

## ਨਸਲੀ ਬਰਾਬਰਤਾ ਦੇ ਪ੍ਰਚਾਰ 'ਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਯੋਜਨਾਬੱਧ ਉਪਾਅ ਬੀਮਾ ਅਥਾਰਟੀ (ਇਨਸ਼ੂਰੈਂਸ ਅਥਾਰਟੀ)

ਬੀਮਾ ਅਥਾਰਟੀ (“IA”) ਦਾ ਮੁੱਖ ਕਾਰਜ ਬੀਮਾ ਉਦਯੋਗ ਨੂੰ ਵਿਵਸਥਤ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਬੀਮਾ ਉਦਯੋਗ ਦੀ ਸਧਾਰਣ ਸਥਿਰਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਸੰਭਾਵੀ ਨੀਤੀ ਧਾਰਕਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਲਈ, ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਜਾਤ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਇਸਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨਾ ਹੈ। IA ਨੇ ਨਸਲੀ ਬਰਾਬਰਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਉਪਾਅ ਕੀਤੇ / ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਈ ਹੈ:

### A. ਪਬਲਿਕ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ਕਾਰੀ

ਸਬੰਧਿਤ ਸੇਵਾਵਾਂ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਨਸਲੀ ਬਰਾਬਰਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ।</li> </ul>
ਮੌਜੂਦਾ ਉਪਾਅ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਤੇ / ਜਾਂ ਪਾਰਟੀਆਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਇਹਨਾਂ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਤ ਨਸਲ ਦੇ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।</li> <li>ਵੱਖ ਵੱਖ ਨਸਲਾਂ ਦੇ ਸੇਵਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਬੋਲੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਦੇ ਯਤਨ ਵਿੱਚ ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਉਪਾਅ ਲਾਗੂ ਹਨ।</li> <li>ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ / ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਬਰਾਬਰ ਮੌਕਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੈ, ਤਾਂ IA ਇਸ ਕੇਸ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਬਰਾਬਰ ਮੌਕੇ ਕਮਿਸ਼ਨ ਨੂੰ ਭੇਜ ਦੇਵੇਗਾ।</li> <li>ਇੱਕ ਭਾਸ਼ਾ ਪਛਾਣ ਕਾਰਡ (ਅੱਠ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ<sup>1</sup>) ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮਿਲੇ ਕਿ ਮੁਫਤ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹਨ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਉਹ ਲੋਕ ਜੋ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਚੀਨੀ ਨਹੀਂ ਬੋਲਦੇ।</li> </ul>
ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਕੰਮ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ	<ul style="list-style-type: none"> <li>IA ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਤੌਰ ਤੇ ਸੁਧਾਰ ਕਰੇਗਾ।</li> </ul>
ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਉਪਾਅ	<ul style="list-style-type: none"> <li>IA ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੁਆਰਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਈ ਗਈ ਮੁਫਤ ਵਿਆਖਿਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਕਿ ਆਹਮਣੇ ਸ਼ਾਹਮਣੇ ਮੁਲਾਕਾਤ ਅਤੇ ਟੈਲੀਫੋਨ ਗੱਲਬਾਤ ਦੌਰਾਨ ਨਾ ਤਾਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਚੀਨੀ ਨਾ ਬੋਲਦੇ ਹਨ ਹੈ।</li> <li>ਰਿਸੈਪਸ਼ਨ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਲਗੇ ਵਿਜ਼ਟਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸੰਕੇਤ ਹੋਰ ਵਧੀਆ ਬਣਾਏ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਹਾਂਗ ਕਾਂਗ ਵਿੱਚ ਸਭ ਤੋਂ ਆਮ ਅੱਠ ਨਸਲੀ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਅਨੁਵਾਦ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਸੰਕੇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ QR ਕੋਡ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਨਸਲੀ ਘੱਟ ਗਿਣਤੀ ਵਿਜ਼ਟਰਾਂ ਨੂੰ ਮੁਫਤ</li> </ul>

