

**Các biện pháp hiện hữu và hoạch định
về việc thúc đẩy bình đẳng chủng tộc
Cục Quản Lý Ngành Bảo Hiểm (The Insurance Authority)**

Chức năng chính của Cục Quản Lý Ngành Bảo Hiểm (“IA”) là điều chỉnh và giám sát ngành bảo hiểm nhằm thúc đẩy sự ổn định chung của ngành bảo hiểm và bảo vệ các chủ hợp đồng hiện hữu và tiềm năng, bất kể chủng tộc của anh ta / cô ta. IA đã thực hiện / hoạch định thực hiện các biện pháp sau đây để thúc đẩy bình đẳng chủng tộc:

A. Đối xử với Công Chúng

Liên Quan về Dịch Vụ	<ul style="list-style-type: none"> • Để đảm bảo bình đẳng chủng tộc trong việc xử lý các khiếu nại và tra vấn.
Các Biện Pháp Hiện Hữu	<ul style="list-style-type: none"> • Tất cả các khiếu nại và tra vấn được xử lý công bằng bất kể chủng tộc của người khiếu nại, người tra vấn và/ hoặc các bên bị khiếu nại. • Các biện pháp tích cực trong xác định ngôn ngữ được sử dụng bởi những người dùng dịch vụ thuộc các chủng tộc khác nhau. • Nếu khiếu nại / tra vấn liên quan đến các cơ hội bình đẳng, IA sẽ chuyển vụ việc đến Ủy Ban Cơ Hội Bình Đẳng để xử lý. • Một thẻ nhận dạng ngôn ngữ (bằng tám ngôn ngữ¹) được trưng bày để thông báo cho những người khiếu nại và những người hỏi thông tin, những người không biết nói tiếng Anh hoặc tiếng Trung, về sự sẵn có của dịch vụ phiên dịch miễn phí.
Đánh Giá Công Việc Tương Lai	<ul style="list-style-type: none"> • IA sẽ xem xét các dịch vụ của mình theo thời gian và cải thiện khi thích hợp.
Các Biện Pháp Sẽ Được Thực Hiện	<ul style="list-style-type: none"> • IA sẽ sắp xếp các dịch vụ phiên dịch miễn phí do bên thứ ba cung cấp cho người khiếu nại và người tra vấn không nói tiếng Anh và tiếng Trung có thể sắp xếp trong các cuộc gặp mặt trực tiếp và trò chuyện qua điện thoại. • Các biển chỉ dẫn thông tin dành cho khách tham quan tại khu vực lễ tân sẽ được cải tiến và dịch sang tám ngôn ngữ của các dân tộc phổ biến nhất ở Hồng Kông, kèm theo mã QR hướng dẫn khách tham quan thuộc các dân tộc thiếu số sử dụng dịch vụ phiên dịch miễn phí. Mã QR và đường liên kết về dịch vụ phiên dịch miễn phí cũng sẽ có trên trang web của IA.

¹ Tám ngôn ngữ được đề cập là tiếng Bahasa Indonesia, Hindi, Nepal, Tagalog, Thái và Urdu, tiếng Việt và Punjabi.

B. Đào Tạo Nhân Viên

Liên Quan về Dịch Vụ	<ul style="list-style-type: none">• Để nâng cao nhận thức của nhân viên về các vấn đề liên quan đến nhạy cảm chủng tộc và sự hiểu biết của họ về khái niệm bình đẳng chủng tộc.
Các Biện Pháp Hiện Hữu	<ul style="list-style-type: none">• Tất cả nhân viên được đào tạo về nội dung của Pháp lệnh phân biệt chủng tộc và các chỉ dẫn liên quan về bình đẳng chủng tộc.• Hội thảo, hội đàm và các buổi chia sẻ kinh nghiệm và các hoạt động trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp được tổ chức theo thời gian để nâng cao nhận thức của nhân viên về đa dạng chủng tộc và hòa nhập.• Các đồng nghiệp phụ trách giao tiếp bên ngoài của IA (nhân viên đường dây nóng) đã được thông báo về các dịch vụ phiên dịch miễn phí dành cho khách tham quan thuộc dân tộc thiểu số/những người gọi điện yêu cầu dịch vụ phiên dịch.
Đánh Giá Công Việc Tương Lai	<ul style="list-style-type: none">• IA sẽ thu thập và phân tích phản hồi và ý kiến nhận được từ người tra vấn và / hoặc người khiếu nại để sắp xếp các khóa đào tạo phù hợp cho nhân viên.
Các Biện Pháp Sẽ Được Thực Hiện	<ul style="list-style-type: none">• IA sẽ liên lạc với các cơ quan chính phủ khác, các tổ chức phi chính phủ và các tổ chức có liên quan để tiếp tục sắp xếp các hoạt động đào tạo và hoạt động phù hợp về bình đẳng chủng tộc và hòa nhập cho nhân viên.

C. Công Chúng Tra Vấn / Khiếu Nại

Tra Vấn –

Điện Thoại: (852) 3899 9983
Fax : (852) 3899 9993
Email : enquiry@ia.org.hk

Khiếu Nại –

Phòng Giám Sát Hành Vi Phiên Bản Dịch
Email : complaints@ia.org.hk

Cục Quản Lý Ngành Bảo Hiểm

Tháng Năm, 2026