

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â phrosesu newidiadau cymhleth ganol tymor i yswiriant. Gall y polisi fod yn un uniongyrchol; yr addasiad sy'n gymhleth. Addasiadau cymhleth yw rhai nad ydynt yn fater o drefn ac nad oes modd delio gyda nhw'n fecanyddol, h.y. mae angen cyd-drafod neu maent yn dechnegol heriol, ac yn ymwneud â materion cyfreithiol neu dansgrifennu cymhleth neu oblygiadau ariannol sylweddol. Bydd hyn yn cynnwys unrhyw addasiad sy'n galw am newidiadau sylweddol i'r telerau a'r amodau.

Mae'r safon hon yn cwmpasu gwaith canolwr pan fydd cwsmer yn dymuno newid polisi. Bydd eich gwaith yn cynnwys prosesu ceisiadau am yswiriant a gwneud y trefniadau terfynol ar gyfer hynny. Ar ôl casglu'r wybodaeth, cyflwynir y manylion i'r tansgrifenwyr os bydd angen, a byddwch chi'n rheoli'r broses o newid. Gwneir trefniadau i addasu'r premiwm a chyflwyno dogfennau sy'n cynnwys y newid i'r cwsmer. Bydd angen i chi gyflwyno gwybodaeth yn glir ac yn gryno.

Mae'n bosibl y bydd y safon hon yn addas i chi dim ond os yw'r cwmni yr ydych yn gweithio fel rhan ohono yn ganolwr, ac rydych chi'n delio gyda newidiadau cymhleth ganol tymor.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. Casglu gwybodaeth ddigonol i'ch galluogi i asesu anghenion y cwsmer yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
2. Egluro unrhyw wybodaeth sy'n aneglur a chasglu gwybodaeth ychwanegol lle bo angen, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
3. Cyfleu gwybodaeth gywir a chyflawn ynghylch yr addasiad i'r yswiriwr neu'r tansgrifennwr, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
4. Datrys unrhyw anawsterau sy'n gysylltiedig â'r newid, yn unol â chytundebau busnes, gofynion cyfreithiol a therfyn eich awdurdod
5. Darparu gwybodaeth gywir a chyflawn i gwsmeriaid, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
6. Gwneud trefniadau ar gyfer unrhyw addasiad i'r premiwm, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
7. Cyfeirio unrhyw sefyllfaoedd y tu allan i lefel eich awdurdod at y bobl neu'r adrannau priodol, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
8. Monitro cynnydd newidiadau a delio gydag unrhyw oedi
9. Gwirio bod dogfennau'r newid yn gywir, yn ddarllenadwy ac yn bodloni gofynion cyfreithiol a rheoliadol
10. Gwirio a chyflwyno dogfennau'r yswiriwr i gwsmeriaid ar ôl i chi eu derbyn
11. Cadw cofnodion cywir a chyflawn bob cam, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
12. 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. Gweithdrefnau gwasanaeth cwsmeriaid eich sefydliad, gan gynnwys delio gyda chwynion
5. Polisi a gweithdrefnau eich sefydliad ynghylch cyfathrebu â chwsmer
6. Sut mae cyfrifo newidiadau i breimymau gan ddefnyddio systemau wedi'u hawtomeiddio a/neu â llaw
7. Gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer cysylltu â thansgrifenwyr
8. Terfynau eich awdurdod a'r camau sy'n ofynnol pan fydd newid yn syrthio y tu allan i'r terfynau hynny
9. Systemau a gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer cyrchu, cofnodi a newid gwybodaeth
10. Yr wybodaeth a ddylai gael ei chyflenwi gan gleientiaid i'ch galluogi i brosesu newidiadau
11. Nodweddion newidiadau sy'n galw am ymchwilio gan yswirwyr
12. Gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer gwirio a chywiro dogfennau ar gyfer newid
13. Gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer delio gyda newidiadau lle mae'r yswiriant yn dibynnu ar dderbyn amodau
14. Gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer canslo yng nghanol y cyfnod, gan gynnwys dychwelyd premiymau a dychwelyd y ddogfennaeth
15. 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

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	FSPGI16
Galwedigaethau perthnasol	Cyllid
Cyfes/Set	Yswiriant Cyffredinol
Geiriau Allweddol	Hawliad yswiriant; polisi yswiriant; polisiâu; hawliad; hawlydd; setliad; wedi'i yswirio; heb ei yswirio; hysbysiad