

# 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://info regulator.org.za/paia-guidelines/>

PAIA-vorms: <https://info regulator.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

V06

## Datum waarop van krag

3 Februarie 2026

## Inhoudseienaar

Loren Randall-Duvel

## Skrywer

Evan Pool

## Nakoming van dokument

Alle werknemers, dataonderwerpe en belanghebbende partye

## Komitee wat moet goedkeur

Privaatheidskomitee

## 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 .....	6
9.	Verwerking van persoonlike inligting .....	6
10.	Toegang tot rekords deur Capitec gehou .....	7
11.	Versoekprosedure.....	7
12.	Gronde vir weiering van toegang tot rekords.....	9
13.	Regstellingsroetes beskikbaar as versoek vir inligting geweier word .....	10
14.	Foote .....	10
15.	Besluit.....	12
16.	Beskikbaarheid van die handleiding .....	12
17.	Bylaag A: Vorm 02: Versoek om toegang tot rekord [Regulasie 7].....	13
18.	Bylaag B: Vorm 05: Klagvorm [Regulasie 10] .....	17

## 1. Inleiding

- 1.1 Capitec Bank Holdings Limited (“Capitec”) is ’n openbare maatskappy wat op die Johannesburgse Aandelebeurs genoteer is en ’n private liggaam soos gedefinieer in die Wet op die Beskerming van Persoonlike Inligting No. 2 van 2000 (“PAIA”). 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. 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 -bedryfshede onder sy toesig en beheer dokumenteer.
- 1.2 Capitec het hierdie Capitec PAIA-handleiding saamgestel ingevolge PAIA én POPIA.
- 1.3 Hierdie handleiding is van toepassing op Capitec en al sy geaffilieerdes.

## 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.

<b>Naam van private liggaam</b>	Capitec Bank Ltd. Capitec Bank Holdings Ltd. Capitec Ins (Pty) Ltd. Capitec Insurance Holdings (Pty) Ltd. Capitec Life Ltd. Capitec Properties (Pty) Ltd. Capitec Rental Finance (Pty) Ltd.
<b>Posadres</b>	Posbus 12451, Die Boord, Stellenbosch, 7613
<b>Straatadres</b>	Neutronstraat 5, Techno Park, Stellenbosch, 7600
<b>Telefoonnommer</b>	(021) 809 5900
<b>PAIA-e-pos</b>	<a href="mailto:PAIA@capitecbank.co.za">PAIA@capitecbank.co.za</a> <b>Let wel:</b> Alle PAIA-versoeke moet na hierdie e-posadres gestuur word
<b>Webtuiste</b>	<a href="https://www.capitecbank.co.za/">https://www.capitecbank.co.za/</a>

## 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 by die Inligtingsreguleerder (<https://inforegulator.org.za/paia-guidelines/>) verkry word.

<b>Besoek hul webtuiste</b>	<a href="https://inforegulator.org.za/">https://inforegulator.org.za/</a>
<b>Straatadres</b>	Die Inligtingsreguleerder (Suid-Afrika) Woodmead North Office Park Maxwell-rylaan 54 Woodmead Johannesburg 2191
<b>Kontakbesonderhede</b>	Tolvry: 08000 17 160 Landlyn: 010 023 5200
<b>E-pos</b>	<a href="mailto:enquiries@inforegulator.org.za">enquiries@inforegulator.org.za</a> – om die Inligtingsreguleerder se_gids aan te vra. <a href="mailto:PAIAComplaints@inforegulator.org.za">PAIAComplaints@inforegulator.org.za</a> – 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 op die toepaslike vorm 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)
<b>Bemaking</b>	Produkpanflette Global One Credit Capitec Connect Save Transact Insurance	√	

