Gwneud cwyn am forgais gwaddol

Gwasanaeth Cynghori Ariannol

Mae'r daflen wybodaeth hon o'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol yn esbonio:

- pryd fedrwch chi wneud cwyn am bolisi morgais gwaddol
- sut i wneud cwyn

Cyn i chi allu hawlio iawndal, rhaid dangos bod yna sail i'ch cwyn a'ch bod ar eich colled yn ariannol o ganlyniad i hynny.

Pryd fedrwch chi wneud cwyn

Mae'n bosib y gallwch wneud cwyn os na wnaeth eich cynghorwr:

- roi gwybod i chi sut fyddai'ch arian yn cael ei fuddsoddi ac esbonio'r risgiau oedd ynghlwm
- esbonio bod polisi gwaddol yn ymrwymiad hir dymor sydd yn aml yn rhoi adenillion gwael os ydych yn rhoi terfyn ar y polisi yn gynnar
- wirio eich bod yn gyfforddus gyda'r risgiau o fod eich arian yn cael ei gysylltu â pherfformiad buddsoddiad, gan gynnwys y farchnad stoc
- wirio os byddech chi'n medru cadw i fyny gyda'r ad-daliadau hyd nes ddiwedd y morgais, ac
- esbonio unrhyw ffioedd a chostau a sut fyddant yn effeithio'r adenillion ar eich cynilion.

Mae'n bosib y gallwch hefyd wneud cwyn os:

- yw'ch polisi gwaddol yn dod i ben wedi i chi ymddeol – ac ni wnaeth y cynghorydd wirio os fyddwch chi'n dueddol o allu fforddio'r premiwm unwaith i chi ymddeol
- argymhellwyd i chi ganslo polisi gwaddol a chychwyn un arall yn ei le (buddsoddiad hir dymor yw polisi gwaddol sydd yn aml yn rhoi adenillion gwael os ydych rhoi terfyn ar y polisi yn gynnar)
- mae'ch polisi gwaddol yn parhau ar ôl i'ch morgais ddod i ben
- addawyd i chi y bydd eich polisi gwaddol yn talu'ch morgais – ond dim ond os fedrwch ddangos y dywedwyd wrthych y byddai'r polisi gwaddol yn bendant yn talu digon i dalu eich morgais yn llwyr ac roedd hyn yn rhan o'r cytundeb cyfreithiol rhyngoch chi a'r cwmni. Prin mae hyn yn digwydd.

Sut i wneud cwyn

1. Ceisiwch ddod o hyd i'r holl waith bapur sy'n gysylltiedig â phryniant eich polisi ac unrhyw nodiadau y gwnaethoch ar y pryd. Gallwch gael copïau o waith papur gwerthiannau o'r cwmni a werthodd y polisi gwaddol i chi.
2. Gwnewch gwyn i'r cwmni a werthodd y polisi gwaddol i chi. Gall hyn fod yn gynghorydd ariannol, y darparwr polisi neu eich benthyciwr morgais. Os nad ydych chi'n cofio pwy oedd y sawl neu os yw'r cwmni a ddefnyddioch wedi'i gymryd drosodd, gwiriwch gyda'r cwmni gwaddol am fod ganddyn nhw'r holl fanylion sydd angen arnoch.
3 Mae rhaid bod gan gwmnïau weithdrefn ffurfiol i ddelio â chwynion ac mae rhaid iddyn nhw dweud wrthoch sut i'w defnyddio. Gall y cwmni yrru arolwg atoch er mwyn i chi ei lenwi a'i ddychwelyd iddyn nhw. Cwblhewch gymaint â phosib oherwydd byddai'n cyflymu'r broses.
4. Dylech dderbyn ateb oddi wrth y cwmni o fewn wyth wythnos o'r adeg derbyniwyd y cwyn.
5. Os ydych chi'n anhapus gyda phenderfyniad y cwmni, neu os nad ydyn nhw wedi llwyddo i ddatrys eich cwyn o fewn wyth wythnos, efallai y gallwch fynd â'ch cwyn i'r Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol (FOS). Dylech wneud hyn o fewn chwe mis o dderbyn llythyr 'ateb terfynol' o'r cwmni. Mae'r Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol yn rhad ac am ddim i'w ddefnyddio.

   Ffoniwch ganolfan gyswllt y Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol am gymorth pellach. 0800 023 4567 neu 0300 123 9123, neu ewch i **financial-ombudsman.org.uk**
6. Gallwch ddewis i dderbyn penderfyniad y Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol neu beidio. Os derbyniwch ef, bydd y penderfyniad yn rhwymedig arnoch chi yn ogystal â'r cwmni ac ni allwch gymryd unrhyw gamau pellach. Os gwrthodwch y penderfyniad, gallwch fynd â'ch achos i'r llys. Bydd yna gost ynghlwm wrth wneud hyn, yn dibynnu ar eich cais. Bydd terfynau amser ar gyfer gweithredu.

Os hoffech wneud cwyn, gwnewch hi nawr – gall amser fod yn brin am fod yna terfyniadau amser.

Cwestiynau cyffredin

Faint o amser sydd gen i i wneud cwyn?
Mae yna terfynau amser ar gwynion. Os ydych chi'n gwneud cwyn y tu allan i'r terfynau yma, gall gwmni wrthod eich cwyn ar sail ei fod tu allan i amser – gelwir hyn yn 'gwaharddiad amser'.

