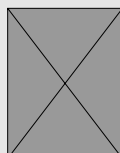


Sut i gwyno

Os ydych yn anfodlon ar ein gwasanaeth, darllenwch y daflen hon i gael gwybod sut byddwn yn datrys eich cwyn



Yn ymrwymedig i wasanaeth da

Byddwn bob amser yn ceisio delio â'ch cynilion a'ch buddsoddiadau'n brydlon ac yn gywir. Weithiau, mae'n bosibl y byddwn yn gwneud camgymeriad, ond os felly byddwn yn gwneud ein gorau i'w gywiro'n gyflym ac yn ddiffwdan.

Os ydych yn anfodlon â'r ffordd rydym wedi delio â'ch busnes NS&I, mae gennym weithdrefn a luniwyd i ddatrys eich cwyn yn deg:

- Ceisiwn ddatrys cwyn er eich boddhad o fewn 15 niwrnod gwaith o ran pob cwyn sy'n ymwneud â thaliadau electronig a wnaed i mewn i NS&I neu allan ohono, ond fe allai hyn fod yn 35 niwrnod mewn rhai amgylchiadau.
- O ran pob cwyn arall, ceisiwn ei datrys er eich boddhad o fewn 40 niwrnod gwaith.

Os ydych yn anfodlon o hyd, gallwch atgyfeirio'ch cwyn i Wasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol.

Yn rhan o'n hymrwymiad i roi gwasanaeth o safon uchel i chi, mae'r daflen hon yn esbonio ein proses gwyno, yn rhoi gwybod i chi beth i'w wneud ar bob cam, ac yn dweud wrthy'ch beth allwch ei ddisgwyl gennym ni.

Beth ddylwn i ei wneud yn gyntaf?

Gallwch anfon neges e-bost atom neu ein ffonio, neu ysgrifennu at ein Tim Gofal Cwsmeriaid. Mae'r holl fanylion cyswllt ar gael ar y dudalen gefn. Pryd bynnag y byddwch yn cysylltu â ni, rhowch y cyfeirnod ar unrhyw lythyrau perthnasol yn ogystal â'ch rhif NS&I, eich rhif cwsmer, rhif eich cyfrif neu'ch rhif deiliad.

Beth fydd yn digwydd nesaf?

Byddwn yn cydnabod pob cwyn o fewn pum niwrnod gwaith. Ceisiwn ddatrys eich cwyn yn llawn o fewn 15 niwrnod gwaith os yw'n ymwneud â thaliad electronig (neu 35 niwrnod mewn rhai amgylchiadau), a cheisiwn ddatrys pob cwyn arall o fewn 40 niwrnod gwaith. Os byddwch yn anfon eich cwyn atom trwy e-bost, byddwn yn anfon eich cydnabyddiaeth yn yr un ffordd. Fodd bynnag, i warchod eich cyfrinachedd, byddwn yn anfon ein hateb llawn atoch drwy'r post i'r cyfeiriad diweddaraf sydd gennym ar eich cyfer.

Bydd ein proses gwyno'n dod i ben pan fyddwn yn anfon ein llythyr ymateb terfynol atoch.



A allaf fynd â'r mater ymhellach os bydd angen?

Os nad ydych yn fodlon â'n hymateb terfynol, neu os nad ydym wedi gallu datrys y broblem o fewn 15 niwrnod gwaith ar gyfer taliadau electronig (neu 35 niwrnod mewn rhai amgylchiadau), neu o fewn 40 niwrnod gwaith ar gyfer pob cwyn arall, gallwch atgyfeirio'ch cwyn i Wasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol, sy'n darparu gwasanaeth cyfrinachol, annibynnol ac am ddim i ddefnyddwyr i helpu i ddatrys anghydfodau â darparwyr gwasanaethau ariannol.

Sut gallaf wneud hynny?

Mae'n rhaid i chi gysylltu â Gwasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol o fewn chwe mis o'r dyddiad ar ein llythyr ymateb terfynol os ydych eisiau iddynt ystyried eich cwyn. Yna, bydd yr Ombwdsmon yn ystyried dwy ochr yr achos ac yn penderfynu pa gamau y dylid eu cymryd.

Ewch i financial-ombudsman.org.uk i ganfod sut i roi gwybod iddynt am eich cwyn. Neu ffoniwch 0800 023 4567 (mae galwadau i'r rhif hwn o'r Deyrnas Unedig am ddim) yn ystod oriau gwaith arferol.

A allaf ysgrifennu at fy Aelod Seneddol o hyd?

Gan fod NS&I yn asiantaeth y llywodraeth, gallwch gyfeirio'ch cwyn at eich AS hefyd os dymunwch. Gallwch ysgrifennu at eich AS yn: Tŷ'r Cyffredin, Llundain SW1A 0AA



Ein proses gwyno

Cysylltu a chymorth



Ewch i'n gwefan yn [nsandi.com](https://www.nsandi.com)



Ffoniwch ni ar 08085 007 007

Rydym ni yma yn y Deyrnas Unedig bob dydd. Mae galwadau o'r Deyrnas Unedig am ddim. Gallai eich galwad gael ei recordio i'n helpu i roi'r gwasanaeth gorau i chi.



Anfonwch neges drydar atom @nsandihelp



Ysgrifennwch atom yn NS&I, Sunderland SR43 2SB

A oes angen fformat gwahanol arnoch?

Gofynnwch i ni am gael fersiwn:

- Braille
 - Tâp sain
 - Cryno ddisg
 - Print bras
-

A ydych chi'n drwm eich clyw neu ag amhariad lleferydd?

Gallwch gysylltu â ni trwy'r Gwasanaeth Cyfnewid Testun: deialwch 18001 trwy'ch ffôn testun ac yna rhowch ein prif rif ffôn. Neu ffoniwch ein gwasanaeth Minicom yn uniongyrchol ar 0800 056 0585.

