

Gwasanaeth Arian a Phensiynau

Adfer Dyledion gyda Chefnogaeth

Pecyn cymorth gan y Gwasanaeth Arian a Phensiynau (MaPS) sy'n nodi arferion da ym maes adfer dyledion mewn ffordd gefnogol. Mae'n cyfuno canllawiau ymarferol, arferion gorau'r sector a dealltwriaeth o'r system gyfan, er mwyn helpu credydwyr i gydweithio'n effeithiol ag asiantaethau cyngor dyledion annibynnol.

Cynnwys

1. Crynodeb Gweithredol 4

2. Cyflwyniad 6

3. Cefndir 8

4. Deall y sector cyngor ar ddyledion 10

5. Y sector cyngor ar ddyledion yn ôl demograffeg cleientiaid 12

6. Sut mae cyngor ar ddyledion yn cael ei ariannu 14

7. Mae cyngor ar ddyledion yn arwain at ganlyniadau gwell i gredydwyr 16

8. Cryfhau atgyfeiriadau gan gredydwyr i wasanaethau cynghori ar ddyledion 19

9. Gallu talu a'r Datganiad Ariannol Safonol (SFS) 28

10. Symleiddio mynediad i Gynghorwyr Dyledion trydydd parti 36

11. Cefnogi cwsmeriaid trwy ymyriadau arbenigol 39

12. Fframwaith Credydwyr Cefnogol MaPS 44

13. Gwybodaeth am Gwasanaeth Arian a Phensiynau (MaPS) 46

14. Ein dull gweithredu a chysylltu â MaPS 47

15. Gweithio gydag asiantaethau cynghori ar ddyledion – cyfeiriadur cysylltiadau 48



1. Crynodeb Gweithredol

Ar draws y DU, mae costau byw cynyddol, ôl-ddyledion cynyddol a phwysau ariannol parhaus yn parhau i effeithio ar filiynau o aelwydydd. Mae credydwyr yn gweithio'n galed i gefnogi cwsmeriaid drwy'r heriau hyn, gan gydbwyso rhwymedigaethau masnachol a bodloni disgwyliadau rheoleiddiol sy'n esblygu. Yn y cyd-destun hwn, mae cydweithio rhwng credydwyr ac asiantaethau cyngor dyledion annibynnol nid yn unig yn fuddiol, ond yn hanfodol.

Fel y prif gyllidwr ar gyfer cyngor dyledion am ddim yn Lloegr, mae'r Gwasanaeth Arian a Phensiynau (MaPS) yn gweld effaith y partneriaethau hyn bob dydd. Pan fydd credydwyr a chynghorwyr dyledion yn cydweithio, caiff cwsmeriaid gymorth i sefydlogi eu sefyllfa ariannol, a bydd credydwyr yn sicrhau canlyniadau ad-dalu mwy cynaliadwy, gyda chostau gweithredol a gorfodi is.

Ers cyhoeddi fersiwn flaenorol y pecyn cymorth hwn, mae llawer wedi newid. Mae cyflwyno'r cynllun Seibiant rhag Dyledion (Breathing Space), Dyletswydd Defnyddwyr yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol (FCA), canllawiau cryfach ar fregusrwydd, a safonau newydd ar draws y llywodraeth a'r sector gorfodi wedi codi'r disgwyliadau o ran trin pobl yn deg, asesu eu gallu i dalu a sicrhau tryloywder. Ar yr un pryd, mae datblygiadau cyflym mewn offer digidol, deallusrwydd artiffisial (AI) a Bancio Agored (Open Banking) wedi trawsnewid y ffordd y mae cwsmeriaid yn rhyngweithio â chredydwyr, a'r ffordd y mae credydwyr yn asesu risg, yn nodi achosion o fregusrwydd ac yn rheoli fforddiadwyedd. Mae'r arloesiadau hyn yn cynnig cyfleoedd sylweddol, ond maent hefyd yn peri risgiau os ydynt, yn anfwriadol, yn ei gwneud yn anos i gwsmeriaid neu gynghorwyr gael cyswllt.

Mae'r pecyn cymorth hwn, sydd wedi'i ddiweddaru, yn nodi'r hyn sy'n cyfrif fel arfer da heddiw. Mae'n cynnig canllawiau ymarferol ar gryfhau llwybrau atgyfeirio, gwella'r defnydd cyson o'r Datganiad Ariannol Safonol (SFS), symleiddio cyfathrebu â chynghorwyr dyledion, a chefnogi pobl sy'n profi amgylchiadau bregus, megis heriau iechyd meddwl neu problemau economaidd. Mae'n edrych ar enghreifftiau go iawn o'r sectorau cyhoeddus a phreifat, y sector cyfleustodau a'r sector gwasanaethau ariannol. Mae'r enghreifftiau hyn yn dangos sut y gall dulliau cefnogol a chydweithredol sicrhau canlyniadau gwell i gwsmeriaid, gan atgyfnerthu effeithlonrwydd gweithredol, cydymffurfiaeth ac enw da sefydliadau ar yr un pryd.

Yn ei hanfod, mae'r adnodd hwn yn ymwneud â phartneriaeth. Mae gan gredydwyr a chynghorwyr dyledion nod cyffredin, ac mae cyflawni'r nod hwn yn gofyn am bartneriaeth weithredol rhwng y ddau sector. Mae cynghorwyr dyledion yn darparu asesiadau annibynnol o amgylchiadau cwsmeriaid ac yn eu cefnogi i ymgysylltu â datrysiadau priodol. Mae credydwyr yn darparu gwybodaeth am brosesau gweithredol, hyblygrwydd wrth gymhwyso polisïau, a chymorth wedi'i addasu i amgylchiadau'r cwsmer. Mae'r tebygolrwydd o sicrhau canlyniadau cynaliadwy ar ei uchaf pan fydd y ddwy ochr yn cydweithio, yn rhannu gwybodaeth yn briodol ac yn canolbwyntio ar les ariannol hirdymor y cwsmer.

Anna Hall, Cyfarwyddwr Corfforaethol Dyledion

Camau Allweddol i Gredydwyr – Beth i'w Wneud Nesaf

Er mwyn sefydlu dull cefnogol, cydweithredol a chynaliadwy o adennill dyledion, anogir credydwyr i wneud y canlynol:

1. Ymgorffori atgyfeiriadau cynnar a rhagweithiol at wasanaethau cyngor ar ddyledion

Ei gwneud yn hawdd i gwsmeriaid gael gafael ar gyngor dyledion annibynnol am ddim drwy bob sianel, yn enwedig ar yr arwyddion cynharaf o anawsterau ariannol.

2. Mabwysiadu a defnyddio'r Datganiad Ariannol Safonol (SFS) yn gyson

Defnyddio'r SFS fel y mesur safonol o allu cwsmer i dalu, ac ymgysylltu'n adeiladol â datganiadau SFS a gyflwynir gan gynghorwyr, oni bai bod tystiolaeth glir i awgrymu fel arall.

3. Symleiddio mynediad trydydd parïon i gynghorwyr dyledion

Darparu ffyrdd syml a chyson i gynghorwyr gysylltu â chi, drwy sianeli penodol, dulliau cyflwyno digidol a phrosesau caniatâd hyblyg.

4. Cydweithio â phob darparwr cyngor

Cefnogi'r cynghorwyr a ddewisir gan gwsmeriaid ac ymgysylltu'n agored â chynigion ad-dalu sy'n seiliedig ar gyngor dyledion diduedd.

5. Cefnogi cwsmeriaid trwy ymyriadau arbenigol

Ymgorffori offer arbenigol, megis y Ffurflen Tystiolaeth o Gam-drin Economaidd (EAEF) a'r Ffurflen Tystiolaeth Dyledion ac Iechyd Meddwl (DMHEF), ochr yn ochr â thimau sydd wedi'u hyfforddi'n briodol a phrotocolau clir.



2. Cyflwyniad

Mae gan lawer o gredydwyr a'u darparwyr gwasanaethau adennill dyledion strategaethau cadarn eisoes ar waith i gefnogi cwsmeriaid sy'n wynebu anawsterau ariannol, yn aml drwy bartneriaethau ag asiantaethau cyngor dyledion annibynnol. Mae'r cydweithrediadau hyn yn sicrhau manteision gwirioneddol. Fodd bynnag, nid yw rhai yn cyd-fynd â'r arferion gorau, gan fethu ag ystyried yr hyn y gall cwsmeriaid ei fforddio'n realistig a heb feithrin perthnasoedd ystyrlon â'r sector cyngor ar ddyledion.

Mae MaPS yn credu bod pawb ar eu hennill pan fydd credydwyr a darparwyr cyngor ar ddyledion yn cydweithio. Rydym hefyd yn cydnabod bod gan gredydwyr a'u hasiantau ddisgwyliad dilys o dderbyn taliadau, ar yr amod bod hynny'n cael ei wneud mewn ffordd foesegol a chynaliadwy. Yn ymarferol, mae hyn yn golygu ceisio trefniadau ad-dalu sy'n fforddiadwy, yn gymesur ac yn seiliedig ar amgylchiadau'r cwsmer, gan osgoi dulliau sy'n gwaethygu anawsterau ariannol neu'n achosi niwed diangen. Mae cydweithio nid yn unig yn arfer da; mae'n hanfodol er mwyn sicrhau canlyniadau gwell i gwsmeriaid ac i'r credydwyr eu hunain.

Ers cyhoeddi fersiwn flaenorol y pecyn cymorth hwn, mae rhai sectorau credydwyr wedi gwneud cynnydd sylweddol, ond mae llawer i'w wneud o hyd. Mae'r adnodd hwn sydd wedi'i ddiweddaru yn adlewyrchu datblygiadau dros y pum mlynedd diwethaf, gan gynnwys ymchwil newydd, dulliau gweithio sy'n esblygu, a mewnwelediadau gan y sectorau cyngor ar ddyledion a chredydwyr.

Yma, rydym yn dangos beth sy'n cyfrif fel arfer da. Byddwch yn dod o hyd i enghreifftiau ymarferol ac astudiaethau achos lle mae partneriaeth wedi trawsnewid problemau yn atebion cynaliadwy. Mae'r dystiolaeth yn glir: pan fydd credydwyr a'u hasiantau'n croesawu cydweithio, mae cwsmeriaid yn cael eu trin yn deg, ac mae sefydliadau'n elwa drwy well ymgysylltiad a threfniadau ad-dalu mwy cynaliadwy.

Nid gwneud y peth iawn yn unig yw partneriaethau cyngor ar ddyledion; maent hefyd yn gwneud synnwyr masnachol. Drwy gydol yr adnodd hwn, fe welwch strategaethau profedig a straeon o'r byd go iawn sy'n dangos sut mae cydweithio'n arwain at ganlyniadau gwell i bawb.

Egwyddorion Cymorth Cyson gan Gredydwyr

Pobl sy'n Wynebu Anawsterau Ariannol

Mae pawb yn haeddu cael eu trin yn deg, ni waeth pa sefydliad y mae arnynt arian iddo. Mae cysondeb yn meithrin ymddiriedaeth ac yn sicrhau nad yw'r rhai sy'n wynebu problemau yn cael eu cosbi am amgylchiadau y tu hwnt i'w rheolaeth.

Asiantaethau Cyngor ar Ddyledion

Gall cynghorwyr dyledion elwa ar fwy o gysondeb ym mhrosesau a phenderfyniadau credydwyr, gan gydnabod ar yr un pryd y gall fod angen rhywfaint o hyblygrwydd ar gredydwyr i adlewyrchu gofynion penodol y sector, rhwymedigaethau cyfreithiol ac amgylchiadau unigol cwsmeriaid. Dylai cysondeb gefnogi tegwch heb atal credydwyr rhag arfer disgresiwn lle bo hynny'n briodol.

Credydwyr a darparwyr gwasanaethau casglu dyledion

Cydnabod y realiti masnachol: mae angen i gredydwyr adennill yr arian sy'n ddyledus iddynt. Ond mae llwyddiant yn deillio o wneud hynny'n foesegol ac yn gynaliadwy. Mae hynny'n golygu gallu mesur a dangos:

Islaw'r Safon (Isafswm Sylfaenol)

Dull adweithiol sy'n cael ei yrru gan brosesau, a nodweddir gan lwybrau cyfeirio cyfyngedig, asesiadau ansafonol o allu i dalu, ac ymgysylltiad cyfyngedig â chynghorwyr dyledion,

Safon Arfer Da (Y Norm a Ddisgwylir)

Dull rhagweithiol ac integredig o weithio gyda'r sector cyngor ar ddyledion i wella ymgysylltiad a chanlyniadau i bobl sy'n wynebu problemau dyled.

Arfer Arwain (Rhagori ar y Safon)

Mae credydwyr sy'n gweithredu ar y lefel hon yn dangos dull gweithredu sy'n cwmpasu'r system gyfan ac sy'n rhoi'r cwsmer wrth galon popeth.



3. Cefndir

Mae'r sector cyngor ar ddyledion yn eirioli'n gyson dros welliannau i arferion casglu dyledion credydwyr, gan ddefnyddio profiadau bywyd go iawn ac adborth pobl sy'n cael trafferthion gyda dyledion problemus (cleientiaid cyngor ar ddyledion) fel sail i'r gwaith hwn.

Ers cyhoeddi fersiwn flaenorol yr adnodd hwn, mae'r DU wedi wynebu heriau ariannol sylweddol, gan gynnwys effaith economaidd pandemig a chostau byw uwch. Mae prisiau cynyddol hanfodion fel bwyd, ynni a thai wedi gadael llawer o bobl yn ei chael hi'n anodd cadw i fyny â biliau ac ymrwymiadau benthyca.

Yn ôl MaPS MoneyView 2025[1], mae angen cyngor ar ddyledion ar tua 8 miliwn o bobl, ac mae 12 miliwn arall mewn perygl o fynd i ôl-ddyledion. Mae'r dyledion problemus mwyaf cyffredin yn cynnwys cardiau credyd, benthyciadau personol, biliau ynni, ôl-ddyledion treth gyngor, ac ôl-ddyledion rhent neu forgais. Mae llawer o aelwydydd yn dibynnu ar gredyd cost uchel i dalu am gostau bob dydd, gan gynyddu eu bregusrwydd i siociau talu neu filiau annisgwyl.

Datblygiadau polisi dyledion

Yn galonogol, bu llawer o ddatblygiadau cadarnhaol ym maes polisi dyledion dros y 5 mlynedd diwethaf. Gyda chyflwyno rheoliadau'r cyfnod Seibiant rhag Dyledion (Breathing Space) ym mis Mai 2021[2], mae'n ofynnol bellach i gredydwyr roi cyfnod o 60 diwrnod ar waith pan fydd gweithgarwch casglu dyledion yn cael ei atal. Mae hyn yn rhoi cyfle hollbwysig i gwsmeriaid sydd â dyledion problemus gael cyngor ar ddyledion ac archwilio atebion i'w heriau ariannol. Yn ogystal, gall gweithwyr iechyd meddwl proffesiynol y GIG atgyfeirio rhywun at y cyfnod Seibiant rhag Dyledion ar sail Iechyd Meddwl (Mental Health Breathing Space)[3], gan atal pob gweithgarwch casglu dyledion am gyfnod eu triniaeth ynghyd â 30 diwrnod. Yn 2023, cyflwynodd Dyletswydd Defnyddwyr yr FCA (FCA Consumer Duty) [4]safonau gofal uwch, gan ei gwneud yn ofynnol i gwmnïau gwasanaethau ariannol sicrhau canlyniadau da i bob cwsmer, gan bwysleisio fforddiadwyedd a chymorth rhagweithiol. Yn y cyfamser, mae canllawiau'r FCA ar fregusrwydd yn pennu disgwyliadau clir ar gyfer adnabod a chynorthwyo cwsmeriaid a allai fod mewn mwy o berygl o gael eu niweidio.

Hefyd, mae Grŵp Tegwch Llywodraeth y DU (Fairness Group) [5]wedi chwarae rhan allweddol wrth lunio arferion teg a chymesur ar gyfer casglu dyledion ar draws llywodraeth ganolog. Gan weithio gyda'r sector cyngor ar ddyledion, mae wedi datblygu Egwyddorion Tegwch, pecynnau cymorth ar gyfer bregusrwydd a cham-drin economaidd, a chanllawiau i sicrhau bod camau gorfodi'n cael eu cydbwyso â chymorth i'r rhai sy'n wynebu problemau ariannol. MaPS yw cadeirydd yr is-grŵp 'Gallu i Dalu' ('Ability-to-pay') ac mae wedi gweithio ochr yn ochr â Swyddogaeth Rheoli Dyledion y Llywodraeth (GDMF) i wneud nifer o argymhellion ar gyfer gwelliannau.

Yn 2025, ymgynghorodd y Weinyddiaeth Tai, Cymunedau a Llywodraeth Leol (MHCLG) ar gynigion i wella'r broses o filio a chasglu treth gyngor yn Lloegr.[6]

Yn 2022, sefydlwyd Bwrdd Ymddygiad Gorfodi (ECB) fel corff goruchwylio gwirfoddol annibynnol ar gyfer y diwydiant gorfodi yng Nghymru a Lloegr. Yn ddiweddar, mae'r Llywodraeth wedi ymgynghori ar roi sail statudol i'r ECB[7], tra bo'r ECB ei hun ar hyn o bryd yn cynnig safonau gorfodi newydd[8] sy'n ymwneud â Bregusrwydd a'r Gallu i Dalu.

Mae'r datblygiadau polisi hyn wedi atgyfnerthu dulliau cydweithredol rhwng credydwyr a'r sector cyngor ar ddyledion, ond mae heriau newydd wedi dod i'r amlwg.

1 https://maps.org.uk/en/publications/moneyview

2 https://www.legislation.gov.uk/uksi/2020/1311/contents/made

3 https://www.gov.uk/government/publications/debt-respite-scheme-breathing-space-guidance-on-mental-health-crisis-breathing-space

4 https://www.fca.org.uk/firms/consumer-duty

5 https://www.gov.uk/government/publications/fairness-group-joint-public-statement

6 https://www.gov.uk/government/publications/council-tax-information-letter-42025-consultation-on-council-tax-administration

7 https://www.gov.uk/government/consultations/regulation-of-the-debt-enforcement-sector/regulation-of-the-debt-enforcement-sector-consultation

8 https://enforcementconductboard.org/vulnerability-and-ability-to-pay-standards/

Tirwedd newidiol dyledion a heriau sy'n dod i'r amlwg.

Mae dyled ynni defnyddwyr y DU wedi cyrraedd lefelau uchaf erioed, gyda'r ôl-ddyledion a'r biliau heb eu talu yn gyfanswm o £4.43 biliwn [9]erbyn canol 2025, sef cynnydd o 71% ers 2023. Mae tua thri chwarter y ddyled hon heb ei gwarantu ac nid oes cynlluniau ad-dalu ar ei chyfer.

Mae aelwydydd hefyd yn wynebu'r pwysau sy'n deillio o gynnydd o tua 36% ar gyfartaledd ym miliau dŵr rhwng 2025 a 2030.[10] Er mai bwriad y cynnydd yw ariannu uwchraddiadau brys i seilwaith a gwelliannau amgylcheddol, daw ar adeg pan fo llawer o aelwydydd eisoes yn cael trafferth talu eu biliau.

Mae derbyn y Datganiad Ariannol Safonol (SFS) yn parhau'n anghyson, yn enwedig ymhlith cyrff y sector cyhoeddus a darparwyr gwasanaethau hanfodol. Mae'r diffyg cysondeb hwn yn tanseilio manteision cael fframwaith cyffredin ar gyfer asesu'r gallu i dalu. Mae atgyfeiriadau at wasanaethau cyngor ar ddyledion yn fwyaf effeithiol pan fydd credydwyr yn ystyried yr asesiadau ariannol a'r cynigion ad-dalu sy'n deillio ohonynt yn briodol.

Dros y pum mlynedd diwethaf, mae technoleg ddigidol a deallusrwydd artiffisial (AI) wedi trawsnewid y broses o gasglu dyledion, gyda llawer o gredydwyr bellach yn defnyddio chatbots sy'n cael eu pweru gan AI a phyrth hunanwasanaeth i gynnig cymorth 24/7 ac opsiynau ad-dalu personol. Mae integreiddio Bancio Agored (Open Banking) wedi gwella asesiadau o'r gallu i dalu yn sylweddol, ac mae modelau dysgu peirianyddol yn helpu i ragweld ymddygiad ad-dalu ac adnabod bregusrwydd.

Er ein bod yn cydnabod manteision sylweddol AI a thechnoleg ddigidol i'r broses o gasglu dyledion, rydym yn ymwybodol o'r canlyniadau anfwriadol posibl i bobl sydd mewn dyled ac i'r cynghorwyr dyledion sy'n eu cynrychioli. Yn benodol, mae credydwyr yn chwarae rhan hanfodol wrth atgyfeirio cwsmeriaid at wasanaethau cyngor ar ddyledion ar adegau tyngedfennol, ac mae risg y gallai gwneud penderfyniadau'n awtomataidd greu rhwystrau yn anfwriadol i'r rhai sy'n ceisio cyngor neu leihau'r cyfleoedd i ymyrraeth ddynol.

Mae llwyfannau digidol hefyd yn cyfyngu fwy ar y sianeli cyfathrebu uniongyrchol y mae cynghorwyr dyledion yn dibynnu arnynt i drafod cynlluniau ad-dalu. Hyd yn oed pan fydd cynghorwyr yn llwyddo i siarad â rhywun, maent yn aml yn wynebu prosesau mynediad trydydd parti sy'n gyfyngol iawn, gan greu rhwystrau pellach i ddarparu cymorth amserol ac effeithiol i gleientiaid. Yr hyn sy'n peri mwy o bryder yw bod rhai credydwyr bellach yn cyfyngu eu hymgysylltiad i'w rhwydwaith atgyfeirio dewisol eu hunain.

Yn olaf, mae polisi dyledion y DU bellach yn cydnabod cam-drin economaidd o dan Ddeddf Cam-drin Domestig 2021, sydd wedi arwain at fesurau i wella'r broses o adnabod cam-drin economaidd a darparu cymorth.[11] Mae'r Ffurflen Dystiolaeth o Gam-drin Economaidd (EAEF)[12] bellach yn galluogi cynghorwyr dyledion i gadarnhau cam-drin economaidd heb fod angen i bobl ddatgelu'r wybodaeth dro ar ôl tro. Mae hyn yn cyflymu penderfyniadau, yn lleihau ceisiadau am dystiolaeth, ac yn cefnogi lles dioddefwyr / goroeswyr. Wedi'i datblygu gan Surviving Economic Abuse a Money Advice Plus, mae'r ffurflen yn ennill ei phlwyf ym maes gwasanaethau ariannol - ond mae angen ei mabwysiadu'n ehangach ar draws sectorau eraill.

Diben yr adnodd hwn yw cefnogi credydwyr drwy gynnig opsiynau ymarferol sy'n annog strategaeth fwy cefnogol a chydweithredol ar gyfer casglu dyledion.