Gall hefyd ofyn i'r Ombwdsmon (FOS) wrthod y cwyn os:

- derbyniwch lythyr sy'n rhybuddio bod risg uchel o ddiffyg, yna rydych yn derbyn llythyr dilynol sy'n rhoi o leiaf chwe mis o rybudd o 'ddyddiad terfynol' a bydd rhaid ichi anfon cwyn erbyn y dyddiad hwnnw; a
- bod y 'dyddiad terfynol' hwnnw o leiaf dair blynedd ar ôl y dyddiad y derbynioch chi'r llythyr cyntaf ac o leiaf chwe blynedd ers ichi brynu'r polisi; ond gallwch ddal i gwyno ar ôl y 'dyddiad terfynol'.

Ewch i **moneyadviceservice.org.uk/cy** a chwiliwch am *'Gwneud cwyn am bolisïau gwaddol'* am ragor o wybodaeth.

Oes angen i mi ddefnyddio cwmni rheoli hawliadau?
Nac oes. Dydyn nhw ddim yn cynyddu eich cyfle o lwyddo yn eich hawliad neu o gael iawndal – ac mi fyddan nhw'n codi tâl. Mae'r tâl llwyddiant fel arfer yn gyfran benodol o unrhyw iawndal y cewch ei dalu a gall fod yn gannoedd neu hyd yn oed miloedd o bunnoedd. Os talwch dâl llwyddiant, bydd hyn yn arian na fedrwch ei ddefnyddio i dalu'ch morgais yn llwyr.

Mae rhaid i gwmnïoedd ariannol ddelio gyda chwynion mewn modd sy'n trin cwsmeriaid yn deg yn ôl rheolau a osodir gan yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol (AYA), sy'n eu goruchwylio. Os na allwch chi ddatrys eich cwyn gall y Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol eich helpu i fynd â phethau ymhellach. Arbenigwyr annibynnol ydyn nhw sydd wedi'u gosod gan y llywodraeth. Gellir defnyddio eu gwasanaeth yn rhad am ddim.

Rydw i wedi ildio fy mholisi – ydw i dal yn gallu gwneud cwyn?
Ydych, mae'n bosibl y bod gennych gwyn dilys a'ch bod yn haeddu iawndal – cyn belled â'ch bod chi'n medru dangos na dderbynioch chi'r cyngor priodol ar yr adeg y gwerthwyd y polisi gwreiddiol ichi ac eich bod ar eich colled yn ariannol o ganlyniad i hynny.

Beth os rwy'n methu dod o hyd i'r cwmni a werthodd y polisi gwaddol i mi, neu nid yw'r cwmni'n masnachu bellach?
Os defnyddioch chi gynghorydd ariannol annibynnol, dylai fod gan eich cwmni gwaddol fanylion ar bwy werthodd y polisi i chi. Os nad ydych chi'n siŵr os yw'r cwmni'n dal i fodoli, cysylltwch â llinell gymorth yr AYA ar 0800 111 6768 neu 0300 500 8082. Gallwch hefyd wirio cofrestr yr AYA yn **fca.org.uk/register**

Os na fedrwch ddod o hyd i'r cwmni am nad ydynt yn masnachu bellach, gallwch gysylltu â Chynllun Digolledu Gwasanaethau Ariannol (FSCS) ar 0800 678 1100 neu 020 7741 4100 neu ewch i **fscs.org.uk**

Ni wnes i golli arian ond mi fydd yn costio arian i mi drosglwyddo i forgais ad-daliad. Ydw i'n gallu hawlio?
Os nad ydych chi ar eich colled ond rydych chi'n dal i fod yn anhapus gyda'r risgiau sydd ynghlwm wrth bolisi gwaddol, efallai cewch chi drosglwyddo i forgais ad-dalu. Os mae'r cwmni a werthodd y polisi i chi wedi ategu'ch cwyn dylai hefyd dalu chi am unrhyw gostau rhesymol i'w wneud â throsglwyddo eich morgais.

Rhagor o wybodaeth

I weld neu i gael gafael ar ein ystod lawn o ganllawiau, gan gynnwys *'Cwynion am forgeisi gwaddol'* a *'Delio â diffyg mewn morgais'* ewch i **moneyadviceservice.org.uk/cy**

Gwasanaeth Cynghori Ariannol

Mae'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol yn wasanaeth annibynnol ac wedi'i sefydlu gan y llywodraeth i helpu pobl gwneud y mwyaf allan o'i arian trwy roi cyngor ariannol diduedd a di-dâl i bawb ledled y DU – ar-lein a dros y ffôn.

Rydyn ni'n rhoi cyngor, awgrymiadau ac offer ar ystod eang o themâu ariannol.

Ewch i
moneyadviceservice.org.uk/cy

Neu ffoniwch linell Gwasanaeth Cynghori Ariannol ar
0800 138 0555*

Typetalk
1800 1 0300 500 5000

Os hoffech y canllaw hwn mewn fformat Braille, print bras neu ar ffurf sain cysylltwch â ni ar y rhifau uchod.

*Galwadau am ddim. I'n helpu ni i gynnal a gwella ein gwasanaeth, gall galwadau cael eu recordio neu eu monitro.

Gwybodaeth yn gywir adeg mynd i'r wasg (Ebrill 2017)

Ebrill 2017
© Gwasanaeth Cynghori Ariannol Ebrill 2017 Cyfeirnod: CymraegMMEC0002_W