

Cost unioni cam:

y gwersi i'w dysgu o'r sgandal ynghylch camwerthu
Yswiriant Gwarchod Taliadau (PPI)



“Mae’n hanfodol hefyd bod
banciau a rheolyddion yn dysgu
gwersi PPI er mwyn sicrhau na
fydd modd i sgandal ar y fath
raddfa ddigwydd eto yn y dyfodol

Gillian Guy,

Mai 2011, yn dilyn penderfyniad BBA i beidio apelio yn erbyn dyfarniad yr Uchel Lys yn 2011.

Cynnwys

Cyflwyniad2

Graddfa'r gweithgarwch camwerthu
Twf cwmnïau rheoli hawliadau (CRhHau)
Problemau a achosir gan CRhHau
Datrysiadau
Tystiolaeth

Adran 1: Sut wnaethom ni gyrraedd y man hwn? Hanes byr o scandal PPI.....7

Tarddiad ffenomenon PPI
Pam y bu'r broses o ddelio gyda chwynion mor wael?
Pam bod cymaint o bolisiau PPI wedi cael eu camwerthu?
Y twf o ran nifer y CRhHau
Cost y twf o ran nifer y CRhHau

Adran 2: Sut mae CRhHau o anfantais i ddefnyddwyr 14

Cyswllt na ofynnwyd amdano
Cyrchu a masnachu cysylltiadau
Problemau gyda ffioedd
Hawliau canslo a thynnu yn ôl
Heb fod yn gweithredu er budd pennaf y cleient
Sut i wella ymddygiad CRhHau ac ymwybyddiaeth defnyddwyr

Adran 3: Newid y norm o ran unioni: sut y dylai darparwyr gwasanaethau ariannol ddefnyddio dirnadaeth defnyddwyr er mwyn datblygu strategaethau unioni effeithiol..... 25

Sut y daeth pobl yn ymwybodol o weithgarwch camwerthu PPI yn y lle cyntaf?
Beth wnaeth gymell pobl i weithredu?
Pam wnaeth pobl ddefnyddio CRhHau?
Pam na wnaeth defnyddwyr CRhHau wneud y gŵyn eu hunain?
A oedd defnyddwyr CRhHau yn teimlo eu bod wedi cael gwasanaeth da?
Pam bod pobl yn hawlio mewn ffordd uniongyrchol?
A oes ffactorau cymdeithasol-economaidd ar waith?
Manteisio ar gamau unioni

Casgliadau 34

Mae unioni yn hanfodol er mwyn adfer ymddiriedaeth yn y banciau

Argymhellion 36

Newid y norm o ran unioni
Atal galwadau niwsans
Gwella ymddygiad CRhHau

Cyflwyniad

Graddfa'r gweithgarwch camwerthu

Roedd yswiriant talu personol (PPI) yn sgandal gamwerthu na welwyd mo'i thebyg o'r blaen. Mae o leiaf un sylwebydd wedi ei disgrifio fel y sgandal fwyaf yn hanes bancio ym Mhrydain.¹

Mae niferoedd enfawr o ddefnyddwyr wedi ceisio camau unioni ac at ei gilydd, mae cwmnïau gwasanaethau ariannol wedi neilltuo tua £22 biliwn er mwyn talu eu bil iawndal a'r costau cysylltiedig.² Erbyn mis Tachwedd 2013, roedd £13.3 biliwn wedi cael ei dalu ar ffurf iawndal gan fanciau a busnesau ariannol eraill³; mae'r Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol wedi cael mwy o gwynion am PPI nag unrhyw gynnyrch ariannol arall: erbyn mis Ionawr 2014, roedd wedi cael dros 800,000 o gwynion.⁴

Roedd yr arfer o werthu cynhyrchion yswiriant i bobl na fyddai fyth modd iddynt eu defnyddio wrth wraidd argyfwng PPI. Cyflawnwyd hyn ar raddfa eang gan ystod eang o gwmnïau a oedd yn gweithio yn y diwydiant gwasanaethau ariannol megis banciau, darparwyr cardiau credyd a benthycwyr morgesi. Roedd y farchnad PPI yn cael ei hysgogi gan gyfuniad o'r elw mawr y byddai modd ei wneud ar y cynhyrchion a'r cymhellion gwerthu a gynigiwyd i staff er mwyn eu gwerthu.

Fel arfer, mae PPI yn gysylltiedig gyda chredyd, a'i fwriad yw talu ad-daliadau'r benthycwr os na fydd modd iddyn nhw eu talu, er enghraifft, pe byddent yn colli eu swydd neu os na fyddai modd iddynt weithio oherwydd salwch neu anabledd. Fel y mae modd ei weld o gyfanswm y bil iawndal, gwerthwyd nifer o'r polisïau i bobl na fyddai gobaith y byddai modd iddynt eu defnyddio fyth. Mae'n anhygoel bod rhai wedi cael eu gwerthu i bobl heb iddynt wybod hynny hyd yn oed.

1. www.lrb.co.uk/v35/n13/john-lanchester/are-we-having-fun-yet

2. The Guardian, 4 Chwefror 2014 www.theguardian.com/business/2014/feb/04/financial-conduct-authoritylibor-abuse-market-rateslondon

3. Iawndal a dalwyd rhwng mis Ionawr 2011 a mis Tachwedd 2013. Ffigurau gan system dracio PPI FCA o'r 24 cwmni y gwnaethpwyd 96% o'r cwynion amdanynt ynghylch gwerthu PPI yn ystod 2013 a 2012, ac yn ystod 2011, roedd yn cynnwys 16 cwmni y gwnaethpwyd 92% o'r cwynion PPI amdanynt. www.fca.org.uk/news/consumers/monthly-ppi-refunds-and-compensation

4. www.financial-ombudsman.org.uk/contact/PPI-your-case.html

Ytwf cwmnïau rheoli hawliadau

Er bod hawlio iawndal am gynnyrch ariannol a gamwerthwyd yn enghraifft i'w chroesawu o ddefnyddwyr yn cael eu grymuso, nodwedddwyd y broses o unioni cam cynhyrchion PPI a gamwerthwyd gan doreth o gwmnïau rheoli hawliadau (CRhHau) yn gyflym. Nod y cwmnïau hyn yw helpu defnyddwyr i wneud cwynion er mwyn iddynt allu hawlio iawndal, ac yn aml, byddant yn cymryd canran o swm yr iawndal a delir.

Yn ystod adolygiad 2012/13, adroddodd y rheolydd rheoli hawliadau (RhRhH), sy'n eistedd o fewn y Weinyddiaeth Gyfiawnder, am dwf yn y sector hawliadau gwasanaethau ariannol, ac mae hwn wedi datblygu i fod yn llawn cwmnïau PPI. Yn ystod 2012/13, gwelwyd 180 CRhH yn ymuno â'r sector, gan roi cyfanswm o 1,155 CRhH gwasanaethau ariannol⁵. O fis Medi 2013, roedd 1,050 CRhH yn gweithio ar PPI, 45 y cant o gyfanswm y CRhHau awdurdodedig. Mae CRhHau PPI yn destun mwyafrif y cwynion a wneir i RhRhH – 79 y cant.⁶

Problemau a achosir gan CRhHau

Mae'n hymchwil yn awgrymu bod y twf o ran y defnydd o CRhHau wedi cael ei ysgogi gan y ffaith bod ymddiriedaeth defnyddwyr yn eu banc wedi cael ei erydu, ond ar y cyfan, eu bod wedi bod yn manteisio ar gyfle hawdd i wneud arian, a grëwyd gan gyfuniad o'r camwerthu yn y lle cyntaf ac yna, ymateb araf ac annigonol banciau.

Ni cheir unrhyw amheuaeth bod modd i CRhHau fod yn wasanaeth defnyddiol i rai pobl mewn rhai amgylchiadau. Fodd bynnag, yn y rhan fwyaf o achosion PPI, mae'n well bod defnyddwyr yn hawlio camau unioni yn uniongyrchol yn hytrach na thalu canolwr i weithredu ar eu rhan. Nid oes unrhyw faterion cyfreithiol cymhleth i'w goresgyn: mae'n golygu gwneud cwyn y dangosir tystiolaeth dda ohoni, ac mae nifer o ddeunyddiau am ddim ar gael sy'n sicrhau bod defnyddwyr yn gwybod pa wybodaeth y bydd angen iddynt feddu arni. Dyma'r union wybodaeth y byddai angen i CRhH ei chael gan gwsmer er mwyn gwneud hawliad.

Mae defnyddio CRhH yn costio, ac fel arfer, telir y gost hon fel canran o'r taliad, ac yn aml, bydd yn cyfateb â dros 25 y cant. O ystyried y gwaith a wneir gan CRhHau ar gŵyn PPI nodweddiadol, mae'r ffioedd yn ymddangos yn hynod o anghymesur. Yn ogystal, nid yw problem CRhHau yn ymwneud â'r ffaith eu bod yn ddianghenraid ac yn costio arian yn unig. Ceir tystiolaeth sylweddol o gwmnïau diegwyddor sy'n peri anfantais ychwanegol arwyddocaol i ddefnyddwyr trwy wneud galwadau niwsans, darparu gwasanaeth gwael, a hyd yn oed gweithredu mewn ffordd sy'n golygu y bydd cleientiaid ar eu colled ar ôl cael iawndal, trwy fynnu eu bod yn talu comisiwn ar y setliad.

Yn y cyfamser, mae CRhHau wedi llwytho mwyafrif yr oedolion ym Mhrydain gyda galwadau diwahoddiad a negeseuon testun niwsans wrth iddyn nhw a'r cwmnïau cyrchu cleientiaid sy'n gweithio ar eu rhan weithiau, geisio manylion pobl y mae ganddynt achos dros wneud cwyn am PPI. Canfu gwaith ymchwil a gynhaliwyd ar ein cyfer gan Ipsos MORI bod 63 y cant o'r oedolion ym Mhrydain wedi bod mewn sefyllfa lle y mae sefydliad wedi cysylltu â nhw yn cynnig eu helpu i adennill PPI a

5. Adroddiad Blynyddol y Rheolydd Rheoli Hawliadau 2012/13, Y Weinyddiaeth Gyfiawnder.

6. Rheoleiddio Rheoli Hawliadau, Diweddariad: Materion Cyfredol a Diwygiadau ar gyfer y Dyfodol, Y Weinyddiaeth Gyfiawnder, Hydref 2013.

ganwerthwyd.^{7 8} Roedd rhywun wedi cysylltu gyda dros hanner y rhain dros 10 gwaith yn ystod y 12 mis diwethaf.⁹ Nid oedd naw deg wyth y cant o'r oedolion y cysylltwyd â nhw ynghylch PPI yn teimlo'u bod wedi rhoi eu caniatâd i rywun gysylltu â nhw yn y fath ffordd.¹⁰

Er y dylai defnyddwyr fod yn rhydd i wneud penderfyniad gwybodus i ddefnyddio CRhH os ydynt yn dymuno gwneud hynny, mae'n afresymol caniatáu i CRhHau barhau i boenydio'r cyhoedd gyda galwadau, negeseuon testun a negeseuon e-bost diwahoddiad, a dylid gorfodi CRhHau diegwyddor i drin eu cwsmeriaid mewn ffordd deg, neu i adael y farchnad. Mewn geiriau eraill, mae angen i RhRhH weithredu mewn ffordd fwy grymus er mwyn mynd ar drywydd CRhHau y maent yn parhau i dorri'r rheolau ynghylch ymddygiad.

Datrysiadau

Ein hamcan ni yw sicrhau y dylai fod modd i ddefnyddiwr allu hawlio'n uniongyrchol oddi wrth eu banc mewn ffordd hawdd, ac mai hwn yw dewis greddfol cyntaf y defnyddiwr er mwyn cymryd camau unioni. Er mwyn cyflawni hyn, rhaid i fanciau fabwysiadu ymagwedd fwy strategol a rhagweithiol tuag at gamau unioni.

Mae'n tystiolaeth ni yn awgrymu mai un rheswm allweddol pam bod pobl yn defnyddio CRhHau yw bod CRhHau 'yn cyrraedd yn gyntaf': maent yn peri i ddefnyddwyr deimlo bod cyfle go iawn iddynt gael setliad cyn i'r banciau wneud hynny ac mae eu deunydd cyfathrebu a'u cyflwyniadau yn annog pobl i gredu ei bod yn 'haws' gwneud hawliau trwy CRhH na'i wneud eu hunain. Ar y dechrau, roedd banciau yn amharod i fod yn gyfrifol am PPI, ac ar ôl iddynt gael eu gorfodi gan y rheolydd, nid oedd pob un ohonynt wedi ei gwneud yn hawdd i ddefnyddwyr. Mae hyn wedi arwain at niwed pellach i enw da banciau.

Mae yswiriant gwarchod taliadau (PPI) wedi datblygu i fod y mater mwyaf o ran camwerthu ariannol dros y blynyddoedd diwethaf, ac mae wedi niweidio ymddiriedaeth y cyhoedd mewn sefydliadau ariannol mewn ffordd sylweddol. Mae sicrhau bod cwmnïau yn unioni'r sefyllfa trwy ddelio gyda chwynion PPI mewn ffordd deg yn hanfodol er mwyn dwyn y mater i ben ac ail-feithrin hyder y cyhoedd, ac mae'n flaenoriaeth i FCA."¹¹

Rhaid i fanciau ddysgu gwersi PPI, gan adfer ymddiriedaeth trwy fod yn gyfrifol am eu camgymeriadau a chynnig camau unioni i ddefnyddwyr mewn ffordd agored a rhagweithiol. Yn ei dro, byddai hyn yn lleihau'r galw am wasanaethau CRhHau. Mae cynnig camau unioni yn ffordd syml ac effeithiol i'r banciau gydnabod eu bod wedi gwneud camgymeriad a'u bod yn fodlon cydymffurfio gyda'u dyletswydd gyfreithiol a moesol i gywiro hynny cyn gynted ag y byddant yn ymwybodol o broblem.

7. Sail: 5,682 o oedolion 18+ ym Mhrydain. Nid yw hyn yn cynnwys cyswllt oddi wrth y sefydliad y gallai fod wedi gwerthu'r cynnyrch PPI iddynt.

8. Cynhaliwyd y gwaith ymchwil ar Capibus, omnibws wyneb yn wyneb Ipsos MORI, rhwng 21 Mehefin ac 15 Gorffennaf 2013. Gofynnwyd cwestiynau i 5,682 o oedolion 18+ oed ar draws Prydain. Pwysolwyd data yr arolwg yn ôl oedran, rhyw, crefydd, gradd gymdeithasol, deiliadaeth yr aelwyd, statws gweithio ac ethnigrwydd, er mwyn cynrychioli oedolion 18+ oed ym Mhrydain.

9. Sail: 3,409 o oedolion 18+ oed ym Mhrydain, y maent wedi cael eu cysylltu ynghylch PPI o leiaf unwaith

10. Sail: 3,409 o oedolion 18+ oed ym Mhrydain, y maent wedi cael eu cysylltu ynghylch PPI o leiaf unwaith, wrth ystyried y tro diwethaf y cysylltwyd â nhw ynghylch PPI.

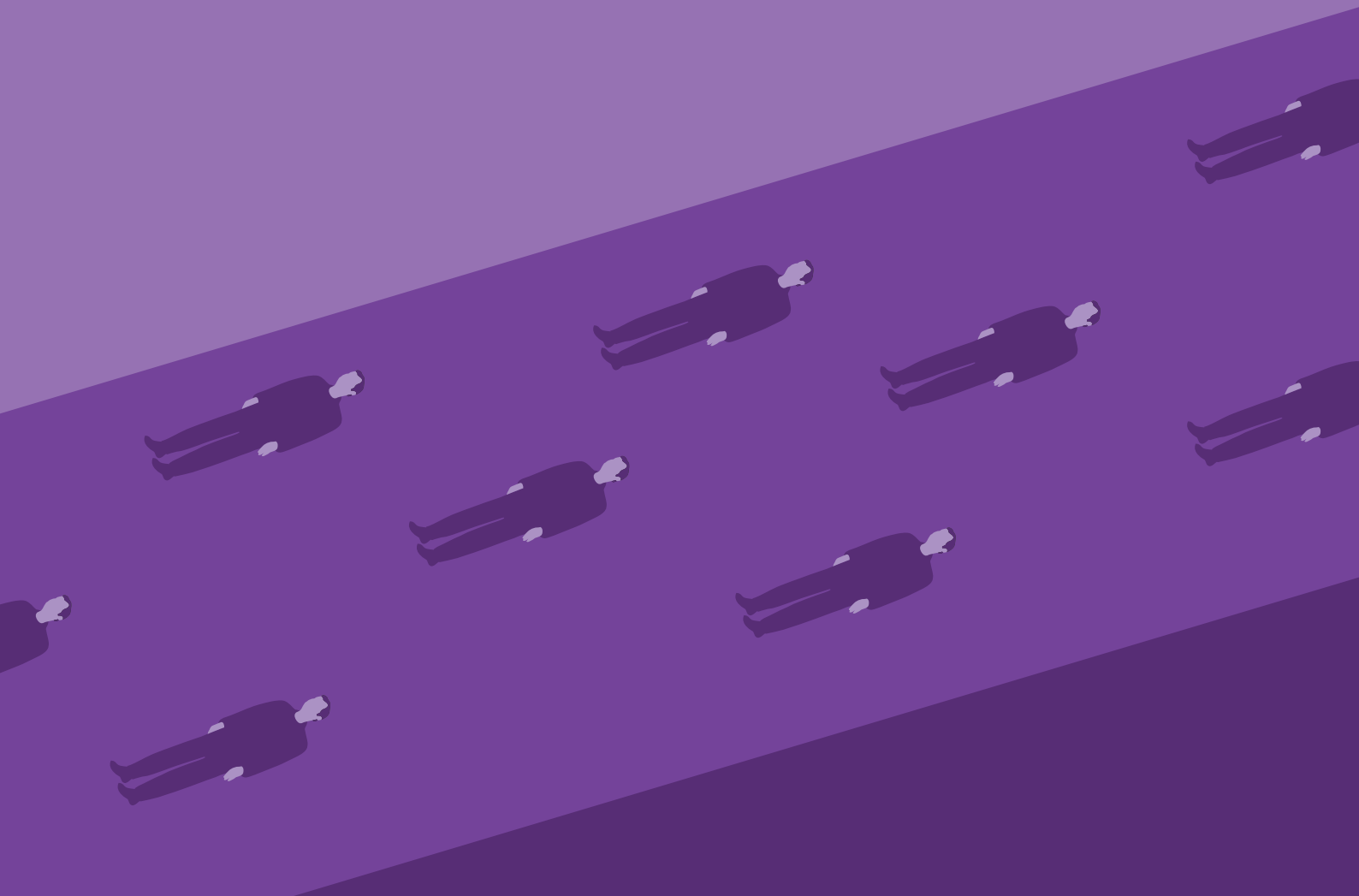
11. Cwynion am Yswiriant Gwarchod Taliadau: adroddiad ynghylch tegwch penderfyniadau a gwaith unioni cwmnïau o faint canolig, Medi 2013, Adolygiad Thematig, TR13/7, FCA. Ar 1 Ebrill 2013, daeth FCA yn gyfrifol am oruchwylio ymddygiad yr holl gwmnïau sy'n cael eu rheoleiddio. Diddymwyd FSA a rhannwyd ei swyddogaethau rhwng FCA a'r Awdurdod Rheoleiddio Darbodus.

