



**BUKATSHUPISO YA PHIHLELLO YA LESEDI LE TSWANG  
OFISING YA MOMAMEDI WA DITLETLEBO (OMBUD) MABAPI LE  
BAFANI BA DITSHEBELETSO TSA DITJHELETE (“FAIS Ombud”)**

**(ka ho ikobela karolo 14 ya Molao wa Kgothaletso ya Phihlello ya Lesedi, 2000 (Promotion  
of Access to Information Act, 2000))**

## Lenaneo la Dikahare

1.	Selelekela .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1	Re bomang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2	Mesebetsi ya FAIS Ombud .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3	Tatelano ya Bolaodi/sebopeho .....	4
2.	Ofisiri ya Rona ya Tlhahisoleseding/ Dintlha tsa boiteanyo.....	4
3.	Molao wa PAIA o sebetsa jwang.....	5
4.	Ho fumaneha ha bukatshupiso ena .....	6
5.	Direkoto tse polokong ya FAIS Ombud .....	6
6.	Phihlello ho direkoto tse polokong ya FAIS Ombud.....	6
6.1	Tshenolo e iketsahallang.....	6
6.2	Ditshenolo ka kopo .....	7
6.3	Tshenolo e thibetsweng ho ya ka Molao wa FAIS.....	7
7.	Mokgwa wa kopo ya phihlello ho direkoto tse polokong ya FAIS Ombud. ....	7
8.	Ditefiso tse Lefellwang .....	8
9.	Dithuso tse fumanehang ha dipallo tsa PAIA di sa kgotsofatswa .....	8

## **1. Selelekela**

### **1.1 Re bomang**

Ofisi ya Momamedi wa Ditletlebo (Ombud) mabapi le Bafani ba Ditshebeletso tsa Ditjhelete ('FAIS Ombud') e thehilwe ka Molao wa Financial Advisory and Intermediary Services Act, 37 wa 2002 ('FAIS Act').

Tema ya FAIS Ombud ke ho rarolla ditsekisano pakeng tsa bafani ba ditshebeletso tsa ditjhelete le baetsetswa ba bona ka mokgwa wa toka, o seng molaong, o baballang moruo le o phakisang. Bolaodi ba FAIS Ombud bo fella ho ditlolomolao tse etsahetseng mohla kapa ka mora mohla la 30 Loetse 2004 bakeng sa ditseko tse sa feteng R800 000.00.

FAIS Ombud o ikemetse, ha a na leeme mme o etsa mesebetsi ya hae ntle le tshabo, ho kgetha kapa kahlolo pele. Ditshebeletso tsa Momamedi wa ditletlebo (Ombud) di mahala mme di fihlella ho basebedisi bohle. Ditshebeletso tsa FAIS Ombud ha di tshwane le tsa setsebi sa boeletsisi ba molao mme di tobane le poelano, tshwarelano kapa phihlollo ya qeto ya ditletlebo ho ya ka Molao wa FAIS mmoho le Molao ya Mekgwatshebetso ya Ofisi ya Momamedi wa ditletlebo (Ombud) mabapi le Bafani ba Ditshebeletso tsa Ditjhelete.

Ho tloha mohla la 1 Mmesa 2005, FAIS Ombud o nehilwe matla a ho sebetsa jwalo ka Momamedi wa ditletlebo ya Molaong (Statutory Ombud) tlasa Molao wa Financial Services Ombud Schemes Act, 37 of 2004 ('FSOS Act'). Hona ho bolela hore Momamedi wa ditletlebo (Ombud) a ka shebana le ditletlebo kgahlanong le ditheo tsa ditjhelete, tse sa weleng tlasa bolaodi ba sekema sefe kapa sefe se seng sa Momamedi wa ditletlebo (Ombud) kapa moo ho se nang bonnete bakeng sa bolaodi.

