जातीय समानता को बढ़ावा देने के

मौजूदा और योजनाबद्ध उपाय

बीमा प्राधिकरण (द इन्स्योरेन्स अथॉरिटी)

बीमा प्राधिकरण ("IA") का मुख्य कार्य बीमा उद्योग की सामान्य स्थिरता को बढ़ावा देने साथ-साथ मौजूदा और संभावित बीमा पत्र धारकों की जातीयता का परवाह किए बिना, उन्हें रक्षा करने के लिए बीमा उद्योग का विनियमन और पर्यवेक्षण करना है। जाति समानता को बढ़ावा देने के लिए IA ने निम्नलिखित उपाय करने की योजना बनाई है:

A. जनता के सदस्यों के साथ व्यवहार

संबंधित सेवाएं	• शिकायतों और पूछताछ को संभालने में जाति समानता सुनिश्चित करना।
मौजूदा उपाय	• सभी शिकायतों और पूछताछ को शिकायतकर्ताओं, प्रश्नकर्ताओं और/ या पक्षकारों की जाति के परवाह किये बिना न्यायोचित रूप से संभाला जाता है। • विभिन्न जाति के सेवा उपयोगकर्ताओं द्वारा बोली जाने वाली भाषाओं की पहचान करने के प्रयास के सक्रिय उपाय लागू हैं। • यदि शिकायत/पूछताछ समान अवसरों से संबंधित है, तो IA मामले को संभालने के लिए समान अवसर आयोग को संदर्भित करेगा। • शिकायतकर्ताओं और पूछताछकर्ताओं को, जो अंग्रेजी या चीनी नहीं बोलते हैं, निःशुल्क अनुवाद सेवाओं की उपलब्धता के बारे में सूचित करने के लिए एक भाषा पहचान पत्र (आठ भाषाओं में[1]) प्रदर्शित किया जाता है।
भविष्य के काम का मूल्यांकन	• IA समय-समय पर अपनी सेवाओं की समीक्षा करेगा और उचित सुधार करेगा।
किए जाने वाले अतिरिक्त उपाय	• IA आमने-सामने की बैठकों और टेलीफोन पर बातचीत के दौरान अंग्रेजी या चीनी ना बोलने वाले शिकायतकर्ताओं और प्रश्नकर्ताओं के लिए जहां

[1] आठ भाषाओं बहासा इंडोनेशिया, हिंदी, नेपाली, तागालोग, थाई, उर्दू, वियतनामी और पंजाबी को संदर्भित करता है।

	तक कि व्यावहारिक हो, एक तीसरे पक्ष द्वारा प्रदान की जाने वाली निः शुल्क व्याख्या सेवाओं की व्यवस्था करेगा। • स्वागत क्षेत्र में दिखायें गये आगंतुक सूचना चिह्नों को बेहतर बनाया जाएगा और हांगकांग में बोली जाने वाली आठ सबसे आम जातीय भाषाओं में अनुवादित किया जाएगा। इनमें एक QR कोड भी होगा जो जातीय अल्पसंख्यक आगंतुकों को निःशुल्क अनुवाद सेवाओं तक पहुंचने में मदद करेगा। निःशुल्क अनुवाद सेवाओं के लिए QR कोड और लिंक IA की वेबसाइट पर भी उपलब्ध होंगे।

B. कर्मचारी का प्रशिक्षण

संबंधित सेवाएं	• जाति-संबंधित मुद्दों के बारे में कर्मचारियों की जागरूकता और संवेदनशीलता को बढ़ाना और जातीय समानता की अवधारणा पर उनकी समझ को बढ़ाना।
मौजूदा उपाय	• सभी कर्मचारियों को जाति भेदभाव अध्यादेश और जातीय समानता से संबंधित दिशानिर्देशों की सामग्री पर प्रशिक्षित किया जाता है। • जातीय विविधता और समावेशन पर कर्मचारियों की जागरूकता बढ़ाने के लिए समय-समय पर कार्यशालाएं, सेमिनार और अनुभव-साझाकरण सत्र, और कॉर्पोरेट सामाजिक जिम्मेदारी गतिविधियों का आयोजन किया जाता है। • IA के बाहरी संपर्क वाले सहकर्मी (हॉटलाइन स्टाफ) को जातीय अल्पसंख्यक आगंतुकों/कॉल करने वालों के लिए उपलब्ध निःशुल्क अनुवाद सेवाओं के बारे में जानकारी दी गई है, जिन्हें अनुवाद सेवाओं की आवश्यकता है।
भविष्य के काम का मूल्यांकन	• IA प्रश्नकर्ताओं और/या शिकायतकर्ताओं से प्राप्त प्रतिपुष्टि और सुझावों को एकत्र करके उसका विश्लेशण करेगा ताकि कर्मचारियों के लिए उपयुक्त प्रशिक्षण पाठ्यक्रमों की व्यवस्था की जा सके।
किए जाने वाले अतिरिक्त उपाय	• IA अन्य सरकारी विभागों, गैर-सरकारी संगठनों और संबंधित संस्थानों के साथ संपर्क करेगा, ताकि जातीय समानता और समावेशन पर कर्मचारियों के लिए उचित प्रशिक्षण और गतिविधियों की व्यवस्था जारी रखी जा सके।

C. सार्वजनिक पूछताछ/ शिकायतें

सामान्य पूछताछ –

टेलीफोन: (852) 3899 9983
फैक्स : (852) 3899 9993
ई-मेल : enquiry@ia.org.hk

शिकायतें –

कंडक्ट सुपरविशन डिवीजन
ई-मेल: complaints@ia.org.hk

बीमा प्राधिकरण

मई 2026