sicrhau bod cyfathrebiadau'n
gweithio i bawb

Trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg

Canllaw ar gyfer darparwyr gwasanaethau ffôn, band eang a theledu drwy dalu

Dyddiad Cyhoeddi: 23 Gorffennaf 2020 (diweddarwyd 29 Medi 2022)

Cynnwys

Adran

1. Trosolwg 1

2. Cefndir 4

3. Sefydlu a chyhoeddi polisïau 10

4. Trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg 13

5. Cofnodi gwybodaeth 28

6. Monitro perfformiad 31

7. Hyfforddiant staff 33

1. Trosolwg

1.1 Mae'r canllaw hwn yn awgrymu mesurau y gallai darparwyr eu mabwysiadu er mwyn helpu i sicrhau eu bod yn trin pobl sy'n agored i niwed yn deg a'u bod yn darparu'r cymorth, y gefnogaeth a'r gwasanaethau sydd eu hangen arnynt. Mae nifer o ddarparwyr eisoes wedi symud ymlaen o ran sicrhau eu bod yn trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg, ond nid da lle gellir gwell.

1.2 Un o flaenoriaethau Ofcom ydy sicrhau bod cwsmeriaid band eang, ffôn a theledu, yn enwedig cwsmeriaid agored i niwed, yn cael eu trin yn deg.[1] Rydyn ni eisiau i bobl agored i niwed gael lefel uchel o ofal cwsmeriaid er mwyn eu helpu i reoli eu gwasanaethau cyfathrebu'n effeithiol, ac er mwyn eu helpu i gael y cytundeb iawn ar gyfer eu hanghenion a hynny am bris cystadleuol. Felly, rhoesom reolau ar waith – yn benodol yr Amodau Cyffredinol C5.1-5.5, a ddaeth i rym ym mis Hydref 2018 – yn golygu ei bod yn rhaid i ddarparwyr fod â pholisïau a gweithdrefnau er mwyn sicrhau bod cwsmeriaid agored i niwed yn cael eu trin yn deg.

1.3 Mae nifer o bobl eisoes yn teimlo bod delio â darparwyr gwasanaethau hanfodol (er enghraifft cwmnïau ynni, dŵr a thelathrebu) yn brofiad sy'n llawn straen. Er enghraifft, mae 37% o bobl a oedd wedi cael problem iechyd meddwl wedi cael lefelau uchel o bryder wrth ddelio â darparwyr gwasanaethau hanfodol.[2] Os bydd darparwr yn rhoi gwasanaeth gwael neu'n creu anawsterau diangen i gwsmeriaid agored i niwed, gallai hyn wneud y sefyllfa'n waeth.

1.4 Gall unrhyw un wynebu amgylchiadau sy'n gwneud iddynt fod yn agored i niwed – dros dro neu'n barhaol. Gallai hyn gynnwys problemau iechyd corfforol neu feddyliol, nodweddion penodol fel oed neu sgiliau llythrennedd, neu newidiadau mewn amgylchiadau personol megis profedigaeth, colli swydd, neu newidiadau yn incwm yr aelwyd. Mae pandemig Covid-19 a'r camau a gymerwyd i ddiogelu iechyd y cyhoedd mewn ymateb iddo wedi cynyddu'r potensial i amgylchiadau cwsmeriaid newid yn ddirybudd, gan eu gwneud yn fwy agored i niwed.

---

[1] Ofcom, Cynllun Gwaith 2020/21.
[2] Y Sefydliad Polisi Arian ac Iechyd Meddwl, *Access Essentials, Giving people with mental health problems equal access to vital services* 2018.

Beth mae ein canllaw agored i niwed newydd yn ei gynnwys?

Mae ein canllaw yn awgrymu mesurau ymarferol y gallai darparwyr eu rhoi ar waith i helpu i sicrhau eu bod yn trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg, ac yn cynnig enghreifftiau o arferion da. Mae'n nodi, ymysg pethau eraill, y mesurau gallai cwmnïau eu rhoi ar waith mewn meysydd fel:

- sefydlu a chyhoeddi polisïau a gweithdrefnau ar gyfer trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg;
- adnabod cwsmeriaid agored i niwed;
- cofnodi gwybodaeth am anghenion cwsmeriaid agored i niwed;
- cyfathrebu â chwsmeriaid agored i niwed;
- hyfforddiant ac adnoddau i staff;
- monitro a gwerthuso llwyddiant.

Mae'r canllaw nid yn unig yn tynnu sylw at yr arferion gorau o ran trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg, er enghraifft pobl mewn dyledion, dioddefwyr troseddau, neu gwsmeriaid â phroblemau iechyd meddwl neu gorfforol, ond hefyd yn awgrymu ffyrdd o helpu'r perthnasau neu'r gofalwyr sy'n rhoi cymorth iddynt.

Nid oes bwriad i'r mesurau a awgrymir yn y canllaw hwn fod yn rhagnodol nac yn gynhwysfawr, a byddant yn cael eu hadolygu'n barhaus. Byddwn yn parhau i weithio gyda darparwyr ac rydym yn disgwyl adolygu'r canllaw yn y dyfodol. Rydym hefyd yn disgwyl i ddarparwyr adolygu eu perfformiad eu hunain a chymryd camau i wella eu dull gweithredu'n gyson. Byddwn yn monitro perfformiad cwmnïau, gan gynnwys yn erbyn ein hymrwymiadau Tegwch i Gwsmeriaid[3] sydd wedi'u dylunio i gryfhau sut mae cwmnïau'n trin eu cwsmeriaid yn deg, yn enwedig y rheini a allai fod yn agored i niwed.

[3] Ofcom, Ymrwymiadau Tegwch i Gwsmeriaid

Pobl agored i niwed yn y DU

14.1 miliwn

o breswylwyr y DU ag anabledd

1 o bob **6**

oedolyn yn profi problemau iechyd meddwl cyffredin bob wythnos

Hefyd, mae **23%** ohonom yn dioddef gorbryder wrth ddelio gyda darparwyr gwasanaeth

2.5 miliwn

miliwn o bobl yn y DU yn byw gyda chanser

Mae dementia yn effeithio ar bron i **1** miliwn o bobl yn y DU

310 o bobl

wedi'u datgan yn fethdalwr neu'n ansolfent **bob dydd** Chw-Ebr 2021

Ffynonellau:

Yr Adran Gwaith a Phensiynau, Family Resources Survey 2018/2019
Macmillan, Ystadegau canser
Y Sefydliad Iechyd Meddwl, Fundamental Facts about Mental Health 2016
Y Sefydliad Polisi Arian ac Iechyd Meddwl, Access Essentials
Hyb Ystadegau Dementia a Chymdeithas Alzheimer's, Prevalence projections in the UK
Yr Elusen Arian, Money Statistics March 2020

2. Cefndir

2.1 Ym mis Medi 2019 cynhalion ni ymgynghoriad ar ein canllaw arfaethedig i helpu darparwyr i drin pobl agored i niwed yn deg. Cawsom ymatebion gan nifer o ddarparwyr, cyrff defnyddwyr, a chwsmeriaid unigol, ac rydym wedi eu hystyried yn ofalus wrth gynhyrchu ein canllaw.[4]

2.2 Ym mis Mawrth 2022 fe wnaethom ymgynghori ar gynnig i ddiwygio'r canllaw gyda mesurau arferion da ychwanegol i sicrhau bod cwsmeriaid sydd mewn dyled neu sy'n ei chael hi'n anodd talu yn cael eu trin yn deg, yn enwedig mewn perthynas ag ymgysylltu â chwsmeriaid a phwysleisio cymorth gan ddarparwyr; cryfhau'r cysylltiadau â'r sector cyngor am ddyledion am ddim; mesurau a gymerir gan ddarparwyr i sicrhau taliadau; a thariffau cymdeithasol. Cawsom ymatebion gan ddarparwyr, cyrff defnyddwyr, sefydliadau cyngor ar ddyled a sefydliadau eraill ac fe wnaethom ystyried y rhain yn ofalus cyn diwygio ein canllaw.[5]

2.3 Mae'r canllaw hwn yn awgrymu mesurau ymarferol y gallai darparwyr eu rhoi ar waith i helpu i sicrhau eu bod yn trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg ac yn sicrhau canlyniadau da i'r cwsmeriaid hynny. Nod y canllaw hwn yw casglu ynghyd yr enghreifftiau presennol o arferion da ar sail ein gwaith ymgysylltu â'r diwydiant, cyrff defnyddwyr, elusennau, a rheoleiddwyr eraill, a'r ymatebion i'n hymgynghoriad.

2.4 Mae'r mesurau sy'n cael eu hawgrymu, fel y nodir yn adrannau 3-7 o'r ddogfen hon, yn rhoi sylw i'r canlynol:

- sefydlu a chyhoeddi polisïau;
- trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg;
- cofnodi gwybodaeth;
- monitro perfformiad; a
- hyfforddiant staff.

2.5 Yn y ddogfen hon, rydym yn cyfeirio at bobl y mae eu hamgylchiadau wedi golygu eu bod yn agored i niwed fel '**cwsmeriaid agored i niwed**'. Rydyn ni'n cydnabod bod sefydliadau'n defnyddio ystod o wahanol dermau ac efallai na fydd rhai pobl yn hoffi cael eu labelu fel cwsmer agored i niwed. Fodd bynnag, mae'r term yn un adnabyddus ymysg darparwyr cyfathrebiadau (rydym yn cyfeirio at y rhain fel 'darparwyr' yn y canllaw hwn) ac mae'n caniatáu i ni drafod y pwnc yn agored ac yn glir, er mwyn i ni allu sicrhau gwelliannau i gwsmeriaid yn y sector cyfathrebu.

---

[4] Rydym wedi cyhoeddi crynodeb o ymatebion rhanddeiliaid.
[5] Rydym wedi cyhoeddi datganiad, yn cynnwys ymatebion rhanddeiliaid. Gweler Ofcom: Ymgynghoriad: Canllaw trin cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn deg – cynigion i ddiwygio'r canllaw i helpu i sicrhau bod cwsmeriaid sydd mewn dyled neu'n ei chael hi'n anodd talu yn cael eu trin yn deg.

Y fframwaith rheoleiddio

Dyletswyddau cyffredinol

2.6 Mae Adran 3(1) Deddf Cyfathrebiadau 2003 (y "Ddeddf"), yn nodi prif ddyletswydd Ofcom:

a) hyrwyddo buddiannau dinasyddion mewn perthynas â materion cyfathrebu; a

b) hyrwyddo buddiannau defnyddwyr mewn marchnadoedd perthnasol, pan fo'n briodol, drwy hybu cystadleuaeth.

2.7 Mae Adran 3(3) yn dweud, drwy wneud hynny, y dylai ein gweithgareddau fod yn dryloyw, yn atebol, yn gymesur, yn gyson, ac wedi'u targedu dim ond at achosion lle mae angen gweithredu, yn ogystal â chydymffurfio â'r arferion gorau.

2.8 Mae adran 3(4) yn mynd ymlaen i ddweud bod yn rhaid i ni, lle bo'n berthnasol, ystyried anghenion pobl anabl, pobl hŷn a phobl ar incwm isel, a pha mor agored i niwed yw plant a phobl eraill y mae eu hamgylchiadau yn golygu efallai fod angen diogelwch arbennig arnynt.

2.9 Gall rhai cwsmeriaid fod yn fwy agored i gael eu trin yn annheg nag eraill, oherwydd eu nodweddion neu eu hamgylchiadau personol. Mae trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg yn flaenoriaeth i ni.

Amodau Hawliau Cyffredinol

2.10 Mae Adran 45 o'r Ddeddf yn rhoi pŵer i ni osod (ac addasu) amodau cyffredinol, sy'n amodau rheoleiddio y mae'n rhaid i bawb sy'n darparu gwasanaethau a rhwydweithiau cyfathrebu electronig gydymffurfio â nhw os ydynt yn darparu gwasanaethau yn y DU. O dan adran 51(1)(a), gallai'r amodau hynny gynnwys mesurau sydd wedi'u hanelu at ddiogelu cwsmeriaid darparwyr cyfathrebiadau.

2.11 Amodau Hawliau Cyffredinol Ofcom (yr "Amodau Cyffredinol") yw'r amodau rydym wedi'u rhoi ar waith drwy ddefnyddio'r pwerau hyn. Nod Amod Cyffredinol ("AC") C5 yw sicrhau bod darparwyr yn ystyried anghenion pobl sydd ag anableddau a chwsmeriaid agored i niwed.

2.12 Mae'r Amodau Cyffredinol yn nodi'r gwasanaethau y mae'n rhaid i ddarparwyr eu darparu i grwpiau penodol o bobl, gan gynnwys pobl sydd ag anableddau neu fathau penodol o anghenion hygyrchedd. Mae'r gwasanaethau hyn yn cynnwys gwasanaethau cyfnewid testun (ar ffonau symudol a ffonau cartref), mynediad SMS symudol at sefydliadau argyfwng, mynediad cyfnewid fideo brys at sefydliadau argyfwng, cyfathrebiadau (ac eithrio cyfathrebiadau marchnata) mewn fformatau hygyrch fel print bras a Braille, blaenoriaeth i drwsio diffygion (band eang sefydlog a llinell dir), gwybodaeth am ddim am rifau ffôn a rheoli biliau trydydd parti. Rhaid i ddarparwyr roi cyhoeddusrwydd eang i'r gwasanaethau hyn hefyd, gan ddefnyddio sianeli cyfathrebu priodol (yn unol ag AC C5.6)

a'u darparu, yn dibynnu ar y gwasanaeth, naill ai am ddim neu am yr un gost i'r defnyddiwr â gwasanaethau safonol.[6]

2.13 Mae'r canllaw hwn yn canolbwyntio ar y darpariaethau sydd yn AC C5.1-C5.5, a ddaeth i rym ar 1 Hydref 2018.[7] Cyflwynodd Ofcom y darpariaethau hyn i sicrhau bod gan ddarparwyr bolisïau a gweithdrefnau ar waith i drin cwsmeriaid agored i niwed yn deg ac yn briodol:

"C5.1 Mae darpariaethau'r amod hwn yn gymwys fel a ganlyn:

(a) Mae amodau C5.2. i C5.10 [...] yn berthnasol i ddarparwyr Gwasanaethau Cyfathrebiadau Electronig Cyhoeddus; [...] mae pob person y mae darpariaeth yn berthnasol iddo yn 'Ddarparwr Rheoleiddiedig' at ddibenion y ddarpariaeth honno.

C5.2 Mae'n rhaid i Ddarparwyr Rheoleiddiedig sefydlu, cyhoeddi a chydymffurfio â pholisïau a gweithdrefnau clir ac effeithiol er mwyn trin Defnyddwyr y gallai eu hamgylchiadau eu gwneud yn agored i niwed mewn modd teg a phriodol.

C5.3 Rhaid i bolisïau a gweithdrefnau o'r fath gynnwys, fel isafswm:

(a) arferion ar gyfer sicrhau bod Defnyddwyr yn cael eu trin yn deg ac yn briodol os ydy'r Darparwr Rheoleiddiedig wedi cael gwybod, neu y byddai'n rhesymol iddo wybod fel arall, eu bod yn agored i niwed oherwydd amgylchiadau fel oed, anabledd corfforol neu ddysgu, salwch meddwl neu gorfforol, llythrennedd isel, anawsterau cyfathrebu neu newidiadau mewn amgylchiadau fel profedigaeth;

(b) sut bydd gwybodaeth am anghenion Defnyddwyr y mae'r Darparwr Rheoleiddiedig wedi cael gwybod eu bod yn agored i niwed, neu y byddai'n rhesymol iddo wybod hynny fel arall, yn cael ei chofnodi a'r sianelau gwahanol sydd ar gael i'r Darparwr Rheoleiddiedig gysylltu â'r Defnyddwyr hyn, a derbyn gwybodaeth oddi wrthynt; a

(c) sut caiff effaith ac effeithiolrwydd y polisïau a'r gweithdrefnau eu monitro a'u gwerthuso.