Tystiolaeth

Mae gwaith ymchwil a gynhaliwyd gan Ipsos MORI ynghylch agweddau pobl tuag at hawlio PPI, sy'n cynnwys canlyniadau arolwg omnibws wyneb yn wyneb cynrychioliadol o 5,682 o oedolion 18+ oed ar draws Prydain a gynhaliwyd rhwng 21 Mehefin ac 15 Gorffennaf 2013, a chanfyddiadau grwpiau ffocws a oedd yn cynnwys pobl yr oeddent wedi gwneud hawliad PPI, naill ai'n uniongyrchol neu trwy CRhH, a gynhaliwyd rhwng 12 a 22 Awst 2013, wedi cyfrannu at ein casgliadau a'n hargymhellion.¹² Yn ogystal, mae dadansoddiad o'r galwadau a wnaethpwyd i linell gymorth gwasanaeth defnyddwyr Cyngor ar Bopeth ac astudiaethau achos cleientiaid a gyflwynwyd gan Gyngor ar Bopeth yn cynnig canllaw i ni.

12. Cynhaliwyd ymchwil ansoddol Ipsos MORI yn Llundain rhwng 12 a 22 Awst 2013 ac roedd yn cynnwys 6 grŵp ffocws 2 awr ymhlith pobl yr oeddent wedi adennill neu yr oeddent wedi ceisio adennill PPI. Rhannwyd y sampl yn ôl oedran (30–45 neu 46–60); SEG (BC1 neu C2D); a'r dull o hawlio (hawlio'n bersonol neu wedi defnyddio CRhH). Roedd pob grŵp yn cynnwys cymysgedd gyfartal o gyfranogwyr yn ôl rhyw ac yn ôl eu bodlonwydd cyffredinol gyda'u profiad adennill (cymharol fodlon o'i gymharu â chymharol anfodlon).

“Mae yswiriant gwarchod taliadau (PPI) wedi datblygu i fod y mater mwyaf o ran camwerthu ariannol a welwyd dros y blynyddoedd diwethaf, ac mae wedi niweidio ymddiriedaeth y cyhoedd mewn sefydliadau ariannol mewn ffordd sylweddol. Mae sicrhau bod cwmnïau yn unioni’r cam trwy ddelio gyda chwynion am PPI mewn ffordd deg yn hanfodol er mwyn dwyn y mater i ben ac ail-feithrin hyder y cyhoedd, ac mae hyn yn flaenoriaeth i FCA.”



Adran 1:

Sut wnaethom ni
gyrraedd y man hwn?

Hanes byr o sgandal PPI

Nid PPI yw'r unig gynnyrch gwasanaeth ariannol a gamwerthwyd, ond mae graddau'r camwerthu yn yr achos hwn yn golygu ei fod yn astudiaeth achos addysgiadol o gamwerthu ac unioni.

Roedd niferoedd mawr y cynhyrchion PPI a werthwyd a'r graddau y cawsant eu gwerthu i bobl y byddent yn ei chael hi'n anodd i'w defnyddio yn golygu ei bod yn farchnad newydd arbennig o broffidiol i CRhHau. Er y gobaith yw na fydd y camymddwyn difrifol a welwyd ym marchnad PPI fyth yn cael ei weld eto, byddem yn dadlau bod y gwersi a ddysgwyd gan PPI yn berthnasol ar gyfer y dyfodol: nid oes unrhyw beth mor rhyfedd am PPI sy'n golygu na fyddai ymagwedd y banciau tuag at unioni ac ymddygiad CRhHau yn digwydd eto os byddai sgandal gamwerthu newydd yn digwydd.

Tarddiad ffenomenon PPI

Yn ei anterth, roedd PPI yn fusnes mawr: yn 2005, amcangyfrifir bod 20 miliwn o bolisiau byw yn y DU, a bod rhwng 6.5 a 7.5 miliwn o bolisiau yn cael eu trefnu bob blwyddyn. Dywedwyd bod premiymau PPI wedi bod yn werth tua £5.3 biliwn y flwyddyn¹³ ac amcangyfrifwyd bod gwerth £50 biliwn o bolisiau PPI wedi cael eu gwerthu dros y 10 i'r 15 mlynedd ddiwethaf gan gannoedd o gwmnïau ariannol.¹⁴ Y broblem, fodd bynnag, oedd bod nifer o'r cynhyrchion hyn wedi cael eu camwerthu. Nid oedd nifer o ddefnyddwyr yn sylweddoli bod yr yswiriant wedi cael ei ychwanegu i'w benthyciad, neu bod cynnyrch wedi cael ei werthu iddynt a oedd yn hollol amhriodol ar gyfer eu hamgylchiadau, ac na fyddent yn gymwys i wneud hawliad. Roedd y premiymau yn aml yn ddrud, ac fe allent gynrychioli rhwng 13 a 56 y cant o gyfanswm y credyd.¹⁵

13. Twyll Diogelu, tystiolaeth Cyngor ar Bopeth ynghylch cost ac effeithiolrwydd yswiriant diogelu taliadau, Cyngor ar Bopeth (2005).

14. www.financial-ombudsman.org.uk/contact/PPI-your-case.html

15. Ffigurau o achosion cleientiaid Cyngor ar Bopeth rhwng mis Ionawr 2004 a mis Ebrill 2005, a gyhoeddwyd yn Twyll Diogelu, Cyngor ar Bopeth.

Dechreuodd Cyngor ar Bopeth dynnu sylw at y problemau gyda pholisiau diogelu taliadau ym 1995¹⁶, ond o ganlyniad i natur anhyblyg diwydiant a diffyg rheoleiddio yswiriant cyffredinol, gwelwyd camwerthu yn parhau heb unrhyw arafu tan 2005, pan benderfynodd yr Awdurdod Gwasanaethau Ariannol (FSA) (yr oedd wedi cael y cyfrifoldeb dros reoleiddio yswiriant yn ddiweddar) ymchwilio i PPI a chyflwynodd Cyngor ar Bopeth "Gŵyn Fawr" ynghylch camwerthu PPI i'r Swyddfa Masnachu Teg (OFT).

Am bron i ddegawd, bu'r cyrff rheoleiddio amrywiol – OFT, y Comisiwn Cystadleuaeth ac FSA – yn pori trwy drafferthion PPI, gan wynebu rhannau mawr o'r diwydiant a oedd yn gwrthod derbyn bod PPI o anfantais i ddefnyddwyr, gan herio ymyriadau'r rheolyddion.

Ni chafodd y ddadl ei setlo tan Ddyfarniad yr Uchel Lys yn 2011, lle y rhoddwyd rheidrwydd ar ddarparwyr PPI i gymryd camau unioni ynghylch PPI a gamwerthwyd i ddefnyddwyr. Mae modd dehongli natur y trafodaethau yn ystod y ddegawd hon ar ffurf dwy thema wahanol ond cydberthynol – addasrwydd y cynnyrch a'r broses o'i werthu yn y lle cyntaf, a'r camau unioni a'r cwynion a wnaeth ddilyn.

Mae bron yn anochel bod y ffaith y gwrthodwyd cyfaddef y problemau wrth werthu'r cynnyrch wedi arwain at y banciau yn gwrthod derbyn y dylid cynnig camau unioni i ddefnyddwyr. Er hyn, roedd y pwysau ar fanciau i ymateb i gwynion gan eu cwsmeriaid yn cynyddu, wrth iddynt ddechrau cwyno mewn niferoedd arwyddocaol yn ystod 2006/7.

Dywedodd y Prif Ombwdsmon wrth y Comisiwn Safonau Bancio, "cawsom lai o gwynion yn ystod 2007 nag yr ydym wedi eu cael nawr mewn tri diwrnod ynghylch gweithrediad PPI. Roedd y niferoedd cyn 2007 yn fach iawn [...] roeddent yn ymwneud â hawliadau yn bennaf. Yr hyn a ddigwyddodd yn 2006–2007 oedd y cyhoeddusrwydd mawr – gwelwyd y gŵyn fawr, dechreuodd yr holl grwpiau defnyddwyr siarad am y mater a chafwyd ymchwiliadau'r Comisiwn Cystadleuaeth ac OFT – felly gwelwyd y niferoedd yn cynyddu."¹⁷

Ar yr adeg hon, roedd y cyfrifoldeb ar y defnyddwyr unigol dros wneud cwyn i'w cwmni neu i'r Ombwdsmon Ariannol yn dilyn hyn. Ym mis Gorffennaf 2008, gwnaeth yr Ombwdsmon Ariannol gyfeiriad ffurfiol at FSA ynghylch y ffordd yr oedd cwmnïau gwasanaethau ariannol yn delio gyda chwynion ynghylch PPI. Roedd yn pryderu nad rhoi'r cyfrifoldeb ar yr unigolyn oedd y ffordd gywir i ddelio gyda phroblem systematig – gallai olygu na fyddai nifer o bobl yn gwneud cwyn, felly ni fyddent yn manteisio ar gamau unioni, ac efallai y byddai eraill yn cyflwyno hawliadau heb fawr iawn o siawns o lwyddo – a gofynnodd i FSA ystyried a ddylai ymyrryd er mwyn sicrhau bod cwmnïau yn cymryd camau unioni priodol.¹⁸

Erbyn mis Awst 2010, roedd FSA wedi cymryd camau gorfodi yn erbyn 24 cwmni ac unigolyn mewn perthynas â methiannau PPI, ac roedd cyfanswm y dirwyon yn werth bron i £13 miliwn.¹⁹ Adroddodd FSA bod 18 prif ddarparwr PPI wedi gwrthod bron i hanner y cwynion PPI a gawsant, ac roedd rhai wedi gwrthod bron pob un ohonynt.

16. *Diogelwch mewn perygl – tystiolaeth Cyngor ar Bopeth ynghylch yswiriant gwarchod taliadau a'r goblygiadau ar gyfer polisi cyhoeddus*, Cymdeithas Genedlaethol Cyngor ar Bopeth (Cyngor ar Bopeth bellach), Mehefin 1995.

17. Comisiwn Seneddol ynghylch safonau bancio, para 22, JQ 696, HL Papur 27–II, HC 165–II.

18. www.financial-ombudsman.org.uk/publications/technical_notes/ppi/ppi-FSAreferral-Jul08.pdf

19. www.fsa.gov.uk/library/communication/pr/2010/132.shtml

Penderfynodd oddeutu 30 y cant o'r cwynion a wrthodwyd droi at yr Ombwdsmon Ariannol, a wnaeth benderfynu gwrthdroi 80 y cant o'r achosion o blaid y defnyddiwr.²⁰

Yng ngoleuni dull gweithredu gwael parhaus y diwydiant wrth ddelio gyda chwynion, cyflwynwyd pecyn o fesurau gan FSA a oedd yn nodi sut y dylai cwmnïau asesu a chynnig camau unioni ar gyfer cwynion, canllawiau newydd ynghylch sut y dylai busnesau reoli cwynion, gyda'r nod, yn y pen draw, o sicrhau bod y banciau yn:

/// *trin defnyddwyr mewn ffordd fwy teg a chyson, cynnig budd i ddefnyddwyr y camwerthwyd PPI iddynt ac y byddant yn cwyno, a lleihau baich trwm achosion ar y Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol; a sicrhau canlyniadau tecach i ddefnyddwyr y gallai cwmni fod wedi camwerthu PPI iddynt, ond nad ydynt wedi cwyno.*²¹

Penderfynodd Cymdeithas Bancwyr Prydain (BBA), y corff masnachol ar gyfer y banciau yn y DU, herio hawl FSA a'r Ombwdsmon Ariannol i gyhoeddi canllawiau o'r fath trwy gyfrwng adolygiad barnwrol. Ym mis Ebrill 2011, dyfarnodd yr Uchel Lys o blaid FSA a'r Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol.²² Penderfynodd y banciau beidio apelio. Y canlyniad ymarferol oedd bod rheidwydd ar gwmnïau i ddilyn polisi FSA ynghylch cwynion PPI, a ddadleuwyd yn ei erbyn.

Pam y bu'r broses o ddelio gyda chwynion mor wael?

Cyn Dyfarniad yr Uchel Lys, roedd yn rhaid i gwmnïau gydymffurfio gyda rheolau cwyno cyffredinol FSA, a oedd yn cynnwys cymryd camau rhesymol er mwyn nodi a chywiro problemau systematig neu broblemau a oedd yn codi dro ar ôl tro.²³ Fodd bynnag, cyflwynodd FSA becyn 2010 o fesurau a oedd yn ymwneud â PPI, a oedd yn cynnwys canllawiau ychwanegol ynghylch delio gyda chwynion PPI ac a oedd yn cynnig camau unioni rhagweithiol ar gyfer y sawl na wnaethant benderfynu cwyno. Roedd FSA o'r farn bod canllawiau ychwanegol yn angenrheidiol o ganlyniad i'w bryderon difrifol ynghylch "y ffordd wael yr oedd y diwydiant yn delio gyda chyfanswm cynyddol y cwynion PPI, a'r ffaith ei fod wedi esgeuluso gwaith i ddadansoddi'r achos sylfaenol a'r rhwymedigaethau o ran tegwch tuag at y sawl na wnaethant benderfynu cwyno".²⁴

Mae cwmnïau yn nodi cwsmeriaid y gallent fod wedi cael eu heffeithio trwy gynnal 'dadansoddiad achos sylfaenol' o'r hyn a oedd yn achosi cwynion. Mae gan gwmnïau rywfaint o ddisgresiwn wrth benderfynu pa gamau i'w cymryd er mwyn trin y cwsmeriaid hynny nad ydynt wedi cwyno eto mewn ffordd deg, ond y gallai fod ganddynt reswm dros gwyno. Er enghraifft, efallai y byddant o'r farn ei fod yn gam cymesur mynd ati mewn ffordd ragweithiol i gysylltu â chwsmeriaid y gallent fod wedi cael eu heffeithio.²⁵ Mae canllawiau FSA yn nodi'r camau y mae'n rhaid i gwmnïau eu cymryd wrth ysgrifennu at gwsmeriaid, gan gynnwys darparu gwybodaeth ynghylch pam y gallai cynnyrch fod wedi cael ei gamwerthu i'r cwsmer, ac y gallent fod yn gymwys i fanteisio ar gamau unioni, a sut y dylai'r cwsmer ymateb er mwyn cyflwyno hawliad i'r

20. www.fsa.gov.uk/library/communication/pr/2010/132.shtml

21. PS10/12: The assessment and redress of PPI complaints (August 2010) www.fsa.gov.uk/pubs/policy/ps10_12.pdf

22. [2011] EWHC 999 (Admin).

23. Rheolau FCA ynghylch delio gyda chwynion, DISP 1.3.3.R, <http://fshandbook.info/FS/html/handbook/ DISP/1/3>

24. Polisi FSA – PS10/12 www.fsa.gov.uk/pubs/policy/ps10_12.pdf

25. Polisi FSA – PS10/12

cwmni, gan gynnwys yr angen i weithredu yn ddi-oed er mwyn osgoi sefyllfa lle y byddai'r achos yn cael ei wahardd oherwydd yr amser a aeth heibio.

O ystyried y graddau y mae CRhHau wedi ffynnu er gwaethaf y canllawiau hyn, mae'n werth myfyrio a oedd hyn yn rhywbeth na aeth yn ddigon pell, ac yn gam a gymrwyd yn rhy hwyr.

O fis Medi 2013, roedd cwmnïau wedi neu yn mynd trwy'r broses ragweithiol o anfon tua 3.5 miliwn o lythyrau i hawlwyd a nodwyd trwy weithgarwch dadansoddi achos sylfaenol y cwmnïau fel rhai yr oedd perygl uchel bod PPI wedi cael ei gamwerthu iddynt, ond nad oeddent wedi cwyno eto.²⁶ Ar yr adeg hon, mae'n anodd gwneud sylwadau am lwyddiant go iawn polisi FSA ynghylch delio gyda chwynion, yn arbennig y 'dadansoddiad o'r achos sylfaenol' a'r cyfathrebu dilynol gyda chwsmeriaid y gallent fod wedi cael eu heffeithio, ond nad ydynt wedi cwyno eto. Mae FCA yn adolygu cwmpas a phroses cwmnïau o gynnal dadansoddiad o'r achos sylfaenol, ynghyd â'u gweithgarwch postio rhagweithiol i gwsmeriaid yr oeddent mewn perygl uchel o fod wedi cael eu heffeithio, "gan y bydd y rhain yn cyflawni rôl arwyddocaol wrth roi sylw i'r meysydd sy'n weddill o anfantais bosibl, gan adfer ymddiriedaeth cwsmeriaid a sicrhau bod modd tynnu'r mater hwn at ei derfyn o'r diwedd".²⁷

Yn ogystal, mae FCA wedi bod yn adolygu'r broses o ddelio gyda chwynion PPI mewn chwe cwmni mwy o faint, y maent yn gyfrifol am 80 y cant o gwynion PPI, ac mae'n bwriadu adrodd ei ganfyddiadau yn nes ymlaen yn 2014.²⁸ Mae wedi cwblhau adolygiad o'r broses o ddelio gyda chwynion yn y 18 cwmni o faint canolig a oedd yn gyfrifol am 16 y cant o gwynion PPI rhwng mis Ionawr 2010 a mis Rhagfyr 2012. Diben yr ymchwiliad oedd darganfod a oedd y cwmnïau yn sicrhau canlyniadau da ar gyfer defnyddwyr yn gyson, trwy asesu teilyngdod cwynion unigol mewn ffordd deg; gwneud cynigion teg o ran camau unioni, ac esbonio'u penderfyniadau mewn ffordd eglur a theg i achwynwyr. Canfu bod "rhai o'r cwmnïau hyn yn sicrhau canlyniadau teg i achwynwyr PPI ar y cyfan, ond bod gan eraill gryn dipyn i'w wneud o hyd, a bod angen iddynt gywiro materion arwyddocaol".²⁹

Pam bod cymaint o bolisiau PPI wedi cael eu camwerthu?

