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 yswiriant neu ariannol

www.financial-ombudsman.org.uk

Gall camgymeriad a chamddealltwriaeth 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.

4 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.

Financial Ombudsman Service

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

Financial Ombudsman Service

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

www.financial-ombudsman.org.uk