Ar sail ymgyrchoedd y sector cyngor ar ddyledion, rydym wedi nodi pedair thema strategol i helpu credydwyr i gydweithio'n fwy effeithiol â darparwyr cyngor ar ddyledion:

Mae'r adnodd hwn yn canolbwyntio ar bedair thema strategol, fel y dangosir yn Ffigur 1.



Partneriaethau rhwng credydwyr a gwasanaethau cynghori ar ddyledion
Ffocws ar y cyd ar driniaeth deg, gallu i dalu, cymorth priodol a chanlyniadau cynaliadwy

Mae rhanddeiliaid yn pwysleisio'r angen i ddangos bod cyngor ar ddyledion yn sicrhau canlyniadau gwell i gredydwyr. Mae'r adnodd hwn yn cynnwys astudiaethau achos sy'n dangos sut mae dull cefnogol o weithredu o fudd i gredydwyr a chwsmeriaid.

9 https://www.ofgem.gov.uk/news-and-insight/data/data-portal

10 https://www.ofwat.gov.uk/average-bills-2025-26-press-statement/

11 https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2021/17/contents

12 https://survivingeconomicabuse.org/what-we-do/economic-abuse-evidence-form/

4. Deall y sector cyngor ar ddyledion



Mae'r sector cyngor ar ddyledion yn y DU yn cael ei reoleiddio'n bennaf gan yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol (FCA), sy'n sicrhau bod darparwyr yn bodloni safonau1 ym maes diogelu defnyddwyr, tryloywder ac ymddygiad moesegol.[13][14]Yn ogystal â hyn, mae MaPS yn pennu ac yn monitro safonau ansawdd ar gyfer y gwasanaethau cyngor ar ddyledion rydym yn eu comisiynu.[15]

Gall llywio'r sector cyngor ar ddyledion fod yn heriol i gredydwyr a chwsmeriaid fel ei gilydd. Mae hyn yn aml oherwydd yr amrywiaeth o wasanaethau, adnoddau a sianeli mynediad sydd ar gael drwy wahanol asiantaethau cyngor.

Yn yr adran hon, rydym yn amlinellu'r broses cyngor ar ddyledion ac yn tynnu sylw at yr ystod o ganlyniadau posibl i gleientiaid a'r atebion dyledion sydd ar gael.

Beth yw Cyngor ar Ddyledion?

Mae cyngor ar ddyledion yn cyfeirio at set o offer a strategaethau sydd wedi'u cynllunio i gefnogi unigolion i reoli anawsterau ariannol. Yn ôl Llawlyfr Cyngor ar Ddyledion y Child Poverty Action Group, mae cyngor effeithiol ar ddyledion fel arfer yn cynnwys:[16]

- Cynyddu incwm drwy wiriadau budd-daliadau, cymorth gyda chyllidebu a gwneud y gorau o incwm.
- Nodi dyledion blaenoriaeth drwy egluro canlyniadau peidio â thalu a helpu cleientiaid i wneud penderfyniadau ar sail gwybodaeth.
- Cynllunio cyllideb i sicrhau rheolaeth ariannol gynaliadwy.
- Archwilio atebion dyledion sy'n lleihau effaith dyledion ar les ariannol, cymdeithasol a meddyliol.
- Diogelu asedau hanfodol fel tai a chyfleustodau.
- Darparu cynrychiolaeth neu gymorth i roi'r strategaeth a ddewiswyd ar waith.

Mae rhai asiantaethau hefyd yn cynnig Cynlluniau Rheoli Dyledion (DMPs), lle maent yn casglu taliadau gan gleientiaid ac yn eu dosbarthu i gredydwyr ar eu rhan.

Yn ogystal, gall darparwyr cyngor ar ddyledion atgyfeirio cleientiaid at atebion dyled statudol a weinyddir gan sefydliadau partner. Mae'r rhain yn cynnwys:

Lloegr, Cymru a Gogledd Iwerddon

- Methdaliad
- Trefniant Gwirfoddol Unigol (IVA)
- Gorchymyn Rhyddhad o Ddyled (DRO)

Yr Alban

- Atafaelu (Sequestration)
- Gweithred Ymddiriedolaeth
- Cynllun Trefnu Dyledion (DAS)
- Methdaliad drwy'r Broses Asedau Lleiaf (MAP)

Y Sector Cyngor ar Ddyledion yn y DU

Mae sector cyngor ar ddyledion y DU yn cynnwys cymysgedd o sefydliadau dielw a masnachol, gyda phob un yn cynnig lefelau amrywiol o gymorth ac arbenigedd.

Asiantaethau Dielw

Mae'r sefydliadau hyn yn darparu cyngor am ddim ar ddyledion a materion cysylltiedig, fel tai a budd-daliadau. Mae'r enghreifftiau'n cynnwys:

- Timau cyngor ariannol awdurdodau lleol
- Gwasanaethau cyngor cymdeithasau tai
- Elusennau cenedlaethol fel Citizens Advice (yn Lloegr a Chymru), Citizens Advice Scotland a Shelter
- Money Advice Trust (sy'n gweithredu National Debtline a Business Debtline)
- Christians Against Poverty (CAP), elusen Gristnogol sy'n darparu cyngor ar ddyledion yng nghartrefi cleientiaid drwy rwydwaith eang o eglwysi lleol. Wedi'u hariannu'n bennaf drwy roddion gan unigolion, eglwysi a chefnogwyr elusennol.
- Elusennau annibynnol llai, a gynrychiolir yn aml gan Advice UK.[17]

13 https://handbook.fca.org.uk/handbook/conc8

14 Gyda rhai eithriadau, fel cynghorwyr ariannol awdurdodau lleol

15 https://maps.org.uk/en/about-us/money-and-pensions-service-standards

16 https://cpag.org.uk/welfare-rights/online-handbooks

17 https://www.adviceuk.org.uk/

Asiantaethau a Ariennir gan Gredydwyr (Model 'Fair Share')

Mae'r asiantaethau hyn yn cynnig cyngor ar ddyledion a Chynlluniau Rheoli Dyledion (DMPs) am ddim, wedi'u hariannu drwy gyfraniadau gwirfoddol gan gredydwyr. Mae'r enghreifftiau'n cynnwys:

- **StepChange Debt Charity** – elusen a ariennir yn bennaf gan roddion gan gredydwyr
- **PayPlan** – darparwr masnachol sy'n cynnig DMPs am ddim, wedi'u hariannu drwy'r model Fair Share

Darparwyr Cyngor Masnachol ar Ddyledion

Mae'r cwmnïau hyn yn codi tâl ar gleientiaid am wasanaethau cyngor a rheoli dyledion. Fel arfer, maent yn trafod â chredydwyr ar ran cleientiaid ac yn hwyluso cynlluniau ad-dalu, gan ddidynnu ffioedd o daliadau cleientiaid. Cynrychiolir llawer o gwmnïau gan Gymdeithas Safonau Rheolwyr Dyledion (DEMSA).[18]

Datblygiadau hybrid ym maes cyngor ar ddyledion gyda chymorth arbenigol

Integreiddio Iechyd Meddwl
Mae cyngor ar ddyledion yn cael ei gyfuno fwy â chymorth iechyd meddwl. Mae **We Are Group**[19] yn bartner cyflawni a ariennir gan MaPS ar gyfer y cynllun **Seibiant rhag Dyledion mewn Argyfwng Iechyd Meddwl (MHCBS)**, sef menter statudol yn Lloegr sy'n darparu amddiffyniad dros dro rhag camau gweithredu gan gredydwyr i unigolion sy'n cael triniaeth ar gyfer argyfwng iechyd meddwl. Mae We Are Group yn cydlynu mynediad at y cynllun, yn rheoli atgyfeiriadau gan weithwyr iechyd meddwl proffesiynol, ac yn cefnogi cleientiaid drwy'r broses ymgeisio, gan eu helpu i ganolbwyntio ar wella heb bwysau dyledion sy'n cynyddu.

Cymorth i Ddioddefwyr Cam-drin Economaidd
Mae cam-drin economaidd yn cael ei gydnabod o dan *Ddeddf Cam-drin Domestig 2021*, a gyflwynodd ddiffiniad statudol o gam-drin economaidd ac a gryfhaodd yr amddiffyniadau i ddioddefwyr a goroeswyr. Mae rhai asiantaethau cyngor ar ddyledion, fel Money Advice Plus (MAP), PayPlan a StepChange, yn defnyddio hyfforddiant arbenigol a ddatblygwyd ar y cyd â Surviving Economic Abuse[20] i gefnogi cleientiaid yr effeithiwyd arnynt. Fodd bynnag, er bod cymorth arbenigol i ddioddefwyr a goroeswyr wedi ehangu yn ystod y blynyddoedd diwethaf, mae'r galw yn parhau i fod yn fwy na'r ddarpariaeth.

Llwybrau Atgyfeirio ar gyfer Dyledion Ynni
Mae partneriaethau sy'n dod i'r amlwg rhwng cyflenwyr ynni ac asiantaethau cyngor yn helpu llawer o aelwydydd sydd mewn dyledion ynni i gael gafael ar gymorth arbenigol. Mae StepChange, National Debtline a Business Debtline wedi sefydlu partneriaethau atgyfeirio â darparwyr ynni er mwyn darparu cyngor ar ynni a gwiriadau o sefyllfa cyfrifon.

Yn ogystal, bwriedir i gynllun **Cyngor ar Ddyledion Ynni Defnyddwyr (CEDA)** — a lansiwyd gan **Citizens Advice** gynnig cymorth cyfannol i aelwydydd a busnesau bach sy'n cael trafferthion gyda dyledion ynni.

18 https://www.demsa.co.uk/

19 https://www.wearegroup.com/

20 https://survivingeconomicabuse.org/



5. Y sector cyngor ar ddyledion yn ôl demograffeg cleientiaid

Pan fydd credydwyr yn atgyfeirio cwsmeriaid at wasanaethau cyngor ar ddyledion, gall y dewis o ddarparwr wneud gwahaniaeth sylweddol i lefelau ymgysylltu a'r canlyniadau. Mae'r sector cyngor ar ddyledion yn amrywiol, gyda phob darparwr yn gwasanaethu gwahanol broffiliau cleientiaid, yn cynnig modelau cymorth unigryw ac yn defnyddio amrywiaeth o sianeli. Mae deall y gwahaniaethau hyn yn helpu credydwyr i wneud penderfyniadau gwybodus ynghylch atgyfeiriadau sy'n diwallu anghenion eu cwsmeriaid ac yn lleihau cyfraddau rhoi'r gorau iddi.

Mae'r tabl isod yn crynhoi chwe darparwr cyngor ar ddyledion amlwg, gan dynnu sylw at y gwahaniaethau mewn lefelau dyled cyfartalog, sianeli mynediad a modelau cymorth.

Er enghraifft, mae darparwyr fel CAP a Citizens Advice fel arfer yn cefnogi aelwydydd sy'n wynebu caledi ariannol difrifol, lle mae incwm yn is na'r llinell dlodi, a lle mae cyfran uwch o gyllidebau diffygiol. Efallai y bydd angen cymorth dwys wyneb yn wyneb ac ymyriadau cyfannol ar y cleientiaid hyn, y tu hwnt i atebion dyledion, fel cyngor ar fudd-daliadau a chymorth cymunedol. Ar ben arall y sbectrwm, mae PayPlan, StepChange, Money Wellness a National Debtline yn gwasanaethu grŵp demograffig ehangach, gan gynnwys perchnogion tai a phobl ag incwm uwch, ac yn aml yn defnyddio offer digidol ar y cyd â chymorth cynghorwyr i ddarparu atebion dyledion.

Mae hyn yn bwysig ar gyfer atgyfeiriadau, oherwydd gall paru'r cleient cywir â'r darparwr cyngor cywir wella ymgysylltiad a chanlyniadau'n sylweddol. Gallai cwsmer sy'n ffafrio sianeli digidol ac sydd â dyled sylweddol heb ei gwarantu gael gwell gwasanaeth gan StepChange, PayPlan neu National Debtline, tra gallai rhywun mewn argyfwng sy'n wynebu sawl math o fregusrwydd fod angen Citizens Advice, CAP (sy'n cynnal ymweliadau cartref), neu gymorth arall yn y gymuned. Mae deall y gwahaniaethau hyn yn helpu credydwyr i osgoi blinder atgyfeirio, lleihau cyfraddau rhoi'r gorau iddi, a dangos arfer da wrth gefnogi cwsmeriaid mewn ffordd deg ac effeithiol.



Tabl Cymharu: Y Darparwyr Cyngor Mwyaf ar Ddyledion a Demograffeg Cleientiaid

Darparwr	Dyled Gyfartalog	Cyllidebau Diffygiol	Dull Mynediad	Prif Fodel Cymorth
Christians Against Poverty (CAP)	£12,260	47%[21]	Wyneb yn wyneb drwy eglwysi lleol, ac ymweliadau cartref	Gwaith achos arbenigol gydag ymweliadau cartref personol a chymorth parhaus yn y gymuned.
Cyngor ar Bopeth	£8,627	50%	Cyfuniad o gymorth wyneb yn wyneb a dros y ffôn, gyda rhai offer digidol	Cymorth cyfannol, gan gynnwys cyngor ar fudd-daliadau a thai. Cynrychiolaeth gerbron credydwyr, llysoedd ac asiantau gorfodi
National Debtline	£11-12,000	43% [22]	Cyngor dros y ffôn, sgwrs ar y we, ac offer hunangymorth ar-lein	Ffocws ar hunangymorth gyda chymorth cynghorydd
Money Wellness	£10-15,000 [23]	40-50%	Ar-lein neu dros y ffôn; modd newid rhwng sianeli yn hyblyg	Cymorth dyledion o'r dechrau i'r diwedd
PayPlan	£13,000 [24]	40%	Offeryn ar-lein, ffôn, sgwrs fyw, WhatsApp	Cyngor ar ddyledion wedi'i alluogi gan dechnoleg, gyda chymorth ar gyfer pobl sy'n wynebu bregusrwydd
StepChange	£17,000 o ddyled heb ei gwarantu[5]	28% [25]	Dull digidol yn gyntaf: 61% ar-lein yn unig, 24% yn cyfuno ar-lein a thros y ffôn	Cyngor ar ddyledion wedi'i alluogi gan dechnoleg
Business Debtline	£49,900 (dyledion busnes)	51% [26]	Ffôn, sgwrs ar y we, ac offer cymorth ar-lein	Cyngor arbenigol ac asesiad hyfywedd ar gyfer pobl hunangyflogedig a busnesau bach;

Nid yw pob gwasanaeth cyngor ar ddyledion yr un fath. Gall deall anghenion cleientiaid, y sianeli sydd orau ganddynt a'r modelau cymorth eu helpu i wneud atgyfeiriadau mwy effeithiol a sicrhau canlyniadau gwell i gwsmeriaid. Mae Ffigur 2 yn dangos y prif bwyntiau i gredydwyr eu hystyried.

Ffigur 2

Prif Negeseuon i Gredydwyr

1. Mae cywirdeb atgyfeiriadau yn bwysig
Mae paru cleientiaid â'r darparwr cywir yn gwella ymgysylltiad ac yn lleihau'r gyfradd o gleientiaid sy'n rhoi'r gorau iddi.

2. Mae dewis y sianel gyfathrebu yn allweddol
Mae'r sianel atgyfeirio yn bwysig. Mae'n well gan rai cleientiaid wasanaethau dros y ffôn neu'n ddigidol fel StepChange, PayPlan, National Debtline neu Money Wellness, tra bo eraill yn elwa ar gymorth cymunedol fel CAP neu Cyngor ar Bopeth.

3. Mae incwm a chymhlethdod sefyllfaoedd yn amrywio
Mae'n debygol y bydd angen datrysiad dyled y gellir ei reoli ar gleientiaid ag incwm uwch a lefelau sylweddol o ddyledion ansicredig; yn aml, mae angen cymorth cyfannol ar gleientiaid ag incwm is, gan gynnwys cyngor ar fudd-daliadau.

4. Mae'n dangos arferion da
Mae atgyfeiriadau ystyriol yn cyd-fynd â disgwyliadau rheoleiddiol o ran triniaeth deg a chanlyniadau cadarnhaol i gwsmeriaid.

21 https://capuk.org/about-us/policy-and-research/deficit-budgets-the-cost-to-stay-alive

22 https://moneyadvicetrust.org/latest-news/national-debtline-and-business-debtline-help-more-people-than-ever-before-as-cost-of-living-pressures-continue/

23 https://maps.org.uk/en/media-centre/press-releases/2025/debt-advice-funded-by-maps-helps-boost-income

24 https://www.payplan.com/wp-content/uploads/2023/05/Example-Monthly-Demographic-pack.pdf

25 https://www.stepchange.org/media-centre/press-releases/stepchange-impact-report-2024.aspx

26 https://moneyadvicetrust.org/wp-content/uploads/2024/09/Money-Advice-Trust-Broken-Budgets.pdf



6. Sut mae cyngor ar ddyledion yn cael ei ariannu

Sut mae Cyngor ar Ddyledion yn cael ei Ariannu

Yn y DU, darperir cyngor ar ddyledion drwy fodel ariannu cymysg sy'n cyfuno cyllid cyhoeddus, cyllid gan y diwydiant a chyllid elusennol. I gredydwyr, mae deall y dirwedd hon yn helpu i egluro sut y cynhelir gwasanaethau cyngor ar ddyledion am ddim a rôl y gwahanol sectorau ynddynt.

System Ariannu Gyfunol

Ariennir cyngor ar ddyledion drwy gyfuniad o'r canlynol:

- Cyllid o ardoll statudol a ddosberthir drwy MaPS ar gyfer Lloegr
- Cyllid gan awdurdodau lleol a llywodraethau datganoledig (yr Alban, Cymru a Gogledd Iwerddon)
- Cyfraniadau gwirfoddol gan gredydwyr, gan gynnwys cwmnïau gwasanaethau ariannol, ynni a dŵr
- Grantiau a chronfeydd ymddiriedolaeth elusennol

Cyngor ar Ddyledion a Ariennir drwy Ardoll (MaPS)

MaPS yw prif gyllidwr cyhoeddus gwasanaethau cyngor ar ddyledion am ddim yn Lloegr. Mae ein cyllid yn cefnogi strategaeth y llywodraeth i dargedu'r rhai sydd â'r angen mwyaf ac i gynnal gallu craidd y gwasanaethau.

- Ariennir MaPS drwy ardoll statudol ar gwmnïau gwasanaethau ariannol a chynlluniau pensiwn, a gesglir o dan reolau'r FCA.
- Rydym yn comisiynu amrywiaeth o wasanaethau cenedlaethol a chymunedol, canolfan ganolog i weinyddu Gorchmynion Rhyddhad o Ddyled (DROs), a chymorth wedi'i dargedu arall, gan gynnwys mynediad at y cynllun Seibiant rhag Dyledion mewn Argyfwng lechyd Meddwl a Chronfa Moderneiddio Cyngor ar Ddyledion (a ariennir gan CThEF).
- Mae cyllid o ardollau'n cynrychioli tua chwarter cyfanswm cyllid y sector, ond mae'n chwarae rhan ganolog wrth sicrhau cwmpas cenedlaethol a chysondeb.

Cyllid gan Gredydwyr (gan gynnwys gwasanaethau ariannol, ynni a dŵr)

Mae credydwyr yn ffynhonnell gyllid bwysig ar gyfer cyngor ar ddyledion, yn enwedig i ddarparwyr cenedlaethol mawr.

- Mae llawer o gredydwyr yn gwneud rhoddion gwirfoddol i gefnogi gwasanaethau cyngor am ddim.
- Mecanwaith cyffredin yw'r model **Cyfraniad Fair Share (FSC)**, lle mae credydwyr yn cyfrannu cyfran o'r ad-daliadau a dderbynnir tuag at ôl-ddyledion heb eu gwarantu drwy Gynlluniau Rheoli Dyledion (DMPs).

Cyfraniad y sector ynni

Mae cyflenwyr ynni'n chwarae rhan sylweddol drwy:

- Ddarparu cyllid uniongyrchol a sefydlu partneriaethau â darparwyr cyngor ar ddyledion, gan helpu i ehangu mynediad at gyngor am ddim (er enghraifft, partneriaethau a ariennir gyda sefydliadau fel StepChange, National Debtline neu ddarparwyr cymunedol).
- Gefnogi gwaith allgymorth a gwasanaethau integredig, gan gynnwys mentrau ar y cyd i gyrraedd aelwydydd sy'n agored i niwed yn ariannol.

Cyfraniad y sector dŵr

Mae cwmnïau dŵr hefyd yn cyfrannu, er fel arfer mewn ffyrdd gwahanol:

- Ariannu cronfeydd ymddiriedolaethau elusennol a chynlluniau caledi sy'n helpu cwsmeriaid i reoli neu glirio dyledion dŵr.
- Cefnogi cynlluniau fforddiadwyedd, fel tariffau cymdeithasol a rhaglenni lleihau biliau.
- Darparu grantiau a mecanweithiau rhyddhad dyledion, sy'n aml yn gysylltiedig ag ymgysylltu â gwasanaethau cyllidebu neu gyngor ar ddyledion. [27]

27 https://www.ccw.org.uk/save-money-and-water/help-with-bills/

Cyllid gan Lywodraethau Datganoledig ac Awdurdodau Lleol

Mae llywodraethau datganoledig yr Alban, Cymru a Gogledd Iwerddon, ynghyd â llawer o awdurdodau lleol, yn chwarae rhan bwysig drwy ariannu gwasanaethau cyngor, yn enwedig mewn cymunedau lleol.

- Mae cyllid yn aml yn gysylltiedig â thai, treth gyngor a blaenoriaethau lles lleol.
- Mae'n cefnogi gwasanaethau wyneb yn wyneb a darpariaeth sydd wedi'i theilwra i anghenion lleol, a ddarperir yn aml drwy Cyngor ar Bopeth a darparwyr eraill.

Mae hyn yn helpu i sicrhau bod gwasanaethau'n hygyrch i bobl ag anghenion cymhleth neu anghenion sy'n benodol i'w hardal leol.

Cyllid Elusennol a Dyngarol

Mae darparwyr cyngor ar ddyledion hefyd yn cael cymorth gan:

- Sefydliadau elusennol
- Cyllid y Loteri
- Rhaglenni cyfrifoldeb cymdeithasol corfforaethol

Defnyddir y cyllid hwn fel arfer i dreialu dulliau newydd, darparu gwasanaethau arbenigol a chefnogi arloesedd.

Pam mae hyn yn bwysig i gredydwyr

Mae credydwyr yn rhan annatod o'r ecosystem cyngor ar ddyledion. Mae eu cyfraniadau'n:

- Helpu i gynnal gwasanaethau cyngor annibynnol am ddim i gwsmeriaid sy'n wynebu anawsterau ariannol.
- Cefnogi ymyrraeth gynharach a chanlyniadau ad-dalu gwell.
- Galluogi system fwy cydgysylltiedig, sy'n cysylltu bilio, cynlluniau cymorth a chyngor proffesiynol.

