

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â thrafod galwadau ffôn i mewn neu allan gyda dyledwyr. Mae'n bwysig sicrhau eich bod yn siarad â'r dyledwr, eich bod yn parchu cyfrinachedd, a bod diben yr alwad yn eglur i'r ddwy ochr. Dylech drafod galwadau yn unol â gweithdrefnau sefydliadol, gan sicrhau bod unrhyw wybodaeth sy'n cael ei chyfnewid yn gywir ac yn gyflawn. Rhaid i chi ofalu nad ydych yn peryglu'r sefyllfa gyfreithiol pan fyddwch chi'n sgwrsio gyda dyledwyr.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. Cynllunio'r amcanion a'r canlyniadau a fwriedir yn sgîl galwadau ffôn i ddyledwyr
2. Crynhoi'r holl wybodaeth a thystiolaeth berthnasol y gallai fod angen i chi gyfeirio atynt yn ystod galwadau ffôn â dyledwyr
3. Darparu gwybodaeth dim ond i'r rhai sydd ei hangen ac sydd â hawl i'w derbyn, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
4. Cadw gwybodaeth yn gyfrinachol lle na allwch gael hyd i ddyledwyr, na dod i gysylltiad uniongyrchol â nhw, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
5. Hysbysu dyledwyr pan fydd galwadau ffôn i gael eu recordio yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
6. Defnyddio technegau effeithiol i sicrhau bod yr wybodaeth a gyfleir i ddyledwyr yn glir ac yn ddealladwy
7. Gofyn cwestiynau priodol i ddatblygu darlun cywir o amgylchiadau ariannol y dyledwr, gan ymarfer barn ddyledus ynghylch amgylchiadau esgusodol, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
8. Delio gyda gwrthwynebiadau a godir yn ystod sgysiau ffôn gyda dyledwyr, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
9. Canfod y rhesymau am gyswllt a wneir gan ddyledwyr dros y ffôn, a chanlyniadau disgwylidig hynny
10. Crynhoi canlyniadau galwadau ffôn a'r holl gamau gweithredu y cytunwyd arnynt
11. Defnyddio cyfarpar ffôn yn effeithiol, a chymryd camau priodol pan fydd amharu ar unrhyw alwadau
12. Cadw cofnodion cywir wedi'u diweddarau yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
13. Cydymffurfio â gofynion cyfreithiol, rheoliadau'r diwydiant, safonau moesegol, polisïau sefydliadol a chodau ymarfer proffesiynol

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. Sut mae paratoi ar gyfer galwadau ffôn, gan gynnwys mathau o wybodaeth a thystiolaeth y gall fod angen cyfeirio ati yn ystod galwadau
2. Canllawiau a gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer dilysu hunaniaeth pobl sy'n ymateb i'ch galwadau
3. Y mathau o wybodaeth sy'n cael eu hystyried yn gyfrinachol i'r dyledwr ac i'ch sefydliad
4. Canllawiau eich sefydliad ar gyfer trafod sgysiau ffôn gyda dyledwyr, gan gynnwys technegau lleisiol effeithiol
5. Sut mae cynnal sgwrs effeithiol gyda'r dyledwr i ganfod ei amgylchiadau ariannol
6. Pwysigrwydd darparu gwybodaeth i ddyledwyr yn rheolaidd ynghylch gwiriadau ansawdd a recordiadau a wnaed yn ystod yr alwad
7. Canllawiau eich sefydliad ar gyfer trafod galwadau sarhaus
8. Sut mae defnyddio cyfarpar ffôn eich sefydliad
9. Gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer recordio galwadau
10. Gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer cofnodi a storio gwybodaeth
11. Ymarfer a gweithdrefnau eich sefydliad yng nghyswllt adnabod, hybu a chymhwyso safonau moesegol
12. Gofynion eich sefydliad yng nghyswllt cymhwyso deddfau, trwyddedau, rheoliadau a chodau fel y maent yn effeithio ar eich gweithgareddau

Ymddygiadau

1. Rydych yn cyflwyno gwybodaeth yn glir, yn gryno ac yn gadarnhaol
2. Rydych yn arddangos cyfuniad priodol o allu diplomataidd a dealltwriaeth, lle bo angen
3. Rydych yn delio gyda dyledwyr mewn modd proffesiynol
4. Rydych yn defnyddio arddulliau cyfathrebu sy'n sensitif i wahaniaethau diwylliannol ac yn briodol ar gyfer gwahanol bobl a sefyllfaoedd
5. Rydych yn parhau'n ddigynnwrf wrth ddelio gyda sefyllfaoedd heriol

Trafod galwadau ffôn gyda dyledwyr mewn modd effeithiol

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	FSPDC05
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.