



Sut i wneud cwyn



Student Loans Company

Tachwedd 2023

Yn y Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr (SLC) rydym 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'n gwasanaeth. Os felly, rhowch wybod i ni a byddwn yn gwneud popeth y gallwn ei wneud er mwyn datrys y sefyllfa. Yn aml bydd modd setlo ymholiadau yn gyflym ac yn hawdd trwy'n ffonio a siarad ag un o'n cynghorwyr cwsmeriaid.

Beth yw cwyn?

Mae'r diffiniad o gŵyn yn eang iawn ac yn ymwneud ag unrhyw fynegiant o anfonlonrwydd ynghylch rhywbeth rydym wedi ei wneud, neu heb ei wneud, neu ynghylch y safon gwasanaeth a ddarparwyd gennym.

Gallai cwyn gynnwys mwy nag un agwedd o'n gwasanaeth, yn cynnwys materion fel:

- diffyg gwybodaeth
- cyflymder ymateb
- triniaeth gan neu agwedd aelod o'n staff
- methiant ar ein rhan ni i ddilyn prosesau gweinyddol priodol
- gwall ar ein rhan ni wrth brosesu a gweinyddu eich cais am gyllid i fyfyrwyr, neu gydag ad-dalu eich benthyciadau myfyrwyr

Beth sydd ddim yn gŵyn?

Mae yna hefyd gwestiynau a phryderon mae cwsmeriaid yn eu codi gyda ni na allwn ddelio â nhw trwy ein gweithdrefn delio â chwynion. Y prif reswm dros hyn yw am eu bod yn ymwneud â pholisi cyllid i fyfyrwyr, sy'n gyfrifoldeb i Lywodraeth y Deyrnas Unedig a Gweinyddiaethau Datganoledig Cymru, yr Alban a Gogledd Iwerddon. Yn gyffredinol, mae'r rhain yn cynnwys:

- anghytundeb ynghylch penderfyniad cyllid i fyfyrwr – efallai y byddwch yn gallu apelio yn erbyn y penderfyniad hwn.
- unrhyw ymholiad cyffredinol ynghylch gwneud cais am gyllid i fyfyrwr, er enghraifft newid manylion personol neu wneud ymholiad balans
- cais am wybodaeth neu esboniad o bolisi neu arfer
- ceisiadau Rhyddid Gwybodaeth neu Ddiogelu Data
- freedom of Information or Data Protection requests

Pwy all gyflwyno cwyn?

Gall unrhyw un gyflwyno cwyn.

Rydym yn deall y gall fod rhesymau pam nad yw myfyriwr neu ad-dalwr yn gallu gwneud cwyn, neu os bydd yn gyndyn i wneud un. Mewn achos o'r fath, byddwn yn derbyn cwynion a wneir ar ei ran gan ei ffrindiau, perthnasau neu gynrychiolwyr eraill.

PWYSIG: Gall SLC dderbyn cwynion gan drydydd partïon os yw'r cwsmer (myfyriwr neu ad-dalwr) wedi rhoi caniatâd iddynt wneud hynny ar ei ran. Os ydych chi'n gweithredu ar ran myfyriwr neu ad-dalwr, dylech fod yn ymwybodol na fyddwn yn darparu gwybodaeth sydd gennym am fyfyriwr i chi oni bai ein bod yn gwybod fod y myfyriwr wedi cydsynio. Gellir gwneud hyn trwy broses 'caniatâd i rannu' SLC.

Dylid gwneud cwynion i ni cyn gynted â phosibl ar ôl y digwyddiadau y mae'r cwyn yn eu cylch, neu ar ôl i chi ddod yn ymwybodol ohono.

Os bydd cwyn yn cael ei gwneud i ni fwy na 12 mis ar ôl digwyddiad, neu pan fyddai'r rhesymol disgwyl i chi wybod amdano, byddwn ni'n ei ystyried dim ond os:

- credwn fod rhesymau da dros beidio â gwneud y cwyn o fewn y 12 mis
- mae'n dal yn bosibl ystyried y cwyn yn iawn

Os na fyddwn yn derbyn eich cwyn, byddwn yn ysgrifennu atoch i egluro pam.

Sut i wneud cwyn

Os ydych chi eisoes wedi siarad gydag un o'n cynghorwyr ac nad yw wedi gallu datrys eich problem, gallwch gofrestru cwyn yn defnyddio unrhyw un o'r dulliau canlynol:

- Dros y ffôn: 0300 100 0601 – mae hwn yn rif ffôn penodol ar gyfer cwynion.
- Sylwer, er mwyn ein helpu i gynnal diogelwch ac ansawdd gwasanaeth, efallai y bydd eich galwad wedi ei recordio neu ei monitro.
- Trwy e-bost: customer_complaints@slc.co.uk - Dylech gynnwys eich Cyfeirnod Cwsmer (CRN) ym mhennyn pwnc yr e-bost.
- Trwy ysgrifennu at: Customer Relations Unit, Student Loans Company, 10 Clyde Place, Glasgow, G5 8DF

PWYSIG: Am resymau diogelwch, ni ddylech gynnwys manylion banc mewn unrhyw negeseuon e-bost a anfonwch.

