Safonau gwasanaeth GDLlC AB

Safonau gwasanaeth ar gyfer darparwyr addysg Bellach

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mesur gwasanaeth** | **Safon** | **Amser i gwblhau** |
| Cadarnhau Cytundeb Dysgu GDLlC AB | 100% o fewn cyfartaledd o 10 niwrnod gwaith o gymeradwyo cais. | O'u dyddiad cymeradwyo neu ddyddiad cychwyn y tymor (a ddiffinnir gan y Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr), pa un bynnag sydd hwyraf. |
| Cadarnhad o bresenoldeb | 100% o gadarnhad presenoldeb ym mis Rhagfyr, Mawrth a Mehefin.  50% o gadarnhad presenoldeb ym mis Hydref, Chwefror a Mai. | Dim dychweliadau nil. |
| Hysbysiad o newidiadau | 100% o fewn 10 niwrnod gwaith o pan ddigwyddodd y newid. | Gwiriad ôl-weithredol 1 mis. |
| Dileu (Cytundebau Dysgu GDLlC AB heb eu cyflawni) | 100% o fewn 10 diwrnod gwaith i gais a gymeradwywyd. | Myfyrwyr newydd: Os nad yn dychwelyd i'w tynnu o fewn cyfartaledd o 10 niwrnod gwaith o gymeradwyo.  Myfyrwyr sy'n dychwelyd: Os nad yn dychwelyd i'w tynnu o fewn cyfartaledd o 10 niwrnod gwaith o wythnos gyntaf dyddiad dechrau’r tymor. |
| Tynnu'n ôl | 100% o fewn 30 niwrnod gwaith. | Gwiriad ôl-weithredol 1 mis. |

Safonau gwasanaeth y Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Mesur gwasanaeth** | **Safon** | **Amser i gwblhau** |
| Prosesu ceisiadau  Hysbysiad hawl | Asesiad o geisiadau a hysbysiad o hawl a gyhoeddwyd ar ôl derbyn cais wedi'i gwblhau. | 90% o fewn 14 niwrnod a 100% o fewn 21 niwrnod yn ystod cyfnodau brig.  100% o fewn 7 niwrnod yn ystod cyfnodau allfrig. |
| Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr i wneud taliadau tymhorol i fyfyrwyr | Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr i wneud taliadau tymhorol i fyfyrwyr sydd â chadarnhad presenoldeb cadarnhaol. |  |
| Ymholiadau darparwyr addysg bellach i dîm Gwasanaethau Cwsmeriaid GDLlC AB | 95% cywirdeb wedi ei nodi trwy'r gwiriadau ansawdd. | 98% ymateb e-bost o fewn 10 diwrnod yn ystod cyfnodau brig ac o fewn 4 diwrnod yn ystod cyfnodau allfrig.  80% o alwadau ffôn i'w hateb o fewn 180 eiliad yn ystod cyfnodau brig. Cyfradd y galwadau sy'n cael eu gadael yn is na 10%.  90% o alwadau ffôn i'w hateb o fewn 120 eiliad yn ystod cyfnodau allfrig. Cyfradd y galwadau sy'n cael eu gadael yn is na 5% |