

Capitec se PAIA-handleiding



Doel

Om 'n raamwerk te voorsien van die tipes rekords en persoonlike inligting wat in Capitec se besit is, asook 'n uiteensetting van die proses om toegang tot hierdie rekords en persoonlike inligting te versoek.

Lees saam met hierdie dokument

PAIA-riglyne: <https://inforegulator.org.za/paia-guidelines/>

PAIA-vorms: <https://inforegulator.org.za/paia-forms/>

Capitec se PAIA-handleiding – Addendum A:

<https://www.capitecbank.co.za/privacy-centre/promotion-of-access-to-information/>

Capitec se kontakbesonderhede:

<https://www.capitecbank.co.za/contact-us/>

Capitec se privaatheidskennisgewing:

<https://www.capitecbank.co.za/privacy-centre/privacy-notice/>

Dataonderwerp-diensvorms:

<https://www.capitecbank.co.za/privacy-centre/data-subject-servicing/>

Weergawe

V04

Datum waarop van krag

15 Desember 2023

Inhoudseienaar

Loren Randall-Duvel

Skrywer

Evan Pool

Nakoming van dokument

Alle werknemers, dataonderwerpe en belanghebbende partye

Komitees wat moet goedkeur

Databeheerwerkgroep

Databeheerkomitee

Vrywaring

Hierdie dokument is die intellektuele eiendom van Capitec, en die inhoud mag nie gereproduseer of sonder Capitec se skriftelike toestemming vooraf aan enige derde party bekendgemaak word nie. Enige ongemagtigde gebruik word verbied.

Sodra die dokumentasie die doel gedien het waarvoor dit saamgestel is, moet dit onmiddellik vernietig word. Versuim om aan bogenoemde te voldoen, sal verdere optrede tot gevolg hê.

Inhoudsopgawe

1.	Inleiding.....	1
2.	Doel van hierdie inligtingshandleiding	1
3.	Kontakbesonderhede.....	1
4.	Die Inligtingsreguleerder se gids oor PAIA-gebruik.....	2
5.	Kategorieë van rekords van Capitec wat in die openbare domein beskikbaar is of buite PAIA aangevra kan word.	2
6.	Rekords beskikbaar ingevolge enige ander wetgewing	4
7.	Tipes rekords gehou per Capitec-onderwerp	4
8.	Kategorieë van rekords outomaties beskikbaar	5
9.	Verwerking van persoonlike inligting	6
10.	Toegang tot rekords deur Capitec gehou	6
11.	Versoekprosedure.....	6
12.	Gronde vir weiering van toegang tot rekords.....	7
13.	Regstellingsroetes beskikbaar as versoek vir inligting geweier word	8
14.	Foioe	9
15.	Besluit.....	10
16.	Beskikbaarheid van die handleiding	10
17.	Bylaag A: Vorm 02: Versoek om Toegang tot Rekord [Regulasie 7]	11
18.	Bylaag B: Vorm 05: Klagvorm [Regulasie 10]	15

1. Inleiding

- 1.1 Capitec Bank Beherend Beperk ("Capitec") is 'n openbare maatskappy wat op die Johannesburgse Aandelebeurs genoteer is. Capitec is verbind tot die Grondwet van die Republiek van Suid-Afrika ("Grondwet") en streef daarna om te verseker dat die regte van almal wat in die Handves van Menseregte vervat is, beskerm en gerespekteer word. Artikel 32 van die Grondwet verleen aan elkeen die reg van toegang tot enige inligting wat 'n ander persoon het en wat vereis word vir die beskerming of uitoefening van enige regte. Die Wet op die Bevordering van Toegang tot Inligting, Wet 2 van 2000 (PAIA), gee gestalte aan die grondwetlike reg op toegang tot inligting. Ingevolge artikel 51 van PAIA en artikel 17 van die Wet op die Beskerming van Persoonlike Inligting, Wet 4 van 2013 (POPIA), word van 'n private liggaam vereis om 'n handleiding saam te stel wat alle verwerkingsprosesse en -bedrywighede onder sy toesig en beheer dokumenteer.
- 1.2 Capitec is 'n private liggaam soos in PAIA gedefinieer en het hierdie PAIA-handleiding ooreenkomstig die vereistes van PAIA en POPIA saamgestel. Hierdie handleiding is daarop gemik om 'n kultuur van deursigtigheid en aanspreeklikheid te versterk, wat 'n samelewing sal bevorder en ondersteun waar die mense van Suid-Afrika doeltreffende toegang tot inligting het sodat hulle hul regte kan uitoefen en beskerm.
- 1.3 Hierdie handleiding is op Capitec en al sy geaffilieerdes van toepassing.

2. Doel van hierdie inligtingshandleiding

Hierdie handleiding is bedoel om 'n uiteensetting te gee van die tipes rekords en die persoonlike inligting wat Capitec bewaar. Dit beskryf ook die prosedure om toegang tot hierdie rekords en persoonlike inligting te versoek, die vereistes vir voldoening aan sodanige versoeke, asook die gronde vir weiering of gedeeltelike weiering van sodanige versoeke deur Capitec.

3. Kontakbesonderhede

Alle versoeke vir toegang tot rekords ingevolge PAIA moet skriftelik en aan die kontakbesonderhede hieronder gerig word:

3.1 Die inligtingsbeampte en adjunk-inligtingsbeamptes

Die inligtingsbeampte en adjunk-inligtingsbeamptes kan met behulp van die besonderhede hieronder gekontak word.

