

**Langkah yang ada dan yang direncanakan
mengenai promosi kesetaraan ras.**

Otoritas Asuransi

Fungsi utama dari Otoritas Asuransi (“IA”) adalah untuk mengatur dan mengawasi industri asuransi untuk mempromosikan kestabilan umum industri asuransi dan melindungi pemegang polis yang ada dan calon pemegang polis yang berpotensi, terlepas dari rasnya. IA telah mengambil / berencana untuk mengambil langkah-langkah berikut untuk mempromosikan kesetaraan ras:

A. Berurusan dengan Anggota Masyarakat

Layanan Terkait	• Untuk memastikan kesetaraan ras dalam penanganan pengaduan dan pertanyaan.
Langkah yang Ada	• Semua pengaduan dan pertanyaan ditangani dengan adil terlepas dari ras pengadu, penanya dan / atau pihak-pihak yang diadukan. • Tersedia langkah-langkah aktif dalam upaya untuk mengidentifikasi bahasa yang digunakan oleh pengguna layanan dari berbagai ras. • Jika pengaduan / pertanyaan terkait dengan persamaan kesempatan, IA akan merujuk kasus tersebut ke Komisi Persamaan Kesempatan untuk ditangani.
Penilaian Tugas Mendatang	• IA akan meninjau kembali layanannya dari waktu ke waktu dan melakukan perbaikan yang sesuai.
Langkah yang akan Diambil	• IA akan mengatur layanan penerjemahan gratis yang disediakan oleh pihak ketiga untuk pengadu dan penanya yang tidak bisa berbicara dalam bahasa Inggris maupun Cina sejauh bisa dilakukan dalam pertemuan tatap muka dan melalui percakapan di telepon. • Kartu identifikasi bahasa (dalam delapan bahasa¹) akan dipajang untuk memberi tahu pengadu dan penanya, yang tidak berbicara dalam bahasa Inggris atau Cina, ketersediaan layanan penerjemahan gratis.

¹ Delapan bahasa mengacu pada Bahasa Indonesia, Hindi, Nepali, Tagalog, Thai and Urdu, Vietnam dan Punjabi.

B. Pelatihan untuk Staf

Layanan Terkait	• Untuk meningkatkan kesadaran dan kepekaan para staf terhadap isu-isu terkait ras dan pemahaman mereka terhadap konsep mengenai kesetaraan ras.
Langkah-langkah yang Ada	• Semua staf diberi pelatihan mengenai isi Undang-undang Diskriminasi Ras dan pedoman terkait mengenai kesetaraan ras. • Lokakarya, seminar dan sesi-berbagi-pengalaman, dan aktivitas tanggung jawab sosial korporat diselenggarakan dari waktu ke waktu untuk meningkatkan kesadaran staf tentang keberagaman ras dan inklusi.
Penilaian Tugas Mendatang	• IA akan mengumpulkan dan menganalisis umpan balik dan saran-saran yang diterima dari penanya dan / atau pengadu sehingga dapat diadakan kursus pelatihan yang sesuai untuk staf.
Langkah yang akan Diambil	• IA akan bekerja sama dengan departemen pemerintah, organisasi non-pemerintah dan lembaga terkait lainnya untuk terus mengatur pelatihan dan aktivitas-aktivitas yang sesuai tentang kesetaraan ras dan inklusi untuk staf.

C. Pertanyaan/ Pengaduan Umum

Pertanyaan Umum

Tel: (852) 3899 9983

Fax: (852) 3899 9993

Email: enquiry@ia.org.hk

Pengaduan

Divisi Perilaku Pasar

Email: complaints@ia.org.hk

Otoritas Asuransi

Mei 2025