

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â phrosesu addasiadau cymhleth i bolisi 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.

Byddwch yn canfod gofynion y cwsmer, yn gofyn am wybodaeth bellach yn ôl y galw, yn penderfynu a oes modd derbyn yr addasiad, ac yn prosesu'r addasiad. Byddwch yn delio gyda cheisiadau am addasiadau canol tymor i fusnes sydd eisoes yn bodoli trwy ganfod pa newidiadau sy'n ofynnol i'r polisi a phenderfynu ar bremiwm diwygiedig lle bo angen hynny. Bydd angen i chi gyflwyno gwybodaeth yn glir ac yn gryno ac fel bod eraill yn ei deall.

Bydd y safon hon yn addas i chi os ydych chi'n gweithio i yswiriwr neu ganolwr, neu sefydliad arall sydd ag awdurdod dirprwyedig i wneud addasiadau i bolisiâu.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. Delio gyda cheisiadau am addasiadau, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
2. Delio gydag unrhyw addasiadau lle mae gennych awdurdod i wneud hynny, a throsglwyddo eraill i'r person priodol, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
3. Nodi'r manylion mae arnoch eu hangen i symud ymlaen gyda'r cais, a chadarnhau bod gennych yr holl fanylion hyn
4. Egluro unrhyw wybodaeth sy'n aneglur a chasglu gwybodaeth ychwanegol lle bo angen i ddileu unrhyw amwysedd
5. Nodi unrhyw fusnes presennol a'i gymryd i ystyriaeth, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
6. Adnabod unrhyw nodweddion yn y cais sy'n dangos y dylid ei wrthod neu ei atgyfeirio, a symud ymlaen yn unol â hynny
7. Cymhwyso meini prawf tansgrifennu, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
8. Cyfeirio unrhyw sefyllfaoedd y tu allan i lefel eich awdurdod at y bobl neu'r adrannau priodol, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
9. Darparu dyfynbris gyda thelerau priodol ar gyfer cwsmeriaid
10. Gwirio bod yr holl ofynion wedi'u deall yn glir, a phan fo angen, byddwch yn sicrhau cadarnhad bod camau wedi'u cymryd ar eu sail
11. Awgrymu cynnyrch neu gamau gweithredu amgen os bydd cwsmeriaid yn gwrthod y dyfynbris, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
12. Egluro'n glir pan fydd yr yswiriant yn ei le, a chadarnhau unrhyw amodau arbennig
13. Trefnu bod dogfennau cywir yn cael eu darparu i'r rhai sydd eu hangen, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
14. Cadw cofnodion cywir a chyflawn ar gyfer pob cam, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
15. 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 gwybodaeth a chynghor
5. Safonau a gweithdrefnau gwasanaeth cwsmeriaid eich sefydliad, gan gynnwys y rhai ar gyfer delio gyda chwynion
6. Systemau a gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer cofnodi a newid gwybodaeth
7. Sut mae cael mynediad i gofnodion cwsmeriaid busnes sydd eisoes yn bodoli
8. Polisi a gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer cyfathrebu â chwsmeriaid
9. Terfynau eich awdurdod a'r camau sy'n ofynnol pan fydd addasiad i'w weld yn mynd y tu hwnt i'ch awdurdod
10. Sut mae cymhwyso meini prawf tansgrifennu
11. Yr wybodaeth sy'n ofynnol i gyflawni'r addasiad arfaethedig
12. Gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer prosesu addasiadau ganol tymor a dychwelyd dogfennaeth, lle bo hynny'n briodol
13. Gweithdrefnau eich sefydliad ar gyfer rhoi yswiriant, cyhyd â bod yr amodau'n cael eu derbyn
14. 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 er lles pennaf y cwsmer
2. Rydych yn mabwysiadu agwedd ymchwilgar i gasglu manylion gofynnol sy'n hanfodol i'ch gwaith
3. Rydych yn arddangos dealltwriaeth o bobl eraill ac yn delio gyda nhw mewn modd proffesiynol
4. Rydych yn datgelu gwybodaeth dim ond i'r rhai sydd ei hangen
5. Rydych yn dangos ymwybyddiaeth o'r risgiau posibl sy'n gysylltiedig ag unrhyw gynnig

Prosesu addasiadau cymhleth i bolisi yswiriant

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	FSPGI23
Galwedigaethau perthnasol	Cyllid
Cyfres/Set	Yswiriant Cyffredinol
Geiriau Allweddol	Hawliad yswiriant; polisi yswiriant; polisiâu; hawliad; hawlydd; setliad; wedi'i yswirio; heb ei yswirio; hysbysiad
