

## Delio â chanolfannau galwadau

Mae'r daflen ffeithiau hon yn cynnwys nifer o awgrymiadau ar sut mae delio â chanolfannau galwadau:

- Cofiwch bob amser i gael enw'r person yr ydych yn siarad ag ef neu hi. Mae staff y ganolfan alwadau fod i gadw '**log**' o'ch galwad, ond weithiau maen nhw'n brysur ac yn anghofio gwneud hynny. Os addawyd rhywbeth i chi a chwithau heb enw i gefnogi hynny, yna fe allai'r addewid hwnnw olygu dim yn ddiweddarach.
- Gofynnwch i'r person yr ydych yn siarad ag ef/hi am **linell uniongyrchol**. Bydd hyn yn arbed amser ac arian os bydd rhaid i chi ffonio fwy nag unwaith i ddatrys eich problem.
- Cyn gynted ag y bydd y ffôn yn canu, gwnewch nodyn o'r amser, er mwyn i chi wybod yn union pa mor hir y buoch chi'n 'aros am ateb'.
- **Gwnewch nodiadau** o'ch holl alwadau. Mae cyfreithwyr yn galw'r rhain yn 'nodiadau cyfoes' - nodiadau gwir sydd wedi'u hysgrifennu pan oedd pethau'n digwydd - sy'n gallu bod yn ddefnyddiol iawn os oes anghydfod rhyngoch chi â chwmni ynglŷn â lefel y gwasanaeth a ddarparwyd.
- Os nad ydych chi am **lythyron sothach** - dywedwch hynny. Mae canolfannau galwadau a gyflogir gan rai banciau a chwmnïau yswiriant yn chwarae neges wedi'i recordio sy'n eich rhybuddio y gallan nhw ddefnyddio eich manylion personol ar gyfer 'dibenion marchnata'. Mae hyn yn golygu eu bod am anfon llythyron sothach atoch. Mae'r Ddeddf Gwarchod Data yn nodi os dywedwch chi wrth y cwmni nad ydych chi am dderbyn y fath swp lythyron, ddylen nhw ddim eu hanfon.
- Os na all y person cyntaf y siaradwch chi ag ef/hi eich helpu, mynnwch gael siarad ag **uwch swyddog**. Er na fydd cwmnïau yn cyfaddef hynny yn aml, gall staff uwch mewn canolfannau galwadau gael mwy o gyfle i ddatrys problemau a achosir gan fân-reolau. Ond peidiwch â gofyn am gael siarad â'r rheolwr os gall aelod iau o'r staff ddatrys eich problem. Os ydych chi'n gwastraffu amser y rheolwr gyda phroblem ddibwys, yna rydych chi'n eu tynnu oddi wrth rywun sy *wir* angen yr help.
- Os ydych chi wedi blino ar **alwadau oer**, yna fe allwch eu stopio. Fe allwch gofrestru gyda Gwasanaeth Dewisiadau Ffôn trwy ffonio 0845 0700707 (mae cofrestru am ddim). Fe all gymryd i fyny hyd at fis o amser cyn i'ch cofrestriad ddod i rym, ond ar ôl hyn fe ddylech chi dderbyn llai o alwadau oer.
- Byddwch yn **gwrtais** bob amser. Nid staff y canolfannau galwadau yw'r rhai sy'n creu'r rheolau, ac fel arfer nid y nhw sydd ar fai am wasanaeth gwael y cwmni y maent yn gweithio iddo.

Nid oes dim byd yn bod mewn bod yn bendant. Ond gall rhegi ar y ffôn, neu ymddwyn mewn ffordd ymosodol neu fygythiol fod yn drosedd.

- Os ydych chi'n dal yn anfodlon, ysgrifennwch lythyr. Os gofynnwch chi i'r person yr ydych yn siarad ag ef/hi am gyfeiriad masnachu cywir y cwmni mae'n rhaid iddynt roi'r wybodaeth hon yn ôl y gyfraith. Cyfeiriwch eich llythyr at rywun sy'n rheoli. Fe fyddan nhw'n ei chael hi'n anoddach anwybyddu problem sydd o'u blaen yn ysgrifenedig.

## Cymorth ychwanegol

Am fwy o wybodaeth ynglyn â sut mae delio â chwynion gwasanaeth i gwsmeriaid, gweler Beth allwch chi wneud os oes problem gennych ynglyn â gwasanaethau, ar dudalen Adviceguide, problemau Defnyddwyr: opsiynau i'r cwsmer.

Caiff y dudalen ffeithiau hon ei chynhyrchu gan [Gyngor ar Bopeth](#) enw gweithredol Cymdeithas Genedlaethol y Canolfannau Cyngor ar Bopeth. Ei ddiben yw darparu gwybodaeth gyffredinol yn unig ac nid yw'n ddatganiad llawn o'r gyfraith. Mae'r wybodaeth yn berthnasol i Loegr a Chymru yn unig.

Diweddarwyd y daflen ffeithiau hon ar 1 Hydref 04, a chaiff ei adolygu bob mis. Os ydych wedi cael y daflen ffeithiau hon am gyfnod, cysylltwch â'ch Canolfan Cyngor ar Bopeth er mwyn gwirio os yw'r wybodaeth sydd arni yn dal i fod yn gywir. Neu rhowch glic ar ein gwefan - - [www.adviceguide.org.uk](http://www.adviceguide.org.uk) - lle gallwch lawr lwytho copi diweddaraf.