



# ffurflen gwyno

Defnyddiwch y ffurflen hon i sôn wrthym am eich cwyn – er mwyn i ni weld a allwn eich helpu. Os ydych chi'n ansicr ynghylch unrhyw beth – neu os byddwch yn cael anhawster llenwi'r ffurflen hon – ffoniwch ni ar 0800 032 8000.

Gallwch ddychwelyd y ffurflen hon trwy e-bost at [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk) neu ei phostio at Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, London, E14 9SR.

## eich manylion

yn gyntaf, rhowch eich manylion i ni

... a manylion unrhyw un sy'n cwyno gyda chi, er enghraifft deiliad polisi/cyfrif ar y cyd

enw cyntaf		teitl	
cyfenw			
dyddiad geni (dd/mm/yyyy)			
cyfeiriad i ysgrifennu atoch chi			
côd post			

enw cyntaf		teitl	
cyfenw			
dyddiad geni (dd/mm/yyyy)			
cyfeiriad i ysgrifennu atoch chi			
côd post			

rhif ffôn 1									
rhif ffôn 2									
e-bost									

rhif ffôn 1									
rhif ffôn 2									
e-bost									

Sut hoffech chi i ni gysylltu â chi?

ffôn  e-bost  post

Bydd adegau pan fyddwn angen anfon dogfennau atoch.  
Pan fydd hynny'n digwydd, sut hoffech chi eu cael?

e-bost  post

Ydych chi wedi defnyddio ein gwasanaeth o'r blaen?  
(Mae hyn er mwyn i ni allu cysylltu ein cofnodion)

do  naddo

A oes gennych chi unrhyw anghenion ymarferol ble gallem helpu – trwy wneud addasiadau fel defnyddio print bras, Braille neu iaith arall?

--



## y busnes yr ydych yn cwyno yn ei gylch

### ynghylch pa fusnes ydych chi'n cwyno?

ei enw

ei gyfeiriad

cynhwyswch y côd post

## beth sydd wedi digwydd

A ydych chi eisoes wedi cwyno i'r busnes?

do

naddo

Os ydw, pryd wnaethoch chi gwyno i'r busnes? (dd/mm/bbbb)

Mae gan y busnes hyd at wyth wythnos o'r dyddiad hwn i anfon ei ateb ysgrifenedig terfynol i chi – cyn y gallwn ymchwilio i'r cwyn

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

A yw'r busnes rydych chi'n cwyno yn ei gylch wedi anfon ei ateb ysgrifenedig terfynol i chi?

ydi

nac ydi

A oes yna unrhyw achos llys wedi bod parthed eich cwyn (neu a oes un wedi ei gynllunio)?

Os oes, cynhwyswch gopi o'r gwaith papur perthnasol

oes

nac oes

Pryd ddigwyddodd y cyngor, hawliad, gwasanaeth neu drafodyn yr ydych chi'n cwyno yn ei gylch? (dd/mm/bbbb)

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## eich cwyn

dywedwch wrthym am y cynnyrch neu wasanaeth yr hoffech chi gwyno amdano

--

A oes gennych chi rif cwyn neu gyfeirnod arall ar gyfer y cynnyrch neu wasanaeth hwn?

--

**dywedwch wrthym am eich cwyn – beth ddigwyddodd?**

**sut mae hyn wedi effeithio arnoch – yn ariannol neu fel arall?**

**sut hoffech chi i'r busnes unioni pethau i chi?**

ewch ymlaen i daflen ar wahân os bydd angen

Os yw'ch cwyn yn ymwneud â gwerthu yswiriant diogelu taliadau (PPI) neu gyfrif banc wedi ei becynnu, byddwch hefyd angen cwblhau holiadur ar wahân. Efallai eich bod wedi gwneud hyn yn barod – os ydych chi eisoes wedi cwyno'n uniongyrchol i'r busnes y rydych chi'n credu i fod yn gyfrifol. Os nad, gallwch lawrlwytho'r holiadur o'n gwefan – neu ein ffonio am gopi ar 0800 032 8000.

