

## Cyn y medrwn helpu gyda'ch cwyn, bydd angen i chi:

- Eisoed fod wedi cwyno i'r darparwr gwasanaeth (rheoli cyfreithiol neu hawliadau) a rhoi hyd at wyth wythnos iddynt ddarparu ymateb llawn
- Wybod y dyddiad yr achosodd y broblem, a'r dyddiadau y gwnaethoch y gwyn
- Roi eich gwybodaeth gyswllt i ni gan gynnwys cyfeiriad e-bost, os oes gennych un.

Yn ogystal:

- Anfonwch y ffurflen hon wedi ei chwblhau ynghyd â chopi o'ch cwyn, os cafodd ei gwneud trwy e-bost neu lythyr, ynghyd â copïau o unrhyw ymatebion yr ydych wedi eu derbyn.  
**Peidiwch ag anfon unrhyw wybodaeth arall ar hyn o bryd – byddwn yn rhoi gwybod i chi os bydd arnom angen unrhyw beth arall**
- Os ydych wedi cytuno i wneud y gwyn ar ran rhywun arall, bydd angen i chi ofyn iddynt lofnodi a dyddio'r ffurflen hon yn y gofod isod, neu ddarparu llythyr awdurdodedig, wedi ei lofnodi, os medrant wneud hyn. Os na fedrant wneud hyn, anfonwch gopi atom o'r Atrweiniaeth neu ddogfen arall debyg.
- Os ydych yn gwneud cwyn ar ran busnes bach neu elusen, bydd angen copïau arnom o'r cyfrifon wedi eu harchwilio a manylion y nifer o staff a gyflogir.

Am wybodaeth bellach edrychwch ar [y taflenni ffeithiau ar ein gwefan](#).

## Dywedwch os mai chi yw:

Y person a dderbyniodd y gwasanaeth

Y person sydd yn cynrychioli'r achwynwr neu fusnes bach/elusen

Teitl:

Eich enw cyntaf:

Eich cyfenw:

Eich cyfeiriad llawn:

Eich cyfeiriad e-bost:

Eich rhif ffôn:

Rhif ffôn arall:

Os ydych angen gwybodaeth mewn iaith neu fformat arall, megis print bras, Braille neu ar CD sain, soniwch wrthym am hyn isod:

Os ydych yn gwneud cwyn ar ran rhywun arall:

Beth yw eu henw llawn?

Beth yw eu rhif ffôn?

Beth yw eich perthynas â'r person sydd yn dymuno cwyno?

Beth yw eu cyfeiriad post llawn?

Ydyn nhw wedi cytuno eich bod yn gwneud y gwyn hon ar eu rhan? Ydyn

Gofynwch iddynt naill ai i lofnodi a dyddio'r ffurflen hon yn y gofod isod, os medrant wneud, neu atodi llythyr o awdurdod. Os na fedrant wneud hyn, anfonwch gopi atom o'r Atwrneiaeth neu ddogfen arall debyg.

Llofnodwyd

Dyddiedig

---

Y gwyn

---

Beth yw enw a chyfeiriad y cwmni neu'r darparwr gwasanaeth?

Beth yw enw'r person yr hoffech wneud cwyn amdano/amdani?

**Pa waith oedd y darparwr gwasanaeth wedi ei wneud i chi?** Er enghraifft, prynu neu werthu eiddo, gweithrediadau ysgariad, hawlio ar gyfer niwed personol, creu cytundeb neu ewyllys, hawlio am gam-werthu PPI neu ddarparu gwasanaethau rheoli damwain.

**Sut talwyd am y gwaith?** Er enghraifft, cymorth cyfreithiol, talu preifat (talw eich hun neu gan rywun arall), dim ennill, dim ffi, pro bono (am ddim), neu yswiriant.

**Pa bryd y gofynoch chi iddyn nhw ddechrau gweithio i chi? Ydyn nhw'n dal i weithio i chi nawr ar y mater hwn?**

**Am beth yr ydych yn cwyno?** Nodwch yn fras beth wnaeth (neu na wnaeth) y darparwr gwasanaeth sydd wedi eich gwneud yn anhapus â'r gwasanaeth y derbynioch. Dywedwch hefyd ar ba ddyddiad y daethoch yn ymwybodol o bob problem.

**Dyddiad cyntaf y daethoch yn ymwybodol o'r problem:**  
(dd/mm/yyyy)

**Problem**

	Problem

**Pryd gwnaethoch eich cwyn i'r darparwr gwasanaeth?** Nodwch y dyddiad neu'r dyddiadau llawn.

**Sut gwnaethoch eich cwyn?** Trwy e-bost, trwy lythyr, ar y ffôn neu mewn cyfarfod. *Anfonwch gopi o'r gwyn atom os oes un gennych chi.*

**Beth yw enw'r person fu'n delio â'ch cwyn?**  
(trafodwr y gwyn)

**Beth oedd dyddiad ymateb llawn y darparwr gwasanaeth i'ch cwyn?**

**Beth ddywedodd y darparwr gwasanaeth yn eu hymateb i'ch cwyn?** Nodwch y manylion gan gynnwys a yw'r darparwr gwasanaeth wedi cynnig unioni'r cam, megis cynnig iawndal, lleihau eich bil neu ymddiheurad. *Anfonwch gopi o'r ymateb atom os oes un gennyh chi.*

**Pa effaith mae gwasanaeth y darparwr gwasanaeth wedi ei gael arnoch chi?** Gallai hyn fod yn unrhyw beth o deimlo'n ypset neu embaras, colli allan ar rywbeth sydd yn bwysig i chi neu hyd yn oed golli arian.