Un o achosion sylfaenol y camwerthu oedd bod staff rheng flaen wedi cael cynnig cymhelliant i wneud hynny. Yng nghyflwyniad Cyngor ar Bopeth i'r Comisiwn Seneddol ynghylch Safonau Bancio (y Comisiwn), gwnaethom ddweud:

26. Adolygiad thematig o gwynion PPI, TR1 3/7, FCA.

27. Adolygiad thematig o gwynion PPI. TR1 3/7, FCA.

28. Adolygiad thematig o gwynion PPI. TR1 3/7, FCA.

29. Adolygiad thematig o gwynion PPI. TR1 3/7, FCA.

30. Comisiwn Seneddol ar Safonau Bancio, EV 966.

Un o achosion sylfaenol mwyaf eang y materion hyn yw'r cymhellion i staff werthu cynhyrchion sy'n gwneud elw i'r banc, yn hytrach nag ystyried pa gynnyrch yw'r un gorau ar gyfer anghenion ac amgylchiadau'r cwsmer. Mae achos yswiriant gwarchod taliadau yn cynnig enghraifft addas o'r ffordd y mae modd i'r cymhellion hyn arwain at anfantais i'r defnyddiwr ond hefyd, sut y mae modd iddynt arwain at ganlyniadau ariannol sylweddol i'r banciau eu hunain".³⁰

Yn y pen draw, arweiniodd y cynlluniau cymhelliant at golledion ariannol enfawr i'r banciau cyfrifol, a niwed i'w henw da, yn ogystal â chanlyniadau gwael i ddefnyddwyr.

Gwelwyd symudiad yn y maes hwn yn 2012/13, o ran polisiâu banciau a'u sylw i reoliadau, ond nid yw'n eglur o hyd a yw hyn yn ddigonol. Yn ystod 2012/13, cyhoeddodd sawl un o'r banciau mawr eu bod wedi terfynu eu cynlluniau cymhelliant wedi'u seilio ar werthu ar gyfer staff mewn canghennau manwerthu a chanolfannau galwadau, o blaid cynlluniau wedi'u seilio ar fodlonrwydd cwsmeriaid.³¹

Ym mis Ionawr 2013, cyhoeddodd FSA ganllawiau diwygiedig ynghylch cynlluniau cymhelliad gwerthu³², yn dilyn adolygiad a wnaeth ddarganfod "nad oedd y rhan fwyaf o gwmnïau yn nodi mewn ffordd gywir sut y gallai eu cynlluniau cymhelliad annog staff i gamwerthu. Mae hyn yn awgrymu nad oeddent wedi ystyried y risgiau i'w cwsmeriaid mewn ffordd ddigonol, neu eu bod wedi eu hanwybyddu."³³

Fodd bynnag, adroddwyd pryderon gan y Comisiwn ynghylch y ffaith bod y diwylliant sy'n canolbwyntio ar werthu wedi parhau, hyd yn oed mewn mannau lle nad yw'r cymhelliad gwerthu ffurfiol yn bodoli mwyach, a bod hyn yn parhau'r risg y bydd arferion gwerthu gwael yn digwydd.³⁴ Er enghraifft, ym mis Rhagfyr 2013, rhoddodd FCA ddirwy enfawr i grŵp bancio mawr am fethiannau difrifol yn eu dulliau o reoli cymhellion ar gyfer cynhyrchion penodol rhwng mis Ionawr 2010 a mis Mawrth 2013.³⁵ Rydym yn aros yn eiddgar am gyhoeddiad gwaith dilynol FCA ynghylch dull gweithredu cwmnïau tuag at reoli risg mewn cymhellion wedi'u seilio ar werthu, a gyhoeddir yn ystod chwarter cyntaf 2014.

Y twf o ran nifer y CRhHau

Gwelwyd CRhHau yn ymateb yn gyflym i PPI wrth i nifer ohonynt ddefnyddio ymgyrchoedd marchnata ffyrnig, ac mae nifer y CRhHau sy'n canlyn hawliau PPI, a'u gweithgarwch, wedi parhau i gynyddu. Yn Adroddiad Blynyddol 2009/10, sylwodd RhRhH ar gynnydd yng ngweithgarwch CRhHau yn y sector PPI. Adroddodd y Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol am gynnydd o 58 y cant yn nifer yr achosion yn ymwneud â PPI yn ystod blwyddyn ariannol 2009/10, ac roedd CRhHau yn gysylltiedig gyda chwech o bob deg achos PPI, a oedd yn cyfateb â 67 y cant o gyfanswm yr achosion a gafodd y Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol gan fusnesau CRhH.³⁶ Roedd adroddiad 2010/11 wedi arsylwi bod dyfarniad yr Uchel Lys yn 2011 a phenderfyniad dilynol BBA i beidio apelio, ynghyd â'r sylw dilynol yn y cyfryngau, wedi arwain at gynnydd yng ngweithgarwch CRhHau.

Yn ystod her gyfreithiol BBA yn erbyn canllawiau FSA, penderfynodd nifer o'r banciau atal nifer o geisiadau am gamau unioni oherwydd PPI dros dro, wrth iddynt aros am ganlyniad yr adolygiad barnwrol.

Yn ystod y cyfnod hwn o ansicrwydd, nododd y rheolydd bod nifer y setliadau wedi gostwng, ond bod y banciau a'r Ombwdsmon Ariannol wedi parhau i gael cwynion newydd.³⁷ Ar ôl yr achos yn yr Uchel Lys, penderfynodd y rhan fwyaf o'r banciau setlo'r rhan fwyaf neu bob un

31. Comisiwn Seneddol ar Safonau Bancio, para 858.

32. FSA, Canllawiau Terfynol, Risgiau i Ddefnyddwyr gan gymhellion ariannol, FSA – FG13/1.

33. FSA, Ymgynghoriad ynghylch Canllawiau: Risgiau i Ddefnyddwyr gan gymhellion ariannol, Medi 2012.

34. Comisiwn Seneddol ar Safonau Bancio, para 860.

35. www.fca.org.uk/news/press-releases/fca-fines-lloyds-banking-group-firms-for-serious-sales-incentive-failings

36. Rheoleiddio Rheoli Hawliadau: Adroddiad Blynyddol 2009/2010.

37. Rheoleiddio Rheoli Hawliadau: Adroddiad Blynyddol 2010/2011.

o'r achosion a gofnodwyd gyda'r Ombwdsmon fel "arwydd o ewylllys da".³⁸ Yn ystod 2010/11, gwelwyd cyfran yr achosion a reolwyd gan yr Ombwdsmon, yr oeddent yn cynnwys CRhH, yn codi i 45 y cant o 28 y cant, a disgrifiwyd hyn gan yr Ombwdsmon fel rhywbeth a oedd wedi codi o ganlyniad uniongyrchol i gynnydd o 113 y cant yn nifer y cwynion PPI, sef y maes lle'r oedd CRhHau ar eu prysuraf. Roedd 83 y cant o'r cwynion i'r Ombwdsmon a wnaethpwyd trwy CRhHau yn 2010/11 yn gysylltiedig gyda PPI.³⁹

Yn ei adroddiad blynyddol ar gyfer 2012/13, adroddodd RhRhH am dwf yn nifer y CRhHau gwasanaethau ariannol – roedd 180 o CRhHau pellach wedi ymuno â'r farchnad – ac mai'r brif elfen yn y sector oedd hawliadau PPI. Awgrymodd y rheolydd ei bod yn debygol y byddai CRhHau yn parhau i ganolbwyntio ar PPI nes byddai arwyddion o ostyngiad sylweddol yn y ffordd y telir camau unioni PPI.⁴⁰ Mae cyhoeddiad canllawiau diwygiedig gan FCA yn ddiweddar ar gyfer defnyddwyr, darparwyr gwasanaethau ariannol a CRhHau ynghylch sut y dylid delio gyda chwynion gan ddefnyddwyr pan fyddant yn dewis defnyddio CRhH yn arwydd o ddisgwyliad y sector gwasanaethau ariannol y bydd CRhHau yn parhau i fod yn bresenoldeb cryf yn y maes hawliadau ariannol ehangach am gryn amser eto.⁴¹

Mae modd dadlau y bu modd i nifer y CRhHau dyfu gan bod galw ymhlith defnyddwyr am eu gwasanaethau; fodd bynnag, roedd llawer o'r galw hwn yn deillio o'r ffaith nad oedd defnyddwyr yn hollol ymwybodol o'u hawliau, a bod hyn wedi codi o ganlyniad i weithgareddau marchnata manteisgar a'r wybodaeth anghywir a gyhoeddwyd gan y CRhHau eu hunain. Rydym wastad wedi dadlau bod CRhHau yn ffynnu oherwydd nad yw defnyddwyr yn hollol ymwybodol o'u hawliau i wneud hawliad yn uniongyrchol.⁴² Dywedodd y Prif Ombwdsmon wrth Bwyllgor y Trysorlys, "y rheswm pam y bu modd i'r diwydiant rheoli hawliadau ffynnu yw oherwydd bod anfantais wedi datblygu dros gymaint o flynyddoedd wrth i'r banciau – yn achos PPI – ddweud "na, nid oes problem" [ac] oherwydd nad oedd y banciau wedi gwneud gwaith digon da i ymchwilio i achosion"⁴³

Wrth gwrs, nid oedd y banciau yn ymwthiol nac yn oddefol yn gyffredinol, ond roedd eu hymdrechion yn rhy fach ac yn rhy hwyr. Yn 2007, cytunodd FSA a'r diwydiant ar becyn cyntaf y mesurau ynghylch tegwch a thryloywder ar gyfer ad-daliadau⁴⁴; ac o 2011, roedd gofyn i gwmnïau nodi cwsmeriaid y gallent fod wedi cael eu heffeithio, gan ystyried pa gamau y byddai angen eu cymryd er mwyn rhoi triniaeth deg iddynt – gan gynnwys a ddylent gysylltu â nhw mewn ffordd uniongyrchol. Er hyn, erbyn 2011, roedd nifer y CRhHau eisoes wedi tyfu.

Cost y twf o ran nifer y CRhHau

Er y gallai nifer enfawr yr hawliadau a'r symiau a dalwyd ar ffurf camau unioni gael eu hystyried fel rhywbeth sy'n dangos bod defnyddwyr wedi cael eu grymuso, mae'n destun pryder bod cymaint o gwynion – i'r banciau ac i'r Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol – yn cael eu gwneud gan CRhHau.

38. Llythyr gan yr Ombwdsmon Ariannol i'r Comisiwn Seneddol ar Safonau Bancio, Gwybodaeth am gwynion PPI www.financialombudsman.org.uk/publications/technical_notes/ppi/banking-commission-PPIDec12.pdf

39. Adolygiad Blynyddol yr Ombwdsmon Ariannol, 2010/11.

40. Adolygiad Blynyddol y Rheolydd Rheoli Hawliadau, 2012/13.

41. <http://www.fca.org.uk/your-fca/documents/claimsmanagement-companies-andfinancial-services-complaints>.

42. Plâu hawliadau, Cyngor ar Bopeth, Tachwedd 2012.

43. Dyfynnwyd yn y Comisiwn Seneddol am Safonau Bancio, trawsgriadiad anghywir o dystiolaeth lafar a gymerwyd gerbron Pwyllgor y Trysorlys ar 30 Hydref 2012, HC (2012–13) 701–I, q 3.

44. Datganiad i'r wasg FSA 29 Mawrth 2007

Yn 2011/12, roedd bron hanner y cwynion a wnaethpwyd i'r Ombwdsmon Ariannol wedi cael eu gwneud gan CRhHau.⁴⁵ Ym mis Mai 2012, amcangyfrifwyd costau'r arfer gan yr Ombwdsmon Ariannol:

“o'r £9 biliwn a neilltuwyd gan fusnesau er mwyn talu defnyddwyr, byddai modd i £2 biliwn gael ei drosglwyddo'n uniongyrchol i sector nad yw wedi ychwanegu fawr ddim o werth i ddefnyddwyr o ran eu helpu i fanteisio ar gamau unioni, a bod nifer o ddefnyddwyr wedi talu amdano gan bod y gwasanaeth wedi cael ei gamwerthu iddynt”.⁴⁶

Mae Cyngor ar Bopeth yn cydnabod bod modd i CRhHau fod yn wasanaeth defnyddiol i ddefnyddwyr sy'n gwneud dewis gwybodus bod eu gwasanaeth yn iawn iddyn nhw. Efallai nad oes ganddynt yr amser na'r dymuniad i wneud cwyn eu hunain a'u bod yn fodlon talu i rywun arall i'w wneud ar eu rhan. Ond yn ein barn ni, er mwyn bod yn wybodus, rhaid iddynt fod yn hollol ymwybodol o'r ffaith eu bod yn talu busnes i wneud rhywbeth y byddai modd iddynt ei wneud eu hunain yn rhad ac am ddim, ac nad oes mwy o siawns y byddai eu hawliad yn llwyddo nac y byddent yn cael setliad mwy trwy dalu amdano, ac na fydd y broses yn broses haws o anghenraid.

Mae'r wybodaeth y byddai gofyn iddynt ei rhoi i'w banc yn union yr un fath â'r wybodaeth y bydd angen iddynt ei rhoi i CRhH, felly mewn gwirionedd, nid yw defnyddio CRhH yn arbed llawer o amser neu ymdrech i ddefnyddiwr, os o gwbl. Yn ogystal, mae'n pwysleisio pa mor anghymesur yw lefel y ffioedd a godir gan CRhHau ar gyfer achosion PPI.

Mae'r holl dystiolaeth sydd ar gael, gan gynnwys ein tystiolaeth ni, yn dangos nad yw nifer o bobl yn llwyr ymwybodol o'r ffeithiau hyn, ond eu bod yn defnyddio CRhHau ta beth. Maent yn colli arian heb angen, ac maent mewn perygl o ymrwymo i gytundebau gyda chwmni diegwyddor a phrofi anfantais bellach wrth geisio camau unioni ar gyfer y digwyddiad cyntaf.

45. Adolygiad Blynyddol yr Ombwdsmon Ariannol 2011/12

46. Llythyr gan Brif Weithredwr a Phrif Ombwdsmon y Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol i Gadeirydd Pwyllgor Dethol y Trysorlys, 30 Mai 2012, www.parliament.uk/documents/commonscommittees/treasury/120528%20-%20FOS%20re%20CMC's.pdf

Adran 2:

Sut mae CRhHau o anfantais i ddefnyddwyr

Mae'r farchnad CRhHau yn cynnwys nifer o CRhHau diegwyddor, nad ydynt yn rhoi fawr iawn o sylw i'w gofynion rheoleiddio a'u rhwymedigaethau cyfreithiol a chytundebol. Mae rhai yn gadael eu cleientiaid mewn sefyllfa ariannol waeth, gan gyflwyno hawliadau a weinyddwyd mewn ffordd wael a neu hawliadau annilys. Yn ogystal, mae ymdrechion CRhHau i gyrraedd rhagor o gwsmeriaid posibl wedi arwain at ddefnydd eang o weithgarwch marchnata uniongyrchol trwy gyfrwng galwadau a negeseuon testun, y mae'n arfer hynod o amhoblogaidd ac yn rhywbeth y mae mwyafrif helaeth y bobl sy'n eu cael yn eu casáu. Yn wir, canfu arolwg a gynhaliwyd gan AXA yn ddiweddar bod 64 y cant o bobl o'r farn y dylid gwahardd galwadau diwahoddiad gan CRhHau.⁴⁷

Mae arferion gwael y CRhHau diegwyddor yn dangos bod y cynnydd yn nifer y CRhHau wedi bod o anfantais i ddefnyddwyr y tu hwnt i golli setliadau dyfarnu i CRhHau trwy gomisiwn. Credwn bod arferion o'r fath wedi gallu datblygu yn rhannol oherwydd pwerau ac adnoddau cyfyngedig y rheolyddion perthnasol, yn arbennig Swyddfa'r Comisiynydd Gwybodaeth (ICO) a RhRhH, gan nad ydynt wedi ehangu mewn ffordd ddigonol er mwyn ymateb i dwf y farchnad CRhHau a'u gweithgarwch cynyddol. Mae hyn yn golygu y manteisiwyd ar y cyfle ar gyfer CRhHau o ganlyniad i sgandal camwerthu PPI, i'r graddau ei bod yn cael ei dderbyn yn eang gan nifer o ddefnyddwyr bod y broses o geisio camau unioni wedi cael ei masnacheiddio.

Cyswllt na ofynnwyd amdano

Mae'n debygol mai'r defnydd a wneir o alwadau a negeseuon testun nas gofynnwyd amdanynt at ddibenion marchnata yw'r agwedd fwyaf adnabyddus ar fodel busnes CRhH ar gyfer nifer o CRhHau, a'r agwedd sy'n cael ei chasáu fwyaf yn ôl pob tebyg. Ar y gorau, mae'r galwadau a'r

⁴⁷. Cyfres Diwylliant Iawndal AXA UK, Cwmnïau Rheoli Hawliadau, Tachwedd 2013.

negeseuon testun yn blagus, ac ar eu gwaethaf, maent o anfantais i ddefnyddwyr trwy annog, ac mewn rhai achosion, rhoi pwysau ar bobl i gytuno i ddefnyddio gwasanaeth sydd o anfantais iddynt.

Yn yr arolwg omnibws a gomisiynwyd gennym, roedd saith deg dau y cant o oedolion ym Mhrydain wedi cael rhyw fath o gyswllt marchnata na ofynnwyd amdano yn ystod y flwyddyn ddiwethaf (galwad, e-bost neu neges destun). Roedd chwe deg tri y cant o oedolion wedi cael cyswllt na ofynnwyd amdano oddi wrth gwmni hawliadau PPI – cysylltwyd â dros hanner y rhain dros ddeg gwaith yn ystod y deuddeg mis diwethaf. Nid oedd naw deg wyth y cant o'r oedolion y cysylltwyd â nhw ynghylch PPI yn teimlo'u bod wedi rhoi eu caniatâd i rywun gysylltu â nhw yn y fath ffordd.⁴⁸

Yn aml, gwelwyd cyfranogwyr mewn grwpiau ffocws yn gwneud cyswllt digymell rhwng galwadau diwahoddiad a marchnata uniongyrchol. Gwelwyd cyfranogwyr yn cyfeirio'n gyson at y dacteg mewn ffordd negyddol. Roedd nifer o gyfranogwyr o'r farn bod galwadau diwahoddiad yn niwsans, ac roedd y rhan fwyaf ohonynt yn osgoi ateb y galwadau ac roeddent yn teimlo'n hyderus ynghylch peidio cytuno i'r gwasanaeth pan oeddent yn siarad. Fodd bynnag, disgrifiwyd galwadau 'bwlio' neu ffyrnig gan y CRhH gan rai cyfranogwyr, a bod y sawl a oedd yn galw wedi peri iddynt deimlo'n dwp am wrthod cynnig a'u bod wedi teimlo 'dan bwysau' neu fel pe baent yn cael eu 'bwlio'. Dywedodd nifer ohonynt eu bod wedi cael galwadau, negeseuon testun neu negeseuon e-bost bron yn ddyddiol, gan gynnwys gyda'r hwyr, a oedd yn amharu ar weithgareddau megis rhoi eu plant yn y gwely neu ymlacio. Roedd y cyfranogwyr yn teimlo'n arbennig o flin pan welwyd CRhHau yn parhau i ffonio ar ôl iddynt ofyn iddynt beidio ffonio, neu ar ôl iddynt wneud hawliad yn barod.