Gall y cyfuniad o gyllid, cynlluniau cymorth credydwyr a llwybrau atgyfeirio effeithiol wella canlyniadau ad-dalu'n sylweddol i gwsmeriaid a chredydwyr fel ei gilydd.



7 Mae cyngor ar ddyledion yn arwain at ganlyniadau gwell i gredydwyr



Mae credydwyr sy'n mabwysiadu dull cydweithredol gyda sefydliadau cyngor ar ddyledion yn cydnabod fwyfwy bwysigrwydd arferion cyfrifol a chefnogol o ran casglu dyledion. Mae hyn yn cynnwys cyfeirio cwsmeriaid at ffynonellau annibynnol o gyngor rheoledig ar ddyledion pan fo hynny'n briodol.

Mae ymgysylltu'n agosach â sefydliadau cyngor ar ddyledion wedi arwain at amrywiaeth o **fanteision diriaethol** i gredydwyr, sydd â chysylltiad agos â chanlyniadau gwell i gwsmeriaid. Mae'r manteision hyn yn cwmpasu adennill dyledion, effeithlonrwydd gweithredol, cydymffurfiaeth reoleiddiol a phrofiad cwsmeriaid.

Blaenoriaethu Dyledion

Mae cwsmeriaid sy'n ceisio cyngor annibynnol ar ddyledion yn cael arweiniad diduedd ynghylch y drefn gywir ar gyfer ad-dalu eu dyledion. Mae sefydliadau cyngor ar ddyledion yn blaenoriaethu ad-dalu **dyledion blaenoriaeth** yn gyson, oherwydd canlyniadau difrifol peidio â'u talu. Mae'r rhain fel arfer yn cynnwys:

- Ad-daliadau morgais a benthyciadau sydd wedi'u gwarantu yn erbyn eiddo
- Ôl-ddyledion rhent
- Treth Gyngor sy'n ddyledus i awdurdodau lleol
- Treth Incwm a threthi eraill sy'n ddyledus i Gyllid a Thollau EF (HMRC)
- Gordaliadau budd-daliadau sy'n ddyledus i lywodraeth ganolog
- Ôl-ddyledion nwy a thrydan
- Taliadau a orchmynnwyd gan y llys
- Rhwymedigaethau cynhaliaeth plant
- Ffôn a band eang

Bydd cynghorwyr dyledion bob amser yn argymell bod ad-daliadau i gredydwyr blaenoriaeth — gan gynnwys trefniadau i glirio ôl-ddyledion — yn cael eu gwneud cyn taliadau tuag at **ddyledion nad ydynt yn flaenoriaeth**, sydd fel arfer yn arwain at ganlyniadau llai difrifol os na chânt eu talu. Mae enghreifftiau o ddyledion nad ydynt yn flaenoriaeth yn cynnwys:

- Balansau cardiau credyd
- Prynu Nawr, Talu'n Ddiweddarach (BNPL)
- Benthyciadau personol heb eu gwarantu a benthyciadau diwrnod cyflog
- Dyledion catalog
- Rhai cytundebau prynu ar log
- Benthyciadau anffurfiol gan ffrindiau neu deulu

Manteision i Gredydwyr Blaenoriaeth

Gall credydwyr blaenoriaeth sy'n cyfeirio cwsmeriaid at sefydliadau cyngor ar ddyledion fod yn hyderus y bydd eu dyledion yn cael eu blaenoriaethu'n briodol. Mae sefydliadau'n cadarnhau ei bod yn dderbyniol cytuno ar drefniant ad-dalu rhesymol tuag at ôl-ddyledion blaenoriaeth cyn cyfeirio'r cwsmer am gyngor. Pan fo'r incwm yn caniatáu, bydd cynghorwyr yn ceisio cynnwys y trefniadau hyn yng nghyllideb y cwsmer.

I gwsmeriaid sydd â **nifer o ddyledion blaenoriaeth**, mae'n arbennig o bwysig eu cyfeirio at gyngor diduedd ar ddyledion. Yn gyffredinol, ni chaiff y dyledion hyn eu cynnwys mewn Cynlluniau Rheoli Dyledion (DMPs), felly mae cynghorwyr medrus yn helpu cleientiaid i asesu pa ddyledion y dylid mynd i'r afael â nhw yn gyntaf ac i archwilio strategaethau ad-dalu addas. Mae cynghorwyr hefyd yn egluro canlyniadau peidio â thalu a'r ystod lawn o opsiynau sydd ar gael.

Manteision i Gredydwyr nad ydynt yn Flaenoriaeth

Mae credydwyr nad ydynt yn flaenoriaeth hefyd yn elwa'n sylweddol o gydweithio â sefydliadau cyngor ar ddyledion. Er eu bod yn deall bod yn rhaid mynd i'r afael â dyledion blaenoriaeth yn gyntaf, maent hefyd yn cydnabod bod:

- Y taliadau a dderbynnir yn fwy cynaliadwy, gan leihau'r tebygolrwydd y bydd trefniadau'n methu.
- Cwsmeriaid yn fwy tebygol o adfer eu sefyllfa ariannol ac adennill sefydlogrwydd ariannol.
- Cynigion ad-dalu'n seiliedig ar asesiadau cyfannol, gwrthrychol a diduedd o incwm gwario.
- Gall hyn wella gwerth gwerthu dyledion drwy sefydlogi cyfrifon gyda thaliadau strwythuredig a fforddiadwy, er enghraifft drwy DMP, gan wneud portffolios yn fwy deniadol ac yn fwy rhagweladwy i brynwyr.

Manteision Ehangach Cydweithio

Mae credydwyr sy'n cefnogi sefydliadau cyngor ar ddyledion yn weithredol ac yn ymddiried ynddynt yn nodi amrywiaeth o fanteision strategol a gweithredol:

Manteision Ariannol a Gweithredol

- Cyfraddau adennill gwell – Mae cwsmeriaid sy'n cael cyngor strwythuredig yn fwy tebygol o wneud taliadau cyson, hyd yn oed os yw'r symiau'n is.
- Costau casglu dyledion is – Mae angen llai o alwadau allan, llythyrau, negeseuon testun ac ymweliadau cartref i fynd ar drywydd taliadau a fethwyd.

- Costau gorfodi is – Mae trefniadau cynaliadwy'n lleihau'r angen am ymgyfreitha neu gamau gorfodi, a all fod yn gostus ac y caiff y costau hynny eu trosglwyddo'n aml i'r cwsmer.
- Effeithlonrwydd o ran adnoddau – Mae llai o weithgarwch casglu dyledion dwys yn caniatáu i staff gael eu hailddyrannu i feysydd eraill o'r busnes.

Manteision sy'n Canolbwyntio ar y Cwsmer

- Cynyddu incwm – Mae cwsmeriaid yn cael cymorth i hawlio'r holl fudd-daliadau a chredydau treth y mae ganddynt hawl iddynt, gan gynyddu o bosibl eu gallu i ad-dalu dyledion. Efallai y bydd rhai hefyd yn gallu cael grantiau neu gymorth drwy gynlluniau cymorth.
- Lleihau'r risg o fethu ag ad-dalu eto – Mae mynd i'r afael ag achosion sylfaenol anawsterau ariannol yn helpu cwsmeriaid i osgoi mynd i ôl-ddyledion eto.
- Gwella lles meddyliol – Dangoswyd bod cyngor ar ddyledion yn lleihau straen a gorbryder, gan wella ymgysylltiad cwsmeriaid a'u hymddygiad o ran talu.
- Cymorth i gwsmeriaid sy'n agored i niwed – Mae cynghorwyr dyledion wedi'u hyfforddi i adnabod a chefnogi unigolion sy'n agored i niwed, gan helpu credydwyr i fodloni disgwyliadau rheoleiddiol.

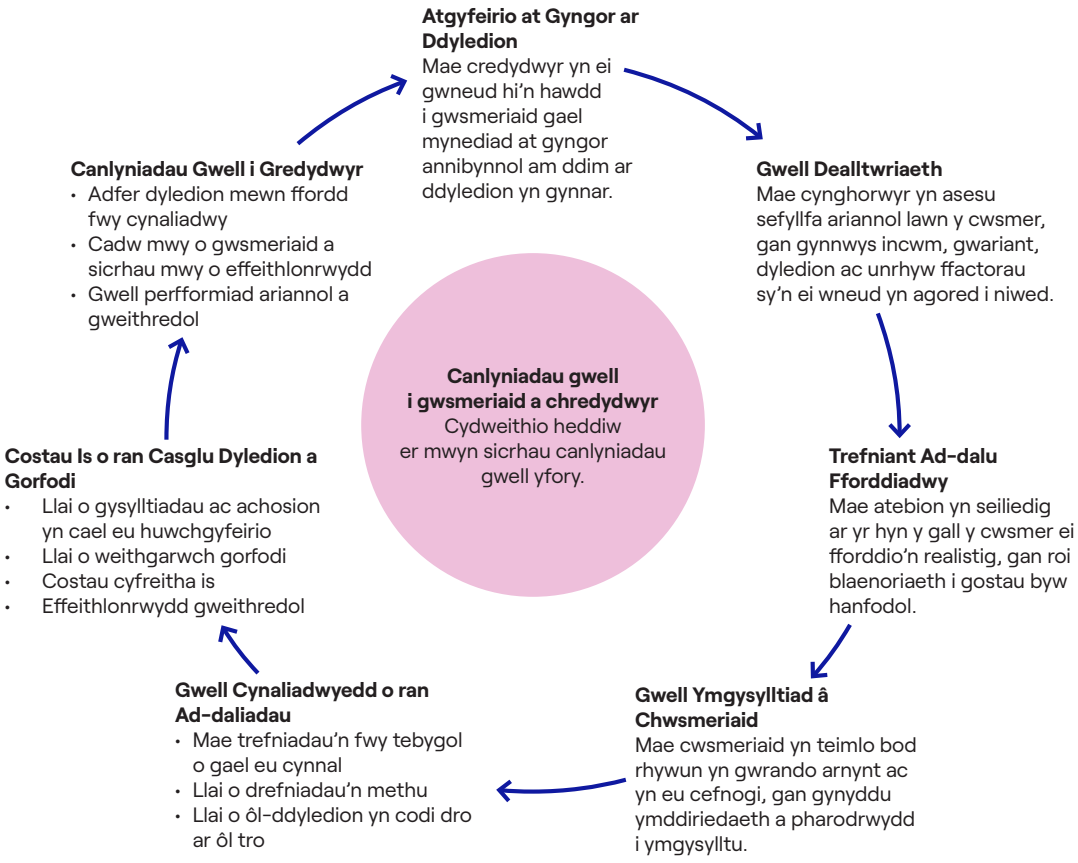
Manteision Strategol ac Enw Da

- Aliniad rheoleiddiol – Mae cydweithio'n cefnogi cydymffurfiaeth â chanllawiau'r Awdurdod Ymddygiad Ariannol (FCA) ar drin cwsmeriaid yn deg a chefnogi'r rhai sy'n wynebu anawsterau ariannol.
- Manteision o ran enw da – Ystyrir bod credydwyr sy'n cefnogi cynlluniau ad-dalu fforddiadwy ac yn cydweithio â'r sector cyngor ar ddyledion yn gyfrifol ac yn canolbwyntio ar anghenion cwsmeriaid.
- Ymgysylltiad a theyrngarwch cwsmeriaid – Mae cwsmeriaid sy'n teimlo eu bod yn cael cymorth yn fwy tebygol o barhau i wneud taliadau, dychwelyd am wasanaethau yn y dyfodol ac argymell y credydwr i eraill.
- Cyfrannu at gynhwysiant ariannol – Mae cefnogi cyngor ar ddyledion yn helpu cwsmeriaid i adennill mynediad at gynhyrchion a gwasanaethau ariannol prif ffrwd dros amser.

Pan fydd credydwyr a chynghorwyr dyledion yn cydweithio, bydd cwsmeriaid yn cael cymorth wedi'i deilwra a threfniadau ad-dalu sy'n fwy tebygol o lwyddo. Mae Ffigur 3 isod yn dangos sut mae hyn yn creu cylch rhinweddol sy'n arwain at ganlyniadau gwell i gwsmeriaid a chredydwyr fel ei gilydd.

Ffigur 3

Cylch cydweithredol sy'n hyrwyddo ad-daliadau cynaliadwy, costau is a chanlyniadau gwell i bawb.



Nid yw cyngor ar ddyledion yn lleihau'r adferiad. Mae'n gwella'r tebygolrwydd o adfer dyledion yn gynaliadwy.

Mae'r astudiaeth achos hon gan Wessex Water hefyd yn disgrifio sut mae cyngor ar ddyledion wedi ategu eu proses casglu dyledion:

Wessex Water – Sut mae ymyriadau cyngor ar ddyledion wedi arwain at ad-daliadau cynaliadwy

Mae Wessex Water yn cefnogi tua **90,000** o gwsmeriaid ar incwm isel drwy ei raglen cymorth wedi'i theilwra, **tap**. Mae'r rhaglen hon yn cynnig amrywiaeth o gynlluniau a thariffau cyfradd is i helpu cwsmeriaid i fforddio eu taliadau dŵr parhaus ac ad-dalu eu dyledion, ynghyd â chymorth ymarferol i leihau biliau dŵr ac ynni.

Nid oes gan gwmnïau dŵr gontractau gyda'u cwsmeriaid, ac ni allant ddatgysylltu'r cyflenwad dŵr am beidio â thalu. At hynny, fel arfer mae gan gwsmeriaid Wessex Water sydd ag ôl-ddyledion dŵr ddyledion lluosog gyda nifer o gredydwyr.

Dyna pam mae Wessex Water wedi datblygu partneriaethau â sefydliadau cyngor ar ddyledion i helpu i asesu gallu cwsmeriaid i dalu eu dyledion. Mae cwsmeriaid sy'n wynebu anawsterau ariannol yn cael eu trosglwyddo'n uniongyrchol, gyda chymorth, neu'n cael eu cyfeirio at sefydliadau cyngor annibynnol ar ddyledion. Mae cynghorwyr dyledion yn rhoi cyngor diduedd i gwsmeriaid, yn eu helpu i wneud y mwyaf o'u hincwm, yn llunio cyllideb yn seiliedig ar Ddatganiad Ariannol Safonol ac yn cyfeirio'r cwsmer yn ôl at Wessex Water gyda chynnig ad-dalu cynaliadwy.

Yn hollbwysig, mae Wessex Water yn darparu rhif ffôn penodol i sefydliadau cyngor ar ddyledion er mwyn cysylltu â'i dîm caledi ariannol.

Cyflwynodd Wessex Water ei gynllun cymorth gyda dyledion, Restart, yn 2004. Mae'r cynllun yn helpu'r cwsmer i adfer ei sefyllfa, sefydlu arfer o wneud taliadau rheolaidd yn y dyfodol, a gellir ei gyfuno â thariff cyfradd is ar gyfer taliadau parhaus.

Ar hyn o bryd, mae Wessex Water yn cefnogi **dros 14,000** o gwsmeriaid drwy ei gynllun Restart ar gyfer dŵr, ond mae wedi helpu miloedd yn rhagor dros y 21 mlynedd diwethaf.

Os bydd y cwsmer yn gwneud taliadau rheolaidd ym Mlwyddyn 1, bydd Wessex Water yn dileu swm cyfatebol o'r ddyled.

Ym Mlwyddyn 2, os bydd y cwsmer yn parhau i wneud taliadau, bydd Wessex Water yn dileu gweddill y ddyled.

Yna bydd y cwsmeriaid yn rhydd o ddyledion dŵr ac yn parhau i dalu eu taliadau dŵr parhaus.

Mae Wessex Water wedi canfod bod **90%** o'r cwsmeriaid sy'n cwblhau cynllun **Restart** wedi parhau i wneud taliadau rheolaidd ar amser am eu defnydd arferol o ddŵr.



8. Cryfhau Atgyfeiriadau Credydwyr at Wasanaethau Cyngor ar Ddyledion



Mae gan gredydwyr nifer o bwyntiau cyswllt â chwsmeriaid sy'n wynebu anawsterau ariannol, drwy'r ffôn, sianeli digidol, apiau symudol a chyfryngau cymdeithasol. Dylai strategaethau atgyfeirio modern flaenoriaethu cyflymder, symlrwydd a dewis unigol, gan sicrhau bod pobl sy'n poeni am ddyledion yn gallu cael cyngor am ddim, rheoledig ar ddyledion drwy'r sianel sy'n gweddu orau iddynt. Mae atgyfeiriadau nid yn unig yn helpu pobl i adennill rheolaeth dros eu harian, ond hefyd yn ategu gwaith casglu dyledion credydwyr. Drwy fynd i'r afael â sefyllfa ddyledion gyfannol unigolyn (nid un ddyled yn unig), maent yn gwella ymgysylltiad, yn lleihau'r achosion o dorri trefniadau ad-dalu ac yn cefnogi ad-daliadau cynaliadwy.

Beth yw Atgyfeiriad at Wasanaeth Cyngor ar Ddyledion?

Atgyfeiriad at wasanaeth cyngor ar ddyledion yw'r broses lle mae credydwr yn cysylltu cwsmer yn rhagweithiol â gwasanaeth cyngor ar ddyledion sy'n rhad ac am ddim, yn annibynnol ac wedi'i reoleiddio gan yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol (FCA). Gellir gwneud hyn drwy:

- Drosglwyddiad uniongyrchol gyda chymorth (dros y ffôn neu drwy fideo) yn ystod sgwrs fyw.
- Trefnu galwad yn ôl ar unwaith neu ar amser penodol drwy ffurflen atgyfeirio ddiogel.
- Atgyfeiriad digidol drwy apiau, gwefannau neu chatbots.
- Cyfeirio at bartneriaid dibynadwy neu at Offeryn Lleoli Cyngor ar Ddyledion MoneyHelper (DALT).[28]

Dylai'r broses atgyfeirio fod yn syml ac yn ddiogel, sicrhau bod caniatâd y cwsmer yn cael ei gofnodi, a bod y cwsmer yn deall beth fydd yn digwydd nesaf.

Pryd Dylai Credydwyr Atgyfeirio Cwsmeriaid?

Dylai credydwyr ystyried atgyfeirio'r cwsmer at wasanaeth cyngor ar ddyledion pan fo un neu fwy o'r arwyddion canlynol yn bresennol:

- Ôl-ddyledion parhaus neu daliadau a fethwyd, sy'n awgrymu straen ariannol.
- Mae'r cwsmer yn mynegi pryder ynghylch ei 'allu i dalu'
- Datgelir bod gan y cwsmer ddyledion lluosog neu amgylchiadau ariannol cymhleth.
- Mae arwyddion o fregusrwydd yn bresennol (e.e. problemau iechyd, profedigaeth, colli swydd).
- Trefniadau ad-dalu sydd wedi methu, sy'n awgrymu nad yw'r ymrwymiadau'n gynaliadwy.
- Digwyddiadau bywyd sy'n effeithio ar sefyllfa ariannol, megis colli swydd drwy ddiswyddo, gwahanu neu ostyngiad mewn incwm.

Yr arfer gorau yw atgyfeirio'n gynnar, cyn i'r ôl-ddyledion gynyddu, ac ymgorffori negeseuon atgyfeirio cyson ym mhob sianel, llythyrau, galwadau, apiau a gwefannau, er mwyn normaleiddio'r broses o geisio cymorth. Mae'r astudiaeth achos gan NatWest a PayPlan isod yn enghraifft dda o hyn:

28 https://www.moneyhelper.org.uk/en/money-troubles/dealing-with-debt/debt-advice-locator

NatWest a PayPlan – moderneiddio atgyfeiriadau ar draws sawl sianel

Yn draddodiadol, mae NatWest wedi dibynnu ar gyfeirio cwsmeriaid at wasanaethau cyngor ar ddyledion neu eu trosglwyddo'n uniongyrchol gyda chymorth, ond mae'r dulliau hynny'n seiliedig ar y ffôn, er bod llawer o gwsmeriaid bellach yn troi at sianeli digidol a hunanwasanaeth.

Felly, mae NatWest Group a PayPlan wedi gweithio mewn partneriaeth i foderneiddio atgyfeiriadau cwsmeriaid, gan greu dull amlsianel sy'n cynnig yr opsiynau canlynol:

1. **Cymorth dros y ffôn drwy Referral Hub** – offeryn y gellir ei addasu sy'n galluogi asiantau NatWest i ofyn i PayPlan ffonio'r cwsmer yn ôl ar ddyddiad neu amser sy'n gyfleus iddo, neu ofyn i PayPlan ddechrau proses gyfathrebu â'r cwsmer drwy WhatsApp. Mae hyn yn rhoi'r cyfrifoldeb am ymgysylltu ar PayPlan yn hytrach nag ar y cwsmer, ac yn dileu'r pwysau sy'n gysylltiedig â throsglwyddiad ar unwaith. Er mwyn gwella ymgysylltiad cydweithwyr, cynhaliodd PayPlan sesiynau hyfforddi manwl ar y safle gyda holl asiantau NatWest, er mwyn eu paratoi i gael sgyrsiau am atgyfeirio.
2. **Cymorth ar-lein drwy'r wefan, yr ap a'r sgwrs** – gall cwsmeriaid NatWest gael mynediad uniongyrchol at gymorth PayPlan drwy adran 'cael trafferthion ariannol' a gynlluniwyd ar y cyd ar wefan NatWest. Gall cwsmeriaid drefnu i PayPlan eu ffonio'n ôl neu ddechrau proses ddigidol PayPlan heb siarad ag asiant NatWest. Mae atgyfeiriadau di-dor hefyd ar gael drwy ap NatWest a thrwy'r chatbot Cora.
3. **Atgyfeiriad un clic o offeryn digidol incwm a gwariant** – gellir trosglwyddo cwsmeriaid NatWest yn hawdd o offeryn digidol incwm a gwariant (I&E) NatWest i PayPlan. Mae'r atgyfeiriad hawdd hwn drwy API yn trosglwyddo manylion cyswllt y cwsmer a'r gyllideb sydd wedi'i chwblhau i PayPlan, gan osgoi'r angen i'r cwsmer ailadrodd y broses incwm a gwariant.

Mesur llwyddiant

Drwy ddadansoddiadau a adborth cwsmeriaid, mae NatWest wedi gallu dangos:

- Gwelliant sylweddol yn ymgysylltiad cwsmeriaid â gwasanaethau cyngor ar ddyledion.
- Rhoddodd cydweithwyr NatWest sgôr o 9/10 i hyfforddiant PayPlan.
- Roedd 96% o'r cwsmeriaid yn teimlo'n hapusach ac yn fwy sicr ar ddiwedd y broses o gael cyngor ar ddyledion.
- Roedd 96% o'r cwsmeriaid yn teimlo'n fwy hyderus ynghylch rheoli eu harian ar ôl siarad â PayPlan.
- Sgôr Hyrwyddwr Net o +75 gan gwsmeriaid a atgyfeiriwyd gan NatWest.