Posadres	Posbus 12451, Die Boord, Stellenbosch, 7613
Straatadres	Neutronweg 5, Tegnopark, Stellenbosch, 7600
Telefoonnommer	(021) 809 5900

Faks	(021) 880 1130
E-pos	InformationOfficer@capitecbank.co.za
Webtuiste	https://www.capitecbank.co.za/

3.2 Algemene inligting

Naam van Private Liggaam	Capitec Bank Beperk
Posadres	Posbus 12451, Die Boord, Stellenbosch, 7613
Straatadres	Neutronweg 5, Tegnopark, Stellenbosch, 7600
Tel	(021) 809 5900
Faks	(021) 880 1130
E-pos	InformationOfficer@capitecbank.co.za

4. Die Inligtingsreguleerder se gids oor PAIA-gebruik

Die Inligtingsreguleerder het 'n **PAIA-gids** ingevolge artikel 10 van die PAIA-wet saamgestel om te help met begrip van die wetgewing en hoe om u regte ingevolge PAIA uit te oefen. 'n Afskrif van die gids kan in enige amptelike taal van die Inligtingsreguleerder (<https://info regulator.org.za/paia-guidelines/>) verkry word.

Besoek hul webtuiste	https://info regulator.org.za/
Posadres	Posbus 31533, Braamfontein, Johannesburg, 2017
Straatadres	Die Inligtingsreguleerder (Suid-Afrika) JD House, Stiemensstraat 27, Braamfontein, Johannesburg, 2001
Foonnommer	010 023 5200
E-pos	enquiries@info regulator.org.za – om die gids aan te vra PAIAComplaints@info regulator.org.za – indien u PAIA-versoek geweier word of daar geen reaksie van Capitec oor toegang tot rekords is nie, kan u hierdie e-posadres gebruik om 'n klagte in te dien.

5. Kategorieë van rekords van Capitec wat in die openbare domein beskikbaar is of buite PAIA aangevra kan word.

Kategorie van rekords	Tipes rekords	Op webtuiste beskikbaar	Op versoek beskikbaar (nie onder PAIA nie)
Bemaking	Produkpanflette (global one, krediet, spaar, transaksie, versekering, pamflette oor transaksiefooi; finansiële voorligting (artikels)	√	
Kliënt	Vorms en dokumente (debietorders, buitelandse valuta, CSI-dokumente, verskeie eisdokumente vir kredietversekering, begrafnisplandokumente, algemene sake, finansiële gesondheid, die stuur van kontant, mobiele bankdienste; FOREX: eenmalige geïntegreerde betalingsbalansvorm en staande instruksie- en vrywaringsvorm; valutabeheer-aansoekvorm; brosjure oor valutabeheerfooi)	√	
	Vorms en dokumente vir besigheidsbanksake (verskeie aansoekvorms vir rekeningopening; entiteitsbesluite; verskeie sessie-, verbintenis- en waarborgvorms; borgstellingvorms; verskeie leningsooreenkomste; afbetalingsverkoopsooreenkoms; versekeringsbevestigingsvorm; verskeie vrywaringsvorms; debietorders; vaste betaalopdragte; verskeie kliëntinligtingveranderingvorms) FOREX: (vaste instruksie vir Capitec Business; oorgrensverklaring uitwaarts; oorgrensverklaring en fondsoorplasing inwaarts; handelsooreenkoms vir buitelandse valuta; vooruitvaluta-ooreenkoms vir koop/verkoop)		√
	Testament en boedelvorms: doodskennisgewing; aanmelding van afgestorwene se boedel; persoonlike inligting van erfgename; boedel- en vraelys; administratiewe prosedure	√	
	Handelaarsdiensvorms: handelaarsaansoekvorm; diensooreenkoms vir handelsverkryging; handelaarstate		√
	Beleid (bestuur van botsende belange ingevolge FAIS); privaatheidsverklaring)	√	
	Riglyn (oor hoe om internasionale betalings te ontvang)	√	
Derde partye	PAIA-handleiding	√	

Kategorie van rekords	Tipes rekords	Op webtuiste beskikbaar	Op versoek beskikbaar (nie onder PAIA nie)
	Gedragkode vir verskaffers	√	
	Lys van derde partye	√	
Wetgewend	Wet op Basiese Indiensnemingsvoorwaardes; Wet op Gelyke Indiensneming; Wet op Finansiële Raadgewing en Tussengangerdienste; Wet op Beroepsgesondheid en Veiligheid		√
Korporatief finansiël	Capitec Bank Beherend Beperk se ongeouditeerde finansiële resultate saam met jaarverslae	√	
Mediavry-stellings	Verskeie persberigte en artikels oor Capitec	√	
Capitec Connect-produk	Eindverbruiker-handves; Gedragkode	√	
Sertifikate	NCR-kredietverskafferregistrasiesertifikaat; Finansiële diensteverskafferregistrasiesertifikaat (FSB); Okkupasiesertifikaat		√

6. Rekords beskikbaar ingevolge enige ander wetgewing

'n Beskrywing van die rekords van Capitec wat ingevolge ander wetgewing beskikbaar is, word hierby aangeheg as PAIA-handleiding – Bylaag A. Hierdie kategorieë van rekords is nie omvattend nie en onderhewig aan verandering. Indien u vra vir toegang tot hierdie rekords, sal ons nie u versoek outomaties toestaan nie, maar dit eers ingevolge die bepalings van PAIA, enige ander wetgewingsvereistes en ons beleid evalueer.

