



Kantoor van die Ombud vir Verskaffers van Finansiële Dienste

TAALBELEID

Dokumentnaam	Taalbeleid
Toepassing	FAIS-ombud
Vir goedkeuring	Risikokomitee
UK-goedkeuringsdatum	Februarie 2023
Opgestel deur	Spanbesluitebestuurder
Vir hersiening	Februarie 2025

LET WEL:

’n Persoon wat dokumente of data van die FAIS-ombud gebruik, moet kennis neem van die risiko inherent aan –

- a) die verspreiding van die dokumente of data sonder die gepaste magtiging; en
- b) die gebruik van die dokumente of data op ’n wyse wat nie gemagtig is of waarvoor dit nie bestem is nie.

Dokumenteienaar

Naam	Pos
John Simpson	FAIS-ombud

Dokument aanbeveel deur

Name	Pos
Marc Alves	Spanbesluitebestuurder

Weergawebeheer en samevatting van veranderinge

No.	Beskrywing van veranderinge
1.0	Eerste konsep van beleid
1.2	<ul style="list-style-type: none">- Bygewerkte personeelbesonderhede- Definisies van en verwysings na: <i>Kommissaris, UK, tolking, veeltaligheid, beleid en vertaling.</i>- Nuwe paragraaf 4- Vervang "Oproepsentrum" deur "Kliëntesorgsentrum"

Verpligte hersieningstydperk

Moet tweejaarliks hersien word

Inhoudsopgawe

1. Agtergrond	5
2. Doel	5
3. Woordoms krywing	5
4. Aard van die FAIS-ombud se werksaamhede	7
5. Bestek	7
6. Beleidsverklaring	7
7. Beginsels	8
8. Amptelike tale van die FAIS-ombud	9
9. Instelling van 'n Sake-eenheid vir Taal	11
10. Opleiding en vermoë	12
11. Publikasie van en toegang tot die beleid	12
12. Klagtemeganisme	12
13. Appèlproses	13
14. Beleidseienaar	13
15. Beskerm persoon	13
16. Kontak	13
17. Goedkeuring	13
18. Verwante inligting	13
19. Finansiële implikasie	14
20. Uitsluitings	14
21. Versoek om afwykings van hierdie beleid	14
22. Waarskuwing	14

1. AGTERGROND

Die Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika, 1996, erken 11 amptelike tale, naamlik Sepedi, Sesotho, Setswana, siSwati, Tshivenda, Xitsonga, Afrikaans, English, isiNdebele, isiXhosa en isiZulu, en erken die historiese inkorting van die gebruik en status van die inheemse tale en vereis dat die staat praktiese en daadwerklike maatreëls tref om die status van die tale te verhoog en hul gebruik te bevorder. Die Grondwet vereis voorts dat alle amptelike tale gelykheid van aansien geniet en billik behandel word.

Te dien einde is die “Use of Official Languages Act” 12 van 2012 afgekondig om die gebruik van amptelike tale te bevorder wanneer met lede van die publiek gekommunikeer word, om voorsiening te maak vir die regulering en monitering van die gebruik van amptelike tale deur die nasionale regering vir staatsdoeleindes, om van ’n nasionale staatsdepartement, nasionale openbare entiteit en nasionale openbare onderneming te vereis om ’n taalbeleid te aanvaar en ’n taaleenheid vir so ’n nasionale staatsdepartement, nasionale openbare entiteit en nasionale openbare onderneming in te stel.

Die Wet is van toepassing op alle nasionale openbare entiteite. Die FAIS-ombud is ’n nasionale openbare entiteit en is as sodanig vermeld in Bylae 3 van die Wet op Openbare Finansiële Bestuur, 1999. Hierdie beleid is deur die FAIS-ombud ingevolge die bepalings van die Wet opgestel.

2. DOEL

Die doel van hierdie beleid is om aan te dui hoe die FAIS-ombud aan die Wet sal voldoen en die amptelike tale gaan gebruik om diens aan lede van die publiek in die algemeen en die gereguleerde entiteite te verbeter.