Gwybodaeth mae angen i chi ei chynnwys yn eich cwyn.

Er mwyn ein helpu i ddelio gyda'ch cwyn yn gyflym, rhowch gymaint o wybodaeth â phosibl, gan y bydd hyn yn ein helpu i ddeall y mater a chasglu'r holl wybodaeth berthnasol yn gyflym. Dylech gynnwys:

- eich Cyfeirnod Cwsmer (CRN)
- eich dyddiad geni
- eich enw llawn a'ch cyfeiriad (dylai hyn gyd-fynd â'r manylion sydd gennym yn ein systemau ar eich cyfer)
- manylion beth ddigwyddodd a phryd – cynhwyswch bopeth rydych chi eisiau i ni ystyried neu ymchwilio
- beth ydych chi'n feddwl ddylem ei wneud i unioni pethau
- rhif cyswllt ac amser cyfleus i'ch ffonio chi

Trwy ddarparu'r manylion hyn, byddwch yn ein galluogi i ddelio â'ch cwyn mor gyflym â phosibl.

Ein Hymroddiad i chi

Ein nod yw ymchwilio'n llawn i bob cwyn a'i datrys yn yr ymateb cyntaf.

Byddwn mewn cysylltiad i gydnabod eich cwyn o fewn 5 diwrnod gwaith o'i derbyn. Yna bydd yn cael ei neilltuo i un o'n Swyddogion Cysylltiadau Cwsmeriaid penodedig i ymchwilio a gallwch ddisgwyl derbyn ymateb cynhwysfawr o fewn 20 niwrnod gwaith i dderbyn eich cwyn.

Ein nod yw cwblhau pob cwyn o fewn y cyfnod amser hwn. Weithiau gall cwyn fod yn gymhleth iawn a bydd angen i ni ymestyn yr amser tu hwnt i 20 niwrnod er mwyn delio'n llawn gydag ac ymateb i'r gŵyn. Yn yr achos hwn, byddwn mewn cysylltiad â chi ac addawn eich hysbysu am gynnydd gyda'r ymchwiliad, y rhesymau dros yr oedi ac unrhyw ddyddiad cau newydd.

Beth i'w wneud os nad ydych yn fodlon?

Os ydych chi'n dal i fod yn anfodlon gyda'n hymateb i'ch cwyn, gallwch ofyn iddo gael ei uwchgyfeirio at Aseswr Annibynnol trwy ymateb i'r Swydddog Cysylltiadau Cwsmeriaid sydd wedi bod yn delio â'ch achos.

Penodir Aseswyr Annibynnol gan Weinidogion ac nid ydynt wedi eu cyflogi gan SLC. Mae'r Aseswyr yn cyflawni adolygiad diduedd o'ch apêl/cwyn ond nid oes ganddynt unrhyw rymoedd cyfreithiol i wyrddroi penderfyniadau a wnaed yn gywir. Gallai'r Aseswyr wneud argymhellion y bydd SLC yn eu gweithredu oni bai bod Gweinidogion yn eu cyfarwyddo i beidio.

Mae'r adolygiad annibynnol yn cwblhau'r broses gwynion. Os ydych chi'n dal yn anfodlon yn dilyn yr adolygiad annibynnol, efallai yr hoffech gael cyngor cyfreithiol ar pa opsiynau sydd ar gael i chi. Gallai hyn gynnwys cyfeirio eich pryderon at yr Ombwdsmon perthnasol.

Manylion Cyswllt yr Ombwdsmon

If you applied to Student Finance England or local authorities in England:

Parliamentary and Health Service
Ombudsman
Millbank Tower
Millbank
SW1P 4QP

Web: www.ombudsman.org.uk

Email:

phso.enquiries@ombudsman.org.uk

Phone: 0345 015 4033

If you applied to the Education Authority:

The Northern Ireland Ombudsman
Freeport BEL 1478
Belfast
BT1 6BR

Web: www.nipso.org.uk

Email: nipso@nipso.org.uk

Phone: 0800 343 424

If you applied to Student Finance Wales or local authorities in Wales:

Public Services Ombudsman
for Wales
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Web: www.ombudsman.wales

Email:

ask@ombudsman-wales.org.uk

Phone: 0300 790 0203

If you applied to Student Awards Agency Scotland (SAAS):

The Scottish Public Services
Ombudsman
Freeport EH641
Edinburgh
EH3 OBR

Web:

www.spsso.org.uk/contact-us

Phone: 0800 377 7330