STUDENT LOANS COMPANY LIMITED

# Sut i Wneud Cwyn

www.slc.co.uk

Mae'r daflen hon ar gael mewn print bras a braille.

Byddwn yn ceisio sicrhau ein bod yn llwyddo y tro cyntaf. Fodd bynnag, gall pethau fynd o chwith weithiau ac efallai na fyddwch yn fodlon gyda'r ffordd yr ydym wedi darparu ein gwasanaeth i chi. Os felly, rhowch wybod i ni. Rydym yn addo y byddwn yn gwneud popeth y gallwn ei wneud er mwyn datrys y sefyllfa.

Fel arfer, bydd modd setlo ymholiadau yn gyflym ac yn hawdd trwy ffonio'r adran a fu'n delio â chi, gan esbonio'r broblem. Os na fydd hyn yn datrys y mater, gallwch gyfleu eich cwyn trwy ddefnyddio un o'r ffyrdd canlynol.

Trwy anfon e-bost at:
customer_complaints@slc.co.uk
A fyddech gystal â dyfynnu rhif eich cyfrif benthyciad neu'ch rhif cymorth myfyrwyr ym mhob gohebiaeth.
Am resymau sy'n ymwneud â diogelwch, ni ddylech gynnwys unrhyw fanylion banc yn eich neges e-bost.

Trwy ysgrifennu at:
Cymorth i Gwsmeriaid
Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr Cyfyngedig (SLC)
100 Bothwell Street
Glasgow G2 7JD

Trwy ffonio'r adran a fu'n delio gyda'ch achos chi ddiwethaf, a gofyn am gael cofnodi cwyn dros y ffôn.

## Yr hyn a fydd yn digwydd nesaf

Byddwn yn cydnabod ein bod wedi cael eich cwyn cyn pen pum diwrnod gwaith o'i chael. Bydd ein tîm arbennig yn cynnal ymchwiliad llawn i'ch cwyn, gan ymateb cyn pen y 10 diwrnod gwaith nesaf.

## Os na fydd eich cwyn yn cael ei datrys

Os na fyddwch yn fodlon gyda chanlyniad yr ymchwiliad, gallwch ofyn i ni gyfeirio'ch cwyn at Bennaeth Gwasanaeth, a fydd yn adolygu eich cwyn, gan ymateb iddi yn ysgrifenedig cyn pen 10 diwrnod gwaith.

## Ac yn olaf - os byddwch yn anfodlon o hyd

Os dilynwyd yr holl gamau yn y weithdrefn gwyno fewnol, bydd modd i chi ofyn i'ch cwyn gael ei chyfeirio ymlaen i adolygiad annibynnol. Bydd y ffordd y bydd hyn yn digwydd yn dibynnu ar y math o fenthyciad a gawsoch.

Os yw'ch benthyciad yn fenthyciad Ad-dalu Amodol ar Incwm (yn gyffredinol, benthyciad a gafwyd o 1998 ymlaen), bydd modd cyfeirio'ch cwyn at Asesydd Annibynnol. Mae'r Asesydd Annibynnol yn hollol ddiduedd ac mae Cylch Gwaith yr asesydd yn cael ei gytuno gan yr Adran dros Arloesedd, Prifysgolion a Sgiliau. Bydd yr Asesydd yn adrodd unrhyw ganfyddiadau i chi ac i'r Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr.

Os yw'ch cwyn yn ymwneud â benthyciad ar ffurf morgais (cyn 1998 yn gyffredinol), ac os ydych yn anfodlon gyda'n hymateb terfynol neu os na fyddwch wedi cael ymateb terfynol cyn pen 8 wythnos o gyfleu eich cwyn wreiddiol i ni, gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon Ariannol yn y cyfeiriad canlynol:

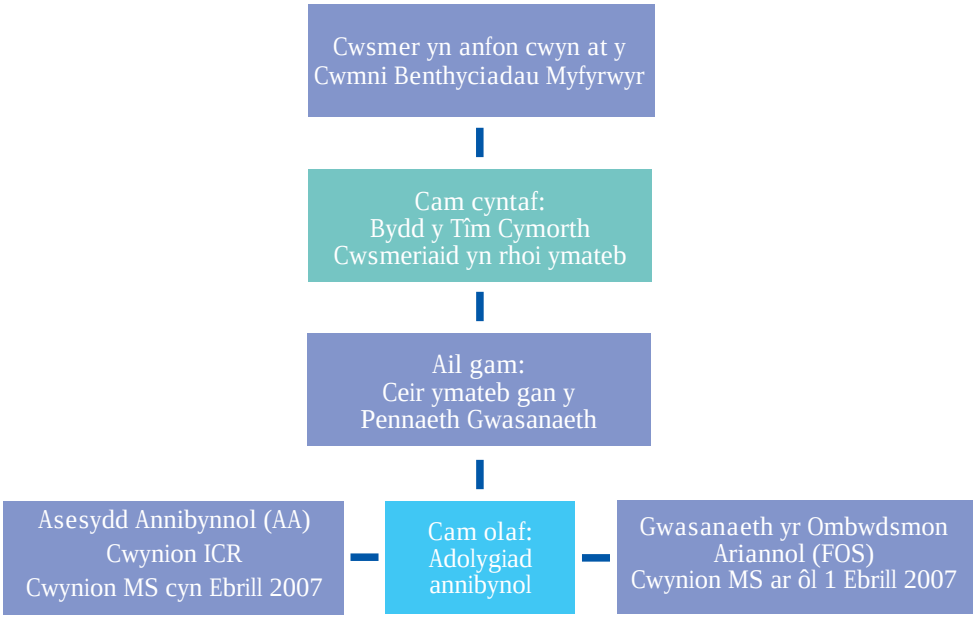
The Financial Ombudsman Service
South Quay Plaza
183 Marsh Wall
London
E14 9SR

Gwefan: www.financial-ombudsman.org.uk

E-bost:
complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Ffôn: 0845 080 1800

Os na cheir unrhyw gyfathrebu pellach ynghylch y gwyn cyn pen chwe mis o'r dyddiad pan wnaethpwyd y gwyn wreiddiol, byddwn yn ystyried bod y mater wedi dod i ben.



Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr Cyfyngedig (SLC)
100 Bothwell Street
Glasgow G2 7JD

www.slc.co.uk