

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â setlo 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 mynd ar ôl unrhyw adenillion posibl ac yn rhoi diweddariad i bartïon eraill â diddordeb yn unol â'r gofyn. Byddwch yn cyd-drafod yr hawliad yn ôl y ffeithiau a'r amgylchiadau dan sylw. Byddwch yn cytuno ar ffigur setliad terfynol, gan sicrhau bod yr hawliad wedi'i ryddhau'n ffurfiol oddi wrth yr hawlydd, lle bo angen hynny, ac yn trefnu i dalu'r setliad terfynol. Bydd angen i chi roi 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, canolwr neu sefydliad arall sydd ag awdurdod i setlo hawliadau cymhleth.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. Casglu'r holl wybodaeth angenrheidiol i asesu'r hawliad, yn unol â gweithdrefnau sefydliadol
2. Asesu atebolrwydd a chwantwm yr iawndal ar sail yr wybodaeth a gafwyd, yn unol â gweithdrefnau sefydliadol
3. Cyfeirio unrhyw sefyllfaoedd y tu allan i'ch awdurdod at y person neu'r adran sy'n briodol
4. Cymryd camau lle ceir amheuon ynghylch twyll neu dwyll posibl, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
5. Gwneud penderfyniadau hyd at derfyn eich awdurdod cytunedig
6. Gwerthuso materion a gwneud penderfyniadau yn unol â gweithdrefnau sefydliadol
7. Gwneud cais am wybodaeth neu ddogfennau sydd ar goll, yn unol â gweithdrefnau sefydliadol
8. Darparu gwybodaeth gywir a chyfarwyddiadau i arbenigwyr priodol, yn unol â gweithdrefnau sefydliadol
9. Gwerthuso'r opsiynau o ran mynd ar ôl amnewidiad a hawliau adennill, a chymryd y camau priodol, yn unol â gweithdrefnau sefydliadol
10. Darparu gwybodaeth wedi'i diweddarau i bartïon â diddordeb, yn unol â gweithdrefnau sefydliadol
11. Cyd-drafod atebolrwydd neu gwantwm iawndal hyd at lefel eich awdurdod ac yn unol â gweithdrefnau sefydliadol
12. Prosesu setliad terfynol a rhoi gwybod i bartïon â diddordeb, yn unol â gweithdrefnau sefydliadol
13. Trefnu bod setliadau'n cael eu cwblhau o fewn yr amserau y cytunwyd arnynt, yn unol â gweithdrefnau sefydliadol
14. Cadw cofnodion cywir a chyflawn, yn unol â gweithdrefnau sefydliadol
15. Adolygu canlyniadau unrhyw ymchwiliadau ynghylch atebolrwydd a chwantwm hawliadau, ac asesu eu heffaith ar setlo hawliadau
16. Ystyried a yw cyfryngu'n briodol a gwneud yr argymhellion yn sgîl hynny ynghylch unrhyw gamau cysylltiedig, lle bo hynny'n berthnasol
17. Adolygu'r ffactorau sy'n creu'r gronfa a neilltuwyd ar gyfer hawliadau, gan gymryd camau i sicrhau bod cronfeydd cywir wrth gefn yn cael eu cynnal lle bo hynny'n berthnasol

18. Cydymffurfio â gofynion cydymffurfio cyfreithiol a rheoliadol, rheoliadau'r diwydiant, polisiau 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. Gweithdrefnau gwasanaeth cwsmeriaid eich sefydliad, gan gynnwys y rhai ar gyfer delio gyda chwynion
5. Gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer cofnodi sut setlwyd hawliadau
6. Arferion amcanbriso eich sefydliad
7. Rolau a swyddogaethau partïon eraill sy'n ymwneud â hawliadau
8. Ffynonellau cyngor a gwybodaeth
9. Terfynau eich awdurdod a'r camau sy'n ofynnol pan fydd hawliadau'n syrthio y tu allan i'r terfynau hynny
10. Effaith llithriad wrth dalu hawliadau ar yswirwyr
11. Dulliau o asesu ac ymchwilio i hawliadau, a'r adnoddau sydd gan eich sefydliad i gynnal y gweithgareddau hyn
12. Gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer ymdrin â hawliadau brys
13. Systemau a gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer cyrchu, cofnodi a newid gwybodaeth
14. Gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer hawliadau yr adroddir amdanynt yn hwyr
15. Gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer setlo hawliadau
16. Y ffynonellau awdurdodedig y mae eu hangen o ran gwybodaeth, cyflenwi neu atgyweirio i setlo hawliadau
17. Pwysigrwydd dyrannu codau achos cywir a dyddiadau digwyddiadau
18. Yr opsiynau sydd ar gael ar gyfer setlo hawliadau
19. Pwysigrwydd adolygu cynseiliau cyfreithiol a sut maen nhw'n effeithio ar ymdrin â hawliadau
20. Egwyddorion cyd-drafod effeithiol a'r ffactorau allai fod yn destun cyd-drafod wrth setlo hawliadau yswiriant
21. 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 foesebol
2. Rydych yn arddangos dealltwriaeth o bobl eraill ac yn delio gyda nhw mewn modd proffesiynol
3. Rydych yn wyladwrus ynghylch risgiau posibl
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 arddangos uniondeb, tegwch a chysondeb yn yr asesiadau a'r penderfyniadau a wnewch
7. Rydych yn gwrando'n weithredol, yn gofyn cwestiynau, yn egluro pwyntiau, ac yn gwirio am ddealltwriaeth o'r ddeutu
8. Rydych yn cyflwyno syniadau anodd a phroblemau mewn ffyrdd sy'n hybu dealltwriaeth
9. Rydych yn canolbwyntio ar dystiolaeth ffeithiol wrth ystyried dadleuon

Setlo 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	FSPGI08
Galwedigaethau perthnasol	Cyllid
Cyfres/Set	Yswiriant Cyffredinol
Geiriau Allweddol	Hawliad yswiriant; polisi yswiriant; polisiau; hawliad; hawlydd; setliad; wedi'i yswirio; heb ei yswirio; hysbysiad