Peter Munro, Prif Swyddog Twf PayPlan: "Yn aml, credydwyr yw'r cyntaf i sylwi ar yr arwyddion bod angen cymorth gyda dyledion ar gwsmer, ond maent yn ei chael hi'n anodd ymgysylltu â chwsmeriaid er mwyn iddynt gael y cymorth priodol. Mae NatWest wedi ymateb i'r her hon drwy fabwysiadu dull cydweithredol newydd ac, yn ein barn ni, wedi llwyddo i ailddiffinio'r hyn y mae 'arfer gorau' bellach yn ei olygu ar gyfer taith cwsmer sy'n ceisio cyngor ar ddyledion."

Deall y ffactorau sy'n ysgogi pobl i geisio cyngor ar ddyledion a'r rhwystrau sy'n eu hatal rhag gwneud hynny

Yn 2023, canfu ymchwil MaPS i'r cymhellion a'r rhwystrau sy'n gysylltiedig â cheisio cyngor ar ddyledion[29] fel cywilydd a theimlo wedi'ch llethu yw'r rhwystrau mwyaf rhag ceisio cyngor ar ddyledion, ynghyd â chamsyniadau ynghylch yr hyn y mae cyngor yn ei gynnig ac ofn colli rheolaeth. Mae pobl yn aml yn ymddieithrio hyd yn oed ar ôl dechrau'r broses, felly ymyriadau sy'n symleiddio'r broses, yn cyflwyno cyngor fel ffordd o wella lles ariannol ac yn cynnig cyfleoedd cynnar i ymgysylltu mewn ffordd sy'n grymuso pobl yw'r rhai mwyaf effeithiol.

O ran atgyfeiriadau gan gredydwyr, mae hyn yn golygu cyflwyno cyngor fel cam cadarnhaol, cynnig opsiynau ymgysylltu clir a hyblyg, tynnu sylw at fanteision diriaethol, ac ennyn ymddiriedaeth drwy roi sicrwydd a bod yn dryloyw, gan sicrhau yn y pen draw fod atgyfeiriadau'n teimlo fel cynnig o gymorth yn hytrach na chosb. Rydym yn argymell bod credydwyr yn adolygu'r adroddiad llawn i gael rhagor o fanylion.

At hynny, mae ymchwil gan Ganolfan Ymchwil Cyllid Personol Prifysgol Bryste[30] yn tynnu sylw at y ffaith bod llwybrau atgyfeirio'n aml yn gymhleth, a bod llawer o bobl yn cael eu hatgyfeirio rhwng sefydliadau lluosog cyn cael y cymorth sydd ei angen arnynt. Nododd yr ymchwil chwe nodwedd sy'n perthyn i lwybrau atgyfeirio effeithiol: nodi'r angen am atgyfeiriad yn gynnar, sicrhau bod pobl yn deall pam y cânt eu hatgyfeirio, gwneud atgyfeiriadau ar yr adeg gywir, creu prosesau atgyfeirio di-dor, sicrhau bod atgyfeiriadau'n briodol, a defnyddio adborth i wella canlyniadau'n barhaus.

29 https://maps.org.uk/en/publications/research/2023/motivations-and-barriers-to-seeking-debt-advice

30 https://www.bristol.ac.uk/geography/research/pfrc/themes/credit-debt/debt-advice/joined-up/

Egwyddorion Strategaeth Atgyfeirio Fodern

Mynediad Digidol yn Gyntaf, Mynediad Aml-sianel

Dylai credydwyr ymgorffori llwybrau atgyfeirio ym mhob man lle mae cwsmeriaid yn ymgysylltu â nhw. Yn ddelfrydol, dylai fod modd atgyfeirio drwy un clic o wefannau, pyrth ac apiau symudol, gan ddefnyddio APIs diogel. Mae'r astudiaeth achos isod gan StepChange a Very Group yn enghraifft dda o hyn.

Gellir cynnig atgyfeiriadau drwy awgrymiadau wedi'u hamseru (e.e. 'pop ups' a hysbysiadau) a gaiff eu sbarduno gan ddangosyddion risg, megis taliadau a fethwyd, debydau uniongyrchol a wrthodwyd, neu ymweliadau mynych â chynnwys gwefan sy'n ymwneud â "phryderon ariannol".

Gellir defnyddio sianeli cyfryngau cymdeithasol i "gyfeirio drwy'r cyfryngau cymdeithasol" er mwyn cynyddu gweledigaeth ac ehangu cyrhaeddiad.

Lle bo modd, dylai atgyfeiriad gynnwys rhannu Datganiad Ariannol Safonol (SFS) o incwm a gwariant (I&E), er mwyn osgoi gorfod i'r cwsmer gwblhau'r broses eto. Unwaith eto, mae'r astudiaeth achos uchod am NatWest a PayPlan yn enghraifft dda o hyn.

Very Group a StepChange – atgyfeiriadau digidol at gyngor ar ddyledion

Mae Very Group yn gweithredu'r manwerthwyr digidol Very a Littlewoods, ac yn cynnig cynhyrchion gan gynnwys dillad ffasiwn, nwyddau cartref a nwyddau trydanol. Mae ei fodel busnes yn cyfuno manwerthu ar-lein ag opsiynau talu hyblyg, gan ganiatáu i gwsmeriaid dalu am bryniannau dros gyfnod o amser.

Mae cwsmeriaid Very fel arfer yn ymgysylltu'n ddigidol, yn ffafrio rheoli eu harian ar-lein, ac yn aml yn ymddieithrio oddi wrth sianeli traddodiadol fel gwasanaethau ffôn. Mae hyn wedi arwain at golli cyfleoedd i nodi anawsterau ariannol yn gynnar a chysylltu cwsmeriaid â chymorth.

Yr Ateb

Cyflwynodd Very Group blatfform casglu dyledion digidol, gan gydweithio â StepChange i weithredu **StepChange Direct**, sef llwybr atgyfeirio digidol at gyngor ar ddyledion fel rhan o'r broses.

Mae StepChange Direct yn gweithredu fel cyfateb ar-lein i drosglwyddiad uniongyrchol, gan symud cwsmeriaid yn ddi-dor o blatfform casglu dyledion hunanwasanaeth Very i gymorth digidol ar gyngor ynghylch dyledion.

Mae hyn yn galluogi cwsmeriaid i gael cyngor diduedd am ddim ar ddyledion ar yr adeg y nodir anawsterau ariannol, heb fod angen iddynt godi'r ffôn. Gall cwsmeriaid ddechrau eu taith ar-lein, symud ymlaen ar eu cyflymder eu hunain a chael cymorth ffôn ychwanegol gan gynghorwyr os bydd angen hynny arnynt, a phryd bynnag y bydd ei angen.

Cefnogodd StepChange y gwaith o weithredu'r dull drwy lunio negeseuon clir a chefnogol, alinio pwyntiau atgyfeirio ag ymddygiad cwsmeriaid, a chynnal sesiynau i godi ymwybyddiaeth staff.

Effaith

Ar adeg cyhoeddi'r wybodaeth hon, roedd 118 o gwsmeriaid wedi'u hatgyfeirio hyd yma, a disgwylir i'r nifer gynyddu wrth i'r dull gael ei fireinio - gan ehangu cyrhaeddiad, cysondeb, ymddiriedaeth a hygyrchedd, a gwella'r aliniad â disgwyliadau trin cwsmeriaid yn deg.

Mae StepChange Direct yn helpu partneriaid fel Very i gysylltu cwsmeriaid â'r cymorth cywir yn gynnar, drwy ymgorffori atgyfeiriadau syml a di-dor sy'n darparu llwybr clir a di-rwystr at gyngor diduedd am ddim ar ddyledion, yn unol â'r ffordd y mae cwsmeriaid am ymgysylltu - *Vanessa Northam, Cyfarwyddwr Partneriaethau, StepChange Debt Charity*

Cefnogodd StepChange ddatblygiad ein platfform casglu dyledion digidol drwy ymgorffori dolenni atgyfeirio mewn mannau priodol drwy gydol y broses, gan sicrhau bod cwsmeriaid yn gallu cael cyngor ar ddyledion yn hawdd heb orfod siarad â chynghorydd - *Jacqui Sherrington, Rheolwr Gwasanaethau Ariannol – Perthnasoedd â Thrydydd Partïon, The Very Group*

Trosglwyddiadau Uniongyrchol Dros y Ffôn

Trosglwyddiad uniongyrchol yw pan fydd credydwr yn cysylltu cwsmer yn uniongyrchol â chynghorydd dyledion yn ystod yr un alwad, yn hytrach na darparu manylion cyswllt yn unig. Mae'r dull hwn yn sicrhau bod cymorth ar gael ar unwaith, yn lleihau'r risg y bydd y cwsmer yn gohirio neu'n osgoi ceisio cymorth, ac yn galluogi cynghorwyr dyledion i ddechrau gweithio ar atebion ar unwaith.

Gall trosglwyddiadau uniongyrchol wella ymgysylltiad rhai cwsmeriaid, tra gall eraill fod yn fwy tebygol o ymgysylltu drwy alwad yn ôl a drefnir ar adeg o'u dewis.

Galwadau Yn Ôl Hyblyg

Gall galwad yn ôl hyblyg gan gynghorydd dyledion fod yn effeithiol pan na all y cwsmer gymryd rhan mewn sgwrs fanwl ar unwaith, efallai oherwydd cyfyngiadau amser, ei fod yn y gwaith, neu fod angen iddo gasglu gwybodaeth ariannol cyn siarad â chynghorydd. Gall hyn hefyd helpu pan fydd cwsmeriaid yn teimlo eu bod wedi'u llethu gan realiti eu sefyllfa ddyledion, gan roi amser iddynt brosesu'r wybodaeth a pharatoi ar gyfer y drafodaeth. Er enghraifft, mae Rhwydwaith Cynghorwyr Ariannol (Money Adviser Network, MAN),[31] a weithredir gan MaPS, yn caniatáu i bartneriaid credydwyr yn Lloegr drefnu galwad yn ôl ar unwaith neu ar amser penodol gan gynghorydd dyledion a ariennir gan MaPS.

Wyneb yn Wyneb neu'n Bersonol

Efallai y bydd angen atgyfeirio cwsmer at wasanaeth cyngor ar ddyledion wyneb yn wyneb pan nad yw cymorth o bell yn addas oherwydd amgylchiadau'r cwsmer. Efallai nad oes gan y cwsmer fynediad digidol nac yn hyderus wrth ddefnyddio technoleg, fod ganddo rwystrau iaith neu gyfathrebu, neu fod angen cymorth ychwanegol arno oherwydd heriau iechyd meddwl neu namau gwybyddol. Gall cyngor wyneb yn wyneb hefyd fod yn hanfodol i gwsmeriaid sy'n teimlo eu bod wedi'u llethu neu'n bryderus ac sydd angen amgylchedd mwy personol a chysurlon, lle mae'n haws adolygu dogfennau a darparu arweiniad wedi'i addasu.

Pobl Hunangyflogedig

Mae pobl hunangyflogedig yn aml yn wynebu incwm anwastad, gwarantau personol ar gyfer dyledion busnes, a chyllid personol a busnes sy'n cydblethu. Dylid cyfeirio pobl hunangyflogedig at ffynonellau arbenigol o gyngor ar ddyledion a ddarperir gan Business Debtline (BDL). PayPlan[32] a StepChange[33]. Mae'r astudiaeth achos ganlynol sy'n cynnwys E.ON Next yn enghraifft dda:

E.ON Next a Business Debtline – cefnogi pobl hunangyflogedig sydd â dyledion ynni busnes.

Mae E.ON Next yn partneru â Business Debtline (a weithredir gan yr elusen The Money Advice Trust) i ddarparu llwybr atgyfeirio penodol at gyngor annibynnol am ddim ar ddyledion ar gyfer pobl hunangyflogedig a pherchnogion busnesau bach. Cynlluniwyd y fenter i helpu cwsmeriaid busnes sy'n defnyddio ynni i reoli dyledion problemus a mynd i'r afael â heriau ariannol cymhleth.

Mae'r bartneriaeth yn galluogi E.ON Next i atgyfeirio cwsmeriaid yn uniongyrchol at Business Debtline i gael cyngor wedi'i deilwra ar filiau ynni busnes a materion ariannol ehangach. Yn nodweddiadol, mae'r dull hwn wedi arwain at drefniadau ad-dalu mwy cynaliadwy i gwsmeriaid a E.ON Next.

ffaith a Dealltwriaeth

- Ers dechrau'r bartneriaeth yn 2022, mae wedi cefnogi dros 2,500 o fusnesau bach a phobl hunangyflogedig hyd yma.
- Mae heriau cyffredin yn cynnwys cyllidebau diffygiol ac ôl-ddyledion ynni sylweddol.
- Mae cydweithio agos — drwy gyfarfodydd rheolaidd, gwrando ar alwadau a rhannu mewnwelediadau — wedi gwella ansawdd yr atgyfeiriadau ac wedi dyfnhau'r ddealltwriaeth o'r pwysau sy'n wynebu busnesau bach.
- Yn 2025 yn unig, mae Business Debtline wedi cefnogi cwsmeriaid E.ON Next gyda mwy na £4 miliwn o ddyledion ynni.

Sean Murray, Pennaeth Fforddiadwyedd a Bregusrwydd yn E.ON Next
: *"Mae cyngor llawn ar ddyledion fel rhan o'n proses casglu dyledion yn grymuso cwsmeriaid busnes i fynd i'r afael â'u sefyllfa ariannol gyfan, nid dyledion ynni yn unig. Mae hyn yn arwain at gyllidebau mwy cywir a chynlluniau ad-dalu cynaliadwy."*

Ian Robinson, Pennaeth Partneriaethau Corfforaethol yn The Money Advice Trust
"Mae llwyddiant y bartneriaeth yn deillio o gydweithio agos a rhannu mewnwelediadau, sy'n sicrhau bod cwsmeriaid E.ON Next yn cael mynediad cyflym at gyngor effeithiol ar ddyledion pan fydd ei angen arnynt. Rydym eisoes wedi ehangu ein partneriaeth i gynnwys atgyfeiriadau at ein gwasanaeth National Debtline, gan gefnogi dros 11,000 o bobl a busnesau bach yn 2025. Rydym yn bwriadu datblygu'r bartneriaeth hon ymhellach er mwyn cefnogi mwy o gwsmeriaid, gan ganolbwyntio'n benodol ar y rhai sydd mewn perygl o dlodi tanwydd."

Cysylltu Cwsmeriaid â'r Sianel Gyngor ar Ddyledion Briodol

Mae'r sector cyngor ar ddyledion yn cynnig amrywiaeth o fodelau darparu gwasanaethau, gan gynnwys cymorth digidol, dros y ffôn ac yn y gymuned (wyneb yn wyneb). Mae pob un yn chwarae rhan hanfodol, ac nid oes un dull sy'n addas ar gyfer pob amgylchiad.

Gall darparwyr cenedlaethol sy'n cynnig gwasanaethau digidol a chyngor dros y ffôn ddarparu mynediad cyflym at gyngor ar raddfa eang, ac maent yn aml yn addas iawn i gwsmeriaid sy'n gallu ymgysylltu o bell a symud ymlaen i ddatrys eu sefyllfa'n annibynnol. Maent yn arbennig o effeithiol pan fo'n debygol y bydd angen datrysiad dyledion wedi'i reoli, er enghraifft Cynllun Rheoli Dyledion, gan ddarparu llwybrau strwythuredig i ddatrys dyledion mewn ffordd gydgysylltiedig.

31 https://maps.org.uk/en/our-work/our-debt-work/pace

32 https://www.payplan.com/debt-info/self-employed-debt-help/

33 https://www.stepchange.org/debt-info/self-employed-debt-advice.aspx

Fodd bynnag, nid yw'r modelau hyn fel arfer yn darparu gwaith achos parhaus, eiriolaeth nac yn trafod yn uniongyrchol â nifer o gredydwyr blaenoriaeth ar ran y cwsmer.

Mae angen cymorth mwy dwys a phersonol ar rai cwsmeriaid. Yn aml, darparwyr cyngor ar ddyledion yn y gymuned (megis swyddfeydd lleol Cyngor ar Bopeth, timau awdurdodau lleol ac elusennau cyngor annibynnol) sydd yn y sefyllfa orau i gefnogi cwsmeriaid sy'n:

- Wynebu **sefyllfaoedd dyledion cymhleth**, gan gynnwys nifer o ddyledion blaenoriaeth neu gamau gorfodi.
- Angen **gwaith achos, eiriolaeth barhaus neu gynrychiolaeth gan drydydd parti wrth ddelio â chredydwyr.**
- Profi **bregusrwydd**, gan gynnwys problemau iechyd, cam-drin economaidd neu ddigwyddiadau bywyd sylweddol.
- Cael **eu hallgáu'n ddigidol neu heb hyder** wrth ddefnyddio sianeli ar-lein neu dros y ffôn.
- Angen **cymorth cyfannol**, megis cymorth gyda thai, budd-daliadau neu faterion cymdeithasol ehangach.

Yn yr achosion hyn, gallai llwybrau atgyfeirio roi blaenoriaeth i fynediad at gymorth cymunedol neu wyneb yn wyneb, lle gall cynghorwyr ddarparu cymorth cam wrth gam, cydgysylltu materion lluosog ac ymgysylltu'n uniongyrchol â chredydwyr ar ran y cwsmer.

Mae'n annhebygol y bydd cyfeirio pob cwsmer at ddarparwr digidol neu ddarparwr dros y ffôn yn diwallu anghenion y rhai sydd ag amgylchiadau cymhleth neu sy'n agored i niwed.
Pan allai cwsmer elwa ar gymorth wyneb yn wyneb, ni ddylai credydwyr ddibynnu'n llwyr ar lwybrau atgyfeirio digidol.

Dylai credydwyr gefnogi cwsmeriaid yn weithredol i gael mynediad at wasanaethau cyngor lleol yn y gymuned, lle bo hynny'n briodol.

Ffordd syml o wneud hyn yw defnyddio **Offeryn Lleoli Cyngor ar Ddyledion MoneyHelper**[34], sy'n helpu i nodi gwasanaethau lleol dibynadwy, am ddim ac wedi'u rheoleiddio:

I gredydwyr, mae hyn yn golygu:

- **Deall anghenion ac amgylchiadau unigol y cwsmer** cyn gwneud atgyfeiriad, er mwyn sicrhau bod y sianel gymorth yn briodol - nid yn effeithlon yn unig.
- **Cydnabod pryd mae angen eiriolaeth neu waith achos**, yn enwedig mewn achosion sy'n ymwneud â dyledion blaenoriaeth neu gamau gorfodi.
- **Helpu cwsmeriaid yn weithredol i ddod o hyd i gymorth lleol**, gan gynnwys eu cyfeirio at offeryn lleoli MoneyHelper neu eu tywys i'w ddefnyddio.
- **Cynnig dewis o ddarparwyr cyngor**, gan gynnwys gwasanaethau cymunedol.
- **Osgoi dull atgyfeirio sy'n defnyddio'r un ateb i bawb**, yn enwedig ar gyfer cwsmeriaid ag amgylchiadau cymhleth neu sy'n agored i niwed.

34 https://www.moneyhelper.org.uk/en/money-troubles/dealing-with-debt/debt-advice-locator

Mae FFIGUR 4 isod yn darparu fframwaith penderfynu syml i helpu credydwyr i gysylltu cwsmeriaid â'r math mwyaf priodol o gyngor ar ddyledion adeg yr atgyfeiriad.

FFIGUR 4

Dewis y Llwybr Atgyfeirio Cywir ar gyfer Cyngor ar Ddyledion

Paru'r math o gymorth ag anghenion y cwsmer cyn gynted â phosibl

CAM 1
Sbardun

Mae'r cwsmer yn dangos arwyddion o anawsterau ariannol | Taliadau wedi'u methu / ôl-ddyledion | Anhawster talu | Datgelu sawl dyled | Newid mewn amgylchiadau

CAM 2
Beth sy'n disgrifio sefyllfa'r cwsmer orau?

