

# Eisiau mynd â'ch cwyn ymhellach?



Gallwn addasu ein  
gwasanaeth i ateb eich  
anghenion – felly gofynnwch  
i ni os oes angen i ni wneud  
 unrhyw beth yn wahanol,  
 a byddwn yn gwneud ein  
 gorau i helpu.

# Sut all yr ombwdsmon helpu?

Gallwn ddatrys cwynion ynghylch y mwyafrif o wasanaethau ariannol, gan gynnwys:

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

Yn ogystal ag archwilio cwynion gan unigolion, gallwn hefyd archwilio cwynion gan fusnesau ac elusennau penodol. Ceir rhagor o wybodaeth am hyn ar dudalen 7.

# Pryd gall yr ombwdsmon gamu i mewn?


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

Os na fyddwch yn siŵr ble i gychwyn, cysylltwch â ni a byddwn yn helpu i roi pethau ar waith.

Mae'n rhaid i'r busnes ariannol roi eu hymateb terfynol i'ch cwyn o fewn wyth wythnos fan bellaf, yn ddibynnol ar yr hyn rydych yn cwyno amdano.

Os na fyddwch yn hapus â'r canlyniad – neu os na fyddwch yn derbyn ateb gan y busnes – cysylltwch â ni.

Gallwn addasu ein gwasanaeth i ateb eich anghenion – felly gofynnwch i ni os oes angen i ni wneud unrhyw beth yn wahanol, a byddwn yn gwneud ein gorau i helpu. Os byddai'n well gennych, gallwn hefyd siarad â rhywun arall ar eich rhan – megis ffrind neu aelod o'r teulu.



## Pa mor hir sydd gennyf i wneud cwyn?

Ceir terfynau amser ar gyfer gwneud cwyn. Felly mae'n well gweithredu cyn gynted ag y byddwch yn sylweddoli bod problem.

Efallai na fyddwn yn gallu eich helpu os:

- digwyddodd yr hyn rydych yn cwyno amdano dros chwe blynedd yn ôl; ac
- rydych yn cwyno fwy na thair blynedd o'r adeg y daethoch yn ymwybodol (neu y dylech fod wedi dod yn ymwybodol) fod gennych reswm i gwyno.

A bydd angen i chi gysylltu â ni o fewn chwe mis o dderbyn ymateb terfynol y busnes.

Y dyddiad cau ar gyfer cwyno i'ch darparwr ynghylch PPI wedi'i gamwerthu oedd 29 Awst 2019. Gallwch gael rhagor o wybodaeth ar [www.fca.org.uk/ppi](http://www.fca.org.uk/ppi)



## Beth fydd yn digwydd ar ôl i mi gysylltu â chi?

Bydd angen ychydig o fanylion amdanoch chi a'ch amgylchiadau – fel y gallwn ddeall y broblem a'r effaith y mae wedi'i chael arnoch.

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

Unwaith i ni dderbyn yr holl wybodaeth sydd ei hangen arnom, byddwn yn pwysu a mesur popeth ac yn rhoi gwybod i chi sut rydym yn credu y dylid datrys eich cwyn.

# Rwy'n rhedeg busnes – allwch chi fy helpu?

Gallwn ystyried cwynion gan fusnesau bach ynghylch darparwyr ariannol, cyhyd â bod y busnes bach yn ateb meini prawf penodol.

Gallwn helpu microfusnesau, sy'n golygu busnesau sydd â:

- throsiant neu fantolen blynyddol nad yw'n fwy na dwy filiwn o ewros a;
- llai na 10 o gyflogeion.

Gallwn hefyd helpu busnesau bach a chanolig sydd â:

- throsiant blynyddol o lai na £6.5 miliwn (neu gyfatebol mewn unrhyw arian arall);
- a naill ai:
  - mantolen o lai na £5 miliwn (neu gyfatebol mewn unrhyw arian arall); neu
  - lai na 50 o gyflogeion.

Ar gyfer busnesau bach a chanolig, gallwn ymchwilio i gwynion am bethau a ddigwyddodd ar neu ar ôl 1 Ebrill 2019 yn unig. Gallwch gael rhagor o wybodaeth ar [sme.financial-ombudsman.org.uk](http://sme.financial-ombudsman.org.uk)

**Nid yw'r sefyllfa bob amser yn syml. Os cysylltwch â ni, byddwn yn rhoi gwybod i chi os gallwn helpu – ac os na allwn, beth allai eich opsiynau eraill fod.**

# Sut all yr ombwdsmon gywiro'r sefyllfa?

Weithiau byddwn yn penderfynu bod y busnes wedi gwneud digon yn barod fel ymateb i gŵyn. Os felly, byddwn yn esbonio pam.

