



75POINT³

Financial Advice for Life

Gweithdrefn Gwyno

75point3 a Chwmniau Cysylltiedig



Mae'r weithdrefn gwyno hon yn berthnasol i 75point3 Cyfyngedig a chynrychiolwyr penodedig y cwmni, DRE & Co Financial Planning LLP, WDJ Financial Planning Cyf a 75point3 Financial Planning LLP.

Prif gyswllt ar gyfer cwynion:

Mark Bonsall, Cyfarwyddwr Cydymffurfio

Cyfeiriad:

14 Ffordd Penrhyn, Bae Colwyn, Conwy, LL29 8LG

Cyfeiriad e-bost:

markbonsall@75point3.com

Rhif ffôn:

01492 536 333

Gwnawn yn siŵr ein bod yn cynnal gwasanaeth o safon uchel. Pan ddown yn ymwybodol o anniddigrwydd neu bryderon ymhlith ein cleientiaid, rhoddwn flaenoriaeth i ddatrys y mater cyn gynted ag y bo modd, gan sicrhau yr ymdrinnir â'ch pryderon yn deg ac o fewn amserlenni rhesymol.

Ar ôl derbyn cwyn, byddwn yn gwneud popeth o fewn ein gallu i ymdrin â'ch pryderon o fewn tri diwrnod busnes, gan gadarnhau hyn yn ysgrifenedig. Os na fydd modd inni wneud hyn, byddwn yn ysgrifennu atoch, fel arfer o fewn pum diwrnod busnes, i gydnabod eich cwyn ac i roi gwybod ichi pryd y disgwyliwn allu cyflwyno ymateb llawn.

Wrth gydnabod eich cwyn, yn enwedig yn achos cwyn a wnaed ar lafar, byddwn yn nodi natur y gŵyn ac efallai y byddwn yn gofyn am eglurhad pellach pe bai angen. Ymchwilir i'ch cwyn trwy ddefnyddio ein ffeiliau ynghyd ag adroddiadau gan bartïon eraill pe bai hynny'n berthnasol. Ymhellach, efallai y byddwn yn ysgrifennu atoch pe baem angen mwy o wybodaeth. Byddwn yn rhoi gwybod ichi am gynnydd yr ymchwiliad i'r gŵyn.

Ar ôl wyth wythnos, os na fydd llythyr ymateb terfynol wedi'i anfon atoch eisoes, byddwch yn cael y canlynol:

- Llythyr ymateb terfynol yn nodi ein casgliadau a'n penderfyniad ynglŷn â'r gŵyn. Pe baech yn parhau i fod yn anfodlon gyda'n hymateb terfynol, bydd y llythyr hwn hefyd yn cadarnhau y bydd modd ichi gyfeirio eich cwyn at Wasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol (FOS) o fewn chwe mis i ddyddiad ein llythyr ymateb terfynol, neu byddwch yn colli'r hawl hon i gyfeirio eich cwyn. Bydd copi o daflen yr FOS '[eich cwyn a'r Ombwdsmon/your complaint and the Ombudsman](#)' yn cael ei amgáu, os na roddwyd copi ichi yn barod. Ymhellach, efallai y bydd modd ichi gymryd camau sifil.

NEU

- Ymateb yn nodi nad ydym byth mewn sefyllfa i gyflwyno ymateb terfynol. Nodir y rhesymau am yr oedi a rhoddir rhyw syniad pryd y disgwyliwn allu cyflwyno ymateb terfynol. Ymhellach, byddwn yn rhoi gwybod ichi y gallwch gyfeirio eich cwyn at yr FOS pe baech yn anfodlon â'r oedi. Bydd copi o daflen yr FOS '[eich cwyn a'r Ombwdsmon/your complaint and the Ombudsman](#)' yn cael ei amgáu, os na roddwyd copi ichi yn barod.

Pan fo eich cwyn yn ymwneud â gweinyddu neu reoli pensiwn galwedigaethol neu bersonol, efallai hefyd y bydd modd inni gyfeirio eich cwyn at yr Ombwdsmon Pensiynau yn ogystal ag at yr FOS. Pan fo'n briodol, byddwn yn rhoi'r manylion cyswllt perthnasol ichi.

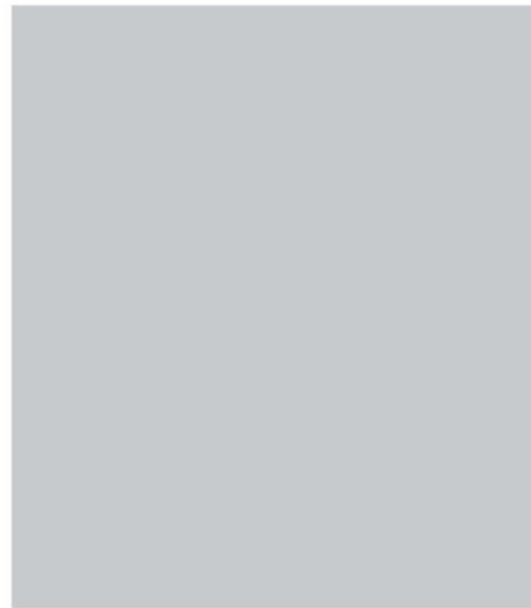
Os bydd gwybodaeth gan drydydd parti yn berthnasol i'ch cwyn, cadwch mewn cof y gall ambell achos o oedi fod y tu hwnt i'n rheolaeth. Fodd bynnag, byddwn yn mynd ar drywydd yr wybodaeth yn rheolaidd.

Pe baem yn derbyn cwyn **nad yw hi'n ymwneud â ni** na'n gwasanaethau, a chan dybio y bydd modd inni enwi'r cwmni y dylid cyfeirio'r gŵyn ato, byddwn yn cymryd y camau canlynol:

- Byddwn yn ysgrifennu at y cwmni i esbonio ein bod o'r farn mai cwyn yn ymwneud â'r cwmni hwnnw yw'r gŵyn dan sylw, gan awgrymu bod y cwmni'n cysylltu â chi'n uniongyrchol.
- Byddwn yn amgáu copi o'ch llythyr cwyno gwreiddiol.
- Byddwn yn ysgrifennu atoch i roi ichi fanylion cyswllt y cwmni perthnasol ac i'ch gwahodd i gysylltu â'r cwmni hwnnw'n uniongyrchol. Hefyd, byddwn y rhoi copi o'r llythyr a anfonwn at y cwmni.
- Byddwn yn anfon copi o'r llythyr hwn at y cwmni newydd.

Diweddarau'r Polisi

Adolygwyd y polisi hwn ar 30 Mawrth 2020.



Cyngor arbenigol ar gyfer

- Buddsoddiadau
- Pensiynau
- Yswiriant bywyd
- Morgeisi