### **1.2 Mesebetsi ya FAIS Ombud**

"Tletlebo" ya FAIS e bolela tletlebo e kgethehileng e amanang le tshebeletso ya ditjhelete e nehetsweng ke mofani wa ditshebeletso tsa ditjhelete kapa moemedi wa mofani ya jwalo ho motletlebi. Tletlebo e tla tadinngwa ha ho qoswa hore mofani kapa moemedi:

- O entse tlolomolao kapa o sitilwe ho kobela pallo ya Molao wa FAIS mme ka lebaka leo motletlebi o hlahetswe kapa a ka hlahelwa ke kahlolo pele kapa tshenyehelo ya ditjhelete;
- O nehetse ka boomo kapa ka bohlaswa ka tshebeletso ya ditjhelete ho motletlebi e bakileng kahlolo pele kapa tshenyehelo ho motletlebi kapa e ka bang le sephetho sa kahlolo pele kapa tshenyehelo e jwalo; kapa
- O ile a tshwara motletlebi ntle le toka.

Patlisong kapa tekanyong ya tletlebo, Momamedi wa tletlebo (FAIS Ombud) a ka latela mme a phethahatsa mekgwatshebetso eo FAIS Ombud a bonang e tshwanelehile, mme a ka dumella mokga ofe kapa ofe tokelo ya moemedi wa molao.

Mokga ofe kapa ofe o arabelang o tlameha ho tsebiswa ka tletlebo e tlisitweng Ofising ho ya kamoo ho hlokehang hore o arabele ho yona ka botlalo. Mokga o arabelang ho hlokeha o sebetse ka botsebi le mokgwa o amohelehileng le ho sebedisana ka sepheo sa ho etsa bonnete ba tharollo ya tletlebo e supang bokgoni.

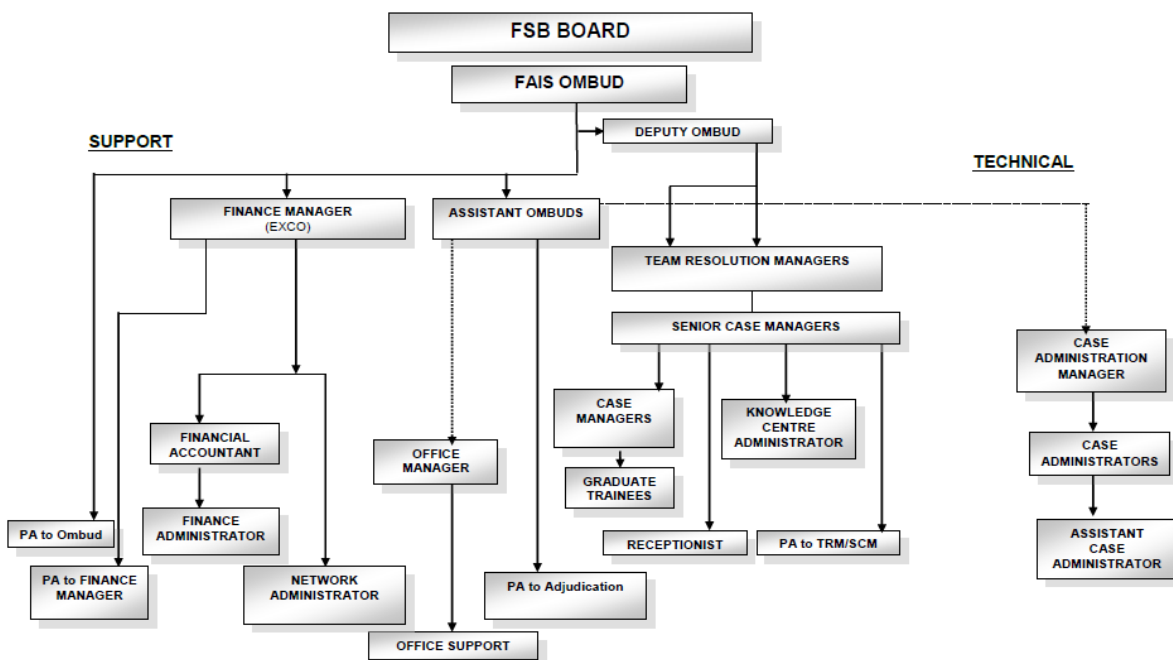
FAIS Ombud o tlameha ho hlwedisa pele kgonahalo efe kapa efe e amohelehileng ya ho rarolla tletlebo ka tumellano ya tshwarelano pakeng tsa mekgwa, a leka ho boelanya tumellano e jwalo kapa ho etsa kgothaletso ya hore tletlebo e ka rarollwa jwang.

