**Gweithdrefn ar gyfer Cwyno ynghylch Hawliadau Yswiriant**

Mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr wedi ymrwymo i ymdrin yn deg ac yn effeithiol ag unrhyw gwynion sydd gennych am y modd y mae’n ymdrin â hawliadau yswiriant.

Gall hawliadau yswiriant arwain at dri math gwahanol o gŵyn – yn gyntaf, cwynion sy’n deillio o gamgymeriadau neu unrhyw oedi wrth i staff y Cyngor weinyddu eich hawliad; yn ail, cwynion sy’n deillio o gamgymeriadau neu unrhyw oedi wrth i yswirwyr neu’r sawl a enwebwyd ganddynt i ymdrin â hawliadau weinyddu eich hawliad; ac yn olaf, cwynion ynghylch canlyniad yr hawliad.

Ymdrinnir â’r cwynion hyn mewn amryw ffyrdd:

1. **Cwynion ynghylch camgymeriadau neu unrhyw oedi wrth i staff y Cyngor weinyddu eich hawliad**

Mae polisi’r Cyngor ynghylch Pryderon a Chwynion Ffurfiol yn ymdrin â chwynion ynghylch y modd y mae staff Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr wedi rheoli’r gwaith o weinyddu eich hawliad. Mae’r polisi hwn i’w weld yn yr adran Gwasanaethau i Gwsmeriaid/Cwynion Ffurfiol ar wefan y Cyngor. Gallwch gysylltu â phwynt canolog y Cyngor ar gyfer cwynion drwy ffonio 01656 643565 neu anfon ebost i [complaints@bridgend.gov.uk](mailto:complaints@bridgend.gov.uk). Fel arall, gallwch ysgrifennu i’r cyfeiriad canlynol:

Cwynion

Yr Adran Gwasanaethau Cyfreithiol a Rheoleiddiol

Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr

Stryd yr Angel

Pen-y-bont ar Ogwr

CF31 4WB

1. **Cwynion ynghylch y modd y mae yswirwyr neu’r sawl a enwebwyd ganddynt i ymdrin â hawliadau wedi rheoli proses eich hawliad**

Mae yswirwyr neu’r sawl a enwebwyd ganddynt i ymdrin â hawliadau yn rheoli rhai hawliadau. Dylai cwynion ynghylch y modd y mae’r sefydliadau hynny’n prosesu hawliadau gael eu cyfeirio atyn nhw.

1. **Cwynion ynghylch canlyniad eich hawliad**

Mae Cyngor Bwrdeistref Sirol Pen-y-bont ar Ogwr ac unrhyw yswirwyr neu bobl a enwebwyd i ymdrin â hawliadau, y bydd y Cyngor yn eu defnyddio, yn ceisio ymdrin â hawliadau’n deg. Caiff amgylchiadau’r digwyddiad eu barnu ar sail deddfwriaeth berthnasol, a chaiff asesiad ei gynnal o atebolrwydd cyfreithiol y Cyngor neu’i yswirwyr am unrhyw anaf neu ddifrod a ddioddefwyd. Weithiau bydd hynny’n golygu bod iawndal yn cael ei dalu, ond mae hefyd yn golygu weithiau y bydd atebolrwydd cyfreithiol yn cael ei wrthod ac na fydd iawndal yn cael ei dalu.

Nid yw’r materion hyn yn perthyn i rychwant polisi’r Cyngor ynghylch Pryderon a Chwynion Ffurfiol. Os ydych yn anfodlon â chanlyniad eich hawliad, mae gennych hawl i ofyn am gyngor cyfreithiol annibynnol neu fynd â’ch hawliad i lys barn. Os byddwch yn penderfynu gwneud hynny, mae’r Cyngor yn argymell yn daer y dylech ystyried trefnu yswiriant costau cyfreithiol. Gellir prynu yswiriant o’r fath fel polisi ar wahân, neu weithiau gall fod yn rhan o bolisi yswiriant cartref neu bolisi yswiriant cerbyd modur.