

problem gyda'ch

BANC MORGAI

CERDYN CREDYD

BENTHYCIAD

PENSIWN

YSWIRIANT

PPI

gallwn ni
helpu

**Eich cwyn a'r
ombwdsmon**



Financial
Ombudsman
Service

AM DDIM • TEG • AR GYFER PAWB

ynglŷn â'r ombwdsmon

Os ydych yn anfodlon ar rywbeth mae busnes ariannol wedi'i wneud, gallwch gysylltu â'r Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol.

Nid yw'n costio unrhywbeth i'n defnyddio. Byddwn yn ystyried yr hyn sydd wedi digwydd a rhoi barn ddiuedd. Ac os yw rhywbeth wedi mynd o chwith, gallwn helpu i unioni pethau.

AM DDIM

TEG

AR GYFER PAWB

gallwn ni helpu

Llynedd, fe wnaeth mwy na dau filiwn o bobl gysylltu â ni ynghylch problemau gyda:

- cyfrifon banc
- cardiau credyd, debyd a siop
- yswiriant gwarchod taliadau (PPI)
- yswiriant arall, megis modur, teithio a chartref
- benthyciadau, gan gynnwys benthyciadau diwrnod cyflog
- credyd arall, megis cyllid am gar
- morgesi
- problemau ynghylch ad-dalu a chasglu dyled
- trosglwyddo arian a thaliadau ar-lein
- cyngor ariannol, cynilion a buddsoddiadau
- pensiynau

Os nad ydych yn siŵr a allwn helpu, ffoniwch ni ar




0800 023 4 567

Rhowch wybod inni os hoffech inni'ch ffonio'n ôl. Rydym yn cofnodi a monitro galwadau ffôn i'n helpu i wella'n gwasanaeth.

beth ddylwn ei wneud yn gyntaf?

Yn gyntaf oll, rhowch gyfle i'r busnes ddatrys pethau. Cysylltwch â hwy er mwyn esbonio'r hyn sydd wedi digwydd – a sut rydych eisiau unioni pethau.

Mae gan y busnes wyth wythnos i roi eu “hymateb derfynol” i'ch cŵyn. Os nad ydych yn fodlon ar y canlyniad – neu os nad ydych yn cael ateb o fewn wyth wythnos – rhowch wybod inni.



**ddim yn
siŵr sut i roi
cychwyn arni**

Os nad ydych yn siŵr sut i roi cychwyn arni, cysylltwch â ni – a gallwn hysbysu'r busnes o'r broblem ar eich rhan.

sut allaf ofyn ichi ymyrryd?

Bydd angen ichi gysylltu â ni o fewn **chwe mis** o ymateb derfynol y busnes – naill ai dros y ffôn neu drwy ymweld â'n gwefan. Bydd angen inni wybod:

- rhai manylion personol – megis eich enw a chyfeiriad
- beth yw'r broblem – a sut rydych am unioni pethau *a*
- rhai manylion allweddol – megis eich rhif cyfrif neu rif polisi.



Rhowch wybod inni os gallwn wneud pethau'n haws ichi – er enghraifft, trwy ddefnyddio iaith wahanol, neu fformat gwahanol megis Braille, print bras neu CD.

Sut fyddwch yn edrych i mewn i'r broblem?

Unwaith ein bod wedi cael eich manylion, byddwn yn:

- gofyn am eich ochr chi i'r stori – a chael ochr y busnes
- canfod y ffeithiau ynghylch yr hyn sydd wedi digwydd – a phwyso a mesur popeth a
- rhoi gwybod i chi a'r busnes am beth yw ein barn.

Os credwn fod camddealltwriaeth yn unig wedi digwydd – neu os nad ydych ar eich colled – byddwn yn esbonio pam. Ond os penderfynwn eich bod wedi'ch trin yn annheg, byddwn yn dweud wrth y busnes am unioni pethau.

Nid oes rhaid ichi gytuno â'r hyn a ddywedwn. Ar unrhyw adeg, gallwch roi gwybod inni nad oes arnoch angen ein help bellach. Ond os esboniwch pam nad ydych yn fodlon, byddwn yn ceisio dod o hyd i ffordd deg ymlaen.



**byddwn
yn ystyried dwy
ochr y stori**

faint o amser mae'n ei gymryd?

Mae'n dibynnu ar beth yw'r broblem.

Er enghraifft, os yw camddealltwriaeth yn unig wedi digwydd, yna efallai byddwn yn gallu datrys y broblem o fewn ychydig ddyddiau. Os oes angen inni ddod o hyd i ragor o wybodaeth, gallai gymryd ychydig wythnosau.

Onid os yw pethau'n fwy cymhleth – neu os ydych chi wedi cwyno am PPI – gallai gymryd llawer mwy o amser. Ond bob tro byddwn yn rhoi gwybod ichi am yr hyn sy'n digwydd – fel y gwyddoch beth i'w ddisgwyl.

Hefyd gallai gymryd mwy o amser os nad ydych chi neu'r busnes yn cytuno â'r hyn a ddywedwn – a'ch bod eisiau i ombwdsmon wneud penderfyniad ffurfiol, terfynol. Ond yn y mwyafrif o achosion, nid oes angen hynny.