C5.4 Rhaid i Ddarparwr Rheoleiddiedig roi i Ofcom, ar gais, unrhyw wybodaeth y mae Ofcom yn credu sy'n angenrheidiol er mwyn dangos eu bod yn cydymffurfio â'r Amod hwn.

C5.5 Rhaid i Ddarparwyr Rheoleiddiedig sicrhau bod yr holl staff yn ymwybodol o'r polisïau a'r gweithdrefnau a'u bod yn cael eu hyfforddi'n briodol, gan gynnwys (os yw hynny'n berthnasol) hyfforddiant ar sut i gyfeirio Defnyddwyr at dimau arbenigol neu aelodau o staff sydd wedi derbyn hyfforddiant ychwanegol."

2.14 Ein barn ni yw bod cyhoeddi canllaw ar drin cwsmeriaid agored i niwed yn deg, yng ngoleuni'r Amodau Cyffredinol cyfredol, yn hytrach na phennu rheoliadau newydd, yn ffordd ymlaen sy'n briodol ac yn gymesur. Dylai roi hyblygrwydd i ddarparwyr ynghylch sut maent yn cydymffurfio yn y maes hwn er mwyn sicrhau eu bod yn trin cwsmeriaid agored i

[6] Ofcom, A guide to publicising services available to disabled people 2016. (diweddarwyd 2022)
[7] Mae'r amodau cyffredinol i'w cael yn: Ofcom, Amodau hawliau cyffredinol: fersiwn cyfun answyddogol, Mehefin 2022.

niwed yn deg. Lle bo angen, byddwn yn dal yn cymryd camau gweithredu rheoleiddiol ffurfiol.

Hyd a lled y canllaw hwn

2.15 Mae'r canllaw hwn yn awgrymu mesurau y gallai darparwyr eu mabwysiadu er mwyn helpu i sicrhau eu bod yn trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg a'u bod yn darparu'r cymorth, y gefnogaeth a'r gwasanaethau sydd eu hangen arnynt. Ein nod yw helpu'r darparwyr i ddeall ac i ymateb yn briodol i anghenion cwsmeriaid agored i niwed, gan gynnwys sicrhau bod eu staff wedi'u harfogi i ddiwallu'r anghenion hyn.[8]

At bwy mae'r canllaw'n cyfeirio

2.16 Mae amodau Cyffredinol C5.1-5.5 yn berthnasol i bob *"Darparwr Rheoleiddiedig."* Maent yn cael eu diffinio (at ddibenion AC 5.2-5.10 a c5.13-C5.18) yn AC C5.1 fel pob darparwr *"Gwasanaethau Cyfathrebu Electronig Cyhoeddus."* Hynny yw, darparwyr *"unrhyw Wasanaeth Cyfathrebu Electronig sy'n cael ei ddarparu er mwyn iddo fod ar gael i aelodau'r cyhoedd ei ddefnyddio"*.

2.17 Mae *"Gwasanaeth Cyfathrebu Electronig"* ("ECS") yn cael ei ddiffinio yn yr Amodau Cyffredinol fel *"unrhyw un o'r mathau canlynol o wasanaeth a ddarperir drwy gyfrwng Rhwydwaith Cyfathrebu Electronig, ac eithrio i'r graddau y mae'n wasanaeth cynnwys:*

a) Gwasanaeth Mynediad i'r Rhyngrwyd

b) Gwasanaeth Cyfathrebiadau Rhyngbersonol sy'n seiliedig ar Rif; a

c) unrhyw wasanaeth arall sy'n cynnwys, neu sydd â'i brif nodwedd, trosglwyddo Signalau, fel Gwasanaeth Trosglwyddo Peiriant-i-Beiriant neu wasanaeth trawsyrru a ddefnyddir ar gyfer darlledu;" [9]

2.18 Mae *"Rhwydwaith Cyfathrebiadau Electronig"* ("ECN") yn cael ei ddiffinio fel:

"(a) system trawsyrru er mwyn cludo signalau o unrhyw ddisgrifiad drwy ddefnyddio ynni trydanol, magnetig neu electro-fagnetig; a

(b) bydd y canlynol yn cael eu defnyddio, gan y sawl sy'n darparu'r system ac mewn cysylltiad â hi, er mwyn cludo'r signalau:

(i) Offer sydd yn y system;

(ii) Offer a ddefnyddir ar gyfer newid neu lwybro'r signalau; a

(iii) meddalwedd a data sydd wedi'u storio…"[10]

---

[8] Dylai darparwyr hefyd ystyried eu rhwymedigaethau o dan Ddeddf Cydraddoldeb 2010.

[9] mae'r termau "Gwasanaeth Mynediad i'r Rhyngrwyd", "Gwasanaeth Cyfathrebiadau Rhyngbersonol seiliedig ar Rif", "Signal" a "Gwasanaeth Trosglwyddo Peiriant-i-Beiriant" wedi'u diffinio yn adran diffiniadau Amodau Hawliau Cyffredinol Ofcom.

[10] Mae'r term "Offer" wedi'i ddiffinio yn adran diffiniadau Amodau Hawliau Cyffredinol Ofcom.

2.19 Mae'n rhaid i ddarparwyr sefydlu, cyhoeddi a chydymffurfio â pholisïau a gweithdrefnau sy'n helpu i sicrhau bod cwsmeriaid agored i niwed yn cael eu trin yn deg.

2.20 Mae'r canllaw hwn yn cyfeirio at Ddarparwyr Rheoleiddiedig. Mae'r mesurau sy'n cael eu hawgrymu yn y canllaw hwn yn enghreifftiau o gamau rhesymol ac ymarferol a fydd, yn ein barn ni, yn helpu i sicrhau bod cwsmeriaid agored i niwed yn cael eu trin yn deg. Mae'r canllaw hwn wedi'i ddylunio i helpu darparwyr i adeiladu ar arferion presennol er mwyn gwella sut maent yn trin cwsmeriaid agored i niwed yng ngoleuni eu rhwymedigaethau rheoleiddiol. Nid yw'r canllaw hwn yn diwygio nac yn disodli eu rhwymedigaethau blaenorol, nac yn cyflwyno rheolau newydd ac nid yw'r mesurau sy'n cael eu hawgrymu yn cynrychioli cyngor cyfreithiol ynghylch sut mae cydymffurfio ag Amodau Cyffredinol C5.1-5.5. Ar ôl cael cyngor eu hunain, gallai darparwyr ddewis mabwysiadu arferion ychwanegol neu eraill sydd hefyd yn sicrhau bod cwsmeriaid agored i niwed yn cael eu trin yn deg.

Newidiadau posib i'r canllaw yn y dyfodol

2.21 Rydym yn cydnabod bod arferion darparwyr wrth drin cwsmeriaid agored i niwed yn deg yn faes dynamig sy'n datblygu ac y gallai'r arferion a'r ffactorau sy'n dylanwadu arnynt, fel datblygiadau technolegol, newid dros amser. Dylai darparwyr felly geisio bod yn ymwybodol o ddatblygiadau diweddaraf y diwydiant yn y dyfodol. Byddwn yn gwneud hynny hefyd.

2.22 Byddwn hefyd yn ystyried mentrau'r llywodraeth, a allai fod yn berthnasol i'r canllaw. Yn ogystal â hynny, rydym yn croesawu adborth gan ddarparwyr ar sut maent yn gweithio gyda'r canllaw yn ymarferol. Os byddwn yn dod o hyd i fesurau eraill neu ychwanegol y byddwn yn meddwl ei bod yn briodol eu cynnwys, efallai byddwn yn penderfynu diweddaru'r canllaw a byddwn yn mynd ati i weithio gyda'r diwydiant i sicrhau bod unrhyw newidiadau yn glir ac yn briodol.

2.23 Mae cwsmeriaid agored i niwed yn fater allweddol ar draws nifer o sectorau'r farchnad ac efallai y bydd darparwyr yn ei gweld hi'n ddefnyddiol edrych ar enghreifftiau o beth mae darparwyr yn ei wneud mewn sectorau eraill, i ddylanwadu ar eu dull gweithredu eu hunain. Er enghraifft, mae dogfen Rhwydwaith Rheoleiddwyr y DU ar y cymorth y dylai pobl agored i niwed ei gael mewn marchnadoedd rheoleiddiedig, ac adroddiad y Rhwydwaith ar y digwyddiad defnyddwyr agored i niwed, ill dau'n cynnwys astudiaethau achos o fewn ac ar draws nifer o sectorau'r farchnad.[11]

Asesu'r effaith ar gydraddoldeb

2.24 Mae'n rhaid i Ofcom ystyried unrhyw effeithiau posibl y gallai ein cynigion eu cael ar grwpiau penodol, fel pobl sy'n rhannu nodweddion gwarchodedig, a ddiffinnir yn Neddf Cydraddoldeb 2010. Mae'r rhain yn cynnwys rhyw, anabledd a hil. Ar ben hynny, mae ein

[11] Digwyddiad Defnyddwyr Agored i Niwed Rhwydwaith Rheoleiddwyr y DU, Driving fair outcomes for vulnerable consumers, 2020. Ymateb Rhwydwaith Rheoleiddwyr y DU, Consumers in vulnerable situations: the support consumers should receive in regulated markets, 2020.

dyletswyddau cydraddoldeb yng Ngogledd Iwerddon, o dan adran 75 o Ddeddf Gogledd Iwerddon 1998, yn mynnu ein bod yn ystyried pa mor ddymunol ydy hyrwyddo cysylltiadau da rhwng pobl sydd yn credu mewn crefyddau gwahanol, sydd â barn wleidyddol wahanol neu sy'n perthyn i grwpiau hiliol gwahanol.

2.25 Mae cynnwys y canllaw hwn yn cyd-fynd â'n dyletswyddau yn y maes hwn. Nid ydym yn credu y byddai'r mesurau sy'n cael eu hawgrymu yn y canllaw hwn yn arwain at unrhyw effaith negyddol ar unrhyw grŵp gwarchodedig. Rydym yn credu hefyd y byddai'r mesurau sy'n cael eu hawgrymu yn atgyfnerthu budd AC C5.1-5.5 i gwsmeriaid agored i niwed.

3. Sefydlu a chyhoeddi polisïau

C5.2	**Mae'n rhaid i Ddarparwyr Rheoleiddiedig sefydlu, cyhoeddi a chydymffurfio â pholisïau a gweithdrefnau clir ac effeithiol er mwyn trin cwsmeriaid y gallai eu hamgylchiadau eu gwneud yn agored i niwed mewn modd teg a phriodol**

3.1 Yn yr adran hon, rydym yn awgrymu mesurau i ddarparwyr eu hystyried wrth sefydlu a chyhoeddi eu polisïau a'u gweithdrefnau ar gyfer trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg.

Ymgysylltiad rhagweithiol ar lefel uchel

3.2 Mae'n rhaid i uwch arweinwyr chwarae eu rhan i wneud yn siŵr bod eu cwsmeriaid agored i niwed yn cael eu trin yn deg. Mae hyn yn cynnwys gwneud yn siŵr bod sut mae cwsmeriaid agored i niwed yn cael eu trin yn uchel ar eu hagenda, a bod hyn fod yn cael ei drafod yn rheolaidd mewn cyfarfodydd lefel uchel ac ar draws y sefydliad.

3.3 Mae llawer o ddarparwyr wedi penodi uwch noddwyr i oruchwylio gwaith eu sefydliad yn y maes hwn, ac rydym yn croesawu hyn. Rydym yn annog darparwyr i osgoi cael dim ond un person yn gyfrifol am oruchwylio sut mae cwsmeriaid agored i niwed yn cael eu trin. Rydym hefyd yn argymell bod atebolrwydd yn cael ei ddal ar y lefel briodol o ran awdurdod a dylanwad, megis bwrdd neu lefel weithredol. Rydym yn cydnabod y gallai hyn weithio'n wahanol rhwng darparwyr yn ymarferol.

3.4 Rydym yn annog uwch noddwyr i gymryd yr awenau o ran sicrhau bod tegwch yn rhan annatod o ddiwylliant y sefydliad, yn enwedig ar gyfer cwsmeriaid agored i niwed. Dylai hyn helpu i sicrhau bod trin cwsmeriaid yn deg, yn enwedig pobl agored i niwed, yn cael ei ystyried ar bob lefel o'r sefydliad.

3.5 Rydym hefyd yn annog noddwyr i fonitro sut mae eu sefydliad yn perfformio wrth drin cwsmeriaid agored i niwed yn deg. Gall hyn gynnwys perfformiad staff ac adborth cwsmeriaid. Bydd hyn hefyd yn eu helpu i gymryd yr awenau o ran gwella canlyniadau i gwsmeriaid agored i niwed, oherwydd bydd ganddynt ddealltwriaeth well pan na fydd pethau'n mynd yn dda.

Bod yn gynhwysol wrth ystyried pwy sy'n agored i niwed

3.6 Mae AC C5.3 yn rhoi rhai enghreifftiau o amgylchiadau a allai ddangos bod cwsmer yn agored i niwed. Mae'r rhain yn cynnwys oed, anabledd corfforol neu ddysgu, salwch corfforol neu feddyliol, llythrennedd isel, anawsterau cyfathrebu, neu newidiadau mewn amgylchiadau megis profedigaeth.

3.7 Nid yw'r rhestr hon yn cynnwys popeth ac efallai y bydd rhai pobl yn wynebu amgylchiadau eraill a allai gyfrannu at eu gwneud yn agored i niwed, er enghraifft incwm isel neu ostyngiad dirybudd yn eu hincwm rheolaidd, colli swydd, neu fyw mewn ardal wledig, ddiarffordd. Cydnabyddwn ymhellach y gallai pobl wynebu cyfuniad o amgylchiadau ar unrhyw un adeg, ac y gallai sefyllfa pobl o ran bod yn agored i niwed newid dros amser.

3.8 Felly, wrth lunio polisïau a gweithdrefnau ar gyfer trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg, rydym yn disgwyl i ddarparwyr fod yn gynhwysol wrth ystyried pwy allai fod yn agored i niwed. Mae hyn yn golygu cael dull gweithredu sy'n cynnwys ac yn ystyried y gwahanol fathau o ffactorau agored i niwed a allai fod yn wynebu eu cwsmeriaid, gan gydnabod eu gallu bod yn ddirybudd ac yn ddynamig eu natur, fel y gwelir o'r heriau presennol sydd wedi codi o ganlyniad i bandemig Covid-19. Bydd hyn yn sicrhau bod eu polisïau a'u gweithdrefnau yn rhoi sylw i'r amrywiaeth eang o bobl a allai fod angen eu cymorth, eu cefnogaeth a'u gwasanaethau, gan helpu darparwyr i ymateb yn gyflym ac yn sensitif i amgylchiadau newidiol cwsmeriaid.

3.9 Fel y mae'r enghreifftiau ar dudalen 3 yn ei ddangos, mae'n bosibl bod cyfran uchel o bobl yn y DU eisoes yn agored i niwed o ganlyniad i'w hamgylchiadau personol, neu mewn perygl o hynny.[12] Felly dylai darparwyr fynd ati'n barhaus i ddatblygu eu dealltwriaeth o'r gwahanol faterion a allai effeithio ar eu cwsmeriaid, a defnyddio hyn wrth lunio eu polisïau a'u harferion, ac wrth ddylunio gwasanaethau i gwsmeriaid.

