



Financial Sector
Conduct Authority

TAALBELEID

	Taalbeleid	
	Dokumentbeheerno.: C&L/POL/03/2026-2028	Weergawe 4

Dokumentnaam:	Taalbeleid
Dokumentno.:	C&L/POL/03/2026-2028
Toepassing:	Gedragsowerheid vir die Finansiële Sektor
Vir aanbeveling	Strategiesebestuurskomitee
Vir goedkeuring	Uitvoerende komitee
In werking vanaf:	1 April 2026
Opgestel deur:	Afdeling: Kommunikasie
Hersien:	27 Maart 2026

 Financial Sector Conduct Authority	Taalbeleid	
	Dokumentbeheerno.: C&L/POL/03/2026-2028	Weergawe 4

Dokumentgoedkeuringsbladsy

Dokumenteienaar:

NAAM	Pos	HANDTEKENING	DATUM
Tembisa Marele	Departmentshoof: Kommunikasie		

Dokument aanbeveel deur:

KOMITEE	Voorsitter	HANDTEKENING	DATUM
Strategiese- bestuurskomitee	Voorsitter		

Dokumentgoedkeuring:

KOMITEE	Voorsitter	HANDTEKENING	DATUM
Uitvoerende komitee	Kommissaris		

Weergawebeheer en opsomming van veranderings:

NO.	BESKRYWING VAN VERANDERINGS
1.	Hierdie is die aanvanklike beleid wat ingestel word om die formaat van FSCA-beleide te standaardiseer.
2.	Byvoeging van enkele woordskrywings, wetgewende instrumente.

Verpligte hersieningstydperk:

Moet elke twee jaar hersien word.

	Taalbeleid	
	Dokumentbeheerno.: C&L/POL/03/2026-2028	Weergawe 4

INHOUDSOPGAWE

1. WOORDOMSKRYWING	5
2. AANHEF	6
3. OOGMERK.....	6
4. WETGEWENDE INSTRUMENTE.....	6
5. BESTEK EN TOEPASSING	7
6. REGULATORIESE SAMEHANG VAN HIERDIE BELEID	7
7. BEGINSELS	7
8. AARD VAN DIE SAKE VAN DIE FSCA	8
9. AMPTELIKE TALE VAN DIE FSCA	8
10. INSTELLING EN STRUKTUUR VAN DIE TAALEENHEID VAN DIE FSCA	11
11. OPLEIDING EN VERMOË	11
12. PUBLISERING VAN EN TOEGANG TOT HIERDIE BELEID	11
13. KLAGTEMEGANISME.....	12
14. APPÈLPROSES	12
15. BELEIDSHERSIENING	13
16. GOEDKEURING.....	13

1. WOORDOMSKRYWING

In hierdie Beleid, tensy uit die samehang anders blyk, beteken–

- 1.1 **"Beleid"** hierdie Taalbeleid;
- 1.2 **"braille"** 'n vorm van geskrewe taal vir blindes, waarin die lettertekens verteenwoordig word deur patrone van verhewe kolletjies wat met die vingerpunte gelees kan word;
- 1.3 **"die Wet"** die "Use of Official Languages Act, 2012" (Wet No. 12 van 2012) [Wet op Gebruik van Amptelike Tale];
- 1.4 **"UK"** die Uitvoerende Komitee van die FSCA;
- 1.5 **"FSCA"** die Gedragsowerheid vir die Finansiële Sektor, 'n regsentiteit ingestel ingevolge artikel 56 van die "Financial Sector Regulation Act, 2017" (Wet No. 9 van 2017) [Wet op Regulering van die Finansiële Sektor];
- 1.6 **"Grondwet"** die Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika, 1996;
- 1.7 **"Kommissaris"** die Kommissaris van die FSCA;
- 1.8 **"meertaligheid"** die gebruik van drie of meer tale deur 'n individu of groep mense;
- 1.9 **"Minister"** die Minister van Sport, Kuns en Kultuur;
- 1.10 **"Republiek"** die Republiek van Suid-Afrika;
- 1.11 **"SAGT"** Suid-Afrikaanse Gebaretaal;
- 1.12 **"senior taalspesialis"** 'n werknemer van die FSCA wat aan die hoof staan van die taaleenheid van die Afdeling: Kommunikasie;
- 1.13 **"taal van rekord"** die amptelike taal gekies vir rekordhouding of die bewaring van die FSCA se rekords;
- 1.14 **"talking"** die omsetting van 'n uiting van 'n brontaal in 'n doeltaal in gesproke of gebaretaalvorm, en het **"tolk"** 'n ooreenstemmende betekenis; en
- 1.15 **"vertaling"** die omsetting van 'n geskrewe teks uit 'n brontaal in 'n doeltaal, en het **"vertaal"** 'n ooreenstemmende betekenis.

