Prosesu ceisiadau cymhleth am daliadau yn erbyn contractau bywyd, pensiynau a buddsoddi

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â phrosesu ceisiadau cymhleth am daliadau yn erbyn contractau bywyd, pensiynau a buddsoddi. Mae'n delio gyda'r prosesau sydd dan sylw pan dderbynnir cais cymhleth am daliad yn erbyn contract bywyd, pensiynau a buddsoddi. Mae cais am daliad yn un cymhleth os nad yw'n fater o drefn ac yn gallu cael ei wneud yn fecanyddol. Mae'r cais am daliad yn cael ei brosesu a'i dalu cyhyd â'i fod yn ddilys, bod y dogfennau'n gywir, a bod yr holl ofynion eraill wedi'u bodloni. Rhaid i chi gofnodi manylion cywir ynghylch y cais am daliad, a nodi'r holl bolisïau perthnasol. Wedyn byddwch yn gofyn am yr holl wybodaeth ofynnol ar gyfer pob polisi dan sylw. Byddwch yn casglu'r holl ddogfennau a gwybodaeth angenrheidiol i ddilysu'r cais am daliad. Gall hyn olygu eich bod yn delio gyda chwestiynau a phroblemau yng nghyswllt yr wybodaeth a'r dogfennau a ddarparwyd. Ar ôl i chi dderbyn yr wybodaeth benodedig a'r dogfennau gofynnol, byddwch yn trefnu unrhyw daliadau, gan ganfod gan bwy mae'r teitl lle bo hynny'n briodol, a diweddaru systemau gwybodaeth. Bydd angen i chi roi sylw i fanylion sy'n hanfodol i'ch gwaith.

Efallai bydd y safon hon yn addas i chi os ydych chi'n gweithio i yswiriwr neu ddarparwr cynnyrch arall, neu ar eu rhan.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. Cofnodi manylion y cais am daliad, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
2. Casglu'r holl wybodaeth a dogfennaeth gofynnol ar gyfer pob polisi
3. Datrys anghysondebau ac ymholiadau yng nghyswllt yr wybodaeth a'r dogfennau a ddarparwyd, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
4. Nodi'r holl bolisïau a allai effeithio ar y cais am daliad neu fod yn berthnasol iddo
5. Cyfeirio ceisiadau am daliadau nad oes gennych awdurdod i ddelio gyda nhw at y bobl briodol, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
6. Gwirio pwy sydd â'r teitl, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
7. Cyfrifo setliad yn unol â thelerau'r contract
8. Cymryd camau lle ceir amheuon ynghylch twyll neu dwyll posibl, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
9. Gwirio bod y systemau a ddefnyddir i fonitro cynnydd ceisiadau cymhleth am daliadau yn cael eu diweddaru'n gyson
10. Darparu gwybodaeth i hawlwyr neu eu cynrychiolwyr sy'n eglur, yn gywir ac yn berthnasol i'w hanghenion, oddi mewn i'r terfynau amser gofynnol
11. Delio gyda phroblemau neu gwynion sy'n gysylltiedig â cheisiadau cymhleth am daliadau, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad a gofynion cyfreithiol
12. Cydymffurfio â gofynion cyfreithiol, rheoliadau'r diwydiant, safonau moesegol, polisïau sefydliadol a chodau ymarfer proffesiynol
13. Datgelu gwybodaeth dim ond i'r rhai sydd ei hangen, ac sydd â hawl i'w derbyn yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. Yr egwyddorion a'r rheoliadau cyfreithiol perthnasol sy'n effeithio ar eich gweithgareddau
2. Strwythur y farchnad yswiriant a sicrwydd a rolau a chyfrifoldebau'r amrywiol bartïon sy'n rhan ohoni sy'n effeithio ar eich gweithgareddau
3. Safonau a gweithdrefnau gwasanaeth cwsmeriaid eich sefydliad, gan gynnwys delio gyda chwynion
4. Ffynonellau cyngor a gwybodaeth
5. Systemau a gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer cofnodi ac addasu gwybodaeth
6. Gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer delio gyda cheisiadau cymhleth am daliad yn erbyn contract bywyd, pensiynau a buddsoddi
7. Sut mae delio gyda dogfennau contract coll
8. Yr yswiriant a ddarperir gan gynnyrch cyfredol ac anghyfredol eich sefydliad sy'n berthnasol i'ch rôl
9. Polisi a gweithdrefnau eich sefydliad ynghylch cyfathrebu â chwsmeriaid
10. Yr wybodaeth a'r dogfennau sy'n ofynnol i brosesu ceisiadau cymhleth am daliadau yn erbyn contractau bywyd, pensiynau a buddsoddi
11. Terfynau eich awdurdod a'r camau sy'n ofynnol i dansgrifennu risg y tu allan i'ch awdurdod
12. Rolau a swyddogaethau'r partïon eraill sy'n ymwneud â cheisiadau am daliadau
13. Sut mae adnabod a delio gyda thwyll neu dwyll posibl mewn ceisiadau am daliadau
14. 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 wyliadwrus ynghylch risgiau posibl
2. Rydych yn arddangos uniondeb, tegwch a chysondeb yn y penderfyniadau a wnewch
3. Rydych yn darparu gwybodaeth i'r rhai sydd ei hangen ac sydd â hawl i'w derbyn yn unig

FSPLPI11

Prosesu ceisiadau cymhleth am daliadau yn erbyn contractau bywyd, pensiynau a buddsoddi

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	FSPLPI11
Galwedigaethau perthnasol	Cyllid
Cyfres/Set	Bywyd, Pensiynau a Buddsoddiadau
Geiriau Allweddol	Swyddfa bywyd; tansgrifennu; busnes newydd; contract; dogfennaeth; cynnyrch ariannol; gwasanaethau ariannol; newidiadau i'r contract; risg; gwasanaeth cwsmeriaid