3.10 Ni fydd darparwyr yn gwybod pan fydd rhywun yn agored i niwed bob amser. Gall mabwysiadu dull cynhwysol wrth ddylunio gwasanaethau helpu i sicrhau bod yr ystod ehangaf o gwsmeriaid yn gallu elwa ar well gwasanaeth, p'un ai eu bod wedi cael eu nodi gan eu darparwr fel bod yn agored i niwed ai peidio. Rydym yn annog darparwyr i ystyried mabwysiadu dull o'r fath.

3.11 Mae sawl darparwr wedi gweithio gyda chyrff defnyddwyr ac elusennau wrth ddatblygu eu polisïau a'u gweithdrefnau. Mae defnyddio arbenigedd o'r fath yn gallu helpu darparwyr i barhau i ddatblygu eu dealltwriaeth o'r gwahanol grwpiau o gwsmeriaid agored i niwed (a pha gymorth, cefnogaeth a gwasanaethau y gallai fod eu hangen arnynt). Hefyd dylai darparwyr ystyried ymgysylltu ag amrywiaeth o gwsmeriaid wrth ddylunio cymorth a gwasanaethau er mwyn sicrhau eu bod mor hygyrch a hawdd eu deall â phosib, a'u bod yn cael eu defnyddio cymaint â phosib.

Cyhoeddi polisïau ar drin cwsmeriaid agored i niwed yn deg

3.12 Mae AC C5.2 yn mynnu bod darparwyr yn cyhoeddi eu polisïau a'u gweithdrefnau ar drin cwsmeriaid agored i niwed yn deg. Gall gwneud hyn helpu i amlinellu disgwyliadau clir a darparu tryloywder i gwsmeriaid. Wrth eu cyhoeddi, rydym yn disgwyl i'r wybodaeth fod yn gywir ac yn gyfredol, yn hawdd ei deall, yn cyfeirio'n glir ac yn hawdd dod o hyd iddi.

3.13 Dylid dylunio'r wybodaeth yn benodol ar gyfer anghenion pobl agored i niwed, a dylai fodloni eu hanghenion. Dylai darparwyr ddefnyddio iaith syml, ac osgoi jargon a thermau technegol. Ni ddylent orlwytho gwybodaeth. Dylid tynnu sylw at ddarnau allweddol o wybodaeth, gan ddefnyddio ffont trwm neu liwiau er enghraifft. Mae'n bosib y bydd rhai darparwyr yn dymuno defnyddio fideos neu ffeithluniau hefyd, er mwyn esbonio cynnyrch neu wasanaethau penodol. Gallai darparwyr ystyried profi eu cyfathrebiadau â phobl

[12] Ond mae'n bosib y bydd proffil sylfaen cwsmeriaid pob darparwr yn amrywio

agored i niwed a/neu gyrff defnyddwyr i wneud yn siŵr bod y cynnwys yn ddigon clir a diddorol i bobl agored i niwed.

3.14 Oherwydd y bydd nifer o gwsmeriaid yn defnyddio gwefannau darparwyr i gael gafael ar wybodaeth o'r fath, rydym yn disgwyl i'r polisïau a'r gweithdrefnau gael eu cyhoeddi ar y gwefannau hynny. Rydym yn annog darparwyr i gymryd y camau canlynol i sicrhau bod y tudalennau gwe perthnasol yn hawdd eu canfod ac yn ddefnyddiol i gwsmeriaid agored i niwed.

- Sicrhau bod y polisïau a'r gweithdrefnau a'r cyswllt, y tudalennau gwe cymorth a hygyrchedd yn hawdd eu canfod, a bod dolenni amlwg iddynt o'r hafan, a'u bod yn cynnwys pob dull cysylltu sydd ar gael.
- Sicrhau bod swyddogaethau chwilio'r wefan yn dod o hyd i'r polisïau perthnasol, gweithdrefnau a gwybodaeth ddefnyddiol, gan gynnwys yr wybodaeth sydd mewn tudalennau cysylltu, cymorth a hygyrchedd.[13]
- Cynnwys crynodebau o'r gwasanaethau sy'n ofynnol o dan yr amodau cyffredinol (megis rhoi blaenoriaeth i drwsio diffygion neu wasanaeth cyfnewid testun)[14] mewn gwybodaeth sy'n cael ei chyhoeddi, gan gynnwys sut mae modd cael gafael ar y gwasanaethau. [15]
- Gwneud gwybodaeth yn hygyrch, er enghraifft drwy wneud yn siŵr ei bod yn ddarllenadwy gan feddalwedd darllen sgrin.

3.15 Nid pawb sy'n defnyddio'r rhyngrwyd, felly rydym yn disgwyl i ddarparwyr gynnig gwybodaeth am gymorth, cefnogaeth a gwasanaethau perthnasol mewn gwahanol fformatau neu drwy sianeli cyfathrebu eraill. Gallai hyn gynnwys darparu copïau papur drwy'r post ar gais neu eu hargraffu yn y siop, neu eu darparu drwy ddulliau cysylltu eraill fel cyfleusterau sgwrsio ar-lein neu ar lafar dros y ffôn, gan roi hyfforddiant i asiantiaid ar ddefnyddio iaith syml heb jargon.

[13] Gallai hyn, er enghraifft, gynnwys dull y darparwr o ddarparu biliau papur ac unrhyw gostau cysylltiedig (o dan reolau Ofcom, caiff darparwyr godi ffi rhesymol am ddarparu'r gwasanaeth hwn).
[14]Edrychwch ar Amodau Cyffredinol C5.6-5.16.
[15] Mae dogfen Ofcom, A guide to publicising services available to disabled users 2016 (diweddarwyd 2022) yn nodi ymarfer da mewn perthynas â rhoi cyhoeddusrwydd i'r gwasanaethau sydd ar gael i bobl anabl.

4. Trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg

C5.3 Mae'n rhaid i bolisïau a gweithdrefnau o'r fath gynnwys, fel isafswm:… (a) arferion i sicrhau bod Defnyddwyr y mae'r Darparwr Rheoleiddiedig wedi cael gwybod eu bod yn agored i niwed, neu y byddai'n rhesymol iddo wybod am hynny fel arall, yn cael eu trin yn deg…

4.1 Mae'r adran hon yn nodi rhai o'r mesurau a awgrymir y gallai darparwyr eu rhoi ar waith i adnabod cwsmeriaid agored i niwed a'u trin yn deg.

Adnabod cwsmeriaid agored i niwed

4.2 Adnabod rhywun a allai fod yn gwsmer agored i niwed yw'r cam cyntaf i ddarparu'r gefnogaeth y gallai fod ei hangen arnynt. Heb gymryd camau effeithiol i ddod o hyd i'r cwsmeriaid hyn, efallai na fydd y rheini sydd angen y cymorth ac sydd â hawl iddo yn ei gael oni bai fod gwasanaeth cwbl gynhwysol yn cael ei ddylunio.

4.3 Mae ein tystiolaeth yn awgrymu bod darparwyr yn gallu gwneud llawer mwy o gynnydd yn y maes hwn. Er bod gan rai darparwyr gofnodion o gwsmeriaid agored i niwed mewn rhai grwpiau, mae nifer cyffredinol y cwsmeriaid y mae darparwyr wedi'u nodi fel rhai a allai fod yn agored i niwed yn llawer llai nag y byddem yn ei ddisgwyl.

4.4 Rydym yn cydnabod bod gwybod pwy allai fod yn agored i niwed yn gallu bod yn heriol i ddarparwyr, a allai mewn rhai achosion fod â gwybodaeth gyfyngedig am fywyd neu amgylchiadau unigolyn. Ar ben hynny, gall amgylchiadau unigol pobl newid unrhyw adeg. Gallai cwsmer newydd beidio â bod yn agored i niwed pan roedd yn ymrwymo i ddarparwr newydd, ond gallai newidiadau yn eu hamgylchiadau personol olygu eu bod yn agored i niwed yn y dyfodol.

4.5 Felly rydym yn annog darparwyr i godi ymwybyddiaeth o'r cymorth, y gefnogaeth a'r gwasanaethau sydd ar gael i'r holl gwsmeriaid newydd a phresennol, a chwsmeriaid sy'n cael contract newydd (rhoddir sylw i hyrwyddo'r cymorth, y gefnogaeth a'r gwasanaethau ychwanegol sydd ar gael ym mharagraffau 4.32 i 4.36 isod). Bydd hyn yn helpu cwsmeriaid, yn enwedig rhai agored i niwed, i benderfynu os byddai'r rhain yn ddefnyddiol iddynt. Efallai y bydd cwsmeriaid yn fwy bodlon i rannu gwybodaeth am ffactor agored i niwed os ydynt yn gwybod eu bod yn gallu cael cymorth gan eu darparwr drwy wneud hynny.[16] Dylai darparwyr annog cwsmeriaid i roi gwybod iddynt am unrhyw anghenion penodol sydd ganddynt o ran hygyrchedd neu wasanaethau i gwsmeriaid, er mwyn osgoi creu unrhyw

[16] Er enghraifft, Cyngor ar Bopeth, *Counting on it (2019),* tudalen 14, sy'n nodi bod 40% o bobl â phroblem iechyd meddwl wedi datgelu hynny, neu'n fodlon datgelu hynny yn yr amgylchiadau cywir, a bod 21% o'r rheini dim ond yn fodlon datgelu problem pe bai gwneud hynny yn golygu eu bod yn cael cymorth gan eu darparwr o ganlyniad. (Ar sail dadansoddiad Cyngor ar Bopeth o arolwg ComRes ym mis Mawrth 2018, lle mai'r sylfaen oedd 1,530 o oedolion â phroblem iechyd meddwl).

anawsterau sy'n eu hatal rhag cael y cymorth sydd ei angen arnynt. Rydym yn annog darparwyr i wneud y canlynol:

- gofyn i'r holl gwsmeriaid ar y cyfle cyntaf a oes ganddynt unrhyw anghenion penodol o ran hygyrchedd neu wasanaeth i gwsmeriaid y gallai'r darparwr helpu gyda nhw.
- darparu gwybodaeth i gwsmeriaid am y cymorth, y gefnogaeth a'r gwasanaethau maent yn eu cynnig i gwsmeriaid a allai fod yn agored i niwed neu sydd ag anghenion penodol o ran hygyrchedd neu wasanaeth i gwsmeriaid;
- esbonio'n glir sut mae cwsmeriaid yn gallu cofrestru ar gyfer cymorth, cefnogaeth neu wasanaethau unrhyw bryd;
- cael amrywiaeth o ddulliau er mwyn rhoi gwybod i gwsmeriaid neu eu diweddaru am unrhyw ffactorau agored i niwed maent yn ei wynebu, neu unrhyw anghenion penodol sydd ganddynt o ran hygyrchedd neu wasanaeth i gwsmeriaid. Gallai'r rhain gynnwys ffurflenni ar-lein, rhif ffôn neu'r swyddogaeth sgwrsio ar y we;
- rhoi gwybod i gwsmeriaid beth fydd yn digwydd os byddant yn rhannu gwybodaeth am ffactor agored i niwed, pa gymorth ychwanegol maent yn debygol o'i gael o ganlyniad, a beth sy'n debygol o gael ei drafod. Dylai hyn helpu i reoli disgwyliadau a lleddfu pryderon ynglŷn â rhannu manylion personol. Gellir gwneud hyn drwy wybodaeth sy'n cael ei chyhoeddi ar wefan darparwr neu ei hesbonio mewn sgyrsiau.

4.6 Dylai'r wybodaeth fod yn hawdd ei deall a dylid ei chyhoeddi ar wefannau darparwyr,[2] er mwyn sicrhau ei fod ar gael yn hawdd i gwsmeriaid. Dros y ffôn, mewn sgwrs ar y we neu yn y siop, gallai cynrychiolwyr sy'n delio â chwsmeriaid gyfeirio at y wybodaeth a chynnig ei hanfon at gwsmeriaid neu egluro'r gwasanaethau sydd ar gael ar lafar.

4.7 Efallai na fydd rhai pobl yn fodlon neu'n teimlo nad ydynt yn gallu dweud wrth ddarparwyr eu bod yn agored i niwed neu fod angen gwasanaeth i gwsmeriaid penodol arnynt. Efallai fod siarad am eu hamgylchiadau personol yn peri pryder neu ofid iddynt. Felly dylai darparwyr hyfforddi eu gweithwyr i fod yn ymwybodol o nodweddion, ymddygiad neu arwyddion llafar posib rhywun a allai fod yn agored i niwed. Wedyn bydd gweithwyr yn gallu gwrando'n ofalus a naill ai cynnig yn rhagweithiol, neu drafod â'r cwsmer y cymorth, y gefnogaeth a'r gwasanaethau sydd ar gael ac a allai fod o fudd iddynt. Gallai hyn wella gallu darparwyr i gynnig y cymorth sydd ei angen ar gwsmeriaid agored i niwed.[17]

4.8 Fel y nodir yn adran 5, pan fydd darparwyr yn credu y byddai'n briodol cofnodi gwybodaeth am anghenion neu ffactorau agored i niwed cwsmeriaid, rhaid iddynt wneud hynny yn unol â'r ddeddfwriaeth diogelu data.

4.9 Mae'n bwysig bod darparwyr yn cymryd camau i wella sut maent yn adnabod cwsmeriaid agored i niwed er mwyn iddynt allu rhoi'r cymorth a'r gefnogaeth gywir iddynt. Er na fydd y camau hyn efallai'n golygu bod pob cwsmer yn cael ei adnabod, byddem yn disgwyl iddynt arwain at welliannau sylweddol yn y nifer sydd yn cael eu hadnabod yn y sector cyfathrebiadau.

---

[2] Edrychwch ar adran tri i weld trafodaeth am gyhoeddi polisïau.
[17] Er enghraifft, yr Ymddiriedolaeth Cyngor Ariannol, Teclyn BRUCE.

Sut mae darparwyr yn gallu helpu cwsmeriaid agored i niwed

4.10 Rydym yn nodi isod amrywiaeth o fesurau a awgrymir rydym yn annog darparwyr i'w hystyried yn eu polisïau a'u gweithdrefnau.

4.11 Fel y nodir ym mharagraff 3.10, ni fydd darparwyr yn gwybod pan fydd rhywun yn agored i niwed bob amser. I helpu i oresgyn y broblem hon, yn ogystal â dylunio cynhwysol,[18] rydym yn awgrymu bod darparwyr yn ystyried rhoi'r mesurau canlynol ar waith i bob cwsmer. Bydd hyn yn sicrhau bod ystod ehangach o gwsmeriaid agored i niwed yn cael y cymorth, y gefnogaeth a'r gwasanaethau priodol sydd eu hangen arnynt, hyd yn oed os na fydd eu darparwr yn gwybod eu bod yn agored i niwed. Bydd hefyd yn golygu y bydd cwsmeriaid nad ydynt yn agored i niwed ar hyn o bryd, neu gwsmeriaid y mae eu hamgylchiadau'n newid yn ddirybudd, yn elwa ar y mesurau hyn.