2. AANHEF

- 2.1 Die Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika, 1996 (die Grondwet), erken 12 amptelike tale, naamlik Engels, Afrikaans, Tshivenda, Xitsonga, Sepedi, Setswana, Sesotho, isiZulu, isiXhosa, isiNdebele, Siswati en Suid-Afrikaanse Gebaretaal (SAGT); erken die inkorting van die gebruik en status van inheemse tale; en vereis van die staat om praktiese en daadwerklike maatreëls te tref om die status van hierdie tale te verhoog en hul gebruik te bevorder. Die Grondwet vereis voorts dat alle amptelike tale gelykheid van aansien moet geniet en billik behandel moet word.
- 2.2 Die "Use of Official Languages Act, 2012" (Wet No. 12 van 2012) (die Wet), is uitgevaardig om die gebruik van amptelike tale in kommunikasie met lede van die publiek aan te moedig; om voorsiening te maak vir die regulering en monitering van die gebruik van amptelike tale deur die nasionale regering vir regeringsdoeleindes; om die aanneming van 'n taalbeleid deur 'n nasionale departement, nasionale openbare entiteit en nasionale openbare onderneming aan te moedig; en om voorsiening te maak vir die vestiging van 'n taaleenheid of -afdeling deur 'n nasionale departement, nasionale openbare entiteit en nasionale openbare onderneming.
- 2.3 Die Wet is op alle nasionale openbare entiteite van toepassing. Die Gedragsoowerheid vir die Finansiële Sektor (FSCA) is 'n nasionale openbare entiteit wat in Bylae 3 van die Wet op Openbare Finansiële Bestuur, 1999 (Wet No. 1 van 1999), vermeld word. Hierdie Beleid is dus deur die FSCA ontwikkel ter voldoening aan die bepalings van die Wet.

3. OOGMERK

Die oogmerk van hierdie Beleid is om uiteen te sit hoe die FSCA aan die Wet sal voldoen en amptelike tale gaan gebruik om sy dienste aan lede van die breë publiek en gereguleerde instellings, asook sy nakomingsvlakke, te verbeter.

4. WETGEWENDE INSTRUMENTE

- 4.1 Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika, 1996 (die Grondwet)
- 4.2 "Financial Sector Regulation Act, 2017" (Wet No. 9 van 2017)
- 4.3 "Use of Official Languages Act, 2012" (Wet No. 12 van 2012) (die Wet)
- 4.4 "Use of Official Languages Regulations, 2013" [Regulasies betreffende die Gebruik van Amptelike Tale]
- 4.5 "South African Language Practitioners' Council Act, 2014" (Wet No. 8 van 2014) [Wet op die raad vir Suid-Afrikaanse Taalpraktisyns]
- 4.6 Wet op Bevordering van Toegang tot Inligting, 2000 (Wet No. 2 van 2000)
- 4.7 Wet op Openbare Finansiële Bestuur, 1999 (Wet No.1 van 1999)

5. BESTEK EN TOEPASSING

Die Beleid is op alle FSCA-werknemers van toepassing, insluitende kontrakteurs en enigiemand wat 'n werksaamheid namens die FSCA verrig.