7. Tipes rekords gehou per Capitec-onderwerp

Die tabel hieronder dui die onderwerpe aan waarvoor en waarvan Capitec rekords hou en die kategorieë van Capitec-rekords.

Onderwerpe waaroor die liggaam rekords hou	Kategorieë van rekords
Werknemerrekords	Persoonlike rekords verskaf deur heeltydse, tydelike en deelydse werknemers of voornemende werknemers, kontrakteurs; Rekords oor werknemers deur 'n derde party verskaf; Indiensnemingsvoorwaardes en ander personeelverwante kontraktuele en kwasi-wettige rekords; Interne evaluasierekords en ander interne rekords; Korrespondensie aangaande werknemers; Opleidingskedules en -materiaal.
Kliënterekords	<p>Persoonlike inligting: Dit sluit in besonderhede oor Capitec-kliënte, soos naam, geboortedatum, adres, kontakinligting, identifikasienommers (bv. 'n Suid-Afrikaanse ID-nummer of paspoortnummer), huwelikstatus en beroep.</p> <p>Finansiële inligting: Besonderhede oor Capitec-kliënte se finansiële status, insluitende inkomste, bates, laste, kredietgeskiedenis, rekeningsaldo's, transaksiegeskiedenis en kredietwaardigheid.</p> <p>Transaksionele inligting: Rekords van ons kliënte se bankaktiwiteite, soos deposito's, onttrekkings, oorplasinge, betalings en ander transaksies op hul bankrekeninge.</p> <p>KYC (Ken jou kliënt)-inligting: Addisionele dokumentasie of verifikasiedata soos vereis deur banke om aan die regulatiewe standaarde te voldoen, soos bewys van identiteit, bewys van adres en ander ondersteunende dokumente.</p> <p>Risikoprofielinligting: Dit behels assesserings deur Capitec ten opsigte van die kliënt se risikovlak gebaseer op sy/haar finansiële gedrag, kredietgeskiedenis en ander faktore. Hierdie inligting help Capitec om die vlak van risiko te bepaal wat verband hou met die verskaffing van dienste of finansiële produkte aan 'n spesifieke kliënt.</p> <p>Rekords van kommunikasie en interaksie: Enige korrespondensie, navrae, klagtes of kommunikasie tussen Capitec en die kliënt, insluitende e-posse, telefoonoproepe of persoonlike ontmoetings.</p>
Private liggaam-rekords	Finansiële rekords; Bedryfsrekords; Databasisse; Inligtingstegnologie; Bemerkingsrekords; Interne korrespondensie; Produksierekords; Statutêre rekords; Interne beleid en prosedures; Tesourieverwante rekords; Sekuriteite en aandele; Rekords gehou deur beamptes van Capitec.
Ander rekords	Personeel-, kliënt- of private liggaam-rekords wat deur 'n ander party, in teenstelling met Capitec self, gehou word; Rekords deur Capitec gehou rakende ander partye, insluitende sonder beperking, finansiële rekords, korrespondensie, kontraktuele rekords, rekords deur die ander party verskaf, en rekords verskaf deur derde partye aangaande die kontrakteurs/verskaffers. Capitec mag rekords besit aangaande ander partye, insluitende sonder beperking kontrakteurs, verskaffers, filiaal-/beherende/sustermaatskappye, gesamentlike ondernemings en diensverskaffers. Daarteenoor mag sodanige ander partye rekords hê wat as behorende aan Capitec beskou kan word.

8. Kategorieë van rekords outomaties beskikbaar

Alle rekords oor 'n kliënt se eie verhouding met Capitec is outomaties vir die kliënt of versoeker in hul eie hoedanigheid beskikbaar, sonder dat 'n versoek ingevolge PAIA

gerig hoef te word om hierdie rekords te verskaf wanneer positiewe bewyse van identifikasie en verifikasie van die versoeker ontvang word. Hierdie rekords sluit onder meer in skikkingsbriewe, die toestaan van krediet (insluitende rekeningaansoeke), versekeringsprodukte gehou, bepalinge en voorwaardes, en rekening- of bankstate. Hierdie rekords kan aangevra word deur Capitec-kliëntesorg te kontak, of 'n Capitec-tak te besoek. Kontakbesonderhede kan by <https://www.capitecbank.co.za/contact-us/> gevind word.

9. Verwerking van persoonlike inligting

Capitec se verklaring oor die verwerking van persoonlike inligting kan in Capitec se Privaatheidskennisgewing deur die Capitec-privaatheidsentrum by <https://www.capitecbank.co.za/privacy-centre/privacy-notice/> gekry word.

Enige versoek vir inligting wat deel vorm van 'n dataonderwerp wat hul regte ingevolge POPIA uitoefen, sal nie ooreenkomstig PAIA gehanteer word nie. Gaan na <https://www.capitecbank.co.za/privacy-centre/data-subject-servicing> om sodanige versoek te rig.