Kategorie van rekords	Tipes rekords	Op webtuiste beskikbaar	Op versoek beskikbaar (nie onder PAIA nie)
Kliënt	<b>Vorms en dokumente</b> Debietorders Buitelandse valuta Korporatiewe maatskaplike beleggingsdokumente (KMB) Kredietversekering Begrafnisplandokumente Algemeen Finansiële welsyn Stuur kontant Selfoonbankdienste	√	
	<b>Vorms en dokumente vir besigheidsbanksake</b> (verskeie aansoekvorms vir rekeningopening; entiteitsbesluite; verskeie sessie-, verbintenis-en waarborgvorms; borgstellingvorms; verskeie leningsooreenkomste; afbetalingsverkoopsooreenkoms; versekeringsbevestigingsvorm; verskeie vrywaringsvorms; debietorders; vaste betaalopdragte; verskeie kliëntinligtingveranderingsvorms) FOREX: (vaste instruksie vir Capitec Business; oorgrensverklaring uitwaarts; oorgrensverklaring en fondsoorplasing inwaarts; handelsooreenkoms vir buitelandse valuta; vooruitvaluta-ooreenkoms vir koop/verkoop)		√
	<b>Testament- en boedelondersteuningsvorms:</b> doodskennisgewing; aanmelding van afgestorwene se boedel; persoonlike inligting van erfgename; boedel- en vraelys; administratiewe prosedure	√	
	<b>Handelaarsondersteuningsvorms:</b> 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	√
Gedragkode vir verskaffers		√	

Kategorie van rekords	Tipes rekords	Op webtuiste beskikbaar	Op versoek beskikbaar (nie onder PAIA nie)
	Lys van derde partye	√	
<b>Wetgewend</b>	Wet op Basiese Indiensnemingsvoorwaardes; Wet op Gelyke Indiensneming; Wet op Finansiële Raadgewing en Tussengangerdienste; Wet op Beroepsgesondheid en Veiligheid		√
<b>Korporatief finansiële</b>	Capitec Bank Holdings Limited se ongeouditeerde finansiële resultate saam met jaarverslae	√	
<b>Mediavry-stellings</b>	Verskeie media-artikels oor Capitec	√	
<b>Capitec Connect-produk</b>	Eindverbruikerhandves; Gedragskode	√	
<b>Sertifikate</b>	NCR-kredietverskafferregistrasiesertifikaat; Finansiëlediensteverskafferregistrasiesertifikaat (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 bepalinge 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 rekord hou, asook Capitec se kategorieë van rekords.

Onderwerpe waarvoor die liggaam rekords hou	Kategorieë van rekords
<b>Werknemerrekords</b>	Persoonlike rekords verskaf deur heeltydse, tydelike en deeltydse werknemers of voornemende werknemers, kontrakteurs; Rekords oor werknemers deur 'n derde party verskaf; Indiensnemingsvoorwaardes en

