

มาตรการที่มีอยู่และวางแผนไว้
ในการส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ

องค์การเงินตราฮ่องกง

ธนาคารกลางฮ่องกง (HKMA) เป็นสถาบันการเงินกลางของฮ่องกง HKMA มีหน้าที่หลักสี่ประการ ได้แก่

- รักษาความมั่นคงของสกุลเงินภายในกรอบของระบบอัตราแลกเปลี่ยนที่เชื่อมโยง
- ส่งเสริมความมั่นคงและความสมบูรณ์ของระบบการเงิน รวมถึงระบบธนาคาร
- ช่วยรักษาสถานะของฮ่องกงในฐานะศูนย์กลางทางการเงินระหว่างประเทศ รวมถึงการดูแลรักษาและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางการเงินของฮ่องกง และ
- จัดการกองทุนแลกเปลี่ยน

HKMA ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการส่งเสริมการเข้าถึงบริการของสมาชิกทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ

A. การเข้าถึงบริการสาธารณะและข้อมูลต่าง ๆ ที่จัดทำโดย HKMA

บริการที่เกี่ยวข้อง • HKMA ให้บริการและให้ข้อมูลที่หลากหลายแก่ประชาชนทั่วไป ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานของ HKMA

มาตรการที่มีอยู่ • ข้อมูลทั้งหมดให้บริการเป็นภาษาอังกฤษและภาษาจีน ในเว็บไซต์อย่างเป็นทางการของ HKMA ศูนย์ข้อมูล แพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ ไขปพลิเคชัน และแผนพับเท่าที่จะทำได้

• บริการสอบถามและจัดการเรื่องร้องเรียนของ HKMA มีทั้งแบบเขียนและสนทนาเป็นภาษาจีนและภาษาอังกฤษ

• หน้าเว็บไซต์เฉพาะ

[\(https://www.hkma.gov.hk/eng/smart-consumers/information-in-other-languages/\)](https://www.hkma.gov.hk/eng/smart-consumers/information-in-other-languages/)

ได้รับการพัฒนาในส่วน "ผู้บริโภคที่ชาญฉลาด" ของเว็บไซต์
อย่างเป็นทางการของ HKMA เพื่อให้ข้อมูล
ในแปดภาษา (นั่นคือ ภาษาบาฮาซาอินโดนีเซีย ฮินดี เนปาล
บิญจาบ ตากาล็อก ไทย อูรดู และเวียดนาม) เกี่ยวกับหัวข้อ
ต่อไปนี้

- การเปิดบัญชี
- การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- เคล็ดล้นความปลอดภัยในการใช้เครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (เอทีเอ็ม)
- หลักการทั่วไปของหลักปฏิบัติเกี่ยวกับการธนาคาร
- ทำความเข้าใจบัญชีที่ไม่เคลื่อนไหว
- สุขภาพทางการเงิน
- โครงการคุ้มครองเงินฝาก

การประเมินผลงาน
ในอนาคต

- HKMA ตรวจสอบการบริการเป็นครั้งคราวและจะทำการปรับปรุงตามความจำเป็น โดยคำนึงถึงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากพนักงานและประชาชนทั่วไป

มาตรการที่ใช้
เพิ่มเติม/จะถูกนำ
มาใช้

- HKMA จัดให้มีบริการล่ามทางโทรศัพท์ฟรีสำหรับประชาชน ตามความเหมาะสม หากพวกเขาต้องการสอบถามหรือร้องเรียนผ่านสายด่วนของ HKMA แต่ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษหรือจีนได้ บริการล่ามแปลภาษาให้บริการครอบคลุมแปดภาษา ได้แก่ ภาษาบาฮาซาอินโดนีเซีย ฮินดี เนปาล บิญจาบ ตากาล็อก ไทย อูรดู และเวียดนาม
- HKMA ได้อัปเดตหน้าเว็บไซต์เฉพาะในส่วน "ผู้บริโภคที่ชาญฉลาด" ของเว็บไซต์อย่างเป็นทางการของ HKMA เพื่อให้มีภาษาเวียดนามด้วย

B. การฝึกอบรมพนักงาน

- | | |
|-------------------------------------|--|
| บริการที่เกี่ยวข้อง | • HKMA จัดให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย |
| มาตรการที่มีอยู่ | • มีการจัด/เผยแพร่การฝึกอบรม แบบทดสอบ และแจ้งเตือนทางอีเมลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มความตระหนักและความห่วงใยต่อการต่อต้านการเลือกปฏิบัติของพนักงาน อีกทั้งหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องยังบรรจุอยู่ในศูนย์ความรู้เสมือนจริงภายในองค์กรเพื่อให้พนักงานใช้อ้างอิงได้อย่างง่ายดาย |
| การประเมินผลงานในอนาคต | • HKMA ตรวจสอบการอบรมเป็นครั้งคราวและจะทำการปรับปรุงตามความจำเป็นโดยคำนึงถึงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากพนักงาน |
| มาตรการที่ใช้เพิ่มเติม/จะถูกนำมาใช้ | • มีการดำเนินการฝึกอบรมสำหรับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยความร่วมมือกับคณะกรรมการเพื่อโอกาสที่เท่าเทียมกัน และองค์กรอื่น ๆ |

สำหรับคำถามเกี่ยวกับมาตรการของเราในการส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ กรุณาติดต่อ Mr. Angus Chow ผู้จัดการ (ฝ่ายพัฒนาองค์กร) ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

หมายเลขโทรศัพท์ : 2597 0666

หมายเลขโทรสาร : 2509 9192

อีเมล : publicenquiry@hkma.gov.hk

ที่อยู่ : ชั้น 55 ทูอินเตอร์เนชั่นแนลไฟแนนซ์เซ็นเตอร์
8 ถนนไฟแนนซ์ เขตเซ็นทรัล ฮ่องกง

ธนาคารกลางฮ่องกง

มิถุนายน ค.ศ. 2021