

Mae'r Gymdeithas wedi ymrwymo i gynnal y safonau uchaf wrth ymdrin â chi a'ch materion, ond rydyn ni'n cydnabod y gall pethau fynd o chwith o bryd i'w gilydd. Os digwydd nad ydych chi'n fodlon â'r gwasanaeth a dderbyniwch, gallwch wneud cwyn. Mae hyn yn rhoi'r cyfle i ni gywiro pethau i chi ac i ni wella ein gwasanaeth ar gyfer ein holl aelodau.

Gallwch gwyno yn y dulliau canlynol:

- Drwy alw i mewn yn unrhyw un o'n canghennau
- Dros y ffôn ar **01792 739100**
- Drwy ysgrifennu at ein **Cyfarwyddwr Risg a Chydymffurfio yn Swansea Building Society, 11-12 Stryd Cradock, Abertawe, SA1 3EW**
- Dros e-bost: **catherine.griffiths@swansea-bs.co.uk**

Byddwn ni wastad yn ceisio datrys unrhyw gŵyn sydd gennych mor sydyn ac effeithiol â phosib gan ddefnyddio'r drefn ganlynol:

- 1 Ar ôl derbyn cwyn ar lafar neu'n ysgrifenedig, bydd yn cael ei drin gan y Cyfarwyddwr Risg a Chydymffurfio, a fydd yn darparu ymateb cychwynnol i chi o fewn 3 diwrnod busnes ar ôl derbyn y cwyn. Os na allwn ni ddatrys eich cwyn o fewn 3 diwrnod busnes, byddwn ni'n rhoi amcan i chi ynghylch faint o amser fydd hi'n gymryd i ni ddod i benderfyniad.
- 2 Os yw'r cwyn yn ymwneud â gwasanaethau cyfrif cynilo, fel talu arian i mewn i'ch cyfrif a'i godi allan, neu wneud taliadau electronig, byddwn ni'n cwblhau ein hymchwiliad ac yn ysgrifennu atoch â'n hymateb terfynol o fewn 15 diwrnod. Os oes unrhyw amgylchiadau eithriadol gellir ymestyn y 15 diwrnod busnes i uchafswm o 35 diwrnod busnes ond byddwn ni'n ysgrifennu atoch i'ch cynghori am yr estyniad.
- 3 Ar gyfer pop math arall o gŵyn, cyhoeddir ein hymateb terfynol o fewn 8 wythnos. Os na allwn ni ddatrys y cwyn o fewn yr 8 wythnos, byddwn ni'n ysgrifennu atoch i ddweud pryd fyddwn ni'n disgwyl gallu gwneud hynny.
- 4 Os na fyddwch chi'n ymateb o fewn wyth wythnos ar ôl i ni ymateb, byddwn ni'n ystyried fod eich cwyn wedi dod i ben.
- 5 Os ydych chi o'r farn nad yw'r cwyn wedi'i ddatrys yn foddhaol, cewch eich gwahodd hefyd i gyflwyno cwyn ysgrifenedig ffurfiol olynol i'r Prif Weithredwr, a fydd yn ymateb o fewn yr un cyfnodau amser ag a nodir yng nghamau 1-3 uchod. Os na fyddwch chi'n ymateb o fewn wyth wythnos ar ôl i ni ymateb, byddwn ni'n ystyried fod eich cwyn wedi dod i ben.
- 6 Os ydych chi'n dal i fod yn anfodlon â phenderfyniad terfynol y Gymdeithas, mae hawl gennych gyfeirio'r mater at yr Ombwdsmon Ariannol. Gellir cael taflenni swyddogol yn amlinellu'r gwasanaethau a ddarperir gan yr Ombwdsmon ac yn cynnwys manylion cyswllt ymhob un o'n canghennau o ofyn amdanynt. Gellir dod o hyd i'r wybodaeth hon ar ein gwefan hefyd, a bydd yn cael ei ddarparu'n awtomatig i unrhyw un sy'n gwneud cwyn ynghyd â'n llythyr ymateb.