

## Trosolwg

Mae'r safon hon yn disgrifio cymhwysedd trin amrywiaeth fawr o ddulliau o dalu am wasanaethau teithio a thwristiaeth. Mae'r safon yn ymdrin â derbyn a storio taliadau, cyflenwi dogfennaeth gysylltiedig a sicrhau diogelwch y taliadau a ddaw i law.

Argymhellir y safon i staff sy'n ymwneud â derbyn gwahanol fathau o daliadau mewn amrywiaeth o ddulliau trwy gysylltiad uniongyrchol â chwsmeriaid

## Meini prawf perfformiad

### *Rhaid i chi allu:*

Cyflenwi anfonebau a derbyn taliadau:

- 1.fel bod y cwsmeriaid yn gwybod beth yw dadansoddiad costau y gwasanaethau a ddewiswyd a beth yw'r cyfanswm terfynol i'w dalu
- 2.fel bod y cwsmeriaid yn gwybod beth yw'r dulliau talu sy'n dderbyniol, ac am unrhyw ffioedd neu gyfyngiadau sy'n gysylltiedig
- 3.fel bod polisïau a gweithdrefnau'r sefydliad yn cael eu dilyn o ran anghysondebau mewn taliadau, taliadau heblaw arian parod, gwerthoedd trafodion, a therfynau
- 4.fel bod y newid a roddir am daliadau mewn arian parod yn gywir
- 5.fel bod diogelwch arian parod a thaliadau eraill yn cael ei sicrhau
- 6.fel bod y gweithdrefnau cywir yn cael eu defnyddio i gynnal cyfrinachedd pryniannau cwsmeriaid a gwybodaeth am eu taliadau

Cyflenwi derbynebau a storio taliadau:

- 7.fel bod yr holl gofnodion taliadau mewnol yn cael eu cwblhau'n gywir ac yn dilyn gweithdrefnau'r sefydliad
- 8.fel bod y cwsmeriaid yn cael derbynebau darllenadwy a chywir
- 9.fel bod yr holl daliadau'n cael eu storio'n ddiogel a'u gwarchod

## Gwybodaeth a dealltwriaeth

### *Mae angen i chi wybod a deall:*

Gwybodaeth a dealltwriaeth gyffredinol

1. y gofynion deddfwriaethol ynghylch prosesu taliadau a chofnodi gwybodaeth cwsmeriaid
2. y gwahaniaeth rhwng cardiau cyfrif (charge), credyd, debyd ac arian cyfred
3. mathau o drafodion twyllodrus gyda chardiau
4. y broses codi arian yn ôl
5. y nodweddion diogelwch a ddefnyddir gan y prif gwmnïau cardiau
6. ffactorau mewn trafodion gwerthu a allai ddangos twyll posibl
7. gweithdrefnau sglodyn a rhif adnabod
8. sut i drin cwsmeriaid wrth ymdrin ag anghysondebau mewn taliadau
9. sut i gyfrifo'r symiau sy'n ddyledus yn gywir
10. sut i gadarnhau derbyn taliadau a rhoi newid i'ch cwsmer
11. rheoliadau rheoli arian cyfred sy'n berthnasol i daliadau ar gyfer cyfnewid tramor gan gynnwys darpariaethau gwyngalchu arian
12. pwysigrwydd dilyn gweithdrefnau wrth dderbyn taliadau gan gwsmeriaid a rhoi derbynebau amdanynt
13. canlyniadau posibl cyfrifiadau a thaliadau anghywir
14. y risgiau sy'n gysylltiedig â thrafodion pan nad yw deiliad y cerdyn yn bresennol a sut i leihau'r risgiau

Gwybodaeth a dealltwriaeth sy'n benodol i'r diwydiant

15. cost y gwasanaethau a ddarperir
16. y ffioedd sy'n berthnasol i wahanol ddulliau talu a'r goblygiadau i'ch sefydliad ac i'r cwsmer
17. â phwy i gysylltu os ydych chi angen gwybodaeth, cyngor neu awdurdodiad talu
18. dyletswyddau a chyfrifoldebau yn y ddeddfwriaeth gyfredol a chodau ymarfer cyfredol y diwydiant
19. eich lefelau awdurdod chi ar gyfer trin taliadau heblaw arian parod ac ymdrin ag anghysondebau mewn taliadau
20. gweithdrefnau awdurdodi cod deg a chonfensiynol

Gwybodaeth a dealltwriaeth sy'n benodol i'r cyd-destun

21. gweithdrefnau'ch sefydliad chi ar gyfer
  - 21.1 derbyn a thrin taliadau a rhoi derbynebau amdanynt
  - 21.2 storio taliadau
  - 21.3 ymdrin ag anghysondebau mewn taliadau
22. sut i gwblhau dogfennaeth sy'n gysylltiedig â thaliadau sy'n ofynnol gan eich sefydliad
23. gweithdrefnau i'w dilyn mewn argyfyngau ynghylch taliadau
24. dulliau talu sy'n dderbyniol i'ch sefydliad

## Cwmpas/Ystod

Dulliau talu: cerdyn credyd, cerdyn debyd, siec bersonol, cardiau arian cyfred, talebau, arian parod

Anghysondebau mewn taliadau: cerdyn â dyddiad wedi mynd heibio, cerdyn heb ei awdurdodi, cerdyn heb ei lofnodi, rhif adnabod personol anghywir, defnyddio cerdyn yn dwyllodrus, sieciau wedi'u llenwi'n anghywir, symiau arian parod anghywir, papurau arian sy'n ymddangos yn ffug, papurau arian allan o gylchrediad

Gwarchod: rhag colled, rhag lladrad, rhag difrod

## Ymddygiadau

1.  
Bod yn gwrtais wrth gwsmeriaid bob amser
2.  
Cymryd camau'n brydlon i unioni camgymeriadau os oes angen
3.  
Rhoi ac esbonio unrhyw wybodaeth sy'n ofynnol gan gwsmeriaid yn glir ac yn gywir
4.  
Gweithredu gydag uniondeb ar faterion sy'n effeithio ar arian y busnes

<b>Datblygwyd gan</b>	People 1st
<b>Dyddiad cymeradwyo</b>	01 Ion 2015
<b>Dyddiad Adolygu Dangosol</b>	01 Ion 2018
<b>Dilysrwydd</b>	Ar hyn o bryd
<b>Statws</b>	Gwreiddiol
<b>Sefydliad cychwynnol</b>	People 1st
<b>RCU gwreiddiol</b>	PPLTT03
<b>Galwedigaethau perthnasol</b>	Galwedigaethau Gwasanaeth Personol, Ymgynghorydd Teithiau Busnes, Galwedigaethau Gwasanaethau Hamdden a Theithio, Ymgynghorydd Teithiau Hamdden
<b>Cyfes/Set</b>	Teithio a Thwristiaeth
<b>Geiriau Allweddol</b>	prosesu, teithio, twristiaeth, gwasanaethau, taliadau