



Iechyd Meddwl ac Arian

Canllawiau ar gyfer
cynorthwyo cwsmeriaid



Llywodraeth EM



Gwasanaeth
Arian a
Phensiynau



Cyflwyniad

Gall byw gyda phroblem iechyd meddwl ei gwneud yn fwy anodd rhyngweithio ag arian a'i reoli, gan gynnwys taliadau i ddarparwyr gwasanaethau ariannol, credydwyr y sector cyhoeddus a darparwyr cyfleustodau. Gydag 1 o bob 4 ohonom yn profi problem iechyd meddwl bob blwyddyn^a, mae hyn yn cyfateb i 25% o'ch cwsmeriaid o bosibl yn cael trafferth gyda'ŷ hiechyd meddwl.

Yn 2020, daeth y Gwasanaeth Arian a Phensiynau (MaPS) ag amrywiaeth o arbenigwyr ym maes iechyd meddwl ac arian at ei gilydd i herio ein ffordd o feddwl ac i wneud argymhellion ynghylch beth ddylem ei wneud i gynorthwyo pobl ledled y DU a allai fod yn cael trafferth gyda'ŷ hiechyd meddwl a'u harian. Dywedodd y 'Grŵp Herio' hwn wrthym fod angen cynhyrchu canllawiau cyffredinol ar gyfer cynorthwyo cwsmeriaid sydd ag anawsterau iechyd meddwl i bob credydwr mewn gwasanaethau ariannol, cyfleustodau a'r sector cyhoeddus.

Fodd bynnag, gwyddom hefyd fod llawer o wybodaeth ar gael am yr hyn y dylai sefydliadau ei wneud i gynorthwyo eu cwsmeriaid yn y ffordd orau, ac mae'n bosibl y bydd yn anodd gwybod ble i ddechrau.

Fel y nodir yn ein Strategaeth y DU ar gyfer Llesiant Ariannol a'r Cynlluniau Cyflawni cysylltiedig, rydym wedi datblygu'r ddogfen Canllawiau Arfer Gorau hon sy'n seiliedig ar dystiolaeth gyda mewnbwn gan y Sefydliad Polisi Arian ac Iechyd Meddwl. Mae'n nodi chwe maes allweddol lle gallwch ganolbwyntio eich sylw, pam fod eu hangen a beth allwch chi ei wneud yn ymarferol i wneud gwahaniaeth. Mae hefyd yn rhoi awgrymiadau i chi ynghylch lle gallwch chi ddod o hyd i ragor o fanylion am gynllun penodol, ac mewn rhai achosion lle gallwch gael cymorth ymarferol i'w wreiddio yn eich sefydliad.

Cefnogir y canllaw hwn gan y sefydliadau a ganlyn:



MONEY AND
MENTAL HEALTH
POLICY INSTITUTE



^a <https://digital.nhs.uk/data-and-information/publications/statistical/adult-psychiatric-morbidity-survey/adult-psychiatric-morbidity-in-england-2007-results-of-a-household-survey>



Cynnwys

1. Arfogi staff i helpu	3
2. Cynorthwyo cwsmeriaid sydd ag anawsterau ariannol	4
3. Dylunio cynnyrch a gwasanaethau	6
4. Cyfathrebu'n gefnogol ac yn hygyrch	7
5. Gweithio gyda thrydydd partïon	9
6. Helpu cwsmeriaid i gadw rheolaeth	10



1. Arfogi staff i helpu



Pam mae ei angen

Dywedodd pobl â phrofiad uniongyrchol o broblemau iechyd meddwl wrthym fod angen mwy o empathi arnynt gan dimau gwasanaeth i gwsmeriaid, y dylid lleihau'r stigma sy'n gysylltiedig â siarad am iechyd meddwl a gwella'r gwasanaeth i gwsmeriaid.^b

Arfer gorau

Hyfforddi staff fel eu bod yn fwy ymwybodol o broblemau iechyd meddwl a'u heffaith ar anghenion a sefyllfaoedd cwsmeriaid, fel eu bod mewn sefyllfa well i gynorthwyo cwsmeriaid.

