FSPGI07

Cynnal asesiad cychwynnol ac ymchwilio i hawliadau yswiriant cymhleth

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â chynnal asesiadau cychwynol ac ymchwilio i hawliadau yswiriant cymhleth. 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. Byddwch yn asesu a yw'r hawliad yn ddilys ac yn diarddel hawliadau na ddylid eu cyflawni. Byddwch yn nodi'r holl delerau, amodau a gwarantau polisi perthnasol. Byddwch yn nodi'r atebolrwydd posibl ac yn rhoi gwybod i unrhyw bartïon â diddordeb. Byddwch yn cychwyn ymholiadau ynghylch atebolrwydd, neu gwantwm iawndal, ac yn rhoi rhybudd i unrhyw bartïon y gellid adennill oddi wrthynt o bosibl. Bydd angen i chi roi sylw i fanylion sy'n hollbwysig i'ch gwaith a chyflwyno 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, canolwr neu sefydliad arall sydd ag awdurdod i setlo hawliadau cymhleth.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. Llunio asesiad cychwynnol o ddilysrwydd hawliadau, hyd at derfyn eich awdurdod
2. Cyfeirio unrhyw sefyllfaoedd y tu allan i'ch awdurdod at y person neu'r adran sy'n briodol
3. Anfon yr ohebiaeth neu'r dogfennau priodol yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
4. Nodi a gwneud cais am wybodaeth neu ddogfennau sydd ar goll, yn unol â gweithdrefnau sefydliadol
5. Casglu'r wybodaeth sy'n ofynnol i asesu atebolrwydd neu gwantwm posibl, gan ddefnyddio arbenigwyr lle bo hynny'n briodol, yn unol â gweithdrefnau sefydliadol
6. Paratoi, adolygu a diweddaru cronfeydd a neilltuwyd ar gyfer hawliadau, yn unol â gweithdrefnau sefydliadol
7. Hysbysu unrhyw bartïon â diddordeb ynghylch cynnydd hawliadau, yn unol â gweithdrefnau sefydliadol
8. Datrys anawsterau neu anghysondebau sy'n gysylltiedig â hawliadau er lles pennaf cwsmeriaid, yn unol â gweithdrefnau sefydliadol
9. Nodi'r holl delerau ac amodau a all fod yn berthnasol i hawliadau
10. Cymryd camau lle byddwch yn canfod rheswm dros ddiarddel hawliad, gan gynnwys darparu dogfennau perthnasol yn unol â gweithdrefnau sefydliadol
11. Adnabod nodweddion a allai fod yn niweidiol mewn hawliadau, a'u hatgyfeirio i'r person priodol, yn unol â gweithdrefnau sefydliadol
12. Darparu cyfarwyddiadau manwl i'r partïon perthnasol ynghylch symud hawliadau ymlaen, yn unol â gweithdrefnau sefydliadol
13. Cymryd camau lle ceir amheuon ynghylch twyll neu dwyll posibl, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
14. Cadw cofnodion cywir a chyflawn bob amser, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
15. Monitro a chynnal cynnydd yng nghyswllt hawliadau, gan gymryd camau i sicrhau y cedwir at y terfynau amser gofynnol, yn unol â gweithdrefnau sefydliadol
16. Darparu gwybodaeth addas ynghylch symud hawliadau ymlaen i'r holl bartïon perthnasol, yn unol â gweithdrefnau sefydliadol
17. 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 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. Gweithdrefnau gwasanaeth cwsmeriaid eich sefydliad, gan gynnwys y rhai ar gyfer delio gyda chwynion
7. Dulliau o asesu ac ymchwilio i hawliadau, a'r adnoddau sydd gan eich sefydliad i gynnal y gweithgareddau hyn
8. Gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer ymdrin â hawliadau brys
9. Yr egwyddorion a ddefnyddir gan eich sefydliad i amcangyfrif a phennu cronfeydd wrth gefn
10. Systemau a gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer cyrchu, cofnodi a newid gwybodaeth
11. Cyfraith achosion berthnasol a phrisiadau cwantwm
12. Arferion amcanbrisio eich sefydliad
13. Effaith llithriad yn symiau hawliadau ar yswirwyr
14. Gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer hawliadau yr hysbysir yn eu cylch yn hwyr
15. Rolau a swyddogaethau partïon eraill sy'n ymwneud â hawliadau
16. Gweithdrefnau ar gyfer delio gyda nodweddion niweidiol y deuir ar eu traws yn ystod y broses hawliadau
17. Y camau sydd i'w cymryd gan y sawl a yswiriwyd ar ôl colled
18. Y partïon sy'n ymwneud â symud hawliadau yswiriant cymhleth ymlaen, yr wybodaeth mae arnynt ei hangen gennych chi i gyfrannu at sicrhau cynnydd effeithiol, a sut mae darparu'r wybodaeth honno
19. Arwyddion twyll mewn hawliad a'r camau sy'n ofynnol
20. 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 cadw gwybodaeth yn gyfrinachol ac yn ddiogel, gan ei datgelu dim ond i'r rhai sydd wedi'u hawdurdodi i'w derbyn
3. Rydych yn cyd-drafod yn effeithiol
4. Rydych yn arddangos dealltwriaeth o bobl eraill ac yn delio gyda nhw mewn modd proffesiynol

FSPGI07

Cynnal asesiad cychwynnol ac ymchwilio i hawliadau yswiriant cymhleth

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	FSPGI07
Galwedigaethau perthnasol	Cyllid
Cyfres/Set	Yswiriant Cyffredinol
Geiriau Allweddol	Hawliad yswiriant; polisi yswiriant; polisïau; hawliad; hawlydd; setliad; wedi'i yswirio; heb ei yswirio; hysbysiad