Moo morero o sa kang wa rarollwa kapa kgothaletso ya FAIS Ombud e sa amohelwa ke mekga, FAIS Ombud o tla etsa qeto ya ho qetela e ka kenyeletsang –

- teleko/tokollo ya tletlebo; kapa
- kananelo ya tletlebo ka botlalo kapa karolwana, mohlala, ka ho nehela motletlebi tjelete e itseng jwalo ka poeletso e se nang leeme bakeng sa kahlolo pele kapa tshenyehelo ya ditjhelete e mo hlahetseng.

Qeto ya FAIS Ombud e na le sephetho sa kahlolo ya lekgotla la kahisano. Qeto e ka etsetswa boipiletso lekgotleng la boipiletso empa feela ka tumello ya FAIS Ombud ya tla ela hloko ho rarahana ha morero le hore na ho na le kgonahalo e amohelhileng ya hore lekgotla la boipiletso le ka fihlella qeto e fapaneng. Ho na le tokelo e eketsehileng ya tumello ya boipiletso ho Modulasetulo wa lekgotla la boipiletso, ha FAIS Ombud a hana ho fana ka tumello ya boipiletso.

### 1.3 Tatelano ya Bolaodi/sebopeho



## 2. Ofisiri ya Rona ya Tlhahisoleseding/ Dintlha tsa boiteanyo

Momamedi wa ditletlebo (Ombud), Mfh NN Bam ke ofisiri ya tlhahisoleseding e thontsweng ya FAIS Ombud. Ho ya ka karolo 17 ya Molao wa PAIA, Mfh Bam o thontse Motlatsi wa Ofisiri ya Tlhahisoleseding, ya tla shebana le dikopo tsa phihlello ho direkoto. Ha o lakatsa ho etsa kopo ya phihlello ho direkoto tsa FAIS Ombud, kopo ya hao e tshwanela ho romelwa ho Batlatsi ba Ofisiri ya Tlhahisoleseding ba thontsweng.

<b>Diofisiri tsa tlhahisoleseding</b>	<b>Mohala</b>	<b>Fekse</b>	<b>Imeyile</b>
Mfh NN Bam	+27 12 470 9080	+27 12 348 3447	Hestie@faisombud.co.za
<b>Motlatsi wa Ofisiri ya Tlhahisoleseding</b>	<b>Mohala</b>	<b>Fekse</b>	<b>Imeyile</b>
Mngh Sydwell Shangisa	+27 12 470 9080	+27 12 348 3447	info@faisombud.co.za

Diofisi tsa FAIS Ombud di sebakeng sena:

Sussex Office Park  
Ground Floor, Block B  
473 Lynnwood Road Cnr Lynnwood Road & Sussex Ave,  
Lynnwood,  
0081

Aterese ya Poso:

