



Gwasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol

Eisiau mynd â'ch cwyn ymhellach?

cysylltwch

www.financial-ombudsman.org.uk

ffoniwch ni

0800 023 4567

o'r tu allan i'r Deyrnas Unedig

+44 20 7964 0500

anfonwch e-bost atom

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

ysgrifennwch atom

Financial Ombudsman

Exchange Tower

London E14 9SR

Os byddai'n well gennych, gallwn siarad gydag aelod o'ch teulu, ffrind neu rywun arall sy'n eich helpu i gwyno.

Rhowch wybod i ni os hoffech chi i ni ddefnyddio iaith wahanol neu fformat gwahanol, neu os oes gennych chi unrhyw gyflyrau iechyd a allai effeithio ar sut allwch chi ddefnyddio ein gwasanaeth. Byddwn yn gwneud ein gorau i helpu.

Canllaw cyffredinol yn unig yw hyn. Ond, os byddwch yn siarad â ni, gallwn esbonio unrhyw reolau a allai fod yn berthnasol i'ch sefyllfa.



Sut all yr ombwdsmon helpu?

Ydych chi wedi cael problemau gyda busnes ariannol? Os nad ydych chi'n hapus gyda sut datblygodd pethau, gallwch ofyn i ni gamu i mewn.

Rydyn ni'n wasanaeth am ddim a sefydlwyd gan y Senedd i ddatrys cwynion. Os byddwn ni'n penderfynu eich bod wedi'ch trin yn annheg, mae gennym y pŵer i ddweud wrth y busnes i unioni pethau.





Gallwn ddatrys cwynion am y rhan fwyaf o wasanaethau ariannol, yn cynnwys:

- cyfrifon banc, taliadau a chardiau
- gwasanaethau bancio ategol fel peiriannau codi arian neu flychau talu i mewn
- yswiriant diogelu taliadau (PPI)
- yswiriant cartref, ceir, teithio a mathau eraill o yswiriant
- benthyciadau a chredyd arall, fel cyllid car
- casglu dyledion a phroblemau ad-dalu morgeisi
- cyngor ariannol, buddsoddiadau a phensiynau

Yn ogystal ag unigolion, gallwn hefyd edrych ar gwynion gan fusnesau ac elusennau penodol.



**Financial
Ombudsman
Service**

for small businesses

Rydw i'n rhedeg busnes – allwch chi fy helpu?

Os digwyddodd yr hyn rydych chi'n cwyno amdano cyn 1 Ebrill 2019, yna gallwn ystyried cwynion gan micro-fentrau, sef busnes gyda:

- trosiant neu fantolen nad yw'n fwy na dwy filiwn o ewros a
- llai na 10 o gyflogedigion.

O 1 Ebrill 2019 gallwn hefyd ddelio â chwynion gan fusnesau bach sydd â:

- trosiant blynyddol o lai na £6.5 miliwn (neu ei werth cyfatebol mewn unrhyw arian arall);

a naill ai:

- cyfanswm mantolen o lai na £5 miliwn (neu ei werth cyfatebol mewn unrhyw arian arall); neu
- llai na 50 o gyflogedigion.

Fe wyddom nad yw'r sefyllfa yma yn syml bob tro. Felly os byddwch yn cysylltu â ni gallwn roi gwybod os allwn ni helpu.



Pryd all yr ombwdsmon gamu i mewn?

Os ydych chi eisiau cwyno, rhowch gyfle i'r busnes ariannol ddatrys pethau'n gyntaf. Dywedwch wrthynt beth ddigwyddodd a sut yr hoffech iddynt unioni pethau.

Os nad ydych chi'n siŵr blei gychwyn, cysylltwch â ni a byddwn yn helpu cychwyn arni.

Rhaid i'r busnes ariannol roi eu hymateb terfynol i'ch cwyn o fewn wyth wythnos fan bellaf, yn ddibynnol ar beth ydych chi'n cwyno amdano.

Os nad ydych yn hapus gyda sut fydd pethau'n datblygu – neu os na fyddwch chi'n cael ateb gan y busnes – cysylltwch â ni.

Pa mor hir sydd gen i er mwyn cwyno?

Ceir terfynau amser ar gyfer gwneud cwyn. Felly mae'n well os byddwch yn gweithredu unwaith y sylweddolwch fod yna broblem.

Efallai na fyddwn yn gallu eich helpu os:

- digwyddodd yr hyn rydych yn cwyno amdano dros chwe blynedd yn ôl; ac
- rydych chi'n cwyno mwy na thair blynedd wedi i chi ddod yn ymwybodol (neu y dylech fod wedi dod yn ymwybodol) bod gennych chi reswm i gwyno.

A byddwch angen cysylltu â ni o fewn chwe mis i ymateb terfynol y busnes.

Mae yna hefyd ddyddiad cau o 29 Awst 2019 ar gyfer cwyno i'ch darparwr am gam-werthu PPI. Mae rhagor o wybodaeth ar gael ar www.fca.org.uk/ppi

Beth fydd yn digwydd wedi i mi gysylltu â chi?

Byddwn angen rhai manylion am eich amgylchiadau – er mwyn i ni allu deall y broblem ac effaith hyn.

Byddwn hefyd yn gofyn i'r busnes ariannol am eu barn ynghylch beth ddigwyddodd.