# datganiad

## yn olaf, darllenwch y datganiad hwn os gwelwch yn dda

- Hoffwn i Wasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol ymchwilio i'm cwyn.
- Hyd eithaf fy ngwybodaeth, mae popeth rwyf wedi ei ddweud wrthyf yn gywir.
- Rwy'n deall y bydd angen i chi, er mwyn helpu datrys fy nghwyn, ddefnyddio a chadw gwybodaeth bersonol amdanaf – er enghraifft, sut i gysylltu â mi a'r manylion ynghylch fy nghwyn ac ar adegau gwybodaeth bersonol sensitif.
- Rwy'n deall y gallai hyn gynnwys casglu gwybodaeth amdanaf gan y busnes rwyf wedi achwyn yn ei gylch ac o bosibl rannu gwybodaeth gyda phartïon eraill – er enghraifft, busnesau eraill a allai fod wedi bod yn rhan o'm cwyn.
- Rwy'n deall bod gennych ddyletswydd i gyhoeddi penderfyniadau terfynol eich ombwdsmyr ar eich gwefan – gyda manylion achwynwyr wedi eu dileu – ond y gellir datrys mwyafrif achosion cyn iddynt gyrraedd ombwdsmon.

### beth nesaf?

Cadarnhewch, trwy farcio'r cylchoedd perthnasol, eich bod:

- **yn cytuno i'r datganiad uchod. Allwn ni ddim ymchwilio i'ch cwyn heb i chi wneud hyn.** ydw  nac ydw
- yn hapus i siarad gyda ni dros y ffôn ac yn deall bod ein galwadau fel arfer yn cael eu recordio. Fel arall, bydd angen i ni allu cysylltu â chi'n electronig neu trwy'r post. Gallai hyn olygu bod eich cwyn yn cymryd mwy o amser i'w ddatrys na phe byddem yn gallu siarad dros y ffôn. ydw  nac ydw
- yn hapus i ni gysylltu â chi am adborth ynghylch ein gwasanaeth. Mae cael barn pobl am ein gwasanaeth yn allweddol i helpu gwella'r hyn a wnawn. Mae rhoi adborth yn gwbl ddewisol. ydw  nac ydw

Ble rydych wedi cytuno i unrhyw un o'r datganiadau uchod, gallwch dynnu eich caniatâd yn ôl ar unrhyw adeg.

llofnod	<input type="text"/>	llofnod	<input type="text"/>
	dyddiad (dd/mm/bbbb)		dyddiad (dd/mm/bbbb)

os ydych chi'n cwyno ar ran busnes, elusen neu ymddiriedolaeth, rhwch deitl eich swydd

Ar gyfer cwynion yn ymwneud â chyfrifon neu bolisiau ar y cyd, rhaid i bob person lofnodi ac efallai y byddwn yn rhannu manylion ynghylch y cwyn gyda'r ddau lofnodwr. Ac mae angen i chi lofnodi, hyd yn oed os oes rhywun yn cwyno ar eich rhan. Mae hyn yn dangos eich bod wedi rhoi eich caniatâd iddynt gwyno ar eich rhan. Os ydych chi neu'r cyd achwynwr ddim eisiau i ni gysylltu â chi am adborth ynghylch ein gwasanaeth neu dros y ffôn, cysylltwch â'r person sy'n delio â'ch achos.

postiwch at ...  
Financial Ombudsman Service  
Exchange Tower  
London E14 9SR

0300 123 9 123 neu 0800 032 8000  
Mae galwadau'n cael eu recordio er dibenion  
hyfforddiant a monitro [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)



### amdanom ni

Financial Ombudsman Service  
Exchange Tower, London, E14 9SR  
[www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk)  
0300 123 9 123 neu 0800 032 8000

### pam ydyn ni'n prosesu eich gwybodaeth bersonol

Mae gwybodaeth bersonol yn golygu gwybodaeth amdanoch chi – er enghraifft, eich enw, dyddiad geni, manylion ariannol a sgysiau ffôn gyda ni. Gyda'ch cydsyniad rydym yn prosesu (e.e. casglu, cofnodi, rhannu) eich gwybodaeth bersonol i helpu datrys eich cwyn yn cynnwys data categori arbennig fel gwybodaeth am eich iechyd ble fo'n berthnasol i'ch achos. Efallai y byddwn yn cysylltu â chi am adborth i helpu gwella ein gwasanaeth – ond dim ond os ydych chi'n cydsynio. Gallwn hefyd ddefnyddio gwybodaeth am eich achos i nodi unrhyw faterion ehangach neu dueddiadau yn y cwynion a dderbyniwn ac i adolygu a gwella effeithlonrwydd ein gwasanaeth. Er enghraifft, efallai y byddwn yn adolygu grŵp o gwynion tebyg i wirio os yw cynnyrch wedi ei werthu yn annheg i ddefnyddwyr ar raddfa eang a beth yw achos hyn. Dim ond os ydyn ni'n ystyried fod budd cyfreithlon fyddwn ni'n gwneud hyn.