Rhoi hyn ar waith

- Darparu adnoddau gwybodaeth ac arweiniad ar fewnrwyd/canolfannau dysgu staff.
- Enwebu hyrwyddwr iechyd meddwl i gwsmeriaid i hyrwyddo adnoddau a chydlynu mentrau arferion da.
- Gweithredu strategaethau atgyfeirio i wasanaethau cymorth iechyd meddwl arbenigol a sicrhau bod cwsmeriaid yn ymwybodol o'r dewis ar gyfer yr atgyfeiriad hwn wrth ymgysylltu â staff.
- Bod â rheolyddion yn eu lle - er enghraifft, diweddarau prosesau Sicrhau Ansawdd.

Ble i gael rhagor o wybodaeth a chymorth

Mae hyfforddiant ar gyfer mudiadau credydwy'r ym maes iechyd meddwl ar gael gan;

- [Ymddiriedolaeth Cyngor Ariannol](#)
- [Y Grŵp Mynediad](#)

[Mae'r Gwasanaeth Cyngor Ariannol ac Iechyd Meddwl](#) yn darparu cyngor a gwaith achos ar arian a dyledion i bobl sy'n profi problemau ariannol ac iechyd meddwl. Maent yn gweithredu ar sail cyfeirio gan asiantaeth bartner yn unig.

Mae [Hub of Hope](#) yn gyfeiriadur o wasanaethau cymorth iechyd meddwl cenedlaethol a lleol, a gellid ei ddefnyddio i ddod o hyd i sefydliadau y gallech chi sefydlu partneriaethau gyda nhw a chyfeirio cwsmeriaid atynt.

Mae aelodau [Rhwydwaith Proffesiynol](#) y Sefydliad Polisi Iechyd Meddwl ac Arian yn cael yr wybodaeth ddiweddaraf yn rheolaidd am ymchwil newydd, digwyddiadau unigryw ac arferion gorau o ran cynorthwyo cwsmeriaid sydd â phroblemau iechyd meddwl.

Sut mae hyn yn ategu cydymffurfiaeth ar gyfer cwmnïau sy'n cael eu rheoleiddio gan yr FCA

Bydd arfogi staff i helpu hefyd yn ategu cydymffurfiaeth cwmnïau â gofynion o dan ganlyniad Cymorth i Ddefnyddwyr y Ddyletswydd Defnyddwyr. Gweler Pennod 9 y [Canllawiau Dyletswydd Defnyddwyr FG22/5](#), am ragor o wybodaeth.

Mae [Canllawiau'r FCA ar gyfer Trin Cwsmeriaid Agored i Niwed yn Deg](#) hefyd yn ddogfen ddefnyddiol i'w darllen gan gwmnïau sy'n cael eu rheoleiddio.

^b 'MaPS Mental Health Challenge Group Lived Experience Survey', a gynhaliwyd gan y Sefydliad Polisi Iechyd Meddwl ac Arian 2020



2. Cynorthwyo cwsmeriaid sydd ag anawsterau ariannol



Pam mae ei angen

Mae gan 50% o bobl mewn dyled problemus brofiad o broblem iechyd meddwl.^c

Mae pobl sydd â dyledion problemus dair gwaith yn fwy tebygol o feddwl am hunanladdiad.^d

Arfer gorau

- Trin cwsmeriaid sydd â phroblemau iechyd meddwl ac sydd ar ei hôl hi o ran taliadau yn deg yn unol â disgwyliadau a chanllawiau rheoleiddiol lle bo hynny'n berthnasol.
- Cynnig cymorth ac amynedd priodol i ddefnyddwyr sy'n wynebu anawsterau ariannol.
- Sicrhau nad yw arferion casglu yn achosi tralod seicolegol i gwsmeriaid sydd â phroblemau iechyd meddwl.
- Mynd ati'n rhagweithiol i gyfeirio cwsmeriaid sydd â phroblemau iechyd meddwl at ffynonellau allanol o arweiniad a chymorth ar gyfer eu problemau iechyd meddwl ac ariannol, pan fo angen.
- Bod yn glir ynghylch pa dystiolaeth y gallai fod ei hangen arnoch i gynorthwyo'r cwsmer a bod â phrosesau ar waith i ddelio â'r data hwnnw mewn modd sensitif.
- Ystyried a yw'r dystiolaeth sydd ei hangen arnoch am iechyd meddwl rhywun yn gymesur ac ystyried yr anawsterau y gallai rhywun sy'n cael trafferth gyda'i iechyd meddwl eu hwynebu wrth gasglu'r dystiolaeth honno.
- Sicrhau bod y rhai sy'n trin achosion yn cael eu grymuso i gynnig caniatâd yn rhagweithiol lle bynnag y bo hynny'n briodol.
- Mynd ati'n rhagweithiol i ddefnyddio data i ganfod a chynorthwyo pobl sydd mewn perygl o wynebu anawsterau ariannol.
- Defnyddio a chydymffurfio â gofynion rheoleiddio perthnasol a chanllawiau a gyhoeddir gan yr FCA, Ofgem, Ofwat, Ofcom, neu yn achos Awdurdodau Lleol y rhwymedigaethau Diogelu perthnasol.
- Sicrhau bod cyflenwyr gwasanaethau casglu dyledion a phrynwyr dyledion hefyd yn dilyn y canllawiau hyn.
- Cyfeirio cwsmeriaid y nodwyd bod angen cymorth arnynt gyda materion anariannol at ffynonellau cymorth allanol priodol.
- Mynd ati'n rhagweithiol i gyfeirio cwsmeriaid sydd mewn ôl-ddyledion at ffynonellau cyngor annibynnol ar ddyledion.