3. WOORDOMSKRYWING

In hierdie beleid beteken—

“amptelike taal” ’n amptelike taal genoem in artikel 6(1) van die Grondwet;

“beleid” hierdie taalbeleid;

“besigheidsdoel” die doel om klagtes kragtens die FAIS-wet te besleg;

“FAIS-ombud” die Kantoor van die Ombud vir Verskaffers van Finansiële Dienste;

“FAIS-wet” Wet op Finansiële Advies en Tussengangersdienste 37 van 2002;

“FSCA” die Gedragsraad op die Finansiële Sektor, ’n regsentiteit ingestel by artikel 56 van die “Financial Sector Regulation Act”, 2017;

“Grondwet” die Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika, 1996;

“klaer” die persoon wat kragtens artikel 26(1)(a)(ii) van die FAIS-wet as ’n klaer kwalifiseer;

“Kommissaris” die Kommissaris van die FSCA.

“rekenpligtige gesag” die Kommissaris van FSCA;

“staatsdoel” die doel van kommunikasie met ander staatsinstellings;

“taal van rekord” die taal wat gekies word vir rekordhouding of argivering of vir FAIS-ombudrekords;

“taaleenheid” ’n taaleenheid ingestel ingevolge artikel 7 van die Taalwet;

“Taalwet” die “Use of Official Languages Act, 2012” (Wet No. 12 van 2012);

“talking”, met betrekking tot mondelinge uitinge, om uitinge in een taal om te sit in ’n ander taal, en met betrekking tot uitinge in gebaretaal, om uitinge in gebaretaal om te sit in gesproke taal en omgekeerd, en het **“talk”** en **“getolk”** ’n ooreenstemmende betekenis;

“UK” die Uitvoerende Komitee van die FAIS-ombud;

“veeltaligheid” die gebruik van drie of meer tale deur ’n individu of ’n groep mense; en

“vertaling” om ’n teks in een taal om te sit in ’n ander taal, en het **“vertaal”** ’n ooreenstemmende betekenis.

4. AARD VAN DIE FAIS-OMBUD SE WERKSAAMHEDE

Die Kantoor van die Ombud vir Verskaffers van Finansiële Dienste (FAIS-ombud) is ingestel ingevolge die Wet op Finansiële Advies en Tussengangersdienste, 2002 (Wet No. 37 van 2002) (die “FAIS-wet”). Die oogmerk van die FAIS-ombud is—

- 4.1 om klagtes te oorweeg en af te handel op 'n prosedureel billike, informele, ekonomiese en gladde wyse en met verwysing na wat onder al die omstandighede regverdig is;
- 4.2 om verbruikersbeskerming te bevorder en by te dra tot die integriteit van die finansiëledienstebedryf deur klagtes te besleg op 'n onpartydige, ekonomiese, toeganklike en te alle tye billike wyse;
- 4.3 om 'n regverdige en eerlike diens te lewer ten einde te verseker dat finansiële kliënte toegang het tot en gebruik kan maak van bekostigbare alternatiewe geskilprosesse in verband met klagtes.

5. BESTEK

Hierdie beleid is van toepassing op alle FAIS-ombudpersoneel en enigiemand wat 'n werksaamheid namens die FAIS-ombud verrig.

6. BELEIDSVERKLARING

Hierdie beleid word voorgeskryf by artikel 4 van die Taalwet, wat die volgende vereis:

- 6.1 Artikel 4(1) bepaal dat elke nasionale departement, nasionale openbare entiteit of nasionale openbare onderneming 'n taalbeleid vir sy gebruik van amptelike tale moet aanneem.
- 6.2 Artikel 4(2) bepaal dat 'n taalbeleid wat ingevolge subartikel (1) aangeneem word —
 - 6.2.1 minstens drie amptelike tale moet identifiseer wat daardie nasionale departement, nasionale openbare entiteit of nasionale openbare onderneming vir staatsdoeleindes gaan gebruik;
 - 6.2.2 moet verklaar hoe amptelike tale gebruik gaan word om doeltreffend met die publiek te kommunikeer en in amptelike kennisgewings, staatspublikasies en inter- en intraregeringskommunikasie;

- 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 geïdentifiseerde amptelike tale is nie of wie se voorkeurtaal Suid-Afrikaanse Gebaretaal is;
- 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 sal stel om klagtes in te dien in verband met die gebruik van amptelike tale deur die nasionale departement, nasionale openbare entiteit of nasionale openbare onderneming;
- 6.2.6 so gou redelikerwys uitvoerbaar, maar nie later nie as 90 dae nadat die beleid aangeneem is, in die *Staatskoerant* gepubliseer moet word.