Onderwerpe waaroor die liggaam rekords hou	Kategorieë van rekords
	<p>ander personeelverwante kontraktuele en kwasi-wettige rekords; Interne evaluasierekords en ander interne rekords; Korrespondensie aangaande werknemers; Opleidingskedules en -materiaal.</p>
<p><b>Kliëntrekords</b></p>	<p><b>Persoonlike identifikasie- en kontakinligting</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persoonlike besonderhede (voornaam, van, vorige name, geslag, geboortedatum, werk)</li> <li>• Identifikasie-inligting (Suid-Afrikaanse ID-nommer, paspoortnommer, belastingidentifikasienommer)</li> <li>• Kontakbesonderhede (huis, werk, straat- en e-posadresse, telefoonnommers)</li> <li>• Biometriese inligting (foto-identifikasie, vingerafdrukdata, stem-ID)</li> <li>• Demografiese inligting (geslag, huwelikstatus, ras, etnisiteit, gesondheidsinligting vir versekering)</li> <li>• Persoonlike inligting oor kinders wat deur voorgedee voorsien is vir bankdienste, versekering, beurse of finansiële onderrig</li> </ul> <p><b>Finansiële en transaksiedata</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kredietburo-inligting (data wat deur geregistreerde kredietburo's gehou word)</li> <li>• Finansiële inligting (bankrekeningbesonderhede)</li> <li>• Data oor transaksiegedrag (produk- en diensinteraksies, aksies)</li> <li>• Rekords wat regulatoriese verpligtings ondersteun (transaksiebesonderhede, doel van betalings, begunstigedata, identifikasiedokumente, verdagte aktiwiteite)</li> <li>• Inligting oor lewensversekering en nie-lewensversekering (polisinhoud, eise, besonderhede oor begunstigdes, vorige polisse, bevestiging van dood)</li> <li>• Stokvelbestuursdata (naam, van, ID-nommer, deelname, omsigtigheid, antigeldwasserykontroles, bedrogmonitering)</li> <li>• Inligting oor werk (status, kompensasie, data oor afliggings- of ongeskiktheidseise)</li> <li>• Inligting oor onderrig, leefstyl, en finansiële welsyn (word voorsien wanneer daar by die MoneyUp Academy aangesluit word)</li> </ul> <p><b>Inligting oor gebruiker se rekening en waarmerking</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruiker se intekendata (geloofsbriewe oor toep- en aanlyn bankdienste)</li> <li>• Inligting oor gebruiker se rekening en waarmerking</li> </ul> <p><b>Toestel- en gebruiksinligting</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toestelinligting (IP-adres, toestelmodel, naam, ID, bedryfstelselweergawe, NFC-funksionaliteit, toepassingskonfigurasië)</li> <li>• Aantekendata (tyd/datum wanneer diens gebruik is, statistiese inligting wat via derderpartyprodukte ingesamel is vir Merchant Services en Capitec Connect)</li> <li>• IMEI-nommer (vir Capitec Connect-dienste soos SIM-omruiling, eienaarskapkoste, <i>number churn</i>, oordra-ondersteuning)</li> <li>• Ligginginligting (benaderde geografiese ligging gedurende gebruik van toepassing of transaksies)</li> </ul> <p><b>Kommunikasie en korrespondensie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Korrespondensierekords (e-posse, telefoonoproepe, lewendige klets, kitsboodskappe, sosiale media)</li> <li>• Ander inligting wat via vorms, opnames, kompetisies, of direkte kommunikasie (van aangesig tot aangesig, telefoon, e-pos, aanlyn, lewendige klets) voorsien is</li> <li>• Inligting oor interaksies, klagtes, geskille en versekeringseise</li> </ul>

Onderwerpe waaroor die liggaam rekords hou	Kategorieë van rekords
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inhoud en metadata van inligtinguitruilings (e-posse, stemboodskappe, lewendige klets)</li> </ul> <p><b>Koekies en soortgelyke tegnologie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Koekies en soortgelyke tegnologie (wat gebruik word om gebruikers te herken, voorkeur te onthou, inhoud pas te maak; besonderhede oor koekiebeleid)</li> </ul> <p><b>Ondersoek- en nakomingsdata</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ondersoekdata (omsigtigheid, bedrog, sanksies, antigeldwasserykontroles, eksterne intelligensieverlae)</li> <li>Kriminele inligting (opdrag of beweerde opdrag om oortreding, wetlike aksies wat hiermee verband hou)</li> </ul>
<b>Rekords van private liggaam</b>	Finansiële rekords; operasionele rekords; databasisse; informasietegnologie, bemarkingsrekords, interne korrespondensie, produkrekords, statutêre rekords, interne beleide en prosedures, tesourie-verwante rekords, sekuriteite en aandele, rekords wat deur Capitec-beamptes gehou word.
<b>Ander rekords</b>	Rekords van personeel, kliënt of private liggaam 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

Kliënte kan die meeste dokumente en rekords wat verband hou met hul verhouding met Capitec versoek deur geldige identifikasie te voorsien, tensy openbaarmaking beperk is of ongemagtig is. Beskikbare rekords sluit skikkingsbriewe, kredietaansoeke, versekeringsbesonderhede, bepalinge en voorwaardes, en rekeningstate in. Kontak Capitec Client Care of besoek 'n tak om dit aan te vra. Kontakbesonderhede: <https://www.capitecbank.co.za/contact-us/>.

## 9. Verwerking van persoonlike inligting

9.1 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.