Ceir fframwaith rheoleiddio y mae'n rhaid i CRhHau gydymffurfio ag ef o ran marchnata uniongyrchol. Mae CRhHau yn rhwym i'r ddeddfwriaeth berthnasol ynghylch telefarchnata a'r rheolau ynghylch marchnata a nodir yn Rheolau Ymddygiad Person Awdurdodedig y Rheolydd Rheoli Hawliadau 2013 (2), sy'n mynnu bod CRhHau yn cydymffurfio gyda chod ymarfer y Gymdeithas Marchnata Uniongyrchol mewn perthynas â marchnata uniongyrchol.

Yn ogystal, mae CRhHau yn rhwym i reolau Rheoliadau Preifatrwydd a Chyfathrebu Electronig (Cyfarwyddeb CE) 2003 (PECR).⁴⁹ Mae'r rhain yn nodi bod yn rhaid i bobl roi eu caniatâd i dderbyn negeseuon testun, negeseuon ffacs, negeseuon e-bost a negeseuon wedi'u recordio, gan 'optio allan' os na fyddant yn dymuno cael galwadau lleisiol byw. Mae'r Gwasanaeth Dewis Galwadau Ffôn (TPS) yn cynnig ffordd i ddefnyddwyr optio allan o gael galwadau lleisiol byw, ond mae'n parhau i roi caniatâd i gwmnïau y mae ganddynt ganiatâd i'w ffonio.

Mae'n hynod nad oedd 98 y cant o'r oedolion y cysylltwyd â nhw ynghylch PPI yn teimlo'u bod wedi rhoi eu caniatâd i rywun gysylltu â nhw yn y fath ffordd.⁵⁰ Yn wir, mae'n rhesymol i ni gymryd bod cryn dipyn o'r bobl hyn wedi rhoi eu caniatâd yn dechnegol, er nad ydynt yn credu eu bod wedi gwneud hynny. Mae cydsyniad trydydd parti yn rhan o'r rheswm dros y mater hwn.

48. Sail: 3,409 o oedolion 18+ ym Mhrydain y mae rhywun wedi cysylltu â nhw ynghylch PPI o leiaf unwaith, gan ystyried yr achlysur diweddaraf pan gysylltwyd â nhw ynghylch PPI.

49. Byddai methu cydymffurfio gyda PECR yn torri Rheol Gyffredinol 5 y rheolau ymddygiad, "Bydd busnes yn cydymffurfio gyda'r holl gyfreithiau a'r rheoliadau sy'n berthnasol i'w fusnes".

50. Sail: 3,409 o oedolion 18+ ym Mhrydain y mae rhywun wedi cysylltu â nhw ynghylch PPI o leiaf unwaith, gan ystyried yr achlysur diweddaraf pan gysylltwyd â nhw ynghylch PPI.

Mae'n gyfreithlon mewn ffordd dechnegol i gwmni werthu neu fel arall drosglwyddo manylion unigolion i drydydd partion er mwyn iddynt wneud gwaith marchnata uniongyrchol os rhoddwyd caniatâd ar gyfer hyn. Fodd bynnag, mae'r ffyrdd y mae modd barnu bod defnyddwyr wedi rhoi eu caniatâd yn eang ac maent yn gallu arwain at sefyllfa lle y gallai pobl sy'n cael galwadau neu negeseuon testun marchnata uniongyrchol fod yn bendant nad ydynt wedi rhoi eu caniatâd i rywun gysylltu â nhw, ond o safbwynt cyfreithiol, maent wedi rhoi eu caniatâd. Mae'r ffaith ei bod yn amlwg bod cymaint o aelodau'r cyhoedd o'r farn nad yw hyn yn cyfateb â chaniatâd, yn dynodi'r ffaith nad yw'r dehongliad presennol o'r rheol yn cyfateb â chyfreithlonrwydd.

Mae lefel y dystiolaeth y mae angen i ICO ei chael er mwyn cymryd camau gorfodi ar gyfer achosion o dorri amodau PECR yn uchel iawn, ac mae hyn yn fater ychwanegol. Er mwyn cymryd camau gorfodi, rhaid i ICO ddangos bod cwmni yn achosi "niwed sylweddol", ond dim ond "niwsans a bwrn" y mae gofyn i OFCOM ddangos. Mae penderfyniad anffafriol tribiwnlys yr haen gyntaf a fu'n ystyried apêl cwmni Tetras yn erbyn y ddirwy a roddwyd gan ICO am anfon miliynau o negeseuon testun mewn ffordd a oedd yn mynd yn groes i PECR, sef gweithgarwch nad yw'n cael ei wadu gan y cwmni hyd yn oed, yn dangos gwiriondeb y sefyllfa hon mewn ffordd briodol.⁵¹

Disgwylir i'r Adran dros Ddiwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon (DCMS) gynnig gostwng y trothwy er mwyn i ICO gyhoeddi cosbau ariannol sifil, ac rydym o'r farn y byddai hyn yn helpu i orfodi PECR. Mae angen cymryd camau pellach er mwyn datrys y materion ynghylch cydsyniad, ond nid yw hyn yn cael ei ystyried ar hyn o bryd.

O ystyried y materion treiddiol sy'n deillio o farchnata uniongyrchol CRhHau, rydym wedi dadlau ers cryn amser y dylid eu gwahardd rhag gwneud galwadau diwahoddiad.

Cyrchu a masnachu cysylltiadau

Mae marchnata uniongyrchol gan CRhHau wedi'i ymblethu gyda gweithgareddau cyrchwyr, sef cwmnïau sy'n casglu manylion darpar gwsmeriaid ac sy'n gwerthu'r manylion i gwmnïau eraill y mae ganddynt gynhyrchion a gwasanaethau i'w gwerthu. Er nad yw'r ffigurau sylfaenol yn hysbys, adroddodd APPG ynghylch yr ymchwiliad i alwadau niwsans yn 2013 ei bod yn ymddangos ei bod yn rhesymol cymryd bod cyfran arwyddocaol o'r galwadau yn cael eu gwneud gan gyrchwyr. Clywodd yr ymchwiliad bod y "gost isel sy'n gysylltiedig â gwneud galwadau marchnata yn golygu nad oedd unrhyw ysgogwr economaidd i gynnal unrhyw waith ymchwil neu dargedu cychwynnol: mae galwadau mor rhad fel bod ffonio rhifau ffôn mewn trefn yn gam economaidd effeithiol."⁵²

Nid yn unig y mae manylion pobl y mae ganddynt hawliadau PPI posibl i'w gwneud yn cael eu cyfnewid, mae'n tystiolaeth yn awgrymu bod CRhHau a broceriaid cyrchu yn cyfnewid manylion pobl y maent eisoes wedi defnyddio CRhH. Roedd pob cyfranogydd yn y grwpiau ffocws

51. EA/2012/0260.

52. APPG Tŷ'r Cyffredin ynghylch Galwadau Niwsans, Ymchwiliad i'r diwydiant marchnata na ofynnwyd amdano, Adroddiad Terfynol, Hydref 2013.

wedi cael cyswllt na ofynnwyd amdano gan CRhH ar ryw adeg. Roedd nifer ohonynt yn gobeithio ac yn disgwyl y byddai galwadau diwahoddiad gan CRhHau yn stopio ar ôl iddynt wneud hawliad gyda nhw, ond yn gyffredinol, roeddent yn teimlo bod y gwrthwyneb wedi digwydd. Gwnaethpwyd y galwadau gan gwmnïau yr oeddent wedi cael cyswllt gyda nhw o'r blaen a rhai newydd. Roedd hyn yn peri i rai cyfranogwyr amau bod cwmnïau yn rhannu gwybodaeth ynghylch pobl yr oeddent wedi gwneud cwyn ynghylch PPI.

Mae RhRhH wedi ceisio lliniaru effeithiau gwaethaf defnydd CRhHau o'r farchnad gyrchu. Mae'n mynnu bod CRhHau yn sicrhau bod y gwaith a wneir gan drydydd parti, er enghraifft y cyrchwr, yn cydymffurfio gyda'r un rheolau data: er enghraifft, y gofyniad i beidio ffonio unrhyw un y maent wedi cofrestru gyda TPS, neu i anfon neges destun i unrhyw nad ydynt wedi dewis derbyn negeseuon o'r fath.⁵³

Bydd y Ddeddf Gwasanaethau Ariannol (Diwygio Bancio) a basiwyd yn ddiweddar, yn rhoi'r grym i RhRhH gyhoeddi cosbau ariannol ar gyfer CRhHau nad ydynt yn cydymffurfio am y tro cyntaf. Mae hyn yn golygu y gallai CRhHau gael eu dirwyo am beidio cydymffurfio gyda'r Rheolau Ymddygiad a Chod Ymarfer y Gymdeithas Marchnata Uniongyrchol am fethu sicrhau bod unrhyw drydydd partion y maent yn ymgysylltu gyda nhw yn sicrhau'r un gydymffurfiaeth (er bod rheolau ymddygiad CRhHau yn gofyn iddynt gymryd "camau rhesymol" yn unig). Mawr obeithiwn y bydd bygythiad dirwy yn peri i CRhHau fod yn fwy gofalus wrth sicrhau bod y manylion cyrchu y byddant yn eu prynu yn cydymffurfio â'r gyfraith.

Problemau gyda ffioedd

Mae problemau gyda ffioedd yn fater cyffredin mewn ymholiadau ynghylch CRhHau a wneir i ganolfannau a llinell gymorth gwasanaeth defnyddwyr Cyngor ar Bopeth. Yn gyffredinol, telir CRhHau am eu gwasanaeth trwy godi comisiwn canrannol ar y cwsmer o unrhyw setliad a geir gan y darparwr PPI, ond yn y gorffennol, roedd ffioedd i'w talu ymlaen llaw yn gyffredin hefyd.

Nid yw model ariannu o'r fath yn annheg nac yn niweidiol yn ei hanfod, gan ein bod yn cydnabod bod angen i CRhHau godi tâl am y gwasanaeth a ddarparir ganddynt, ac yn ein barn ni, mae taliadau ar setliad yn well na ffi i'w thalu ymlaen llaw. Wedi dweud hynny, mae ffi sy'n swm penodedig yn haws i ddefnyddwyr ei deall nag un sy'n seiliedig ar ganran o daliad iawndal nad yw'n hysbys ar yr adeg pan gytunir i'r contract.

Mae rheolau RhRhH yn nodi'r math o wybodaeth y mae'n rhaid i'r CRhH ei darparu i gleientiaid ynghylch ffioedd, yn ogystal â mynnu eu bod yn cael eu cytuno mewn ffordd ysgrifenedig cyn codi tâl arnynt. Yn ogystal, mae'r rheolau yn rhoi dyletswydd gyffredinol ar CRhHau i weithredu er budd pennaf y cleient.

Rydym wedi dod ar draws materion cyson ac sy'n codi dro ar ôl tro wrth i CRhHau godi ffioedd ymlaen llaw cyn symud ymlaen i ddarparu gwasanaeth nad yw'n ddigon da, ac mae hyn yn arwain at broblemau wrth gael ad-daliad neu wrth ganiatáu i gwsmeriaid arfer eu hawliau

53. Rheolau ymddygiad person awdurdodedig 2013, Rheol Penodol Cleient 9.

i ganslo. O ystyried y ffaith bod y rheol ynghylch cael cytundeb cytundebol cyn y bydd modd codi unrhyw daliadau wedi cael ei gwneud yn gymharol ddiweddar, mae'n bosibl bod ein tystiolaeth ddiweddar yn cynnwys cleientiaid a wnaeth ddechrau hawliad cyn y cyflwynwyd y rheolau newydd, ond mae'n drawiadol bod y mater yn parhau i fod yn gyffredin iawn mewn tystiolaeth a geir gan ganolfannau ac mewn galwadau a wneir i'r gwasanaeth defnyddwyr.

Mae RhRhH yn adrodd nad oes unrhyw CRhH sy'n ymwneud â'r gwaith o brosesu cwynion PPI ar hyn o bryd yn codi ffioedd ymlaen llaw, oherwydd er ei fod yn parhau i fod yn gyfreithlon, mae'r rheol sy'n mynnu contract cyn y bydd modd cymryd unrhyw daliad wedi peri iddynt fod yn llai deniadol fel model busnes. Mae hwn yn ddatblygiad i'w groesawu, gan bod gennym nifer o bryderon ynghylch y ffordd y defnyddir ffioedd a delir ymlaen llaw.

Mewn dadansoddiad o 240 o alwadau a wnaethpwyd i linell gymorth gwasanaeth defnyddwyr Cyngor ar Bopeth ym mis Mehefin a mis Gorffennaf 2013, rydym yn gwybod bod ffi ymlaen llaw wedi cael ei chodi ar o leiaf 38 y cant o'r sawl a wnaeth ffonio. Mae'r dadansoddiad a'n tystiolaeth ar gyfer astudiaeth achos yn dangos anfantais i ddefnyddwyr yn digwydd pan fydd y CRhH wedi codi ffi ymlaen llaw, ond yna, yn gwneud hawliad aflwyddiannus ar ran y cleient ac yn gwrthod cynnig ad-daliad; bydd y cwmni yn cymryd ffi ymlaen llaw ac yna, bydd yn anodd cysylltu â nhw neu byddant yn mynd i'r wal; neu'n awgrymu mai trefniant dim ennill-dim ffi ydoedd, a chan guddio'r ffi ymlaen llaw ym mhrint mân yr amodau a thelerau, ac yna, ei godi heb roi hysbysiad amlwg.

Bu Cyngor ar Bopeth yn Suffolk yn cynghori pensynwraig a oedd wedi colli £250 i CRhH ar ffurf ffi ymlaen llaw. Roedd y cleient wedi cael llythyr gan y CRhH a oedd yn nodi y gallai hi fod yn gymwys i gael iawndal o hyd at £6,000 am PPI a gamwerthwyd. Ymatebodd i'r llythyr ac yn ôl y gofyn, talodd £250 i'r CRhH er mwyn iddynt gychwyn y broses. Yn nes ymlaen, fe'i hysbyswyd nad oedd yn gymwys i wneud hawliad ac yn dilyn ei chais am ad-daliad, dywedwyd wrthi mai ffi aelodaeth ydoedd na fyddai'n cael ei had-dalu. Roedd y cleient yn siŵr nad oedd hyn wedi cael ei nodi cyn iddi wneud y taliad, ac roedd wedi parhau i ysgrifennu at y cwmni a'i ffonio. Ni chafodd unrhyw ymateb, nes i'r CRhH ei ffonio a dweud y byddai'n cael ad-daliad cyn pen 30 diwrnod, ond ddau fis yn ddiweddarach, nid oedd wedi clywed unrhyw beth.

Gallai'r rhain ddynodi diwedd yr achosion o godi ffioedd ymlaen llaw, gan bod rhai cleientiaid yn cysylltu â ni yn ystod camau hwyr hawliad, ond rydym yn annog y rheolydd i fod yn effro i ffioedd ymlaen llaw wrth i CRhHau symud i wahanol farchnadoedd unioni, y maent yn gofyn am waith mwy helaeth a chymhleth gan y CRhH a llai o siawns o sicrhau llwyddiant. Rydym yn cydnabod y ffaith bod y rheol ynghylch nad oes modd i gwmni gymryd taliad wrth gleient nes bydd cleient wedi llofnodi cytundeb (gydag elfennau rhagnodedig, megis manylion ynghylch hawliau canslo) wedi cael ei chyflwyno ar ôl i rai o achosion ein cleientiaid gychwyn, ac y dylai'r rheol hon arwain at fwy o eglurder ynghylch swm

y taliadau a hawl y cwsmeriaid i ganslo ac i dynnu yn ôl o gytundeb.⁵⁴

Canfu'r dadansoddiad o ystadegau llinell gymorth y gwasanaeth i ddefnyddwyr bod 13 y cant o'r galwadau i'r llinell gymorth ynghylch CRhHau yn ymwneud yn gyffredinol â phroblemau gyda ffioedd, y rhai a godir ymlaen llaw a ffioedd comisiwn. Mae astudiaethau achos a gyflwynwyd gan ganolfannau rhwng mis Gorffennaf a mis Tachwedd 2013 yn amlygu'r ffyrdd canlynol y mae modd i CRhHau beri graddau amrywiol o anfantais i ddefnyddwyr.

Er bod y rheolau ymddygiad yn mynnu bod y cleient yn sicrhau bod yr holl wybodaeth a roddir i'r cleient yn eglur, yn dryloyw, yn deg a heb fod yn gamarweiniol,⁵⁵ mae'n tystiolaeth ni yn dangos nad yw rhai cleientiaid yn ymwybodol o sut a phryd y codir tâl arnynt, a bod modd i hyn beri cymaint o anfantais, os nad mwy, nag achosion pan na fyddant yn ymwybodol o'r union swm a godir.

Un mesur syml er mwyn gwella tryloywder ac osgoi achosion fel yr un a nodir isod, fyddai ymestyn Rheol Ymddygiad 11e, sydd ar hyn o bryd yn mynnu bod cwsmeriaid a'r CRhH yn cytuno i'r contract, a ddylai gynnwys gwybodaeth am y tâl, gan gynnwys yn benodol y ganran i'w thalu pan fo hynny'n berthnasol, fel ei bod yn nodi gofyniad hefyd i gynnwys manylion ynghylch pryd y caiff y taliad ei wneud, er enghraifft o ffynhonnell y dyfarniad neu os bydd y cleient yn cael bil ar ôl iddynt gael eu setliad.

Gwnaeth Cyngor ar Bopeth yn Swydd Efrog helpu cleient a oedd wedi cael bil o £487 ddwy flynedd ar ôl i CRhH PPI wneud hawliad llwyddiannus am PPI. Roedd y cleient wedi cytuno i dâl o 39 y cant, ac roedd yn credu y dylai'r swm hwn fod wedi cael ei ddiwynu cyn iddi hi gael yr iawndal.

