

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â sefydlu cyfrifon banc ar gyfer cwsmeriaid a monitro perfformiad y cyfrif. Mae'r uned hon yn cwmpasu amrywiaeth o gyfrifon, gan gynnwys cyfrifon cynilo, cyfrifon cyfredol a chyfrifon buddsoddi. Bydd angen i chi gasglu a choladu'r dogfennau angenrheidiol cyn bod modd cynnig cyfleusterau cyfrifon i'r cwsmer. Byddwch hefyd yn gorfod awdurdodi cyflwyno unrhyw ddogfennaeth a chyfleusterau cysylltiedig â chyfrifon. Mae disgwyl i chi roi gwybod i gwsmeriaid am y cyfleusterau sy'n cyd-fynd â'u cyfrif, naill ai cyfleusterau safonol neu gyfleusterau wedi'u teilwra neu eu cytuno'n arbennig. Ar gyfer y safon hon, bydd rhaid i chi fonitro cyfrifon eich cwsmeriaid yn ogystal. Mae hyn yn cynnwys achlysuron pryd y gall cwsmer fynd dros ben terfyn credyd neu fethu â chynnal taliadau, a hefyd pan fo gwarged cwsmer yn ymddangos yn amhriodol ar gyfer eu dewis o gyfrif. Mewn achosion o'r fath, mae disgwyl i chi ddarparu cyngor i gwsmeriaid ynghylch sicrhau'r enillion optimwm am eu harian; fodd bynnag, nid yw hyn yn cynnwys cyngor ariannol. Gall fod achosion lle mae monitro cyfrifon yn datgelu achosion o dwyll neu wyngalchu arian.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. Sefydlu a monitro cofnodion cyfrifon cwsmeriaid a'u storio'n ddiogel, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
2. Adnabod ac ymchwilio i unrhyw anghysondebau neu elfennau nad ydynt yn cyfateb yng nghofnodion eich cwsmer
3. Cywiro unrhyw wallau, anghysondebau neu elfennau nad ydynt yn cyfateb yng nghofnodion eich cwsmer
4. Awdurdodi adrannau perthnasol i gyflwyno dogfennaeth cyfrifon a chyfleusterau i gwsmeriaid, yn unol â'r cytundebau a wnaed gyda nhw
5. Cadarnhau bod nodweddion cyfrifon yn ymateb i ofynion eich cwsmer
6. Rhoi gweithdrefnau diogelu ar waith sy'n amddiffyn cwsmeriaid a buddiannau eich sefydliad
7. Darparu gwybodaeth am gyfrifon i gwsmeriaid yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
8. Trosglwyddo cyllid i mewn ac allan o gyfrifon, yn unol â chyfarwyddiadau'r cwsmer, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
9. Cadarnhau dilysrwydd manylion cyfrif a throsglwyddo cyfarwyddiadau cyn trosglwyddo cyllid yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
10. Hysbysu cwsmeriaid os nad oes ganddynt gyllid digonol i drafodion fedru digwydd
11. Awdurdodi, gwrthod neu drosglwyddo i'r awdurdod priodol geisiadau am estyn cyfleusterau cyfrif, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
12. Monitro ac ymchwilio i weithgarwch a pherfformiad cyfrifon lle mae cwsmeriaid wedi methu â chynnal taliadau neu wedi mynd y tu hwnt i'r cyfleusterau y cytunwyd arnynt
13. Cytuno ar adnewyddu, neu ailwerthuso cyfleusterau gyda cwsmeriaid, a'u cadarnhau yn ysgrifenedig
14. Rhoi gwybod i gwsmeriaid am gyfleusterau newydd neu well sy'n fwy addas ar gyfer eu gofynion
15. Gofyn i gwsmeriaid gadw mewn cysylltiad â'ch sefydliad os byddant yn cael trafferth cadw at drefniadau neu os bydd angen cymorth arnynt
16. Ymchwilio i wargedau a throsglwyddiadau anghyffredin, a lle bo angen, eu cyfeirio at awdurdod perthnasol

17. Nodi risgiau posibl, gan gynnwys risgiau gwyngalchu arian, yn unol â gofynion eich sefydliad

18. Cydymffurfio â gofynion cyfreithiol, rheoliadau'r diwydiant, safonau moesegol, polisiau sefydliadol a chodau ymarfer proffesiynol

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. Y cyfleusterau cyfrifon sydd ar gael ac y gallwch chi eu hawdurdodi
2. Rhwymedigaethau a gofynion statudol, rheoliadol a sefydliadol ar gyfer delio gyda chyfrifon cwsmeriaid
3. Gweithdrefnau diogelu eich sefydliad a'r cofnodion y mae angen eu cadw
4. Sut mae datrys ymholiadau a chwynion yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
5. Sut mae adnabod ac ymchwilio i wallau, anghysondebau ac elfennau nad ydynt yn cyfateb yng nghofnodion cwsmeriaid
6. Sut mae cadarnhau bod cwsmeriaid yn fodlon ar y cyfleusterau
7. Sut mae adnabod anghenion cwsmeriaid am wybodaeth
8. Pwysigrwydd cynnal diogeledd a chyfrinachedd
9. Y gwahanol fathau o gyfarwyddiadau trosglwyddo a sut mae eu cyflawni
10. Sut mae penderfynu a ddylid estyn cyfleusterau neu beidio er mwyn caniatáu i drafodion ddigwydd
11. At bwy y dylech chi gyfeirio ceisiadau am estyn cyfleusterau, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
12. Sut gallwch chi gynorthwyo cwsmeriaid a all gael anhawster cadw at drefniadau
13. Gweithdrefnau delio ag achosion o wargedau a throsglwyddiadau anghyffredin
14. Diben monitro cyfrifon
15. Gwerth cadw mewn cysylltiad â'r sefydliad i gwsmeriaid
16. Gofynion eich sefydliad yng nghyswllt cymhwysu codau, cyfreithiau a gofynion rheoliadol, gan gynnwys safonau moesegol sy'n cael effaith ar eich gweithgareddau

Ymddygiadau

1. rydych yn cyflwyno gwybodaeth yn glir ac yn gryno ac yn esbonio pethau fel bod eraill yn gallu deall
2. rydych yn nodi anghenion gwybodaeth pobl eraill yn effeithiol
3. rydych yn defnyddio arddulliau cyfathrebu sy'n briodol ar gyfer gwahanol bobl a sefyllfaoedd
4. rydych yn dangos dealltwriaeth glir o wahanol gwsmeriaid a'u hanghenion ac yn delio gyda nhw mewn modd proffesiynol
5. rydych yn datgelu gwybodaeth gyfrinachol dim ond i'r rhai sydd ei hangen ac sydd â hawl i'w derbyn

Sefydlu, monitro a chynnal cyfrifon banc i gwsmeriaid

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 FSPBA02

Galwedigaethau perthnasol Cyllid

Cyfras/Set Cyfrifon Banc

Geiriau Allweddol Monitro; gwallau; anghysondebau; awdurdod; nodweddion; cronfeydd; dilysrwydd; taliadau; adnewyddiadau; gwargedau; trosglwyddiadau; statudol; rheoliadol; cyfrinachedd