A. CYNGOR DIGIDOL / DROS Y FFÔN

- Dyledion nad ydynt yn flaenoriaeth
- Angen tebygol am ddatrysiad dyled wedi'i reoli (e.e. cynllun rheoli dyledion – DMP)
- Yn gyfforddus yn ymgysylltu ar-lein neu dros y ffôn

Atgyfeirio at ddarparwr gwasanaethau digidol / dros y ffôn cenedlaethol
(e.e. StepChange, PayPlan)

Datrysiadau strwythuredig a ddarperir ar raddfa eang

B. CYNGOR CYMUNEDOL

- Sawl dyled flaenoriaeth neu gamau gorfodi
- Angen gwaith achos, eiriolaeth neu gynrychiolaeth
- Bod yn Agored i Niwed neu Ddigwyddiad Bywyd Mawr Wedi'u heithrio'n ddigidol neu heb hyder wrth ddefnyddio'r rhyngrwyd

Atgyfeirio at wasanaeth cynghori lleol yn y gymuned, wyneb yn wyneb
Defnyddio adnodd Lleoli Cyngor ar Ddyledion MoneyHelper i ddod o hyd i wasanaethau lleol dibynadwy moneyhelper.org.uk/en/moneytroubles/dealing-with-debt/debt-advice-locator

Gall cynghorwyr ddarparu gwaith achos, eiriolaeth a chymorth yn uniongyrchol gyda chredydwyr

C. CYNNIG DEWIS (ANGHENION CYMYSG / ANGLUR)

- Anawsterau yn y camau cynnar
- Rhywfaint o gymhlethdod ond mae'r cwsmer yn gallu ymgysylltu
- Ansicr pa fath o gymorth sydd fwyaf priodol

Cynnig y ddau opsiwn a helpu'r cwsmer i ddewis

Grymuso cwsmeriaid i ddewis y cymorth sy'n iawn iddynt

D. HUNANGYFLOGEDIG / DYLEDION BUSNES

- Hunangyflogedig neu fusnes bach
- Cyllid busnes a chyllid personol yn gysylltiedig
- Incwm amrywiol neu afreolaidd
- Dyledion busnes neu dreth

Atgyfeirio at wasanaeth cynghori arbenigol ar ddyledion busnes
(e.e. Business Debtline)

Cyngor arbenigol ar gyfer dyledion sy'n gysylltiedig â busnes a fforddiadwyedd

CAM 3
Gwneud yr atgyfeiriad

Cynnig y sianel gyfathrebu o ddewis lle bo hynny'n briodol | **Cefnogi mynediad (trosglwyddiad uniongyrchol / cyfeirio clir at y gwasanaeth)** | **Egluro beth fydd yn digwydd nesaf** | **Cael caniatâd os oes angen**

PRIF EGWYDDORION I GREDYDWR

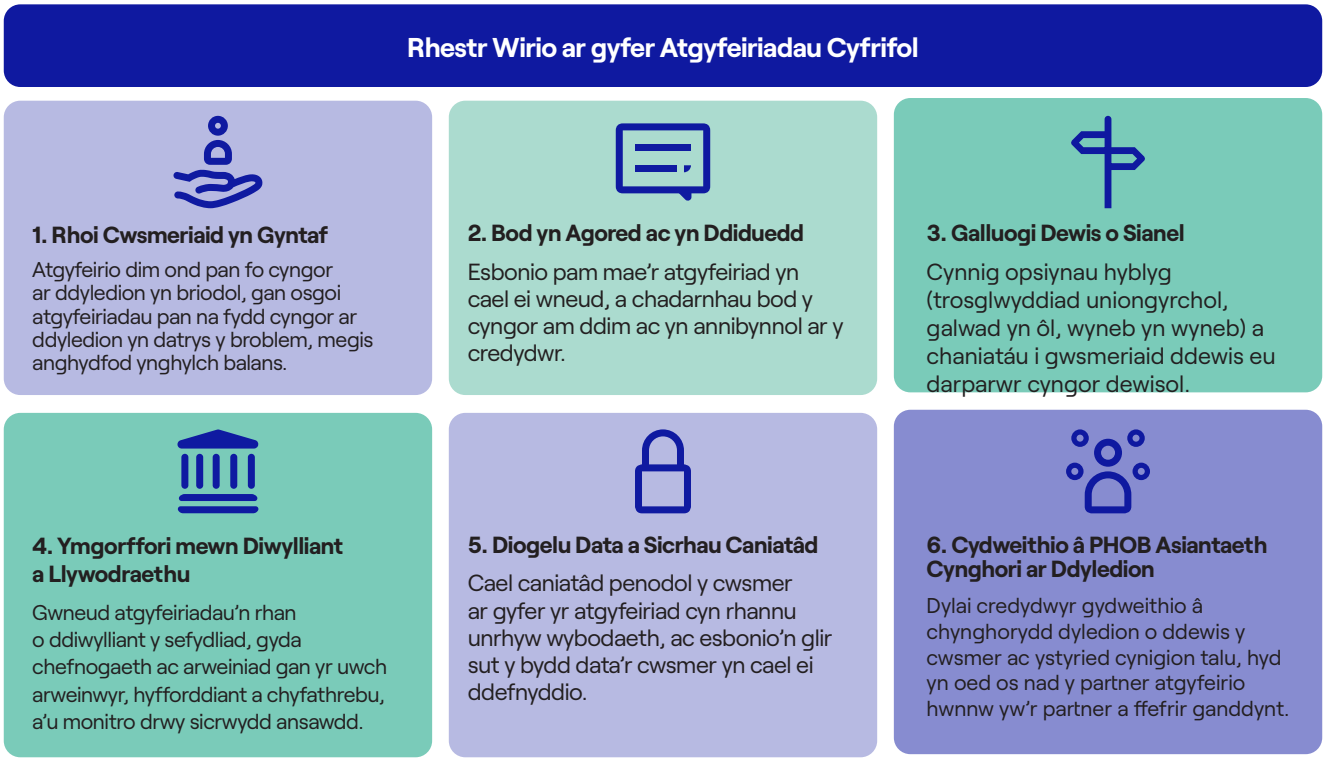
Paru'r atgyfeiriad ag anghenion y cwsmer, nid â'r sianel na'r cyfleustra. | **Peidio â dibynnu'n llwyr ar lwybrau digidol ar gyfer achosion cymhleth.** | **Cydnabod pryd mae angen eiriolaeth a gwaith achos.** | **Defnyddio adnodd lleoli MoneyHelper i ddod o hyd i wasanaethau cymunedol lleol.** | **Adolygu ac addasu os nad yw'r ymgysylltiad yn llwyddiannus.**

Os ydych yn ansicr
Defnyddiwch Adnodd Lleoli Cyngor ar Ddyledion MoneyHelper i helpu'r cwsmer i ddod o hyd i'r gwasanaeth lleol mwyaf priodol.

Canllawiau ar Atgyfeirio Cyfrifol

Mae atgyfeiriadau at gyngor ar ddyledion yn gweithio'n effeithiol pan fyddant wedi'u hymgorffori yn niwylliant sefydliad credydwr, gyda chefnogaeth yr arweinwyr, wedi'u hatgyfnerthu drwy hyfforddiant a chyfathrebu clir, a'u monitro drwy sicrhau ansawdd. Mae Ffigur 5 isod yn darparu rhestr wirio i sicrhau bod atgyfeiriadau'n deg, yn dryloyw ac yn canolbwyntio ar sicrhau canlyniadau cadarnhaol i gwsmeriaid:

Ffigur 5



Mae'r astudiaeth achos ganlynol yn enghraifft dda o sut mae EE wedi ymgorffori atgyfeiriadau at gyngor ar ddyledion yn niwylliant gwasanaeth cwsmeriaid a chasglu dyledion y sefydliad:

EE – arwain y ffordd gan bartneru â Rhwydwaith Cynghorwyr Ariannol (Money Adviser Network, MAN), a weithredir gan MaPS

Mae EE yn cynnig cysylltiadau symudol a band eang cyflym iawn ac wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth o'r radd flaenaf i'w 20 miliwn o gwsmeriaid yn y DU.

Er mwyn cefnogi cwsmeriaid sy'n wynebu heriau ariannol, mae EE wedi partneru â Rhwydwaith Cynghorwyr Ariannol (MAN). Mae MAN yn cael ei weithredu gan MaPS ac mae'n bartneriaeth a noddir gan y llywodraeth sy'n galluogi credydwyr i atgyfeirio cwsmeriaid yn Lloegr yn hawdd at gyngor annibynnol ar ddyledion a ariennir gan MaPS. EE yw'r darparwr telathrebu cyntaf i ymuno â MAN fel partner atgyfeirio.

Sut Mae'r Broses Atgyfeirio'n Gweithio

Mae EE wedi ymgorffori llwybr atgyfeirio MAN yn uniongyrchol yn ei ganolfannau cyswllt cwsmeriaid. Mae canllawiau EE wedi'u hyfforddi i adnabod pryd mae cwsmer yn wynebu anawsterau ariannol ac i egluro manteision ceisio cyngor ar ddyledion yn gynnar. Pan fydd cwsmer yn methu taliad, bydd canllawiau EE – dros y ffôn neu drwy sgwrs ar-lein – yn gweithio gyda'r cwsmer i ddeall ei sefyllfa. Mae cyfres fer o gwestiynau strwythuredig yn helpu i bennu cymhwystra; os bodlonir y meini prawf, caiff y cwsmer ei gysylltu ar unwaith â'r Rhwydwaith i gael cymorth arbenigol gyda dyledion.

Yn wahanol i'r dull traddodiadol o ddarparu manylion cyswllt yn unig, mae'r broses atgyfeirio uniongyrchol hon yn trosglwyddo cwsmeriaid yn uniongyrchol i gynghorwyr MAN, gan sicrhau eu bod yn cael cymorth cyn gynted â phosibl. Er mwyn gwneud y broses yn haws fyth, mae EE yn rhoi cyfrif y cwsmer ar saib am 30 diwrnod, gan roi amser iddo ymgysylltu â gwasanaethau cyngor ar ddyledion heb bwysau ychwanegol.

Gweithredu ac Effaith

- Mae'r broses atgyfeirio ar waith gyda 400 o ganllawiau rheng flaen sydd wedi'u lleoli yn Darlington a Gogledd Tyneside.
- Ers ei chyflwyno ym mis Mehefin 2022, mae adran symudol EE wedi cynhyrchu dros 23,000 o atgyfeiriadau, ac mae rhwng 650 a 700 o atgyfeiriadau'n cael eu gwneud bob mis bellach, gan helpu miloedd o gwsmeriaid i gael cyngor am ddim ar ddyledion.
- Mae EE yn parhau i fireinio ei strategaeth atgyfeirio, gan ganolbwyntio ar hyfforddi ei asiantau gwasanaeth cwsmeriaid a nodi'r adeg orau i wneud atgyfeiriad yn ystod taith y cwsmer.

Drwy ymgorffori'r broses atgyfeirio ar draws ei ganolfannau cyswllt yn y DU ac Iwerddon, mae EE wedi hyfforddi ei ganllawiau i adnabod a chefnogi cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn ariannol. Mae'r fenter hon yn dangos ymrwymiad EE i gefnogi ei gwsmeriaid pan fyddant yn wynebu anawsterau ariannol a sicrhau eu bod yn gallu cael y cymorth sydd ei angen arnynt.

Dywedodd Nick Lane, Rheolwr Gyfarwyddwr Gwerthiannau a Gwasanaethau EE: "Roedd penderfynu bod y darparwr telathrebu cyntaf i bartneru â Rhwydwaith Cynghorwyr Ariannol yn benderfyniad bwriadol ar ein rhan. Rydym yn gwybod y gall anawsterau ariannol effeithio ar unrhyw un, a'n rôl ni yw ei gwneud mor hawdd â phosibl i gwsmeriaid EE gael y cymorth cywir ar yr adeg gywir. Drwy fuddsoddi mewn hyfforddiant a mentora parhaus ar gyfer ein timau rheng flaen, rydym wedi gwneud atgyfeiriadau at gyngor ar ddyledion yn rhan o'r ffordd rydym yn gofalu am gwsmeriaid bob dydd."

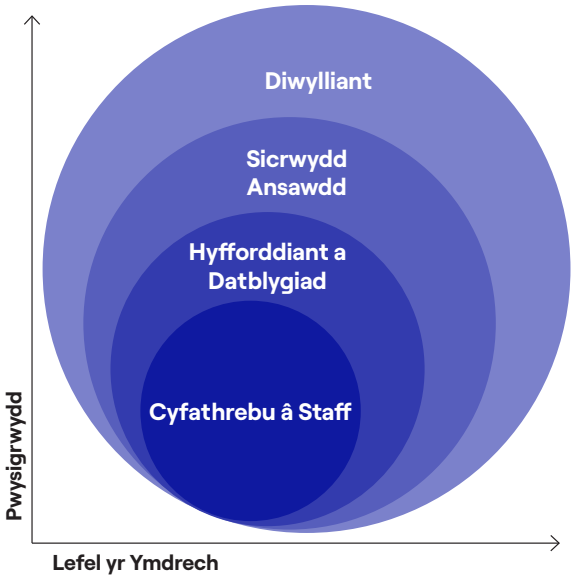
Dod yn Bartner Atgyfeirio i Rwydwaith Cynghorwyr Ariannol (MAN)

Dylai sefydliadau sydd â diddordeb mewn atgyfeirio cwsmeriaid at MAN anfon ymholiad at **EnglishPartnershipsTeam@maps.org.uk.**

Mae Ffigur 6 isod yn dangos nad prosesau yn unig sy'n arwain at atgyfeiriadau llwyddiannus at gyngor ar ddyledion. Er bod cyfathrebu â staff yn bwysig, mae llwyddiant hirdymor yn dibynnu ar ddatblygu sylfeini cryfach yn raddol drwy hyfforddiant a datblygiad, sicrhau ansawdd, ac yn y pen draw, feithrin diwylliant sefydliadol sy'n cydnabod gwerth atgyfeiriadau at gyngor ar ddyledion ac yn eu cefnogi'n gyson drwy gydol taith y cwsmer.

Ffigur 6

Strategaeth ar gyfer Ymgorffori Atgyfeiriadau at Wasanaethau Cynghori ar Ddyledion



Mae'r model yn pwysleisio bod ymgorffori arferion atgyfeirio yn gofyn am lefelau cynyddol o ymrwymiad ac ymdrech sefydliadol. Mae credydwyr sy'n buddsoddi mewn cymorth gan yr arweinwyr, gallu staff, monitro ansawdd a newid diwylliannol yn fwy tebygol o sicrhau ymddygiad atgyfeirio cyson, gwell ymgysylltiad gan gwsmeriaid a chanlyniadau gwell i gwsmeriaid a chredydwyr.

A Ddylai Credydwyr Gael Adborth ar Atgyfeiriadau?

Pan fo trefniant atgyfeirio rhagweithiol neu drefniant cyllido ar waith, gall cylch adborth helpu i wella canlyniadau a chryfhau cydweithio, ond nid yw'n ofyniad rheoleiddiol. Mae adborth yn helpu'r credydwr i ddeall beth i'w wneud nesaf o ran gweithgarwch casglu dyledion, gan gynnwys y ffordd orau o ddarparu cymorth parhaus i'r cwsmer. Mae enghreifftiau o'r rhesymau pam y gallai hyn fod yn ddefnyddiol yn cynnwys:

- Mesur Llwyddiant a Gwella Canlyniadau
  Deall a yw atgyfeiriadau'n arwain at ymgysylltiad ystyrlon a chynlluniau ad-dalu cynaliadwy, gan helpu cwsmeriaid i adennill sefydlogrwydd ariannol.
- Gwella Profiad y Cwsmer a Sicrhau Priodoldeb
  Sicrhau bod y broses atgyfeirio'n glir, yn gefnogol ac wedi'i thargedu at gwsmeriaid sydd wir angen cyngor ar ddyledion, gan osgoi atgyfeiriadau diangen.
- Cryfhau Partneriaethau a Chyflawni Gwelliannau
  Mae agor deialog â sefydliadau cyngor yn helpu i nodi rhwystrau, mireinio prosesau ac ymgorffori arferion gorau drwy hyfforddiant a chyfathrebu.

Dylai credydwyr a sefydliadau cyngor ar ddyledion gytuno ar y cyd a oes angen adborth ar lefel cwsmer unigol neu adborth cyfunol er mwyn cyflawni'r canlyniadau dymunol.

9. Y Gallu i Dalu a'r Datganiad Ariannol Safonol (SFS)

Mae credydwyr sy'n deall gallu cwsmer i dalu ei ddyledion yn fwy tebygol o drafod trefniadau ad-dalu teg a chynaliadwy, lleihau achosion o fethu taliadau a chostau gorfodi, a gwella ymddiriedaeth yn eu henw da ac ymgysylltiad cwsmeriaid.

Gellir asesu gallu cwsmer i dalu'n uniongyrchol gan y credydwr, gan ddefnyddio offer incwm a gwariant (I&E), neu mewn partneriaeth â'r sector cyngor ar ddyledion, lle mae cynghorwyr yn darparu asesiad diduedd a all gynnwys cynnig ad-dalu.

Gall credydwyr ddefnyddio'r canllawiau hyn i ddatblygu ac ymgorffori eu polisïau a'u prosesau mewnol eu hunain, gan eu teilwra i gyd-destun penodol eu gweithgarwch adennill dyledion.

Yn yr adran hon, rydym yn ymdrin â'r canlynol:

- Asesu gallu cwsmer i dalu a defnyddio'r wybodaeth hon i gytuno ar drefniadau ad-dalu teg, fforddiadwy a chynaliadwy.
- Cydnabod a defnyddio'r Datganiad Ariannol Safonol (SFS) fel y fframwaith safonol ar gyfer cofnodi incwm, gwariant a dyledion.
- Cymhwyso Canllawiau Gwariant yr SFS yn briodol, gan eu cydnabod fel meincnodau yn hytrach na therfynau sefydlog.
- Sut i ymateb yn gyson i SFS a gyflwynir gan gynghorydd dyledion, gan gynnwys pryd y gallai fod yn rhesymol gofyn am wybodaeth ychwanegol neu eglurhad.
- Cefnogi cwsmeriaid sydd â chyllidebau diffygiol, gan gynnwys taliadau bychain symbolaidd, goddefgarwch cymesur ac adegau adolygu priodol.
- Ymgorffori'r SFS mewn polisïau, prosesau ac offer digidol mewnol er mwyn lleihau dyblygu a gwella'r broses o wneud penderfyniadau.
- Gweithio'n adeiladol gyda chynghorwyr dyledion, gan ddefnyddio adborth clir a dysgu ar y cyd i wella cynaliadwyedd ad-daliadau a chanlyniadau i gwsmeriaid.

Mae'r canllawiau hyn yn berthnasol i ddyledion y mae'r unigolyn yn atebol amdanynt yn bersonol, ac nid ydynt yn berthnasol i ddyledion sy'n deillio o dwyll neu weithgarwch troseddol.

Yr SFS yw'r prif offeryn a ddefnyddir gan gynghorwyr dyledion i gofnodi gwybodaeth am incwm a gwariant yng Nghymru, Lloegr a Gogledd Iwerddon, tra defnyddir yr Offeryn Ariannol Cyffredin (Common Financial Tool) yn yr Alban. Mae'r canllawiau hyn yn cyfeirio at yr SFS yn unig ac nid ydynt yn ymestyn i fformatau incwm a gwariant eraill.

Beth yw'r SFS?

Mae'r SFS yn fformat a gydnabyddir yn genedlaethol ar gyfer cofnodi incwm, gwariant a dyledion unigolyn. Fe'i datblygwyd gan MaPS mewn cydweithrediad â chredydwyr, asiantaethau cyngor a chyrff masnach, ac mae'n darparu fframwaith cyson a gwrthrychol ar gyfer asesu gallu unigolyn i dalu. Yr SFS yw'r safon ar draws y sector cyngor ar ddyledion a reoleiddir yng Nghymru, Lloegr a Gogledd Iwerddon. Fe'i defnyddir mewn trafodaethau anffurfiol, yn ogystal â chan y gwasanaethau ansolfedd ar gyfer Gorchmynion Rhyddhad o Ddyledion, methdaliad a'r protocol ar gyfer Trefniadau Gwirfoddol Unigol (IVA). Yr unig eithriad yw'r Alban, lle mae'r CFS yn dal i gael ei ddefnyddio. Mae Ffigur 7 yn crynhoi'r SFS.

Ffigur 7

Adnabod y Datganiad Ariannol Safonol (SFS)

Gellir gwahaniaethu'r Datganiad Ariannol Safonol (SFS) oddi wrth fformatau Incwm a Gwariant (I&E) eraill oherwydd ei:

1. Defnydd Trwyddedig: Bydd pob datganiad a gynhyrchir yn ystod y broses cynghori ar ddyledion yn cynnwys enw a rhif trwydded y sefydliad a gwblhaodd y datganiad gyda'r cwsmer.

2. Cynllun safonol: Dogfen A4 dwy dudalen gyda adrannau wedi'u diffinio'n glir ar gyfer incwm, costau sefydlog, costau hyblyg, ad-daliadau dyledion blaenoriaeth a dyledion nad ydynt yn flaenoriaeth, a chynilion.

3. Canllawiau gwariant: Meincnodau yn seiliedig ar ddata'r Swyddfa Ystadegau Gwladol (ONS) ar gyfer aelwydydd incwm isel.

4. Categori cynilion: Yr opsiwn i gynilo swm bach yn ystod cynllun ad-dalu er mwyn meithrin gwydnwch ariannol.

5. Defnydd cynhwysfawr: Defnyddir y Datganiad Ariannol Safonol (SFS) gan dros 2,000 o sefydliadau cynghori ar ddyledion trwyddedig yng Nghymru, Lloegr a Gogledd Iwerddon.

Gwneud cais am aelodaeth o'r SFS

Mae MaPS yn argymell bod credydwyr sy'n ymdrin â chynigion talu SFS gan asiantaethau cyngor ar ddyledion yn gwneud cais am drwydded am ddim[35], sy'n rhoi mynediad at y canllawiau gwariant ac adnoddau eraill.

Rôl MaPS

Bydd MaPS yn:

- Hysbysu aelodau'r SFS yn flynyddol am ddiweddariadau i Ganllawiau Gwariant yr SFS.
- Rhoi digon o rybudd a chymorth i aelodau'r SFS pan fydd newidiadau strwythurol yn cael eu gwneud i'r SFS, megis newidiadau i'r categorïau.
- Cynnal holl adnoddau'r SFS a rhoi mynediad atynt i unrhyw aelod o'r SFS drwy wefan yr SFS.
- Darparu gwasanaeth i unrhyw aelod o'r SFS sy'n nodi problemau yn y datganiadau SFS a dderbynnir gan y sector cyngor ar ddyledion.

Deall Canllawiau Gwariant yr SFS

Mae'r SFS yn rhannu gwariant yn *gostau sefydlog* a *chostau hyblyg*.

Mae *costau sefydlog* yn cynnwys biliau hanfodol fel rhent, Treth Gyngor a chyfleustodau, yn ogystal â threuliau rheolaidd megis yswiriant, trafnidiaeth, teithio, a chostau gofal neu iechyd. Mae'r rhestr lawn o gostau sefydlog ar gael ar wefan yr SFS. Os oes gan aelwyd ôl-ddyledion ar filiau hanfodol, dim ond y biliau parhaus a'r taliadau cyfredol fydd yn cael eu cofnodi yn yr adran 'costau sefydlog'. Bydd unrhyw ôl-ddyledion, ynghyd â'r trefniadau ad-dalu cysylltiedig, yn cael eu cynnwys yn yr adran 'dyledion blaenoriaeth'.

Mae cynghorwyr yn cydnabod na ellir newid y costau sefydlog hyn yn hawdd nac yn gyflym, ond byddant yn trafod â chleientiaid pan fyddant yn credu y dylai lefel eu gwariant newid. Gallai hyn ddigwydd os gallai cwsmer elwa ar dariff ynni gwell, neu os bydd y cynghorydd yn sylwi bod cwsmer yn talu llai na'r swm sy'n ddyledus ar ei Dreth Gyngor ac y bydd angen iddo gynyddu'r gwariant hwn. Fodd bynnag, cydnabyddir yn gyffredinol, yn y rhan fwyaf o achosion, fod anallu'r cwsmer i newid y costau sefydlog hyn yn golygu na ddylai credydwyr eu herio.

Rhennir costau hyblyg yn dri chategori:

- Bwyd a chadw'r cartref
- Costau personol
- Cyfathrebu a hamdden

Mae gan bob un o'r categorïau hyn ei ganllaw gwariant ei hun.

Mae'r canllawiau gwariant yn yr SFS yn deillio o'r Arolwg o Gostau Byw a Bwyd (Living Costs and Food Survey, LCF) a gynhelir gan y Swyddfa Ystadegau Gwladol (Office for National Statistics, ONS). Maent yn adlewyrchu'r gwariant nodweddiadol ar gyfer aelwydydd yn y cwintel incwm isaf, ac fe'u haddasir gan ddefnyddio'r Mynegai Prisiau Defnyddwyr (Consumer Price Index, CPI) i gyfrif am chwyddiant hanesyddol, ac yna ragolygon Banc Lloegr ar gyfer y chwyddiant a ragwelir yn ystod y flwyddyn ariannol sydd i ddod.

Nid yw'r canllawiau hyn yn pennu beth sy'n rhesymol a beth nad yw'n rhesymol, gan fod amgylchiadau pob aelwyd yn unigryw ac y gall fod angen lefelau gwariant gwahanol arnynt. Yn hytrach, mae'r canllawiau gwariant yn cynnig meincnod ystadegol o'r hyn y mae aelwydydd incwm isel yn ei wario fel arfer. Caniateir mynd dros y canllawiau gwariant os oes cyfiawnhad rhesymol dros wneud hynny, yn enwedig mewn achosion sy'n ymwneud â bregusrwydd, a dylai credydwyr fod yn barod i ystyried ystod eang o amgylchiadau.