10. Toegang tot rekords deur Capitec gehou

- 10.1 Rekords gehou deur Capitec mag net deur versoeke verkry word wanneer die vereiste voorwaardes vir toegang daartoe nagekom is.
- 10.2 'n Versoeker is enige persoon wat 'n versoek rig vir toegang tot inligting in die besit van Capitec. Daar is twee tipes versoekers van inligting: 'n persoonlike versoeker en ander versoeker.
 - 10.2.1. 'n Persoonlike versoeker is iemand wat toegang tot hul eie rekords en in hul eie hoedanigheid versoek. Capitec sal die aangevraagde inligting vrywillig verskaf, of toegang tot enige rekord met betrekking tot die versoeker se inligting verskaf nadat die versoeker suksesvol geverifieer is ooreenkomstig die korrekte proses, byvoorbeeld ingevolge PAIA, POPIA of rekords wat outomaties beskikbaar is.
 - 10.2.2. Ander versoekers is geregtig om toegang tot inligting oor derde partye aan te vra. Capitec is nie verplig om vrywillig toegang te verleen nie. Die versoeker moet ingevolge PAIA aan die voorgeskrewe vereistes vir toegang voldoen. Die voorgeskrewe fooi vir die reproduksie van die aangevraagde inligting sal gehef word, indien nodig. Die korrekte identifikasie en bewys van hoedanigheid word benodig. Capitec sal in hierdie verband slegs rekords aan die versoeker verskaf indien die verifikasie en verlening van toestemming van die dataonderwerp op wie die inligting van toepassing is, suksesvol is.

11. Versoekprosedure

- 11.1 Die versoeker moet voldoen aan al die prosedurele vereistes vervat in PAIA rakende die versoek vir toegang tot 'n rekord.

- 11.2 Die versoeker moet die voorgeskrewe vorm (Vorm 02) voltooi, wat op die Inligtingsreguleerder se webtuiste (<https://inforegulator.org.za/paia-forms/>) beskikbaar is, voordat die PAIA-versoek ingedien kan word. Enige ander weergawes van die vorm sal nie aanvaar word nie.
- 11.3 Die voltooide vorm sowel as die betaling van die versoekfooi en 'n deposito, indien van toepassing, moet na die Inligtingsbeampte gestuur word met gebruikmaking van die pos- of straatadres, faksnommer of elektroniese pos soos voorsien in artikel 3 binne hierdie dokument.
- 11.4 Die voorgeskrewe vorm (Vorm 02) moet genoeg besonderhede bevat en van die geldige ondersteunende regs- en identiteitsdokumente vergesel wees om die inligtingsbeampte ten minste in staat te stel om die volgende te identifiseer:
- 11.4.1 Die rekord of rekords aangevra.
- 11.4.2 Die identiteit van die persoon wat die versoek rig.
- 11.4.3 Waar 'n agent die versoek namens 'n dataonderwerp indien, die agent se identiteitsdokumente en bewys van hoedanigheid (bv. algemene volmag of enige ander kontraktuele dokument).
- 11.4.4 Watter vorm van toegang gevra word indien die versoek toegestaan word
- 11.4.5 Die posadres of faksnommer van die versoeker
- 11.5 Die versoeker moet aandui dat hy/sy die inligting benodig om 'n reg uit te oefen of te beskerm, en duidelik uitwys wat die aard van die reg is wat uitgeoefen of beskerm sal word. Daarby moet die versoeker duidelik spesifiseer waarom die rekord nodig is om sodanige reg uit te oefen of te beskerm.
- 11.6 Capitec sal die versoek binne 30 dae ná die suksesvolle verifikasie van die versoeker of derde party verwerk, tensy die versoeker spesiale redes genoem het wat die inligtingsbeampte tevrede stel dat omstandighede bepaal dat nie by die bogenoemde tydperke gehou sal kan word nie.
- 11.7 Die versoeker sal in kennis gestel word of toegang toegestaan of geweier word. Indien die versoeker verder die redes vir die besluit wil hê, moet die versoeker die aard en besonderhede aandui van wat benodig word.
- 11.8 Indien 'n versoek namens 'n ander persoon gerig word, moet die persoon wat die versoek rig bewys lewer van die hoedanigheid waarin hy/sy die versoek rig, tot redelike bevrediging van die inligtingsbeampte.
- 11.9 Indien 'n versoeker weens ongeletterdheid of ongeskiktheid nie in staat is om die voorgeskrewe vorm te voltooi nie, kan sodanige persoon die versoek mondelings deur Capitec-kliëntesorg rig. Laasgenoemde mag die vorm namens die versoeker voltooi, waarna 'n afskrif van die voltooide vorm aan die versoeker verskaf sal word.
- 11.10 Die versoeker moet die voorgeskrewe fooi betaal voordat enige verwerking van die versoek gedoen kan word, indien nodig.