Mae'r arolwg omnibws yn dangos darlun cymysg o ran ymwybyddiaeth pobl o ffioedd. Nid oedd dau ddeg saith y cant o ddefnyddwyr CRhHau o'r farn bod strwythur y ffioedd wedi cael ei esbonio iddynt cyn iddynt wneud yr hawliad, ac roedd 64 y cant o'r farn bod y ffioedd wedi cael eu hesbonio mewn ffordd eglur.⁵⁶ Nid oedd wyth ar hugain y cant o ddefnyddwyr CRhHau o'r farn bod y ffordd y byddent yn cael unrhyw iawndal wedi cael ei hesbonio iddynt mewn ffordd eglur cyn iddynt wneud yr hawliad, ond roedd 65 y cant o'r farn ei fod.⁵⁷

Yn gyffredinol, adroddodd y rhan fwyaf o gyfranogwyr y grwpiau ffocws am ymwybyddiaeth niwlog o ffioedd yn ystod y cyfnodau amrywiol o'u hawliad. Wrth feddwl am gamau cychwynol yr hawliad, er enghraifft pan wnaeth y CRhH anfon ffurflen gais at y cleient, roedd y rhan fwyaf o gyfranogwyr yn cael anhawster wrth gofio pa wybodaeth a ddarparwyd yn y gwaith papur a anfonwyd atynt gan CRhHau, a dywedodd nifer nad oeddent wedi darllen y rhan fwyaf ohono yn fanwl, gan eu bod yn teimlo bod llawer ohono yn amherthnasol, felly gwnaethant ganolbwyntio ar lenwi neu archwilio'r ffurflen gais.

Dywedodd y rhan fwyaf o'r cyfranogwyr yn y grwpiau ffocws eu bod wedi cael gwybodaeth bellach ynghylch sut y byddai'r berthynas rhyngddynt a'r CRhH yn gweithio, ac roedd y rhan fwyaf ohonynt yn

54. Rheol Ymddygiad 11.

55. Rheolau Ymddygiad, Rheol Benodol Cleient 1c).

56. Sail: 189 o oedolion 18+ ym Mhrydain y maent wedi defnyddio CRhH.

57. Sail: 189 o oedolion 18+ ym Mhrydain y maent wedi defnyddio CRhH.

gallu cofio gwybodaeth gyffredinol ynghylch strwythur y ffioedd. Dim ond lleiafrif oedd yn gallu cofio cael gwybod am y strwythur ffioedd a thalu yn fanwl; ychydig iawn oedd yn gallu cofio sgwrs benodol neu eu bod wedi darllen gwybodaeth benodol a oedd yn nodi eu cyfrifoldebau nhw a chyfrifoldebau'r CRhH. Roedd rhai o'r cyfranogwyr, ond nid pob un ohonynt, yn cofio cael gwybod am neu ddarllen am ganran y comisiwn a fyddai'n cael ei godi ar yr adeg hon. Dywedodd rhai bod y ffigwr wedi cael ei nodi yn ystod yr alwad ffôn gychwynnol ac mewn gohebiaeth ddilynol, ond nid oedd eraill yn cofio cael gwybod. Dywedodd rhai nad oeddent wedi bod yn llwyddiannus, felly efallai y byddent wedi cael gwybod, ond ni allent gofio, ac roedd rhai yn aros am benderfyniad ond ni allent gofio cael gwybod am ffigwr. Roedd rhai cyfranogwyr o'r farn mai dim ond lledgyffwrdd â'r ffigwr canrannol a wnaethpwyd yn ystod y cyfathrebu cychwynnol gyda'r CRhH. Dywedodd rhai cyfranogwyr nad oeddent wedi sylweddoli swm y comisiwn y byddai'n rhaid iddynt ei dalu, y byddent wedi ystyried hawlio mewn ffordd uniongyrchol yn lle hynny, ac esboniodd eraill eu bod yn teimlo'n hapus i roi cyfran o'r swm a delir iddynt er mwyn mynd trwy broses a fyddai'n rhydd rhag trafferthion.

Roedd rhai cyfranogwyr wedi synnu i glywed faint yr oedd cyfranogwyr eraill wedi talu: roeddent yn disgwyl talu llai na 10 y cant, felly roeddent yn synnu clywed bod eraill wedi talu rhwng 15 y cant a 30 y cant, ac roeddent o'r farn bod hwn yn uchel iawn. Mae astudiaethau achos Cyngor ar Bopeth yn dangos sut y mae modd i broblemau gyda ffioedd gael eu hachosi gan amwyseddau ynghylch agweddau mwy sylfaenol ar yr hawliad, yn hytrach nag a oedd y cleient yn hollol ymwybodol o'r swm neu natur y tâl. Er enghraifft, mae canolfannau wedi cynghori cleientiaid nad oeddent yn credu eu bod wedi cytuno defnyddio CRhH, ac yr oeddent yn cael anhawster wrth orfodi eu hawliau canslo, a bod CRhH nad oedd wedi gwneud unrhyw waith ar yr hawliad penodol hwnnw yn eu barn nhw, yn gofyn iddynt am daliad. Mae diffyg eglurder ynghylch pwy sy'n gwneud beth yn thema gyffredin: a yw'r CRhH yn gyfrifol am ganlyn hawliad ac os felly, ar gyfer pa fenthyciad? Mae'r mater hwn yn mynd yn fwy cymhleth pan fo'r cleient wedi canlyn cwyn neu un baralel eu hunain, neu wedi defnyddio gwahanol CRhH hefyd.

Hawliau canslo a thynnu yn ôl

Roedd tair ar ddeg y cant o'r galwadau a wnaethpwyd i linell gymorth gwasanaeth defnyddwyr Cyngor ar Bopeth yn ymwneud â hawliau canslo. Mae'r rheolau ymddygiad yn nodi mewn ffordd eglur bod yn rhaid i CRhH gydymffurfio â Rheoliadau Diogelu Defnyddwyr (Gwerthu o Bell) 2000, gan roi cyfnod o 14 diwrnod o leiaf ar ôl llofnodi cytundeb er mwyn i bobl newid eu meddwl; yn ystod y cyfnod hwn, gall y cleient ganslo'r cytundeb a byddant yn gymwys i gael ad-daliad o unrhyw daliad a wnaethpwyd.⁵⁸ Ar ôl i'r 14 diwrnod fynd heibio, rhaid i'r CRhH ganiatáu i'r cleient dynnu yn ôl o'r contract ar unrhyw adeg, a bydd unrhyw dâl a godir ar y cleient yn cael ei gyfyngu i'r hyn sy'n rhesymol dan yr amgylchiadau, gan adlewyrchu'r gwaith a wnaethpwyd gan y busnes mewn gwirionedd.⁵⁹ Yn ogystal, rhaid i'r sefyllfa o ran canslo a thynnu yn ôl gael ei chynnwys yn y contract, y mae'n ofyniad er mis Gorffennaf

58. Rheol Ymddygiad 15.

59. Rheol Ymddygiad 16.

2013 bod yn rhaid i'r cleient a CRhH ei lofnodi mewn ffordd electronig neu ysgrifenedig.⁶⁰

Mae astudiaethau achos a gyflwynwyd gan ganolfannau yn dangos y problemau y gall cleientiaid eu hwynebu wrth geisio arfer yr hawliau hyn. Barnwn eu bod yn amlygu'r angen am fecanwaith cwyno cywir ar gyfer CRhHau, a chrosawn y diwygiad i'r Bil Gwasanaethau Ariannol (Diwygio Bancio) i ymestyn awdurdodaeth yr Ombwdsmon Cyfreithiol er mwyn cynnwys cyfrifoldeb dros ddelio gyda chwynion ynghylch CRhHau.

Roedd menyw wedi ceisio cyngor gan Gyngor ar Bopeth yng Nghernyw oherwydd ei bod yn cael ei chanlyn am ragor o arian na'r swm a gytunwyd rhyngddi a'r CRhH pan wnaeth hi dynnu yn ôl o'r contract. Ar ôl gwneud galwad diwahoddiad iddi, cytunodd y cleient ddefnyddio'r CRhH hwn er mwyn ymchwilio a oedd modd iddi wneud hawliad PPI neu beidio. Penderfynodd fanteisio ar eu gwasanaeth gan nad oedd ganddi waith ar y pryd, ac roedd angen arian arni. Canfu'r CRhH bod modd iddi gael £80 gan y darparwr PPI, ond y byddai'n rhaid iddi dalu £30 i'r CRhH ar ffurf ffioedd. Penderfynodd y cleient beidio canlyn yr hawliad gan bod y swm mor fach, a chytunodd dalu £29 i'r CRhH er mwyn talu am y gwaith a wnaethpwyd ganddynt. Fodd bynnag, gwelwyd y CRhH yn parhau i ffonio ac anfon negeseuon testun at y cleient, gan fynnu bod arni mwy o arian iddynt.

Bu canolfan yn Swydd Efrog yn cyngori cleient a oedd yn wedi canslo cytundeb gyda CRhH yn ystod y cyfnod o 14 diwrnod er mwyn newid ei feddwl. Tynnodd y cwmni oddeutu £737 oddi ar gerdyn y cleient, am ffi ymlaen llaw o £495 a 10 y cant o'r arian y byddai modd ei adennill. Bron i flwyddyn ddiweddarach, er gwaethaf galwadau ffôn a negeseuon testun niferus, nid oedd y cwmni wedi dychwelyd yr arian.

Roedd un o gleientiaid Cyngor ar Bopeth Cernyw wedi defnyddio CRhH er mwyn gwneud hawliad PPI yn 2012, fodd bynnag, ar ôl ychydig fisoedd, penderfynodd dynnu yn ôl gan nad oedd wedi clywed unrhyw beth. Yna, cafodd y cleient lythyr a oedd yn gofyn am ffi o 20 y cant gan setliad y cleient, yr oedd y cleient yn honni nad oedd fyth wedi ei gael.

Gwelodd Cyngor ar Bopeth yn Essex gleient y gofynnwyd iddo dalu am wasanaeth yr oedd ef yn credu ei fod wedi ei ganslo. Roedd y cwmni CRhH wedi cysylltu â'r cleient, roedd wedi llofnodi'r dogfennau, ond y diwrnod canlynol, cysylltodd â'r cwmni er mwyn canslo, a gwnaethant ddweud na fyddai'r hawliad yn cael ei brosesu. Aeth y cleient ymlaen i wneud hawliad llwyddiannus gyda'i fanc yn uniongyrchol. Bedwar i bum mis ar ôl i'r cleient gael y setliad, cysylltodd y CRhH gyda'r cleient gan ofyn am 30 y cant o'r dyfarniad. Er bod y cleient wedi hysbysu'r CRhH ei fod wedi canslo, roeddent yn mynnu bod yn rhaid iddo dalu gan ei fod wedi llofnodi'r ffurflenni.

Mae'r ddau achos diwethaf yn amlygu problem arall yr oedd rhai cleientiaid wedi'i chael – y dryswch, neu, mewn rhai achosion, y ffaith bod CRhH wedi neidio ar hawliadau eraill a wnaethpwyd gan y cleient yn uniongyrchol neu a ddefnyddiwyd gan CRhH.

Rhaid nodi bod rheol ymddygiad 11 – y gofyniad bod yn rhaid i'r contract gael ei lofnodi mewn ffordd electronig neu ysgrifenedig – wedi cael ei chyflwyno ym mis Gorffennaf 2013, felly efallai nad oedd yn berthnasol i rai o'r achosion yr ydym wedi eu gweld yn ddiweddar oherwydd hyd y cyfnod y gall y broses gwyno ei gymryd. Er hyn, barnwn y gallai'r ymddygiad a ddangoswyd yn yr achosion dan sylw fod wedi bod yn groes i egwyddorion cyffredinol arferion busnes teg a gonest. Yn ogystal, byddai modd i reol 11 fod yn fwy effeithiol trwy gyflwyno'r gofyniad bod yn rhaid i'r contract nodi'r union fenthyciad(au) neu gynhyrchion credyd y mae modd i'r CRhH ymchwilio iddynt. Dylai'r fanyleb hon leihau'r siawns y bydd dryswch ac anghydfodau yn codi, ond hefyd, dylai gynnis cyfeirbwynt i'r defnyddiwr ac i'r CRhH er mwyn cadarnhau gwrthwynebiadau i gamau gweithredu.

Er gwaethaf y diogelwch a gynigir gan y rheolau ymddygiad, byddai defnyddwyr mewn amgylchiadau o'r fath yn ei chael hi'n anodd datrys y sefyllfa, gan na cheir ffordd eglur i ddefnyddiwr geisio camau unioni unigol y tu hwnt i'r cwmni ei hun. Credwn y bydd cleientiaid mewn amgylchiadau o'r fath yn cael budd gan fecanwaith cwyno megis yr Ombwdsmon Cyfreithiol ac rydym yn croesawu'n gryf y diwygiadau a wnaethpwyd i'r Ddeddf Iawndal gan Ddeddf Gwasanaethau Ariannol (Diwygio Bancio) 2013.

Heb fod yn gweithredu er budd pennaf y cleient

Mae gan CRhH ddyletswydd i weithredu er budd ei gwsmeriaid. Dan y Rheolau Ymddygiad, ni ddylent eu cynghori i ganlyn hawliad oni bai bod hynny er budd y cleient, ac mae'n rhaid iddynt sicrhau bod unrhyw wasanaeth a gynigir gan y CRhH yn bodloni anghenion cleientiaid ac yn bodloni gofyniad y rheolau hyn.⁶¹ Rydym yn bryderus am yr achosion a welwn lle y bydd cleient wedi bod ar eu colled ar ôl cytuno defnyddio CRhH. Os bydd cleient mewn sefyllfa ariannol fregus cyn iddynt gytuno defnyddio gwasanaeth CRhH, er enghraifft, mae ganddynt ôl-ddyledion neu y maent mewn dyled i'r cwmni y maent yn gwneud cwyn PPI amdano, mae defnyddio CRhH er mwyn gwneud hawliad PPI yn gallu bod yn gam peryglus. Mae hyn oherwydd bod modd i'r benthycwr wrthbwysu unrhyw iawndal yn erbyn y ddyled neu'r ôl-ddyledion, sy'n golygu bod y cleient yn cael taliad llawer yn is neu ddim taliad o gwbl o bosibl. Yn y rhan fwyaf o achosion, bydd yn rhaid i'r cleientiaid dalu comisiwn hefyd, a fyddai'n cael ei dalu o'r setliad iawndal fel arfer. Os bydd y setliad wedi cael ei osod yn erbyn dyled heb ei thalu, byddai'n rhaid i'r cleient dalu'r comisiwn eu hunain, a byddai hyn yn eu gadael mewn sefyllfa waeth yn y tymor byr, ac mae'n bosibl y byddai gofyn iddynt fynd i fwy o ddyled er mwyn talu'r CRhH.

61. Rheolau Ymddygiad Penodol Cleient, 1(b), bydd busnes yn "sicrhau bod y gwasanaeth a gynigir yn un sy'n bodloni anghenion y cleientiaid ac sy'n bodloni gofynion y rheolau hyn" ac 1(e) "pan roddir cyngor, y dylid cynghori'r cleient i ganlyn achosion dim ond os bydd hynny er budd pennaf y cleientiaid"..

Bu Cyngor ar Bopeth yn Sussex yn cynghori cleient yr oedd ganddi broblemau iechyd meddwl tymor hir ac yr oedd ganddi oddeutu 20 o wahanol gredydwr, ac yr oedd cyfanswm ei dyled yn werth oddeutu £65,000. Dywedodd y cleient bod CRhH wedi ei ffonio 10 gwaith mewn un diwrnod er mwyn ei pherswadio i ddwyn hawliad yn erbyn un credydwr. Llwyddodd y CRhH i sicrhau bron i £9,000 mewn setliad, ond didynnwyd tua £6,000 gan y credydwr a oedd wedi camwerthu PPI fel rhan o'r taliad am ddyled nad oedd wedi cael ei thalu. Ceisiodd y cleient dalu'r gweddill i mewn i'w banc, ond gwnaethant ddiwynnu cyfran sylweddol ar gyfer taliadau dyled nad oeddent wedi cael eu talu eto. Nid oedd y cleient wedi gwneud unrhyw welliannau i'w hincwm gwario o'r hawliad, felly nid oedd modd iddi dalu'r comisiwn o 35 y cant a godwyd gan y CRhH. Gofynnodd y cleient am gyngor ynghylch dyled gan asiantaeth a wnaeth gynnig taliad is i'r CRhH, ond aeth yr CRhH ati i ddwyn achos llys yn ei herbyn am y taliad er gwaethaf hyn.

Yn ogystal, gwelwyd sawl achos yn ddiweddar lle y mae'n ymddangos bod CRhHau wedi defnyddio casglwyr dyledion ac achosion llys mewn ffordd fryslog, ac mae modd dadlau bod hyn wedi bod yn annheg.

Gwelodd Cyngor ar Bopeth Swydd Efrog gleient a wnaeth geisio cyngor pan oedd y CRhH yr oedd hi wedi ymrwymo i gontract gyda nhw i ganlyn hawliad PPI wedi anfon rhybudd terfynol ati yn mynnu ei bod yn talu ffioedd o £670 am y setliad PPI, y gwnaethant ddweud ei bod hi wedi ei gael sawl mis yn flaenorol. Fodd bynnag, dywedodd y cleient nad oedd wedi cael unrhyw arian na dogfennau cadarnhau. Roedd y cleient dan straen ac roedd cael beiliod yn galw yn ei thŷ wedi peri embaras iddi. Yn ogystal, nododd ei bod wedi cael yr argraff bod angen iddi ddefnyddio CRhH er mwyn gwneud hawliad.

Cysylltwyd â Chyngor ar Bopeth yn Llundain gan gleient ynghylch hawliad PPI, yr oedd wedi penderfynu ymrwymo i gytundeb gyda CRhH. Yn y diwedd, roedd swm o £1,700 yn ddyledus i'r CRhH ac nid oedd yn gallu fforddio hwn. Pan na thalodd y ddyled, gwelwyd y casglwyr dyledion yn bygwth dod i'w dŷ, gwneud difrod i'w gar ac ymosod arno. Aeth y cwmni â'r cleient i'r llys a rhoddwyd gorchymyn iddo dalu £100 y mis. Dychwelwyd degfed taliad y cleient iddo yn y post, ac roedd yn ymddangos bod y casglwr dyledion wedi mynd yn fethdalwr. Roedd y cleient yn cael anhawster cael morgais oherwydd Dyfarniad y Llys Sirol. Roedd y ganolfan yn pryderu bod ei ddyled yn parhau i gronni.

Sut i wella ymddygiad CRhHau ac ymwybyddiaeth defnyddwyr

Mae'n amlwg bod nifer sylweddol o CRhHau diegwyddor yn peri anfantais i'w cwsmeriaid trwy beidio cydymffurfio gyda'r rheolau ymddygiad, gan gamfanteisio ar fylchau cyfreithiol yn y rheoliadau ynghylch cyfathrebu marchnata uniongyrchol. Mae angen i RhRhH ddelio mewn ffordd gadarn gyda CRhHau nad ydynt yn cydymffurfio ac sy'n maeddu delwedd y CRhHau sy'n cydymffurfio gyda'r rheolau. Yn ogystal, mae rheoleiddio tynnach yn helpu i gael gwared ar unrhyw fanteision cystadleuol a allai ddeillio o anwybyddu'r rheolau.