Sut Mae Cynghorwyr Dyledion yn Cwblhau'r SFS yn Ymarferol

Mae'r SFS wedi'i gyfyngu i sefydliadau awdurdodedig, y mae'n rhaid iddynt wneud cais am fynediad gan ddefnyddio rhif aelodaeth drwy wefan yr SFS. Mae'r broses o gwblhau SFS fel arfer yn cynnwys:

1. **Ymgysylltu cychwynnol**: Mae'r darparwr cyngor yn casglu gwybodaeth ariannol fanwl gan y cleient, gan gynnwys ffynonellau incwm, cyfansoddiad yr aelwyd a chostau'r aelwyd. Gwneir hyn drwy ymgysylltu â'r cwsmer a defnyddio ffynonellau data megis Asiantaethau Cyfeirio Credyd (Credit Reference Agencies, CRAs) neu ddata Bancio Agored.
2. **Trafodaeth am gyllidebu**: Bydd y darparwr cyngor yn nodi lle y gellir gwneud y mwyaf o incwm drwy hawliau i fudd-daliadau, neu lle y gallai fod angen newid arferion gwario, ac yn trafod hyn â'r cwsmer.
3. **Canllawiau gwariant**: Cymharu'r gyllideb â'r canllawiau gwariant a nodi unrhyw feysydd lle gallai fod angen addasiadau. Pan fydd gwariant cwsmer yn uwch na'r canllawiau ond bod cyfiawnhad dros hynny, bydd y cynghorydd yn rhoi esboniad priodol i'r credydwyr.
4. **Asesu gallu i dalu a datrysiadau dyled**: Cyfrifir yr incwm gwario, ac ystyrir datrysiad dyled gan roi sylw i amgylchiadau ehangach y cwsmer.
    i. Lle bo hynny'n ymarferol, cynigir cynllun ad-dalu realistig i'r credydwyr. Bydd y cynghorydd yn gwahaniaethu rhwng dyledion blaenoriaeth a dyledion nad ydynt yn flaenoriaeth. Gwneir hyn er mwyn sicrhau bod credydwyr yn cael eu trin yn deg a lleihau'r tebygolrwydd y bydd camau gorfodi pellach yn cael eu cymryd. Er enghraifft, byddai'r cleient yn cael ei annog i ad-dalu dirwyon a threthi ar gyfradd sylweddol uwch na benthyciad personol.

35 https://standard-financial-statement.maps.org.uk/en/apply-to-use-the-sfs

i. Os yw'r cwsmer yn ansolfent, bydd gwahanol ddatrysiadau ansolfedd yn cael eu hystyried, gan ystyried cymhwystra ac effaith y datrysiadau ar y cwsmer.

i. Pan nodir bod gan y cwsmer gyllideb ddiffygiol, yn ogystal ag archwilio datrysiadau ansolfedd, gwneir atgyfeiriadau at gymorth elusennol ac ymdrechion pellach i wneud y mwyaf o incwm.

5. **Cyflwyno i gredydwyr**: Rhennir yr SFS wedi'i gwblhau â'r credydwyr, a gofynnir iddynt ymgysylltu â'r cynnig. Os yw'r cwsmer yn gallu dechrau defnyddio datrysiad ansolfedd ar unwaith, efallai na fydd hyn yn digwydd, gan fod ymgysylltu â chredydwyr yn rhan annatod o'r broses ansolfedd.

6. **Adolygiad blynyddol neu newid mewn amgylchiadau**: Os bydd y cwsmer yn dechrau defnyddio trefniant talu a reolir drwy'r darparwr cyngor ar ddyledion (megis Cynllun Rheoli Dyledion), bydd yr SFS yn cael ei adolygu gyda'r cwsmer o leiaf unwaith y flwyddyn. Yna, caiff unrhyw ddiweddariadau eu cyfleu i'r credydwyr.

Egwyddorion ar gyfer Dull Credydwyr o Ymdrin â'r SFS

Dylai credydwyr ddatblygu canllawiau, prosesau ac arferion mewnol ar gyfer ymdrin â'r SFS sy'n cyd-fynd â'r canllawiau hyn, gan eu teilwra'n gymesur i gyd-destun penodol eu gweithgarwch adennill dyledion. Mae hyn yn sicrhau bod set gyffredin o egwyddorion yn cael ei dilyn, gan ganiatáu hyblygrwydd i ymdopi â gwahaniaethau gweithredol.

Egwyddorion allweddol:

- **Alinio â safonau cenedlaethol**: Dylai polisïau ac arferion mewnol ar gyfer ymdrin â'r SFS ddefnyddio cod ymddygiad a chanllawiau'r SFS, a chydnabod ei ddilysrwydd pan gaiff ei gwblhau o dan oruchwyliaeth cynghorydd dyledion a reoleiddir.
- **Cymesuredd**: Dylid addasu'r canllawiau yn ôl natur, maint ac effaith y ddyled sy'n cael ei hadennill. Er enghraifft, gallai dyledion gwerth isel gyfiawnhau prosesau symlach, tra gallai achosion gwerth uwch neu gymhleth olygu bod angen ymgysylltu'n fanylach.
- **Cylch adolygu polisïau**: Dylai sefydliadau adolygu eu polisïau adennill dyledion a'u gweithdrefnau ar gyfer ymdrin â'r SFS yn flynyddol, neu'n gynt os bydd newidiadau sylweddol i'r SFS.
- **Mecanweithiau adborth**: Dylai sefydliadau roi adborth prydlon, clir ac adeiladol i'r darparwr cyngor sy'n cyflwyno'r SFS neu i'r cwsmer o fewn 10 diwrnod gwaith, gan gadarnhau a yw'r SFS wedi'i dderbyn neu ei wrthod. Mae hyn yn cefnogi tryloywder, gwelliant parhaus a thrin unigolion yn deg.
- **Ymrwymiad i allu i dalu**: Dylai derbyn yr SFS fod yn rhan annatod o ymrwymiad sefydliadol ehangach i asesu a pharchu gallu cwsmer i dalu.

Canllawiau ar Ymdrin ag SFS a Dderbyniwyd

Dylid derbyn SFS cwsmer sydd wedi'i gwblhau gyda chynghorydd dyledion a reoleiddir ac a gyflwynwyd i gredydwr - boed gan yr unigolyn neu gan y cynghorydd.

Beth Mae "Derbyn" yn ei Olygu?

Mae "derbyn" yr SFS yn golygu bod credydwyr yn:

- Cydnabod y fformat a'r ffigurau fel cynrychiolaeth ddilys o sefyllfa ariannol y cwsmer.
- Ymgysylltu â'r cynllun ad-dalu arfaethedig mewn ewyllys da.
- Defnyddio'r SFS fel sail i wneud penderfyniadau, oni bai bod rheswm dilys dros herio ei gywirdeb.

I grynhoi, mae derbyn yn golygu cydnabod yr SFS fel yr asesiad sylfaenol y gellir ymddiried ynddo o amgylchiadau ariannol y cwsmer. Dylai credydwyr ddefnyddio'r SFS fel man cychwyn ar gyfer gwneud penderfyniadau, osgoi gofyn am wybodaeth ddyblyg lle bynnag y bo modd, ac ymgysylltu'n adeiladol â chynigion ad-dalu. Pan fo angen gwybodaeth ychwanegol mewn gwirionedd i lywio penderfyniad, dylai credydwyr egluro pam a cheisio lleihau'r baich ychwanegol ar y cwsmer a'r cynghorydd dyledion.

Efallai y bydd gan gredydwyr wybodaeth ychwanegol am hanes cyfrif cwsmer, ei ymddygiad o ran taliadau neu ei ymgysylltiad blaenorol. Pan fo gwybodaeth o'r fath yn berthnasol, dylid ei hystyried ochr yn ochr â'r SFS er mwyn cefnogi penderfyniadau cytbwys a gwybodus.

Dylid cofnodi penderfyniadau i dderbyn neu wrthod yr SFS, a rhoi adborth prydlon i'r sefydliad neu'r cwsmer a'i cyflwynodd o fewn 10 diwrnod gwaith.

Gwelliant Parhaus drwy Adborth

Mae'r defnydd effeithiol o'r SFS yn dibynnu ar ymddiriedaeth, hyder a chydweithio rhwng credydwyr a darparwyr cyngor ar ddyledion.

Lle mae'n briodol, dylai credydwyr ddarparu adborth adeiladol pan mae:

- gwybodaeth ar goll
- rhagdybiaethau'n ymddangos yn aneglur
- cynigion ad-dalu'n anghynaliadwy
- amgylchiadau'n newid yn fuan ar ôl cyflwyno'r SFS

Pan fo partneriaethau atgyfeirio ar waith, dylai credydwyr a darparwyr cyngor ar ddyledion ddefnyddio data cyfunol am ganlyniadau ac ymgysylltu'n rheolaidd er mwyn deall pa ddulliau sy'n arwain at y trefniadau ad-dalu mwyaf cynaliadwy. Gall y dysgu hwn ar y cyd helpu i fireinio prosesau atgyfeirio, asesiadau fforddiadwyedd a chymorth i gwsmeriaid, gan wella canlyniadau i gwsmeriaid a chredydwyr fel ei gilydd.

Mae'r cylch adborth parhaus hwn yn helpu i gryfhau hyder ym mhroses yr SFS, gwella cysondeb a chefnogi canlyniadau gwell i gwsmeriaid.

Taliadau Symbolaidd a Chyllidebau Diffygiol

Pan fo SFS yn dangos bod gan gwsmer gyllideb ddiffygiol, mae hyn yn golygu bod ei gostau byw hanfodol yn fwy na'i incwm ac **nad oes incwm gwario ar gael** i ad-dalu dyledion.

O dan yr amgylchiadau hyn, gall cynghorwyr dyledion gynnig taliad symbolaidd (sef £1 y mis yn aml) i nifer o gredydwyr. Ni ddylid dehongli hyn fel arwydd o allu i dalu. Yn hytrach, trefniant dros dro ydyw a ddefnyddir i gynnal ymgysylltiad tra bo sefyllfa'r cwsmer yn cael ei sefydlogi.

Dylai'r egwyddorion canlynol fod yn berthnasol i gredydwyr:

- **Deall beth mae taliad symbolaidd yn ei gynrychioli**: Mae cynnig o £1 yn dangos nad oes gan y cwsmer unrhyw allu ar hyn o bryd i wneud ad-daliadau ystyrlon, yn hytrach na bod ei allu i dalu wedi lleihau.
- **Osgoi rhoi pwysau i gynyddu taliadau**: Mae gofyn am daliadau uwch pan fo cyllideb ddiffygiol wedi'i chadarnhau yn peri risg o wthio'r cwsmer ymhellach i galedi a thanseilio ei wariant hanfodol.
- **Dylid trin cais i gynyddu taliad symbolaidd o dan yr amgylchiadau hyn fel gwrthod asesiad yr SFS.**
- **Defnyddio goddefgarwch cymesur ochr yn ochr â'r trefniant taliad symbolaidd**
  Gall hyn gynnwys atal neu leihau gweithgarwch casglu dyledion, atal llog a thaliadau ychwanegol, a chaniatáu amser i archwilio ffyrdd o wneud y mwyaf o incwm neu ddatrysiadau dyled.
- **Cydnabod mai dros dro yw trefniadau taliadau symbolaidd fel arfer**
  Nid yw taliad symbolaidd wedi'i fwriadu fel datrysiad ad-dalu hirdymor. Mesur tymor byr ydyw tra bo amgylchiadau'n cael eu hasesu, neu tra disgwylir i'r amgylchiadau newid (er enghraifft, penderfyniadau ynghylch budd-daliadau, newidiadau i dai neu symud ymlaen at ddatrysiad ansolfedd).
- **Cytuno ar adeg adolygu glir a rhesymol**
  Mae'n gwbl briodol i gredydwyr gytuno ar **ddyddiad adolygu** (er enghraifft, ymhen 3–6 mis neu ar adeg sy'n cyd-fynd â newid hysbys mewn amgylchiadau). Mae hyn yn sicrhau bod y trefniant yn parhau i fod yn berthnasol ac yn rhoi cyfle i ailasesu gallu'r cwsmer i dalu os bydd ei sefyllfa'n gwella.

Mae mabwysiadu'r dull hwn yn helpu i sicrhau bod cwsmeriaid yn cael eu trin yn deg, yn cefnogi disgwyliadau rheoleiddiol ynghylch gallu i dalu, ac yn creu'r amodau ar gyfer ymgysylltu mwy cynaliadwy os bydd amgylchiadau'n gwella, ac os bydd hynny'n digwydd.

Eithriad: Pryd y Gellir Gwrthod SFS

Gall credydwyr wrthod cynnig ad-dalu sy'n seiliedig ar SFS o dan rai amgylchiadau, megis:

- Os yw'r gwariant a nodir yn uwch na'r canllawiau gwariant ac na ddarperir unrhyw esboniad.
- Tystiolaeth glir o dwyll neu gamgyflwyno gwybodaeth.
- Anghywirdebau sylweddol yn y data ariannol a ddarparwyd.
- Diffyg cydymffurfio â fformat yr SFS (e.e. adrannau coll neu ganllawiau wedi'u newid).
- Nid yw enw'r sefydliad cyngor ar ddyledion na rhif y drwydded wedi'u cynnwys ar yr SFS.
- Cyflwyniadau dyblyg neu hen gyflwyniadau pan fo SFS mwy diweddar ar gael, neu pan fo dyddiad yr adolygiad blynyddol wedi mynd heibio.

Yn y rhan fwyaf o achosion, anghywirdebau syml fydd y rhain, megis gwallau wrth fewnbynnu data. Argymhellir cofnodi'r rhesymau dros wrthod a rhoi adborth prydlon i'r sefydliad neu'r cwsmer a gyflwynodd yr SFS, o fewn 10 diwrnod gwaith.

Fodd bynnag, os oes pryderon ynghylch ansawdd allbynnau'r SFS, twyll, camgyflwyno gwybodaeth neu unrhyw ddefnydd amhriodol arall o'r SFS gan ddarparwr trwyddedig yr amheuir ei fod wedi digwydd, gall MaPS gynnig cymorth i ddelio â'r mater.

Eithriad: Pan Dderbynnir yr SFS ond y Gall Camau Pellach gael eu Cymryd o Hyd

Efallai y bydd rhai credydwyr yn derbyn yr SFS fel disgrifiad teg o sefyllfa cwsmer ond yn dal i ddewis cymryd camau pellach. Fel arfer, dylai derbyn SFS arwain at gredydwyr yn rhoi ystyriaeth briodol i allu'r cwsmer i dalu, fel y'i dangosir gan dystiolaeth, i unrhyw fregusrwydd hysbys ac i'w ymgysylltiad â gwasanaethau cyngor ar ddyledion cyn cychwyn camau gorfodi neu eu dwysáu. Cydnabyddir nad yw SFS yn atal camau gorfodi ym mhob amgylchiad, ond dylai credydwyr allu dangos bod unrhyw benderfyniad dilynol i gymryd camau gorfodi yn gymesur, yn rhesymol ac yn seiliedig ar amgylchiadau unigol y cwsmer. Er enghraifft, os gall credydwr neu ddarparwr gwasanaethau casglu dyledion ddangos bod gan gwsmer asedau y gellid, yn deg ac yn rhesymol, eu gwerthu er mwyn gwneud taliad tuag at setlo'r ddyled.

Gall y credydwr benderfynu mynd ar drywydd camau gorfodi nad ydynt yn dibynnu ar sefyllfa incwm a gwariant y cwsmer. Dylid ystyried gwybodaeth am aelwyd y cwsmer, fel y'i cofnodir yn yr SFS, fel rhan o'r broses asesu risg wrth ystyried cymryd camau gorfodi.

Os nad yw'r un o'r sefyllfaoedd uchod yn berthnasol, ond bod credydwr yn parhau i ofyn i gwsmer gynyddu ei daliadau rheolaidd y tu hwnt i'r swm a bennwyd gan yr SFS, byddai hyn yn gyfystyr â gwrthod yr SFS. Mae MaPS yn rhybuddio rhag mabwysiadu'r dull hwn, gan y gallai greu risgiau i'r cwsmer ac i'r sefydliad llywodraethol. Er enghraifft:

- Gall y cwsmer wynebu caledi, gan orfod hepgor hanfodion fel bwyd o bosibl er mwyn bodloni'r gofynion talu.
- Gall pwysau cynyddol i dalu waethygu amgylchiadau bregus.
- Gall trefniadau talu anghynaliadwy arwain at daliadau'n cael eu methu, gan leihau'r adenillion.
- Gall costau camau gorfodi ychwanegol fod yn fwy nag unrhyw fanteision hirdymor a geir o sicrhau ad-daliadau parhaus. Mae hyn yn arbennig o bwysig wrth ystyried achosion lle mae gan y cwsmer gyllideb ddiffygiol. Yn yr achosion hyn, nid yw'r cynghorydd wedi gallu llunio cyllideb gynaliadwy o fewn incwm y cwsmer. Er y bydd y rhan fwyaf o'r achosion hyn yn arwain at ddatrysiad ansolfedd, gall rhai dyledion fod wedi'u heithrio. Mewn achosion eraill, efallai y bydd y cwsmer yn disgwyl newid yn ei amgylchiadau (megis newid yn ei statws mewnfudo, gwerthu tŷ neu achos ysgaru).

Defnyddio'r Datganiad Ariannol Safonol (SFS) wrth Gasglu Dyledion

Pan fydd angen i gredydwr gael dealltwriaeth fanwl o incwm a gwariant cwsmer, dylid defnyddio'r SFS fel y dull safonol. Mae enghreifftiau o hyn yn cynnwys:

- Sefydlu neu adolygu trefniadau talu.
- Pan fydd cwsmer yn rhoi gwybod ei fod yn wynebu anawsterau ariannol neu'n nodi na all gynnal y taliadau presennol.
- Ystyried mesurau goddefgarwch, megis gwyliau talu.

Dylai credydwyr ddefnyddio'r SFS gan ei fod yn darparu dull cyson a theg o asesu gallu i dalu, sy'n cyd-fynd â'r sector cyngor ar ddyledion, ac yn helpu i greu cynlluniau ad-dalu realistig a chynaliadwy sy'n diogelu costau byw hanfodol y cwsmer.

Sut i Gymhwyso'r SFS

Mae gan aelodau'r SFS fynediad at y fframwaith, y fethodoleg a'r canllawiau gwariant, a dylid ymgorffori'r rhain yn yr offeryn incwm a gwariant (I&E) a ddewisir gan y credydwr. Wedi hynny:

- Nodi ar unwaith a oes gan y cwsmer ddyledion lluosog, gan y dylid cynnig ei atgyfeirio at wasanaeth cyngor ar ddyledion.
- Cwblhau'r SFS gyda'r cwsmer.
- Casglu manylion cywir am incwm, gwariant, biliau blaenoriaeth a dyledion.
- Dilysu'r gwariant yn erbyn canllawiau gwariant yr SFS.
- Cyfrifo'r incwm gwario a sefydlu cynllun ad-dalu cynaliadwy.
- Cadarnhau'r cynllun yn ysgrifenedig, gan gynnwys copi o'r SFS, a phennu dyddiad adolygu.

Esboniad sy'n hawdd i gwsmeriaid ei ddeall

"Pan fydd angen i ni ddeall eich incwm a'ch gwariant, rydym yn defnyddio'r Datganiad Ariannol Safonol. Mae hyn yn ein helpu i gytuno ar gynllun talu sy'n deg ac yn fforddiadwy, heb roi eich biliau blaenoriaeth mewn perygl."

Mae'r Bwrdeistref Llundain Southwark yn enghraifft o awdurdod lleol sy'n defnyddio'r SFS fel rhan o'i broses adennill Treth Gyngor:

Cyngor Southwark – Cydlynu Dyledion Lluosog yn Un Taliad Fforddiadwy

Mae Cyngor Southwark wedi datblygu dull o'r enw *Un Golwg ar Ddyledion* (Single View of Debt), er mwyn cyfuno dyledion lluosog sy'n ddyledus gan unigolyn yn un broses adennill gydgysylltiedig. Mewn bwrdeistref fawr, gall fod gan breswylwyr sawl math o ddyled i'r cyngor, gan gynnwys Treth Gyngor, ôl-ddyledion rhent, gordaliadau budd-daliadau a thaliadau am wasanaethau eraill. Mae rheoli'r rhain ar wahân yn creu gofynion sy'n cystadlu â'i gilydd, aneffeithlonrwydd a phwysau cynyddol ar breswylwyr.

Y dull gweithredu: yr SFS wrth wraidd y broses

Mae model Southwark wedi'i seilio ar fabwysiadu'r **Datganiad Ariannol Safonol (SFS)** ar draws y system ar gyfer pob math o ddyled.

Mae hyn yn galluogi:

- Un asesiad o allu i dalu sy'n cwmpasu'r holl rwymedigaethau sy'n ddyledus i'r cyngor.
- Alinio rhwng meysydd gwasanaeth, gan osgoi ceisiadau gwrthgyferbyniol am ad-daliadau.
- Dealltwriaeth glir o'r hyn y gall cwsmer ei fforddio'n realistig ac yn gynaliadwy ar draws ei holl ddyledion gyda'i gilydd.

Drwy ymgorffori'r SFS, mae'r cyngor yn sicrhau bod penderfyniadau adennill ar draws Treth Gyngor, rhent a dyledion cyhoeddus eraill yn gyson ac yn seiliedig ar fforddiadwyedd, yn hytrach nag yn cael eu llywio gan flaenoriaethau gwasanaethau unigol.

Adennill dyledion a gwneud atgyfeiriadau mewn ffordd gydgysylltiedig

Gan ddefnyddio'r sylfaen hon, mae Southwark yn:

- Cyfuno dyledion yn un trefniant ad-dalu sy'n cwmpasu sawl math o rwymedigaeth.
- Cydlynu gweithgarwch adennill rhwng timau, gan leihau dyblygu.
- Atal camau adennill tra bo cwsmeriaid yn ymgysylltu â gwasanaethau cymorth.

Mae'r cyngor hefyd yn partneru â **Rhwydwaith Cynghorwyr Ariannol (Money Adviser Network, MAN),** a weithredir gan MaPS, i ddarparu mynediad cyflym at gyngor ar ddyledion, gyda data canlyniadau wythnosol yn sail i waith dilynol ac ymgysylltu.

Gwnaeth Southwark edrych ar y 500 cwsmer cyntaf a atgyfeiriwyd at MAN, yn bennaf oherwydd ôl-ddyledion rhent a Threth Gyngor, a chanfod bod tua **50% wedi lleihau eu dyledion £500 ar gyfartaledd.**

Opsiynau hunanwasanaeth ar gyfer yr SFS

Mae llawer o sefydliadau bellach yn cynnig offer hunanwasanaeth digidol sy'n galluogi cwsmeriaid i gwblhau'r SFS ar-lein pan fydd hynny'n gyfleus iddynt. Mae'r offer hyn yn aml yn:

- Tywys cwsmeriaid gam wrth gam drwy'r categorïau incwm a gwariant.
- Cynnwys ffigurau sbarduno mewnol er mwyn gwirio rhesymoldeb y gwariant.
- Caniatáu i gwsmeriaid uwchlwytho tystiolaeth (e.e. slipiau cyflog, biliau).
- Darparu dull diogel o gyflwyno'r wybodaeth yn uniongyrchol i system y credydwr.
- Integreiddio â Bancio Agored a Gwiriadau Budd-daliadau er mwyn casglu data'n gyflymach ac yn fwy cywir.