**Beth fyddai'n gwneud pethau'n iawn i chi?**

Os ydym yn credu bod problem wedi digwydd gyda'r gwasanaeth rydych wedi ei dderbyn gan eich darparwr gwasanaeth, ein hamcan yw i helpu gwneud iawn am hyn. Gallai hyn fod yn ymddiheurad, dychwelyd ffeiliau neu gwlbhau'r gwaith. Nid oes gennym y grymoedd i ddisgyblu na dirwyo darparwyr gwasanaethau ond mewn ambell achos efallai byddwn yn penderfynu bod ychydig o iawndal o help i unioni pethau.

**Ydych chi wedi gwneud cwyn i ni o'r blaen neu i unrhyw un arall ar y mater hwn?** Os do, i bwy y gwnaethoch y gwyn?

**Os do, pa bryd y gwanethoch y gwyn flaenorol?** Nodwch y dyddiad neu'r dyddiadau llawn.

**Cyn anfon y ffurflen hon atom, sicrhewch eich bod wedi cwblhau pob darn, ac yna llofnodwch a nodwch y dyddiad ar y ffurflen isod:**

Llofnod

Dyddiad

**Rwyf wedi amgáu'r canlynol:**

Cwyn

Ymateb

## Sut rydym yn trin eich gwybodaeth

Cofnodir galwadau – gan gynnwys y rhai rydych yn eu gwneud i ni, y rhai rydym ni yn eu gwneud i chi a galwadau i bobl a sefydliadau eraill.

Bydd angen i ni drafod manylion personol amdanoch a fedrai gynnwys gwybodaeth sensitif.

Bydd angen i ni rannu gwybodaeth rydym yn ystyried ei fod yn berthnasol i'ch cwyn gyda'ch darparwr gwasanaeth a gyda'u rheoleiddiwr cydnabyddedig.

Rydym yn defnyddio'r cwynion rydym yn eu derbyn i wella ein gwasanaeth, ac i helpu ffurfio sut rydym yn gweithio a'n polisïau. Efallai byddwn yn rhannu gwybodaeth am yr achos hwn, gan gynnwys eich manylion cyswllt, gyda thrydydd partïon wedi eu dethol yn ofalus ar gyfer ymchwil, megis arolygon bodlondeb cwsmeriaid. Os nad ydych yn dymuno i ni rannu'r wybodaeth hon, neu gael gan rywun i gysylltu â chi at y dibenion hyn, rhowch wybod i ni.

Rydym yn cyhoeddi data ynghylch pob achos sydd yn galw am benderfyniad gan yr ombwdsmon, gan gynnwys enw'r darparwr gwasaneth, penderfyniad yr ombwdsmon a maes y gyfraith. Ni fyddwn yn cyhoeddi eich enw na'ch manylion personol. Gellir canfod gwybodaeth bellach yn adran [Data a phenderfyniadau](#) ein gwefan.

Rydym yn cydymffurfio â rheoli diogelu data bob amser. Medrwcwch gysylltu'n â'n tîm penodedig ar [compliance@legalombudsman.org.uk](mailto:compliance@legalombudsman.org.uk) am wybodaeth bellach ac am geisiadau am ryddid gwybodaeth.

Bydd pob dogfen rydych yn eu hanfon atom yn cael eu sganio ar ein system gyfrifiaduron ac yna eu difa ar ôl 28 niwrnod. Bydd gwybodaeth berthnasol i achos a gaiff ei storio yn electronig gan amlaf yn cael ei ddileu dair blynedd wedi i'r ffeil achos gael ei chau.

Peidiwch anfon dogfennau gwreiddiol atom oni bai ein bod yn gofyn i chi wneud. Os byddwn yn gofyn i chi anfon dogfennau gwreiddiol atom, byddwn yn eu cadw'n ddiogel ac yn eu dychwelyd atoch.

## Sut i anfon y ffurflen hon atom

Cwblhewch y ffurflen hon yn electronig, ei chadw ar eich cyfrifiadur a'i e-bostio atom. Fel arall, medrwcwch wneud allbrint ohoni, ei llenwi â llaw ac yna ei phostio atom. Dylech hefyd anfon copi o'ch cwyn atom ac unrhyw ymateb rydych wedi ei dderbyn gan y darparwr gwasanaeth.

## Cysylltwch â ni

Am ymholiadau ynghylch darparwyr gwasanaethau cyfreithiol a darparwyr gwasanaethau rheoli hawliadau, medrwch ein ffonio ar: **0300 555 0333**. Rydym ar agor o **9am tan 5pm Llun-Gwe**.

Ni fydd galwadau yn costio mwy na'r rhai hynny i rifau cenedlaethol daearyddol (yn dechrau 01 neu 02) o ffonau symudol a llinellau sefydlog.

Os ydych yn galw o dramor, ffoniwch: **+44 121 245 3050**.

Defnyddwyr NGT Lite: **18001 0300 555 0333**.

Ar gyfer cwynion ynghylch darparwyr gwasanaethau cyfreithiol:

E-bostiwch ni ar: [enquiries@legalombudsman.org.uk](mailto:enquiries@legalombudsman.org.uk)

Ysgrifennwch atom: Ombwdsmon Cyfreithiol, BP Box 6806, Wolverhampton, WV1 9WJ.

Ar gyfer cwynion ynghylch darparwyr gwasanaethau rheoli hawliadau:

E-bostiwch ni ar: [cmc@legalombudsman.org.uk](mailto:cmc@legalombudsman.org.uk)

Ysgrifennwch atom: Ombwdsmon Cyfreithiol, BP Box 6806, Wolverhampton, WV1 9WJ.