PO Box 74571, Lynnwood Ridge, 0040

### 3. Molao wa PAIA o sebetsa jwang

Tokelo ya phihlello ya tlhahisoleseding e kentswe tlasa karolo 32 ya Molao wa Motheo wa Riphabliki ya Afrika Borwa. Karolo 32 e nehela ka hore motho e mong le e mong o na le tokelo ya phihlello ya tsebiso efe kapa efe e polokelong ya mmuso; kapa e polokelong ya motho ofe kapa ofe e mong e loketseng ho sebediswa bakeng sa tshireletso kapa tshebediso ya tokelo efe kapa efe. Molao wa Kgothaletso ya Phihlello ya Tlhahisoleseding (Promotion of Access to Information Act) (PAIA) ke molao o phethahatsang Karolo 32 ya Molao wa Motheo. Molao ona o kenngwa tshebetsong ke Khomishene ya Afrika Borwa ya Ditokelo tsa Botho (South African Human Rights Commission) (SAHRC), mme wa amohelwa ke Palamente mohla la 2 Hlakola 2000 mme wa kena tshebetsong mohla la 9 Hlakubele 2001.

Sepheo sa Molao ke ho kgothaletsa ponaletso, botshepehi le puso e molemo ka ho matlafatsa le ho ruta setjhaba:

- ho utlwisa le ho sebedisa ditokelo tsa bona,
- ho utlwisa mesebetsi le ditshebetso tsa ditheo tsa setjhaba, le
- ho shebisa ka katleho le ho ba le seabo ho nkuweng ha diqeto ke ditheo tsa setjhaba tse amang ditokelo tsa bona.

Khomishene ya Afrika Borwa ya Ditokelo tsa Botho (SAHRC) e na le boikarabelo ba ho hlahisa tataiso ka e nngwe le e nngwe ya dipuo tse leshome le motso o mong tsa naha, ka tlhahisoleseding ya mokgwa wa ho sebedisa Molao. Tataiso ena e a fumanaha webosaeteng ya SAHRC.

Tlhahisoleseding efe kapa efe kapa dipotso tse amanang le yona di lebiswe ho:

**The South African Human Rights Commission**

The Research and Document Department

PAIA Unit

Private Bag 2700

Houghton

2041

Fono: +27 11 484 8300

Fekse: +27 11 484 1360

Webosaete: [www.sahrc.org.za](http://www.sahrc.org.za)

imeyile: [PAIA@sahrc.org.za](mailto:PAIA@sahrc.org.za)

#### 4. Ho fumaneha ha bukatshupiso ena:

Bukatshupiso ena e a fumaneha diofising tsa FAIS Ombud, webosaeteng ya FAIS Ombud [www.faisombud.co.za](http://www.faisombud.co.za) mme e ka romelwa ka imeyile ka kopo.

#### 5. Direkoto tse polokong ya FAIS Ombud

FAIS Ombud o bolokile ebile o laola mefuta e latelang ya direkoto:

**Tlhahisoleseding ya basebetsi.** Direkoto tsena di kenyeletsa dikotraka tsa khiri ya basebetsi bohle ba FAIS Ombud, maano a khiri le dintlha tsa moputso.

**Tlhahisoleseding e amanang le ditlalebo tse amohetsweng ho ya ka Molao wa FAIS.** Tsena di kenyeletsa ngollano e amanang le tletlebo, diqeto le dikopo tsa tumello ya boipiletso.

**Direkoto tsa tshebetso tsa FAIS Ombud.** Tsena di kenyeletsa:

- (a) Direkoto tsa ditjhelete
- (b) Metsotso ya dikopano tsa komiti ya phethahatso, dikopano tsa lefapha le dikopano tsa basebetsi.
- (c) Meralo ya Mawa le maano a mang a Tshebetso
- (d) Ditlaleho tsa Selemo le selemo le ditlaleho tse ding tsa molao
- (e) Mangolo a ditaba, dintlha tsa phatlalatso le diphatlalatso tse ding