Rhowch wybod inni os yw eich sefyllfa'n daer – er enghraifft, os ydych chi yn ddifrifol sâl neu'n profi anawsterau ariannol.

a oes terfyn amser ar gyfer gofyn ichi ymyrryd?

Mae angen ichi gysylltu â ni o fewn **chwe mis** o ddyddiad ymateb y busnes i'ch cŵyn.

Ac efallai na fyddwn yn gallu helpu os:

- digwyddodd yr hyn rydych yn cwyno amdano fwy na **chwe mlynedd** yn ôl a
- rydych yn cwyno fwy na **thair blynedd** ar ôl ichi sylweddoli (neu y gallech wedi sylweddoli) bod problem yn bodoli.

a oes arnaf angen help i ddod at yr ombwdsmon?

Rydym eisiau clywed gennych yn eich geiriau'ch hunan – a byddwn yn esbonio unrhywbeth nad ydych yn siŵr amdano. Felly nid oes angen ichi dalu rhywun i gwyno drosoch – er enghraifft, cyfreithiwr neu gwmni sy'n gwneud hawliadau.

Os talwch rywun, efallai bydd yr arian yn dod allan o unrhyw iawndal a gewch.

Ond os yw'n well gennych, gallwn siarad ag aelod o'ch teulu, ffrind neu rywun arall sy'n eich helpu am ddim – megis Cyngor ar Bopeth.

byddwn yn datrys pethau

a yw defnyddio'r ombwdsmon fel mynd i'r llys?

Rydym yn llawer llai ffurfiol na llys. Ni fyddwn yn gofyn ichi gyflwyno'ch "achos" yn bersonol. Byddwn yn datrys pethau dros y ffôn a mewn ysgrifen.

Ond nid yw ein gwasanaeth yn gywir ar gyfer pob sefyllfa. Y swm mwyaf y gallwn orfodi busnes i'w dalu ichi yw £150,000. Felly os ydych yn credu bod eich cŵyn yn ymwneud â mwy na hynny, gallai fod yn well ichi fynd i'r llys.

Neu efallai bydd yn well gennych fynd i'r llys os ydych eisiau croesholi'r busnes eich hunan.

Fel arfer ni fyddwn yn edrych i mewn i broblem mae llys wedi edrych i mewn iddi eisoes. Ac os cytunwch â phenderfyniad terfynol ein hombwdsmon, ni fydd llys yn edrych i mewn i'r un broblem. Mae hyn oherwydd bod ein penderfyniadau terfynol yn "rhwymo" mewn cyfraith.

Os ydych yn anghytuno â phenderfyniad terfynol yr ombwdsmon, gallwch ddal i fynd â'ch cŵyn at y llys. Gan fod y llysoedd yn cymryd ymagwedd wahanol at gwynion, efallai bydd eu hateb hwy'n wahanol i'n hateb ni.

Os ydych yn cytuno neu beidio â phenderfyniad terfynol yr ombwdsmon, mae ein cysylltiad yn dod i ben pryd hynny.

Rwyf yn rhedeg busnes bach – a allwch fy helpu?

Gallwn edrych ar gwynion gan fusnesau llai â:

- throsiant blynyddol o lai na dau filiwn o ewros (terfyn a osodwyd o dan gyfraith Ewropeaidd) a
- llai na deg cyflogai

Nid yw'r sefyllfa'n seml bob tro. Os cysylltwch, byddwn yn rhoi gwybod ichi os gallwn helpu.

a allwch ddirwyo busnesau?

Nid ein cyfrifoldeb ni yw “cosbi” na dirwyo busnesau. Byddwn yn edrych i mewn i'r hyn a ddigwyddodd ichi – ac os yw'r busnes wedi gwneud rhywbeth o chwith, byddwn yn sicrhau nad ydych ar eich colled.

Ond rydym yn dweud wrth y rheoleiddiwr, yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol (FCA), beth rydym yn ei weld. Mae'r FCA yn gosod y rheolau mae busnesau'n eu dilyn – ac yn dirwyo busnesau sy'n eu torri.

**mae hwn
yn ganllaw
cyffredinol**

Gall y rheolau rydym yn eu dilyn fod yn gymhleth – ond byddwn yn esbonio os yw unrhyw rai'n gymwys i'ch sefyllfa chi.

ombudsman

*Rhywbeth rydym wedi'i gael
gan y Llychlynwyr*



Rydym wedi gweithio gydag Ymddiriedolaeth Shaw, yr elusen anabledd, i sicrhau bod y daflen hon mor hawdd ei darllen â phosibl.



Financial
Ombudsman
Service

ffoniwch ni

0800 023 4 567

Switsfwrdd 020 7964 1000

o'r tu allan i'r DU +44 20 7964 1000

ysgrifennwch atom

Financial Ombudsman Service

Exchange Tower

London E14 9SR

e-bostiwch ni

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

dilynwch ni



[@financialombuds](https://twitter.com/financialombuds)



[Financial Ombudsman Service](https://www.facebook.com/financialombuds)



[financial-ombudsman.org.uk](https://www.financial-ombudsman.org.uk)

Os ydych yn poeni am gost ein ffonio,
byddwn yn hapus i'ch ffonio'n ôl.