higher education & training

Department:
Higher Education and Training
REPUBLIC OF SOUTH AFRICA

NASIENRIGLYN

NASIONALE SERTIFIKAAT

BESTUURSKOMMUNIKASIE N4

(Eerste vraestel)

8 November 2022

Hierdie nasienriglyn bestaan uit 6 bladsye.

Kopiereg voorbehou

VRAAG 1: PRÉCIS

Enige toepaslike titel

- Bedrog internetbankdienste: 5,6 klagtes daagliks by ombud
- Riaan Steyn, die ombudsman; 1 459 sake geopen
- Kliënte word gewaarsku: e-posse en oproepe so oortuigend; trap steeds in strik
- Kuberkrakers werk onverpoosd voort om webblaaie soos die van banke te skep.
- Doen hulle in e-posboodskappe en telefoonoproepe as bankpersoneel voor
- Ombud beslis oorweldigend in banke se guns
- *Rapport* het berig oor verskeie hofsake teen banke met sindikate in banke
- Gegriefde persone maak beswaar; banke neem aan hulle het sensitiewe inligting gedeel as gevolg van nalatigheid of per ongeluk; wil nie skade vergoed nie
- Advokaat John Myburg, voorsitter direksie ombudskantoor: direksie word deur land se banke betaal: indruk word geskep dat ombud banke bevoordeel
- Ombud se onafhanklikheid verseker deur onafhanklike direksie wat nie bankiers is nie.

LET WEL: Aantal woorde aangedui mag nie meer as 100 wees nie.

UITLEG	INHOUD	TAAL/SPEL
Gepaste titel = 1 Paragrawe = 1 Aantal woorde = 1	10	7 -½ punt per fout

[20]

VRAAG 2: E-POS

To: ready.ina@gmail.com (enige toepaslike adres) #

Cc: xxx opsioneel #

Subject: Onderhoud met mnr. Riaan Steyn #

Geagte me. Ready✓

Enige drie toepaslike sinne, byvoorbeeld:

Ek is besig met 'n projek oor die verlies van geld as gevolg van internetbankdienste.✓✓

Ek wil graag 'n informele onderhoud met mnr. Steyn reël.✓✓

Ek sien uit na u spoedige terugvoering.✓

Naam: xxx✓
Hoedanigheid: xxx✓
Adres: xxx✓
Tel. en faks: xxx✓

UITLEG #	INHOUD	TAAL
3	10	2

[15]

VRAAG 3: FAKSBOODSKAP

ALLERLEI #

BRIEFHOOF MET ADRES EN INLIGTING #

AAN: Kantoor van ombud
AANDAG: Mnr. R Steyn/ Me. I Ready
ONDERWERP: xxx

DATUM: xxx
VAN: xxx
AANTAL BLADSYE: 1

Agtergrond en doel:

Enige vyf toepaslike vrae, byvoorbeeld:✓✓✓✓✓

1. Hoe voel u oor die verliese wat die kliënte ly?
2. Dink u dit is moontlik om iets aan die saak te doen?
3. Enige voorstelle?
4. Enige toepaslike vrae en knelpunte van belang

Naam: xxx
Hoedanigheid: xxx
Adres: xxx
Tel. en faks: xxx

UITLEG #	INHOUD	TAAL
6	5	4

[15]

VRAAG 4: ONDERSOEKVERSLAG

ALLERLEI

ONDERSOEKVERSLAG VAN DIE RESPONS VAN KLIËNTE EN DIE BANKOMBUD OP VERLIES VAN GELD MET DIE GEBRUIK VAN INTERNETBANKDIENSTE

1. Opdrag
   Op (denkbeeldige datum) besluit jy as eienaar van ALLERLEI om 'n verslag oor bostaande onderwerp te skryf en dit aan ten minste drie banke landswyd te stuur.✓

   Doel
   Die doel van die verslag is om die publiek meer bewus te maak van die verliese wat soms as gevolg van internetbankdienste gely kan word.✓

2. Ondersoekmetodes
   Vraelyste, onderhoudvoering en navorsing✓✓✓

3. Bevindinge
   Publiek is oningelig.✓ Publiek voel hul klagtes val op dowe ore.✓ Dit veroorsaak wantroue (enige ander toepaslike bevindings).✓

4. Gevolgtrekkings✓ Enige toepaslike inligting✓

5. Aanbevelings
   Die ombud en banke moet dringend aandag gee aan die saak.✓✓

Opgestel deur:

Handtekening
Student xxx

Adres/Straat
xxx
Stad
xxx
xxx

UITLEG	INHOUD	TAAL
8	12	5

[25]

VRAAG 5: OMSENDBRIEF

NAAM

Tel: xxx Adres volledig
Faks: xxx
Datum: xxx

Naam van ontvanger: xxx
Instansie: xxx
ADRES

AANDAG… Trek aandag met die opskrif xxx

Paragraaf 1: Welwillendheid xxx agtergrond✓✓
Paragraaf 2: Inligting oor navorsing en rede vir verslag✓✓✓
Paragraaf 3: Enige toepaslike inligting✓✓✓
Paragraaf 4: Uitnodiging om volledige verslag per e-pos aan te vra✓✓
Paragraaf 5: Welwillendheid✓✓

Groete

NAAM
EIENAAR: ALLERLEI

ABBA-beginsel om brief as lokmiddel te gebruik.

UITLEG	INHOUD	TAAL
8	12	5

[25]

TOTAAL: 100

Kopiereg voorbehou