Fodd bynnag, nid yw rheoleiddio nad yw'n ddigon cadarn a diffyg ymwybyddiaeth defnyddwyr o gyfrifoldebau CRhHau yn cynrychioli'r unig ffactor dros y cynnydd yn nifer y CRhHau nad ydynt yn cydymffurfio, gan mai'r ffactor allweddol arall yw diffyg ymwybyddiaeth defnyddwyr o ffyrdd eraill o geisio camau unioni. Mae'r broses o normaleiddio defnyddio CRhH wedi caniatáu i rai CRhHau wthio ffiniau ymddygiad derbyniol.

Un rheswm allweddol pam bod pobl yn ystyried bod defnyddio CRhH yn arferol yw nad oeddent yn ddigon ymwybodol o'r ffaith bod modd iddynt wneud y gwaith yn uniongyrchol: efallai bod rhai pobl wedi bod yn ymwybodol o'r hawl gyfreithiol, ond nid oeddent yn ymwybodol o ba mor hawdd y byddai'r broses. Mae'r banciau yn gyfrifol am hyn – ni wnaethant lwyddo i normaleiddio camau unioni uniongyrchol trwy gymryd mor hir i dderbyn bod PPI yn gynnyrch a oedd yn peri anfantais i ddefnyddwyr a thrwy lusgo'u traed mewn ffordd sylweddol pan ofynnodd y rheolydd iddynt i gynnig camau unioni, a thrwy hyn, niweidio perthnasoedd gyda'u cwsmeriaid ymhellach ar yr un pryd.

Mae hon yn feirniadaeth adeiladol: mae'r gwersi i'w dysgu o ffiasgo PPI yn eithaf amlwg, a dylai'r banciau weld y gwaith ymchwil hwn fel cyfle i ddeall yn well yr hyn sy'n cymell pobl i ddefnyddio CRhHau, gan ddatblygu ymyriadau sy'n cynnig ffordd uniongyrchol ac effeithiol i'w cwsmeriaid geisio camau unioni, ac o ganlyniad, bydd hyn yn cyfrannu at yr ymdrechion i adfer ymddiriedaeth mewn bancio manwerthol. Mae'r adran nesaf yn ystyried sut y mae modd defnyddio dirnadaeth defnyddwyr er mwyn datblygu strategaethau unioni effeithiol.

Adran 3:

Newid y norm o ran unioni: sut y dylai darparwyr gwasanaethau ariannol ddefnyddio dirnadaeth defnyddwyr er mwyn datblygu strategaethau unioni effeithiol

Y cwestiwn allweddol yr oeddem yn dymuno'i ateb wrth gomisiynu gwaith ymchwil defnyddwyr gan Ipsos MORI oedd pam bod 36 y cant o bobl sy'n gwneud cwyn PPI yn fodlon talu CRhH i'w wneud ar eu rhan⁶² pan fyddai modd iddyn nhw wneud hyn mewn ffordd yr un mor hawdd yn rhad ac am ddim. Gallai ymateb greddfol i'r cwestiwn hwn ymwneud â'r ffaith ei fod o ganlyniad i anghymesuredd gwybodaeth: nid yw pobl sy'n defnyddio CRhHau yn ymwybodol o'r dewis am ddim a byddent yn gweithredu mewn ffordd wahanol – mewn ffordd fwy 'synhwylol' – pe byddent wedi bod yn ymwybodol o hynny.

Fodd bynnag, nid oes fawr iawn o elfennau mewn ymddygiad defnyddwyr mor syml ag y byddai llunwyr polisi ac ymgyrchwyr yn dymuno meddwl, ac roedd yn ymddangos bod rhyngweithio mwy cymhleth yn digwydd rhwng buddiannau a oedd yn cystadlu yn erbyn ei gilydd, a oedd yn llywio rhai pobl tuag at ddefnyddio CRhH ac yn llywio eraill tuag at wneud y gŵyn eu hunain.

Sut y daeth pobl yn ymwybodol o weithgarwch camwerthu PPI yn y lle cyntaf?

Roedd nifer o'r cyfranogwyr yn ein grwpiau ffocws yn ymwybodol o'r posibilrwydd o wneud hawliad PPI am gryn amser cyn iddynt gymryd unrhyw gamau. Y ffyrdd mwyaf cyffredin yr oedd pobl wedi dod yn ymwybodol o gamwerthu PPI oedd trwy eu teulu, eu ffrindiau a'r cyfryngau, neu gyfuniad o'r ddau. Esboniodd nifer o'r cyfranogwyr nad oeddent wedi rhoi llawer o sylw i'r mater ar y dechrau, yn enwedig y rhai a aeth ymlaen i ddefnyddio CRhH, gan nad oeddent yn ymwybodol o'r manylion ynghylch camwerthu, neu oherwydd nad oeddent yn siŵr a oeddent wedi cael eu heffeithio neu beidio.

62. Sail: 521 o oedolion 18+ ym Mhrydain y maent wedi gwneud hawliad PPI

Roedd rhai wedi dod yn ymwybodol o'r mater yn y lle cyntaf pan oedd eu darparwr cerdyn credyd neu eu banc wedi cysylltu â nhw, a'u hysbysu y gallai PPI fod wedi cael ei gamwerthu iddynt, ac y gallent gael rhagor o wybodaeth neu wneud cwyn. Mae'n werth nodi bod y cyfranogwyr hyn wedi dweud eu bod wedi cael eu siomi ar yr ochr orau pan gawsant yr alwad, a'u bod wedi canlyn y cynnig yn uniongyrchol gyda'r darparwr cerdyn credyd neu'r banc.

Gwnaethpwyd lleiafrif yn ymwybodol am y tro cyntaf o'r potensial i adennill PPI a gamwerthwyd pan wnaeth CRhH gysylltu â nhw. Roedd pobl wedi ymateb mewn amrediad o ffyrdd i'r cyswllt cychwynnol gan CRhHau: roedd rhai wedi cael eu cymell i ystyried y mater trwy fynd ar-lein neu gysylltu â'u cwmni cerdyn credyd neu eu banc yn uniongyrchol, neu thrwy godi'r mater gyda theulu neu ffrindiau.

Beth wnaeth gymell pobl i weithredu?

Nid oedd unrhyw rai o'r cyfranogwyr yn y grŵp ffocws wedi cael eu cymell i fanteisio ar y cyfle i wneud hawliad gyda'r cwmni cyntaf a wnaeth gysylltu gyda nhw ynghylch PPI. I rai, roedd hyn oherwydd eu bod yn amheus o fwriad y CRhH, ac nid oedd eraill yn teimlo y byddent yn llwyddiannus neu bod ganddynt reswm dros wneud hawliad. Esboniodd lleiafrif o'r cyfranogwyr eu bod wedi cael eu cymell i weithredu gan ddeunydd cyfathrebu na ofynnwyd amdano wrth CRhH, er nad hwn oedd y cwmni cyntaf a wnaeth gysylltu â nhw.

Yn gyffredinol, roedd cyfranogwyr yn y grwpiau ffocws wedi cael eu cymell i hawlio oherwydd eu bod yn credu y byddai modd iddynt gael swm cymharol fawr o arian yn ôl. Dywedodd rhai cyfranogwyr eu bod yn dymuno gweld cyfiawnder yn cael ei weithredu a bod y banciau yn gorfod bod yn atebol. Roedd eraill, yr oeddent yn fwy tebygol o fod wedi defnyddio CRhH, yn dymuno gweld a fyddai modd iddynt fod yn lwcus a gwnaethant hawliad sbeciannol.

Gwnaethom ddarganfod bod cyfranogwyr yn y grwpiau ffocws wedi cael eu cymell i weithredu gan yr ystod ganlynol o ysgogiadau, y mae rhai ohonynt yn gorgyffwrdd gyda'r ffordd y daeth pobl yn ymwybodol o gamwerthu PPI yn y lle cyntaf:

- **Clywed am hawliadau llwyddiannus pobl eraill:** cafodd rhai cyfranogwyr eu cymell i weithredu pan glywsant am faint eu setliadau ac adroddiadau bod y broses hawlio yn syml, nad oedd angen gwneud fawr iawn o ymdrech a bod y risg yn isel. Roedd y cyfranogwyr yn y grwpiau ffocws yr oeddent wedi defnyddio CRhH yn fwy tebygol o fod wedi cael gwybod bod y broses yn hawdd iawn na'r rhai a oedd wedi gwneud hawliadau yn uniongyrchol. Roedd hyn ychydig yn fwy amlwg hefyd ymhlith cyfranogwyr y grwpiau ffocws yng ngrwpiau cymdeithasol-economaidd C2D, sy'n adlewyrchu achos ychydig yn uwch o'r hyn y mae modd ei ddisgrifio fel cymhelliad manteisgar i wneud hawliad PPI ymhlith y grŵp hwn.

- **Pwysau neu anogaeth gan aelod o'r teulu:** ar ôl ychydig amser, gwelwyd rhai cyfranogwyr yn ymateb i bwysau gan aelodau teuluol i wneud hawliad.
- **Erthyglau neu straeon penodol yn y cyfryngau:** roedd rhai cyfranogwr wedi gweithredu ar ôl gweld neu glywed straeon ynghylch PPI ar y radio neu ar y teledu. Roedd y rhan fwyaf o'r cyfranogwyr hyn wedi clywed Martin Lewis yn sôn am y mater hwn, ac roeddent wedi rhoi sylw iddo gan eu bod yn ei adnabod ac yn ymddiried ynddo, ac oherwydd ei fod wedi pwysleisio pa mor hawdd yw'r broses a'r llwyddiant a brofwyd gan eraill wrth wneud hawliadau. Roedd y rhan fwyaf wedi cael eu cymell i gyflwyno hawliad i'r banciau yn uniongyrchol, oherwydd bod y straeon yn y cyfryngau a'r wybodaeth y daethant ar ei thraws ar MoneySavingExpert.com wedi rhoi'r hyder iddynt wneud hynny, ond roedd rhai wedi dewis cysylltu â CRhH gan nad oedd ganddynt yr amser neu nid oeddent yn dymuno trafferthu mynd trwy'r broses eu hunain.
- **Galwadau neu negeseuon e-bost gan CRhHau:** roedd lleiafrif o'r cyfranogwyr wedi gweithredu o ganlyniad i gyswllt na ofynnwyd amdano gan CRhH. Roedd rhai wedi cael eu temtio gan y symiau ariannol penodol a ddyfynnwyd, ac roedd eraill wedi ildio i bwysau galwadau cyson, ac roedd rhai wedi cael eu perswadio gan eiriad neu arddull deunydd cyfathrebu penodol.
- **Galwad neu lythyr gan eu banc:** Y tro cyntaf y daeth rhai o gyfranogwyr y grwpiau ffocws yn ymwybodol o'r mater oedd pan wnaeth eu darparwr cerdyn credyd neu eu banc gysylltu â nhw i'w hysbysu y gallai PPI fod wedi cael ei gamwerthu iddynt, ac y byddai modd iddynt gael rhagor o wybodaeth neu wneud hawliad. Mae'n ddiddorol nodi bod y cyfranogwyr hyn wedi cael eu siomi ar yr ochr orau pan gawsant yr alwad, a'u bod wedi canlyn y cynnig yn uniongyrchol gyda'r darparwr cerdyn credyd neu'r banc.

Pam wnaeth pobl ddefnyddio CRhHau?

Dywedodd nifer o gyfranogwyr yn y grwpiau ffocws eu bod wedi defnyddio CRhH oherwydd eu bod yn credu y byddai hynny'n haws na hawlio'n uniongyrchol. Dywedodd rhai hyd yn oed na fyddent wedi trafferthu gwneud hawliad os na fyddent wedi cael gwybod bod defnyddio CRhH yn broses syml iawn. Gwelwyd y teimlad hwn yn cael ei adrodd yn fwy aml gan bobl yr oeddent wedi gwneud hawliadau sbeciannol ac nad oeddent yn credu bod ganddynt siawns dda o fod yn llwyddiannus, felly nid oedd y syniad o dalu comisiwn ar setliad posibl yn fater mor bwysig iddynt.

Yn ogystal, roedd eraill yn credu bod ganddynt fwy o siawns o gael setliad, neu un mwy o faint, os byddent yn defnyddio CRhH. Roedd rhai cyfranogwyr yn cofio eu bod wedi cael y syniad y byddent yn cael setliad mwy ar ôl iddynt ddarllen gwybodaeth a roddwyd iddynt gan y CRhH ynghylch maint setliadau eraill y bu modd iddynt eu sicrhau. Dywedodd eraill bod staff y CRhH wedi dweud wrthynt y byddent yn cael setliad mwy. Roedd rhai yn credu y byddai'r broses yn gyflymach na hawlio'n uniongyrchol.

I rai cyfranogwyr, roedd arbenigedd ymddangosiadol y CRhH yn rheswm allweddol dros eu penderfyniad i ddefnyddio CRhH. Roedd rhai yn credu y byddai gwneud hawliad yn gofyn am wybodaeth arbenigol neu y byddai'n anodd ymdopi gyda'r ffurflenni. Roedd rhai pobl yn credu y byddai eu hawliadau yn gymhleth neu y byddai'r benthycwr yn eu herio, ac roeddent yn disgwyl y byddai gofyn iddynt 'ymladd' am setliad, gan gredu y byddai gan y CRhH fwy o siawns o lwyddo.

Er nad oedd unrhyw rai o'r cyfranogwyr yn y grwpiau ffocws wedi dweud eu bod wedi cytuno defnyddio'r CRhH cyntaf a wnaeth gysylltu â nhw, roedd rhai cyfranogwyr wedi cytuno defnyddio CRhH ar ôl cael cyswllt na ofynnwyd amdano, a bod rhai ohonynt wedi gwneud hynny oherwydd eu bod o'r farn y byddai hyn yn stopio llif y cysylltiadau na ofynnwyd amdanynt. Roedd chwe deg y cant o ddefnyddwyr CRhH yn yr arolwg omnibws wedi defnyddio CRhH a oedd wedi cysylltu â nhw mewn ffordd ragweithiol, (er nad hyn oedd eu cyswllt cyntaf gydag unrhyw CRhH o reidrwydd) ac roedd 34 y cant o bobl wedi gwneud y cyswllt cyntaf gyda'r CRhH yr aethant ymlaen i'w ddefnyddio.⁶³ Mae'r ffaith bod y rhan fwyaf a wnaeth ddefnyddio CRhH wedi defnyddio cwmni a wnaeth gysylltu â nhw yn dangos apêl galwadau diwahoddiad ar gyfer CRhHau. Yn ogystal, mae'n ddiddorol bod lleiafrif sylweddol o ddefnyddwyr CRhH wedi gwneud ymdrech ragweithiol i gysylltu â CRhH o'u dewis, sy'n awgrymu nad yw'r broses o ddefnyddio CRhH bob amser yn un oddefol.

Pam na wnaeth defnyddwyr CRhH wneud y gŵyn eu hunain?

Nid oedd hawlio mewn ffordd uniongyrchol wedi cael ei ystyried o ddifrif gan y cyfranogwyr yn y grwpiau ffocws yr oeddent wedi defnyddio CRhH, a dim ond lleiafrif bach wnaeth ymchwilio i'r dewis mewn unrhyw fanylder. Roedd rhai wedi cysylltu â'u benthycwyr ond roeddent wedi cael gwybod na fyddent yn gymwys i gael taliad, felly roeddent yn defnyddio CRhH fel ail ddewis. Bu rhai yn trafod y mater gyda ffrindiau a theulu cyn penderfynu defnyddio CRhH. Dywedodd rhai cyfranogwyr y byddai'n well ganddynt pe baent wedi hawlio'n uniongyrchol a pheidio colli rhan o'r dyfarniad i'r CRhH, ond nad oedd ganddynt yr wybodaeth yr oeddent yn credu y byddai angen iddynt ei chael er mwyn gwneud hawliad yn uniongyrchol. Roeddent yn credu y byddai eu hawliad yn golygu y byddai angen cymryd rhan mewn trafodaethau a gohebiaeth gyda'r benthycwr ac y byddai modd iddynt osgoi hyn trwy ddefnyddio CRhH.

Bu'r rhai a wnaeth ddefnyddio CRhH yn trafod a fyddent wedi penderfynu gwneud hawliad gwahanol os byddent wedi cael rhagor o wybodaeth neu arweiniad. Yn ogystal, buont yn trafod sut yr oeddent yn teimlo wrth glywed am brofiadau pobl yr oeddent wedi hawlio'n uniongyrchol. Dywedodd y rhan fwyaf y byddai cael yr wybodaeth a'r adnoddau wedi cynyddu eu gwybodaeth a'u hyder. Dywedodd rhai cyfranogwyr y byddai cael gwybodaeth annibynnol yn disgrifio'r broses o wneud cwyn yn uniongyrchol, gan esbonio bod yr un wybodaeth sy'n ofynnol er mwyn defnyddio CRhH yn ofynnol hefyd er mwyn cwyno

63. Sail: 189 o oedolion 18+ ym Mhrydain y maent wedi defnyddio CRhH.

mewn ffordd annibynnol, wedi eu hannog i ystyried hawlio eu hunain mewn ffordd fwy difrifol.

Dyweddodd rhai o gyfranogwyr y grwpiau ffocws nad oeddent yn sylweddoli y byddai modd i'r broses hawlio fod mor syml, a phe byddent wedi gwybod hynny ar y pryd, y byddent wedi treulio mwy o amser yn ystyried hawlio mewn ffordd uniongyrchol. Roedd ganddynt ddiddordeb mewn clywed nad oedd yn rhaid i hawlwyd uniongyrchol ddarparu gwybodaeth na dogfennau manwl bob amser. Roeddent yn hoffi'r syniad o gael templed llythyr, gan y byddai'n rhyddhau rhywfaint o'r pwysau arny'n nhw i ddarganfod yr hyn y byddai angen iddynt ei ysgrifennu, gan leddfu'r diffyg hyder na fyddent yn gwybod yr hyn i'w ysgrifennu. Yn wir, mae data yr arolwg omnibws yn awgrymu nad yw nifer o ddefnyddwyr CRhH yn llwyr ymwybodol o'r dewisiadau amgen i ddefnyddio CRhH.