9.2 Enige versoek vir inligting wat deel vorm van 'n data-onderwerp 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 Toegang tot rekords wat deur Capitec gehou word, word slegs toegelaat wanneer alle vereiste voorwaardes 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 'n versoeker wat toegang verlang tot:
- 10.2.1.1 sy of haar eie rekords en in sy of haar eie hoedanigheid. Capitec sal vrywillig toegang gee of toestaan tot die inligting wat versoek is, of toegang gee tot die toepaslike rekord oor die versoeker se inligting nadat die versoeker se identiteit geverifieer is en seker gemaak is dat daar aan alle PAIA-vereistes voldoen is.
- 10.2.1.2 enige ander tipe rekords wat in Capitec se besit is in sy of haar hoedanigheid.
- 10.2.2 Versoeke deur ander versoekers
- 10.2.2.1 Ander versoekers mag toegang tot inligting wat deur Capitec gehou word namens natuurlike of regs persone verlang waar hierdie persone glo dat Capitec hulle inligting het. Ander versoekers mag ook namens belanghebbende partye optree wat inligting wil bekom wat deur Capitec gehou word. Dit is belangrik om aan te dui dat Capitec nie outomaties verplig is om inligting wat deur hierdie partye versoek word, te voorsien nie. Ander versoekers moet aan al die voorvereistes voldoen om inligting te bekom, soos gestipuleer in PAIA.
- 10.2.2.2 Waar die afdruk van inligting benodig word as deel van die versoek tot toegang, sal die toepaslike voorgeskrewe fooi vir die afdruk gehef word. Hierbenewens vereis die proses akkurate identifisering van die versoeker én die natuurlike persoon of regspersoon namens wie die versoek ingedien is. 'n Geldige bewys van gesag of mandaat moet deur die versoeker ingehandig word ten einde die gesag te demonstreer van enige versoeker wat namens 'n natuurlike of regspersoon optree.
- 10.2.2.3 Capitec sal slegs die rekords wat versoek is aan die ander versoeker vrystel wanneer die verifikasie van die gesag of mandaat suksesvol voltooi is en uitdruklike toestemming verkry is van die natuurlik of regspersoon met wie die inligting verband hou.

## 11. Versoekprosedure

- 11.1 'n Persoonlike of ander versoeker moet voldoen aan al die prosedurele voorvereistes vervat in PAIA rakende die versoek vir toegang tot 'n rekord.
- 11.2 'n Persoonlike of ander 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 bekragtig kan word. Enige ander weergawes van die vorm sal nie aanvaar word nie.
- 11.3 Die voltooide vorm sowel as die betaling van die versoekfooie en 'n deposito, indien van toepassing, moet na die Inligtingsbeambte gestuur word met gebruikmaking van die pos- of straatadres, of via elektroniese pos (e-pos) na PAIA@capitecbank.co.za.

