

促进种族平等
现行及计划中的措施
保险业监管局

保险业监管局（「保监局」）的主要职能是规管与监管保险业，以促进保险业的整体稳定，并保护现有及潜在的保单持有人，不论其种族背景。保监局现行为促进种族平等而提供或计划中的措施如下：

A. 与市民接触

有关服务	<ul style="list-style-type: none">• 在处理投诉及查询时确保种族平等。
现行措施	<ul style="list-style-type: none">• 不论投诉人、查询者及／或被投诉人的种族背景，保监局都会以公平公正的态度处理所有投诉及查询。• 保监局职员会主动尝试识别不同种族人士所用的语言。• 如接获有关平等机会的投诉／查询，保监局会将个案转介予平等机会委员会处理。
日后工作评估	<ul style="list-style-type: none">• 保监局会不时检讨所提供的服务，并适时改善。
将采取的措施	<ul style="list-style-type: none">• 保监局将在可行情况下，于面谈或电话通话时，为不擅英文或中文的投诉人和查询者安排由第三方提供的免费传译服务。• 保监局会提供已翻译成八种语言¹的识别咭，让不擅英文或中文的投诉人和查询者知悉上述免费传译服务。

¹ 该八种语言包括印度尼西亚语、印度语、尼泊尔语、他加禄语、泰语、乌尔都语、越南语及旁遮普语。

B. 员工培训

有关服务	<ul style="list-style-type: none">• 提高员工对种族事宜的认知和敏感度以及对种族平等的理解。
现行措施	<ul style="list-style-type: none">• 所有员工均会接受有关《种族歧视条例》和相关指引内容的培训。• 不时举办工作坊、讲座和经验分享会，以及企业社会责任活动，以加强员工对种族多元与融和的认知。
日后工作评估	<ul style="list-style-type: none">• 保监局会收集及分析查询者及／或投诉人的响应及意见，以为员工安排合适的培训课程。
将采取的措施	<ul style="list-style-type: none">• 保监局会与其他政府部门、非政府组织及相关机构联络，就种族平等与融和继续为员工安排合适的培训及活动。

C. 查询或投诉

一般查询

电话: (852) 3899 9983

传真: (852) 3899 9993

电邮: enquiry@ia.org.hk

投诉

行为监管部

电邮: complaints@ia.org.hk

保险业监管局

2025 年 5 月