6. REGULATORIESE SAMEHANG VAN HIERDIE BELEID

Die Beleid word soos volg voorgeskryf by artikel 4 van die Wet:

- 6.1 Artikel 4(1) bepaal dat elke nasionale departement, nasionale openbare entiteit en nasionale openbare onderneming 'n taalbeleid oor sy gebruik van amptelike tale moet aanneem;
- 6.2 Artikel 4(2) bepaal dat 'n taalbeleid wat ingevolge subartikel (1) aangeneem is—
 - 6.2.1 minstens drie amptelike tale moet identifiseer wat die nasionale departement, nasionale openbare entiteit of nasionale openbare onderneming vir regeringsdoeleindes sal gebruik;
 - 6.2.2 moet bepaal hoe amptelike tale in doeltreffende kommunikasie met die publiek, amptelike kennisgewings, regeringspublikasies en inter- en intraregeringskommunikasie gebruik sal word;
 - 6.2.3 moet beskryf hoe die nasionale departement, nasionale openbare entiteit of nasionale openbare onderneming doeltreffend sal kommunikeer met lede van die publiek wie se voorkeurtaal nie een van die departement, entiteit of onderneming se gekose amptelike tale is nie;
 - 6.2.4 moet beskryf hoe lede van die publiek toegang tot die taalbeleid kan kry;
 - 6.2.5 voorsiening moet maak vir 'n klagtemeganisme wat lede van die publiek in staat te stel om klagtes in te dien betreffende die gebruik van amptelike tale deur 'n nasionale departement, nasionale openbare entiteit of nasionale openbare onderneming; en
 - 6.2.6 so gou as redelikerwys uitvoerbaar, maar binne 90 dae vanaf die aanneming daarvan, in die *Staatskoerant* gepubliseer moet word.

7. BEGINSELS

Die beginsels wat hierdie Beleid ten grondslag lê, is die volgende:

- 7.1 'n Verbintenis tot die tref van maatreëls om die status van inheemse tale te verhoog en die gebruik daarvan te bevorder;
- 7.2 'n Verbintenis tot die bevordering van alle tale in die Republiek ten einde gelykheid van aansien en die billike behandeling van die amptelike tale soos vereis in die demokratiese bedeling, te verseker;

- 7.3 Die erkenning van meertaligheid as 'n hulpbron om samewerkendevennootskappe ten opsigte van nasiebou, ekonomiese ontwikkeling en maatskaplike samehorigheid te maksimeer;
- 7.4 Die bevordering van goeie taalbestuur deur die FSCA om doeltreffende staatsdiensadministrasie te verseker wat aan die behoeftes van die publiek voldoen en billike toegang tot die dienste en inligting van die FSCA verseker;
- 7.5 Die voorkoming van die gebruik van 'n taal of tale vir die doeleindes van uitbuiting, oorheersing en diskriminasie in die FSCA;
- 7.6 'n Verbintenis om te verseker dat die FSCA se digitale platforms en aanlyn publikasies toeganklik en bruikbaar is deur diverse gehore, insluitende persone met gestremdhede, in ooreenstemming met ontwikkelende beste praktyke vir digitale toeganklikheid;
- 7.7 'n Verbintenis tot die gebruik van die beginsels van eenvoudige taal in alle kommunikasie wat vir die publiek bedoel is, veral dié wat op finansiële kliënte gerig is. Tegniese of regstaal sal waar moontlik vermy word en, waar dit onvermydelik is, sal dit vergesel wees van duidelike verduidelikings of opsommings.