- 11.4 Die voorgeskrewe vorm (Vorm 02) moet met genoeg besonderhede voltooi word en van die geldige ondersteunende regs- en identiteitsdokumente vergesel wees, insluitend:
- 11.4.1 Die rekord of rekords wat aangevra word moet in genoegsame detail gespesifiseer word. Versoeke om vae, hipotetiese, ongespesifiseerde dokumente of PAIA-versoeke wat nie aan die vereistes vir 'n geldige versoek voldoen nie, sal nie verwerk word nie en as ongeldig met ontvangs geag word.
- 11.4.2 Gesertifiseerde afskrifte van identiteitsdokumente (ID) van die persoonlike of ander versoeker moet voorsien word, en hierdie afskrifte mag nie ouer as drie maande wees nie. Indien 'n "ander versoeker" 'n versoek namens 'n natuurlike of regspersoon, of 'n belanghebbende party indien, moet 'n gesertifiseerde ID-afskrif van die betrokke natuurlike of regspersoon, of belanghebbende party voorsien word, en die datum op die afskrif mag nie meer as drie maande gelede wees nie. Verwys na afdeling 11.9 en sy subklousules vir meer inligting oor bewys van hoedanigheid.
- 11.4.3 Spesifiseer die rekordtipes, die toegangsformaat wat verkies word, en die manier waarop dit voorsien word.
- 11.4.4 Die pos- of e-posadres van die persoonlike of ander versoeker.
- 11.5 Die persoonlike of ander versoeker moet die reg spesifiseer wat hy of sy wil uitoefen of beskerm, en verduidelik waarom die inligting vir daardie doel benodig word.
- 11.6 Capitec sal die versoeke binne 30 dae verwerk nadat die persoonlike of ander versoeker, natuurlike of regspersoon/e, en/of belanghebbende partye geverifieer is en al die voorvereistes bevestig is. Indien spesiale redes gegee word wat 'n ander tydlyn regverdig, kan die inligtingsbeampte die verwerkingsperiode aanpas soos nodig.
- 11.7 Indien die inligting wat versoek is betrekking het op 'n natuurlike of regspersoon, sal Capitec kontak met die natuurlike of regspersoon maak deur gebruik te maak van die geverifieerde kontaknommer op Capitec se stelsels. Capitec sal die identiteit van die persoonlike of ander versoeker gedurende hierdie proses aan die kliënt bekendmaak en hul toestemming om die inligting aan die persoonlike of ander versoeker vry te stel, formeel versoek.
- 11.8 Die persoonlike of ander versoeker sal in kennis gestel word van die geldigheid van sy of haar versoek en of toestemming goedgekeur of geweier is. Indien die persoonlike of ander versoeker 'n verduideliking oor die besluit verlang, moet hy of sy die metode en besonderhede spesifiseer waarvolgens hierdie inligting voorsien moet word.
- 11.9 Wanneer 'n "ander versoeker" inligting namens 'n natuurlike of regspersoon, of 'n belanghebbende party wil bekom, moet die ander versoeker voldoende bewys van sy of haar hoedanigheid en/of gesag aan die inligtingsbeampte voorsien. Hierdie bewys van hoedanigheid of gesag moet ingehandig word in die vorm van spesiale volmag of 'n ander gepaste regsdocument wat van toepassing is op die spesifieke geval. Indien spesiale volmag as bewys voorsien word, moet dit die volgende duidelik demonstreer:
- 11.9.1 Uitdruklik vir die ander versoeker toestemming gee om regte onder PAIA namens die natuurlike of regspersoon, of belanghebbende party, en die begin én duur van hierdie magte binne 'n gedefinieerde tydgleuf spesifiseer.
- 11.9.2 Demonstreer dat die ander versoeker die nodige toestemming gegee is om toegang tot spesifieke inligting via PAIA te versoek en te ontvang.

- 11.9.3 'n Duidelike verband te vestig tussen die magte of toestemming wat gegee is en die reg om inligting onder PAIA te verkry.
- 11.10 Die persoonlike of ander 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, insluitend:**

- 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.
- 12.7 Ingevolge artikel 7 van PAIA word voorsiening in sekere gevalle gemaak waar PAIA nie van toepassing is op die versoek om toegang tot 'n rekord(s) nie, wat insluit:
  - 12.7.1 Rekords wat vir die doel van kriminele of siviele sake versoek word;

- 12.7.2 Versoeke wat ná die begin van kriminele of siviele sake gemaak word, soos die geval mag wees; en
- 12.7.3 Indien toegang tot sodanige rekords aan ander toepaslike wette onderhewig is, en nie aan die bepalings van hierdie Wet nie.