Cynnig amrywiaeth eang o sianeli cyfathrebu

4.12 Rydym yn disgwyl i ddarparwyr gynnig amrywiaeth o sianeli cyfathrebu i gwsmeriaid, a'u bod yn adlewyrchu anghenion eu cwsmeriaid. Dylai'r sianeli hyn fod yn amlwg ac yn hawdd dod o hyd iddynt.[19] Dylai'r rhain gynnwys, lle bo'n briodol, ffôn, post, e-bost, sgwrsio ar y we, a gwasanaethau cyfenwid testun a fideo. Hefyd dylai darparwyr sicrhau bod cwsmeriaid yn gallu cyflawni gweithgareddau pwysig ar eu cyfrif gan ddefnyddio'r sianeli hyn, fel rhannu gwybodaeth am eu hanghenion o ran hygyrchedd neu wasanaethau i gwsmeriaid, gwerthiannau, cael contract newydd, newid, biliau, neu gwynion. Fel y nodwyd uchod, mae'n rhaid i ddarparwyr hefyd ddarparu gwasanaethau cyfnewid testun a chyfathrebiadau mewn fformat hygyrch ar gyfer unrhyw danysgrifiwr sydd ei angen oherwydd eu hanableddau.[20] Dylai darparwyr gynnig cofnodi'r sianel gyfathrebu sydd orau gan y cwsmer, er mwyn gallu ystyried hyn pan fydd angen iddynt gysylltu â'r cwsmer.

4.13 Mae'n bwysig cael amrywiaeth eang o sianeli cyfathrebu oherwydd bydd gan gwsmeriaid gwahanol anghenion neu ddewisiadau gwahanol, weithiau oherwydd eu nodweddion neu eu hamgylchiadau personol. Er enghraifft, mae 54% o'r cwsmeriaid sydd wedi cael problemau iechyd meddwl difrifol yn cael anawsterau wrth ddefnyddio'r ffôn ac efallai y byddai'n well ganddynt ddefnyddio sianel gyfathrebu arall.[21] Ar ben hynny, efallai y byddai'n well gan gwsmeriaid sy'n rhannol ddall neu'n ddall gael cyfuniad o sgyrsiau ffôn a gohebiaeth print bras/Braille drwy'r post. I'r gwrthwyneb, mae rhai pobl yn gyfforddus â galwadau ffôn ac mae derbyn pethau drwy'r post yn achosi straen iddynt, felly efallai y byddai'n well ganddynt ddefnyddio sianeli digidol.

---

[18] Edrychwch ar adran 3.10 uchod i weld beth mae dylunio gwasanaethau'n gynhwysol yn ei olygu, a'r buddion y gallai eu hachosi.

[19] Gan egluro unrhyw gostau sy'n gysylltiedig â defnyddio sianeli o'r fath.

[20] Gweler AC C5.8-9 ar wasanaeth cyfnewid a C5.15 ar gyfathrebiadau (ac eithrio cyfathrebiadau marchnata) mewn fformatau hygyrch.

[21] Y Sefydliad Polisi Arian ac Iechyd Meddwl, *Access Essentials, Giving people with mental health problems equal access to vital services*

"Mae fy nghlyw wedi mynd yn waeth yn ddiweddar. Mae hi'n anodd cyfathrebu gan fy mod i bob tro'n defnyddio'r ffôn."

Pan fydd cwsmeriaid yn dweud bod ganddynt anghenion penodol, mae'n bwysig nodi hyn ar eu cyfrif, os yw'r cwsmer yn cytuno i hynny. Dylid amlinellu gwasanaethau perthnasol a chytuno arnynt cyn diweddaru sianeli cyfathrebu, pan fydd angen.

Yn y sefyllfa hon, gallai gwasanaethau priodol i'w hawgrymu gynnwys sianeli cyfathrebu amgen ar gyfer cysylltu â'r darparwr fel e-bost neu sgwrsio ar y we, cyfnewid testun, caledwedd gwahanol (ffôn sy'n gweithio'n dda gyda chymhorthion clyw) neu gyfeirio at sefydliadau arbenigol.

Gwneud rhyngweithio â chwsmeriaid yn brofiad cadarnhaol

4.14 Rydym yn annog darparwyr i ganolbwyntio ar wneud rhyngweithio â chwsmeriaid yn brofiad cadarnhaol i'w holl gwsmeriaid, yn enwedig pobl agored i niwed, gan gynnwys pan fydd y cwsmer yn newid darparwr neu'n dod â'i gontract i ben fel arall.

4.15 Dylid hyfforddi staff rheng flaen[22] i gyfathrebu â chwsmeriaid agored i niwed gydag empathi a chefnogaeth, a gwrando'n ofalus ar yr hyn sydd ganddynt i'w ddweud, er mwyn eu helpu i deimlo'n fwy cyfforddus yn siarad â'u darparwr neu'n rhannu eu hanghenion gwasanaeth i gwsmeriaid.

4.16 Yn aml bydd newidiadau bach yn y dull gweithredu yn cael effaith arwyddocaol ar brofiad cwsmeriaid, er enghraifft, caniatáu mwy o amser ar alwad ffôn i sicrhau sgyrsiau o safon uchel, yn hytrach na chanolbwyntio ar dargedau amser galwadau. Dylai darparwyr hefyd roi rhywfaint o hyblygrwydd er mwyn caniatáu i gynghorwyr gwasanaeth i gwsmeriaid fynd 'oddi ar y sgript' pan fyddant yn siarad â chwsmeriaid agored i niwed, oherwydd efallai y bydd angen gwybodaeth sy'n fwy manwl arnynt neu ddull gweithredu sy'n briodol i'w hanghenion.

4.17 Rydym hefyd yn annog darparwyr i wneud yr hyn a allant i sicrhau nad oes yn rhaid i gwsmeriaid agored i niwed esbonio eu hamgylchiadau personol bob tro byddant yn cysylltu â nhw, a allai fod yn rhwystredig a/neu achosi trallod. Yn ogystal â'r pwyntiau am gofnodi gwybodaeth ym mhennod 5, gallai hyn gynnwys:

- dylai cyswllt uniongyrchol â thimau arbenigol neu aelodau o staff sydd wedi cael hyfforddiant ychwanegol fod ar gael i gwsmeriaid a fyddai'n elwa ar hyn;
- cynghorwyr gwasanaethau i gwsmeriaid i wybod yn glir beth fydd yn digwydd nesaf a'r amserlen debygol ar gyfer y camau nesaf.

4.18 Mae rhai darparwyr yn cymryd camau hefyd i wella'r rhyngweithio wyneb yn wyneb gyda chwsmeriaid. Mae enghreifftiau'n cynnwys canfod ymlaen llaw os bydd rhywun yn cymryd mwy o amser i ateb y drws os oes angen i beiriannydd ddod draw, anfon peirianwyr ar faterion gweddol fach fel gosod cyfarpar, lle byddai hyn yn helpu'r cwsmer a'i fod ar gael, a

[22] Edrychwch ar adran saith ar hyfforddiant staff.

chael sesiynau penodol gyda dehonglwyr Iaith Arwyddion Prydain yn y siop neu fod hynny ar gael yn ddigidol.

Bod yn ymatebol ac yn sensitif i sefyllfaoedd agored i niwed

4.19 Rydym yn annog darparwyr i fod yn ymatebol ac yn sensitif i gwsmeriaid mewn sefyllfa agored i niwed.

4.20 Weithiau gall cwsmeriaid fod mewn sefyllfa agored i niwed yn gwbl ddirybudd. Er enghraifft os bydd unigolyn yn dioddef trosedd, gallent fod heb ffôn symudol yn ddirybudd gan fod yr heddlu wedi'i chymryd fel tystiolaeth.

4.21 Mewn amgylchiadau o'r fath, byddwn yn disgwyl i ddarparwyr fod yn amyneddgar a dangos empathi, a chanolbwyntio'n unig ar y wybodaeth sydd ei hangen arnynt (er enghraifft osgoi cwestiynau diangen am y drosedd). Dylent gydnabod pwysigrwydd posib trydydd partïon mewn amgylchiadau o'r fath, gan helpu cwsmeriaid i osgoi ail-fyw eu profiadau wrth ymgysylltu â'u darparwr.[23]

4.22 Rydym yn deall ac yn croesawu'r ffaith fod gan lawer o ddarparwyr bolisïau ar waith yn barod sy'n rhoi sylw i amgylchiadau o'r fath, gan gynnwys sicrhau nad yw cwsmeriaid yn talu am wasanaethau ffôn symudol nad ydynt wedi gallu eu defnyddio, a mathau eraill o fesurau fel y rheini a nodir yn y sefyllfa isod hefyd

[23] Byddem yn disgwyl i gyfranogiad trydydd partïon fod yn amodol ar unrhyw weithdrefnau dilysu a chydsyniad rhesymol, neu bryderon clir ynglŷn â thwyll neu faterion eraill.

"Dwi'n ddioddefwr trosedd a nawr does gen i ddim fy ffôn symudol oherwydd mae'r heddlu wedi ei gymryd fel tystiolaeth."

Yn yr enghraifft hon, mae cwsmer nad oedd angen unrhyw gymorth, cefnogaeth neu wasanaethau ychwanegol arno yn y gorffennol bellach yn agored i niwed o bosib.

Pan fydd cwsmer mewn amgylchiadau o'r fath, mae'n debygol o fod wedi cynhyrfu ac yn ofidus. Efallai fod cysylltu â'i ddarparwr i roi gwybod iddynt beth sydd wedi digwydd i'w ffôn yn gam mawr yn yr amgylchiadau. Efallai na fydd yn teimlo ei fod yn gallu siarad â'i ddarparwr ffôn symudol yn uniongyrchol ac yn gofyn i ffrind neu aelod o'r teulu, neu sefydliad fel Cymorth i Ddioddefwyr gysylltu ar ei ran.

Byddai gwasanaeth da i gwsmeriaid yn golygu bod yr asiant yn dangos empathi a thosturi, yn gwrando'n ofalus ac yn cymryd yr amser i wneud yn siŵr bod ganddo'r wybodaeth allweddol sydd ei hangen arno (gallai hyn gynnwys, er enghraifft, cyfeirnod trosedd y gall y darparwr wedyn ei ddilysu â'r heddlu).

Ni ddylai'r cwsmer deimlo dan bwysau i ddarparu mwy o wybodaeth nag sy'n angenrheidiol. Os mai trydydd parti sy'n cysylltu, dylid esbonio'r gweithdrefnau adnabod a dilysu yn glir, a dylent fod yn addas i'r amgylchiadau i osgoi gorfod cysylltu â'r cwsmer fwy nag unwaith yn ddiangen.

Yn y sefyllfa hon, byddai'n briodol sicrhau nad yw cwsmeriaid yn talu am wasanaethau ffôn symudol nad ydynt wedi gallu eu defnyddio pan oedd eu ffôn yn nalfa'r heddlu. Lle bo'n bosib ac yn briodol, dylid cynnig rhif newydd, cerdyn SIM dros dro a/neu ffôn dros dro i gwsmeriaid.

Darparu cyfathrebiadau ysgrifenedig clir a hygyrch

4.23 Rydym yn annog darparwyr i sicrhau bod eu prif ohebiaeth ysgrifenedig, gan gynnwys sgwrsio ar y we, biliau, telerau ac amodau, dogfennau polisïau a chontractau, yn glir ac yn defnyddio iaith syml lle bo'n bosib.[24] Wrth wneud hynny, dylai darparwyr fod yn ymwybodol bod gan rai cwsmeriaid lefelau is o ran llythrennedd, neu gyflyrau iechyd sy'n effeithio ar eu gallu i brosesu gwybodaeth. Rydym yn ymwybodol bod rhai darparwyr yn defnyddio fideos a ffeithluniau i helpu i gyfathrebu â chwsmeriaid.

4.24 Pan fo'n bosib, rydym yn annog darparwyr i deilwra cynnwys yn ôl anghenion penodol cwsmeriaid a bod yn glir os oes angen i'r cwsmer wneud unrhyw beth, er enghraifft, os oes disgwyl iddynt gysylltu neu wneud taliad. Pan fo'n berthnasol, dylai gohebiaeth ysgrifenedig hefyd gynnwys gwybodaeth am y cymorth, y gefnogaeth a'r gwasanaethau sydd ar gael i grwpiau agored i niwed.

[24] Mae Amod Cyffredinol C1.4 yn mynnu bod gwybodaeth contractau yn cael ei darparu 'ar ffurf glir a chynhwysfawr'. Mae Adran 64, Rhan 2 o Ddeddf Hawliau Defnyddwyr 2015 yn mynnu bod contractau defnyddwyr a hysbysiadau i ddefnyddwyr yn dryloyw a bydd y rhai a ysgrifennir gan ddefnyddio iaith glir a dealladwy yn cyflawni'r gofyniad hwn.

[24] Lle bo'n briodol, dylai darparwyr gyfeirio cwsmeriaid at ffynonellau cymorth allanol, gweler paragraffau 4.41 i 4.45.

4.25 Mae llawer o bobl yn defnyddio'r rhyngrwyd i gael gafael ar wybodaeth. Dylai gwefannau ac apiau darparwyr fod yn hawdd eu deall a'u defnyddio, a chynnwys gwybodaeth ddefnyddiol a mynediad at gymorth, cefnogaeth a gwasanaethau. Dylai darparwyr ystyried yn ofalus pa deitlau a thermau chwilio sy'n cael eu defnyddio ar gyfer y wybodaeth hon oherwydd efallai na fydd termau fel 'agored i niwed' neu 'hygyrchedd' yn golygu llawer i gwsmeriaid.

4.26 Rydym hefyd yn argymell bod gwefannau ac apiau'n hygyrch i bobl anabl. Er enghraifft, eu profi â darllenwyr sgrin i wneud yn siŵr eu bod yn gweithio'n iawn i bobl â nam ar eu golwg a, lle bo'n bosib, gwefannau sy'n caniatáu llywio â'r bysellfwrdd yn unig i gefnogi cwsmeriaid â namau echddygol.

4.27 Dylai darparwyr cyfathrebiadau adolygu eu cyfathrebiadau'n rheolaidd, yn enwedig y rheini sy'n cael eu defnyddio amlaf, er mwyn sicrhau eu bod yn addas i'r diben, ac ystyried unrhyw adborth neu arferion da sy'n cael eu rhannu gan elusennau a chyrff defnyddwyr. Gallent hefyd brofi eu cyfathrebiadau ag amrywiaeth o gwsmeriaid â gwahanol anghenion o ran hygyrchedd, problemau echddygol, a lefelau llythrennedd, lle bo'n bosib.

Cynnig gwybodaeth ddilynol yn ysgrifenedig

4.28 Ar ôl galwad ffôn neu sgwrs ar y we, efallai y bydd rhai pobl yn ei gweld hi'n ddefnyddiol cael gwybodaeth a/neu grynodeb o'r camau y cytunwyd arnynt yn ysgrifenedig (er enghraifft dros e-bost, cyfrifon ar-lein neu SMS), er mwyn iddynt allu eu hadolygu a'u hystyried yn eu hamser eu hunain. Er enghraifft, efallai na fyddant yn cofio gwybodaeth yn dda, bod ganddynt broblemau gyda'u cof o ganlyniad i gyflwr iechyd, neu'n ei chael hi'n anodd prosesu'r hyn sy'n cael ei ddweud wrthynt mewn amser real, yn enwedig dros y ffôn.

4.29 Rydym yn awgrymu felly bod darparwyr yn cynnig gwybodaeth ddilynol yn ysgrifenedig ar ddiwedd sgyrsiau â chwsmeriaid agored i niwed a fyddai'n elwa ar hyn, i wneud yn siŵr bod cwsmeriaid yn ymwybodol o'r dewis hwn ac yn gallu manteisio arno os ydynt yn dymuno. Rydym yn cydnabod bod y gwasanaeth hwn eisoes yn cael ei ddarparu ar ôl sgwrs SMS neu ar y we mewn rhai achosion.