12. Gronde vir weiering van toegang tot rekords

Hoofstuk 4 van PAIA gee omstandighede waar 'n versoek vir toegang tot rekords deur Capitec geweier moet/mag word:

- 12.1 Verpligte beskerming van 'n derde party wat 'n natuurlike persoon is, en waar dit die onredelike openbaarmaking van persoonlike inligting van daardie natuurlike persoon sou behels
- 12.2 Verpligte beskerming van die kommersiële inligting van 'n derde party, indien die rekord die volgende bevat:
 - 12.2.1 Handelsgeheime van die derde party.
 - 12.2.2 Finansiële, kommersiële, wetenskaplike of tegniese inligting waarvan die openbaarmaking die derde party se finansiële of kommersiële belange waarskynlik skade kan berokken.
 - 12.2.3 Inligting wat te goeder trou deur 'n derde party aan Capitec bekendgemaak is, en waarvan die openbaarmaking daardie derde party in onderhandelinge rakende kommersiële mededingendheid kan benadeel.
- 12.3 Verpligte beskerming van vertroulike inligting van derde partye indien dit ingevolge enige ooreenkoms beskerming geniet.
- 12.4 Verpligte beskerming van die veiligheid van individue en die beskerming van eiendom.
- 12.5 Verpligte beskerming van rekords wat as privilegie in regsgedinge beskou kan word.
- 12.6 Die handelsbedrywighede van Capitec, wat mag insluit:
 - 12.6.1 Handelsgeheime van Capitec.
 - 12.6.2 Finansiële, kommersiële, wetenskaplike of tegnologiese inligting waarvan die openbaarmaking Capitec se finansiële of kommersiële belange waarskynlik skade kan berokken.
 - 12.6.3 Inligting wat as dit bekendgemaak word, Capitec in onderhandelinge oor handelsmededingendheid kan benadeel.
 - 12.6.4 'n Rekenaarprogram wat deur Capitec besit word, en deur kopiereg beskerm word.
 - 12.6.5 Die navorsingsinligting van Capitec oor 'n derde party, indien die openbaarmaking daarvan die identiteit van Capitec, die navorser of die onderwerp van die navorsing openbaar sal maak, en dit die navorsing ernstig kan benadeel.

13. **Regstellingsroetes beskikbaar as versoek vir inligting geweier word**

13.1 **Interne regstellings**

'n Versoeker wie se PAIA-versoek om toegang tot inligting geweier is, mag 'n interne appèl by Capitec aanteken. Interne appèlle moet skriftelik ingedien word en per e-pos aan Compliance@capitecbank.co.za gestuur word. 'n Interne appèl moet 60 dae ná die versoek van die hand gewys is, aangeteken word. Die Nakomingsafdeling sal die rede vir die weiering ondersoek en die besluit deur die inligtingsbeampte in heroënskou neem. Die Nakomingsafdeling het 15 werksdae om die appèl te ondersoek. Terugvoer sal binne die gegewe tydperk van 15 werksdae aan die appellant gegee word.

'n Versoeker wat ontevrede is met die weiering om inligting gedurende die appèlfase te voorsien, sal die eksterne regsmedele tot hul beskikking moet uitoefen en vir die betrokke kostes verantwoordelik wees.

13.2 Eksterne regstellings

'n Versoeker wat ontevrede is met die inligtingsbeampte se weiering om inligting openbaar te maak, mag binne 30 dae vanaf kennisgewing van die besluit van die volgende metodes gebruik maak:

13.2.1 'n Klag by die Inligtingsreguleerder rig deur die voorgeskrewe PAIA Vorm 5, wat op die Inligtingsreguleerder se webtuiste beskikbaar is, te voltooi en dit na PAIAComplaints@inforegulator.org.za te stuur.

13.2.2 'n Hof met jurisdiksie nader vir herstel ten behoeve van PAIA.

14. Fooie

Die fooie en fooistrukture ten opsigte van private liggame word in die tabel hieronder gegee.

Sr.-nr.	Beskrywing	Bedrag
1	Die versoekfooie betaalbaar by rig van versoek	R140.00
2	Fotostaat/Gedrukte swart en wit afskrif van A4-grootte bladsy	R2.00 per bladsy of gedeelte daarvan.
3	Gedrukte afskrif van A4-grootte bladsy	R2.00 per bladsy of gedeelte daarvan.
4	Vir 'n afskrif in rekenaarleesbare vorm op:	
	Geheuestokkie (deur versoeker verskaf)	R40.00
	Kompakskyf indien deur versoeker verskaf	R40.00
	Kompakskyf indien aan versoeker verskaf	R60.00
5	Vir 'n transkripsie van visuele beelde op A4-grootte bladsy	Diens word uitgekonnekteer. Sal afhang van kwotasie van diensverskaffer.
6	Afskrif van visuele beelde	Diens word uitgekonnekteer. Sal afhang van kwotasie van diensverskaffer.
7	Transkripsie van klankrekord op A4-grootte bladsy	R24.00
8	Afskrif van klankrekord op:	
	Geheuestokkie (deur versoeker verskaf)	R40.00
	Kompakskyf indien deur versoeker verskaf	R40.00
	Kompakskyf indien aan versoeker verskaf	R60.00

Sr.-nr.	Beskrywing	Bedrag
9	Die soektog na en voorbereiding van rekord vir openbaarmaking vir elke uur of gedeelte van 'n uur, uitsluitende die eerste uur, wat redelikerwys vir sodanige soektog en voorbereiding nodig is	R145.00
	Tot 'n totale koste van nie meer as:	R435.00
10	Deposito: Indien soektog ses uur oorskry	Een derde van die bedrag per versoek, bereken ooreenkomstig items 2 tot 8.
11	Posgeld, e-pos of enige ander elektroniese versending	Werklike uitgawe, indien enige.