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

### 13.1 Interne regstellings

- 13.1.1 'n Persoonlike of ander versoeker wie se PAIA-versoek geweier is, kan 'n interne hersiening skriftelik aanvra. Die skrywe moet gerig word aan Capitec se adjunk-inligtingsbeampte (AIB) by [paia@capitecbank.co.za](mailto:paia@capitecbank.co.za). Interne hersieningsversoeke moet binne 60 dae vanaf die oorspronklike weiering aangevra word.
- 13.1.2 Die AIB, wat nie aan die gewone hantering van PAIA-versoeke deelneem nie, sal 'n breedvoerige hersiening van die oorspronklike besluit onderneem en enige bykomende ondersteunende inligting wat voorsien is, in ag neem. Ten einde onpartydigheid en objektiwiteit te verseker, sal die AIB wat die oorspronklike PAIA-versoek hanteer en geantwoord het, nie betrokke wees wanneer die uitkoms van die hersieningsaansoek bepaal word nie.
- 13.1.3 Nadat die interne hersiening ontvang is, sal die AIB die besluit hersien en enige nuwe inligting wat ingehandig is, in aanmerking neem. Die AIB neem dan 'n besluit oor toegang tot die inligting wat versoek is. Ten einde onpartydigheid te verseker, sal 'n ander AIB 'n tweede hersiening voltooi voordat die finale besluit geneem word. Die AIB wat die hersiening gedoen het, teken die formele antwoord en alle goedkeurings word opgeteken vir oudit en nakoming.
- 13.1.4 'n Antwoord sal binne 15 werkdade nadat die hersieningsversoek ontvang is, gegee word.

### 13.2 Eksterne regstellings

'n Persoonlike of ander 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](mailto:PAIAComplaints@inforegulator.org.za) te stuur.
- 13.2.2 'n Hof met jurisdiksie nader vir herstel ten behoeve van PAIA, mits alle ander eksterne regstellingsroetes uitgeput is.

## 14. Fooie

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

Sr.-nr.	Beskrywing	Bedrag
1	Die versoekfooi betaalbaar deur elke versoeker	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 uitgekontraakteer. Sal afhang van kwotasie van diensverskaffer.
6	Afskrif van visuele beelde	Diens word uitgekontraakteer. Sal afhang van kwotasie van diensverskaffer.
7	Transkripsie van klankrekord, per 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
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 ure 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.

- 14.2 Foie en fooistrukture kan van tyd tot tyd verander. Besoek die Inligtingsreguleerder se webtuiste by <https://inforegulator.org.za/information-regulator-paia-manuals/> vir die jongste inligting.
- 14.3 Die inligtingsbeampte en/of adjunk-inligtingsbeampte kan na eie goeddunke 'n rekord terughou totdat die persoonlike of ander versoeker die vereiste fooigelde betaal het.

## 15. Besluit

- 15.1 Capitec sal binne 30 dae ná ontvangs en suksesvolle bevestiging van die versoek die versoek oorweeg en antwoord.
- 15.2 Indien nodig, kan hierdie besluitnemingsperiode met 30 ekstra dae verleng word, veral as daar baie inligting is of wanneer rekords by 'n ander kantoor gekry moet word. In sulke gevalle sal Capitec die persoonlike of ander versoeker skriftelik in kennis stel, en redes vir enige verlenging of besluit gee.

## 16. Besikbaarheid van die handleiding

- 16.1 Afskrifte van hierdie handleiding, insluitende vertalings en 'n addendum, is beskikbaar by:
  - 16.1.1 Capitec se webtuiste via <https://www.capitecbank.co.za/privacy-centre/promotion-of-access-to-information/>.
  - 16.1.2 Alle Capitec-hoofkantore vir openbare besigtiging gedurende normale kantoorure.

# 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		
<b>PARTICULARS OF RECORD REQUESTED</b>			
<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			
<b>TYPE OF RECORD</b> <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			

<b>FORM OF ACCESS</b> <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	

<b>MANNER OF ACCESS</b> <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>	

<b>PARTICULARS OF RIGHT TO BE EXERCISED OR PROTECTED</b>	
<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](mailto: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](mailto: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
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)		Facsimile
	Cellular		

**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)		Facsimile
	Cellular		

**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			
<b>PART D</b>				
<b>BODY AGAINST WHICH THE COMPLAINT IS LODGED</b>				
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)				
<b>PART E</b>				
<b>COMPLAINT</b>				
<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.				
<b>PART F</b>				
<b>DETAILED TYPE OF ACCESS TO RECORDS</b>				
<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)		
<b>PART G EXPECTED OUTCOME</b>		
How do you think the Information Regulator can assist you? Describe the result or outcome that you seek.		
<b>PART H AGREEMENTS</b>		

**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**