

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â delio gyda hawliadau cymhleth am golledion oedd heb eu hyswiro. Bydd eich gwaith yn cynnwys prosesu a chwblhau hawliadau cymhleth am golledion heb eu hyswiro. Mae colled heb ei hyswiro yn gymhleth os nad yw'n fater o drefn ac os nad oes modd delio gyda hi'n fecanyddol, er enghraifft, hawliadau sy'n galw am gyd-drafod atebolrwydd, anghydfodau ynghylch lliniaru colled neu anaf personol, neu rai sy'n dechnegol heriol oherwydd materion cyfreithiol cymhleth neu oblygiadau ariannol sylweddol. Mae'r uned hon yn ymwneud â chasglu gwybodaeth ynghylch amgylchiadau a natur yr hawliad a rhoi arweiniad i'r cwsmer ynghylch yr ateb gorau, gan gymryd i ystyriaeth egwyddorion cyfreithiol a'r rhagolygon o ran adennill colled y cwsmer. Mae hefyd yn golygu cyd-drafod i setlo'r hawliad, er mwyn sicrhau'r canlyniad gorau i'ch cwsmer a rhoi arweiniad i'r cwsmer ynghylch y ffordd orau o symud ymlaen ymhellach petai angen hynny. Bydd angen i chi gyflwyno gwybodaeth yn glir ac yn gryno.

Mae'n bosibl y bydd y safon hon yn addas i chi os ydych chi'n gweithio i yswiriwr costau cyfreithiol, neu unrhyw sefydliad sy'n ymwneud â mynd ar ôl ac adennill colledion heb eu hyswiro.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. Cofnodi gwybodaeth gywir ynghylch amgylchiadau hawliadau, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
2. Cyfeirio unrhyw sefyllfaoedd nad ydych wedi'ch awdurdodi i ddelio gyda nhw at y bobl neu'r adrannau priodol, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
3. Cynnig arweiniad a fydd yn darparu'r ateb gorau i'r cwsmer, o ystyried egwyddorion cyfreithiol, lleddfu colledion a rhagolygon adennill, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
4. Casglu unrhyw ddogfennaeth neu wybodaeth sy'n ofynnol i sicrhau cynnydd hawliadau, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
5. Delio gydag unrhyw anghysondebau yn yr wybodaeth neu'r dogfennau, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
6. Gwirio bod hawliadau'n cael eu llunio a'u cyflwyno i'r trydydd parti yn gywir, ac yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
7. Cyd-drafod setlo hawliadau er lles pennaf cleientiaid ac yn unol â chanllawiau a gweithdrefnau eich sefydliad
8. Monitro a chynnal cynnydd yng nghyswllt hawliadau, gan gymryd camau perthnasol i sicrhau y cedwir at y terfynau amser gofynnol, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
9. Rhoi gwybod i'r holl bartïon â diddordeb am ganlyniad hawliadau, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
10. Cadw cofnodion cywir a chyflawn, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
11. Monitro a chynnal cynnydd yng nghyswllt hawliadau, gan gymryd camau i sicrhau y cedwir at y terfynau amser gofynnol, 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, taliadau ychwanegol neu gyfyngiadau safonol ac ansafonol
4. Ffynonellau gwybodaeth a chyngor
5. Gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer delio gyda cholledion heb eu hyswiro
6. Pwysigrwydd defnyddio a chyfarwyddo arbenigwyr allanol, a sut mae gwneud hynny
7. Gweithdrefnau gwasanaeth cwsmeriaid eich sefydliad, gan gynnwys y rhai ar gyfer delio gyda chwynion
8. Y systemau ar gyfer cyrchu, cofnodi a newid gwybodaeth
9. Y dogfennau neu'r wybodaeth sy'n ofynnol i brosesu hawliad
10. Rolau a swyddogaethau partïon eraill sy'n ymwneud â hawliadau
11. Sut mae rhoi gwybod i'ch cleient os caiff yr hawliad ei wrthod yn llwyr neu'n rhannol
12. Pwysigrwydd defnyddio a chyfarwyddo arbenigwyr allanol, a sut mae gwneud hynny
13. 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 dangos parch at eraill yn eich ymwneud â nhw
3. Rydych yn canolbwyntio sylw personol ar fanylion penodol sy'n hollbwysig i sicrhau canlyniadau llwyddiannus
4. Rydych yn cadw gwybodaeth yn gyfrinachol ac yn ddiogel, gan ei datgelu dim ond i'r rhai sydd wedi'u hawdurdodi i'w derbyn
5. Rydych yn cyd-drafod yn effeithiol
6. Rydych yn deall ac yn gallu ymdrin â materion cyfreithiol ac ariannol cymhleth
7. Rydych yn nodi'r amrywiaeth o elfennau mewn sefyllfa a'r berthynas rhyngddynt a'i gilydd
8. Rydych yn nodi goblygiadau neu ganlyniadau penderfyniad
9. Rydych yn gallu cyfleu gwybodaeth sy'n hybu dealltwriaeth
10. Rydych yn gweithio mewn modd sy'n gwella perthnasoedd busnes
11. Rydych yn canolbwyntio sylw personol ar fanylion penodol sy'n hollbwysig i sicrhau canlyniadau llwyddiannus

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	FSPGI04
Galwedigaethau perthnasol	Cyllid
Cyfes/Set	Yswiriant Cyffredinol
Geiriau Allweddol	Hawliad yswiriant; polisi yswiriant; polisiau; hawliad; hawlydd; setliad; wedi'i yswirio; heb ei yswirio; hysbysiad
