

## Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â phrosesu adnewyddiadau yswiriant cymhleth fel canolwr. Bydd eich gwaith yn cynnwys prosesu a chwblhau adnewyddiadau. Mae adnewyddu'n gymhleth lle nad yw'n fater o drefn ac nad oes modd ei wneud yn fecanyddol, h.y. mae angen cyd-drafod neu mae gofynion technegol heriol o ran materion cyfreithiol neu dansgrifennu cymhleth neu oblygiadau ariannol sylweddol.

Mae'r safon yn ymwneud â nodi polisiâu y mae'n bryd eu hadnewyddu a gwirio'r dogfennau yn erbyn gwybodaeth a dderbyniwyd gan yr yswirwyr. Byddwch yn datrys unrhyw anawsterau sy'n gysylltiedig â'r adnewyddiad, megis lle bu newidiadau sylweddol i'r telerau neu'r premiymau, neu lle bu newidiadau i'r risg, a byddwch yn darparu'r opsiwn gorau i'ch cwsmer. Byddwch yn gofyn i'r cwsmer am unrhyw ddogfennaeth neu wybodaeth sy'n angenrheidiol i brosesu'r adnewyddiad. Byddwch yn anfon unrhyw ddogfennaeth neu wybodaeth ofynnol at yr yswirwyr i brosesu'r adnewyddiad, ac yn gwirio cynnydd yr adnewyddiad er mwyn sicrhau nad oes oedi. Byddwch yn gwirio cywirdeb y dogfennau adnewyddu ac yn datrys unrhyw elfennau sy'n anghywir neu'n amwys, gan ryddhau'r dogfennau ar ôl dod i gytundeb ynghylch taliad. Bydd angen i chi gyflwyno gwybodaeth yn glir ac yn gryno.

Bydd y safon hon yn addas i chi dim ond os ydych chi'n gweithio i gwmni sy'n ganolwr ac yn delio gydag adnewyddiadau cymhleth.

## Meini prawf perfformiad

### *Rhaid i chi allu:*

1. Nodi adnewyddiadau sydd i ddod o fewn y terfynau amser sy'n ofynnol gan eich sefydliad a'r rheoleiddiwr
2. Gwneud cais am dystiolaeth ddogfennol neu unrhyw wybodaeth sy'n ofynnol, a'i storio'n ddiogel yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
3. Datrys anawsterau sy'n gysylltiedig â'r adnewyddiad yn unol â chytundebau busnes, gofynion cyfreithiol, ac oddi mewn i derfynau eich awdurdod
4. Cyfeirio unrhyw sefyllfaoedd y tu allan i lefel eich awdurdod at y bobl neu'r adrannau priodol, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
5. Adnabod unrhyw nodweddion sy'n dangos y dylid tansgrifennu o'r newydd, a phenderfynu a ddylid ailfrocera'r risgiau pan fo hynny'n briodol
6. Monitro cynnydd adnewyddiadau a delio gydag unrhyw oedi, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
7. Datrys unrhyw elfennau anghywir neu amwys mewn dogfennau neu wybodaeth adnewyddu, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
8. Anfon y dogfennau adnewyddu at gwsmeriaid o fewn yr amser sy'n ofynnol, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
9. Gwneud cais am gyfarwyddiadau adnewyddu gan gwsmeriaid, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
10. Trefnu i ryddhau dogfennau adnewyddu pan gytunwyd ar y trefniadau ar gyfer talu
11. Esbonio'n eglur unrhyw oedi wrth gwblhau'r adnewyddiad a chymryd camau priodol, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
12. Cadw cofnodion cywir a chyflawn ar gyfer pob cam, 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 a chyfyngiadau safonol ac ansafonol
4. Gweithdrefnau gwasanaeth cwsmeriaid eich sefydliad, gan gynnwys delio gyda chwynion
5. Polisi a gweithdrefnau eich sefydliad ynghylch cyfathrebu â chwsmeriaid
6. Dulliau talu a gynigir gan eich sefydliad, gan gynnwys cyfleusterau credyd a rhandaliadau
7. Sut mae cyfrifo premiymau gan ddefnyddio systemau wedi'u hawtomeiddio ac â llaw
8. Gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer cysylltu â thansgrifenwyr
9. Terfynau eich awdurdod a'r camau sy'n ofynnol pan fydd adnewyddiad yn syrthio y tu allan i'r terfynau hynny
10. Systemau a gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer cyrchu, cofnodi a newid gwybodaeth
11. Yr wybodaeth a ddylai gael ei chyflenwi gan gleientiaid i'ch galluogi i brosesu adnewyddiadau
12. Sut mae defnyddio canllawiau graddio neu systemau cyfrifiadurol i gyfrifo premiymau
13. Gofynion eich sefydliad yng nghyswllt cymhwyso codau, cyfreithiau a gofynion rheoliadol sy'n cael effaith ar eich gweithgareddau

## Ymddygiadau

1. Rydych yn arddangos dealltwriaeth o bobl eraill ac yn delio gyda nhw mewn modd proffesiynol
2. Rydych yn gwerthuso sefyllfaoedd a gwybodaeth yn effeithiol ac yn gwneud penderfyniadau priodol
3. Rydych yn defnyddio gwybodaeth yn effeithiol, yn effeithlon ac er lles pennaf y cleient
4. Rydych yn mabwysiadu agwedd ymchwilgar i gasglu manylion gofynnol sy'n hanfodol i'ch gwaith
5. Rydych yn cyd-drafod yn effeithiol

---

<b>Datblygwyd gan</b>	Skills for Justice
<b>Dyddiad cymeradwyo</b>	01 Maw 2017
<b>Dyddiad Adolygu Dangosol</b>	01 Maw 2022
<b>Dilysrwydd</b>	Ar hyn o bryd
<b>Statws</b>	Gwreiddiol
<b>Sefydliad cychwynnol</b>	Partneriaeth Sgiliau Ariannol
<b>RCU gwreiddiol</b>	FSPGI15
<b>Galwedigaethau perthnasol</b>	Cyllid
<b>Cyfes/Set</b>	Yswiriant Cyffredinol
<b>Geiriau Allweddol</b>	Hawliad yswiriant; polisi yswiriant; polisiau; hawliad; hawlydd; setliad; wedi'i yswirio; heb ei yswirio; hysbysiad

---