

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud ag awdurdodi trafodion ariannol gan gwsmeriaid dros y ffôn. Rhaid i chi fedru nodi manylion y trafodion ac awdurdodi'r taliad yn ôl dewis ddull y cwsmer, lle bo hynny'n dderbyniol i'ch sefydliad. Rhaid i chi fod yn wyliadwrus ynghylch gweithgaredd twyllodrus bob amser. Rhaid cofnodi manylion trafodion yn gywir a'u trosglwyddo i'r bobl berthnasol. Mae'n ofynnol eich bod yn gweithredu'n broffesiynol bob amser, gan gymryd i ystyriaeth anghenion cyfathrebu'r cwsmer.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. Casglu'r holl fanylion angenrheidiol i fedru prosesu'r trafodyn yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
2. Gwirio bod yr wybodaeth a roddwyd gan gwsmeriaid yn gywir, a'i dilysu lle bo angen
3. Cymharu manylion trafodion â meini prawf awdurdodi eich sefydliad
4. Ceisio gwybodaeth bellach lle ceir hyd i anghysondebau yn yr wybodaeth a ddarparwyd, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
5. Hysbysu cwsmeriaid ynghylch canlyniadau'r gweithdrefnau awdurdodi yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
6. Cadarnhau trafodion gyda chwsmeriaid pan fydd y meini prawf awdurdodi wedi cael eu bodloni
7. Dilyn gweithdrefnau eich sefydliad pan na ellir cymeradwyo trafodion
8. Nodi ac adrodd i'r awdurdod priodol unrhyw amheuon ynghylch gweithgaredd twyllodrus, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
9. Gwirio bod manylion trafodion yn cael eu cofnodi'n gywir yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
10. Cydymffurfio â gofynion cyfreithiol, rheoliadau'r diwydiant, safonau moesegol, polisiau sefydliadol a chodau ymarfer proffesiynol
11. Nodi risgiau posibl, gan gynnwys unrhyw weithgaredd twyllodrus yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. Y manylion sy'n ofynnol er mwyn prosesu trafodion
2. Y gweithdrefnau dilysu ac awdurdodi sy'n berthnasol i drafodion
3. Y codau ymarfer sy'n gysylltiedig ag awdurdodi trafodion
4. Y bobl y dylid trosglwyddo gwybodaeth iddynt, gan gynnwys trafodion trafferthus neu amheuron ynghylch gweithgaredd twyllodrus
5. Sut mae sefydlu perthnasoedd cynhyrchiol gyda chwsmeriaid ffôn, gan gynnwys delio gyda chwsmeriaid sy'n amharod i gydweithredu, yn ddig, neu'n sarhaus
6. Diben gwirio a dilysu gwybodaeth a ddarperir gan gwsmeriaid
7. Sut mae casglu manylion trafodion, gan roi sylw i amrywiol anghenion cwsmeriaid
8. Gweithdrefnau ar gyfer atgyfeirio materion i'ch rheolwr llinell
9. Ymarfer a gweithdrefnau eich sefydliad yng nghyswllt adnabod, hybu a chymhwyso safonau moesegol
10. Gofynion eich sefydliad yng nghyswllt cymhwyso deddfau, trwyddedau, rheoliadau a chodau fel y maent yn effeithio ar eich gweithgareddau

Ymddygiadau

1. Rydych yn arddangos dealltwriaeth o bobl eraill ac yn delio gyda nhw mewn modd proffesiynol
2. Rydych yn cyfleu gwybodaeth gymhleth mewn modd clir
3. Rydych yn defnyddio arddulliau cyfathrebu sy'n briodol ar gyfer gwahanol bobl a sefyllfaoedd

Awdurdodi trafodion ariannol gan ddefnyddio telathrebu

Datblygwyd gan Skills for Justice

Dyddiad cymeradwyo 01 Maw 2017

Dyddiad Adolygu Dangosol 01 Maw 2022

Dilysrwydd Ar hyn o bryd

Statws Gwreiddiol

Sefydliad cychwynnol Partneriaeth Sgiliau Ariannol

RCU gwreiddiol FSPDC04

Galwedigaethau perthnasol Cyllid

Cyfres/Set Casgliadau Dyledion

Geiriau Allweddol Ôl-ddyledion; credyd; ad-dalu; peidio â gwneud ad-daliadau; heb eu talu; risg, ansolfedd; credydwr; dyledwr; esgaladu.