#### 6. Phihlello ho direkoto tse polokong ya FAIS Ombud

##### 6.1 Tshenolo e iketsahallang

<b>Diqeto tsa FAIS Ombud</b>	Diqeto tse ntshuwang ho ya ka Karolo 28 ya Molao wa FAIS di a fumaneha webosaeteng ya FAIS Ombud <a href="http://www.faisombud.co.za">www.faisombud.co.za</a>
<b>Ditlaleho</b>	Ditlaleho tsa Selemo le selemo tsa FAIS Ombud di a fumaneha ka mokgwa wa elektroniki webosaeteng ya FAIS Ombud <a href="http://www.faisombud.co.za">www.faisombud.co.za</a>
<b>Diforomo</b>	Diforomo tsa Ngodiso ya Tletlebo di a fumaneha ka mokgwa wa mongolo wa setlwaedi webosaeteng ya FAIS Ombud <a href="http://www.faisombud.co.za">www.faisombud.co.za</a>
<b>Dipampitshana tsa Tlhahisoleseding</b>	Pampitshana ya tlhahisoleseding ka mokgwa wa elektroniki e a fumaneha webosaeteng ya FAIS Ombud <a href="http://www.faisombud.co.za">www.faisombud.co.za</a>
<b>Mangolo a ditaba</b>	Lengolo la ditaba la FAIS Ombud le a fumaneha ka mokgwa wa elektroniki webosaeteng ya FAIS Ombud <a href="http://www.faisombud.co.za">www.faisombud.co.za</a>
<b>Dipapatso tsa Mosebetsi wa Jwale</b>	Dipapatso tsohle tsa mosebetsi wa jwale di phatlalatswa webosaeteng ya FAIS Ombud <a href="http://www.faisombud.co.za">www.faisombud.co.za</a>

##### 6.2 Ditshenolo ka kopo

<b>Dikgokahano</b>	Phatlalatso ya ditaba
<b>Dithuso tsa basebetsi</b>	Khoutu ya Boitshwaro ya FAIS Ombud

	Tumelo ya FAIS Ombud Ditlaleho tsa Toka Mosebetsing Ditlaleho tsa Dithuso tsa Basebetsi (HR) Ditlaleho tsa Kwetliso
<b>Taolo ya ditjhelete</b>	Dibajete (Ditekanyetso tsa tjhelete) Meralo ya mawa Meralo ya Tshebetso ya Selemo le selemo Ditatemente tsa ditjhelete Ditlaleho tsa Molaodi Kakaretso wa Ditjhelete

### **6.3 Tshenolo e thibetsweng ho ya ka Molao wa FAIS**

Ka kakaretso, tlhahisoleseding e nehwang Momamedi wa ditletlebo (Ombud) ke sephiri mme e ka senolwa feela ke Ombud ho Mongodisi (Registrar) kapa ho mokga o mong ho tletlebo ho fihlela moo ho hlokalang ho rarolla tletlebo, kapa moo ho hlokehang tlasa Molao kapa le ofe o mong molao. Karolo 29 ya Molao wa FAIS e shebane le phihlollo ho direkoto tsa Ombud.

“29 Ho boloka direkoto

(1) Ombud o tlameha ho boloka difaele le direkoto mabapi le ditletlebo esita le rekoto ya ditshebetso dife kapa dife tsa qeto tse dulelwang ho ya ka karolo 28.

(2) Mongodisi o na le hona, bakeng sa maikemisetso a tshebetso ya mesebetsi ya mongodisi tlasa molao ona kapa le ofe o mong molao, ho fihlela ho difaele le direkoto tsa Ombud mme ntle le bopaki bo eketsehileng a ka tshepela ho kopi efe kapa efe ya rekoto ya ditshebetso e saennweng ke Ombud.

(3) Motho ofe kapa ofe ya nang le thahasello, ka ho laolwa ke boiponelo ba Ombud le melao e sebensang ya sephiri, a ka fumana kopi ya rekoto efe kapa efe ka tefo ya tefiso e behilweng ke Ombud.