Manteision hunanwasanaeth ar gyfer yr SFS

- Cyfleustra i gwsmeriaid: Cwblhau'r broses ar adeg sy'n gyfleus iddynt, gan leihau hyd galwadau a straen.
- Effeithlonrwydd: Lleihau sgyrsiau ffôn hir a chyflymu penderfyniadau ynghylch gallu i dalu.
- Cywirdeb: Mae offer digidol yn aml yn dilysu cofnodion ac yn tynnu sylw at wybodaeth sydd ar goll.
- Ymgysylltu: Grymuso cwsmeriaid i gymryd rheolaeth dros eu cyllidebu a'u cynllun ad-dalu.
- Y gallu i ehangu: Haws i gredydwyr ymdrin â nifer fawr o achosion heb gynyddu costau staff.

Mae CDER Group, cwmni gorfodi, yn defnyddio'r SFS drwy bartneru ag IE Hub ac Inbest.

IE Hub, Inbest a CDER Group – Symleiddio'r broses o gwblhau'r SFS

Porth gwe incwm a gwariant yw IE Hub[36], sy'n grymuso cwsmeriaid sy'n wynebu anawsterau ariannol i gymryd rheolaeth dros eu sefyllfa o ran dyledion. Gall cwsmeriaid gael mynediad at borth IE Hub a chwblhau un ffurflen incwm a gwariant (I&E), sy'n seiliedig ar y Datganiad Ariannol Safonol. Mae IE Hub hefyd wedi integreiddio cyfrifiannell budd-daliadau Inbest er mwyn gwneud y mwyaf o incwm yn rhan annatod o'r gwasanaeth. Yna gellir rhannu'r I&E drwy daith ddigidol IE Hub â'r holl sefydliadau y mae ar y cwsmer arian iddynt (credydwyr).

Er mwyn cytuno ar gynllun ad-dalu cynaliadwy, dylai credydwyr ddeall gallu cwsmer i dalu yn gyntaf, a gwneir hyn fel arfer drwy gwblhau ffurflen incwm a gwariant. Mae hyn yn cymryd llawer o amser i'r credydwr a gall beri straen i gwsmeriaid os bydd yn rhaid iddynt ailadrodd y broses gyda sawl credydwr.

Mae IE Hub yn helpu cwsmeriaid i gwblhau ffurflen incwm a gwariant sy'n seiliedig ar yr SFS unwaith yn unig, ac mae bellach wedi sefydlu partneriaethau llwyddiannus â dros 109 o gredydwyr, darparwyr cyngor ar ddyledion a phartneriaid cymorth.

Hefyd, drwy integreiddio cyfrifiannell budd-daliadau Inbest[37], mae IE Hub wedi nodi dros £204 miliwn mewn budd-daliadau blynyddol heb eu hawlio ers lansio'r gwasanaeth, gan gynyddu incwm cwsmeriaid £6,312 y flwyddyn ar gyfartaledd.

Partneriaeth â CDER Group

Mae Strategaeth Bregusrwydd CDER Group yn cynnwys ymrwymiad i sicrhau canlyniadau teg i gredydwyr ac i'r rhai sy'n wynebu camau gorfodi. Mae gan CDER dîm lles arbenigol sy'n rheoli seibiannau talu estynedig a chytundebau ad-dalu hirdymor.

Er mwyn trafod trefniadau talu, mae CDER yn defnyddio'r SFS fel meincnod ar gyfer asesu 'gallu i dalu' ac mae bellach yn partneru ag IE Hub i symleiddio'r broses:

"Wrth weithio i gasglu dyled sy'n ddyledus i Wasanaeth Llysoedd a Thribiwnlysoedd Ei Fawrhydi (HMCTS), cysylltom â thad i ddau o blant a oedd yn awyddus i gytuno ar gynllun ad-dalu, ac anfonasom ddolen at IE Hub ato. O fewn cwpl o oriau, roedd y cwsmer wedi cwblhau ei ffurflen incwm a gwariant a'i dychwelyd atom. Roedd y cwsmer yn gallu atodi prawf o'i incwm a'i fregusrwydd, gan ei fod yn byw gyda'r anhwylder deubegynol ac wedi colli aelod o'i gorff drwy drychiad. Aseswyd yr I&E yn erbyn yr SFS, ac ar ôl sgwrs â'r cwsmer, cytunwyd ar drefniant. Drwy'r gwiriad budd-daliadau, nodwyd bod gan y cwsmer hawl i £779 ychwanegol y mis. Roedd y cwsmer yn hapus a dywedodd ei bod yn hawdd defnyddio IE Hub."

Gall offer digidol ar gyfer asesu fforddiadwyedd helpu i gael gwared ar rwystrau sy'n atal cwsmeriaid rhag cael cymorth a chytuno ar drefniadau ad-dalu cynaliadwy. Mae'r astudiaeth achos isod yn dangos sut mae Northumbrian Water ac Inicio wedi cyfuno arloesedd digidol, gwneud y mwyaf o incwm a chydweithio mewn partneriaeth i wella ymgysylltiad cwsmeriaid a chanlyniadau cymorth.

36 https://www.iehub.co.uk/

37 https://inbest.ai/benefits-calculator/

Northumbrian Water ac Inicio – Galluogi canlyniadau gwell drwy asesiadau fforddiadwyedd digidol

Mae Northumbrian Water yn gweithio'n agos ag amrywiaeth o ddarparwyr cyngor ar ddyledion, gan gyfeirio cwsmeriaid yn rhagweithiol at wasanaethau a pharchu argymhellion ynghylch cynlluniau ad-dalu cwsmeriaid. Mae ei ddull cydweithredol yn helpu cwsmeriaid i gael y cymorth cywir ar yr adeg gywir.

Un rhwystr cyffredin i gwsmeriaid sy'n ceisio cymorth yw'r anhawster o ddarparu manylion cyflawn am incwm a gwariant - cam hanfodol er mwyn bod yn gymwys i gael gostyngiadau a chymorth ariannol.

Er mwyn mynd i'r afael â hyn, partnerodd Northumbrian Water ag Inicio i ddatblygu Budgie, sef platfform hunanwasanaeth ar-lein hawdd ei ddefnyddio sy'n symleiddio asesiadau fforddiadwyedd cwsmeriaid. Mae'r dull hwn wedi galluogi mwy na 30% o'r defnyddwyr a oedd yn cael trafferth ymgysylltu o'r blaen i gael cymorth.

Mae Budgie yn cynnwys cynorthwyydd rhithwir deallusrwydd artiffisial (AI) sy'n tywys defnyddwyr drwy asesiad incwm a gwariant sy'n cyd-fynd â'r Datganiad Ariannol Safonol gan MaPS. Drwy Budgie, gall cwsmeriaid:

- • Gyflwyno dadansoddiad clir a manwl o'u sefyllfa ariannol ar adeg sy'n gyfleus iddynt.
- • Gael cyllideb bersonol i'w helpu i reoli biliau, gan egluro'r cymorth sydd ar gael.
- • Rannu gwybodaeth am eu cyllideb â chredydwyr eraill a sefydliadau cymorth.

I ategu Budgie, mae Northumbrian Water wedi ymgorffori cyfrifiannell budd-daliadau Policy in Practice ar gyfer ei gwsmeriaid. Mae'r offeryn hwn nid yn unig yn cadarnhau a yw cwsmeriaid yn gymwys i gael tariffau cymdeithasol gostyngol y cwmni, ond mae hefyd yn **helpu cwsmeriaid i gael mynediad at hyd at £24 biliwn o gymorth sy'n mynd heb ei hawlio bob blwyddyn.** Yn nodedig, nid oedd dros 70% o'r cwsmeriaid cymwys yn ymwybodol bod ganddynt hawl i gymorth ariannol ychwanegol, sy'n amlygu gwerth offer digidol o'r fath.

Er ei bod yn ehangu rôl offer hunanwasanaeth digidol, mae Northumbrian Water yn parhau i gynnal opsiynau drwy sawl sianel, gan gynnwys presenoldeb cymunedol cryf, er mwyn sicrhau nad yw'n gadael cwsmeriaid nad ydynt yn hyderus yn defnyddio technoleg ddigidol ar ôl. Mae'n parhau i weithio gydag amrywiaeth o rwydweithiau lleol i gyrraedd cwsmeriaid, gan gydnabod bod dyledion yn aml yn gysylltiedig â thai, budd-daliadau a heriau eraill. Enghraifft ddiweddar yw ei chydweithrediad â believe housing, darparwr tai cymdeithasol yn Sir Durham sy'n rheoli dros 18,000 o gartrefi. Lansiodd Northumbrian Water raglen beilot chwe wythnos, gan leoli ei staff yn swyddfeydd believe housing. Mewn partneriaeth â'r awdurdod lleol, darparwyr cyngor ar ddyledion a gomisiynwyd gan MaPS a rhanddeiliaid eraill, creodd y fenter ganolfan gymorth un stop sy'n cynnig cymorth integredig ar gyfer dŵr, tai, Treth Gyngor a chyngor ar ddyledion. Mae Northumbrian Water bellach yn archwilio'r camau nesaf, gyda dau gymdeithas dai arall yn dangos diddordeb mewn efelychu'r dull hwn.



10. Symleiddio Mynediad i Gynghorwyr Dyledion Trydydd Parti

Mae cynghorwyr dyledion yn chwarae rhan hanfodol wrth helpu pobl i reoli ôl-ddyledion. Fodd bynnag, mae rhai prosesau awdurdodi trydydd parti credydwyr sy'n caniatáu i gynghorwyr weithredu ar ran cwsmeriaid yn creu rhwystrau sy'n arafu'r broses o ddarparu cymorth ac yn cynyddu'r amser a'r ymdrech sydd eu hangen gan bawb. Drwy gydweithio, mae MaPS yn gobeithio y gall credydwyr ac asiantaethau cyngor ar ddyledion symleiddio'r prosesau hyn, gan arwain at ddatrysiadau cyflymach, profiad gwell i gwsmeriaid a mwy o ymddiriedaeth.

Mae MaPS yn cynnal ymchwil ar hyn o bryd i brosesau credydwyr ar gyfer rhoi mynediad i drydydd partïon sy'n gynghorwyr dyledion. Mae hwn yn faes allweddol y canolbwyntir arno er mwyn gwella canlyniadau i bobl sydd mewn dyled a lleihau cymhlethdodau ar draws y sector cyngor ar ddyledion.

Y rheswm am hyn yw bod cynghorwyr dyledion yn wynebu rhai o'r heriau cyfathrebu canlynol wrth geisio cyflwyno sylwadau ar ran eu cleientiaid:

- Mae gan rai credydwyr bartneriaethau atgyfeirio unigryw gydag un darparwr cyngor ar ddyledion, sy'n cyfyngu ar ddewis cwsmeriaid.
- Pyrth ar-lein credydwyr ar gyfer gohebiaeth ynghylch cyngor ar ddyledion, nad ydynt ar gael i rai darparwyr cyngor ar ddyledion.
- O ganlyniad i'r uchod, mae'n rhaid i gynghorwyr dyledion ddibynnu ar ohebiaeth drwy'r post, gan achosi oedi.
- Nid yw rhai credydwyr yn derbyn awdurdodiad wedi'i lofnodi gan ddarparwr cyngor ac yn mynnu bod eu ffurflenni eu hunain yn cael eu defnyddio.
- Gweithdrefnau ffôn anhyblyg gan gredydwyr sy'n ei gwneud yn ofynnol cynnal galwadau tair ffordd rhwng y credydwr, y cynghorydd dyledion a'r cwsmer.
- Diffyg pwyntiau cyswllt penodol ar gyfer cynghorwyr dyledion.

Mae'r systemau tameidiog hyn yn creu cymhlethdod i gynghorwyr dyledion a heriau gweithredol i gredydwyr. Ond yn bwysicaf oll, gall oedi arwain at daliadau ychwanegol, mwy o ddyled a mwy o straen i bobl sy'n wynebu problemau dyled.

Beth sy'n gyfystyr ag arfer da?

Er mwyn gwneud y broses yn llyfnach i bob parti, mae MaPS yn argymell bod credydwyr yn ystyried y camau cychwynnol hyn:

Mynediad Trydydd Parti Credydwyr i Gynghorwyr Dyledion – arferion a argymhellir

1. Creu Sianeli Penodol ar gyfer Cynghorwyr Dyledion

- Darparu llinell gymorth neu gyfeiriad e-bost penodol ar gyfer cynghorwyr dyledion.
- Sicrhau bod staff wedi'u hyfforddi i ymdrin yn effeithlon â cheisiadau am awdurdod trydydd parti.

2. Safoni a Digidoleiddio

- Defnyddio systemau ar-lein diogel i uwchlwytho dogfennau awdurdodi i weithredu a gwirio cymwysterau cynghorwyr dyledion.
- Derbyn llofnodion electronig a chydsyniad digidol lle mae modd.

3. Cynnig Opsiynau Dilysu Hyblyg

- Symud oddi wrth brosesau anhyblyg sy'n ei gwneud yn ofynnol i gwsmeriaid fod yn bresennol yn ystod galwadau neu sy'n mynnu gohebiaeth drwy'r post.
- Caniatáu i gynghorwyr dyledion gadarnhau hunaniaeth drwy sawl dull diogel (e.e. dilysu digidol, e-bost diogel neu ddilysu drwy borth ar-lein).
- Pan mae angen cydsyniad llafar, ystyried trefniadau galw'n ôl sy'n osgoi galwadau tair ffordd hirfaith ac yn lleihau straen i'r cwsmer.

4. Cyfathrebu'n Glir

- Cyhoeddi canllawiau syml ar gyfer cynghorwyr dyledion ar eich gwefan, gan gynnwys y camau i'w dilyn, y dogfennau gofynnol a'r amseroedd prosesu.

5. Ymgysylltu â phob darparwr cyngor ar ddyledion

- Cydweithio â'r darparwr cyngor ar ddyledion a ddewiswyd gan y cwsmer, nid dim ond y partner atgyfeirio a ffefrir.

Gall newidiadau syml i drefniadau mynediad credydwyr wneud gwahaniaeth sylweddol i gynghorwyr dyledion a chwsmeriaid fel ei gilydd. Mae llinell gymorth flaenoriaeth bwrpasol yr Adran Gwaith a Phensiynau (DWP) yn cynnig enghraifft ymarferol o sut y gall sianeli arbenigol i gynghorwyr gefnogi'r broses o ddatrys achosion yn gyflymach ac yn fwy effeithiol.

Rheoli Dyledion DWP – Cefnogi cynghorwyr dyledion drwy linell gymorth flaenoriaeth bwrpasol

Mae'r Adran Gwaith a Phensiynau (DWP) wedi cyflwyno llinell gymorth flaenoriaeth ar gyfer cynghorwyr dyledion, sy'n rhoi mynediad uniongyrchol at ei thimau Rheoli Dyledion ar gyfer achosion sy'n ymwneud â gordaliadau budd-daliadau lles. Mae'r sianel bwrpasol hon yn galluogi cynghorwyr dyledion i drafod amgylchiadau eu cleientiaid, egluro balansau a chytuno ar y camau nesaf priodol yn fwy effeithlon.

I gredydwyr, mae'r dull hwn yn dangos gwerth cynnig llwybrau arbenigol a hygyrch i gynghorwyr dyledion. Drwy ddarparu pwynt cyswllt clir a chyson, mae DWP wedi lleihau oedi, gwella ansawdd yr ymgysylltu a galluogi datrys achosion yn fwy effeithiol. Mae cynghorwyr mewn sefyllfa well i gynrychioli eu cleientiaid, tra gall timau rheng flaen credydwyr ddibynnu ar wybodaeth gywir ac amserol i lywio penderfyniadau.

Mae'r gwasanaeth hefyd yn cefnogi canlyniadau gwell i gwsmeriaid. Mae mynediad cyflymach at y rhai sy'n gwneud penderfyniadau yn helpu i sicrhau bod trefniadau ad-dalu'n seiliedig ar ddealltwriaeth lawn o amgylchiadau'r cwsmer, gan gynnwys ei allu i dalu a'i fregusrwydd. Mae'n lleihau'r angen am gysylltiadau mynych, yn lleihau straen i gleientiaid ac yn helpu i atal y sefyllfa rhag gwaethygu.

Weithiau, mae angen cymorth trydydd parti dibynadwy ar gwsmeriaid, ond gall prosesau awdurdodi anghyson achosi oedi a rhwystrau diangen. Mae'r astudiaeth achos isod yn dangos sut mae Lowell wedi symleiddio Mynediad Trydydd Parti Awdurdodedig drwy ddefnyddio dull cyson sy'n cael ei reoli gan y cwsmer ar draws sianeli digidol a sianeli cymorth â chymorth personol.



Lowell Financial – Mynediad Hyblyg i Drydydd Partïon Awdurdodedig

Mae Lowell wedi cydnabod bod cwsmeriaid yn aml angen cymorth gan bartneriaid, aelodau o'r teulu neu weithwyr proffesiynol, fel cynghorwyr dyledion, wrth reoli eu cyfrifon. Yn flaenorol, roedd y broses o ychwanegu neu ddilysu Mynediad Trydydd Parti Awdurdodedig (ATP) yn amrywio rhwng sianeli cyswllt ac nid oedd yn ddigon tryloyw i gwsmeriaid na chydweithwyr. Roedd hyn yn creu aneffeithlonrwydd ac anghysondebau, yn ogystal â'r posibilrwydd o oedi, yn enwedig pan oedd angen cymorth brys ar gwsmeriaid.

Dyna pam mae Lowell wedi creu datrysiad unedig a dibynadwy sydd wedi galluogi'r canlynol:

- Cwsmeriaid i ychwanegu a rheoli ATPs yn hawdd
- Cofnodi lefelau awdurdodi yn glir ac yn gyson
- Cydweithwyr i weld y wybodaeth hon wrth ryngweithio â chwsmeriaid
- Cydymffurfiaeth uchel ac arferion diogelu data cadarn

Yr Ateb

1. Hunanwasanaeth Ar-lein drwy'r Porth a'r Ap

Gall cwsmeriaid fewngofnodi i'w cyfrif drwy'r Porth neu'r Ap a mynd yn syth i'w proffil i ychwanegu Person Awdurdodedig. Mae'r broses ddigidol yn casglu'r holl wybodaeth angenrheidiol drwy ffurflen symlach, gan roi rheolaeth lawn i gwsmeriaid.

2. Sianeli Cymorth: Ffôn, Sgwrs Fyw ac E-bost

Ar gyfer cwsmeriaid sydd angen cymorth, gall asiantau ychwanegu ATPs yn uniongyrchol drwy system fewnol, gan sicrhau bod y set ddata'n gyson.

3. Hyblygrwydd ar Lefel y Cyfrif

Cymhwysir awdurdodiadau ar lefel y cyfrif, sy'n golygu y gall cwsmer ddewis cynnwys rhywun mewn perthynas ag un cyfrif penodol heb roi mynediad iddo at gyfrifon eraill.

4. Lefelau Mynediad y Gellir eu Haddasu

Wrth sefydlu'r trefniant, gall cwsmeriaid ddewis o blith tri math o awdurdod sydd wedi'u diffinio'n glir:

- Mynediad Llawn – cymorth cynhwysfawr gyda'r cyfrif
- Mynediad Cyfyngedig – mynediad cyfyngedig i feysydd sydd wedi'u cymeradwyo ymlaen llaw
- Mynediad at Daliadau'n Unig – y gallu i wneud taliadau ond dim gweithrediadau eraill ar y cyfrif

5. Gwell Gweledded i Gydweithwyr

Pan fydd cydweithiwr yn agor cyfrif sydd ag ATP ar waith, caiff gwybodaeth am ATP y cwsmer ei hamlygu'n glir mewn coch. Mae'r arwydd gweledol hwn yn sicrhau bod asiantau'n ymwybodol o'r trefniant ar unwaith ac yn gallu cwblhau gwiriadau Diogelu Data (DPA) yn gyflym ac yn hyderus.

Miranda Shanks, Citizens Advice: "Mae ein hymchwil yn dangos bod awdurdodi trydydd parti anghyson yn rhwystr mawr, gyda 42% o gynghorwyr yn dymuno cael proses safonol a dibynadwy. Ystyrir bod Lowell yn enghraifft o arfer gorau – mae'n derbyn awdurdodiadau'n gyson, yn cydnabod trydydd partïon awdurdodedig ac yn cynnig dangosfwrdd effeithiol, gan leihau gwaith gweinyddol a rhoi mwy o amser i gynghorwyr dyledion gefnogi cleientiaid."

11. Cefnogi cwsmeriaid drwy ymyriadau arbenigol



Gellir cefnogi'r rhan fwyaf o gwsmeriaid drwy asesiadau fforddiadwyedd safonol, atgyfeiriadau at wasanaethau cyngor ar ddyledion a threfniadau ad-dalu cynaliadwy. Fodd bynnag, mae rhai cwsmeriaid yn wynebu amgylchiadau sy'n gofyn am ymateb mwy arbenigol. Gall hyn gynnwys pobl sy'n profi cam-drin economaidd, anawsterau iechyd meddwl neu argyfwng iechyd meddwl.

Mewn sefyllfaoedd o'r fath, gall credydwyr gydweithio â chynghorwyr dyledion, gweithwyr iechyd proffesiynol a sefydliadau cymorth arbenigol i sicrhau bod cwsmeriaid yn cael y diogelwch, y cymorth a'r goddefgarwch priodol. Mae offer sefydledig y sector a mesurau diogelu statudol yn helpu credydwyr i ymateb yn gyson, gan leihau niwed a gwella canlyniadau hirdymor.

Mae Ffigur 8 isod yn crynhoi tri ymyriad arbenigol allweddol a'r camau ymarferol y gall credydwyr eu cymryd i gefnogi cwsmeriaid y mae cam-drin economaidd, anawsterau iechyd meddwl ac argyfyngau iechyd meddwl yn effeithio arnynt.

FFIGUR 8

Cefnogi Cwsmeriaid drwy Ymyriadau Arbenigol
Cam-drin Economaidd • Iechyd Meddwl • Diogelwch mewn Argyfwng

Ffurflen Tystiolaeth Cam-drin Economaidd (EAEF)

Sut y gall credydwyr gefnogi

Derbyn yr EAEF a mabwysiadu dull "dweud wrthym unwaith".

Rhoi'r gorau i weithgarwch casglu dyledion dros dro ac adolygu'r opsiynau cymorth.

Cydweithio â chynghorwyr arbenigol a gwasanaethau cam-drin domestig.

Ffurflen Tystiolaeth Dyled ac Iechyd Meddwl (DMHEF)

Sut y gall credydwyr gefnogi

Derbyn y DMHEF fel tystiolaeth.

Ystyried goddefgarwch a chymorth cymesur.

