Delio gyda hawliadau cymhleth am golledion a yswiriwyd

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â delio gyda hawliadau cymhleth am golledion a yswiriwyd. Bydd eich gwaith yn cynnwys rhoi arweiniad i gwsmeriaid ynghylch hawliadau cymhleth a phrosesu setliadau hawliadau. Mae hawliadau'n gymhleth pan na fyddant yn fater o drefn ac nad oes modd delio gyda nhw'n fecanyddol, er enghraifft, pan fydd hawliad yn galw am gyd-drafod neu'n dechnegol heriol. 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 ateb unrhyw gwestiynau a godwyd gan yr yswiriwr. Byddwch yn cyd-drafod setliad ac yn hysbysu'r rhai dan sylw ynghylch y canlyniad. 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 mewn unrhyw fath o sefydliad yswiriant sydd heb awdurdod i setlo hawliadau.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. Cadarnhau bod hysbysiad yr hawliad yn gywir, yn gyflawn ac wedi'i gofnodi'n gywir, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
2. Gwerthuso amgylchiadau'r hawliad i asesu a yw'n ddilys, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
3. 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
4. Esbonio canlyniadau tebygol hawliadau i gwsmeriaid, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
5. Gwirio bod gennych chi ddigon o wybodaeth i gyflwyno hawliadau i yswirwyr, gan wneud cais am unrhyw wybodaeth neu ddogfennau sydd ar goll
6. Anfon gohebiaeth neu ddogfennau priodol yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
7. Casglu'r holl wybodaeth neu ddogfennau perthnasol y mae'r yswirwyr yn gofyn amdanynt, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
8. Datrys anawsterau sy'n gysylltiedig â hawliadau yn unol â chytundebau busnes, gofynion cyfreithiol, arferion y farchnad a therfynau eich awdurdod
9. Cyd-drafod setlo hawliadau er lles pennaf y cleient, ac yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
10. Trefnu taliad interim lle bo hynny'n briodol, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
11. Dod â hawliadau i ben a rhoi gwybod i'r holl bartïon â diddordeb, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
12. Cadw cofnodion cyflawn a chywir, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
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 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 cyngor a gwybodaeth
5. Terfynau eich awdurdod a'r camau sy'n ofynnol pan fydd hawliadau'n syrthio y tu allan i'r terfynau hynny
6. Polisi a gweithdrefnau eich sefydliad ynghylch cyfathrebu â chwsmeriaid
7. Gweithdrefnau gwasanaeth cwsmeriaid eich sefydliad, gan gynnwys y rhai ar gyfer delio gyda chwynion
8. Sut mae cael mynediad i gofnodion cwsmeriaid a'u newid
9. Sut mae ymdrin â hawliadau yr hysbysir yn eu cylch yn hwyr
10. Gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer cofnodi sut setlwyd hawliadau
11. Rolau a swyddogaethau partïon eraill sy'n ymwneud â hawliadau
12. Y camau sydd i'w cymryd gan y sawl a yswiriwyd yn dilyn colled
13. Y dogfennau neu'r wybodaeth sy'n ofynnol i brosesu hawliad
14. Gofynion eich sefydliad yng nghyswllt cymhwyso codau, cyfreithiau a gofynion rheoliadol sy'n cael effaith ar eich gweithgareddau

Ymddygiadau

1. Rydych yn cadw gwybodaeth yn gyfrinachol ac yn ddiogel, gan ei datgelu dim ond i'r rhai sydd wedi'u hawdurdodi i'w derbyn
2. Rydych yn arddangos uniondeb, tegwch a chysondeb yn yr asesiadau a'r penderfyniadau a wnewch
3. Rydych yn defnyddio gwybodaeth yn effeithiol, yn effeithlon ac yn foesegol
4. Rydych yn arddangos dealltwriaeth o bobl eraill ac yn delio gyda nhw mewn modd proffesiynol
5. Rydych yn defnyddio arddulliau cyfathrebu sy'n briodol ar gyfer gwahanol bobl a sefyllfaoedd
6. Rydych yn gallu cyfleu gwybodaeth sy'n hybu dealltwriaeth
7. Rydych yn gweithio mewn modd sy'n gwella perthnasoedd busnes
8. Rydych yn canolbwyntio sylw personol ar fanylion penodol sy'n hollbwysig i sicrhau canlyniadau llwyddiannus
9. Rydych yn nodi'r amrywiaeth o elfennau mewn sefyllfa a'r berthynas rhyngddynt a'i gilydd
10. Rydych yn nodi goblygiadau neu ganlyniadau penderfyniad
11. Rydych yn deall ac yn gallu ymdrin â materion cyfreithiol ac ariannol cymhleth

Delio gyda hawliadau cymhleth 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	FSPGI06
Galwedigaethau perthnasol	Cyllid
Cyfres/Set	Yswiriant Cyffredinol
Geiriau Allweddol	Hawliad yswiriant; polisi yswiriant; polisïau; hawliad; hawlydd; setliad; wedi'i yswirio; heb ei yswirio; hysbysiad