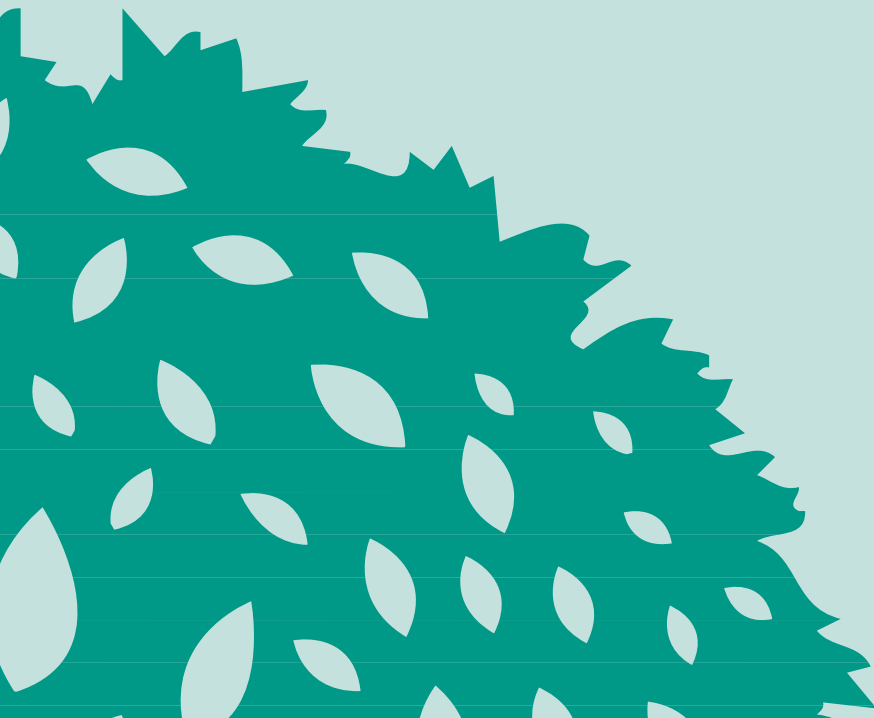




Student
Loans Company

SUT I WNEUD

CWYN



SUT I WNEUD

CWYN

Byddwn 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'r ffordd yr ydym wedi darparu ein gwasanaeth i chi. Os felly, rhowch wybod i ni. Rydym yn addo y byddwn yn gwneud popeth y gallwn ei wneud er mwyn datrys y sefyllfa.

Fel arfer, bydd modd setlo ymholiadau yn gyflym ac yn hawdd trwy ffonio'r adran a fu'n delio â chi, gan esbonio'r problem. Os na fydd hyn yn datrys y mater, gallwch gyfleu eich cwyn trwy ddefnyddio un o'r ffordd canlynol.

Trwy anfon e-bost at:

customer_complaints@slc.co.uk

A fydddech gystal â dyfynnu rhif eich cyfrif benthyciad neu'ch rhif cymorth myfyrwyr ym mhob gohebiaeth.

Am resymau sy'n ymwneud â diogelwch, ni ddylech gynnwys unrhyw fanylion banc yn eich neges e-bost.

Trwy ysgrifennu at:

Cymorth i Gwsmeriaid

Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr Cyfyngedig (SLC)

100 Bothwell Street

Glasgow G2 7JD

Trwy ffonio'r adran a fu'n delio gyda'ch achos chi ddiwethaf, a gofyn am gael cofnodi cwyn dros y ffôn.

Yr hyn a fydd yn digwydd nesaf

Byddwn yn cydnabod ein bod wedi cael eich cwyn cyn pen pum diwrnod gwaith o'i chael. Bydd ein tîm arbennig yn cynnal ymchwiliad llawn i'ch cwyn, gan ymateb cyn pen y 10 diwrnod gwaith nesaf.

Os na fydd eich cwyn yn cael ei datrys

Os na fyddwch yn fodlon gyda chanlyniad yr ymchwiliad, gallwch ofyn i ni gyfeirio'ch cwyn at Bennaeth Gwasanaeth, a fydd yn adolygu eich cwyn, gan ymateb iddi yn ysgrifenedig cyn pen 10 diwrnod gwaith.

