

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud yn bennaf â'ch galluogi i ddelio gydag amrywiaeth o geisiadau gan gwsmeriaid ynghylch gwasanaethau ariannol; er enghraifft, mewn derbynfa (wyneb yn wyneb), neu dros y ffôn neu mewn gohebiaeth. Gallai ceisiadau o'r fath gynnwys gwybodaeth am gynnyrch newydd, neu addasu cynnyrch sydd eisoes yn bodoli neu wneud hawliad. Rhaid i'ch gwaith eich cynnwys yn uniongyrchol yn y broses o ddarparu gwybodaeth i gwsmeriaid mewn amgylchedd gwasanaethau ariannol.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. Cydnabod cwsmeriaid a'u trin mewn modd cwrtais, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
2. Penderfynu beth sydd ar y cwsmer ei angen i ddiwallu ei anghenion gwybodaeth am gynnyrch neu wasanaethau ariannol, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
3. Trosglwyddo unrhyw geisiadau am wybodaeth ynghylch cynnyrch neu wasanaethau ariannol nad oes gennych awdurdod i ddelio gyda nhw i bobl awdurdodedig, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
4. Darparu gwybodaeth i gwsmeriaid am gynnyrch neu wasanaethau ariannol sydd wedi'i diweddarau ac yn berthnasol i'w hanghenion, ac yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
5. Cadw cofnod o wybodaeth a ddarperir am gynnyrch neu wasanaethau ariannol, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
6. Disgrifio i gwsmeriaid fanylion cynnyrch neu wasanaethau ariannol, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
7. Gwirio bod y cynnyrch neu'r gwasanaethau ariannol yn ddigonol i ymateb i anghenion cwsmeriaid
8. Rhannu gwybodaeth gyfrinachol gyda'r bobl sydd ag awdurdod i'w derbyn, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
9. 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. Gweithdrefnau gwasanaeth cwsmeriaid eich sefydliad (gan gynnwys delio gyda chwynion)
2. Polisi a gweithdrefnau eich sefydliad ynghylch cyfathrebu â chwsmeriaid
3. Ffynonellau ar gyfer darparu gwybodaeth a chyngor ynghylch cynnyrch neu wasanaethau ariannol perthnasol fel rhan o rôl eich swydd
4. Y gwahaniaeth rhwng darparu gwybodaeth a rhoi cyngor oddi mewn i rôl eich swydd
5. y mathau o wybodaeth am gynnyrch neu wasanaethau ariannol y gallwch ei darparu oddi mewn i rôl eich swydd
6. Sut mae cael mynediad i gofnodion cwsmeriaid
7. Nodweddion, telerau ac amodau'r cynnyrch neu'r gwasanaethau ariannol yr ydych yn delio gyda nhw
8. Terfynau eich awdurdod personol eich hun a'r camau sy'n ofynnol os bydd cais am wybodaeth ynghylch cynnyrch neu wasanaethau ariannol y tu hwnt i'r terfynau hynny
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 nodi anghenion gwybodaeth pobl eraill yn effeithiol
2. Rydych yn cyflwyno gwybodaeth am gynnyrch neu wasanaethau ariannol yn eglur ac yn gryno
3. Rydych yn annog cwsmeriaid i ofyn cwestiynau a cheisio eglurhad
4. Rydych yn defnyddio gwybodaeth yn effeithiol, yn effeithlon ac er lles pennaf y cwsmer
5. Rydych yn arddangos dealltwriaeth o bobl eraill ac yn delio gyda nhw mewn modd proffesiynol
6. Rydych yn rhoi sylw i fanylion sy'n hanfodol i'ch gwaith

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 FSPRFSGF1

Galwedigaethau perthnasol Cyllid

Cyfras/Set Cyfrifon Banc

Geiriau Allweddol Gwybodaeth; cwsmeriaid; derbynfa; ffôn; gohebiaeth; gwasanaethau ariannol; bancio; cymdeithasau adeiladu
