

促進種族平等
現行及計劃中的措施
保險業監管局

保險業監管局（「保監局」）的主要職能是規管與監管保險業，以促進保險業的整體穩定，並保護現有及潛在的保單持有人，不論其種族背景。保監局現行為促進種族平等而提供或計劃中的措施如下：

A. 與市民接觸

有關服務	<ul style="list-style-type: none">• 在處理投訴及查詢時確保種族平等。
現行措施	<ul style="list-style-type: none">• 不論投訴人、查詢者及／或被投訴人的種族背景，保監局都會以公平公正的態度處理所有投訴及查詢。• 保監局職員會主動嘗試識別不同種族人士所用的語言。• 如接獲有關平等機會的投訴／查詢，保監局會將個案轉介予平等機會委員會處理。• 保監局已於接待處張貼涵蓋八種語言¹的語言識別咭，讓不擅英語或中文的投訴人和查詢人士知悉上述免費傳譯服務。
日後工作評估	<ul style="list-style-type: none">• 保監局會不時檢討所提供的服務，並適時改善。
將採取的措施	<ul style="list-style-type: none">• 保監局將在可行情況下，於面談或電話通話時，為不擅英文或中文的投訴人和查詢者安排由第三方提供的免費傳譯服務。• 保監局將優化接待處的訪客資訊標示，以涵蓋本港八種最常見的少數族裔語言，並設置二維碼，方便少數族裔訪客使用免費傳譯服務。該二維碼及相關服務連結亦將於保監局網站提供。

¹ 該八種語言包括印尼語、印度語、尼泊爾語、他加祿語、泰語、烏爾都語、越南語及旁遮普語。

B. 員工培訓

有關服務	<ul style="list-style-type: none">• 提高員工對種族事宜的認知和敏感度以及對種族平等的理解。
現行措施	<ul style="list-style-type: none">• 所有員工均會接受有關《種族歧視條例》和相關指引內容的培訓。• 不時舉辦工作坊、講座和經驗分享會，以及企業社會責任活動，以加強員工對種族多元與融和的認知。• 保監局負責接待公眾查詢的員工（熱線當值人員）已獲指引，並知悉可協助少數族裔訪客或來電者聯絡免費電話傳譯服務中心。
日後工作評估	<ul style="list-style-type: none">• 保監局會收集及分析查詢者及／或投訴人的回應及意見，以為員工安排合適的培訓課程。
將採取的措施	<ul style="list-style-type: none">• 保監局會與其他政府部門、非政府組織及相關機構聯絡，就種族平等與融和繼續為員工安排合適的培訓及活動。

C. 查詢或投訴

一般查詢

電話：(852) 3899 9983

傳真：(852) 3899 9993

電郵：enquiry@ia.org.hk

投訴

行為監管部

電郵：complaints@ia.org.hk

保險業監管局

2026年5月