4.30 Bydd cynnig gwybodaeth ddilynol yn ysgrifenedig yn ddefnyddiol ar gyfer nifer o bobl, yn enwedig pobl agored i niwed. Lle bo'n briodol, dylai hyn gynnwys gwybodaeth am y gwasanaethau maent yn eu prynu, y newidiadau maent yn eu gwneud, er enghraifft uwchraddio neu israddio, neu newidiadau i'w cyfrif/biliau, ac unrhyw gymorth, cefnogaeth neu wasanaethau a allai eu helpu.

4.31 Os oes gan ddarparwr dimau neu aelodau o staff arbenigol sydd wedi cael hyfforddiant ychwanegol, efallai y byddai'n briodol iddynt ddelio â'r ceisiadau hyn.

"Dwi wedi colli fy ngŵr. Sut mae trosglwyddo cyfrif ffôn y tŷ i fy enw i?"

Yn yr enghraifft hon, gallai'r sawl sy'n galw fod wedi cynhyrfu ac yn ofidus. Byddai gwasanaeth da i gwsmeriaid yn golygu asiant sy'n dangos empathi a thosturi, yn gwrando'n astud ac yn treulio amser yn trafod holl fanylion eu cyfrif, gan gynnwys sut mae modd newid enw deiliad y cyfrif.

Lle bo'n briodol, dylid delio ag ymholiadau yn ystod y cyswllt cyntaf i osgoi peri gofid pellach i'r cwsmer. Dylai darparwyr hefyd sicrhau nad ydynt yn anfon unrhyw ohebiaeth arall at y cwsmer yn enw'r gŵr, oherwydd gallai hyn achosi trallod i'r cwsmer. Efallai y byddai'n ddefnyddiol darparu crynodeb o'r newidiadau a'r trafodaethau yn ysgrifenedig ar ôl yr alwad, er mwyn i'r sawl a ffoniodd allu cyfeirio at hynny yn ei hamser ei hun.

Hyrwyddo'r cymorth, y gefnogaeth a'r gwasanaethau ychwanegol sydd ar gael

4.32 Rydym yn annog darparwyr i hyrwyddo'r ystod lawn o gymorth, cefnogaeth a gwasanaethau ychwanegol maent yn eu cynnig i gwsmeriaid. Rydym hefyd yn atgoffa darparwyr ei bod yn rhaid i iddynt hyrwyddo'r gwasanaethau maent yn eu cynnig i fodloni anghenion cwsmeriaid anabl.[25]

4.33 Ar ben hynny, gallai darparwyr ystyried gweithio gyda chyrff defnyddwyr ac elusennau i gynyddu ymwybyddiaeth o'r cymorth, y gefnogaeth a'r gwasanaethau sydd ar gael, gan gynnwys tariffau cymdeithasol[26]. Er enghraifft, gallai darparwyr godi ymwybyddiaeth o'u gwasanaethau hygyrchedd i gwsmeriaid perthnasol drwy gydweithredu ag elusennau perthnasol ar sut i hyrwyddo'r gwasanaethau hyn yn effeithiol.

4.34 Fel y nodir ym mharagraffau 4.2 i 4.9, rydym yn annog darparwyr i roi gwybodaeth i'r holl gwsmeriaid tua'r un pryd ag y maent yn ymrwymo i gontract newydd, er enghraifft drwy ei hanfon ynghyd â'u dogfennau contract neu eu pecyn croeso. Bydd y wybodaeth:

a) yn nodi manylion y cymorth, y gefnogaeth a'r gwasanaethau maent yn eu cynnig i gwsmeriaid a allai fod yn agored i niwed neu sydd ag anghenion penodol o ran hygyrchedd neu wasanaeth i gwsmeriaid;

b) yn egluro'n glir sut mae cwsmeriaid yn gallu cofrestru ar gyfer cymorth, cefnogaeth neu wasanaethau unrhyw bryd.

---

[25] Mae dogfen arweiniad 2016 Ofcom, A guide to publicising services available to disabled users (diweddarwyd 2022), yn nodi ymarfer da mewn perthynas â rhoi cyhoeddusrwydd i wasanaethau sydd ar gael i bobl anabl, sy'n dal yn berthnasol wrth roi cyhoeddusrwydd i'r gwasanaethau ar gyfer y cwsmeriaid hynny.
[26] Rydym yn cyfeirio at ' dariffau cymdeithasol' i ddisgrifio'r tariffau gostyngol neu wedi'u targedu y mae darparwyr yn eu cynnig o'u gwirfodd i gwsmeriaid sy'n bodloni meini prawf cymhwysedd penodol. Mae gan BT a KCOM rwymedigaethau ar wahân i gynnig pecynnau ac opsiynau tariff priodol sy'n gwyro oddi wrth y rheini sy'n cael eu darparu dan amodau masnachol arferol i danysgrifwyr eu gwasanaethau teleffoni sydd ar incwm isel neu sydd ag anghenion cymdeithasol arbennig dan Baragraff 5(2) yr Atodlen i'r Gorchymyn Cyfathrebiadau Electronig (Gwasanaeth Cyffredinol) 2003. Mae'r tariffau hyn wedi'u heithrio'n benodol o'r diffiniad o "dariffau cymdeithasol" gan adran 68(2A) Deddf Cyfathrebiadau 2003.

4.35 Dylai'r wybodaeth fod yn hawdd ei deall a dylid ei chyhoeddi ar wefannau darparwyr,[2] er mwyn sicrhau ei fod ar gael yn hawdd i gwsmeriaid. Dros y ffôn, mewn sgwrs ar y we neu yn y siop, gallai cynrychiolwyr sy'n delio â chwsmeriaid gyfeirio at y wybodaeth a chynnig ei hanfon at gwsmeriaid neu egluro'r gwasanaethau sydd ar gael ar lafar.

> **"Dwi'n 86 a ddim yn gweld nac yn clywed rhy dda erbyn hyn, ac wnes i ddim dal popeth ddwedoch chi ar yr alwad, ond dwi'n siŵr bydd popeth yn iawn."**
>
> Gallai gwasanaeth da i gwsmeriaid olygu bod yr asiant yn nodi anghenion hygyrchedd neu gyfathrebu penodol y cwsmer (yn unol â'r ddeddfwriaeth diogelu data), dangos empathi tuag at y cwsmer, nodi y gallent elwa o dreulio rhagor o amser yn siarad â nhw a chynnig dilyn yr alwad gyda chrynodeb ysgrifenedig (yn enwedig os oedd y cwsmer wedi gwneud newidiadau neu wedi cofrestru ar gyfer gwasanaethau ychwanegol). Byddem hefyd yn disgwyl i'r darparwr roi gwybod i'r cwsmer am y cymorth, y gefnogaeth a'r gwasanaethau sydd ar gael, fel cyfnewid testun a chyfathrebiadau mewn fformatau hygyrch.

4.36 Rydym yn annog darparwyr i anfon nodyn atgoffa ynghylch y cymorth, y gefnogaeth a'r gwasanaethau sydd ar gael i gwsmeriaid presennol yn rheolaidd, er enghraifft, unwaith y flwyddyn gyda biliau neu ohebiaeth arall gwasanaeth i gwsmeriaid. Rydym yn gwybod bod darparwyr yn y sector ynni, yn rhoi'r math hwn o nodyn atgoffa i'w cwsmeriaid gyda'r diweddariad blynyddol am eu cyfrif. Mae un enghraifft rydym wedi'i gweld yn y sector ynni yn nodi: *'Rhowch wybod i ni os oes angen cymorth ychwanegol arnoch chi. Os ydych chi'n oedrannus, yn anabl neu'n sâl... gallwn ni wneud bywyd yn haws i chi. Cofrestrwch yma [dolen] i gael y cymorth sydd fwyaf addas i chi'.*

Rhoi timau gwasanaeth arbenigol i gwsmeriaid ar waith neu nodi aelodau o staff sy'n gallu helpu

4.37 Rydym yn annog darparwyr i fod â staff arbenigol ar gael, sydd wedi cael hyfforddiant arbenigol i helpu cwsmeriaid agored i niwed.[27] Gallai hyn fod ar ffurf tîm ar wahân, neu ddetholiad o weithwyr sy'n cael hyfforddiant pellach ar faterion penodol cwsmeriaid, er enghraifft delio â bygythiadau o hunanladdiad, dyledion problemus, a phroblemau iechyd meddwl.

4.38 Pan fyddai anghenion cwsmer agored i niwed yn cael eu diwallu'n well gan arbenigwr, dylid ei gyfeirio cyn gynted ag sy'n bosibl. Dylid hyfforddi staff ar sut mae deall pryd a sut i gyfeirio cwsmeriaid at dimau neu aelodau o staff arbenigol.

4.39 Rydym yn annog darparwyr i alluogi aelodau arbenigol o staff i neilltuo amser i rai cwsmeriaid penodol, beth bynnag fo'r sianel maent yn ei defnyddio i gyfathrebu. Rydym hefyd yn annog darparwyr i sicrhau bod staff arbenigol yn cael eu grymuso i gynnig atebion hyblyg i bobl sydd ag anghenion gwasanaeth i gwsmeriaid penodol.

---

[2] Edrychwch ar adran tri i weld trafodaeth am gyhoeddi polisïau.
[27] Rydym yn trafod defnyddio timau arbenigol ymhellach yn adran saith.

4.40 Mae'r rhan fwyaf o'r darparwyr yn defnyddio'r dull gweithredu hwn. Rydym yn croesawu hyn a chynlluniau eraill gan gynnwys llinellau ffôn penodol ar gyfer cwsmeriaid agored i niwed, a staff arbenigol mewn timau sy'n gyfrifol am gasglu dyledion (lle'n aml mae'n fwy tebygol y siaredir â chwsmeriaid agored i niwed).

Cyfeirio at sefydliadau eraill sy'n cefnogi cwsmeriaid agored i niwed

4.41 Mewn rhai achosion, efallai ei bod yn briodol cyfeirio cwsmeriaid at sefydliad trydydd parti fel Cyngor ar Bopeth, elusennau dyled, elusennau iechyd meddwl, neu'r Samariaid.[28] Efallai eu bod nhw mewn sefyllfa well i ddarparu cymorth a chefnogaeth arbenigol.

4.42 Rydym felly'n annog darparwyr i hyrwyddo sefydliadau a gwasanaethau trydydd parti yn eu sgyrsiau â chwsmeriaid, neu i anfon dolenni at wybodaeth ddefnyddiol. Bydd hyn yn galluogi cwsmeriaid i ystyried y gwasanaethau hyn ac i gysylltu â'r sefydliad perthnasol pan fyddant yn barod i wneud hynny.

4.43 Dylai darparwyr gael gweithdrefnau clir ar gyfer cyfeirio at sefydliadau trydydd parti a hyfforddi staff ar y gwahanol sefydliadau, a phryd a sut i gyfeirio cwsmeriaid.

4.44 Rydym hefyd yn annog darparwyr i feithrin perthynas â sefydliadau trydydd parti. Lle bo'n bosib, gallai hyn gynnwys sefydlu llwybr ffôn neu ddigidol uniongyrchol i gwsmeriaid, neu drefnu cysylltiadau dilynol i gwsmeriaid y mae angen cymorth brys arnynt o bosib, cyhyd â'u bod yn fodlon cael eu trosglwyddo neu eu cyfeirio a bod eu gwybodaeth bersonol yn cael ei phasio ymlaen. Fodd bynnag, bydd rhaid i ddarparwyr weithio gyda'r sefydliadau trydydd parti i wneud yn siŵr bod ganddynt y capasiti a'r staff ar gael i ddelio â chyfeiriadau.[29]

4.45 Mae adnoddau allanol ar gael hefyd gan gyrff defnyddwyr a allai helpu darparwyr i weithredu prosesau a hyfforddi staff i helpu cwsmeriaid agored i niwed.[30]

Helpu trydydd partïon, fel perthnasau neu ofalwyr, sy'n cefnogi cwsmeriaid agored i niwed

4.46 Bydd cwsmeriaid agored i niwed weithiau'n cael eu helpu gan bobl fel perthnasau neu ofalwyr, neu gyrff defnyddwyr. Rydym yn annog darparwyr i fod yn gall wrth gyfathrebu â'r bobl neu'r sefydliadau hyn pan fydd angen, er mwyn iddynt allu delio ag ymholiadau neu faterion ar ran defnyddwyr, yn amodol ar unrhyw weithdrefnau dilysu a chydsynio rhesymol. Edrychwch ar yr enghraifft yn y blwch isod.

4.47 Mae hyn yn cynnwys staff yn bod yn ymwybodol o ba fathau o drydydd partïon sy'n cael gweithredu ar ran cwsmer, sut maent yn gallu gweithredu ac ar ba sail, a bod sefydliadau sy'n cefnogi cwsmeriaid agored i niwed yn ogystal â ffrindiau a theulu yn gallu gweithredu

[28] Nid yw'r rhestr hon yn cynnwys pawb.
[29] Efallai y bydd darparwyr hefyd am ystyried cynnig ffordd uniongyrchol i'r sefydliadau hyn gysylltu â nhw ar ran y cwsmer, yn hytrach na drwy sianeli cyswllt cyffredinol gwasanaethau i gwsmeriaid.
[30] Er enghraifft, Yr Ymddiriedolaeth Cygnor Ariannol, Vulnerability, mental health and the energy sector: a guide to help identify and support customers.

fel trydydd parti.[31] Os mai staff neu dimau arbenigol sy'n delio â'r materion hyn, dylid hyfforddi staff rheng flaen ar bryd i gyfeirio cwsmeriaid atynt.

4.48 Mae'n rhaid i ddarparwyr gynnig gwasanaethau rheoli biliau trydydd parti, sy'n gallu bod o fudd i gwsmeriaid agored i niwed. Dylai'r gwasanaethau hyn fod yn hygyrch ac yn hawdd eu sefydlu. Dylai darparwyr godi ymwybyddiaeth ymysg cwsmeriaid lle bo'n briodol, er mwyn i'r rhai a allai elwa arnynt fod yn ymwybodol o'r gwasanaethau hyn.

4.49 Rydym hefyd yn annog darparwyr i gynnig gwasanaethau trydydd parti eraill lle bo'n bosib, gan gynnwys y gallu i gwsmer newid unrhyw ganiatâd trydydd parti a gosod hysbysiadau ychwanegol ar gyfer y sawl sy'n gweithredu ar eu rhan, fel rhybuddion posibl ynghylch gwariant neu ddefnydd.[32] Gallai'r rhain fod yn wirioneddol ddefnyddiol, er enghraifft pan fydd gallu meddyliol cwsmer yn ansefydlog.[33]

4.50 Dylai gweithdrefnau darparwyr gyd-fynd â'r gyfraith ar allu meddyliol a gwneud penderfyniadau, gan gynnwys atwrneiaeth, gan gydnabod bod gallu meddyliol yn gallu bod yn ansefydlog. Dylai darparwyr sicrhau bod eu staff rheng flaen wedi cael hyfforddiant priodol ar ddelio â'r gwahanol fathau o gynrychiolwyr trydydd parti, gan gynnwys dirprwyaeth, atwrneiaeth, a phenodeion.[34]

"Mae fy mrawd wedi dioddef anaf i'w ben ac ni all reoli ei faterion ei hun mwyach. Mae'n debyg y bydd cwblhau'r gorchymyn dirprwyaeth yn cymryd dau neu dri mis. Yn y cyfamser, mae'n talu am wasanaethau band eang nad yw'n gallu eu defnyddio."

