

**Umiiral at binabalak na mga panukala  
sa pagtataguyod ng pagkakapantay-pantay ng lahi  
Ang Insurance Authority**

Ang pangunahing tungkulin ng Insurance Authority ("IA") ay upang pangalagaan at pangasiwaan ang industriya ng insurance upang maitaguyod ang pangkalahatang katatagan ng industriya ng insurance at protektahan ang mga umiiral at potensyal na mga policy holder, anuman ang kanyang lahi. Ipinatupad / ipatutupad ng IA ang mga sumusunod na panukala upang maitaguyod ang pagkakapantay-pantay ng lahi:

**A. Pakikitungo sa Mga Miyembro ng Publiko**

Mga Serbisyong May Kinalaman	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiyakin ang pagkakapantay-pantay ng lahi sa paghawak ng mga reklamo at katanungan.</li> </ul>
Umiiral na Mga Panukala	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lahat ng mga reklamo at katanungan ay patas na hinahawakan anuman ang lahi ng mga nagrereklamo, nagtatanong at/o mga partidong inirereklamo.</li> <li>Ang mga aktibong hakbang upang makilala ang mga wika na sinasalita ng mga gumagamit ng serbisyo ng iba't ibang lahi ay nasa wastong kinalalagyan na.</li> <li>Kung ang reklamo/katanungan ay nauugnay sa pagkakapantay-pantay na oportunidad, isasangguni ng IA ang paghawak ng kaso sa Komisyon sa Pantay-pantay na Oportunidad.</li> </ul>
Pagtatasa ng Gawain sa Hinaharap	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pana-panahong susuriin ng IA ang mga serbisyo nito at gumawa ng mga pagpapabuti kung naaangkop.</li> </ul>
Mga Panukalang Ipatutupad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ang IA ay mag-aayos ng mga libreng serbisyong interpretasyong mula sa ibang organisasyon para sa mga taong may reklamo at katanungan na hindi nakapagsasalita ng Ingles at Tsino hangga't makakaya sa panahon ng mga harapang pagpupulong at pag-uusap sa telepono.</li> <li>May kard ng pagkakakilanlan ng wika (sa walong wika<sup>1</sup>) na ipapakita upang ipaalam sa mga taong may reklamo at katanungan, na hindi nakapagsasalita ng Ingles o Tsino, ang pagkakaroon ng mga libreng serbisyong interpretasyon.</li> </ul>

<sup>1</sup> Ang walong wika ay tumutukoy sa Bahasa Indonesia, Hindi, Nepali, Tagalog, Thai and Urdu, Vietnamese at Punjabi.

## B. Pagsasanay sa Mga Kawani

Mga Serbisyong May Kinalaman	<ul style="list-style-type: none"><li>• Upang mapahusay ang kamalayan ng mga kawani at pagiging sensitibo sa mga isyung kaugnay sa lahi at ang kanilang pag-unawa sa konsepto ng pagkakapantay-pantay ng lahi.</li></ul>
Umiiral na Mga Panukala	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ang lahat ng kawani ay sinanay sa nilalaman ng Ordinansa sa Diskriminasyon ng Lahi at mga kaugnay na alituntunin sa pagkakapantay-pantay ng lahi.</li><li>• Ang mga workshop, seminar at mga sesyon sa pagbabahagi ng karanasan, at mga gawaing corporate social responsibility ay panapahong isinasagawa upang mapahusay ang kamalayan ng mga kawani sa pagkakaiba ng lahi at pagsasama.</li></ul>
Pagtatasa ng Gawain sa Hinaharap	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kokolektahin at pag-aaralan ng IA ang mga katugunan at mungkahing natanggap mula sa mga mga nagtatanong at/o nagrereklamo upang makapag-ayos ng angkop na mga kurso sa pagsasanay ng mga kawani.</li></ul>
Mga Panukalang Ipatutupad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ang IA ay makikipag-ugnayan sa ibang mga kagawaran ng pamahalaan, mga organisasyong hindi sa pamahalaan, at kaugnay na mga institusyon upang patuloy na mag-ayos ng angkop na pagsasanay at mga gawain sa pagkakapantay-pantay ng lahi at pagsasama para sa mga kawani.</li></ul>

## C. Mga Katanungan / Reklamo ng Publiko

### Pangkalahatang Katanungan –

Telepono: (852) 3899 9983

Fax: (852) 3899 9993

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

### Mga Reklamo –

Market Conduct Division

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

**Insurance Authority**

**Mayo 2020**