

Siarter Cwsmeriaid

Mae Banc Datblygu Cymru yn gweithio i ddatgloi potensial yn economi Cymru. Rydym yn gwneud hyn trwy gynyddu'r ddarpariaeth o gyllid cynaliadwy yn y farchnad.

Mae ein cwsmeriaid yn cynnwys pobl a busnesau sy'n chwilio am gyllid.

Rydym yn cael ein harwain gan ein gwerthoedd ym mhopeth a wnawn. Mae hyn yn golygu ein bod ni yn:

Agored	Gyfrifol	Bartneriaeth
Agored a gonest wrth gyfathrebu	Cyfrifol pan fyddwn yn rhoi benthyg i chi	Cefnogol ac yn edrych yn weithredol i ddod o hyd i atebion
Ymatebol a rhagweithiol pan fyddwn yn ymgysylltu â chi	Partner dibynadwy, sy'n defnyddio ein harbenigedd tuag at gynaliadwyedd	Cydweithredol, yn edrych tuag at gysylltu
Lleol, hygyrch ac ymarferol	Amyneddgar, ac yn chwilio am werth economaidd tymor hir	Ceisio cael effaith gadarnhaol ar gymdeithas Cymru a'i heconomi

Mae ein siarter cwsmeriaid yn nodi ein haddewid i chi ar bob cam o'n perthynas:

Pan fyddwch chi'n gwneud cais am gyllid, fe fyddwn ni yn:

- Bod yn deg, yn gyson ac yn dryloyw wrth wneud penderfyniadau
- Rhoi unigolyn penodol i chi ddelio â nhw
- Bod yn glir ynghylch y wybodaeth sydd ei hangen arnom i symud eich cais ymlaen
- Treulio amser yn dod i ddeall eich anghenion Sicrhau bod gan ein timau'r arbenigedd a'r sgiliau i helpu
- Bod yn glir ynghylch amserlenni a rhoi'r wybodaeth ddiweddaraf i chi am y cynnydd
- Bod yn hyblyg a'n hymagwedd fydd “fe allwn wneud hyn”
- Bod yn ymatebol ac yn flaenllaw ynghylch a fyddwn yn gallu helpu, a'ch cyfeirio at opsiynau eraill os na allwn wneud hynny

Unwaith y byddwch wedi derbyn cyllid byddwn yn:

- Darparu rheolwr perthynas lleol ymroddedig a fydd yn gweithio gyda chi
- Cytuno ynghylch amlder y cyswllt parhaus
- Darparu adolygiad blynyddol i drafod eich cynlluniau
- Rhoi mynediad parhaus i chi at ein rhwydwaith o arianwyr ac arbenigwyr
- Rhoi cyfleoedd i chi rwydweithio a chysylltu â'n cwsmeriaid eraill

Mesur ein Safonau Gwasanaeth

Ein nod yw cael perthnasoedd gwaith cadarnhaol gyda'n holl gwsmeriaid a'ch rhoi wrth wraidd popeth a wnawn.

Rydym yn deall nad yw pethau'n mynd yn esmwyth weithiau ac rydym yn croesawu pob sylw ac adborth am ein gwasanaethau. Os hoffech roi adborth inni, cliciwch fan **hyn**.

Os hoffech wneud cwyn ffurfiol, edrychwch ar **dolen** ein polisi cwynion cwsmeriaid neu fel arall cysylltwch â **gwyb@banccatblygu.cymru** os gwelwch yn dda.

Byddwn yn parhau i fuddsoddi yn ein systemau a'n prosesau i wella profiad y cwsmer.