- 14.1. Let asseblief daarop dat die foie en die struktuur van die foie van tyd tot tyd mag verander. Die jongste inligting hieroor is beskikbaar op die Inligtingsreguleerder se webtuiste by <https://inforegulator.org.za/information-regulator-paia-manuals/>.
- 14.2. Die inligtingsbeampte en/of adjunk-inligtingsbeampte kan na eie goeddunke 'n rekord terughou totdat die versoeker die vereiste fooigelde betaal het.

15. Besluit

- 15.1 Capitec sal binne 30 dae ná ontvangs van die versoek besluit of die versoek toegestaan of geweier word en redes verskaf indien nodig.
- 15.2 Die tydperk van 30 dae waarbinne Capitec moet besluit oor die toestaan of weiering van die versoek, mag verleng word, maar nie vir langer as 'n verdere 30 dae nie. Indien die versoek oor 'n groot hoeveelheid inligting gaan, of 'n soektog na inligting wat by ander kantore van Capitec gestoor word, nodig is en die inligting nie redelikerwys binne die oorspronklike tydperk van 30 dae verkry kan word nie, sal Capitec die versoeker in kennis stel indien 'n verlenging nodig is.

16. Besikbaarheid van die handleiding

- 16.1 'n Afskrif van die handleiding is beskikbaar op:
- 16.2.1 Capitec se webtuiste by <https://www.capitecbank.co.za/privacy-centre/promotion-of-access-to-information/>.
- 16.2.2 Capitec se hoofkantoor vir openbare besigtiging gedurende normale kantoorure.
- 16.2 Hierdie handleiding kan op versoek in 'n ander amptelike Suid-Afrikaanse taal verskaf word.

17 Bylaag A: Vorm 02: Versoek om Toegang tot Rekord [Regulasie 7]

FORM 2 REQUEST FOR ACCESS TO RECORD [Regulation 7]

NOTE:

1. Proof of identity must be attached by the requester.
2. If requests made on behalf of another person, proof of such authorisation, must be attached to this form.

TO: The Information Officer

(Address)

E-mail address:

Fax number:

Mark with an "X"

- Request is made in my own name
 Request is made on behalf of another person.

PERSONAL INFORMATION			
Full Names			
Identity Number			
Capacity in which request is made <i>(when made on behalf of another person)</i>			
Postal Address			
Street Address			
E-mail Address			
Contact Numbers	Tel. (B):		Facsimile:
	Cellular:		
Full names of person on whose behalf request is made <i>(if applicable)</i> :			
Identity Number			
Postal Address			

Street Address			
E-mail Address			
Contact Numbers	Tel. (B)		Facsimile
	Cellular		
PARTICULARS OF RECORD REQUESTED			
<i>Provide full particulars of the record to which access is requested, including the reference number if that is known to you, to enable the record to be located. (If the provided space is inadequate, please continue on a separate page and attach it to this form. All additional pages must be signed.)</i>			
Description of record or relevant part of the record:			
Reference number, if available			
Any further particulars of record			
TYPE OF RECORD <i>(Mark the applicable box with an "X")</i>			
Record is in written or printed form			
Record comprises virtual images <i>(this includes photographs, slides, video recordings, computer-generated images, sketches, etc)</i>			
Record consists of recorded words or information which can be reproduced in sound			
Record is held on a computer or in an electronic, or machine-readable form			

FORM OF ACCESS <i>(Mark the applicable box with an "X")</i>	
Printed copy of record <i>(including copies of any virtual images, transcriptions and information held on computer or in an electronic or machine-readable form)</i>	
Written or printed transcription of virtual images <i>(this includes photographs, slides, video recordings, computer-generated images, sketches, etc)</i>	
Transcription of soundtrack <i>(written or printed document)</i>	
Copy of record on flash drive <i>(including virtual images and soundtracks)</i>	
Copy of record on compact disc drive <i>(including virtual images and soundtracks)</i>	
Copy of record saved on cloud storage server	

MANNER OF ACCESS <i>(Mark the applicable box with an "X")</i>	
Personal inspection of record at registered address of public/private body <i>(including listening to recorded words, information which can be reproduced in sound, or information held on computer or in an electronic or machine-readable form)</i>	
Postal services to postal address	
Postal services to street address	
Courier service to street address	
Facsimile of information in written or printed format <i>(including transcriptions)</i>	
E-mail of information <i>(including soundtracks if possible)</i>	
Cloud share/file transfer	
Preferred language <i>(Note that if the record is not available in the language you prefer, access may be granted in the language in which the record is available)</i>	

PARTICULARS OF RIGHT TO BE EXERCISED OR PROTECTED	
<i>If the provided space is inadequate, please continue on a separate page and attach it to this Form. The requester must sign all the additional pages.</i>	
Indicate which right is to be exercised or protected	

Explain why the record requested is required for the exercise or protection of the aforementioned right:	

FEES	
a)	<i>A request fee must be paid before the request will be considered.</i>
b)	<i>You will be notified of the amount of the access fee to be paid.</i>
c)	<i>The fee payable for access to a record depends on the form in which access is required and the reasonable time required to search for and prepare a record.</i>
d)	<i>If you qualify for exemption of the payment of any fee, please state the reason for exemption</i>
Reason	

You will be notified in writing whether your request has been approved or denied and if approved the costs relating to your request, if any. Please indicate your preferred manner of correspondence:

Postal address	Facsimile	Electronic communication <i>(Please specify)</i>

Signed at _____ this _____ day of _____ 20 _____

Signature of Requester / person on whose behalf request is made

FOR OFFICIAL USE

<i>Reference number:</i>	
<i>Request received by: (State Rank, Name And Surname of Information Officer)</i>	
<i>Date received:</i>	
<i>Access fees:</i>	
<i>Deposit (if any):</i>	

Signature of Information Officer

18 Bylaag B: Vorm 05: Klagvorm [Regulasie 10]



**INFORMATION
REGULATOR**
(SOUTH AFRICA)
*Ensuring protection of your personal information
and effective access to information*

Address: JD House, 27 Stiemens Street
Braamfontein, Johannesburg, 2001
P.O. Box 31533
Braamfontein, Johannesburg, 2017
Tel: 010 023 5200
Email: PAIAComplaints@infoRegulator.org.za

COMPLAINT FORM

FORM 5 [Regulation 10]

NOTE:

1. This form is designed to assist the Requester or Third Party (hereinafter referred to as "the Complainant") in requesting a review of a Public or Private Body's response or non-response to a request for access to records under the Promotion of Access to Information Act, 2000 (Act No. 2 of 2000) ("PAIA"). Please fill out this form and send it to the following email address: PAIAComplaints@infoRegulator.org.za or complete online complaint form available at <https://www.justice.gov.za/infoereg/>.
2. PAIA gives a member of the public a right to file a complaint with the Information Regulator about any of the nature of complaints detailed in part F of this complaint form.
3. It is the policy of the Information Regulator to defer investigating or to reject a complaint if the Complainant has not first given the public or private body (herein after referred to as "the Body") an opportunity to respond to and attempt to resolve the issue. To help the Body address your concerns prior to approaching the Information Regulator, you are required to complete the prescribed **PAIA Form 2** and submit it to the Body.
4. A copy of this Form will be provided to the Body that is the subject of your complaint. The information you provide on this form, attached to this form or that you supply later, will only be used to attempt to resolve your dispute, unless otherwise stated herein.
5. The Information Regulator will only accept your complaint once you confirm having complied with the prerequisites below.
6. **Please attach copies of the following documents, if you have them:**
 - a. Copy of the form to the Body requesting access to records;
 - b. The Body's response to your complaint or access request;
 - c. Any other correspondence between you and the Body regarding your request;
 - d. Copy of the appeal form, if your complaint relate to a public body;
 - e. The Body's response to your appeal;
 - f. Any other correspondence between you and the Body regarding your appeal;
 - g. Documentation authorizing you to act on behalf of another person (if applicable);
 - h. Court Order or Court documents relevant to your complaint, if any.
7. If the space provided for in this Form is inadequate, submit information as an Annexure to this Form and sign each page.

CAPACITY OF PERSON/PARTY LODGING A COMPLAINT

(Mark with an "X")

- Complainant Personally
- Representative of Complainant
- Third Party

PREREQUISITES

Did you submit request (PAIA form) for access to record of a public/private body?	Yes	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Has 30 days lapsed from the date on which you submitted your PAIA form?	Yes	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Did you exhaust all the internal appeal procedure against a decision of the Information officer of a public body?	Yes	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Have you applied to Court for appropriate relief regarding this matter?	Yes	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>

FOR INFORMATION REGULATOR'S USE ONLY			
Received by: (Full names)			
Position			
Signature			
Complaint accepted	Yes	<input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Reference Number			
Date stamp			

Postal address	Facsimile	Other electronic communication (Please specify)

**PART A
 PERSONAL INFORMATION OF COMPLAINANT**

Full Names			
Identity Number			
Postal Address			
Street Address			
E-Mail Address			
Contact numbers	Tel. (B)	<input type="text"/>	Facsimile <input type="text"/>
	Cellular	<input type="text"/>	

**PART B
 REPRESENTATIVE INFORMATION**
(Complete only if you will be represented. A Power of Attorney must be attached if complainant is represented, failing which the complaint will be rejected)

Full Names of Representative			
Nature of representation			
Identity Number / Registration Number			
Postal Address			
Street Address			
E-mail Address			
Contact Numbers	Tel. (B)	<input type="text"/>	Facsimile <input type="text"/>
	Cellular	<input type="text"/>	

**PART C
 THIRD PARTY INFORMATION**
(Please attach letter of authorisation)

Type of Body	Private <input type="checkbox"/>	Public <input type="checkbox"/>
Name of Public / Private Body		
Registration Number (if any)		
Name, Surname and Title of person authorised to lodge a complaint		
Postal Address		
Street Address		
E-mail Address		