Rhoi hyn ar waith

- Bod yn hyblyg gyda chwsmeriaid sy'n cael trafferth talu a chyfateb dewisiadau addalu ag amgylchiadau unigol cwsmeriaid.
- Cefnogi cynigion talu gan gynghorwyr dyled a chwsmeriaid lle mae'r Datganiad Ariannol Safonol (neu'r Adnodd Ariannol Cyffredin yn yr Alban) wedi cael ei ddefnyddio.

c <https://www.moneyandmentalhealth.org/money-and-mental-health-facts/>
d <https://www.moneyandmentalhealth.org/money-and-mental-health-facts/>

- Cyfeirio cwsmeriaid sydd â phryderon ariannol (ond heb golli taliadau eto) at ffynonellau arweiniad ariannol, fel helpwrarian.org.uk.
- Mae'n bosibl y bydd cynghorydd dyled yn rhoi rhai o'ch cwsmeriaid mewn cynllun Lle i Anadlu. Mae Lle i Anadlu yn bolisi sy'n ceisio creu amser a lle i bobl gael y cymorth sydd ei angen arnynt heb orfod poeni am weld eu sefyllfa ariannol yn gwaethygu. Os bydd eich cwsmer yn cael ei roi yn Lle i Anadlu, dilynwch ganllawiau'r llywodraeth ar y polisi hwn a gwnewch bopeth o fewn eich gallu i helpu ei gynghorydd dyled i'w gefnogi.

Ble i gael rhagor o wybodaeth a chymorth

[The Need to Know](#) - Canllawiau gan yr Ymddiriedolaeth Cyngor Ariannol a'r Sefydliad Polisi Arian ac Iechyd Meddwl ynghylch gofyn am dystiolaeth o gyflwr iechyd meddwl.

[Canllawiau Arferion Gorau](#) gan y Sefydliad Polisi Arian ac Iechyd Meddwl sydd wedi eu hanelu at wasanaethau ariannol, telegyfathrebiadau, cyflenwyr ynni a dŵr a landlordiaid cymdeithasol.

Mae [canllawiau OFGEM ar gyfer cefnogi cwsmeriaid sy'n agored i niwed](#) yn ffynhonnell allweddol.

Mae Cyngor ar Bopeth yr Alban wedi llunio [dogfen ganllaw](#) sy'n rhoi gwybodaeth i gredydwyr sy'n gweithio gyda chwsmeriaid sy'n profi problemau iechyd meddwl ac ariannol, sy'n cynnwys arf defnyddiol i greu cynllun gweithredu i wella ymarfer.

Mae [Hub of Hope](#) yn gyfeiriadur o wasanaethau cymorth iechyd meddwl cenedlaethol a lleol.

[Mae HelpwrArian](#) yn darparu arweiniad ariannol annibynnol, yn rhad ac am ddim, ar-lein a thros y ffôn.

Mae'r [Teclyn lleoli cyngor ar ddyledion](#) gan HelpwrArian yn rhestru gwasanaethau annibynnol a rhad ac am ddim sy'n rhoi cyngor ar ddyledion.

