

มาตรการที่มีอยู่และแผนงาน
เพื่อส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ
องค์การประกันภัย
(อินชัวร์นซ์ ออโรริตี้)

หน้าที่หลักขององค์การประกันภัย (“IA”) คือควบคุมและกำกับดูแลอุตสาหกรรมประกันภัยเพื่อส่งเสริมความมั่นคงทั่วไปของอุตสาหกรรมประกันภัย และปกป้องผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอยู่ในปัจจุบัน และที่อาจเป็นไปได้ในอนาคต โดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติของเขา/เธอ IA ได้ดำเนินการ/วางแผนที่จะใช้มาตรการดังต่อไปนี้เพื่อส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ:

A. การดำเนินการให้กับประชาชน

บริการที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อให้มั่นใจในความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติในการดำเนินการร้องเรียนและติดตามสอบถาม
มาตรการที่มีอยู่	<ul style="list-style-type: none"> ข้อร้องเรียนและข้อสอบถามทั้งหมดจะดำเนินการด้วยความยุติธรรมโดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติของผู้ร้องเรียน ผู้สอบถามและ/หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้อง มีการนำมาตรการที่จับใจในการระบุภาษาพูดของผู้ใช้บริการหลากหลายเชื้อชาติมาใช้ หากข้อร้องเรียน/ข้อสอบถามเกี่ยวข้องกับความเท่าเทียมทางโอกาส IA จะส่งเรื่องต่อไปยังคณะกรรมการเพื่อความเท่าเทียมทางโอกาสให้ดำเนินการ มีบัตรแสดงภาษา (แปดภาษา¹) แจ้งให้ผู้ร้องเรียนและผู้สอบถามที่ไม่สามารถสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาจีนทราบถึงบริการล่ามฟรี
การประเมินการทำงานในอนาคต	<ul style="list-style-type: none"> IA จะทบทวนมาตรการบริการต่างๆ เป็นระยะ และทำการปรับปรุงตามความเหมาะสม
มาตรการที่จะนำมาใช้	<ul style="list-style-type: none"> IA จะจัดให้บริการล่ามโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายกับบุคคลที่สาม สำหรับผู้ร้องเรียนและผู้สอบถามที่ไม่สามารถพูดได้ทั้งภาษาอังกฤษหรือภาษาจีนเท่าที่จะทำได้ในระหว่างการประชุมแบบตัวต่อตัวและการสนทนาทางโทรศัพท์ ปรับปรุงป้ายประชาสัมพันธ์ที่แปลเป็นภาษาถิ่นที่ใช้ในฮ่องกง 8 ภาษาในบริเวณแผนกต้อนรับ

¹ แปดภาษาที่อ้างถึงคือ ภาษาจีน, อินโดนีเซีย, ฮินดี, เนปาลี, ตากาล็อก, ไทย, และ อูรดู, เวียดนาม, และ ปัญจาบ

	พร้อมด้วยรหัสคิวอาร์โค้ดเพื่อเชื่อมโยงกลุ่มชาติพันธุ์ให้เข้าถึงบริการล่ามฟรี รหัสคิวอาร์โค้ดและลิงค์ที่เชื่อมต่อไปยังบริการล่ามฟรีนี้สามารถเข้าถึงได้จากเว็บไซต์ของ IA ด้วยเช่นกัน
--	--

B. การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่

บริการที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> เพื่อส่งเสริมความตระหนักของเจ้าหน้าที่และความอ่อนไหวเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องด้านเชื้อชาติและความเข้าใจของพวกเขาเกี่ยวกับแนวความคิดด้านความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ
มาตรการที่มีอยู่	<ul style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่ทุกคนจะได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับเนื้อหาต้นกฎหมายว่าด้วยการเลือกปฏิบัติทางเชื้อชาติและแนวทางที่เกี่ยวข้องกับความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติ สัมมนา และการประชุมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และมีการจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรอยู่เป็นระยะ เพื่อส่งเสริมความตระหนักของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความหลากหลายทางเชื้อชาติและการผสมผสานเข้าด้วยกัน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการบุคคลภายนอกของ IA (เจ้าหน้าที่สายด่วน) ได้รับความแจ่มแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับบริการล่ามฟรีที่จัดให้ไว้สำหรับผู้เยี่ยมชม/ผู้สอบถามจากกลุ่มชาติพันธุ์ที่ต้องการใช้บริการล่าม
การประเมินการทำงานในอนาคต	<ul style="list-style-type: none"> IA จะรวบรวมและวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้สอบถามและ/หรือผู้ร้องเรียน เพื่อจัดหลักสูตรฝึกอบรมที่เหมาะสม ให้กับเจ้าหน้าที่
มาตรการที่จะนำมาใช้	<ul style="list-style-type: none"> IA จะประสานงานกับหน่วยงานรัฐบาล องค์กรที่ไม่ใช่หน่วยงานภาครัฐ และสถาบันที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดดำเนินการฝึกอบรมและกิจกรรมที่เหมาะสมเกี่ยวกับความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติและการผสมผสานเข้าด้วยกันให้กับเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง

C. สอบถามข้อมูลสาธารณะ/การร้องเรียน

สอบถามข้อมูลทั่วไป –

โทรศัพท์: (852) 3899 9983

แฟกซ์: (852) 3899 9993

อีเมล: enquiry@ia.org.hk

การร้องเรียน –

ฝ่ายกำกับดูแลการดำเนินงาน

อีเมล: complaints@ia.org.hk

องค์การประกันภัย

พฤษภาคม 2026