Ac yn olaf - os byddwch yn anfodlon o hyd

Os dilynwyd yr holl gamau yn y weithdrefn gwyno fewnol, bydd modd i chi ofyn i'ch cwyn gael ei chyfeirio ymlaen i adolygiad annibynnol. Bydd y ffordd y bydd hyn yn digwydd yn dibynnu ar y math o fenthyciad a gawsoch.

Os yw'ch benthyciad yn fenthyciad Ad-dalu Amodol ar Incwm (yn gyffredinol, benthyciad a gafwyd o 1998 ymlaen), bydd modd cyfeirio'ch cwyn at Asesydd Annibynnol.

Mae'r Asesydd Annibynnol yn hollol ddiuedd ac mae Cylch Gwaith yr asesydd yn cael ei gytuno gan yr Adran dros Arloesedd, Prifysgolion a Sgiliau. Bydd yr Asesydd yn adrodd unrhyw ganfyddiadau i chi ac i'r Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr.

Os yw'ch cwyn yn ymwneud â benthyciad ar ffurf morgais (cyn 1998 yn gyffredinol), ac os ydych yn anodlon gyda'n hymateb terfynol neu os na fyddwch wedi cael ymateb terfynol cyn pen 8 wythnos o gyfleu eich cwyn wreiddiol i ni, gallwch gysylltu â'r Ombwdsmon Ariannol yn y cyfeiriad canlynol:

The Financial Ombudsman Service
South Quay Plaza
183 Marsh Wall
London
E14 9SR

Gwefan: www.financial-ombudsman.org.uk

E-bost:

complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Ffôn: **0845 080 1800**

Os na cheir unrhyw gyfathrebu pellach ynghylch y gwyn cyn pen chwe mis o'r dyddiad pan wnaethpwyd y gwyn wreiddiol, byddwn yn ystyried bod y mater wedi dod i ben.

**Cwsmer yn anfon cwyn at y
Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr**

Cam cyntaf:
Bydd y Tîm Cymorth
Cwsmeriaid yn rhoi ymateb

Ail gam:
Ceir ymateb gan y
Pennaeth Gwasanaeth

Asesydd Annibynnol (AA)
Cwynion ICR
Cwynion MS cyn Ebrill 2007

Cam olaf:
Adolygiad
annibynnol

**Gwasanaeth yr Ombwdsmon
Ariannol (FOS)**
Cwynion MS ar ôl 1 Ebrill 2007

Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr
Cyfyngedig (SLC)
100 Bothwell Street
Glasgow G2 7JD

Minicom number: 0845 6044434

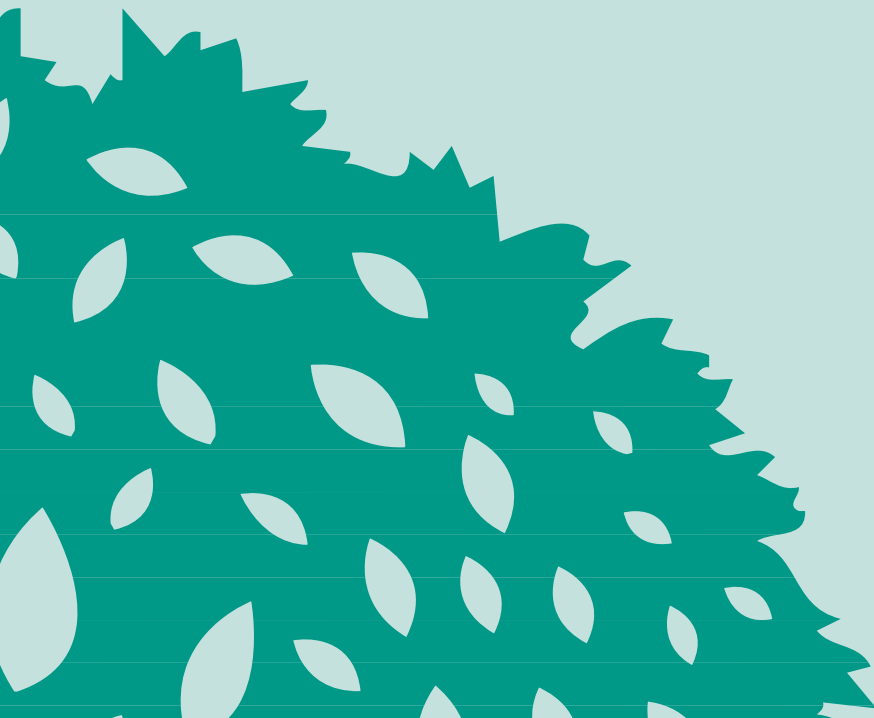
www.slc.co.uk

Mae'r daflen hon ar gael mewn print bras a braille.



