

Cwynion

Mae Thistle Insurance Services bob amser yn anelu at gael pethau'n iawn y tro cyntaf ac rydym wedi ymrwymo i sicrhau ein bod yn cyflawni'r lefel uchaf o wasanaeth i'n cwsmeriaid. Os ydych chi'n teimlo nad yw hyn wedi digwydd, hoffem glywed amdano fel bod gennym gyfle i unioni pethau i chi a gwella ein gwasanaeth yn y dyfodol. Bydd eich cwyn yn cael ei hadolygu'n brydlon ac yn deg gan barti annibynnol i'r gŵyn ei hun.

Sut i gwyno

Os hoffech godi cwyn gallwch gysylltu â ni dros y ffôn, drwy e-bost neu'n ysgrifenedig. Mae manylion i'w gweld yn eich dogfennau polisi neu isod:

Cyfeiriad: Thistle Tenant Risks

Thistle Insurance Services Limited
Southgate House
Southgate Street
Caerloyw
GL1 1UB

Ffôn: 0345 450 7286

E-bost: tenantscontents@thistleinsurance.co.uk

I'n helpu i ymchwilio a datrys eich cwyn, rhowch y canlynol:

- Eich rhif polisi;
- Manylion eich cwyn
- Eich manylion cyswllt a'ch dull cyswllt dewisol - bydd y rhain yn ein helpu os bydd angen i ni drafod eich cwyn neu ofyn am ragor o wybodaeth.

Ein Proses

Byddwn yn cydnabod eich cwyn yn brydlon a byddwn yn ceisio datrys eich cwyn ar unwaith. Os nad yw hyn yn bosibl, byddwn yn ysgrifennu atoch o fewn 5 diwrnod i roi gwybod i chi a oes angen ymchwilio ymhellach.

Os na fydd eich cwyn wedi'i datrys o fewn 4 wythnos i'w derbyn, byddwn yn cysylltu â chi eto ac yn rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf; y rhesymau pam a'r camau pellach y byddwn yn eu cymryd.

Os nad ydych yn fodlon ar y canlyniad yn dilyn ein hymchwiliad a'n hymateb i chi, neu os nad ydym yn cwblhau ein hymchwiliad o fewn 8 wythnos, gallwch gyfeirio eich cwyn at Wasanaethau'r Ombwdsmon Ariannol .

Os byddwch yn derbyn llythyr ymateb terfynol gennym a'ch bod yn anfodlon â'r canlyniad a'ch bod am gysylltu â Gwasanaethau'r Ombwdsmon Ariannol, rhaid i chi wneud hynny o fewn 6 mis i ddyddiad ein llythyr ymateb terfynol.

Dangosir eu manylion cyswllt isod, a byddwn yn cynnwys copi o'r daflen Ombwdsmon gyda'n llythyr ymateb terfynol.

Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
Harbour Exchange Square
London E14 9SR

Ffôn: 0800 023 4567 neu 0300 123 9123

www.financial-ombudsman.org.uk

Os ydych wedi prynu'r polisi yswiriant ar-lein, gallwch hefyd godi eich cwyn drwy Borth Datrys Anghydfod Ar-lein yr UE yn <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Mae Thistle Tenant Risks yn arddull fasnachu o Thistle Insurance Services Limited. Mae Thistle Insurance Services Limited wedi'i awdurdodi a'i reoleiddio gan yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol FRN 310419. Cofrestrwyd yn Lloegr o dan Rhif 00338645. Swyddfa Gofrestredig: Parc Busnes Rossington, West Carr Road, Retford, Swydd Nottingham, DN22 7SW. Mae Thistle Insurance Services Ltd yn rhan o'r Grŵp PIB.