Sut mae hyn yn ategu cydymffurfiaeth ar gyfer cwmnïau sy'n cael eu rheoleiddio gan yr FCA

Mae cwsmeriaid sy'n delio â phroblemau iechyd meddwl ac sydd mewn trafferthion ariannol mewn mwy o berygl o niwed, felly bydd cynorthwyo cwsmeriaid sydd ag anawsterau ariannol yn helpu cwmnïau i fodloni'r gofyniad o dan y Ddyletswydd i Ddefnyddwyr i osgoi achosi niwed rhagweladwy. Gweler Pennod 5 y canllawiau am ragor o wybodaeth.

Mae'r canllawiau'n nodi y gall cwmnïau wneud hyn drwy 'ddarparu cymorth ychwanegol neu ddiweddarau gwybodaeth neu gyngor' sy'n ymwneud yn well â'u hamgylchiadau a 'lle bo hynny'n briodol, addasu eu cynllun rheoli dyledion presennol'.

Sylwer: nid yw hyn yn ei gwneud yn ofynnol i gwmnïau heb ganiatâd i roi cyngor ddarparu'r cyngor hwnnw, a dylid cyfeirio cwsmeriaid at ffynonellau cyngor allanol lle bo hynny'n briodol.

Mae [Canllawiau'r FCA ar gyfer Trin Cwsmeriaid Agored i Niwed yn Deg](#) hefyd yn ddogfen ddefnyddiol i'w darllen gan gwmnïau sy'n cael eu rheoleiddio.



3. Dylunio cynnyrch a gwasanaethau

Pam mae ei angen

Gall symptomau problemau iechyd meddwl ei gwneud yn anoddach dewis, defnyddio a thalu am wasanaethau hanfodol.^e

Arfer gorau

Ymgorffori egwyddorion 'hygyrchedd drwy ddylunio' ym mhob agwedd ar ddatblygu a darparu cynnyrch a gwasanaethau, gan gynnwys strategaethau cyfathrebu.

Rhoi hyn ar waith

- Cynnwys cwsmeriaid sydd â phrofiad uniongyrchol o broblemau iechyd meddwl yn y gwaith o gyd-ddylunio a phrofi gwasanaethau, systemau a chynnyrch.
- Cynnal adolygiadau rheolaidd o ddsbarthiad a darpariaeth cynnyrch i'r farchnad i sicrhau bod y cynnyrch yn cyrraedd defnyddwyr sydd â'r anghenion a'r nodweddion a nodwyd. Yn yr un modd, wrth dynnu gwasanaeth yn ôl, dylech adolygu a allai hyn arwain at unrhyw niwed i grwpiau agored i niwed.
- Ar gyfer sefydliadau sy'n cael eu rheoleiddio gan yr FCA, defnyddio a chydymffurfio â'r canllawiau a'r gofynion rheoleiddio perthnasol a gyhoeddwyd gan yr FCA.

Ble i gael rhagor o wybodaeth a chymorth

[Canllawiau gan yr Ymddiriedolaeth Cyngor Ariannol a FairbyDesign](#) ar sut i ymgorffori 'hygyrchedd drwy ddylunio' yn eich cynnyrch a'ch gwasanaethau.

Mae'r Sefydliad Polisi Arian ac Iechyd Meddwl [yn cynnig amrywiaeth o ddewisiadau ymgynghori](#) sy'n gallu cefnogi darparwyr gwasanaethau hanfodol wrth ystyried cwsmeriaid sy'n byw gyda phroblemau iechyd meddwl wrth ddylunio cynnyrch a gwasanaethau.

Sut mae hyn yn ategu cydymffurfiaeth ar gyfer cwmnïau sy'n cael eu rheoleiddio gan yr FCA

Bydd hyn hefyd yn helpu cwmnïau i gydymffurfio â chanlyniad y cynnyrch a'r gwasanaethau o dan y [Canllawiau Dyletswydd i Ddefnyddwyr FG22/5](#), Pennod 6. Mae hyn yn ei gwneud yn ofynnol i wneuthurwyr cynnyrch a gwasanaethau 'ystyried anghenion cwsmeriaid sydd â nodweddion bregusrwydd yn ei farchnad darged'. Mae canllawiau'r FCA ar drin cwsmeriaid agored i niwed yn deg, y dylid eu darllen yn unol â Chanllawiau'r Ddyletswydd i Ddefnyddwyr, hefyd yn awgrymu ei bod yn bosibl y bydd cwmnïau'n dymuno 'cynnal grwpiau ffocws gyda chwsmeriaid sydd â nodweddion bregusrwydd neu gynrychiolwyr defnyddwyr yn y cam datblygu er mwyn cael gwell dealltwriaeth o'u hanghenion a sut gall cynnyrch ddiwallu'r anghenion hynny.'