Byddem yn disgwyl i'r darparwr siarad â'r sawl sy' n cynrychioli'r cwsmer gyda thosturi ac empathi. Byddem hefyd yn disgwyl i'r darparwr ddefnyddio dulliau dilysu addas, er enghraifft, gofyn i weld y gwaith papur ynghylch y gorchymyn dirprwyaeth. Mewn perthynas â'r cyfrif, gallai gwasanaeth da i gwsmeriaid olygu bod y darparwr yn caniatáu i'r cyfrif gael ei rewi am gyfnod cychwynnol (o leiaf cyhyd ag y mae'n ei gymryd i gael y gorchymyn dirprwyaeth).

Gweithredu'n deg pan fydd cwsmer mewn dyled neu'n cael trafferth talu[35]

4.51 Mae dyled yn gallu achosi straen a gall gael effaith sylweddol ar iechyd meddwl rhywun. Mae ymchwil gan y Sefydliad Polisi Arian ac Iechyd Meddwl yn dangos, bob blwyddyn, bod

[31] Er enghraifft, Ofcom, Atwrneiaeth a rheoli biliau trydydd parti ac UKRN, Supporting customers who do not make their own decisions, 2019.
[32] Fel yr awgrymir yng nghyhoeddiad Cyngor ar Bopeth Minimum standards support for people with mental health problems.
[33] Y Sefydliad Polisi Arian ac Iechyd Meddwl, A little help from my friends, 2019.
[34] Edrychwch hefyd ar ganllaw Ofcom ar Atwrneiaeth a rheoli biliau trydydd parti.
[35] Mae'r canllaw hwn yn canolbwyntio'n bennaf ar driniaeth deg o ddydd i ddydd. Mae gwybodaeth am y ffyrdd penodol mae darparwyr yn ymateb i'r heriau unigryw sy'n gysylltiedig â covid-19 ar gael yma.

13% o bobl sydd â dyledion problemus[36] yn meddwl am hunanladdiad ac mae tri y cant o bobl sydd â dyledion problemus yn ceisio lladd eu hunain.[37]

4.52 Rydym yn disgwyl i ddarparwyr gydnabod bod cwsmeriaid mewn dyledion yn debygol o fod yn agored i niwed. Rydym felly'n annog darparwyr i roi mesurau ychwanegol ar waith i sicrhau bod cwsmeriaid mewn dyledion, neu gwsmeriaid sy'n ei chael hi'n anodd gwneud eu taliadau rheolaidd, yn cael eu trin yn deg. [38]

4.53 Dylai darparwyr fod yn ymwybodol o ofynion *cynllun lle i anadlu* y Llywodraeth a ddaeth i rym yng Nghymru a Lloegr ar 4 Mai 2021, [39] gan ganiatáu 60 diwrnod o seibiant i gwsmeriaid cymwys rhag gweithredu gan gredydwyr.

4.54 Dylai darparwyr sy'n cymryd camau i roi taliadau ar waith fod yn dryloyw ynghylch eu dull gweithredu, gan sicrhau bod cwsmeriaid yn gallu canfod yn hawdd pa fesurau mae'r darparwr yn tueddu i'w defnyddio'n gyffredinol ac ar ba gamau yn y daith ddyled y gellir eu disgwyl fel arfer.

4.55 Gall cyfyngiadau ar wasanaethau gael effaith ddifrifol ar gwsmeriaid. Wrth ddefnyddio cyfyngiadau gwasanaeth fel mesur i sicrhau taliadau, dylai darparwyr gefnogi cwsmeriaid drwy:

- defnyddio dull graddol o gyflwyno cyfyngiadau gwasanaeth, lle bo hynny'n ymarferol;
- osgoi cyflwyno cyfyngiadau gwasanaeth i bobl agored i niwed sy'n dibynnu'n benodol ar eu gwasanaethau cyfathrebu, oni bai y rhoddwyd cynnig ar bob opsiwn arall;[40]
- amddiffyn, lle bo'n bosibl, galwadau i linellau cymorth am ddim sydd wedi'u neilltuo ar gyfer e.e. amddiffyn plant a dioddefwyr cam-drin domestig, hyd yn oed yn ystod cyfyngiadau gwasanaeth, a gwneud cwsmeriaid dan gyfyngiadau gwasanaeth yn ymwybodol o'r dull gweithredu hwn.

4.56 Lle bo'n bosib, dylai darparwyr atal cwsmeriaid rhag cael eu datgysylltu. Mae datgysylltu'n gam difrifol y dylid ei ddefnyddio fel cam olaf yn unig a dylai darparwyr gymryd nifer o gamau cyn ystyried datgysylltu:

---

[36] Mae adroddiad *A Silent Killer* y Sefydliad Polisi Arian ac Iechyd Meddwl yn diffinio bod gan rywun 'ddyledion problemus' os ydyn nhw ar ei hôl hi'n ddifrifol gyda'u taliadau am filiau neu gytundebau credyd neu eu bod wedi cael eu datgysylltu gan ddarparwr cyfleustodau yn ystod y flwyddyn ddiwethaf. Gweler Y Sefydliad Polisi Arian ac Iechyd Meddwl (2018), *A Silent Killer. Breaking the link between financial difficulty and suicide*, tudalen 13

[37] Y Sefydliad Polisi Arian ac Iechyd Meddwl (2018), A Silent Killer. Breaking the link between financial difficulty and suicide, tudalen 5

[38] Mae rheolau Amodau Cyffredinol Ofcom yn rhoi dyletswyddau ar ddarparwyr i sicrhau bod unrhyw fesurau maent yn eu cymryd i sicrhau taliad neu i ddatgysylltu gwasanaethau'n gymesur ac nad ydynt gwahaniaethu'n ormodol (AC C3.11). Mae'n rhaid i ddarparwyr hefyd gyhoeddi manylion y mesurau gallant eu cymryd i gael taliad neu i ddatgysylltu, pan na fydd cwsmer wedi talu rhan o fil neu'r bil cyfan.

[39] Rheoliadau'r Cynllun Seibiant Dyledion (Moratoriwm Lle i Anadlu a Moratoriwm Argyfwng Iechyd Meddwl) (Cymru a Lloegr) 2020..)

[40] Rydym yn cydnabod bod adnabod cwsmeriaid sydd mewn amgylchiadau agored i niwed sy'n eu gwneud yn arbennig o ddibynnol ar wasanaethau cyfathrebu yn gallu bod yn heriol i ddarparwyr, a bod yn rhaid iddo fod yn seiliedig ar sgwrs ystyrlon gyda'r cwsmer. Dyna pam mae ein canllaw yn pwysleisio pwysigrwydd bod yn ymatebol ac yn sensitif i gwsmeriaid mewn amgylchiadau agored i niwed a chodi ymwybyddiaeth o'r cymorth, y gefnogaeth a'r gwasanaethau ychwanegol sydd ar gael, fel y nodir ym mharagraffau 4.19 a 4.32-4.36 yn y canllaw hwn.

- Mynd ati'n rhagweithiol ac yn amlwg i bwysleisio'r cymorth sydd ar gael gan y darparwr i gwsmeriaid sydd mewn dyled (fel gohirio taliadau neu gynlluniau talu) mewn gohebiaeth uniongyrchol am dalu a/neu ddyledion gyda chwsmeriaid a gyda sefydliadau sy'n rhoi cyngor ar ddyledion yn gweithredu ar eu rhan. Dylai darparwyr hefyd sicrhau ei bod yn hawdd dod o hyd i wybodaeth am y cymorth sydd ar gael i gwsmeriaid ar eu gwefannau.
- Wrth gysylltu â chwsmer ynghylch ei ddyled, ystyried amgylchiadau'r cwsmer lle bo hynny'n briodol yn ogystal â'r dull cyfathrebu o'i ddewis[41]. Os nad yw cwsmer mewn dyled wedi mynegi'r dull o'i ddewis neu os nad yw'n ymateb, defnyddio amrywiaeth o sianeli cyfathrebu cyn cymryd unrhyw gamau dilynol, fel gorfodaeth ac adennill dyledion. Cylchdroi rhwng sianeli cyfathrebu er mwyn cynyddu'r siawns o gyrraedd y cwsmer[42].
- Rhoi amser i gwsmer gael cymorth, cefnogaeth a chyngor am sut mae rheoli eu dyledion (heb fygwth camau gorfodi na datgysylltu yn ystod yr un cyfnod).[43]
- Ystyried cynnig gwyliau taliadau neu ohirio taliadau, neu rewi ffioedd ychwanegol os yw cwsmer yn wynebu dyledion problemus, yn enwedig pan fo'r cwsmer yn ceisio cymorth a chyngor ynghylch ei ddyledion.
- Gofyn cwestiynau i ddeall sefyllfa ariannol y cwsmer a'i allu i dalu.[44]
- Trafod a chytuno ar gynllun taliadau realistig, rhesymol a hyblyg sy'n ad-daladwy dros gyfnod ac yn seiliedig ar allu'r cwsmer i dalu (gan gynnwys ystyried unrhyw gyngor neu gynigion gan gynghorwr dyledion).[45]
- Helpu'r cwsmer i ddeall y cynllun taliadau ac unrhyw gostau ychwanegol cysylltiedig, ac esbonio'n glir beth fyddai goblygiadau unrhyw achos o beidio â thalu (gan gynnwys unrhyw effaith ar wasanaethau).
- Cynnig cyngor am dariffau, boed hynny ar gyfer newid i dariff rhatach neu dariff cymdeithasol. Er enghraifft, mae'n bosibl y bydd cwsmeriaid sydd wedi bod yn destun ffioedd allan o gontract uwch, ac sydd wedi disgyn ar ei hôl hi o ran eu taliadau, yn elwa ar ymgysylltiad o'r fath â'u darparwr. Gallai darparwyr ystyried dileu ffioedd terfynu cynnar os yw cwsmer yn newid tariff o ganlyniad i'w ddyled.
- Cynnig tariff cymdeithasol i alluogi pobl gymwys, fel y rhai sy'n derbyn budd-daliadau yn seiliedig ar brawf modd, i gael mynediad at wasanaethau cyfathrebu am brisiau gostyngol. Dylai cwsmeriaid sydd mewn dyled neu sy'n cael trafferth talu gael gwybod am dariff cymdeithasol darparwr (lle bo ar gael), ei feini prawf cymhwysedd a'r broses gofrestru.

---

[41] Fel y nodir yn 4.12-4.13 y canllaw hwn.

[42] Wrth wneud hynny, bydd angen i ddarparwyr sicrhau eu bod yn cydymffurfio â'u rhwymedigaeth o dan Reoliadau Preifatrwydd a Chyfathrebu Electronig (Cyfarwyddeb y GE) 2003.

[43] Mae angen i ddarparwyr sicrhau eu bod yn cydymffurfio â'u rhwymedigaethau dan Reoliadau'r Cynllun Seibiant Dyledion (Moratoriwm Lle i Anadlu a Moratoriwm Argyfwng Iechyd Meddwl) (Cymru a Lloegr) 2020.

[44] Gall Datganiad Ariannol Safonol a gwblheir gan sefydliad cyngor am ddyled am ddim neu sefydliad perthnasol arall helpu darparwyr gyda'r dasg hon. Gweler: Y Gwasanaeth Cynghori Ariannol. Beth yw'r Datganiad Ariannol Safonol?

[45] Dylai darparwyr hefyd fod yn ymwybodol o ofynion *Cynllun Ad-dalu Dyledion Statudol* y Llywodraeth. Y bwriad ar hyn o bryd yw rhoi hwn ar waith ochr yn ochr â'r cynllun *Lle i Anadlu*. Gweler: Gov.UK: Cynllun Ad-dalu Dyledion Statudol: Ymgynghoriad.

- Gwneud yn siŵr bod cwsmeriaid yn ymwybodol o wasanaethau a allai gostio mwy nag y maent yn ei ddisgwyl, a thrafod defnyddio mesurau gwirio a therfynau biliau neu ddefnydd.
- Cynnwys gwybodaeth mewn gohebiaeth sy'n ymwneud â thalu a chasglu ynghylch lle gall cwsmeriaid gael gafael ar gyngor am ddyled am ddim, gan gydnabod nad yw pob sefydliad sy'n rhoi cyngor am ddyled yn gweithredu ledled y DU. Dylai'r wybodaeth hon fod yn eglur ac yn hawdd dod i hyd iddi.
- Cyfeirio[46] cwsmeriaid at sefydliadau dyledion neu elusennau sy'n gallu darparu cyngor a chefnogaeth am ddim am ddyledion (yn uniongyrchol lle bo'n bosibl.[47] Ystyried cynnig sefydlu a gweithredu cyfeiriad o'r fath ar gyfer y cwsmer - gweler yr adran cyfeirio (paragraffau 4.41-4.45).
- Ei gwneud mor hawdd â phosibl i sefydliadau sy'n rhoi cyngor am ddyledion am ddim, yn amodol ar unrhyw weithdrefnau dilysu a chydsynio rhesymol, gynrychioli eu cleientiaid, er enghraifft drwy ddarparu ffordd uniongyrchol o gysylltu â'r darparwr. Dylai darparwyr hefyd sicrhau bod eu staff rheng flaen yn ymwybodol y gall cwsmeriaid gael eu cynrychioli gan sefydliadau cyngor ar ddyledion a hwyluso trefniadau o'r fath.
- Gwneud yn siŵr bod y cwsmer yn gallu cael gafael ar ei wybodaeth bilio yn hawdd er mwyn helpu i atal dyled rhag cronni eto yn y dyfodol.

4.57 Er budd cwsmeriaid sy'n ei chael hi'n anodd talu eu biliau, gallai darparwyr weithio gyda chyrff defnyddwyr neu sefydliadau eraill sy'n arbenigo ar gymorth ariannol. Er enghraifft, codi ymwybyddiaeth o'r cymorth, y gefnogaeth a'r gwasanaethau sydd ar gael, a sicrhau bod unrhyw wybodaeth sydd ei hangen i gefnogi eu gwaith yn gywir ac yn brydlon.

4.58 Dylai darparwyr helpu cwsmeriaid drwy geisio deall amgylchiadau unigol cwsmer cyn cyfarwyddo asiantaeth casglu dyledion i fynd ar eu trywydd a thrwy ddefnyddio asiantaethau casglu dyledion sydd â pholisïau cadarn ar gyfer trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg.

4.59 Yn y pen draw, efallai y bydd angen i ddarparwyr fod yn hyblyg o ran eu polisïau a'u gweithdrefnau wrth ddelio â chwsmeriaid sy'n wynebu dyledion problemus, oherwydd gallai eu hamgylchiadau a'u hanghenion fod yn fwy cymhleth.

> **"Dwi'n dioddef problemau iechyd meddwl ac rwy'n cael trafferthion gyda fy nghof a chofio gwybodaeth. Mae fy incwm i fyny ac i lawr ac oherwydd hynny dwi wedi gorfod delio â'r tîm casgliadau o'r blaen, ac mae hynny wedi achosi pryder difrifol i mi ac mae'n codi ofn arna i."**
>
> Mae un person o bob pedwar yn cael problem iechyd meddwl bob blwyddyn ac nid ydy dros draean o'r bobl sydd wedi cael problem iechyd meddwl erioed wedi cael diagnosis. Rydym felly'n disgwyl bod darparwyr yn ymwybodol y bydd problemau iechyd meddwl yn effeithio ar gyfran uchel o'u cwsmeriaid ac y dylent fod yn barod i gynnig cymorth,

[46] Mae angen i ddarparwyr gofio cydymffurfio â deddfwriaeth diogelu data.
[47] Er enghraifft, StepChange, y Gwasanaeth Cyngor Ariannol, National Debtline, Business Debtline, Debt Advice Foundation, Cyngor ar Bopeth a Christians Against Poverty.

cefnogaeth a gwasanaethau priodol iddynt.