7. BEGINSELS

- 7.1 Die beginsels onderliggend aan hierdie beleid is —
 - 7.1.2 dat maatreëls om die status van inheemse tale te verhoog en hul gebruik te bevorder getref moet word;
 - 7.1.3 dat al die tale van die Republiek bevorder moet word ten einde gelykheid van aansien en billike behandeling van die amptelike tale in ons demokratiese bestel te verseker;
 - 7.1.4 dat veeltaligheid as 'n hulpbron erken word ten einde samewerkende vennootskappe in nasiebou, ekonomiese ontwikkeling en maatskaplike samehorigheid te maksimeer;
 - 7.1.5 dat goeie taalbestuur deur die FAIS-ombud bevorder moet word ten einde doeltreffende staatsdiensadministrasie te verseker wat voldoen aan die behoeftes van die publiek, en ten einde billike toegang tot die dienste en inligting van die FAIS-ombud te verseker; en
 - 7.1.6 dat die gebruik van enige taal/tale wat uitbuiting, oorheersing en diskriminasie binne die FAIS-ombud kan meebring, voorkom moet word.

8. AMPTELIKE TALE VAN DIE FAIS-OMBUD

8.1 Aanvaarding van amptelike tale deur die FAIS-ombud

- 8.1.1 Die Taalwet vereis dat die FAIS-ombud 'n taalbeleid aanneem waarin minstens drie amptelike tale geïdentifiseer word wat die FAIS-ombud vir doeleindes van organisasiebestuur en -beheer sal gebruik. Dit het betrekking op die tale wat grotendeels gebruik gaan word wanneer met lede van die publiek gekommunikeer word.
- 8.1.2 Die FAIS-ombud word voorts onder meer gelas om by die keuse van die amptelike tale die bevordering van voorheen gemarginaliseerde inheemse tale in ag te neem.
- 8.1.3 By die besluit oor watter amptelike tale om te gebruik word die FAIS-ombud telkens gelei deur die volgende oorwegings:
- 8.1.3.1 Doenlikheid;
 - 8.1.3.2 gepaardgaande koste;
 - 8.1.3.3 geografiese ligging;
 - 8.1.3.4 belange van die publiek en/of die bepaalde teikengroep; en
 - 8.1.3.5 die FAIS-ombud se vermoë.
- 8.1.4 Hoewel die FAIS-ombud al die amptelike tale van die Republiek erken, word die volgende tale geïdentifiseer soos hier bo bedoel:
- 8.1.4.1 **Engels** (kommunikasiemedium);
 - 8.1.4.2 uit die Nguni-taalgroep (isiZulu, isiNdebele, Siswati en isiXhosa) is **isiZulu** gekies;
 - 8.1.4.3 uit die Sotho-taalgroep (Setswana, Sepedi, en Sesotho) is **Setswana** gekies;
 - 8.1.4.4 uit een van die voorheen gemarginaliseerde tale wat nie tot 'n taalgroep behoort nie, is **Tshivenda** gekies; en
 - 8.1.4.5 uit een van die tale wat nie tot 'n taalgroep behoort nie, is **Afrikaans** gekies.
- 8.1.5 Die FAIS-ombud sal verseker dat hy die tale in paragraaf 8.1.4 genoem, vir regspublikasies gebruik.

8.2 Gebruik van amptelike tale deur die FAIS-ombud

8.2.1 'n Beskrywing van watter tale vir bedryfsdoeleindes en vir kommunikasie met lede van die publiek gebruik gaan word, asook die manier waarop daardie tale gebruik sal word, word hier onder uiteengesit.

8.2.2 Bedryfsdoeleindes

Die FAIS-ombud aanvaar Engels as die belangrikste medium van kommunikasie en taal van rekord vir bedryfsdoeleindes —

8.2.2.1 om ooreenkomstig sy mandate en besluite met sy verskillende belanghebbendes te kommunikeer;

8.2.2.2 wat interne kommunikasie binne die FAIS-ombud betref; en

8.2.2.3 met betrekking tot sy kommunikasie met departemente en/of die Parlement deur die verantwoordelike Minister.

8.2.3 Indien versoek word dat 'n dokument wat bestem was om slegs in Engels voortgebring te word, in 'n ander amptelike taal as Engels beskikbaar gestel word, sal die FAIS-ombud 'n opsommende vertaalde weergawe beskikbaar stel, behoudens die voorwaardes gestel in paragraaf 8.1.3 hier bo.

