Ymchwilio i ôl-ddyledion ac adennill dyledion

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â chanfod ôl-ddyledion mewn cyfrifon a rhoi mesurau ar waith gyda'r cwsmer i sicrhau bod yr ad-daliadau'n dychwelyd at y drefn y cytunwyd arni. Bydd angen i chi roi sylw i fanylion sy'n hanfodol i'ch gwaith ac ymchwilio i achosion y broblem a datblygu darlun clir o ran a allai fod angen cymryd camau pellach neu beidio. Ar hyd y broses mae angen i chi fod yn ymwybodol o'r agweddau delicet ar reoli perthnasoedd er mwyn cynnal ewyllys da, ond heb beryglu sefyllfa eich sefydliad. Bydd hefyd yn ofynnol eich bod yn gwneud trefniadau, oddi mewn i derfynau eich awdurdod, i roi'r prosesau adennill ôl-ddyledion ar waith ar ran eich sefydliad. Byddwch yn ymwneud â llunio cytundebau ar gyfer trefniadau ad-dalu diwygiedig. Byddwch yn ymwneud â chanfod ac adennill dyledion, gan gynnwys lle mae cwsmeriaid yn mynd y tu hwnt i derfynau credyd ac yn methu â gwneud taliadau y cytunwyd arnynt.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. Nodi ac ymchwilio i broblemau gydag ad-daliadau cwsmeriaid o ran eu heffaith bosibl ar gyfrifon, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
2. Ymchwilio i ffynhonnell problemau mewn cyfrifon gyda chwsmeriaid, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
3. Gwahodd cwsmeriaid i ddarparu esboniad am y problemau sydd ganddynt wrth gadw at delerau ac amodau cyfrifon
4. Gwirio bod gohebiaeth ysgrifenedig gyda chwsmeriaid yn glir ac yn gywir, ac nad yw'n peryglu sefyllfa gyfreithiol eich sefydliad yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
5. Hysbysu cwsmeriaid ynghylch polisi eich sefydliad o ran adennill dyledion, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
6. Ceisio datrysiadau ar gyfer talu ôl-ddyledion sy'n dderbyniol i'ch cwsmer a'ch sefydliad, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
7. Cytuno ar drefniadau ad-dalu diwygiedig gyda chwsmeriaid, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
8. Hysbysu'r holl bobl berthnasol ynghylch cytundebau talu diwygiedig, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
9. Cyfeirio unrhyw achosion o fethu â llunio cytundebau sydd y tu allan i'ch awdurdod at bobl briodol, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
10. Cadw cofnodion cyflawn wedi'u diweddaru yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
11. Nodi risgiau posibl yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
12. Cydymffurfio â gofynion cyfreithiol, rheoliadau'r diwydiant, gan gynnwys safonau moesegol, polisïau sefydliadol a chodau ymarfer proffesiynol

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. Y cofnodion y mae angen i chi eu cadw
2. Yr agweddau delicet ar reoli perthnasoedd er mwyn medru cynnal ewyllys da, ond heb beryglu sefyllfa eich sefydliad.
3. Gofynion eich sefydliad ar gyfer delio gydag ôl-ddyledion ac adennill dyledion
4. Terfynau eich awdurdod o ran delio gydag ôl-ddyledion
5. Y gweithdrefnau ar gyfer atgyfeirio ôl-ddyledion sydd y tu allan i'ch awdurdod.
6. Telerau ac amodau'r cyfrifon a gynigir gan eich sefydliad
7. Ffynonellau problemau a all fod gan gwsmeriaid wrth gadw at daliadau y cytunwyd arnynt
8. Sut mae ymchwilio i effaith bosibl problemau gydag ad-daliadau cwsmeriaid
9. Sut mae ymchwilio i ffynonellau problemau gyda chwsmeriaid yn sensitif
10. Goblygiadau peidio â gwahodd cwsmeriaid i drafod eu problemau gyda chyfrifon
11. Datrysiadau sydd ar gael ar gyfer talu ôl-ddyledion
12. Diben ceisio datrysiadau ar gyfer talu ôl-ddyledion y mae eich cwsmer a'ch sefydliad yn fodlon arnynt
13. Y bobl y mae angen rhoi gwybod iddynt am gytundebau talu diwygiedig
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 cyflwyno gwybodaeth yn glir ac yn gryno
2. Rydych yn arddangos uniondeb, tegwch a chysondeb yn y penderfyniadau a wnewch
3. Rydych yn dangos parch at eraill yn eich ymwneud â nhw
4. Rydych yn esbonio pethau fel bod eraill yn deall
5. Rydych yn ymateb yn gyflym i broblemau posibl

Ymchwilio i ôl-ddyledion ac adennill dyledion

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	FSPFC08
Galwedigaethau perthnasol	Cyllid
Cyfres/Set	Cyllid a Chredyd
Geiriau Allweddol	Benthyca; rhoi benthyg; penderfyniad benthyca; gostyngiad; cais am forgais; mandad; sicrwydd; hawl; mantolenni; telerau ac amodau; benthyciad; gorddrafft; wedi'i sicrhau; heb ei sicrhau; ôl-ddyledion; credyd