Student
Loans Company

HOW TO MAKE A COMPLAINT



HOW TO MAKE A COMPLAINT

We always try to get things right first time. However, sometimes things can go wrong and you may not be happy with the way in which we have delivered our service to you. If so, let us know and we promise that we will do all we can to put things right.

Queries can usually be settled quickly and easily by simply telephoning the department you have been dealing with and explaining the problem. If this does not resolve the issue you can make a complaint in any of the following ways.

By e-mailing:

customer_complaints@slc.co.uk

Please quote your loan account or student support number in all correspondence.

For security reasons do not include any bank details in your email.

By writing to:

Customer Assistance
Student Loans Company Limited
100 Bothwell Street
Glasgow G2 7JD

By telephoning the department you last dealt with and asking for a telephone complaint to be logged.

What happens next

We will issue an acknowledgement of your complaint within five working days of receipt. Our dedicated team will fully investigate your complaint and respond within the next 10 working days.

If your complaint is not resolved

If you are not satisfied with the outcome of the investigation you can ask us to escalate your complaint to a Head of Service who will review your complaint and respond in writing within 10 working days.

And finally - if you are still unhappy

If the internal complaints procedure has been completely exhausted, you can ask for your complaint to be escalated for an independent review. How this happens depends on the type of loan you have.

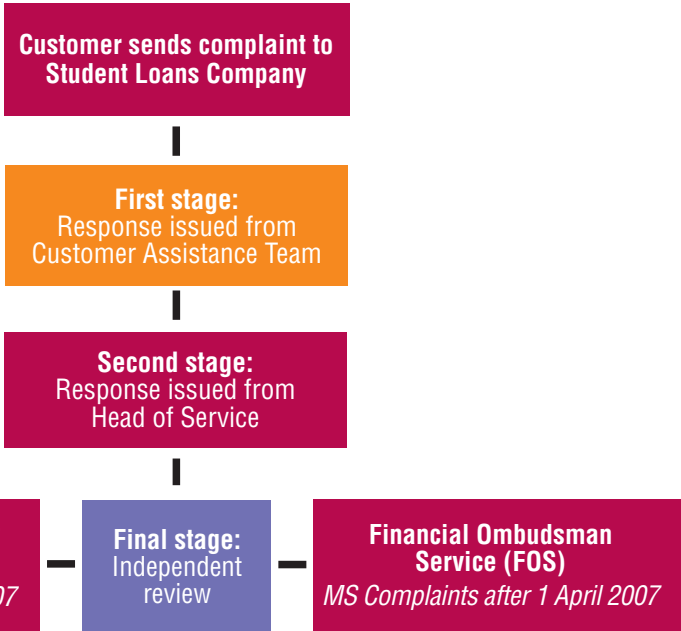
If you have an Income Contingent Repayment loan (generally a loan taken out from 1998 onwards) your complaint can be referred to an Independent Assessor. The Independent Assessor is completely impartial and has Terms of Reference agreed by the Department for Innovation, Universities and Skills. The Assessor will report any findings to you and the Student Loans Company.

If your complaint relates to a mortgage style loan (generally pre-1998) and you are unhappy with our final response or have not received a final response within 8 weeks of your original complaint to us then you can contact the Financial Ombudsman at the following address:

The Financial Ombudsman Service
South Quay Plaza
183 Marsh Wall
London
E14 9SR

Website: www.financial-ombudsman.org.uk
Email: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk
Phone: 0845 080 1800

If no further communication relating to the complaint is received within six months of the initial complaint being received we will treat the matter as closed.





Student Loans Company Limited
100 Bothwell Street
Glasgow G2 7JD

Minicom number: 0845 6044434

www.slc.co.uk

This leaflet is available in large print and braille.

ISSUE PPC 008 JUNE 2009