8. AARD VAN DIE WERKSAAMHEDE VAN DIE FSCA

Die FSCA is 'n onafhanklike instelling wat ingestel is om die markgedrag van finansiële instellings in Suid-Afrika te reguleer en toesig daaroor te hou. Soos bepaal in artikel 57 van die "Financial Sector Regulation Act, 2017", is die doelwitte van die FSCA om–

- 8.1 die doeltreffendheid en integriteit van finansiële markte te versterk en te steun; en
- 8.2 finansiële kliënte te beskerm deur–
 - 8.2.1 billike behandeling van finansiële kliënte deur finansiële instellings te bevorder;
 - 8.2.2 finansiële kliënte en potensiële finansiële kliënte te voorsien van finansiële opvoedingsprogramme, en andersins deur finansiële geletterdheid en die vermoë van finansiële kliënte en potensiële finansiële kliënte om goeie finansiële besluite te neem, te bevorder;
- 8.3 en
- 8.3 te help om finansiële stabiliteit te handhaaf.

9. AMPTELIKE TALE VAN DIE FSCA

9.1 Aanneming van amptelike tale deur die FSCA

- 9.1.1 Die Wet vereis dat die FSCA 'n taalbeleid aanneem wat minstens drie amptelike tale identifiseer wat hy vir "regeringsdoeleindes" sal gebruik. Dit het betrekking op die tale wat grotendeels gebruik gaan word wanneer daar met lede van die publiek gekommunikeer word.
- 9.1.2 Die FSCA is by identifisering van die amptelike tale verplig om onder meer die bevordering van voorheen benadeelde inheemse tale in ag te neem.
- 9.1.3 Die FSCA word in sy besluit oor die gebruik van amptelike tale in ieder geval deur die volgende faktore gelei:
 - 9.1.3.1 Doenlikheid;
 - 9.1.3.2 Verwante koste;
 - 9.1.3.3 Geografiese ligging;
 - 9.1.3.4 Belange van die publiek en/of bepaalde teikengroep; en
 - 9.1.3.5 Die vermoë van die FSCA.
- 9.1.4 Hoewel die FSCA al die amptelike tale van die Republiek erken, is die volgende tale aangeneem:
 - 9.1.4.1 **Engels** (medium van kommunikasie);
 - 9.1.4.2 Uit die Nguni-taalgroep (isiZulu, isiNdebele, Siswati en isiXhosa) is **isiZulu** aangeneem;
 - 9.1.4.3 Uit die Sotho-taalgroep (Setswana, Sepedi en Sesotho) is **Setswana** aangeneem;
 - 9.1.4.4 Uit die Venda-taalgroep (Tshivenda) is die enkele taal, **Tshivenda**, 'n voorheen benadeelde taal, aangeneem; en
 - 9.1.4.5 Uit die Wes-Germaanse taalgroep (Engels en Afrikaans) is **Afrikaans** aangeneem.
- 9.1.5 Die FSCA sal verseker dat hy die tale wat in klousule 9.1.4 aangedui word, vir regeringsdoeleindes gebruik soos in klousule 9.2.4 hieronder verduidelik word.

9.2 Gebruik van amptelike tale deur die FSCA

- 9.2.1 'n Beskrywing van die tale wat vir sakedoeleindes en/of kommunikasie met lede van die publiek gebruik sal word, en die wyse waarop sodanige tale gebruik sal word, word hieronder uiteengesit.

9.2.2 Sakedoeleindes

Die FSCA neem Engels aan as sy hoofmedium van kommunikasie en die taal van rekord vir sakedoeleindes—

- 9.2.2.1 om ooreenkomstig sy mandaat met sy verskeie kliënte (verbruikers en gereguleerde entiteite) te kommunikeer;
- 9.2.2.2 vir interne kommunikasie binne die FSCA; en
- 9.2.2.3 met betrekking tot sy kommunikasie met die regering en/of die Parlement deur die verantwoordelike Minister.

9.2.3. In gevalle waar dokumente, bestem vir publikasie in slegs Engels, ook in ander amptelike tale versoek word, sal die FSCA, ooreenkomstig klousule 9.1.3 hierbo, opgesomde vertalings daarvan beskikbaar stel.

