561:1/28.08.09

Financial Ombudsman Service

beth yw ombwdsmon?

www.financial-ombudsman.org.uk

'Mae Ombwdsmyn yn annibynnol ac yn cynnig gwasanaeth am ddim i gwsmeriaid.'

Mae gan y rhan fwyaf o sefydliadau a busnesau system trin cwynion. Felly, er enghraifft, os ydych wedi cwyno wrth y sawl sydd wedi bod yn trin eich achos ond yn dal yn anfodlon – gallwch gysylltu gyda rhywun uwch – efallai yn y pencadlys. Ond beth os nad yw hynny chwaith yn datrys y broblem?

Gallwch ofyn i'r sefydliad neu'r busnes a yw'n rhan o gynllun annibynnol sy'n ystyried cwynion yn ei gylch.

Efallai y gallwch ofyn am help ombwdsmon gyda rhai mathau o gwynion.

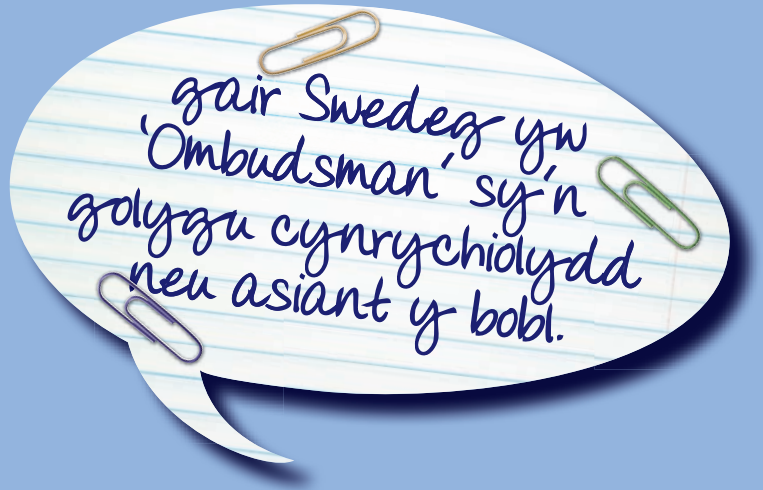
Mae ombwdsmyn yn annibynnol ac yn cynnig gwasanaeth am ddim i gwsmeriaid.

Maen nhw'n helpu datrys anghydfod pan fo cwsmer:

- eisoes wedi cwyno wrth y busnes neu'r sefydliad *ond*
- yn dal yn anfodlon gyda'r ffordd y cafodd y gwŷn ei thrin.

Nid yw ombwdsmyn yn ochri – ond yn ystyried yn ofalus yr hyn sydd wedi digwydd. Os ydyn nhw'n penderfynu eich bod wedi'ch trin yn deg, fe eglurir pam. Ond os ydyn nhw'n meddwl fod busnes neu sefydliad wedi'ch trin yn annheg – a'ch bod chi ar eich colled o ganlyniad – fe fyddan nhw'n dweud beth sydd raid ei wneud i unioni pethau.

Financial Ombudsman Service



Gair Swedeg yw 'Ombudsman' sy'n golygu cynrychiolydd neu asiant y bobl. Cafodd Sweden ei hombwdsmon cyntaf ym 1809. Mae gwledydd eraill wedi cadw'r enw wrth iddyn nhw glywed yn raddol am y syniad a phenderfynu sefydlu trefniadau tebyg eu hunain.

Financial Ombudsman Service

Mae nifer o wahanol gynlluniau ombwdsmon yng ngwledydd Prydain heddiw – yn trin gwahanol fathau o gwynion. Maen nhw'n dilyn rheolau llym ynghylch y mathau o broblemau y gallan nhw helpu – ac ynghylch yr hawliau sydd ganddyn nhw i unioni pethau.

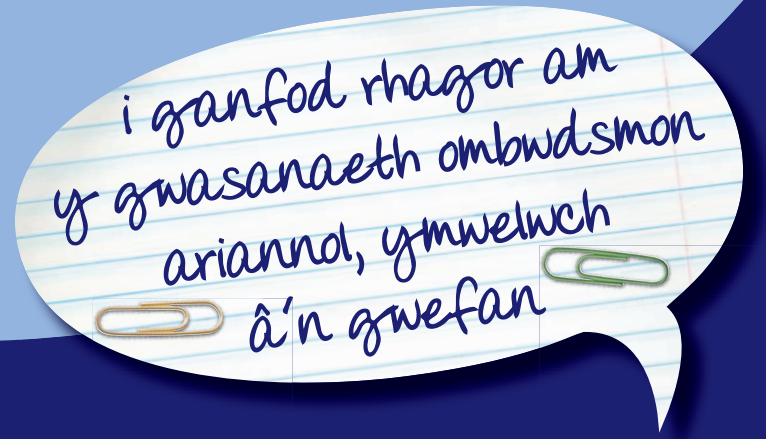
Mae rhai o'r cynlluniau ombwdsmon yn cynnwys:

- yr ***Ombwdsmon Seneddol a'r Gwasanaeth Iechyd***
- yr ***Ombwdsmon Llywodraeth Leol***
- yr ***Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus yr Alban***; a'r
- ***Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol.***

Financial Ombudsman Service

Y Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol yw'r cynllun ombwdsmon mwyaf yn y byd.

Mae'n trin tua 100,000 o gwynion bob blwyddyn ynghylch banciau, cymdeithasau adeiladu, cwmnïau yswiriant, ymgynghorwyr ariannol a chwmnïau ariannol.



www.financial-ombudsman.org.uk