇伟律师认为，像苏州市民卡B卡类似的“交通卡”具有双重性质，一种是公益性质，较为便宜，另一种是储存性质，提前把钱交给卡的管理单位分次使用。从保护公民合法权益的角度思考，交通卡应当是实名的，也应当是可以挂失的。即使在一些管理办法中规定“交通一卡通原则上采用不记名、不挂失等”，但是不排除这类规定落后且不实用。

蒋勇伟认为，如果市民卡B卡在官网或者与消费者订立的合同中有说明卡丢失后不能挂失，那么从合同角度来看是合理的，前提是要明确告知消费者。从法律角度来讲，市民卡B卡出现的卡片丢失不能挂失、内存余额无法返还等，并不违约，但对消费者权益的保护已经明显落后于当今卡片技术的发展，相关服务有很大提升空间。

在如今的大数据时代下，对此类卡实行实名制，用户信息在合理使用范围内，肯定会使企业受益。虽然实行实名制、挂失给企业增加了工作量，但是，从提升服务的角度和企业的社会责任来讲，建议市民卡公司应当把交通卡系统快速挂失、找回卡内余额功能列入改造计划。“升级交通卡系统后台，给消费者带来更多的便利，保

障消费者权益，我相信广大消费者应该是可以接受的。”蒋勇伟说。