9.2.4 Regeringsdoeleindes

Die FSCA gebruik Engels en die amptelike tale wat in klousule 9.1.4 bepaal is, na gelang van die geval, vir die volgende doeleindes:

9.2.4.1 Kommunikasie met lede van die publiek, beide mondeling en skriftelik, insluitende, onder andere, openbare kennisgewings en afkondigings (opsommings in die geval van tegniese dokumente), asook openbare inligtings- en naamborde wat fasiliteite en dienste aandui;

9.2.4.2 Kommunikasie met die media (b.v. gedrukte media, radio, televisie, podsending, webtuiste) – afhangende van die doel en platform;

9.2.4.3 Amptelike publikasies en korrespondensie;

9.2.4.4 Ander aktiwiteite betreffende die betrokkenheid van belanghebbendes; en

9.2.4.5 Openbare verhore of oorlegpleging en ander amptelike verrigtinge.

9.2.5 Verbruikersopvoeding

Ondanks klousule 9.1.3 hierbo, sal die FSCA gepaste en redelike stappe doen om te verseker dat hy verbruikersopvoedingsessies en finansiëlegeletterdheidsessies in soveel as moontlik amptelike tale onderneem, met inagneming van die taalvoorkeur van die gemeenskap wat sodanige sessies bywoon. Daarbenewens sal die FSCA belangrike finansiële-opvoedingsbronne vir verbruikers in alle amptelike tale laat vertaal en op sy toegewyde webtuiste <http://www.fscamymoney.co.za> publiseer in ooreenstemming met die FSCA se verbruikersopvoedingsmandaat.

9.2.6 Oproepsentrum

Die FSCA-oproepsentrum sal daarna streef om kommunikasie met lede van die publiek in alle amptelike tale van die Republiek moontlik te maak soos beoog in klousule 2.1 van hierdie Beleid.

9.3 Voorsiening van dienste in 'n ander taal as die amptelike tale wat deur die FSCA aangeneem is

9.3.1 Waar 'n lid van die publiek verlang om dienste in 'n ander amptelike taal as die tale wat gebruik word, te ontvang (bv. in 'n publikasie), moet sodanige lid die FSCA skriftelik van sodanige versoek in kennis stel. Die versoek moet aan die senior taalspesialis gerig word. Die FSCA moet reëlings tref om binne 'n redelike tydperk van

hoogstens 30 werkdag vanaf die ontvangs van die versoek daaraan te voldoen.

- 9.3.2 In gevalle van mondelinge kommunikasie, soos vergaderings en enige ander gebeure waar tolking nodig is, moet 'n versoek minstens 30 werkdag voor daardie gebeurtenis skriftelik gerig word.

9.4 Voorsiening van SAGT- en brailledienste

Die FSCA sal redelike en proaktiewe stappe doen om toeganklikheidsoorwegings, insluitende SAGT-tolking, oudioformate en alternatiewe toeganklike formate soos braille, in sy kommunikasiebepanning in te sluit, veral vir belangrike openbare betrokkenheid en verbruikersopvoedingsinhoud of -inisiatiewe ooreenkomstig klousule 9.1.3 hierbo.

10. INSTELLING EN STRUKTUUR VAN DIE TAALEENHEID VAN DIE FSCA

- 10.1 Soos vereis by artikel 7 van die Wet, het die FSCA in 2014 'n taaldienswerkzaamheid ingestel, wat nou in die Afdeling: Kommunikasie opgeneem is. Die rol van hierdie werkzaamheid is om goeie taalbestuur binne die FSCA te verskaf en inklusiwiteit en beskerming van finansiële dienste verbruikers deur doeltreffende taaldienste te verseker.
- 10.2 Die taaldienswerkzaamheid van die FSCA word deur 'n senior taalspesialis gelei en word deur ander personele ondersteun soos van tyd tot tyd deur die FSCA vereis. Dit beskik oor voldoende hulpbronne om sy diensaanbod doeltreffend en ooreenkomstig die wet te ondersteun.
- 10.3 Die taaldienswerkzaamheid sal die implementering van hierdie Beleid van tyd tot tyd monitor, insluitende tendense in taalversoeke, klagtes en toeganklikheidsbehoefte, en interne verslae verskaf om voortdurende verbetering te ondersteun.