### gyda phwy ydyn ni'n rhannu eich gwybodaeth bersonol

Efallai y byddwn yn rhannu neu wirio eich gwybodaeth gyda'r busnes mae'ch cwyn yn ymwneud ag o, ac yn achlysurol gydag eraill – er enghraifft, busnes arall oedd yn ymwneud â'ch cwyn (e.e. brocer, gwarantydd, benthyciwr neu gyd achwynydd) neu asiantaeth cymeradwyo credyd. Ble fo'n bosibl, rydym yn cadw eich gwybodaeth bersonol o fewn yr Ardal Economaidd Ewropeaidd. Os nad yw hynny'n bosibl, rydym yn cymryd camau priodol i ddiogelu eich gwybodaeth. Os oes gennych chi gwynion am y gwasanaeth rydym wedi rhoi i chi, ac nad ydym wedi gallu datrys hyn, gallwch ofyn i'r Asesydd Annibynnol ymchwilio i'ch cwyn am ein gwasanaeth. Byddwn yn pasio manylion perthnasol ymlaen i'r Asesydd Annibynnol i ymchwilio ac ymateb i'ch cwyn gwasanaeth.

# hysbysiad preifatrwydd

### am ba hyd fyddwn ni'n cadw eich gwybodaeth bersonol

Byddwn yn cadw eich gwybodaeth bersonol am ba bynnag hyd y byddwn ei hangen. Mae hyn yn cynnwys pethau megis:

- Byddwn yn cadw eich achos ar ffeil am 6 mlynedd wedi i'ch achos gau (neu 3 mlynedd os nad aethom ymlaen i ymchwilio'n llawn i'ch achos).
- Rydym yn cadw penderfyniadau ombwdsmyn yn barhaol.
- Os byddwch yn gofyn i'r Asesydd Annibynnol ymchwilio i gŵyn am ein gwasanaeth, bydd swyddfa'r Asesydd Annibynnol yn cadw ffeil yr achos am 6 mlynedd (neu 3 mlynedd os nad yw eich cwyn yn un y gall yr Asesydd Annibynnol ddelio â hi).

### eich hawliau

Mae gennych chi hawl i dynnu eich cydsyniad i'ch gwybodaeth bersonol cael ei brosesu gennym ni yn ôl ar unrhyw adeg. Gallwch hefyd ofyn i ni ddileu eich gwybodaeth bersonol neu i gyfyngu neu wrthwynebu i'r modd rydym yn ei defnyddio.

Gallai hyn olygu na fyddwn yn gallu ymchwilio i'ch cwyn. Efallai y byddwn hefyd angen cadw rhywfaint o wybodaeth bersonol – er enghraifft, i osgoi dyblygu cwynion neu i gydymffurfio â'r gyfraith.

Mae gennych hawl i dderbyn unrhyw wybodaeth bersonol rydym wedi rhoi i ni mewn ffordd hawdd – ac i'w hanfon at sefydliad arall. Gallwch hefyd ofyn i ni am gopi o'ch gwybodaeth bersonol ac i'w chywiro.

### beth i'w wneud os ydych chi'n anfodlon gyda sut ydym wedi trin eich gwybodaeth bersonol

Rhowch wybod i'r person sy'n gofalu am eich cwyn (neu ei reolwr) fel y gall ymchwilio i'ch pryderon. Gallwch hefyd gysylltu â'n swyddog diogelu data ar: [data.protection@financial-ombudsman.org.uk](mailto:data.protection@financial-ombudsman.org.uk).

Os nad ydych yn fodlon â'n hymateb, gallwch gysylltu â Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth ar [www.ico.org.uk](http://www.ico.org.uk), [casework@ico.org.uk](mailto:casework@ico.org.uk) neu 01625 545 745.