8.2.4 Staatsdoeleindes

Die FAIS-ombud gebruik Engels en die amptelike tale genoem in paragraaf 8.1.4 hier bo op 'n geval-tot-geval-grondslag vir die volgende doeleindes:

8.2.4.1 Kommunikasie met lede van die publiek, sowel mondeling as skriftelik, d.w.s. onder meer openbare kennisgewings en aankondigings, openbare inligtingstekens, naam- of uithangborde wat fasiliteite aandui, en dienste (opgesomde weergawes in die geval van tegniese dokumente);

8.2.4.2 kommunikasie met die media (bv. druk-, radio-, televisie- en internetmedia), afhangende van die doel en platform;

8.2.4.3 amptelike publikasies en korrespondensie;

8.2.4.4 ander bedrywighede rakende betrokkenheid van belanghebbendes; en

8.2.4.5 konsultasies en ander amptelike verrigtinge.

8.2.5 Verbruikersbewusmaking

Die FAIS-ombud sal gepaste en redelike stappe doen om te verseker dat hy verbruikersbewusmakingsessies in soveel amptelike tale moontlik hou, met inagneming van die taalvoorkeur van die gemeenskap wat sulke sessies bywoon, asook die koste-implikasie daarvan.

8.2.6 Kliëntesorgsentrum

Die Kliëntesorgsentrum van die FAIS-ombud moet poog om met lede van die publiek te kommunikeer in soveel amptelike tale van die Republiek as moontlik, behoudens die vermoë van die Kantoor van die FAIS-ombud soos bedoel in paragraaf 8.1.3 hier bo.

8.3 Dienslewering in 'n ander taal as die amptelike tale wat die FAIS-ombud gekies het

8.3.1 Indien 'n lid van die publiek versoek om dienste te ontvang in 'n ander amptelike taal as een van die tale wat gebruik is (bv. in 'n publikasie), moet daardie persoon die FAIS-ombud skriftelik van daardie versoek in kennis stel. Die FAIS-ombud moet dan reëlings tref om binne redelike tyd, maar minstens 30 werksdae ná ontvangs van die versoek, daaraan te voldoen.

8.3.2 In gevalle van mondelinge kommunikasie, soos vergaderings of wanneer tolking andersins nodig is, moet 'n versoek minstens 30 dae voor die geleentheid skriftelik gerig word.

8.3.3 Ondanks voorgaande moet die oorwegings genoem in paragraaf 8.1.3 in ag geneem word wanneer bepaal word watter amptelike taal gebruik moet word.

9. INSTELLING VAN 'N SAKE-EENHEID VIR TAAL

9.1 Die FAIS-ombud het die nodige vrystelling van die instelling van 'n taaleenheid verkry soos vereis by die Taalwet.

9.2 Hoewel die FAIS-ombud nie 'n taaleenheid instel nie, sal die werksaamhede van so 'n eenheid opgedra word aan 'n senior werknemer wat die Ombud aanwys.

10. OPLEIDING EN VERMOË

Ten einde die professionele en doeltreffende toepassing van hierdie beleid te bewerkstellig sal die verantwoordelike persoon die Ombud adviseer oor opleiding en vermoëbou.

11. PUBLIKASIE VAN EN TOEGANG TOT HIERDIE BELEID

11.1 Hierdie beleid sal gepubliseer word in die tale geïdentifiseer in paragraaf 8.1.4 hier bo.

11.2 Die beleid sal beskikbaar gestel word op die webwerf van die FAIS-ombud (www.faisombud.co.za).

11.3 'n Samevatting van die beleid sal by die Kantoor van die FAIS-ombud vertoon word op 'n wyse en plek waar dit deur die publiek gelees kan word.

11.4 Daarbenewens sal gedrukte eksemplare in die tale geïdentifiseer in paragraaf 8.1.4 hier bo, by die kantore van die FAIS-ombud verkrygbaar wees.

12. KLAGTEMEGANISME

Enige persoon wat ontevrede is met 'n beslissing deur die FAIS-ombud in verband met die gebruik van amptelike tale deur die Ombud, kan 'n klagte, gerig aan die Ombud, skriftelik indien.