Mae [Canllawiau'r FCA ar gyfer Trin Cwsmeriaid Agored i Niwed yn Deg](#) hefyd yn ddogfen ddefnyddiol i'w darllen gan gwmnïau sy'n cael eu rheoleiddio.



4. Cyfathrebu'n gefnogol ac yn hygyrch



Pam mae ei angen

Gall pobl sy'n byw gyda phroblemau iechyd meddwl ei chael yn anodd rheoli eu cyfrifon, cyfathrebu drwy sianeli cyfathrebu cyffredin (e.e. ffôn), derbyn a deall gwybodaeth a delio â phroblemau.^f

Arfer gorau

- Ei gwneud yn hawdd i gwsmeriaid sydd â phroblemau iechyd meddwl gysylltu â chi i gael gafael ar wybodaeth a chymorth.
- Cyflwyno gwybodaeth glir heb jargon sy'n egluro cytundebau credyd, contractau neu filiau mewn ffordd sy'n ei gwneud hi mor hawdd â phosibl i'r cwsmer eu deall.
- Edrych ar ddewisiadau ar gyfer polisi bregusrwydd ac addasiadau y gallwch eu gwneud ar gyfer cwsmeriaid agored i niwed a allai fod yn ffafrio mathau penodol o gyfathrebu.

Rhoi hyn ar waith

- Cynnig y nifer fwyaf o lwybrau sydd ar gael i gael mynediad at eich gwasanaethau: wyneb yn wyneb, dros y ffôn, e-bost, sgwrsio ar y we.
- Rhoi gwybod i gwsmeriaid os ydych chi'n gweithredu polisi bregusrwydd, ac os felly, unrhyw wybodaeth ategol sydd ei hangen arnoch i nodi eu sefyllfa iechyd meddwl.
- Ystyried a yw'r dystiolaeth sydd ei hangen arnoch am iechyd meddwl rhywun yn gymesur ac ystyried yr anawsterau y gallai rhywun sy'n cael trafferth gyda'i iechyd meddwl eu hwynebu wrth gasglu'r dystiolaeth honno.
- Cofnodi dewisiadau cyfathrebu cwsmeriaid a cheisio cadw atynt.
- Galluogi cwsmeriaid i newid sianeli (e.e. sgwrsio ar y we neu dros y ffôn) yn ôl yr angen yn ystod y rhyngweithio â chwsmeriaid.
- Cynyddu capasiti sgwrsio ar y we a'r amrywiaeth o bynciau y gallwch fynd i'r afael â nhw drwy sgwrsio ar y we.
- Cynnig galwadau yn ôl.
- Sicrhau bod eich gwefan yn hawdd ei deall a'i defnyddio a sicrhau bod cymorth arbenigol ar gael yn gwbl amlwg ar gyfer gwasanaethau.
- Sicrhau bod gennych weithdrefnau ar waith i wirio bod cwsmeriaid yn deall eu cytundebau credyd, contractau neu filiau a theimlo eu bod yn gallu gwneud taliadau mewn modd cynaliadwy.

^f <https://www.moneyandmentalhealth.org/wp-content/uploads/2022/02/MMH-Time-to-Act-Report-WEB-030222.pdf>

- Cydnabod y gall cwsmeriaid fod yn nerfus neu'n ofnus ynghylch cysylltu â chi a'i wneud yn brofiad cadarnhaol a chroesawgar lle bynnag y bo modd.
- Atgoffa'r cwsmeriaid am y pethau y mae angen iddynt eu gwneud a byddwch yn glir ynghylch y camau nesaf. Gall peidio gwybod beth i'w ddisgwyl achosi pryder a gall hynny naill ai beri i gwsmeriaid oedi cyn cysylltu â ni pan fydd problemau'n codi neu greu mwy o geisiadau ailadroddus er mwyn cael eglurhad.
- Cynnig awgrymiadau i gynorthwyo cwsmeriaid sydd mewn gofid i'w helpu i esbonio eu sefyllfa.