Yn yr enghraifft uchod, byddai gwasanaeth da i gwsmeriaid yn cynnwys y darparwr yn rhoi gwybodaeth glir a hygyrch, drwy'r dull cyfathrebu sydd orau gan y cwsmer, gan gynnwys gwybodaeth am y cymorth y gall ei gynnig os bydd y cwsmer yn mynd i ddyled, fel gohirio taliadau neu gynlluniau talu. Gallai'r darparwr gynnig anfon manylion unrhyw sgyrsiau ar lafar ar ffurf ysgrifenedig, er mwyn i'r cwsmer gael amser i ddeall yr hyn sydd wedi cael ei ddweud. Oherwydd amrywiadau yn incwm y cwsmer, gall fod yn briodol cynnig cyngor ar dariffau gan gynnwys gwybodaeth am unrhyw dariff cymdeithasol sydd ganddo, meini prawf cymhwysedd a sut mae cofrestru ar ei gyfer.

Os oes gan y cwsmer ôl-ddyledion a bod ganddo hoff sianel gyfathrebu, dylai'r darparwr geisio defnyddio hynny. Os na fydd y cwsmer yn ymateb pan fydd y darparwr yn ceisio cysylltu â nhw ynghylch ei ddyled, dylai'r darparwr gylchdroi rhwng sianeli cyfathrebu er mwyn cynyddu'r siawns o gyrraedd y cwsmer. Dylai'r darparwr fynd ati'n rhagweithiol i ddweud wrth y cwsmer am y cymorth a'r gefnogaeth y mae'n eu cynnig i gwsmeriaid sydd mewn dyled. Dylai'r darparwr hefyd gynnwys gwybodaeth am ble gall y cwsmer gael gafael ar gyngor am ddyled yn rhad ac am ddim. Dylai'r darparwr roi amser iddynt gael cymorth a chefnogaeth heb fygwth camau gorfodi neu ddatgysylltu yn ystod y cyfnod hwnnw. Dylai unrhyw gyfyngiadau gwasanaeth a ddefnyddir gan y darparwr gael eu defnyddio fesul cam os yw hynny'n ymarferol, diogelu galwadau i linellau cymorth am ddim ac osgoi cyfyngiadau os yw cwsmer yn dibynnu'n benodol ar ei wasanaethau cyfathrebu. Dylai'r darparwr hefyd weithredu'n deg wrth geisio adennill dyledion, gan gynnwys trafod a chytuno ar gynllun ad-dalu rhesymol (gan gynnwys ystyried unrhyw gyngor neu gynigion gan gynghorydd dyledion). Dylai'r darparwr geisio deall amgylchiadau unigol cwsmer cyn ei roi mewn sefyllfa lle mae asiantaeth casglu dyledion yn mynd ar ei drywydd.

5. Cofnodi gwybodaeth

C5.3 Mae'n rhaid i bolisïau a gweithdrefnau o'r fath gynnwys, fel isafswm… (b) sut bydd gwybodaeth am anghenion Defnyddwyr… yn cael ei chofnodi a'r sianelau gwahanol sydd ar gael i'r Darparwr Rheoleiddiedig er mwyn cysylltu â'r Defnyddwyr hyn a derbyn gwybodaeth oddi wrthynt.

5.1 Mae'r adran hon yn nodi rhai o'r mesurau a awgrymir ar gyfer darparwyr er mwyn cofnodi gwybodaeth am anghenion cwsmeriaid agored i niwed.

Cofnodi anghenion cwsmeriaid agored i niwed

5.2 Mae'n rhaid i bolisïau a gweithdrefnau darparwyr gynnwys manylion ynghylch sut maent yn cofnodi gwybodaeth am anghenion cwsmeriaid agored i niwed. Dylai darparwyr ddeall a chofnodi anghenion eu cwsmeriaid, er mwyn iddynt allu darparu cefnogaeth a gwasanaethau a fydd yn eu helpu. Gall casglu'r wybodaeth hon hefyd helpu darparwyr i nodi meysydd posib i'w gwella mewn gwasanaethau presennol. Fel y nodwyd uchod, wrth gasglu'r wybodaeth hon dylai staff rheng flaen fod yn amyneddgar, yn empathig ac yn sensitif i'r cwsmer a'i amgylchiadau.

5.3 Rydym wedi disgrifio uchod sut gall darparwyr annog cwsmeriaid i rannu eu hanghenion penodol o ran hygyrchedd neu wasanaeth i gwsmeriaid. Bydd y camau hyn yn helpu darparwyr i adnabod cwsmeriaid agored i niwed, a darparu'r cymorth, y gefnogaeth neu'r gwasanaethau ychwanegol sydd eu hangen arnynt. Ni ddylai fod yn rhaid i gwsmeriaid agored i niwed orfod ailadrodd eu hunain pan fyddant yn cael eu trosglwyddo i unigolyn neu i adran arall. Gellir cyflawni hyn, er enghraifft, drwy drosglwyddo gwybodaeth berthnasol yn gyfrinachol i gynghorwyr gwasanaethau i gwsmeriaid, ar ôl gwirio gyda'r cwsmer ei fod yn fodlon iddynt wneud hynny.

5.4 Rydym yn disgwyl i staff rheng flaen darparwyr gofnodi'n gywir anghenion eu cwsmeriaid a/neu unrhyw wybodaeth bersonol y mae cwsmer yn ei datgelu[48] sy'n berthnasol i'w gwasanaethau, ac y gellir ei chofnodi yn unol â'r ddeddfwriaeth diogelu data. Gallai fod yn ddefnyddiol os byddant yn esbonio i'r cwsmer eu bod yn gwneud nodiadau i helpu i sicrhau nad oes rhaid i gwsmeriaid ailadrodd yr un wybodaeth yn y dyfodol. Dylai darparwyr sicrhau bod y wybodaeth hon yn weladwy i staff rheng flaen arall ar systemau mewnol, gyda rheolaethau mynediad priodol ar waith.

5.5 I gefnogi cywirdeb, gallai staff rheng flaen wirio a yw amgylchiadau cwsmer wedi newid drwy fanteisio ar gyfleoedd i drafod hyn gyda nhw. Er enghraifft, os bydd aelod o staff yn cysylltu â chwsmer i drafod ei gyfrif neu ei wasanaethau, gallai gymryd munud neu ddau i ofyn a oes gan y cwsmer unrhyw anghenion penodol o ran hygyrchedd neu wasanaethau i

[48] Dylid rhoi stamp amser ar wybodaeth o'r fath, fel ei bod yn glir pryd y cafodd ei chofnodi ar y system.

gwsmeriaid neu, os yw eisoes wedi cofnodi anghenion penodol, i wirio a yw'r rhain yn dal yn berthnasol i'r cwsmer.

5.6 Byddem yn disgwyl i ddarparwyr diweddaru eu systemau pan fyddant yn cael gwybod nad yw cwsmer yn agored i niwed mwyach neu nad oes ganddo anghenion penodol o ran gwasanaeth i gwsmeriaid mwyach. Dylai cofnodi cywir leihau'r angen i gwsmeriaid ailadrodd gwybodaeth bersonol ym mhob pwynt cyswllt, a allai fod yn rhwystredig neu achosi trallod. Fel y nodir isod, pan fydd darparwyr yn credu y byddai'n briodol cofnodi gwybodaeth am anghenion neu ffactorau agored i niwed cwsmeriaid, dylent wneud hynny yn unol â'r ddeddfwriaeth diogelu data. Mae'r enghreifftiau'n cynnwys cofnodi pan fydd angen anfon dogfennau papur mewn print bras neu Braille at rywun, neu fod angen mwy o amser ar gyfer galwadau â rhywun. Dylai systemau darparwyr allu cofnodi'r math yma o wybodaeth a'i diwygio'n hawdd.

"Rwy'n dioddef o barlys yr ymennydd a bob tro byddaf yn cysylltu â fy narparwr, rhaid i mi ailadrodd fy hun a gofyn iddyn nhw dreulio mwy o amser ar yr alwad gyda mi."

Gallai gwasanaeth da i gwsmeriaid olygu gwrando'n weithredol ar y cwsmer a chofnodi anghenion y cwsmer yn gywir ar y system y tro cyntaf (yn amodol ar ddeddfwriaeth diogelu data). Bydd hyn yn golygu bod y darparwr yn gallu diwallu anghenion y cwsmer yn well a darparu gwasanaeth gwell, ac osgoi'r angen i'r cwsmer ailadrodd ei hun bob tro bydd yn cysylltu â'r darparwr. Dylai'r darparwr sicrhau bod y cwsmer yn cael mwy o amser ar alwadau ffôn, gan ei fod wedi gofyn am hynny.

Ystyriaethau diogelu data

5.7 Wrth gofnodi gwybodaeth am gwsmeriaid, rhaid i ddarparwyr gydymffurfio â'r ddeddfwriaeth diogelu data berthnasol, gan gynnwys y Rheoliad Cyffredinol ar Ddiogelu Data, gan sicrhau ei bod yn gywir, yn berthnasol ac yn gyfyngedig i'r hyn sy'n angenrheidiol.[49] Dylai darparwyr gymryd camau i sicrhau eu bod yn cofnodi, yn cadw, yn defnyddio, yn prosesu ac yn diogelu'r wybodaeth hon yn unol â'r ddeddfwriaeth diogelu data. Dylent sefydlu sail briodol yn y gyfraith ac (pan fydd data categori arbennig yn cael ei gofnodi o bosib) amod ar gyfer prosesu, cyn cofnodi data personol.[50]

5.8 Dylai darparwyr hefyd gyfeirio at ganllawiau perthnasol eraill gan Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth, fel dogfennau ar yr amodau ar gyfer prosesu data categori arbennig,[51] rhannu data[52], cadw data[53], lleihau data[54] ac asesiadau o'r effaith ar ddiogelu data.[55]

[49] Rheoliad (UE) 2016/679.
[50] Canllawiau ac offeryn rhyngweithiol sail gyfreithiol Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth. Gweler hefyd yr amodau ar gyfer prosesu data categori arbennig yng nghanllawiau categori arbennig Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth]
[51] Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth, canllawiau categori arbennig
[52] Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth, cod ymarfer rhannu data,
[53] Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth, cyfyngiad storio.
[54] Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth, lleihau data.
[55] Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth, asesiadau o'r effaith ar ddiogelu data.

5.9 O dan y ddeddfwriaeth diogelu data, rhaid i ddarparwyr roi gwybodaeth i gwsmeriaid am beth i'w ddisgwyl pan fyddant yn casglu eu gwybodaeth bersonol a'r hawliau sydd ganddynt, er enghraifft ynghylch prosesu gwybodaeth a thynnu caniatâd yn ôl. Rhaid i'r wybodaeth hon fod yn gryno, yn dryloyw, yn ddealladwy ac yn hawdd cael gafael arni. Mae Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth wedi cyhoeddi gwybodaeth fanwl am hawl y cwsmer i gael gwybod. Rydym yn disgwyl i bolisïau a gweithdrefnau darparwyr adlewyrchu a chyfeirio'n briodol at eu gwybodaeth preifatrwydd cyhoeddedig.[56]

[56] Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth, gwybodaeth preifatrwydd i'w darparu , yr hawl i gael gwybod , creu hysbysiad preifatrwydd

6. Monitro perfformiad

C5.3 Mae'n rhaid i bolisïau a gweithdrefnau o'r fath gynnwys, fel isafswm… (c) sut caiff effaith ac effeithiolrwydd y polisïau a'r gweithdrefnau eu monitro a'u gwerthuso.

6.1 Yn yr adran hon, rydym yn amlinellu'r mesurau a awgrymir ynghylch sut gall darparwyr fonitro a gwerthuso'n effeithiol effaith a llwyddiant eu polisïau a'u gweithdrefnau ar gyfer trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg.

Gwerthuso perfformiad staff

6.2 Roeddem wedi nodi uchod sut dylai uwch reolwyr gymryd rhan weithredol yn y gwaith o fonitro perfformiad eu sefydliad o ran trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg. Mae hyn er mwyn iddynt allu gweld yn glir y gwasanaeth a ddarperir a'u bod yn gallu cyflwyno gwelliannau pan fydd angen.

6.3 Yn gyffredinol, bydd darparwyr eisoes yn monitro'r gwasanaeth a ddarperir i gwsmeriaid gan eu gweithwyr, ac rydym yn cydnabod y bydd gan ddarparwyr wahanol ddulliau gweithredu yn hyn o beth. Rydym yn disgwyl i brosesau monitro o'r fath gynnwys asesu ansawdd y gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n cael ei ddarparu i gwsmeriaid agored i niwed.

6.4 O ran gwerthuso perfformiad staff rheng flaen, rydym yn annog darparwyr i ystyried yr arferion canlynol. Rydym wedi gweld darparwyr yn defnyddio'r rhain yn barod.

- Cynnwys mesurau yn eu mesurau perfformiad sy'n ymwneud â'r gwasanaeth a ddarperir i gwsmeriaid agored i niwed. Gellid cysylltu hyn â phrosesau adrodd blynyddol y darparwyr, neu adolygiadau tebyg.
- Cynnal gwerthusiadau sicrhau ansawdd ar hap i wneud yn siŵr bod y wybodaeth a'r gwasanaethau cywir yn cael eu darparu i gwsmeriaid agored i niwed. Gallai hyn gynnwys gwahanol bwyntiau yn nhaith y cwsmer, fel delio â datgeliadau o ffactorau agored i niwed neu uwchgyfeirio at dimau arbenigol.
- Monitro galwadau neu gynnal arferion siopwr dirgel i sicrhau bod gwasanaeth o safon uchel yn cael ei ddarparu i gwsmeriaid gan staff rheng flaen, yn enwedig i gwsmeriaid agored i niwed.
- Sicrhau na chaiff staff eu cosbi am dreulio mwy o amser yn siarad â chwsmeriaid agored i niwed.
- Cydnabod a gwobrwyo gweithwyr sy'n darparu gwasanaeth gwych i gwsmeriaid agored i niwed, er enghraifft, ar ôl cael adborth cadarnhaol gan gwsmer.
- Rhoi adborth a hyfforddiant cynhwysfawr i weithwyr i dynnu sylw at adegau pan mae pethau wedi mynd yn dda a lle mae angen gwella, gan gynnwys edrych ar lle byddai rhagor o hyfforddiant yn fuddiol.[57]

---

[57] Edrychwch ar adran saith ar hyfforddiant staff.

Casglu a defnyddio adborth cwsmeriaid

6.5 Rydym hefyd yn annog defnyddio'r adborth gan gwsmeriaid, gan gynnwys y rheini a allai fod yn agored i niwed, i weld sut gellir gwella'r gwasanaeth i gwsmeriaid sy'n cael ei ddarparu i gwsmeriaid agored i niwed. Gallai hyn gynnwys data o arolygon bodlonrwydd cwsmeriaid a chwynion, a gwybodaeth o sianeli cyfryngau cymdeithasol a fforymau ar-lein.

6.6 Efallai y bydd gan staff rheng flaen awgrymiadau defnyddiol ar sut gellid gwella gwasanaeth i gwsmeriaid ar gyfer cwsmeriaid agored i niwed. Gallai darparwyr felly ystyried gofyn yn rheolaidd i staff am argymhellion yn seiliedig ar adborth cwsmeriaid drwy grwpiau ffocws, arolygon staff neu fforymau mewnol. Gellir defnyddio'r sianeli hyn hefyd i drafod materion neu bryderon, neu i rannu awgrymiadau ar gyfer arferion da, a dylent fod yn agored i'r holl staff. Os yw'n briodol, gallai fod yn bosib i weithwyr godi materion yn ddienw.

