Delio gyda hawliadau uniongyrchol am golledion a yswiriwyd

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â delio gyda hawliadau uniongyrchol am golledion a yswiriwyd. Bydd eich gwaith yn cynnwys rhoi arweiniad i gwsmeriaid ynghylch hawliadau uniongyrchol a phrosesu setliadau hawliadau a dderbyniwyd gan yswirwyr. Yn aml mae angen rhoi arweiniad i gwsmeriaid ynghylch a fydd hawliad yn cael ei dalu'n llawn, a'r camau gorau iddynt eu cymryd, gan gadw mewn cof bod angen cyfyngu cymaint â phosibl ar y golled ac y gallai hawliad effeithio ar eu sefyllfa o ran yswiriant yn y dyfodol. Rhaid casglu manylion yr hawliad a'u cyflwyno i'r yswirwyr neu'r cynrychiolwyr a benodwyd ganddynt, gan gynnwys unrhyw ddogfennau ategol lle bo angen. Byddwch yn gwirio cynnydd yr hawliad, gan ddatrys unrhyw ymholiadau a godwyd gan yr yswiriwr. Byddwch yn hysbysu'r rhai dan sylw ynghylch y canlyniad. Bydd angen i chi weithredu oddi mewn i derfynau eich awdurdod a rhoi sylw i fanylion sy'n hollbwysig i'ch gwaith.

Mae'n bosibl y bydd y safon hon yn addas i chi os ydych chi'n gweithio mewn unrhyw fath o sefydliad yswiriant sydd heb awdurdod i setlo hawliadau.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. Casglu gwybodaeth gyflawn sy'n ofynnol i symud ymlaen gyda hawliadau, ochr yn ochr â datrys unrhyw ymholiadau, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
2. Cyfeirio unrhyw sefyllfaoedd y tu allan i lefel eich awdurdod at y bobl neu'r adrannau priodol, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
3. Adnabod rhesymau pam na ellir gwneud setliad llawn, a rhoi gwybod i gwsmeriaid ynghylch y rhain, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
4. Rhoi arweiniad clir i gwsmeriaid ynghylch unrhyw leddfu angenrheidiol ar golledion a'r camau mae angen iddynt eu cymryd i symud ymlaen gyda hawliadau, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
5. Cyflwyno manylion i yswirwyr mewn modd a chan gadw at amserlen sy'n briodol ar gyfer yr hawliad, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
6. Gwneud cais am wybodaeth neu ddogfennaeth sy'n ofynnol i gefnogi hawliadau, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
7. Rhoi gwybod i gwsmeriaid am unrhyw arbenigwyr sy'n ymwneud â hawliadau lle bo hynny'n briodol, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
8. Monitro cynnydd hawliadau a delio gydag unrhyw oedi, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
9. Ymdrin â phroblemau neu gwynion sy'n gysylltiedig â hawliadau, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
10. Trefnu i setlo hawliadau, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
11. Cadw cofnodion cywir a chyflawn, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
12. Cydymffurfio â gofynion cydymffurfio cyfreithiol a rheoliadol, rheoliadau'r diwydiant, polisïau sefydliadol a chodau ymarfer proffesiynol

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. Egwyddorion a rheoliadau yswiriant a chyfreithiol perthnasol sy'n effeithio ar eich gweithgareddau
2. Strwythur y farchnad yswiriant a rolau a chyfrifoldebau'r amrywiol bartïon sy'n rhan ohoni sy'n effeithio ar eich gweithgareddau
3. Cwmpas y polisi, y telerau a'r amodau sy'n berthnasol i'ch gwaith, gan gynnwys estyniadau neu gyfyngiadau safonol
4. Ffynonellau gwybodaeth a chyngor
5. Systemau a gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer cyrchu, cofnodi a newid gwybodaeth
6. Gweithdrefnau gwasanaeth cwsmeriaid eich sefydliad, gan gynnwys y rhai ar gyfer delio gyda chwynion
7. Terfynau eich awdurdod a'r camau sy'n ofynnol pan fydd hawliad yn syrthio y tu allan i'r terfynau hynny
8. Gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer prosesu a chofnodi hawliadau a setlo hawliadau
9. Yr amgylchiadau perthnasol i'ch gwaith sy'n golygu y gall hawliad gael ei ddiarddel neu ei gyflawni'n rhannol yn unig
10. Y camau sydd i'w cymryd gan y sawl a yswiriwyd yn dilyn colled
11. Rolau a swyddogaethau partïon eraill sy'n ymwneud â hawliadau
12. Sut mae delio gyda hawliadau yr adroddir amdanynt yn hwyr
13. Sut mae rhoi gwybod i gleientiaid pan fydd hawliadau wedi cael eu gwrthod yn llwyr neu'n rhannol
14. Gofynion eich sefydliad yng nghyswllt cymhwyso codau, cyfreithiau a gofynion rheoliadol sy'n cael effaith ar eich gweithgareddau

Ymddygiadau

1. Rydych yn defnyddio gwybodaeth yn effeithiol, yn effeithlon ac yn foesegol
2. Rydych yn arddangos dealltwriaeth o bobl eraill ac yn delio gyda nhw mewn modd proffesiynol
3. Rydych yn cadw gwybodaeth yn gyfrinachol ac yn ddiogel, gan ei datgelu dim ond i'r rhai sydd wedi'u hawdurdodi i'w derbyn
4. Rydych yn gallu cyfleu gwybodaeth sy'n hybu dealltwriaeth
5. Rydych yn gweithio mewn modd sy'n gwella'r berthynas fusnes

Delio gyda hawliadau uniongyrchol am golledion a yswiriwyd

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	FSPGI03
Galwedigaethau perthnasol	Cyllid
Cyfres/Set	Yswiriant Cyffredinol
Geiriau Allweddol	Hawliad yswiriant; polisi yswiriant; polisïau; hawliad; hawlydd; setliad; wedi'i yswirio; heb ei yswirio; hysbysiad