Ble i gael rhagor o wybodaeth a chymorth

Mae'r Sefydliad Polisi Arian ac Iechyd Meddwl yn cynnig [amrywiaeth o ddewisiadau ymgynghori](#) sy'n gallu eich helpu chi i gyfathrebu'n well â chwsmeriaid sy'n byw gyda phroblemau iechyd meddwl.

[Canllawiau gan yr Ymddiriedolaeth Cyngor Ariannol a FairbyDesign](#) ar sut i ymgorffori 'hygyrchedd drwy ddylunio' yn eich cynnyrch a'ch gwasanaethau.

Sut mae hyn yn ategu cydymffurfiaeth ar gyfer cwmnïau sy'n cael eu rheoleiddio gan yr FCA

Bydd cyfathrebu'n gefnogol ac yn hygyrch yn helpu cwmnïau i gyflawni eu rhwymedigaethau o dan ganlyniad Deallusrwydd Defnyddwyr y [Canllawiau Dyletswydd i Ddefnyddwyr FG22/5](#). Gweler Pennod 8 y canllawiau am ragor o wybodaeth.

Mae [Canllawiau'r FCA ar gyfer Trin Cwsmeriaid Agored i Niwed yn Deg](#) hefyd yn ddogfen ddefnyddiol i'w darllen gan gwmnïau sy'n cael eu rheoleiddio.



5. Gweithio gyda thrydydd partion



Pam mae ei angen

Mae llawer o bobl sydd â phroblemau iechyd meddwl yn dibynnu ar ffrindiau neu deulu dibynadwy i gael help i reoli eu harian, yn enwedig pan fyddant yn sâl. Nid yw'r adnoddau presennol ar gyfer rhannu penderfyniadau bob amser yn gweithio'n effeithiol ac maent yn rhwystr i rai pobl sydd â phroblemau iechyd meddwl. Mae hyn yn cynyddu'r risg o ddefnyddio dulliau amgen ac annïogel o gymorth trydydd parti, fel rhannu cyfrineiriau a PIN.⁹

Arfer gorau

Galluogi cwsmeriaid sydd â phroblemau iechyd meddwl i gynnwys trydydd partion yn hyblyg ac yn ddiogel yn y gwaith o reoli eu cyfrifon.

Rhoi hyn ar waith

- Hyrwyddo dewisiadau mynediad trydydd parti sy'n bodoli'n barod, fel biliau trydydd parti.
- Datblygu offer i ganiatáu i gwsmeriaid rannu gwybodaeth gyfyngedig am gyfrifon neu bwerau gwneud penderfyniadau.
- Dylid darparu cymorth yn hyblyg, yn seiliedig ar anghenion y cwsmeriaid.
- Pan ddarperir awdurdodiadau i drydydd parti weithredu ar ran cwsmer, ystyried hefyd pa weithdrefnau awdurdodi fydd eu hangen i ganiatáu i'r defnyddiwr dynnu awdurdodiad yn ôl ar ei ben ei hun.

Ble i gael rhagor o wybodaeth a chymorth

Mae adroddiad y Sefydliad Polisi Arian ac Iechyd Meddwl '[A Little Help from my Friends](#)' yn cynnwys llawer o awgrymiadau ymarferol.

Sut mae hyn yn ategu cydymffurfiaeth ar gyfer cwmnïau sy'n cael eu rheoleiddio gan yr FCA

Bydd hyn hefyd yn helpu defnyddwyr i gydymffurfio â'r canlyniad cymorth i ddefnyddwyr o dan y [canllawiau ar y Ddyletswydd i Ddefnyddwyr](#), pennod 9, sy'n tynnu sylw at y ffaith y dylai cwmnïau gynorthwyo pobl sydd wedi eu hawdurdodi i helpu gyda materion defnyddwyr a gweithredu'n hyblyg ac yn effeithiol.

Mae [Canllawiau'r FCA ar gyfer Trin Cwsmeriaid Agored i Niwed yn Deg](#) hefyd yn ddogfen ddefnyddiol i'w darllen gan gwmnïau sy'n cael eu rheoleiddio.