6.7 Gall yr adborth hwn fod yn hynod ddefnyddiol wrth ganfod meysydd lle nad yw'r darparwr yn cyrraedd disgwyliadau ac mae angen gwelliannau er mwyn darparu gwasanaeth da i gwsmeriaid, yn enwedig i bobl agored i niwed.

6.8 Rydym yn annog darparwyr i ddefnyddio adborth cwsmeriaid yn y ffyrdd canlynol.

- Mynd ati'n rheolaidd i fonitro newidiadau mewn lefelau cwynion, canlyniadau arolygon gwasanaeth i gwsmeriaid neu adborth arall gan gwsmeriaid.
- Cynnal dadansoddiad o'r gwir reswm pan nodir diffygion neu bryderon posibl.
- Siarad yn uniongyrchol â chwsmeriaid agored i niwed sydd wedi cwyno er mwyn deall yn fanwl sut gellid bod wedi delio â'u profiad yn well (yn hytrach na dibynnu ar adborth lefel-uchel).
- Gweithio gyda phaneli o gwsmeriaid sydd ag anghenion gwasanaeth i gwsmeriaid penodol neu ychwanegol wrth roi newidiadau neu gynlluniau newydd ar waith er mwyn sicrhau eu bod yn addas i'r diben ac y byddant yn ddefnyddiol.
- Gweithio gyda chyrff defnyddwyr sydd â phrofiad o weithio gyda grwpiau agored i niwed a/neu ddefnyddio eu hadnoddau cyhoeddedig.[58]
- Defnyddio adborth cwsmeriaid mewn hyfforddiant staff, i ddod â phrofiadau cwsmeriaid yn fyw ac er mwyn gwella deunyddiau hyfforddi.[59]

6.9 Rydym hefyd wedi gweld bod un darparwr wedi creu grŵp llywio sy'n ymwneud â chwynion er mwyn amlygu a thrafod patrymau mewn cwynion a sut gellir mynd i'r afael â nhw.

[58] Er enghraifft, canolfan adnoddau Agored i Niwed yr Ymddiriedolaeth Cyngor Ariannol.
[59] Edrychwch ar adran saith ar hyfforddiant staff.

7. Hyfforddiant staff

C5.5	**Rhaid i Ddarparwyr Rheoleiddiedig sicrhau bod yr holl staff yn ymwybodol o'r polisïau a'r gweithdrefnau a'u bod yn cael eu hyfforddi'n briodol, gan gynnwys (os yw hynny'n berthnasol) hyfforddiant ar sut i gyfeirio Defnyddwyr at dimau arbenigol neu aelodau o staff sydd wedi derbyn hyfforddiant ychwanegol.**

7.1 Yn yr adran hon, rydym yn nodi rhai o'r mesurau a awgrymir ar gyfer yr hyfforddiant staff y mae'n rhaid i ddarparwyr ei ddarparu er mwyn sicrhau bod cwsmeriaid agored i niwed yn cael eu trin yn deg.[60]

Darparu hyfforddiant effeithiol i'r holl staff

7.2 Mae hyfforddiant staff yn hollbwysig er mwyn arfogi gweithwyr â'r sgiliau a'r hyder i ddarparu lefel uchel o wasanaeth i gwsmeriaid, yn enwedig pobl agored i niwed.

7.3 Efallai y bydd lefel yr hyfforddiant a gaiff aelod o staff yn wahanol gan ddibynnu ar ei rôl.

Cynnwys hyfforddiant

Yr holl staff

7.4 Mae'n bwysig bod yr holl staff yn deall ac yn gwybod am y materion sy'n wynebu cwsmeriaid eu sefydliad, er mwyn iddynt allu ystyried cwsmeriaid agored i niwed wrth ddylunio cynnyrch, wrth weithredu cynlluniau newydd neu wrth wneud eu penderfyniadau masnachol eraill.

7.5 Felly, rydym yn annog darparwyr i ddarparu hyfforddiant i'r holl aelodau staff ynghylch eu polisïau a'u gweithdrefnau ar gyfer trin cwsmeriaid agored i niwed yn deg, gan gynnwys codi ymwybyddiaeth o'r cymorth ychwanegol sydd ar gael i gwsmeriaid agored i niwed. Gallai'r hyfforddiant hwn hefyd gynnwys enghreifftiau o amgylchiadau a allai arwain at rywun yn dod yn agored i niwed, a'r heriau y gallai cwsmeriaid agored i niwed eu hwynebu. Bydd hyn yn helpu i greu diwylliant sy'n canolbwyntio ar degwch a chynhwysiant.

Staff rheng flaen

7.6 Mae cynrychiolwyr gwasanaethau i gwsmeriaid (boed nhw wedi'u lleoli yn y DU neu dramor, yn y siop neu mewn lleoliadau eraill), peirianwyr darparwyr a chontractwyr trydydd parti yn fwy tebygol o siarad â chwsmeriaid agored i niwed neu bobl sydd ag anghenion penodol o ran gwasanaeth i gwsmeriaid, felly dylid rhoi hyfforddiant manwl iddynt. Ar gyfer y gweithwyr hyn, dylai'r hyfforddiant ymdrin â'r pynciau canlynol:

- Trosolwg o'r mathau o amgylchiadau personol a allai olygu bod rhywun yn dod yn agored i niwed (a pha effaith y gallai'r rhain ei chael).

[60] Ofcom, A guide to publicising services available to disabled people 2016 (diweddarwyd 2022).

- Sut mae adnabod cwsmeriaid a allai fod yn agored i niwed neu a allai elwa o gymorth, cefnogaeth neu wasanaethau hygyrchedd penodol, er enghraifft, gwrando'n weithredol a gofyn rhagor o gwestiynau pan fo'n briodol.
- Sut mae cyfathrebu â chwsmeriaid agored i niwed gan ddangos empathi.
- Y gwahanol fathau o gyfathrebu sydd ar gael, gan gynnwys sut mae gwasanaethau a thechnoleg gynorthwyol yn gweithio (er enghraifft, cyfnewid testun, cyfnewid fideo) ar gyfer gweithwyr a allai fod mewn cysylltiad â chwsmeriaid sy'n defnyddio'r dulliau hynny.
- Pa wasanaethau ychwanegol mae modd eu cynnig i bobl a allai fod yn agored i niwed neu fod angen cymorth penodol (gan gynnwys gan sefydliadau trydydd parti), a sut gallai'r gwasanaethau hyn helpu'r bobl hynny.[61]
- Sut mae cyfeirio cwsmeriaid yn brydlon at staff sy'n arbenigo yn y maes hwn os nad ydynt yn gallu ateb yr ymholiad, heb achosi oedi nac anhwylustod i'r cwsmer.
- Dealltwriaeth o sut mae eu rôl yn helpu eu sefydliad i gyflawni ei rwymedigaethau i'w gwsmeriaid a sicrhau profiad da i bob cwsmer.

7.7 Dylai hyfforddiant staff arfogi unrhyw weithwyr sy'n cael cyswllt â chwsmeriaid â'r gallu a'r hyder i'w helpu a'u cefnogi a rhoi lefel o wasanaeth sy'n diwallu eu hanghenion.

7.8 Mae nifer o ddarparwyr yn cynnig hyfforddiant penodol, fel Iaith Arwyddion Prydain sylfaenol ar gyfer peirianwyr, a hyfforddiant ymwybyddiaeth o hunanladdiad.

Staff arbenigol

7.9 Efallai y bydd angen rhoi hyfforddiant ychwanegol hefyd i staff arbenigol sy'n helpu cwsmeriaid agored i niwed. Gan ddibynnu ar eu profiad, efallai y bydd angen rhagor o hyfforddiant penodol ar y gweithwyr hyn yn ogystal â'r hyfforddiant a roddir i'r holl staff rheng flaen.

7.10 Rydym wedi gweld darparwyr mawr yn rhoi hyfforddiant ychwanegol i dimau sy'n canolbwyntio'n llwyr ar gyfathrebu â chwsmeriaid agored i niwed. Yn ogystal â chael hyfforddiant ychwanegol, a ddarperir gan elusennau weithiau,[62] maent yn rhannu'r arferion gorau yng nghyswllt achosion mwy cymhleth ac yn trafod a fyddai'r profiad i gwsmeriaid wedi gallu bod yn well (gweler hefyd y bennod monitro). Bydd cyswllt gan staff rheng flaen yn aml yn cael ei drosglwyddo i'r tîm hwn pan fydd angen arbenigedd penodol.

7.11 Rydym hefyd yn awgrymu y dylid darparu hyfforddiant ychwanegol i staff rheng flaen sy'n gweithio gyda chwsmeriaid mewn trafferthion ariannol. Y rheswm am hyn yw bod pobl sy'n wynebu dyledion problemus yn fwy tebygol o fod yn agored i niwed, a bydd eu hanghenion o ran gwasanaethau i gwsmeriaid yn fwy cymhleth. Gallai hyfforddiant helpu asiantiaid i fod yn empathig tuag at amgylchiadau penodol yr unigolion y maent yn gwrando arnynt, a galluogi asiantiaid i roi gwell cymorth i gwsmeriaid.

---

[61] Gallai hyn hefyd gynnwys cynlluniau achredu a gynigir gan sefydliadau fel Sefydliad Safonau Prydain, er enghraifft, y safon sy'n helpu defnyddwyr agored i niwed.

[62] Byddai angen teilwra unrhyw hyfforddiant, boed yn cael ei gynhyrchu/darparu'n fewnol neu gyda chymorth trydydd partïon fel elusennau perthnasol, i anghenion cwsmeriaid y darparwr.

Amlder a gwerthuso hyfforddiant

7.12 Oherwydd bod amrywiaeth o wasanaethau darparwr yn gallu newid dros amser, dylent adolygu a diweddaru eu deunyddiau hyfforddi'n rheolaidd os bydd angen, er enghraifft o leiaf unwaith y flwyddyn. Dylent hefyd ddiweddaru eu hyfforddiant cyn unrhyw newidiadau mawr i'r gwasanaethau sydd ar gael i'w cwsmeriaid.

7.13 Gellid hefyd atgoffa aelodau o staff i adnewyddu eu gwybodaeth yn rheolaidd drwy fynd drwy'r hyfforddiant eto neu drwy fynd drwy ddulliau adnewyddu eraill, fel sesiynau briffio, seminarau neu ddigwyddiadau mewnol.

7.14 Rydym yn annog darparwyr i gynnwys dull gwerthuso ar ddiwedd yr hyfforddiant er mwyn sicrhau ei fod wedi cael ei ddeall yn dda ac y bydd yn cael ei roi ar waith yn effeithiol.

Darparu adnoddau ar gyfer staff

7.15 Efallai na ofynnir yn rheolaidd i staff rheng flaen am fathau gwahanol o gymorth, cefnogaeth neu wasanaethau darparwyr. Felly, rydym yn annog darparwyr i sicrhau bod gan eu staff yr adnoddau priodol a deunyddiau cyfeirio wrth law, er mwyn iddynt allu siarad â chwsmeriaid agored i niwed gyda gwybodaeth a hyder. Gallai hyn gynnwys:

a) tudalen mewnrwyd neu hyb canolog, gan gynnwys adnoddau sy'n ymwneud â chwsmeriaid agored i niwed a dolenni at wasanaethau ychwanegol neu allanol y gall staff gyfeirio atynt mewn amser real (gan gynnwys sgriptiau i ddelio â galwadau, arweiniad mewnol, dolenni defnyddiol at wybodaeth sydd wedi cael ei darparu gan y darparwr a gan sefydliadau allanol a rhifau ffôn perthnasol);

b) penodi 'pencampwyr' neu gynrychiolwyr mewnol ar gyfer cwsmeriaid agored i niwed sy'n gallu helpu i ddatblygu gwybodaeth a chodi ymwybyddiaeth yn lleol (ac a allai fod yn gyfrifol am adrodd i uwch aelodau o staff).

7.16 Rydym hefyd yn annog darparwyr i sicrhau bod swyddogaethau chwilio eu systemau mewnol yn arwain at wybodaeth berthnasol a defnyddiol pan fydd gweithwyr yn chwilio am eiriau neu ymadroddion cyffredin. Dylent gymryd camau i fynd i'r afael ag unrhyw wendidau yn eu systemau yn y cyswllt hwn.

Cydweithredu â grwpiau defnyddwyr ac elusennau

7.17 Mae nifer o ddarparwyr yn cydweithredu â chyrff defnyddwyr a/neu elusennau wrth weithredu polisïau a gweithdrefnau ar drin cwsmeriaid agored i niwed yn deg.[63]

7.18 Mae rhai darparwyr mawr hefyd wedi cydweithio â chyrff defnyddwyr a/neu elusennau wrth ddatblygu eu rhaglenni hyfforddi, er mwyn cyflwyno profiadau cwsmeriaid go iawn a gwybodaeth arbenigol i'r hyfforddiant staff, a sicrhau bod iaith briodol o ran cwsmeriaid

[63] Dylai darparwyr werthuso sut y gall newidiadau i bolisïau effeithio ar gwsmeriaid a'u hawliau. Er enghraifft, mae'r Cyngor Defnyddwyr, cyrff defnyddwyr eraill a sefydliadau rheoleiddio yn profi eu polisïau drwy ystyried yr effaith ar fynediad i ddefnyddwyr, dewis, diogelwch, gwybodaeth, tegwch, cynrychiolaeth, iawn ac addysg.

agored i niwed yn cael ei defnyddio. Rydym yn croesawu'r dull gweithredu hwn yn fawr iawn ac rydym yn annog darparwyr eraill i ddefnyddio arbenigedd o'r fath wrth ddatblygu eu hyfforddiant.

7.19 Er enghraifft, roedd un darparwr wedi creu partneriaeth â'r elusen iechyd meddwl, MIND, wrth ddylunio ei hyfforddiant staff. Nod hyn oedd helpu gweithwyr i adnabod pobl a allai fod yn cael problemau iechyd meddwl a chyfathrebu â nhw gydag empathi a hyder. Mae'r Ymddiriedolaeth Cyngor Ariannol hefyd wedi gweithio gyda darparwr i ddarparu hyfforddiant i staff ar ffactorau agored i niwed, gan gynnwys delio â sgyrsiau heriol, rhoi ymyriadau cynnar ar waith, gwella sgiliau meddal, a chyfeirio effeithiol.

7.20 Mae darparwyr eraill wedi creu partneriaethau tebyg gyda chyrff defnyddwyr eraill ac elusennau. Rydym hefyd wedi gweld enghreifftiau tebyg o bartneriaethau rhwng y diwydiant ac elusennau yn y sector ynni.[64]

7.21 Er nad ydy'r lefel hon o gydweithredu efallai'n bosibl i ddarparwyr llai, neu ei bod yn gofyn am ormod o adnoddau i rai elusennau, mae'n dal yn bosib i ddarparwyr dreulio amser yn defnyddio'r wybodaeth sydd ar gael ar wefannau elusennau neu gyrff defnyddwyr wrth ddatblygu sgiliau a gwybodaeth eu gweithwyr. Er enghraifft, mae safonau Hygyrchedd Iechyd Meddwl y Sefydliad Polisi Arian ac Iechyd Meddwl wedi cael eu dylunio i helpu cwmnïau gwasanaethau hanfodol, fel darparwyr gwasanaethau telegyfathrebu, i ddeall yr heriau sy'n wynebu cwsmeriaid sydd â phroblemau iechyd meddwl a gwneud eu gwasanaethau'n haws eu defnyddio.[65]

[64] Ofgem, vulnerable customers in the energy market, 2018, tudalen 46.
[65] Mental health accessible.