



Financial
Ombudsman
Service

561:2/28.08.09

Cynghorion craff -

os oes yn rhaid i chi gwyno
wrth fanc neu gymdeithas
adeiladu - neu wrth gwmni
yswariant neu ariannol



www.financial-ombudsman.org.uk

Gall camgymeriad a
chamdealltwriaeth ddigwydd
mewn unrhyw fath o fusnes.
Gellir cael trefn ar bethau'n
weddol gyflym fel arfer –
unwaith y byddwch wedi
dweud wrth y busnes beth
aeth o'i le.

Bydd y cynghorion hyn yn
sicrhau y bydd eich cwyn yn
cael ei chymryd o ddifrif.



Financial
Ombudsman
Service

1

Cyn eich bod yn cysylltu â'r busnes,
byddwch yn glir eich meddwl beth yn
union yw'r broblem – a sut yr hoffech
i'r busnes unioni hyn.

Casglwch yr holl wybodaeth y gallech
orfod cyfeirio ato. Mae hyn yn cynnwys
unrhyw lythyrau neu ddogfennau, eich
rhif polisi, rhif cyfrif a'ch rhif cwsmer.

2

Ceisiwch gysylltu gyda'r person
oedd yn ymdrin â'ch achos yn
wreiddiol. Neu, cysylltwch ag adran
gwasanaethau cwsmeriaid y busnes.
Eglurwch yr hyn ydych chi'n feddwl
aeth o'i le.



Financial
Ombudsman
Service



3 Pa mor ddig neu ofidus ydych chi, byddwch yn dawel ac yn foesgar. Bydd hyn yn eich helpu i egluro'r broblem mor glir ac effeithiol â phosibl.

Cadwch bethau'n fyr ac i bwrpas. Dywedwch pam nad ydych yn fodlon a beth rydych chi eisiau i'r busnes ei wneud ynghylch y broblem.

Os nad yw'r person sy'n trafod gyda chi yn fodlon neu ddim yn gallu gwneud pethau'n iawn i chi – dywedwch eich bod eisiau mynd â'r mater ymhellach. Gofynnwch am fanylion y weithdrefn gwyno swyddogol.

5 Mae'n well yn aml cyflwyno'ch cwyn yn ysgrifenedig. Os nad ydych yn gyfforddus yn gwneud hyn, gallech ofyn am help gan ffrind neu aelod o'r teulu – neu sefydliad megis Cyngor ar Bopeth.

6 Os byddwch yn cwyno dros y ffôn, gwnewch nodyn o gyda phwy roeddech yn siarad – gydag amser a dyddiad yr alwad a manylion yr hyn a ddywedwyd. Efallai y bydd yn rhaid i chi gyfeirio at hyn yn ddiweddarach.

A chadwch gopiâu o unrhyw lythyrau rhyngoch chi a'r busnes – ac o unrhyw waith papur perthnasol rydych o'r farn sy'n cefnogi'ch achos.

7 Os nad ydych yn sicr wrth bwy yn y busnes i gwyno – cysylltwch â'r Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol. Gallwn ni gysylltu gyda'r person cywir ar eich rhan a dweud fod gennych gwŷn y dylen nhw ei hystyried. Ffoniwch ni ar **0845 080 1800 0300 neu 0300 123 9 123**

8 A chofiwch – os nad ydych yn fodlon gyda'r ffordd y mae'r busnes wedi trin eich cwyn, efallai y gallwn ni gamu i mewn a gweld pwy sy'n iawn a phwy sydd ar fai.

i ganfod rhagor am y gwasanaeth ombwdsmon ariannol, ymwelwch â'n gwefan