نسلی مساوات کے فروغ سے متعلق
موجودہ اور مجوزہ اقدامات

دی انشورنس اتھارٹی

انشورنس اتھارٹی ("IA") کا بنیادی کام انشورنس صنعت کو منظم کرنا اور ان کی نگرانی کرنا ہے تاکہ انشورنس صنعت کے عام استحکام کو فروغ دیا جاسکے اور موجودہ اور ممکنہ پالیسی ہولڈروں کی ان کی نسل سے قطع نظر حفاظت کی جاسکے - IA نے نسلی مساوات کو فروغ دینے کے لیے مندرجہ ذیل اقدامات کیے ہیں / کرنے کا ارادہ کیا ہے :

A. عوام کے ارکین کے ساتھ نمٹنا

متعلقہ خدمات	• شکایات اور پوچھ گچھ سے نمٹنے کے لیے نسلی مساوات کو یقینی بنانا.
موجودہ اقدامات	• شکایت کنندہ ، سائلین اور/ یا فریقوں کی تمام شکایات اورپوچھ گچھ کو ان کی نسل سے قطع نظر انصاف سے سنبھالا جاتا ہے. • مختلف نسلوں کے خدمت کے استعمال کنندگان کی بولی جانے والی زبانوں کی نشاندہی کرنے کے سلسلے میں فعال اقدامات موجود ہیں۔ • اگر شکایت / پوچھ گچھ یکساں مواقع سے متعلق ہے تو IA، معاملے کو سنبھالنے کے لیے کمیشن برائے یکساں مواقع (ایکول آپرچونیٹی کمیشن) کے پاس بھیجے گا۔
مستقبل کے کام کا جائزہ	• IA وقتاً فوقتاً اپنی خدمات کا جائزہ لے گا اور موزوں طور پر بہتری لائے گا۔
اضافی اقدامات جو کیے جائیں گے	• جہاں تک قابل عمل ہوا IA کسی تیسرے فریق کی جانب سے انگریزی یا چائینیززبان نہ بولنے والے شکایت کنندگان اور سائلین کے لیے روبرو ملاقاتوں اور ٹیلیفون پر گفتگو کے دوران مفت ترجمانی کی خدمات کا بندوبست کرے گا۔ • شکایات کنندگان اور سائلین جو انگریزی یا چائینیززبان نہیں بولتے ہیں ان کو مفت ترجمانی کی خدمات کی دستیابی کے بارے میں مطلع کرنے کے لیے زبان کی شناخت کا کارڈ (آٹھ زبانوں میں[1]) نمائش کے لیے رکھا جائے گا ۔

[1] آٹھ زبانوں سے مراد بھاسا انڈونیشیا ، ہندی ، نیپالی ، تگالوگ ، تھائی ، اردو ، ویتنامی اور پنجابی ہیں

B. عملے کی تربیت

متعلقہ خدمات	• ذات پات سے متعلق امور کے بارے میں ملازمین کی آگاہی اور حساسیت کو بڑھانا اور نسلی مساوات کے تصور کے بارے میں ان کی سمجھ بوجھ میں اضافہ کرنا ۔
موجودہ اقدامات	• تمام ملازمین کو قانون برائے نسلی امتیاز (ریس ڈسکریمینیشن آرڈینینس) کے مواد اور نسلی مساوات سے متعلق ہدایات پر تربیت دی جاتی ہے ۔ • نسلی فرق اور شمولیت سے متعلق عملے کی آگاہی بڑھانے کے لیے وقتًا فوقتًا ورکشاپس ، سیمینار اور تجربے کے اشتراک سے متعلق سیشنز ، اور اجتماعی سماجی ذمہ داری کی سرگرمیوں کا اہتمام کیا جاتا ہے ۔
مستقبل کے کام کا جائزہ	• IA سائلین اور / یا شکایت دہندگان سے موصول آراء اور مشوروں کو اکٹھا کرے گا اور تجزیہ کرے گا تاکہ ملازمین کے لیے مناسب تربیتی کورس کا اہتمام کیا جاسکے ۔
اضافی اقدامات کیے جائیں گے	• IA دیگر سرکاری محکموں ، غیر سرکاری تنظیموں اور متعلقہ اداروں کے ساتھ رابطہ کرے گا تاکہ نسلی مساوات اور شمولیت پر ملازمین کے لیے مناسب تربیت اور سرگرمیوں کا انتظام جاری رکھے ۔

C. عوامی پوچھ گچھ / شکایات

عام پوچھ گچھ -

ٹیلی فون نمبر: 3899 9983 (852)
فیکس: 3899 9993 (852)
ای میل :enquiry@ia.org.hk

شکایات -

مارکیٹ کنڈکٹ ڈویژن
ای میل: complaints@ia.org.hk

انشورنس اتھارٹی

مئی 2025