Unwaith y bydd gennym yr holl wybodaeth ofynnol, byddwn yn pwyso a mesur popeth ac yn rhoi gwybod i chi sut y credwn y dylid datrys eich cwyn.

Sut all yr ombwdsmon unioni pethau?

Weithiau penderfynwn fod y busnes ariannol eisoes wedi gwneud digon mewn ymateb i gŵyn. Os felly, byddwn yn esbonio pam.

Ond os byddwn ni'n penderfynu eich bod wedi'ch trin yn annheg, byddwn yn dweud wrth y busnes i unioni pethau. Er enghraifft, gallwn ddweud wrthynt i wneud un neu nifer o'r pethau canlynol:

- ymddiheuro
- talu dyfarniad am golledion ariannol
- ad-dalu ffioedd a thaliadau na ddylech fod wedi eu talu
- talu iawndal am y drafferth neu drallod a ddiodefoch

Ewch i'n gwefan i weld manylion ynghylch faint allwn ni ddweud wrth fusnes ei dalu i chi.



Beth os nad ydw i'n cytuno gyda'ch atebion?

Mae dau gam i'n proses.

Yn gyntaf, bydd un o'n hymchwilyr neu ddyfarnwyr yn rhoi ei ateb i chi. Rydym yn datrys naw o bob deg cwyn fel hyn.

Fodd bynnag, os nad ydych chi'n cytuno gyda'n hateb, gallwch ofyn am benderfyniad terfynol gan un o'n hombwdsmyr.

Os byddwch chi'n dderbyn penderfyniad terfynol yr ombwdsmon, rhaid i'r busnes ariannol wneud beth mae'r ombwdsmon yn ei ddweud.

Os na fyddwch chi'n ei dderbyn, dyna ddiwedd ein hymwneud ni. Ond gallwch ddal fynd â'ch cwyn i'r llys.

Ar unrhyw adeg, gallwch roi gwybod i ni nad ydych chi eisiau ein help mwyach. Ond os byddwch yn dweud wrthym pam eich bod yn anfodlon, fe wnawn ni geisio dod o hyd i ffordd ymlaen.

Faint o amser mae'n ei gymryd?

Mae'n dibynnu beth yw gwraidd y broblem.

Os mai camddealltwriaeth yw'r cyfan, yna efallai y bydd modd cael trefn ar bethau o fewn ychydig ddyddiau. Os ydyn ni angen rhagor o wybodaeth, gallai gymryd ychydig wythnosau, neu fisoedd o bosibl.

Ond os yw pethau'n fwy cymhleth, neu os ydych chi neu'r busnes eisiau i ombwdsmon wneud penderfyniad terfynol, gallai gymryd mwy o amser.

Rhowch wybod i ni os oes brys i ddatrys eich sefyllfa – er enghraifft os ydych chi'n ddifrifol wael neu mewn anawsterau ariannol difrifol.

Byddwn yn eich diweddarau fel eich bod yn gwybod beth i'w ddisgwyl.



A yw fel mynd i'r llys?

Na – mae'n wahanol iawn. Cawsom ein sefydlu fel dewis amgen anffurfiol ac am ddim i'r llysoedd. I'n defnyddio ni, fyddwch chi ddim angen cyflwyno'ch achos yn bersonol. A does yna ddim "croesholi", ble mae'r ddwy ochr yn holi cwestiynau i'w gilydd.

Byddwn yn rhoi trefn ar bethau dros y ffôn, trwy e-bost neu'r post – yn dibynnu beth sy'n gweddu orau i chi.

Yn wahanol i'r llys, yn gyffredinol dydych chi ddim angen i unrhyw un eich cynrychioli. Os byddai'n well gennych, gallwn siarad gydag aelod o'ch teulu, ffrind neu rywun arall sy'n eich helpu i gwyno.

A allaf dal mynd i'r llys?

Nid yw'n gwasanaeth yn addas i bob sefyllfa. Yn ddibynnol ar beth ddigwyddodd, efallai y byddai'n well i chi fynd i'r llys. Er enghraifft, efallai'r hoffech chi fynd i'r llys os ydych chi'n meddwl bod y golled a ddioddefoch yn fwy nag ydym yn gofyn i fusnes ei dalu i chi.



Fyddwn ni ddim fel arfer yn edrych i mewn i broblem os yw'r llys eisoes wedi gwneud hynny.

Ac os ydych chi'n derbyn penderfyniad terfynol ein hombwdsmon, ni fydd llys yn edrych i mewn i'r un materion.

Os nad ydych chi'n derbyn penderfyniad terfynol yr ombwdsmon, byddwch yn dal i allu mynd â'ch cwyn i'r llys. Oherwydd bod y llysoedd yn dilyn ymagwedd wahanol, efallai y bydd eu hateb yn wahanol i'n un ni.

cysylltwch

www.financial-ombudsman.org.uk

ffoniwch ni

0800 023 4567

o'r tu allan i'r Deyrnas Unedig

+44 20 7964 0500

anfonwch e-bost atom

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

ysgrifennwch atom

Financial Ombudsman

Exchange Tower

London E14 9SR



Financial
Ombudsman
Service

Cofrestrwyd fel cwmni cyfyngedig yng Nghymru a Lloegr. Rhif 3725015. Swyddfa gofrestredig Financial Ombudsman Service Limited, Exchange Tower, Llundain E14 9SR.