जातीय समानताको बढावा निम्ति
अवस्थित र योजनाबद्ध उपायहरु
बीमा प्राधिकरण (दी इन्स्योरेन्स अथोरिटी)

बीमा प्राधिकरण(“IA”)को प्रमुख कार्य भनेको बीमा उद्योगको सामान्य स्थिरताको प्रवर्द्धनको नियमन र निरीक्षण गर्नको साथै अवस्थित र सम्भावित नीति धारकहरुको उनीहरुको विविध जातियताको बाबजुद संरक्षण गर्नु हो । IAले जातीय समानता बढाउनका निम्ति निम्न उपायहरु लिएको/लिने योजना गरेको छ:

A. सर्वसाधारणहरुसँग कारोबार गर्ने क्रम

सम्बन्धित सेवाहरु	• उजुरी र सोधपुछ सम्हाल्ने क्रममा जातीय समानता सुनिश्चित गर्न
अवस्थित उपायहरु	• उजुरीकर्ता, सोधपुछकर्ता र/वा पार्टीहरुको विविध जातीका बाबजुद सबै उजुरीहरु र सोधपुछहरु उचित रुपमा सम्हाल्ने • विविध जातिका सेवा प्रयोगकर्ताहरुद्वारा बोलेका भाषाहरुको पहिचान गर्न सक्रिय उपायहरु लागू गरिएको छ । • यदि उजुरी/सोधपुछ समान अवसरहरुसँग सम्बन्धित भएमा, IAले समान अवसर आयोग(EOC)लाई मुद्दा सम्हाल्नको लागि सिफारिस गर्नेछ । • अंग्रेजी वा चिनियाँ भाषा नबोल्ने उजुरीकर्ता र सोधपुछ कर्ताहरूलाई नि:शुल्क दोभाषे सेवाहरूको उपलब्धताको बारे जानकारी गराउन भाषा पहिचान कार्ड (आठ भाषाहरूमा१[1]) प्रदर्शन गरिन्छ।
भावी कार्यको मूल्यांकन	• IAले समय समयमा सेवाहरुको समीक्षा गर्नेछ र उपयुक्त रुपमा सुधारहरु गर्नेछ ।
लिनु पर्ने थप उपायहरु	• IAले अंग्रेजी वा चिनियाँ भाषा बोल्न नसक्ने उजुरीकर्ता र सोधपुछकर्ताहरुका लागि व्यावहारिक भए सम्म आमुने-सामुने बैठक तथा टेलिफोन मार्फत कुराकानीको क्रममा तेस्रो पक्षद्वारा प्रदान गरिने नि:शुल्क दोभाषे सेवाको व्यवस्था गर्नेछ । • रिशेप्शन क्षेत्रमा प्रदर्शन गरिएको आगन्तुक जानकारी चिन्हहरूलाई हङकङका सबैभन्दा धेरै बोलिने आठ जातीय भाषाहरूमा परिष्कृत र अनुवाद गरिनेछ, जसमा जातीय अल्पसङ्ख्यक आगन्तुकहरूलाई नि:शुल्क दोभाषे सेवाहरू पाउन निर्देशन दिने QR कोड हुनेछ। QR कोड र नि:शुल्क दोभाषे सेवाहरूको लिङ्क IA को वेबसाइटमा पनि उपलब्ध हुनेछ।

[1] आठ भाषाहरु बहासा इन्डोनेशिया, हिन्दी, नेपाली, तागलग, थाई, उर्दू, भियतनामी र पन्जाबीलाई जनाउँदछ ।

B. कर्मचारीको प्रशिक्षण

सम्बन्धित सेवाहरु	• कर्मचारीहरुमा जातीय समानता सम्बन्धित मुद्दाहरुको संवेदनशीलता र चेतना वृद्धि गराउनको साथै जातीय समानताको अवधारणा प्रतिको बुझाई बढाउन
अवस्थित उपायहरु	• सबै कर्मचारीहरु जातीय भेदभाव अध्यादेश र जातीय समानता दिशानिर्देश सम्बन्धी प्रशिक्षित छन् । • जातीय विविधता र समावेशीकरणमा कर्मचारीको सचेतना बढाउनको निम्ति समय-समयमा कार्यशाला, गोष्ठी र अनुभव साझा गर्ने सत्रहरु साथै कर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायि गतिविधिहरुको आयोजना गरिन्छ । • IA का बाह्य-मुखी (हटलाइन कर्मचारी) लाई दोभाषे सेवाहरू आवश्यक पर्ने जातीय अल्पसङ्ख्यक आगन्तुकहरू/कल गर्नेहरूका लागि उपलब्ध नि:शुल्क दोभाषे सेवाहरूको बारेमा जानकारी दिइएको छ।
भावी कार्यको मूल्यांकन	• IA ले कर्मचारीलाई उपयुक्त प्रशिक्षण कोर्सहरुको व्यवस्था गर्न सोधपुछकर्ताहरु तथा/वा उजुरीकर्ताहरुबाट प्राप्त प्रतिक्रिया र सुझावहरुको संकलन गर्नुको साथै विश्लेषण गर्दछ ।
लिनु पर्ने थप उपायहरु	• IA ले जातीय समानता र कर्मचारीको समावेशीकरणको लागि उपयुक्त प्रशिक्षण तथा गतिविधिहरुको व्यवस्था गर्न अन्य सरकारी विभागहरु, गैर-सरकारी संगठनहरु र सान्दर्भिक संस्थाहरुसँग सम्पर्क गर्नेछ ।

C. सार्वजनिक सोधपुछ/उजूरी

सामान्य सोधपुछहरु –

टेलिफोन: (852) 3899 9983
फ्याक्स: (852) 3899 9993
ईमेल: enquiry@ia.org.hk

उजूरीहरु –

पर्यवेक्षण सञ्चालन डिभिजन
ईमेल: complaints@ia.org.hk

बीमा प्राधिकरण

मे 2026