Motho ya kopang rekoto o tlameha ho bontsha Ofisiri ya Tlhahisoleseding nomoro ya tshupiso ya tletlebo eo tlhahisoleseding e kentsweng faeleng tlasa yona. Ofisiri ya Tlhahisoleseding e tla etsa bonnete ba hore ke efe tlhahisoleseding faeleng eo e phatlaladitsweng jwalo ka sephiri mme e tlase tlhahisoleseding e jwalo pele e etsa hore faele e fumanehe ho motho eo.

Motho ya kopang rekoto a ka shebisisa rekoto diofising tsa FAIS Ombud, ka nako ya dihora tsa mosebetsi ka tefo ya tefiso. Dikopo dife kapa dife tsa difotokopi tsa ditokomane di tla lefiswa R1-00 ka leqephe.

## **7. Mokgwa wa kopo ya phihlollo ho direkoto tse polokong ya FAIS Ombud**

Kopo e tlameha ho etswa ho Ofisiri ya Tlhahisoleseding ho sebediswa dintlha tsa boiteanyo tse kgethehileng. Kopo efe kapa efe ya phihlollo ho direkoto ho ya ka Molao e tlameha ho tlatswa ho foromo ya Kopo e hoketsweng jwalo ka Sehlomathiso 1.

Mokopi o tlameha ho nehela ka dintlha tse lekaneng foromong ya kopo ho etsetsa hore Ofisiri ya Tlhahisoleseding e tsebe ho hlwaya rekoto le boitsebiso ba motho ya kopang tlhahisoleseding. Mokgwa wa phihlollo o tshwanela ho hlwauwa ka mokgwa o hlakileng.

Mokopi o tlameha ho hlwaya tokelo eo a batlang ho e sebedisa kapa ho e sireletsa mme a fane ka tlhaloso ya hore keng ha rekoto ya e kopang e batleha bakeng sa ho sebedisa kapa ho sireletsa tokelo eo.

Ha kopo e etswa lebitsong la motho e mong, mokopi o tlameha ho nehela ka bopaki ba matla ao mokopi a etsang kopo ka ona ka mokgwa o kgotsofatsang Ofisiri ya Tlhahisoleseding.

Ha mokopi a sa kgone ho bala kapa ho ngola, kapa a hloka boitekanelo, ka hoo a ka etsa kopo ya rekoto ka molomo. Ofisiri ya tlhahisoleseding kapa moemedi wa hae ya nehilweng matla ka ho tshwanelehileng o tla tlatsa foromo lebitsong la mokopi mme a mo nehe kopi ya yona.

Ofisiri ya Tlhahisoleseding e tla tsebisa mokopi ka tshwanelo ya ho lefa tefiso e balletsweng (ha e le teng) pele ho tswelwa pele ka tlhophiso ya kopo. Mokopi o tlameha ho lefa tefiso e nepahetseng.

Ofisiri ya Tlhahisoleseding ka mora moo e tla etsa qeto ya hore na kopo e ananelwa kapa tjhe mme e tsebise mokopi ka ho ngotsweng.

## **8. Ditefiso tse Lefellwang**

Mokopi ya batlang phihlello ho rekoto e fupereng tlhahisoleseding ya hae seqo ha ho hlokehe hore a lefe tefiso ya kopo. Mokopi e mong le e mong o tlameha ho lefa ka sekgahla sa 20 sente ka leqephe le kopiditsweng.

## **9. Dithuso tse fumanehang ha dipallo tsa PAIA di sa kgotsofatswa**

FAIS Ombud ha a na mekgwatshebetso ya ka hare ya boipiletso ya ho hlophisetsa maipiletso kgahlanong le diqeto tsa Ofisiri ya Tlhahisoleseding le Motlatsi wa Ofisiri ya Tlhahisoleseding. Mokga o utlwileng bohloko o ka batla thuso e tshwanelehileng ka mokgwa wa kopo Lekgotleng la Maseterata. Ka ho mamela kopo e jwalo lekgotla le ka nehela ka taelo e lokileng le e nang le toka.