<sup>1</sup> ਅੱਠ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਬਹਾਸਾ ਇੰਡੋਨੇਸ਼ੀਆ, ਹਿੰਦੀ, ਨੇਪਾਲੀ, ਤਗਾਲੋਗ, ਥਾਈ ਅਤੇ ਉਰਦੂ, ਵੀਅਤਨਾਮੀ ਅਤੇ ਪੰਜਾਬੀ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ।

	ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ। QR ਕੋਡ ਅਤੇ ਮੁਫ਼ਤ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਲਿੰਕ IA ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ।
--	---

## B. ਸਟਾਫ਼ ਦੀ ਸਿਖਲਾਈ

ਸਬੰਧਿਤ ਸੇਵਾਵਾਂ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ਸਟਾਫ਼ ਦੀ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਅਤੇ ਨਸਲੀ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾ ਅਤੇ ਨਸਲੀ ਬਰਾਬਰਤਾ 'ਤੇ ਸੰਕਲਪ ਦੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਮਝ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ।</li> </ul>
ਮੌਜੂਦਾ ਉਪਾਅ	<ul style="list-style-type: none"> <li>ਸਾਰੇ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਨਸਲੀ ਵਿਤਕਰਾ ਆਰਡੀਨੈਂਸ ਅਤੇ ਨਸਲੀ ਬਰਾਬਰਤਾ ਸੰਬੰਧੀ ਸਬੰਧਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ 'ਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।</li> <li>ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਨਸਲੀ ਭਿੰਨਤਾ ਅਤੇ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਬਾਰੇ ਸਟਾਫ਼ ਦੀ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਵਰਕਸ਼ਾਪਾਂ, ਸੈਮੀਨਾਰਾਂ ਅਤੇ ਤਜਰਬੇ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸੈਸ਼ਨ ਅਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਸਮਾਜਿਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਵਾਲੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਆਯੋਜਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।</li> <li>IA ਦੇ ਬਾਹਰੀ ਸੰਪਰਕ ਵਾਲੇ ਸਹਿਕਰਮੀ (ਹਾਟਲਾਈਨ ਸਟਾਫ਼) ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਸਲੀ ਘੱਟ ਗਿਣਤੀ ਲੋਕਾਂ/ਫੋਨ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਮੁਫ਼ਤ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਦੁਭਾਸ਼ੀਆ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।</li> </ul>
ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਕੰਮ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ	<ul style="list-style-type: none"> <li>IA ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਅਤੇ / ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਸੁਝਾਵਾਂ ਨੂੰ ਇਕੱਤਰ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕਰੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਸਟਾਫ਼ ਲਈ ਢੁੱਕਵੇਂ ਸਿਖਲਾਈ ਕੋਰਸਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।</li> </ul>
ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਉਪਾਅ	<ul style="list-style-type: none"> <li>IA ਹੋਰ ਸਰਕਾਰੀ ਵਿਭਾਗਾਂ, ਗੈਰ-ਸਰਕਾਰੀ ਸੰਗਠਨਾਂ ਅਤੇ ਸਬੰਧਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨਾਲ ਨਸਲੀ ਬਰਾਬਰਤਾ ਅਤੇ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ 'ਤੇ ਢੁੱਕਵੀਂ ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਜਾਰੀ ਰੱਖਣ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇਗਾ।</li> </ul>

## C. ਜਨਤਕ ਪੁੱਛਗਿੱਛ / ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

### ਆਮ ਪੁੱਛਗਿੱਛ –

ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰ.: (852) 3899 9983

ਫੈਕਸ ਨੰ.: (852) 3899 9993

ਈਮੇਲ: [enquiry@ia.org.hk](mailto:enquiry@ia.org.hk)

### ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ–

ਕੰਡਕਟ ਸੁਪਰਵੀਜ਼ਨ ਡਵੀਜ਼ਨ

ਈਮੇਲ: [complaints@ia.org.hk](mailto:complaints@ia.org.hk)

**ਬੀਆ ਅਥਾਰਟੀ  
ਮਈ 2026**