6. Helpu cwsmeriaid i gadw rheolaeth



Pam mae ei angen

Gall symptomau rhai problemau iechyd meddwl gynnwys llai neu ddiffyg gallu i reoli byrbwylltra, gan olygu bod gorwario a mynd i drafferthion ariannol yn fwy tebygol.^h

Arfer gorau

Ystyriwch gynnig blociau neu gapiau gwario i gwsmeriaid ar gategoriâu gwariant penodol i'w helpu i reoli sut maent yn gwario eu harian.

Rhoi hyn ar waith

- Os ydych chi'n cynnig gosodiadau rheoli, gwnewch yn siŵr bod eich cwsmeriaid yn gwybod amdanynt.
- Gwnewch yn siŵr bod y cwsmer yn gallu rhoi'r rheolyddion ar waith yn rhwydd, yn ddelfrydol heb orfod siarad ag aelod o staff.
- Os bydd cwsmer yn dweud wrth aelod o'ch tîm rheng flaen am anawsterau wrth reoli ei wariant, gwnewch yn siŵr eich bod yn tynnu sylw at ddewisiadau rheoli.

Ble i gael rhagor o wybodaeth a chymorth

Mae'r Sefydliad Polisi Arian ac Iechyd Meddwl wedi cynhyrchu adroddiad o'r enw [Fintech for Good](#) sy'n rhoi rhywfaint o syniadau am yr offer a fyddai'n ddefnyddiol i gwsmeriaid sydd â phroblemau iechyd meddwl.

Sut mae hyn yn ategu cydymffurfiaeth ar gyfer cwmnïau sy'n cael eu rheoleiddio gan yr FCA

Bydd helpu defnyddwyr i aros mewn rheolaeth yn helpu cwmnïau i osgoi achosi niwed y gellir ei ragweld, sy'n un o'r gofynion yn ôl y [Canllawiau Dyletswydd Defnyddwyr](#). Gweler Pennod 5 y canllawiau am ragor o wybodaeth.

Mae [Canllawiau'r FCA ar gyfer Trin Cwsmeriaid Agored i Niwed yn Deg](#) hefyd yn ddogfen ddefnyddiol i'w darllen gan gwmnïau sy'n cael eu rheoleiddio.

Mae'r Gwasanaeth Arian a Phensiynau (MaPS) yn gorff hyd braich a noddir gan yr Adran Gwaith a Phensiynau, a sefydlwyd ddechrau 2019.

Mae MaPS hefyd yn ymgysylltu â Thrysorlys Ei Fawrhydi ar faterion polisi sy'n ymwneud â gallu ariannol a chynghor ar ddyledion.

Rydyn ni'n helpu pobl i wella eu llesiant ariannol ac i greu dyfodol gwell a mwy hyderus. Drwy weithio ar y cyd ar draws y DU, rydyn ni'n gwneud yn siŵr bod pobl yn gallu cael gafael ar gynghor o ansawdd uchel ar arian a phensiynau a chynghor ar ddyledion drwy gydol eu bywydau, yn y modd ac ar yr adeg maent ei angen.

Strategaeth y DU ar gyfer Llesiant Ariannol

Mae Strategaeth y DU yn fframwaith deng mlynedd a fydd yn helpu i gyflawni'r weledigaeth o bawb yn gwneud y gorau o'u harian a'u pensiynau. Mae'r fframwaith wedi ei ddylunio i sbarduno newid ar raddfa a symud y deialau ar gyllid personol.

Bydd MaPS yn chwarae rhan allweddol yn y gwaith o gyflawni'r weledigaeth hon, drwy gynorthwyo a gweithio gydag amrywiaeth eang o sefydliadau eraill a thrwy ddarparu gwasanaethau lle bo hynny'n briodol.

Ewch i'n gwefan i gael rhagor o wybodaeth am Strategaeth y DU ar gyfer Llesiant Ariannol a'r cynlluniau cyflawni sy'n gwneud argymhellion ymarferol ynghylch sut gall sefydliadau gyflwyno cynlluniau i helpu pobl i wneud y gorau o'u harian yn awr ac yn y dyfodol.

120 Holborn, Llundain, EC1N 2TD
maps.org.uk

Fersiwn 1.0 – Diweddarwyd ddiwethaf Mawrth 2023
© Y Gwasanaeth Arian a Phensiynau, 2023



**Gwasanaeth
Arian a
Phensiynau**