Yn yr arolwg omnibws, nid oedd 39 y cant o'r bobl a wnaeth ddefnyddio CRhH yn sylweddoli y byddent wedi gallu hawlio heb ddefnyddio CRhH ar yr adeg pan wnaethant hawliad.⁶⁴ Nid oedd pum deg un y cant o ddefnyddwyr CRhH yn ymwybodol o'r deunyddiau am ddim sydd ar gael er mwyn helpu i wneud hawliadau uniongyrchol.⁶⁵ Yn yr un modd â chyfranogwyr y grwpiau ffocws, dywedodd bron i hanner (47 y cant) y defnyddwyr CRhH a arolygwyd yn yr omnibws na fyddent wedi defnyddio CRhH pe byddent wedi bod yn ymwybodol o'r deunydd am ddim.⁶⁶

Hyd yn oed ar ôl cael gwybod am y broses trwy'r drafodaeth, dywedodd rhai o gyfranogwyr y grwpiau ffocws na fyddent wedi gwneud hawliad uniongyrchol o hyd yn ôl pob tebyg, gan nad oeddent yn dymuno gwneud rhagor o ymdrech. Roedd yr agwedd hon ychydig yn fwy amlwg ymhlith cyfranogwyr C2D yr oeddent wedi gwneud hawliad braidd yn sbeciannol trwy gyfrwng CRhH.

A oedd defnyddwyr CRhHau yn teimlo eu bod wedi cael gwasanaeth da?

Roedd profiadau'r cyfranogwyr o ddefnyddio CRhH yn gymysg. Dywedodd rhai defnyddwyr CRhH bod y CRhH wedi rhoi proses effeithlon a defnyddiol iddynt o'r dechrau i'r diwedd. Rhoddwyd cymorth iddynt lenwi'r ffurflenni a gwnaethpwyd penderfyniad yn gyflym. Fodd bynnag, roedd eraill yn adrodd am wasanaeth o ansawdd mwy anghyson a phrofiadau llai cadarnhaol: roedd rhai yn teimlo bod y CRhH yn darparu gwasanaeth cwsmeriaid gwaeth ar ôl iddynt gytuno eu defnyddio, ac roedd rhai cyfranogwyr hŷn yn teimlo bod gan staff y CRhH fwy o ddiddordeb mewn sicrhau eu bod yn cytuno defnyddio eu gwasanaethau, yn hytrach na'u helpu.

Roedd dau ddeg saith y cant o ddefnyddwyr CRhHau yn yr arolwg omnibws yn teimlo bod y CRhH wedi rhoi pwysau arnynt i symud ymlaen gyda'r hawliad, er nad oedd 60 y cant yn teimlo eu bod wedi cael eu rhoi dan bwysau.⁶⁷ Adroddodd yr ymatebwyr i'r arolwg safbwyntiau cymysg ynghylch llwyddiant eu hawliadau: roedd 53 y cant o ddefnyddwyr CRhHau yn cytuno y bu eu hawliad yn llwyddiannus, ond nid oedd 24 y cant yn cytuno.⁶⁸

64. Sail: 189, yr oeddent oll yn oedolion o Brydain ac wedi defnyddio CRhH.

65. Sail: 189, yr oeddent oll yn oedolion o Brydain ac wedi defnyddio CRhH.

66. Sail: 189, yr oeddent oll yn oedolion o Brydain ac wedi defnyddio CRhH.

67. Sail: 189 o oedolion 18+ ym Mhrydain, y maent wedi defnyddio CRhH

68. Sail: 189 o oedolion 18+ ym Mhrydain, y maent wedi defnyddio CRhH..

Dim ond lleiafrif bach iawn oedd o'r farn bod y gwasanaeth a gawsant gan y CRhH yn haeddu bod yn destun cwyn, er y gallai hyn fod oherwydd agweddau tuag at wneud cwynion yn hytrach na diffyg achos gwrthrychol dros wneud un.

Dim ond un cyfranogydd oedd wedi cwyno i'w CRhH, ac nid oedd unrhyw rai wedi cwyno i drydydd parti fel y Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol neu RhRhH. Roedd y sail bosibl dros gwyno yn codi o ganlyniad i rwystredigaeth gyda'r broses ar y cyfan: roedd yr un achwynydd wedi cwyno eu bod yn anfodlon gyda'r broses, yn hytrach na'r canlyniad neu'r ffi. Nid oedd unrhyw un o'r cyfranogwyr yn teimlo bod ganddynt reswm dros gwyno ar sail ymddygiad anghyfreithlon neu amhriodol.

Fodd bynnag, y mater yr oeddent yn teimlo gryfaf amdano oedd y cyfathrebu cyson na ofynnwyd amdano. Roedd rhai yn teimlo bod modd cyfiawnhau cwyno am hyn, ond roedd y rhan fwyaf yn teimlo na allent dreulio rhagor o amser yn gwneud cwynion ffurfiol, ac roeddent yn ystyried galwadau diwahoddiad fel rhywbeth annymunol, ond rhywbeth nad oedd modd iddynt ei reoli mewn unrhyw ffordd ta beth. Yn ogystal, nid oeddent yn credu y byddai modd iddynt wneud cwyn gan nad oeddent yn gwybod enw'r cwmni a oedd yn gwneud y galwadau. Roedd y rhan fwyaf o gyfranogwyr yn teimlo'n ansicr ynghylch pwy y dylent gyfeirio cwyn atynt ynghylch CRhH – roeddent yn meddwl y gallai fod y Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol neu FCA, felly cawsant syndod i glywed mai'r Weinyddiaeth Gyfiawnder sy'n delio gyda chwynion am CRhHau. Roedd ganddynt dybiaethau a dealltwriaeth gyfyngedig ynghylch sut y byddai CRhHau yn cael eu rheoleiddio, ond gwelwyd cytundeb cyffredinol y dylai fod modd i reolydd ddelio gydag achosion penodol yn ôl yr angen.

Argymhellodd rhai y dylid sefydlu llinell arbennig a fyddai'n ei gwneud yn haws adrodd am dactegau 'bwlio' a galwadau diwahoddiad.

Pam bod pobl yn hawlio mewn ffordd uniongyrchol?

Roedd cyfranogwyr yn y grwpiau ffocws a wnaeth benderfynu hawlio mewn ffordd uniongyrchol wedi cael eu dylanwadu gan brofiadau cadarnhaol teulu a ffrindiau yr oeddent yn ymddiried ynddynt ac y byddai modd iddynt roi cyngor iddynt. Yn ogystal, roedd yr wybodaeth a'r cyngor annibynnol sydd ar gael ar-lein yn rhad ac am ddim, MoneySavingExpert.com yn benodol, wedi rhoi hyder iddynt. Dywedodd rhai eu bod wedi cael eu hannog gan y neges gadarn i "beidio cael eich twyllo ddwywaith", ac roedd rhai o'r farn bod canllawiau cam wrth gam a thempledi llythyrau wedi bod o ddefnydd.

Roedd nifer o gyfranogwyr a wnaeth benderfynu hawlio drostynt eu hunain wedi gwneud hynny yn bennaf oherwydd nad oeddent yn dymuno colli unrhyw ran o'u setliad posibl trwy ei dalu i'r CRhH. Roeddent yn credu y byddai'n broses gymharol syml i hawlio mewn ffordd uniongyrchol, felly ni fyddai angen talu am wasanaeth o'r fath. Roedd rhai o'r farn ei bod yn annheg bod CRhHau yn codi tâl amdano.

Roedd lleiafrif o'r hawlwyf uniongyrchol yn y grwpiau ffocws wedi defnyddio CRhH gyda hawliad blaenorol, ac roeddent wedi penderfynu gwneud eu hawliad nesaf yn uniongyrchol gyda'r benthycwr, yn bennaf oherwydd eu bod yn dymuno cadw eu dyfarniad cyfan. Dywedodd lleiafrif o'r cyfranogwyr eu bod yn ymddiried fwy yn y banciau a'r benthycwyr eraill na CRhHau i drin eu data ariannol ac i weithredu mewn ffordd ddibynadwy. Roedd rhai cyfranogwyr eraill yn anghytuno gyda'r farn hon, gan nodi bod y banciau wedi dangos nad ydynt yn ddibynadwy trwy gamwerthu PPI yn y lle cyntaf.

Roedd y tybiaethau ynghylch ansawdd profiadau hawlio uniongyrchol cyfranogwyr y grwpiau ffocws yn gymysg, ac mae hyn i'w ddisgwyl o ganlyniad i'r dull samplu a gymerwyd yn yr astudiaeth (cymysgedd o hawlwyf bodlon ac anfodlon).⁶⁹ Fodd bynnag, er bod rhai problemau, roedd y rhan fwyaf o gyfranogwyr yn teimlo'n hapus neu'n niwtral ynghylch hawlio'n uniongyrchol gan eu banc, eu cymdeithas adeiladu neu eu cwmni cerdyn credyd. Dywedodd rhai eu bod wedi cael siom ar yr ochr orau ynghylch pa mor hawdd y bu'r broses o wneud hawliad, gan eu bod wedi credu y byddai'n broses ymgeisio gymhleth a llafurus, a / neu y byddent yn wynebu gwrthwynebiad gan y benthycwr.

Roedd profiadau cadarnhaol o ganlyniad i'r ffactorau canlynol:

- Y benthycwyr yn ysgogi cyswllt gyda'r cwsmeriaid ynghylch camwerthu PPI.
- Timau PPI pwrpasol benthycwyr er mwyn symleiddio'r cyfathrebu a'i gwneud yn haws cysylltu.
- Deliwyd â'r hawliad bron yn gyfan gwbl dros y ffôn.
- Ffurflenni syml a hawdd i'w deall.
- Penderfyniad cyflym a'r setliad yn cael ei ddarparu yn gyflym.

Fodd bynnag, roedd rhai yn teimlo'n siomedig am y broses. Roedd lleiafrif wedi ceisio gwneud hawliad yn uniongyrchol, ond roedd y broses wedi bod yn rhy gymhleth iddynt neu roeddent wedi bod yn aflwyddiannus, felly roeddent wedi penderfynu defnyddio CRhH. Roedd cyfranogwyr a oedd yn teimlo'u bod wedi cael profiadau negyddol wedi rhoi'r rhesymau canlynol:

- Cymhlethdod a hyd y broses ar gyfer hawliadau mwy dadleuol.
- Ffurflenni a gwaith papur hir a chymhleth.
- Gwasanaeth cwsmeriaid a phrosesu aneffeithlon (er enghraifft, gorfod cyflwyno'r wybodaeth am yr achos ddwywaith).
- Ceisiadau afrealistig am fanylion ynghylch polisïau a chynhyrchion hanesyddol (e.e. cyfrineiriau diogelwch).

Yn yr arolwg omnibws, o blith y bobl a oedd wedi gwneud hawliad yn flaenorol ond na wnaethant ddefnyddio CRhH, dywedodd 79 y cant y byddent yn gwneud hawliad ar eu pen eu hunain eto, a dim ond wyth y

69. Roedd pob grŵp ffocws yn cynnwys cymysgedd gyfartal o gyfranogwyr yn ôl rhyw a bodlonrwydd cyffredinol gyda'u profiad hawlio (cymharol fodlon yn erbyn cymharol anfodlon). Dewiswyd y dull samplu hwn er mwyn adlewyrchu canfyddiadau'r Omnibws ac er mwyn ystyried y materion o bersbectif cytbwys yn ystod y cam ansoddol.

cant ddywedodd y byddent yn defnyddio CRhH.⁷⁰ Nid oedd hawlwyf uniongyrchol yn fwy tebygol mewn ffordd arwyddocaol ar lefel ystadegol o ystyried y bu eu cais yn llwyddiant (nododd 59% ei fod wedi bod yn llwyddiannus⁷¹, o'i gymharu gyda 53% o ddefnyddwyr CRhHau)⁷²

A oes ffactorau cymdeithasol-economaidd ar waith?

Mae'r gwaith ymchwil omnibws yn dynodi mân wahaniaethau o ran y niferoedd sy'n manteisio ar wasanaethau CRhH, a gwahaniaethau eglur o ran cael cysylltiad gyda marchnata uniongyrchol gan CRhHau rhwng grwpiau cymdeithasol-economaidd a grwpiau incwm, er nad yw hyn yn union yr un fath â'r sefyllfa y byddem yn disgwyl ei gweld efallai.

Gallai defnyddio CRhH fod yn fwy cyffredin ymhlith grwpiau cymdeithasol C2 a DE, gyda 40 y cant o'r achwynwyr yn defnyddio CRhH o'u cymharu gyda 32 y cant yng ngrwpiau AB a C1. Mae'r cyfran sy'n adrodd eu bod wedi cwyno'n uniongyrchol yn amrywio o 59 y cant ymhlith AB a C1, i 56 yn ngrwpiau C2 a 48 yn DE.⁷³

Mae'n ddiddorol nodi bod pobl yng ngrwpiau cymdeithasol AB a C1 lawer yn fwy tebygol na'r rhai yng ngrwpiau C2 a DE o gael eu cysylltu gan CRhHau PPI. Roedd rhywun wedi cysylltu â saith deg pedwar y cant o'r oedolion yng ngrŵp AB o leiaf unwaith, 68 y cant yn C1, 59 y cant yn C2, a 48 y cant yn DE.⁷⁴

Ceir amrywiad daearyddol hefyd, er enghraifft, cysylltwyd â chanran uwch o bobl yn Swydd Efrog a Humber (76 y cant) ac yng Nghymru (68 y cant) ynghylch adennill PPI nag y gwnaethpwyd ym Mhrydain yn gyffredinol (63%). Adroddodd pobl yn Llundain (49 y cant), Gogledd Orllewin Lloegr (48 y cant) a Gorllewin Canolbarth Lloegr (50 y cant) eu bod wedi bod yn destun cyswllt llawer yn llai aml.⁷⁵

Mae hyn yn codi cwestiwn diddorol y mae angen ymchwilio iddo ymhellach er mwyn ei ateb yn gywir: a yw pobl mewn grwpiau cymdeithasol-economaidd penodol yn fwy tebygol o ddefnyddio CRhH er eu bod wedi cael llai o gyswllt na ofynnwyd amdano?

Manteisio ar gamau unioni

Dadl allweddol yr adroddiad hwn yw bod angen i fanciau wella'u strategaethau unioni. Yn ogystal, rhaid i ni ystyried hygyrchedd ac effeithiolrwydd y cymorth a'r cyngor annibynnol y mae modd i hawlydd ei ddefnyddio er mwyn eu helpu a rhoi sicrwydd iddynt am y broses. Fel y trafodwyd yn y grwpiau ffocws, mae'r Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol a grwpiau defnyddwyr wedi datblygu set o adnoddau am ddim er mwyn helpu pobl i wneud hawliadau yn uniongyrchol. Mae gan MoneySavingExpert.com ganllaw cam wrth gam ynghylch adennill PPI ac mae tudalennau cyngori ar-lein Cyngor ar Bopeth yn cynnig llythyrau templed am ddim er mwyn galluogi i bobl gwyno i'w banciau. Mae'r Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol wedi gwneud cryn ymdrech er mwyn sicrhau bod ei wasanaeth yn hygyrch, gan gynnwys cynnig holiadur PPI safonol y mae modd i hawlwyf ei ddefnyddio er mwyn gwneud hawliad i'w banciau. Er bod cyfran sylweddol o bobl yn ymwybodol o'r deunydd am ddim, ac mae'r grwpiau ffocws yn amlygu pa mor ddefnyddiol y gallant fod wrth annog pobl i wneud hawliad yn uniongyrchol, mae diffyg ymwybyddiaeth defnyddwyr CRhHau o'r deunydd am ddim yn awgrymu

70. Sail: 220 o oedolion 18+ ym Mhrydain na wnaethant ddefnyddio CRhH ac y byddant yn gwneud hawliad PPI yn y dyfodol efallai.

71. Sail: 332 o oedolion 18+ ym Mhrydain na wnaethant ddefnyddio CRhH er mwyn gwneud hawliad PPI.

72. Sail: 189 o oedolion 18+ ym Mhrydain a wnaeth ddefnyddio CRhH er mwyn gwneud hawliad PPI.

73. Sail: 521 o oedolion 18+ ym Mhrydain a wnaeth hawliad ac o'r seiliau hyn, o fewn y graddau cymdeithasol, AB = 93, C1 = 171, C2 = 140, DE = 117.

74. Sail: 5,682 o oedolion 18+ ym Mhrydain ac o blith y rhain, seiliau o fewn graddau cymdeithasol AB = 1069, C1 = 1697, C2 = 1,303, DE = 1,613.

75. Sail: 5,682 o oedolion 18+ ac o'r rhain, seiliau yn y rhanbarthau, Cymru = 293, Swydd Efrog a Humber = 483, Llundain = 760, y Gogledd-orllewin = 743 a Gorllewin Canolbarth Lloegr = 636.

bod angen cynnal rhagor o fentrau er mwyn codi ymwybyddiaeth. Gallai hyn fod trwy gyfrwng ymgyrchoedd cyhoedduswydd neu weithgarwch integreiddio pellach o fewn deunydd cyfathrebu cwmnïau i hawlwy.

Mae angen gwneud gwaith ychwanegol ar effeithiolrwydd y cyfathrebu ynghylch PPI er mwyn cynyddu cyfran y bobl sy'n gwybod am y deunyddiau, ac sy'n mynd ymlaen i'w defnyddio. Yn yr arolwg omnibws, roedd 49 y cant o ddefnyddwyr CRhHau yn ymwybodol o'r deunyddiau am ddim ar yr adeg y gwnaethant ddefnyddio'r hawliad.⁷⁶

Byddai'n werthfawr buddsoddi mewn gwaith ymchwil pellach er mwyn deall yn well pam bod rhai pobl yn defnyddio adnoddau atodol a pham na fydd rhai pobl yn eu defnyddio, a sut y mae modd eu cynllunio mewn ffordd briodol fel bod deunydd cyfathrebu ynghylch unioni yn fwy effeithiol yn y dyfodol. Mae FCA wedi ymchwilio i'r ffordd y mae modd gweithredu economeg ymddygiadol er mwyn deall gweithgarwch penderfynu defnyddwyr mewn marchnadoedd ariannol yn well.⁷⁷

Roedd un darn o waith ymchwil yn archwilio sut y mae modd gweithredu economeg ymddygiadol er mwyn gwella'r llythyrau y bydd cwmnïau yn eu hanfon at ddefnyddwyr er mwyn eu hysbysu o fater posibl a'r llwybrau er mwyn hawlio camau unioni. Mae'r ymchwil yn nodi na fydd rhai defnyddwyr yn gweithredu, hyd yn oed pan fyddai er budd iddynt hawlio camau unioni. Defnyddiwyd treial rheoli ar hap gan yr ymchwilwyr er mwyn profi cyfres o newidiadau i lythyrau, gan ddadansoddi'r ymatebion: "Mae'r canlyniadau yn eglur, yn peri syndod, o ran eu maint a'u cyfeiriad, ac maent yn herio'r arfer presennol a dderbynnir".⁷⁸

Roedd diffyg ymddiriedaeth mewn banciau yn ffactor amlwg a oedd yn cymell nifer o bobl i ddefnyddio CRhH. Mae'n ymddangos bod y bobl hyn yn defnyddio CRhHau yn rhannol oherwydd eu bod yn cynnig ymdeimlad o hyder bod pobl sy'n gwybod yr hyn y maent yn ei wneud yn gofalu am y gŵyn ac yn sicrhau bod y banc yn atebol. Hyd yn oed os bydd banciau yn llwyddo i wella'u henw da mewn ffordd sylweddol, a gwella'r ffordd y byddant yn targedu pobl y gallent fanteisio ar gamau unioni, mae'n debygol y bydd wastad carfan a fydd yn teimlo fel hyn. Yng ngoleuni hyn, mae'n ddiddorol nodi bod yr Ombwdsmon Ariannol wedi efelychu rhywfaint o iaith ac ymddangosiad gwefannau CRhHau ar ei wefan ei hun i ryw raddau. Os gwnaethpwyd hyn mewn ffordd fwriadol neu beidio, mae'n dangos un ffordd o gynnig ffynhonnell hyder amgen wrth wneud cwynion i fanciau a chwmnïau gwasanaethau ariannol eraill.