Contact Numbers	Tel. (B):		Facsimile	
	Cellular			
PART D				
BODY AGAINST WHICH THE COMPLAINT IS LODGED				
Type of body	Private		Public	
Name of public / private body				
Registration number (if any)				
Name, surname and title of person you dealt with at the public or private body to try to resolve your complaint or request for access to information				
Postal Address				
Street Address				
E-mail Address				
Contact Numbers	Tel. (B):		Facsimile	
	Cellular			
Reference Number given (if any)				
PART E				
COMPLAINT				
<i>Tell us about the steps you have taken to try to resolve your complaint (Complaints should first be submitted directly to the public or private body for response and possible resolution)</i>				
Date on which request for access to records submitted.				
Please specify the nature of the right(s) to be exercised or protected, if a complaint is against a private body.				
Have you attempted to resolve the matter with the organisation?	Yes	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
If yes, when did you receive it? (Please attach the letter to this application.)				
Did you appeal against a decision of the information officer of the public body?	Yes	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
If yes, when did you lodge an appeal?				
Have you applied to Court for appropriate relief regarding this matter?	Yes	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
If yes, please indicate when was the matter adjudicated by the Court? Please attach Court Order, if there is any.				
PART F				
DETAILED TYPE OF ACCESS TO RECORDS				
<i>(Please select one or more of the following to describe your complaint to the Information Regulator)</i>				
Unsuccessful appeal (Section 77A(2)(a) or section 77A(3)(a) of PAIA)	<i>I have appealed against the decision of the public body and the appeal is unsuccessful.</i>			
Unsuccessful application for condonation (Sections 77A(2)(b) and 75(2) of PAIA)	<i>I filed my appeal against the decision of the public body late and applied for condonation. The condonation application was dismissed.</i>			

Refusal of a request for access (Section 77A(2)(c)(i) or 77A(2)(d)(i) or 77A(3)(b) of PAIA)	<i>I requested access to information held by a body and that request was refused or partially refused.</i>	<input type="checkbox"/>
The body requires me to pay a fee and I feel it is excessive (Sections 22 or 54 of PAIA)	<i>Tender or payment of the prescribed fee.</i>	<input type="checkbox"/>
	<i>The tender or payment of a deposit.</i>	<input type="checkbox"/>
Repayment of the deposit (Section 22(4) of PAIA)	<i>The information officer refused to repay a deposit paid in respect of a request for access which is refused.</i>	<input type="checkbox"/>
Disagree with time extension (Sections 26 or 57 of PAIA)	<i>The body decided to extend the time limit for responding to my request, and I disagree with the requested time limit extension or a time extension taken to respond to my access request.</i>	<input type="checkbox"/>
Form of access denied (Section 29(3) or 60(a) of PAIA)	<i>I requested access in a particular and reasonable form and such form of access was refused.</i>	<input type="checkbox"/>
Deemed refusal (Section 27 or 58 of PAIA)	<i>It is more than 30 days since I made my request and I have not received a decision.</i>	<input type="checkbox"/>
	<i>Extension period has expired and no response was received.</i>	<input type="checkbox"/>
Inappropriate disclosure of a record (Mandatory grounds for refusal of access to record)	<i>Records (that are subject to the grounds for refusal of access) have inappropriately/unreasonable been disclosed.</i>	<input type="checkbox"/>
No adequate reasons for the refusal of access (Section 56(3)(a) of PAIA)	<i>My request for access is refused, and no valid or adequate reasons for the refusal, were given, including the provisions of this Act which were relied upon for the refusal.</i>	<input type="checkbox"/>
Partial access to record (Section 28(2) or 59(2) of PAIA)	<i>Access to only a part of the requested records was granted and I believe that more of the records should have been disclosed.</i>	<input type="checkbox"/>
Fee waiver (Section 22(8) or 54(8) of PAIA)	<i>I am exempt from paying any fee and my request to waive the fees was refused.</i>	<input type="checkbox"/>
Records that cannot be found or do not exist (Section 23 or 55 of PAIA)	<i>The Body indicated that some or all of the requested records do not exist and I believe that more records do exist.</i>	<input type="checkbox"/>
Failure to disclose records	<i>The Body decided to grant me access to the requested records, but I have not received them.</i>	<input type="checkbox"/>
No jurisdiction (exercise or protection of any rights) (Section 50(1)(a) of PAIA)	<i>The Body indicated that the requested records are excluded from PAIA and I disagree.</i>	<input type="checkbox"/>
Frivolous or vexatious request (Section 45 of PAIA)	<i>The Body indicated that my request is manifestly frivolous or vexatious and I disagree.</i>	<input type="checkbox"/>
Other (Please explain)		
PART G EXPECTED OUTCOME		
How do you think the Information Regulator can assist you? Describe the result or outcome that you seek.		
PART H AGREEMENTS		

The legal basis for the following agreements is explained in the Privacy Notice on how to file your complaint document. In order for the Information Regulator to process your complaint, you need to check each one of the checkboxes below to show your agreement:

- I agree that the Information Regulator may use the information provided in my complaint to assist it in researching issues relating to the promotion of the right of access to information as well as the protection of the right to privacy in South Africa. I understand that the Information Regulator will never include my personal or other identifying information in any public report, and that my personal information is still protected by the Protection of Personal Information Act, 2013 (Act No. 4 of 2013). I understand that if I do not agree, the Information Regulator will still process my complaint.
- The information in this Complaint Form is true to the best of my knowledge and belief.
- I authorize the Information Regulator to collect my personal complaint information (such as the information about me in this complaint form) and use it to process my human rights complaint relating to the right of access to information and / or the protection of the right to privacy.
- I authorise anyone (such as an employer, service provider, witness) who has information needed to process my complaint to share it with the Information Regulator. The Information Regulator can obtain this information by talking to witnesses or asking for written records. Depending on the nature of the complaint, these records could include personnel files or employer data, medical or hospital records, and financial or taxpayer information.
- If any of my contact information changes during the complaint process, it is my responsibility to inform the Information Regulator; otherwise my complaint could experience a delay or even be closed.

Signed at _____ this _____ day of _____ 20 _____

Complainant/Representative/Authorised person of Third party