

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â phrosesu hawliadau uniongyrchol am golledion heb eu hyswiro. Byddwch yn cynorthwyo cwsmeriaid i adennill colledion heb eu hyswiro, gan eu tywys o ran y camau gorau i'w cymryd. Byddwch yn casglu'r holl wybodaeth neu ddogfennaeth angenrheidiol i ddelio gyda'r hawliad heb ei yswiro, ac yn hysbysu'r trydydd parti. Bydd angen i chi gyflwyno gwybodaeth yn glir ac yn gryno 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 i yswiriwr costau cyfreithiol, neu unrhyw sefydliad sy'n ymwneud â mynd ar ôl ac adennill colledion uniongyrchol heb eu hyswiro.

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 sefyllfaoedd y tu allan i lefel eich awdurdod at bobl neu adrannau priodol, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
3. Cynnig arweiniad clir i gwsmeriaid ynghylch y camau mae angen iddynt eu cymryd i symud ymlaen gyda'r hawliad, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
4. Cynnig arweiniad i ddarparu'r ateb gorau i'r cwsmer, ochr yn ochr ag ystyried egwyddorion cyfreithiol, lleddfu colledion a rhagolygon adennill, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
5. Casglu unrhyw ddogfennaeth neu wybodaeth sy'n ofynnol i sicrhau cynnydd hawliadau, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
6. Hysbysu trydydd partïon ynghylch hawliadau, gan gyflwyno'r holl ddogfennau perthnasol yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
7. Gwirio bod systemau a ddefnyddir i fonitro cynnydd hawliadau yn cael eu diweddarau'n gyson, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
8. Cyfeirio problemau a hawliadau sydd y tu allan i'ch awdurdod at y person neu'r adran sy'n briodol, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
9. Cadw cofnodion cywir a chyflawn, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
10. Gwneud argymhellion ar gyfer gweithredu pellach a fydd yn helpu cleientiaid i gyrraedd y setliad gorau, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
11. Rhoi gwybod i'r holl bartïon â diddordeb am ganlyniad hawliadau, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
12. Monitro a chynnal cynnydd hawliadau, gan gymryd camau perthnasol i sicrhau y cedwir at y terfynau amser gofynnol
13. 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 yswiriant a chyfreithiol perthnasol a rheoliadau ariannol 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 chynghor
5. Terfynau eich awdurdod a'r camau sy'n ofynnol pan fydd hawliadau'n syrthio y tu allan i'r terfynau hynny
6. Gweithdrefnau gwasanaeth cwsmeriaid eich sefydliad, gan gynnwys y rhai ar gyfer delio gyda chwynion
7. Systemau a gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer cyrchu, cofnodi a newid gwybodaeth
8. Gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer delio gyda cholledion heb eu hyswiro
9. Rolau a swyddogaethau partïon eraill sy'n ymwneud â hawliadau
10. Y dogfennau neu'r wybodaeth sy'n ofynnol i brosesu hawliad
11. Sut mae rhoi gwybod i'ch cleient os caiff yr hawliad ei wrthod yn llwyr neu'n rhannol
12. Gofynion eich sefydliad yng nghyswllt cymhwyso codau, cyfreithiau a gofynion rheoliadol sy'n cael effaith ar eich gweithgareddau

Ymddygiadau

1. Rydych yn gweithredu oddi mewn i derfynau eich cyfrifoldeb
2. Rydych yn arddangos dealltwriaeth o bobl eraill ac yn delio gyda nhw mewn modd proffesiynol
3. Rydych yn defnyddio arddulliau cyfathrebu sy'n briodol ar gyfer gwahanol bobl a sefyllfaoedd
4. Rydych yn gallu cyfleu gwybodaeth sy'n hybu dealltwriaeth
5. Rydych yn gweithio mewn modd sy'n gwella perthnasoedd busnes
6. Rydych yn canolbwyntio sylw personol ar fanylion penodol sy'n hollbwysig i sicrhau canlyniadau llwyddiannus
7. Rydych yn deall ac yn gallu ymdrin â materion cyfreithiol ac ariannol
8. Rydych yn nodi'r amrywiaeth o elfennau mewn sefyllfa a'r berthynas rhyngddynt a'i gilydd
9. Rydych yn nodi goblygiadau neu ganlyniadau penderfyniad

| | |
|----------------------------------|---|
| 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 | FSPGI05 |
| Galwedigaethau perthnasol | Cyllid |
| Cyfres/Set | Yswiriant Cyffredinol |
| Geiriau Allweddol | Hawliad yswiriant; polisi yswiriant; polisiau; hawliad; hawlydd; setliad; wedi'i yswirio; heb ei yswirio; hysbysiad |
