

**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  
ให้บริการและให้ข้อมูลที่หลากหลายแก่ประชาชนทั่วไปซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานของ HKMA

มาตรการที่มีอยู่ • ข้อมูลทั้งหมดให้บริการเป็นภาษาอังกฤษและภาษาจีน  
ในเว็บไซต์อย่างเป็นทางการของ HKMA ศูนย์ข้อมูล แพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ ไลน์ ไลน์ข้อมูล และแผนพับเท่าที่จะทำได้

• บริการสอบถามและจัดการเรื่องร้องเรียนของ HKMA มีทั้งแบบเขียนและสนทนาเป็นภาษาจีนและภาษาอังกฤษ

- หน้าเว็บไซต์เฉพาะ (<https://www.hkma.gov.hk/eng/smart-consumers/information-in-other-languages/>) ได้รับการพัฒนาในส่วน "ผู้บริโภคที่ชาญฉลาด" ของเว็บไซต์ อย่างเป็นทางการของ HKMA เพื่อให้ข้อมูล  
ในแปดภาษา (นั่นคือ ภาษาบาฮาซาอินโดนีเซีย ฮินดี เนปาล ปัญจาบ ตากาล็อก ไทย อูรดู และเวียดนาม) เกี่ยวกับหัวข้อต่อไปนี้
  - การเปิดบัญชี
  - การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม
  - เคล็ดลับความปลอดภัยในการใช้เครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (เอทีเอ็ม)
  - หลักการทั่วไปของหลักปฏิบัติเกี่ยวกับการธนาคาร
  - ทำความเข้าใจบัญชีที่ไม่เคลื่อนไหว
  - สุขภาพทางการเงิน
  - โครงการคุ้มครองเงินฝาก

การประเมินผลงาน  
ในอนาคต

- HKMA ตรวจสอบการบริการเป็นครั้งคราวและจะทำการปรับปรุงตามความจำเป็น โดยคำนึงถึงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากพนักงานและประชาชนทั่วไป

มาตรการที่ใช้  
เพิ่มเติม/จะถูกนำมาใช้

- HKMA จัดให้มีบริการล่ามทางโทรศัพท์ฟรี สำหรับประชาชน ตามความเหมาะสม หากพวกเขาต้องการสอบถามหรือร้องเรียนผ่านสายด่วนของ HKMA แต่ไม่สามารถพูดภาษาอังกฤษหรือจีนได้ บริการล่ามแปลภาษาให้บริการครอบคลุมแปดภาษา ได้แก่ บาฮาซาอินโดนีเซีย ฮินดี เนปาล ปัญจาบ ตากาล็อก ไทย อูรดู และเวียดนาม

## **B. การฝึกอบรมพนักงาน**

- |   |  |
|---|--|
| บริการที่เกี่ยวข้อง                         | • HKMA จัดให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย   |
| มาตรการที่มีอยู่                            | • มีการจัด/เผยแพร่การฝึกอบรม แบบทดสอบ และแจ้งเตือนทางอีเมลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มความตระหนักและความไว้วางใจต่อการต่อต้านการเลือกปฏิบัติของพนักงาน อีกทั้งหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้องยังบรรจุอยู่ในศูนย์ความรู้เสมือนจริงภายในองค์กรเพื่อให้พนักงานใช้อ้างอิงได้อย่างง่ายดาย |
| การประเมินผลงาน<br>ในอนาคต                  | • HKMA ตรวจสอบการอบรมเป็นครั้งคราวและจะทำการปรับปรุงตามความจำเป็นโดยคำนึงถึงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากพนักงาน   |
| มาตรการที่ใช้<br>เพิ่มเติม/จะถูกนำ<br>มาใช้ | • มีการดำเนินการฝึกอบรมสำหรับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยความร่วมมือกับคณะกรรมการเพื่อโอกาสที่เท่าเทียมกัน และองค์กรอื่น ๆ   |

สำหรับคำถามเกี่ยวกับมาตรการของเราในการส่งเสริมความเท่าเทียมกันทางเชื้อชาติ กรุณาติดต่อ Ms Maggie Ng ผู้จัดการ (ฝ่ายพัฒนาองค์กร) ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

หมายเลขโทรศัพท์ : 2597 0756  
หมายเลขโทรสาร : 2509 9192  
อีเมล : [publicenquiry@hkma.gov.hk](mailto:publicenquiry@hkma.gov.hk)  
ที่อยู่ : ชั้น 55 ทูอินเตอร์เนชันแนลไฟแนนซ์เซ็นเตอร์  
8 ถนนไฟแนนซ์ เขตเซ็นทรัล ฮ่องกง

**ธนาคารกลางฮ่องกง**  
**พฤษภาคม 2024**