Er ei bod yn bwysig nad yw'r Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol yn cyfaddawdu ei annibyniaeth a'i natur diduedd, byddai o gymorth iddo ddatblygu'r dull gweithredu hwn a datblygu'r offerynnau a'r wybodaeth ardderchog sydd ganddo ar ei wefan eisoes ymhellach. Er enghraifft, gallai gwasanaeth 'archwilio cwynion' gynnig hyder i ddefnyddwyr eu bod yn gwneud eu cwyn yn y ffurf gywir a chan feddu ar yr wybodaeth gywir. Gallai neges fwy amlwg sy'n nodi os na fydd eu banc yn delio gyda'r gŵyn mewn ffordd y byddant yn fodlon gyda hi, bod modd iddynt ei chyfeirio at yr Ombwdsmon Ariannol am ystyriaeth arbenigol ac annibynnol, gynnig sicrwydd i ddefnyddwyr y mae ganddynt ddiffyg hyder, nad ydynt yn gwneud y gŵyn ar eu pen eu hunain fel 'defnyddiwr di-rym' sy'n cymryd camau yn erbyn corfforaeth ryngwladol fawr.

76. Sail: 189 o oedolion 18+ ym Mhrydain y maent wedi defnyddio CRhH

77. Applying behavioural economics at the FCA, Occasional Paper No. 1, Ebrill 2013.

78. Encouraging consumers to claim redress: evidence from a field trial. Occasional Paper No.2 Ebrill 2013, FCA.

Casgliadau:

Mae unioni yn hanfodol er mwyn adfer ymddiriedaeth yn y banciau

Nid yw stori sgandal PPI yn adlewyrchu'n dda ar nifer iawn o bobl. Roedd y banciau wedi peri anfantais i ddefnyddwyr ddwy waith, trwy gamwerthu cynhyrchion anaddas yn y lle cyntaf ac yna, trwy gymryd camau osgoi pan ofynnwyd iddynt gymryd cyfrifoldeb dros eu camgymeriadau. Roedd hyn wedi creu cyfle i CRhHau ymateb ac mae'n ymddangos yn eglur o'r materion yr ydym yn eu gweld ym marchnad CRhHau, o alwadau niwsans i werth yr iawndal ar gyfer defnyddwyr trwy wneud comisiwn, y byddai'n llawer llai cyffredin pe byddai'r banciau wedi gweithredu mewn ffordd gyflym a phendant.

Yn 2012, amcangyfrifodd yr Ombwdsmon Ariannol y gallai oddeutu £2 biliwn o'r £9 biliwn a oedd wedi cael ei neilltuo gan y banciau ar gyfer costau camau unioni PPI fynd i CRhHau: mwy nag 20 y cant. Os yw'r duedd honno wedi parhau, gyda'r swm a neilltuwyd o oddeutu £22 biliwn, gallai CRhHau fod wedi sicrhau bron i £5 biliwn, y dylai fod wedi mynd i ddefnyddwyr.

Er bod gan CRhHau sy'n cydymffurfio farchnad ddilys ymhlith y rhai sy'n gwneud penderfyniad hollol wybodus, mae'n ymddangos bod gormod o bobl wedi defnyddio CRhHau heb feddu ar ddealltwriaeth lawn o'r dewisiadau sydd ar gael iddynt. Mae hyn yn bennaf o ganlyniad

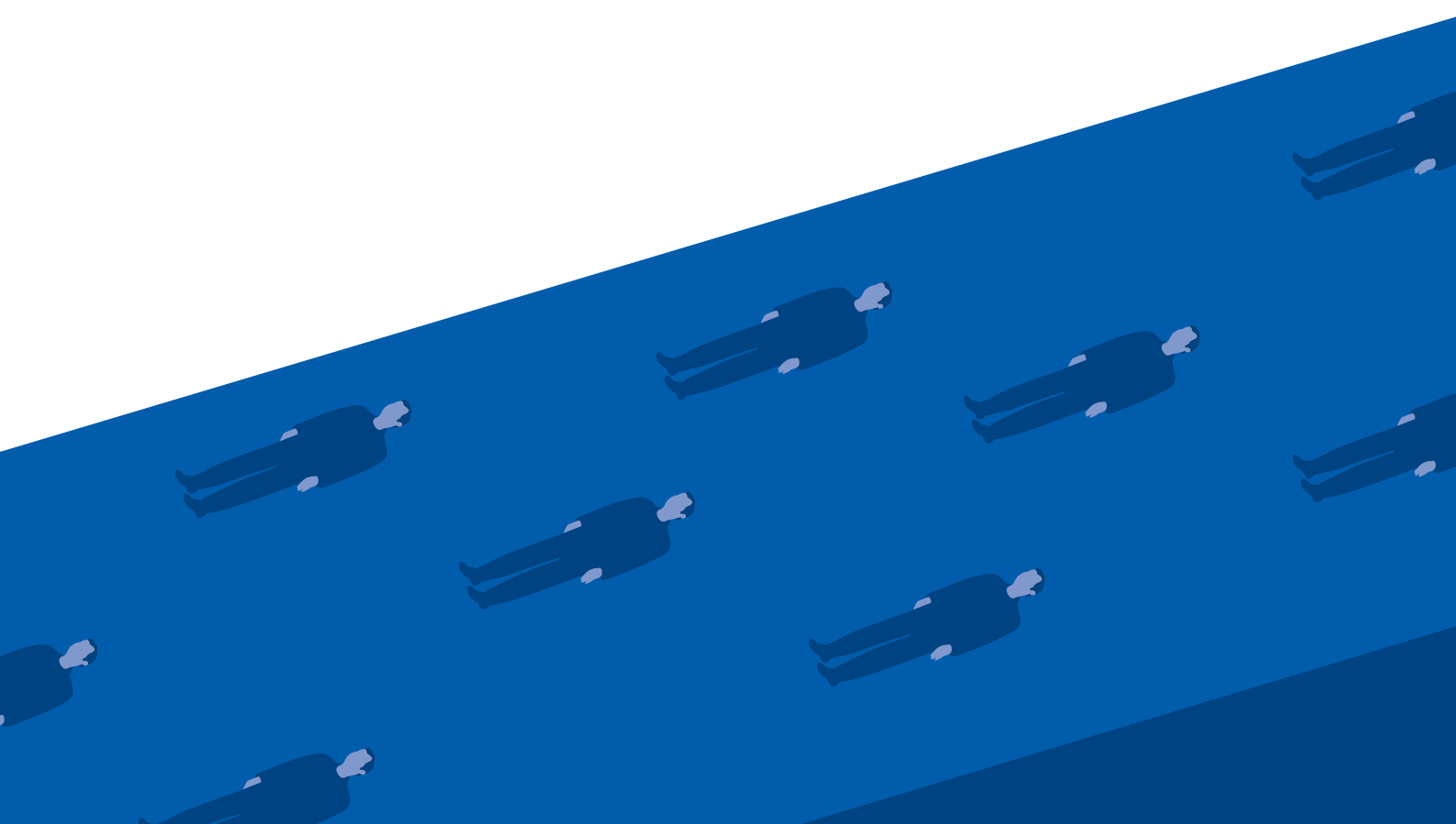
i'r ffaith bod CRhHau wedi llwyddo i gyfleu'r ffaith bod manteisio ar eu gwasanaethau yn rhywbeth cyffredin i gyfran sylweddol o'r rhai sy'n ceisio camau unioni. Canfu ein harolwg bod mwy o bobl wedi ceisio camau unioni ar gyfer PPI yn uniongyrchol gan eu banc nag y maent wedi defnyddio CRhH, ond mae gormod o bobl yn talu am wasanaeth nad oes ei angen arnynt.

Mae banciau yn ymwybodol o'r angen i adennill ymddiriedaeth ynddynt fel sefydliadau, a dylent fanteisio ar y cyfle i ddysgu o sgandal PPI. Trwy gyfaddef problemau yn gynnar a chymryd camau rhagweithiol er mwyn ei gwneud mor hawdd ag y bo modd i'r problemau hynny gael eu cywiro, gallai banciau wneud cryn dipyn er mwyn ail-feithrin perthnasoedd ymddiriedaeth gyda'u cwsmeriaid. Mae modd gweld y ffaith bod banciau a rheolyddion wedi dechrau dysgu'r wers honno yn yr enghraifft a welwyd yn ddiweddar o gynllun camau unioni camwerthu yswiriant gwarchod CPP, lle y gwelwyd pwynt cyswllt canolog a dull gweithredu cydlynol a chydweithredol tuag at ddefnyddwyr yr effeithiwyd arnynt.⁷⁹

79. www.cppredressscheme.co.uk/

80. Mae'r Tîm Dirnadaeth Ymddygiadol yn gwmni ymgynghori sy'n ceisio helpu sefydliadau i weithredu dirnadaeth ymddygiadol er mwyn cefnogi nodau gyda diben cymdeithasol. Er mis Chwefror 2014, mae ei gyflogeion, Llywodraeth y DU a Nesta wedi bod yn berchen ar y Tîm. Arferai'r tîm, a alwyd yr 'Uned Bwnio' yn flaenorol, eistedd o fewn Swyddfa'r Cabinet.

Er mwyn sicrhau bod defnyddwyr yn defnyddio mecanweithiau camau unioni, rhaid iddynt gael eu cynllunio a'u cyfleu mewn ffordd sy'n ystyried y ffactorau amrywiol sy'n gallu dylanwadu ar benderfyniad rhywun i wneud hawliad. Mae angen i fanciau gyfathrebu a chynnwys cwsmeriaid cyn gynted ag y bo modd ar ôl i gamgymeriad gael ei nodi: mae angen iddynt ddal sylw eu cwsmeriaid a sicrhau eu hymddiriedaeth, er mwyn sicrhau bod camau unioni yn cael eu ceisio mewn ffordd uniongyrchol o'r banc yn hytrach na trwy drydydd parti yn amlach na pheidio. Argymhellwn bod banciau, ynghyd ag FCA a'r Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol, yn gweithio gyda'r Tîm Dirnadaeth Ymddygiadol⁸⁰ er mwyn datblygu strategaethau unioni ar gyfer y dyfodol, y dylai fod modd eu gweithredu nid yn unig o ran PPI a gwasanaethau ariannol, ond wrth helpu i annog defnyddwyr i gwyno mewn marchnadoedd eraill hefyd.



Argymhellion

Newid y norm o ran unioni

- Dylai'r banciau, FCA a'r Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol weithio gyda'r Tîm Dirnadaeth Ymddygiadol er mwyn datblygu strategaethau unioni effeithiol, a ddylanwadir gan ddirnadaeth defnyddwyr ynghylch pam bod pobl yn defnyddio CRhHau. Un o wersi pwysig PPI yw bod oedi cyn derbyn cyfrifoldeb a chyn cysylltu â defnyddwyr yr effeithiwyd arnynt mewn ffordd ragweithiol, yn creu cyfleoedd ar gyfer trydydd partion. Dylai'r gwaith hwn gynnwys gwaith ymchwil pellach ynghylch pam bod rhai pobl yn defnyddio adnoddau atodol am ddim er mwyn hawlio'n uniongyrchol a pham na fydd eraill yn eu defnyddio, a sut y mae modd eu cynllunio a'u hyrwyddo mewn ffordd briodol fel bod deunydd cyfathrebu yn y dyfodol ynghylch camau unioni yn fwy effeithiol.
- Dylai'r diwydiant ac FCA weithredu argymhellion y Comisiwn Seneddol ynghylch Safonau Bancio mewn perthynas â bancio manwerthol. Un o'r argymhellion oedd y dylai FCA ystyried yr achos unwaith eto dros fynnu bod banciau yn ysgrifennu at yr holl gwsmeriaid a nodwyd, ac eithrio'r rhai y maent eisoes wedi gwneud cwyn PPI neu y cysylltwyd â nhw fel rhan o unrhyw broses PPI a arweiniwyd gan FSA yn y gorffennol. Rydym yn annog FCA i fynnu bod y banciau yn cysylltu â'r holl gwsmeriaid PPI pan fydd yn cyhoeddi ei safbwynt diffiniol o'r camau nesaf yn 2014.
- Heb beryglu ei annibyniaeth a'i natur ddiuedd, dylai'r Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol gyfleu ei hun fel corff cyfryngol y mae modd ymddiried ynddo ac sy'n gallu cynnig y sicrwydd a'r hyder gofynnol er mwyn gwneud cwyn i gwmnïau gwasanaethau ariannol, yn ogystal â darparu gwasanaeth arbenigol sy'n gallu mynnu bod banciau yn atebol os na fyddant yn delio gyda chwyn mewn ffordd gywir. Dylent ystyried

datblygu offeryn neu wasanaeth 'archwilio cwynion' a fyddai'n mynd y tu hwnt i'r adnoddau sy'n bodoli eisoes. Byddai hyn yn helpu cwsmeriaid nad oes ganddynt hyder, yn ogystal â helpu i sicrhau bod banciau yn meddu ar yr holl wybodaeth y bydd angen iddynt ei chael er mwyn delio gyda chwyn yn gyflym ac yn gywir y tro cyntaf.

Atal galwadau niwsans

- Dylai'r Llywodraeth wahardd galwadau diwahoddiad gan CRhHau. Mae'n tystiolaeth yn dangos bod y galwadau a'r negeseuon testun hyn yn cael eu hystyried fel niwsans bron bob amser a bod cyfran fawr o ddefnyddwyr CRhHau wedi manteisio ar eu gwasanaethau ar ôl cael galwad diwahoddiad
- Mae Cyngor ar Bopeth yn cefnogi cam y Llywodraeth i ostwng trothwy'r anfantais y mae angen i alwadau niwsans ei hachosi cyn y bydd modd i ICO gyhoeddi cosbau ariannol sifil.
- Mae Cyngor ar Bopeth yn cefnogi symudiad y Llywodraeth i wella gweithgarwch rhannu data rhwng ICO ac Ofcom, ond mae'n argymhell y dylai'r Llywodraeth ystyried rhybudd APPG ynghylch galwadau niwsans na fydd eu cynigion yn cael gwared ar yr holl rwystrau cyfreithiol.
- Dylai'r Adran dros Ddiwylliant, y Cyfryngau a Chwaraeon sefydlu un pwynt cyswllt amlwg ar gyfer cwynion ynghylch galwadau niwsans
- Dylai'r Llywodraeth ddiwygio'r gyfraith ynghylch caniatâd, fel bod pobl yn llwyr ymwybodol a ydynt wedi rhoi eu caniatâd i'w manylion gael eu trosglwyddo i drydydd partïon neu beidio

Gwella ymddygiad CRhHau

- Mae Cyngor ar Bopeth yn cefnogi'r cam o roi'r grym i RhRhH ddirwyo CRhHau am fethu cydymffurfio.
- Dylai RhRhH ymestyn Rheol Ymddygiad 11e ar gyfer CRhHau, fel bod yn rhaid i gontractau nodi pa fenthyciad neu fenthyciadau penodol y rhoddwyd cyfarwyddyd i'r CRhH wneud cwyn yn eu cylch. Byddai hyn yn helpu i sicrhau na fydd cwsmeriaid yn cael biliau os byddant yn cael iawndal am PPI a gamwerthwyd o ganlyniad i gŵyn y byddant yn honni na wnaeth y CRhH unrhyw waith arni.
- Mae Cyngor ar Bopeth yn cefnogi'r cam o ymestyn cyfrifoldeb yr Ombwdsmon Gwasanaethau Cyfreithiol i reoli cwynion ynghylch CRhHau, ac mae'n ei annog i gydweithio'n agos gyda chyrrff rheoleiddio a dyfarnu eraill sy'n ymwneud â CRhHau..
- Rhaid i RhRhH fod yn effro i ailymddangosiad ffioedd ymlaen llaw. Er bod y newidiadau ymddygiad a wnaethpwyd yn ddiweddar sy'n gofyn am gytuno ar gontract cyn y bydd modd codi unrhyw ffioedd wedi helpu, ein pryder ni yw y gallai CRhHau ddechrau codi ffioedd ymlaen llaw wrth iddynt symud i farchnadoedd eraill mwy cymhleth, lle y mae'r canlyniadau ar gyfer cwynion yn llai sicr.

Ein hegwyddorion

Mae gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yn darparu cyngor annibynnol, cyfrinachol a diduedd yn rhad ac am ddim i bawb am eu hawliau a'u cyfrifoldebau. Rydym yn gwerthfawrogi amrywiaeth, yn hyrwyddo cydraddoldeb ac yn herio gwahaniaethu.

Ein nodau

- Darparu'r cyngor y mae angen i bobl ei gael ar gyfer y problemau y maent yn eu hwynebu.
- Gwella'r polisiâu a'r arferion sy'n effeithio ar fywydau pobl.

Ysgrifennwyd ac ymchwiliwyd gan
Nick Waugh a Christie Silk

Cynhyrchwyd gan Gyngor ar Bopeth a Citizens Advice Scotland

3rd Floor North
200 Aldersgate
London EC1A 4HD

Tel: 03000 231 231

www.adviceguide.org.uk
www.citizensadvice.org.uk

Citizens Advice Scotland
Spectrum House
2 Powderhall Road
Edinburgh EH7 4GB

Telephone: 0131 550 1000
www.cas.org.uk

Cyngor ar Bopeth yw enw gweithredol
Cymdeithas Genedlaethol Canolfannau Cyngor ar Bopeth.
Rhif elusen gofrestredig 279057

Citizens Advice Scotland yw enw gweithredol
The Scottish Association of Citizens Advice Bureaux.
Rhif elusen yr Alban SC016637