Rheoli ymddygiad annerbyniol cwsmeriaid

11/02/2019

See all updates

Rydym wedi ymrwymo i drin pob cwsmer yn deg ac yn broffesiynol. Rydym yn disgwyl yr un ymddygiad yn ôl.

Rydym yn falch o'r gwasanaeth cwsmeriaid o ansawdd uchel a hygyrch a ddarparwn. Rydym hefyd yn falch o'r amgylchedd gwaith cynhwysol a chefnogol a ddarparwn i'n staff. Felly, ni fyddwn yn goddef unrhyw ymddygiad sy'n achosi tramgwydd neu ofid.

Isod rydym yn nodi beth a olygwn wrth ymddygiad annerbyniol a'r camau y byddwn yn eu cymryd i amddiffyn ein staff a chynnal gwasanaeth effeithiol.

Pa ymddygiad sy'n annerbyniol?

Rydym yn diffinio hyn fel:

- gweithredoedd neu iaith (boed ar lafar neu'n ysgrifenedig) a all beri i staff deimlo'n ofnus, wedi'u tramgwyddo, dan fygythiad neu wedi'u cam-drin
- cyfathrebu yr ydym yn ei ystyried yn afresymol o heriol neu ddi-baid o ran amlder, math a/neu dôn

Pa gamau fyddwn ni'n eu cymryd?

Yn y rhan fwyaf o achosion, pan fyddwn yn ystyried bod ymddygiad rhywun yn annerbyniol, byddwn yn rhoi **rhybudd** a gofyn iddynt ei newid. Os bydd yr ymddygiad yn parhau, efallai y byddwn yn **cyfyngu ar gyswllt**.

Os yw'r ymddygiad mor eithafol fel ei fod yn bygwth diogelwch neu les ein staff, efallai y byddwn yn rhoi gwybod amdano i'r heddlu a/neu ystyried cymryd camau cyfreithiol.

Bydd unrhyw gamau a gymerwn yn seiliedig ar dystiolaeth ac yn gymesur, gan gydbwyso llesiant ein staff â buddiannau'r cwsmer.

Beth a olygwn wrth gyfyngu ar gyswllt?

Os anwybyddir unrhyw rybudd a bod y cwsmer yn parhau i ymddwyn yn annerbyniol, efallai y byddwn yn:

- dod â'r sgwrs gyfredol i ben
- cyfyngu cyswllt i fformat, amlder a/neu hyd penodol
- caniatáu cyswllt dim ond gydag aelod penodol o staff
- atal pob cyswllt

Os byddwn yn dewis atal pob cyswllt, byddwn fel arfer yn ysgrifennu i ddweud pam wrth y cwsmer, beth mae'r cyfyngiad yn ei olygu a phwy wnaeth y penderfyniad. Mae gan gwsmeriaid yr hawl i ofyn am adolygiad o'n penderfyniad os ydynt yn anghytuno ag ef.

Bydd unrhyw ohebiaeth yn y dyfodol gan gwsmeriaid sydd o dan gyfyngiad yn cael ei darllen a'i ffeilio heb unrhyw ymateb, oni bai ein bod yn ystyried ei bod yn cynnwys gwybodaeth newydd. Os gwneir cyswllt pellach dros y ffôn, byddwn yn atgoffa'r cwsmer o'r cyfyngiad ac yn dod â'r alwad i ben.

Pwy sydd â'r awdurdod i gyfyngu ar gyswllt?

Ni fyddwn byth yn gwneud penderfyniad i gyfyngu ar gyswllt yn wamal. Bydd unrhyw gamau gweithredu'n cael eu hawdurdodi gan uwch reolwr, fel pennaeth buddsoddi neu ymgysylltu.

Bydd cyfarwyddwr y tîm perthnasol yn ymdrin ag unrhyw gais am adolygu cyfyngiad.

Diolch i chi ymlaen llaw

Peth anghyffredin yw bod cwsmeriaid yn ymddwyn yn annerbyniol, ond pan fyddant, byddwn yn ymateb yn gyflym ac yn bendant.

Diolch ymlaen llaw am weithredu gyda'r un proffesiynoldeb, cwrteisi a pharch ag y gallwch ei ddisgwyl gennym ni.