

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â derbyn taliadau gan gwsmeriaid dros y ffôn. Fwy na thebyg byddwch chi'n gweithio mewn canolfan alwadau neu safle gwasanaethau ariannol pellennig, ond efallai byddwch yn derbyn taliadau dros y ffôn fel rhan o'ch gwaith mewn lleoliad arall. Byddwch yn cymryd manylion y trafodion ac yn awdurdodi'r taliad yn ôl dewis ddull y cwsmer. Mae angen dilysu'r manylion a roddir i chi gan gwsmeriaid a chyfeirio materion at eich rheolwr llinell mewn achosion lle mae anhawster. Bydd disgwyl bob amser i chi fod yn wylidwrus rhag gweithgarwch twyllodrus. Bydd rhaid cofnodi manylion trafodion yn gywir a'u trosglwyddo i'r bobl berthnasol. Mae'n ofynnol eich bod chi'n gwrtais i gwsmeriaid ac yn rhoi sylw i'w hanghenion cyfathrebu.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. Casglu'r holl fanylion angenrheidiol i fedru prosesu trafodion yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
2. Gwirio bod yr wybodaeth a roddwyd gan gwsmeriaid yn gywir ac wedi'i dilysu
3. Cyfeirio pob problem sydd y tu allan i'ch awdurdod i'ch rheolwr llinell yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
4. Cymharu manylion trafodion â meini prawf awdurdodi eich sefydliad
5. Ceisio gwybodaeth bellach lle ceir hyd i anghysondebau, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
6. Hysbysu cwsmeriaid ynghylch canlyniadau gweithdrefnau awdurdodi
7. Cadarnhau trafodion gyda chwsmeriaid pan fydd y meini prawf awdurdodi wedi cael eu bodloni
8. Dilyn gweithdrefnau sefydliadol pan na ellir cymeradwyo trafodion
9. Adnabod a rhoi gwybod am amheuon ynghylch gweithgaredd twyllodrus i'r awdurdod priodol yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
10. Cofnodi holl fanylion trafodion yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
11. Nodi risgiau posibl, gan gynnwys unrhyw weithgaredd twyllodrus yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
12. 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. 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 amheuon 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 cwestiynu galwyr ynghylch manylion trafodion, gan gynnwys rhoi sylw i anghenion amrywiol cwsmeriaid unigol
8. Gweithdrefnau ar gyfer atgyfeirio materion i'ch rheolwr llinell
9. Gofynion eich sefydliad yng nghyswllt cymhwyso codau, cyfreithiau a gofynion rheoliadol, gan gynnwys safonau moesegol sy'n cael effaith ar eich gweithgareddau

Ymddygiadau

1. Rydych yn arddangos dealltwriaeth o bobl eraill ac yn delio gyda nhw mewn modd proffesiynol
2. Rydych yn esbonio pethau fel bod eraill yn deall
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 FSPBA03

Galwedigaethau perthnasol Cyllid

Cyfras/Set Cyfrifon Banc

Geiriau Allweddol Dilyswyd; awdurdod; awdurdodi; anghysondebau;
gweithgaredd twyllodrus