11. OPLEIDING EN VERMOË

Ten einde die professionele en doeltreffende implementering van hierdie Beleid te bewerkstellig, sal die Kommunikasie-afdeling verseker dat daar voldoende opleiding en vermoë is om sy werksaamhede te verrig.

12. PUBLISERING VAN EN TOEGANG TOT HIERDIE BELEID

- 12.1 Hierdie Beleid sal in al die amptelike tale van die Republiek gepubliseer word.
- 12.2 Dit sal beskikbaar wees op die FSCA se webtuiste: www.fsca.co.za.
- 12.3 Dit sal in braille of alternatiewelik in oudioformaat op die FSCA se webtuiste beskikbaar wees.

- 12.4 'n Opsomming van hierdie Beleid sal op só 'n wyse en plek by die FSCA se kantore vertoon word dat dit deur die publiek gelees kan word.
- 12.5 Daarbenewens, sal gedrukte weergawes in al die amptelike tale by die kantore van die FSCA verkrygbaar wees.

13. KLAGTEMEGANISME

- 13.1 Enige persoon wat ontevrede is met 'n besluit van die FSCA betreffende sy gebruik van amptelike tale, kan skriftelik 'n klagte indien, wat aan die Kommissaris gerig moet word.

- 13.2 'n Klagte moet–

13.2.1 skriftelik ingedien word;

13.2.2 ingedien word binne drie maande van die ontstaan daarvan;

13.2.3 die naam, adres en kontakinligting van die persoon wat die klagte indien verstrek; en

13.2.4 moet 'n volledige en gedetailleerde beskrywing van die klagte verskaf.

- 13.3 Die Kommissaris of 'n senior personeellid wat deur die Kommissaris gedelegeer is, kan 'n klaer versoek om enige bykomende inligting te verstrek wat nodig is om die klagte te oorweeg, en om 'n vergadering by te woon met die doel om 'n mondelinge navraag oor die klagte te doen.

- 13.4 Die Kommissaris sal nie later nie as drie maande nadat die klagte ingedien is, die klagte oorweeg, 'n besluit neem en die klaer van die besluit verwittig.

13.5 Kontakinligting van die FSCA

Kontaksentrum: 0800 20 37 22

Telefoon (skakelbord): 012 428 8000

E-pos: communications@fsca.co.za

Posadres: Posbus 35655, Menlopark, 0102

Fisiese adres: Riverwalk-kantoorpark, Blok B,
Matroosbergweg 41 (h/v Garsfontein- en
Matroosbergweg), Ashlea Gardens, Uitbreiding 6,
Menlopark, Pretoria

Webtuiste: www.fsca.co.za

14. APPELPROSES

- 14.1 'n Klaer wat ontevrede is met 'n besluit van die Kommissaris, kan appèl aanteken by die Uitvoerende Komitee (UK) van die FSCA.

- 14.2 'n Appèl wat by die UK aangeteken word, moet aan die Sekretariaat van die UK gerig word en moet binne een maand vanaf die besluit aangeteken word.

14.3 Die bepalings van klousule 13.2 van hierdie Beleid sal *mutatis mutandis* van toepassing wees op 'n appèl wat ingevolge klousule 13.1 van hierdie Beleid aangeteken word.

15. BELEIDSHERSIENING

Hierdie Beleid sal elke twee jaar hersien word.

16. GOEDKEURING

Hierdie jongste Taalbeleid van die FSCA is op 27 Maart 2026 deur die UK van die FSCA goedgekeur.