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

- ymddiheuro
- talu dyfarniad am golled ariannol
- ad-dalu ffioedd a thaliadau na ddylech fod wedi'u talu
- talu iawndal am y gofid neu anghyfleustra a achoswyd

Ewch i'n gwefan i gael manylion faint y gallwn ddweud wrth fusnes i'w dalu i chi.







## Beth os nad wyf yn cytuno â'ch ateb?

Bydd eich achos yn cael ei ystyried gan un o'n hymchwilyr neu ddyfarnwyr. Byddant yn edrych ar y ddwy ochr ac yn rhoi eu hateb i chi. Rydym yn datrys naw o bob deg cwyn fel hyn.

Fodd bynnag, os na fyddwch yn cytuno â'n hateb, gallwch ofyn am benderfyniad terfynol gan un o'n hombwdsmyr.

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

Os na fyddwch yn ei dderbyn, dyna ddiwedd ein rhan yn y penderfyniad. Ond gallwch ddal i fynd â'ch cwyn i'r llys.

Ar unrhyw adeg, gallwch roi gwybod i ni na fydd angen ein help arnoch mwyach.



## Pa mor hir mae'n ei gymryd?

Rydym yn archwilio pob achos yn unigol, felly mae pa mor hir y mae'n ei gymryd i ddatrys eich cwyn yn dibynnu ar ba mor gymhleth ydyw – a pha mor hir y mae'n ei gymryd i dderbyn yr holl wybodaeth sydd ei hangen arnom. Bydd hefyd yn cymryd rhagor o amser os na fyddwch chi neu'r busnes yn cytuno â'n hasesiad cychwynnol, ac yn dymuno i ombwdsmon wneud penderfyniad ffurfiol, terfynol.

Gallwch ddod o hyd i'r wybodaeth ddiweddaraf am ein hamserlenni cyffredinol ar ein gwefan. Ewch i'n tudalen 'pa mor hir mae'n ei gymryd' ar [www.financial-ombudsman.org.uk/consumers/expect/how-long-it-takes](http://www.financial-ombudsman.org.uk/consumers/expect/how-long-it-takes). Os nad oes gennych fynediad i'r rhyngwyd, ffoniwch ni a byddwn yn gallu rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi.

Yn gyffredinol, ein nod yw cydnabod a dyrannu eich achos i drafodwr achos o fewn ychydig wythnosauw er ar adegau prysur gall gymryd tipyn mwy o amser. Yna, caiff y mwyafrif o achosion eu datrys o fewn 90 diwrnod.

## 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, ni fydd angen i chi gyflwyno'ch achos yn bersonol. Ac ni fyddwch yn cael eich “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 ar yr hyn sydd orau i chi.

Yn wahanol i'r llys, fel arfer nid oes angen i unrhyw un eich cynrychioli. Os yw'n well gennych, gallwn siarad ag aelod o'ch teulu, ffrind neu unigolyn arall rydych wedi gofyn iddo/iddi eich helpu i wneud cwyn.

## Allaf i ddal i fynd i'r llys?

Nid yw ein gwasanaeth yn addas i bob sefyllfa. Gan ddibynnu ar beth ddigwyddodd, efallai y byddai'n well i chi fynd i'r llys. Er enghraifft, efallai yr hoffech fynd i'r llys os byddwch yn meddwl bod y golled a ddioddefoch yn fwy na'r hyn y gallwn ofyn i'r busnes ei dalu i chi.

Ni fyddwn fel arfer yn ymchwilio i broblem os yw'r llys wedi gwneud hynny'n barod. Ac os byddwch yn derbyn penderfyniad terfynol ein hombwdsmon, ni fydd llys yn ymchwilio i'r un materion.

Os na fyddwch yn derbyn penderfyniad terfynol yr ombwdsmon, gallwch ddal i fynd 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](http://www.financial-ombudsman.org.uk)

## Ffoniwch ni

0800 023 4567

+44 20 7964 0500 (o du allan y DU)

## E-bostiwni

[complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)

## Ysgrifennwch atom

Financial Ombudsman Service

Exchange Tower

London

E14 9SR



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