12.1 'n Klagte wat ingedien word —

12.1.1 moet skriftelik geskied;

12.1.2 moet ingedien word binne drie maande nadat die rede vir die klagte voorgekom het;

12.1.3 moet die naam, adres en kontakbesonderhede vermeld van die persoon wat die klagte indien;

12.1.4 moet 'n volledige en gedetailleerde uiteensetting van die klagte verskaf.

12.2 Die Ombud of 'n senior personeellid van die Ombud kan 'n klaer versoek om sodanige nadere inligting te verstrek as wat nodig is om die klagte te oorweeg en om 'n vergadering by te woon ten einde mondeling ondersoek na die klagte in te stel.

12.3 Die Ombud sal 'n klagte ingedien ooreenkomstig paragraaf 12.1, oorweeg en 'n beslissing gee nie later nie as drie maande nadat die klagte ingedien is nie en die klaer van die beslissing in kennis stel.

13. APPÈLPROSES

13.1 'n Klaer wat ontevrede is met 'n beslissing deur die persoon bedoel in paragraaf 12.2 hier bo, kan appèl daarteen aanteken by die rekenpligtige gesag, naamlik die FSCA-kommissaris.

13.2 'n Appèl aangeteken by die rekenpligtige gesag moet gerig word aan die Kommissaris en aangeteken word binne een maand ná die beslissing van die persoon bedoel in paragraaf 12.2 hier bo.

13.3 Die bepalings van paragrawe 12.1.1, 12.1.2, 12.1.3 en 12.1.4 van hierdie beleid is *mutatis mutandis* van toepassing op 'n appèl aangeteken kragtens klousule 12.

14. BESKERMPERSOON

Die beskerm persoon van die beleid is die Ombud.

15. BELEIDSEIENAAR

Die eienaar is die Spanbesluitebestuurder

16. KONTAK

E-pos: marc@faisombud.co.za

Telefoon: 012 762 5000

17. GOEDKEURING

Hierdie beleid sal tweejaarliks hersien word en moet deur die UK goedgekeur word.

18. VERWANTE INLIGTING

Die beleid moet in samehang met die volgende ondersteunende riglyne gelees word:

Eksterne dokumente

Akte van verstandhouding tussen die FSCA en die FAIS-ombud.

Regulatoriese vereistes

Die FAIS-ombud erken die belangrikheid daarvan dat daar voldoen moet word aan al die toepaslike regulatoriese vereistes vervat in die FAIS-ombud se regulatoriese universum.

Daar word spesifiek verwys na:

- die Grondwet;
- die Taalwet; en
- regulasies uitgevaardig kragtens artikel 13 van die Taalwet.

19. FINANSIËLE IMPLIKASIES

Daar is geen regstreekse finansiële implikasie verbonde aan die toepassing van hierdie beleid nie, maar daar kan finansiële implikasies verbonde aan die druk en vertaling van die beleid in al die amptelike tale wees.

20. UITSLUITINGS

Daar is geen uitsluitings verbonde aan hierdie beleid nie.

21. VERSOEK OM AFWYKINGS VAN HIERDIE BELEID

Indien wesenlike en dwingende omstandighede afwyking van 'n bepaalde bepaling of bepaalde bepalings regverdig, moet skriftelike voorleggings gestuur word aan die Ombud, wat volledige gesag het om so 'n versoek in die geheel of gedeeltelik toe te staan of te weier.

22. WAARSKUWING

Nienakoming van enige toepaslike regulatoriese vereistes as gevolg van 'n opsetlike of nalatige handeling of versuim, met inbegrip daarvan dat personeel uitdruklik of by implikasie toegelaat word om nie aan toepaslike regulatoriese vereistes te voldoen nie, sal as ernstig beskou word en kragtens artikel 51(1)(e)(i) van die Wet op Openbare Finansiële Bestuur, 1999, en die FAIS-ombud se tugproses en -prosedure gehanteer word. Dit sluit nie enige ander stappe uit wat regtens of kragtens enige toepaslike regulatoriese vereiste teen die oortreder(s) gedoen kan word nie.

Enige afwyking van hierdie beleid en die beleidsraamwerk sal as ernstig beskou word en kan tot tugstappe ooreenkomstig die toepaslike prosesse en prosedures lei.

Dokumentgoedkeuring

Name	Pos	Handtekening	Datum
John Simpson	FAIS-ombud		