Osgoi gofyn am dystiolaeth feddygol ddyblyg.

Seibiant Dyledion mewn Argyfwng Iechyd Meddwl

Sut y gall credydwyr gefnogi

Gweithredu'r mesurau diogelu o dan y Seibiant Dyledion mewn Argyfwng Iechyd Meddwl.

Rhoi'r gorau dros dro i weithgarwch casglu dyledion, cysylltu â'r cwsmer a gweithgarwch gorfodi.

Cefnogi adferiad ac ymgysylltiad â gwasanaethau cynghori.

11.1 Cefnogi Dioddefwyr a Goroeswyr Cam-drin Economaidd a Dyled a Orfodwyd arnynt

Mae cam-drin economaidd yn fath o gam-drin domestig lle mae rhywun yn rheoli neu'n cyfyngu ar fynediad person arall at arian, adnoddau neu gyfleoedd economaidd, gan danseilio ei annibyniaeth ariannol.

Mae dyled a orfodwyd ar rywun yn digwydd pan fydd camdriniwr yn gorfodi neu'n trin rhywun i gymryd credyd, benthyciadau neu ymrwymiadau ariannol eraill yn ei enw.

Mae'r ddau fath o gam-drin yn achosi niwed ariannol sylweddol i ddioddefwyr a goroeswyr ac yn creu rhwystrau rhag adennill rheolaeth dros eu bywydau. Mae llawer o bobl yn profi'r niwed hwn bob blwyddyn, ac yn aml mae'n arwain at ddyledion sylweddol gyda nifer o gredydwyr.

Yn aml, mae gan ddioddefwyr a goroeswyr ddyled o £28,000 ar draws saith credydwr, ac mae 60% o'r ddyled hon yn cynnwys dyled a orfodwyd arnynt.[38]

Mae credydwyr a darparwyr cyngor ar ddyledion yn chwarae rolau hollbwysig wrth nodi cam-drin economaidd, a gall y ddau sicrhau bod dioddefwyr a goroeswyr yn cael cymorth cyson, tosturiol ac effeithiol. Drwy gydweithio, gall y ddau helpu unigolion i adennill annibyniaeth ariannol, lleihau niwed a chreu llwybrau tuag at adferiad ariannol.

Mae elusennau fel Surviving Economic Abuse (SEA) a Money Advice Plus wedi arwain y ffordd o ran datblygu cymorth arbenigol i ddioddefwyr a goroeswyr. Yn galonogol, mae darparwyr cyngor ar ddyledion eraill bellach yn dechrau cynnig cymorth wedi'i deilwra hefyd, gan greu rhwydwaith cynyddol o arbenigedd partneriaid y gall credydwyr gydweithio ag ef.

Y Ffurflen Dystiolaeth o Gam-drin Economaidd (EAEF)

Datblygwyd yr EAEF[39] gan Money Advice Plus a SEA, ac mae'n offeryn blaenllaw yn y sector sy'n galluogi credydwyr a chynghorwyr dyledion i rannu gwybodaeth hanfodol mewn ffordd strwythuredig sy'n ystyriol o drawma.

Mae'r EAEF yn ffurflen safonol a ddefnyddir gan gynghorwyr dyledion sydd wedi'u hyfforddi i gadarnhau bod cwsmer wedi profi cam-drin economaidd ac i amlinellu'r effaith ar ei sefyllfa ariannol. Ei diben yw lleihau'r angen i ddioddefwyr a goroeswyr ddatgelu profiadau trawmatig dro ar ôl tro i sefydliadau gwahanol.

Pam y dylai credydwyr fabwysiadu'r EAEF?

Mae'r EAEF yn gwella cysondeb rhwng credydwyr ac asiantaethau cyngor ar ddyledion. Gall hyn gyflymu'r broses o wneud penderfyniadau, gan arwain at ddatrys achosion yn gynt oherwydd bod llai o geisiadau am wybodaeth ychwanegol.

Mae dull yr EAEF o ddweud "wrthym unwaith yn unig" yn diogelu lles emosiynol dioddefwyr a goroeswyr, yn ogystal â lleihau trawma eilaidd[40] i asiantau credydwyr.

Adnoddau eraill

Mae'r **Pecyn Cymorth ar Gam-drin Economaidd**[41], a ddatblygwyd gan Grŵp Tegwch Swyddogaeth Rheoli Dyledion y Llywodraeth (GDMF), yn rhoi canllawiau ymarferol i bob credydwr ar sut i nodi a chefnogi cwsmeriaid sy'n profi cam-drin economaidd. Mae'n cynnwys diffiniadau clir, enghreifftiau ac offer sgrinio, ynghyd â llwybrau atgyfeirio ac argymhellion ar gyfer hyfforddi staff. Drwy fabwysiadu'r mesurau hyn, gall credydwyr sicrhau triniaeth deg, lleihau risg a chyd-fynd ag arferion gorau wrth gefnogi unigolion sy'n agored i niwed."

38 https://survivingeconomicabuse.org/i-need-help/debt/statistics-on-coerced-debt/

39 https://survivingeconomicabuse.org/what-we-do/economic-abuse-evidence-form/

40 https://www.ptsduk.org/secondary-trauma/

41 https://www.gov.uk/government/publications/public-sector-toolkits/economic-abuse-toolkit-html

Offeryn Rhyngweithiol Llywodraeth y DU ar gyfer Busnesau ac Elusennau – Cefnogi'r Gwaith o Nodi Cam-drin Economaidd ar y Reng Flaen

Mae Llywodraeth y DU wedi datblygu offeryn rhyngweithiol ar-lein i helpu sefydliadau i nodi arwyddion o gam-drin economaidd ac ymateb iddynt mewn ffordd gyson ac ymarferol.

Wedi'i gynllunio i'w ddefnyddio gan staff rheng flaen, mae'r offeryn yn tywys defnyddwyr drwy gyfres o gwestiynau strwythuredig i asesu dangosyddion posibl o gam-drin ac yn awgrymu'r camau nesaf priodol.

I gredydwyr, mae hyn yn darparu ffordd syml y gellir ei defnyddio ar raddfa eang i gefnogi asiantau rheng flaen, yn enwedig y rhai nad ydynt wedi cael hyfforddiant arbenigol. Mae'r offeryn yn helpu staff i adnabod cam-drin economaidd posibl, gofyn cwestiynau priodol ac ymateb mewn ffordd sy'n gymesur ac yn sensitif i sefyllfa'r cwsmer. Mae hefyd yn atgyfnerthu arferion da drwy gyfeirio at opsiynau cymorth perthnasol ac annog cyd-fynd ag offer y sector, fel y Ffurflen Dystiolaeth o Gam-drin Economaidd (EAEF).

Drwy integreiddio offer ymarferol fel hwn ochr yn ochr â hyfforddiant staff a chanllawiau mewnol clir, gall credydwyr gryfhau eu dull o ymdrin â bregusrwydd a sicrhau bod staff rheng flaen yn fwy abl i gefnogi cwsmeriaid sy'n profi cam-drin economaidd.

Rhagor o wybodaeth:

https://www.tax.service.gov.uk/guidance/check-for-signs-economic-abuse/start/about-this-guidance

Mae SEA yn **cynnig hyfforddiant arbenigol**[42] i helpu gweithwyr proffesiynol i nodi cam-drin economaidd ac ymateb iddo. Mae'r cyrsiau'n ymdrin ag adnabod cam-drin, ymateb ymarferol ac ymgorffori arferion gorau ar draws sectorau fel gwasanaethau ariannol, tai ac awdurdodau lleol.

Canllawiau arferion da ar y cyd i gredydwyr

1. Ymuno â'r Ymrwymiad

- Cofrestrwch i dderbyn yr EAEF drwy Surviving Economic Abuse (SEA).
- Gwneud ymrwymiad cyhoeddus ar y cyd i gefnogi'r EAEF er mwyn meithrin ymddiriedaeth a chysondeb ar draws y sector.

2. Datblygu Gwybodaeth efo'n Gilydd.

- Darparu hyfforddiant i staff am yr EAEF a'i ddiben.
- Cydweithio ag asiantaethau cyngor ar ddyledion i ddatblygu hyfforddiant ar adnabod cam-drin economaidd a galluogi pobl i ddatgelu eu profiadau'n ddiogel.
- Sefydlu timau arbenigol sy'n gweithio'n agos gydag asiantaethau cyngor i ymdrin ag achosion yn effeithiol.
- Darparu cymorth llesiant i asiantau rheng flaen er mwyn lleihau trawma eilaidd.

3. Cydweithio ar Weithgareddau Casglu Dyledion

- Cytuno ar brotocolau gydag asiantaethau cyngor ar ddyledion, lle bydd yr EAEF yn sbarduno camau fel atal gweithgareddau casglu dyledion dros dro, hepgor ffioedd ac adolygu'r modd yr adroddir am gredyd.

4. Cryfhau Partneriaethau Atgyfeirio

- Rhannu'r EAEF yn ddiogel a chynnal prosesau adborth parhaus gydag asiantaethau cyngor.
- Ymgorffori llwybrau atgyfeirio at ffynonellau cymorth ar gyfer cam-drin domestig ac at gyngor arbenigol ar ddyledion.

42 https://survivingeconomicabuse.org/training/

11.2 Y Ffurflen Dystiolaeth ar Ddyledion ac Iechyd Meddwl (DMHEF)

Cyflwynwyd y Ffurflen Dystiolaeth ar Ddyledion ac Iechyd Meddwl (DMHEF) yn 2008 mewn ymateb i bryderon a godwyd gan gwsmeriaid, cynghorwyr dyledion a gweithwyr iechyd proffesiynol ynghylch y modd y gofynnid am dystiolaeth o anawsterau iechyd meddwl ac y defnyddid y dystiolaeth honno mewn prosesau casglu dyledion.

Ar y pryd, gofynnid yn aml i gwsmeriaid ddarparu sawl llythyr meddygol i wahanol gredydwyr, a'r llythyrau hynny'n anghyson neu'n cynnwys gormod o fanylion. Gallai hyn beri gofid i gwsmeriaid, rhoi baich ar weithwyr iechyd proffesiynol ac arwain at anghysondeb yn y penderfyniadau a wneid gan gredydwyr. Nid oedd gan gredydwyr ychwaith eglurder ynghylch pa wybodaeth yr oedd yn briodol ac yn gymesur gofyn amdani.

Mae'r DMHEF yn mynd i'r afael â'r heriau hyn drwy greu un ffurflen dystiolaeth safonol a chymesur y gall cynghorwyr dyledion a chredydwyr ei defnyddio. Ei ffocws yw deall sut mae cyflwr iechyd meddwl yn effeithio ar allu unigolyn i reoli arian, yn hytrach na cheisio cael diagnosis neu fanylion clinigol diangen.

Pwy all ddefnyddio'r DMHEF?

Gellir defnyddio'r DMHEF ar y cyd gan:

- Credydwyr, i lywio penderfyniadau ynghylch gweithgareddau casglu dyledion, camau gorfodi a mathau eraill o gymorth i bobl sydd mewn dyled.
- Cynghorwyr dyledion, i gefnogi trafodaethau a thrafodaethau negodi gyda chredydwyr ar ran eu cleientiaid.
- Cwsmeriaid, gyda chymorth cynghorydd dyledion neu gynrychiolydd awdurdodedig.

Ym mhob achos, dim ond gyda chydsyniad gwybodus y cwsmer, neu rywun sydd wedi'i awdurdodi'n ffurfiol i weithredu ar ei ran, y gellir defnyddio'r DMHEF.

Pryd y gall credydwyr ddefnyddio'r DMHEF?

Gall credydwyr ddefnyddio'r DMHEF pan mae:

- Cwsmer wedi datgelu, neu pan fo'n amlwg, ei fod yn profi anawsterau iechyd meddwl.
- Yr anawsterau hynny'n ymddangos fel pe baent yn effeithio'n sylweddol ar ei allu i reoli dyled; a
- Thystiolaeth broffesiynol annibynnol yn debygol o helpu i lywio penderfyniadau ynghylch gweithgareddau casglu dyledion, camau gorfodi neu gymorth ac addasiadau priodol.

Dim ond pan fo'n debygol o ychwanegu eglurder a gwerth y dylid gofyn am y DMHEF. Anogir credydwyr i osgoi defnyddio'r ffurflen fel rhag-amod ar gyfer cynnig goddefgarwch sylfaenol, neu fel ffordd o ddilysu datgeliad cwsmer pan fo modd cymryd camau cefnogol eisoes.

Defnydd o'r DMHEF gan gynghorwyr dyledion a disgwyliadau ar gyfer credydwyr

Fel arfer, bydd cynghorwyr dyledion yn defnyddio'r DMHEF pan fo anawsterau iechyd meddwl cwsmer yn effeithio'n sylweddol ar ei allu i reoli dyled, a phan fyddai tystiolaeth annibynnol yn cefnogi ymgysylltu adeiladol â chredydwyr. Gall hyn gynnwys ceisiadau i atal gweithgareddau adennill dyledion dros dro, lleihau ad-daliadau neu eu hatal yn gyfan gwbl am gyfnod, caniatáu seibiant tra bo triniaeth yn mynd rhagddi, neu gynnig atebion eraill wedi'u addasu.

Pan ddarperir DMHEF gan gynghorydd dyledion, anogir credydwyr i:

- Ystyried y wybodaeth yn brydlon ac yn ofalus, ochr yn ochr ag amgylchiadau ariannol y cwsmer.
- Defnyddio'r dystiolaeth i archwilio opsiynau goddefgarwch priodol, rhesymol a chymesur.
- Osgoi gofyn am dystiolaeth feddygol ddyblyg neu ddiangen.
- Cydweithio â'r darparwr cyngor ar ddyledion i gytuno ar y camau nesaf sy'n adlewyrchu sefyllfa'r cwsmer.

Cael Mynediad at y DMHEF a'i Lawrlwytho

Gall credydwyr a chynghorwyr dyledion gael mynediad at fersiwn gyfredol y DMHEF a'r holl ddeunyddiau cysylltiedig drwy wefan Money Advice Trust.[43]

Mae'r hyb ar-lein yn cynnwys:

- Ffurflen y DMHEF
- Ffurflen gydsynio'r DMHEF
- Canllawiau defnyddwyr ar gyfer credydwyr a chynghorwyr
- Gwybodaeth ategol am bryd a sut y dylid defnyddio'r ffurflen.

Mae'r ffurflen yn cael ei chynnal mewn un lle canolog er mwyn sicrhau bod pob parti'n defnyddio fersiwn gyson a chyfredol, a lleihau dyblygu neu amrywiadau diangen ar draws y sector.

Cwblhau'r ffurflen

Rhaid i'r DMHEF gael ei chwblhau gan weithiwr iechyd neu ofal cymdeithasol proffesiynol, fel meddyg teulu, seiciatrydd, nyrs iechyd meddwl neu weithiwr cymdeithasol. Ni ddylai credydwyr na chynghorwyr dyledion gwblhau nac addasu'r ffurflen, na cheisio dylanwadu ar ei chynnwys.

Yn Lloegr, ni chaiff meddygon teulu sy'n cytuno i gwblhau DMHEF godi ffi. Dylai pob parti geisio lleihau oedi neu rwystrau diangen wrth gwblhau'r ffurflen.

Mae Octopus Energy wedi arwain y ffordd o ran ailddiffinio sut y mae credydwyr yn cefnogi cwsmeriaid sy'n profi bregusrwydd ac anawsterau iechyd meddwl. Mae'r astudiaeth achos isod yn amlygu ei dull arloesol, sy'n cyfuno arbenigedd gwaith cymdeithasol arbenigol â chydnabod y Ffurflen Dystiolaeth ar Ddyledion ac Iechyd Meddwl (DMHEF), er mwyn darparu cymorth mwy personol ac effeithiol i gwsmeriaid.

43 https://moneyadvicetrust.org/advice-services/dmhef/

Octopus Energy – Arloesi Safon Newydd ar gyfer Gofal i Gwsmeriaid sy'n Agored i Niwed

Octopus Energy oedd y cyflenwr ynni cyntaf i gynnwys gweithwyr cymdeithasol cymwys yn ei dîm cymorth i gwsmeriaid, gan sicrhau nad oes neb yn gorfod wynebu costau cynyddol, camdriniaeth na chaledi ar ei ben ei hun.

Gan ehangu'n gyflym o ddau arbenigwr i wyth mewn llai na thair blynedd, mae arweiniad arbenigol y tîm yn galluogi'r gwasanaeth gofal cwsmeriaid i fynd y tu hwnt i ddatrysiadau adweithiol a mynd i'r afael â rhwystrau ehangach sy'n ymwneud ag iechyd, amgylchiadau cymdeithasol a chyllid.

Gyda chydsyniad y cwsmer, mae'r gweithwyr cymdeithasol yn cynnal ymweliadau cartref, yn asesu risgiau ac yn cydlynu atgyfeiriadau at asiantaethau allanol pan fydd angen. Mae'r model hwn yn galluogi Octopus i ymateb yn effeithiol i ystod eang o anghenion, gan gynnwys dyledion, meddyliau hunanladdol, cam-drin domestig, diogelu plant, iechyd a gofal cymdeithasol, ymhlith ei gwsmeriaid a'i weithwyr.

Cefnogir y gweithwyr cymdeithasol gan 500 o arbenigwyr bregusrwydd sydd wedi'u hyfforddi mewn meysydd fel niwed sy'n gysylltiedig â gamblo, iechyd meddwl a cham-drin economaidd.

Caiff y strategaeth gymorth hon ei chryfhau drwy bartneriaethau. I'r rhai y mae cam-drin domestig neu economaidd yn effeithio arnynt, mae Octopus yn cydweithio â PayPlan i weithredu credydau cyfrif a mesurau diogelu priodol er mwyn sicrhau diogelwch y cwsmer a sefydlogrwydd ariannol.

Mae Octopus yn parhau i ystyried materion credyd wrth ddarparu cymorth i gwsmeriaid drwy gydnabod y Ffurflen Dystiolaeth ar Ddyledion ac Iechyd Meddwl, gan helpu i gysylltu prosesau ariannol â dulliau mwy dynol o reoli dyledion.

"Anaml y bydd dyled yn bodoli ar ei phen ei hun," eglura Katie Orme, Pennaeth Gwaith Cymdeithasol yn Octopus. "Drwy fabwysiadu dull cyfannol sy'n seiliedig ar gryfderau, a deall realiti bywyd bob dydd unigolyn, gallwn gynnig cymorth sy'n mynd y tu hwnt i faterion ariannol ac yn helpu cwsmeriaid i feithrin annibyniaeth gynaliadwy."

Mae gwasanaeth Octopus Energy, y cyntaf o'i fath yn y diwydiant, yn mynd y tu hwnt i gydymffurfiaeth draddodiadol drwy fecanweithiau cymorth arloesol. Mae'r enghreifftiau'n cynnwys Cronfa Octo Assist gwerth £40 miliwn, a sefydlwyd yn sgil yr argyfwng ynni i gynyddu mynediad at gymorth ariannol, a'r cynllun "You Pay, We Pay", a gyflwynwyd i rymuso pobl i fod yn hunangynhaliol drwy gyfateb taliadau dyledion cwsmeriaid.

Gyda'i gilydd, mae'r mentrau hyn yn atgyfnerthu dull Octopus Energy sy'n rhoi cwsmeriaid yn gyntaf, gan ddefnyddio ymgysylltu empathetig a phersonol i feithrin ymddiriedaeth a gosod safon newydd ar gyfer gofal cwsmeriaid.

11.3 Seibiant rhag Dyledion mewn Argyfwng Iechyd Meddwl – Ymwybyddiaeth Credydwyr

Mae Seibiant rhag Dyledion mewn Argyfwng Iechyd Meddwl (MHCBS) yn gynllun statudol sy'n darparu amddiffyniad dros dro i unigolion yn Lloegr sy'n cael triniaeth ar gyfer argyfwng iechyd meddwl. Yn ystod y cyfnod hwn, caiff cwsmeriaid eu hamddiffyn rhag y rhan fwyaf o gamau gan gredydwyr, gan gynnwys llog, ffioedd, taliadau, camau gorfodi a chysylltiadau, gan roi amser iddynt sefydlogi eu sefyllfa a manteisio ar gymorth.

Pennir cymhwystra ar sail tystiolaeth bod yr unigolyn yn cael triniaeth ar gyfer argyfwng iechyd meddwl, a rhaid i **Weithiwr Iechyd Meddwl Proffesiynol Cymeradwy (AMHP)** gadarnhau hyn. Unwaith y ceir y dystiolaeth hon, gall amrywiaeth o unigolion gyflwyno cais, gan gynnwys y cwsmer ei hun, gofalwr, gweithiwr iechyd meddwl proffesiynol neu gynrychiolydd awdurdodedig.

I gredydwyr, mae hyn yn golygu, pan gânt eu hysbysu bod cwsmer wedi cael Seibiant rhag Dyledion mewn Argyfwng Iechyd Meddwl (MHCBS), rhaid rhoi'r amddiffyniadau ar waith yn brydlon ac yn llawn. Mae hyn yn cynnwys atal pob gweithgaredd perthnasol sy'n ymwneud â chasglu dyledion a sicrhau bod systemau'n cael eu diweddaru er mwyn atal cysylltu â'r cwsmer neu gymryd camau gorfodi. Gan y gall cwsmeriaid ymuno â'r cynllun drwy weithwyr clinigol neu weithwyr cymorth, yn hytrach na thrwy gysylltu'n uniongyrchol â chredydwyr, dylai sefydliadau sicrhau bod eu prosesau'n gadarn a bod staff yn ymwybodol o'u rhwymedigaethau.

Mae'n hanfodol cefnogi cwsmeriaid yn effeithiol yn ystod y cyfnod hwn. Dylai credydwyr gydweithio'n adeiladol â chynghorwyr dyledion (lle bo un yn ymwneud â'r achos) a chydnabod mai nod y cynllun yw blaenoriaethu adferiad a llesiant. Mae dull cyson sy'n cydymffurfio â'r gofynion nid yn unig yn bodloni gofynion statudol, ond hefyd yn helpu i sicrhau canlyniadau gwell yn y tymor hir ac yn hybu ymgysylltu.

Gwybodaeth a chanllawiau pellach:

Lloegr a Chymru

https://maps.org.uk/en/our-work/our-debt-work/mental-health-crisis-breathing-space#Who-can-send-a-referral-for-Mental-Health-Crisis-Breathing-Space-

Yr Alban

Nid yw'r Alban yn gweithredu'r Cynllun Seibiant rhag Dyledion; mae amddiffyniadau tebyg ar gael drwy foratoriwm statudol ar weithgareddau casglu dyledion a'r Cynllun Trefnu Dyledion (DAS).

https://aib.gov.uk/debt-solutions/moratorium/

12. Fframwaith Credydwyr Cefnogol MaPS



Mae'r Fframwaith hwn yn fodel aeddfedrwydd gwirfoddol a ddatblygwyd gan MaPS i helpu credydwyr i asesu eu dull presennol o adennill dyledion a nodi cyfleoedd i wella. Nid cynllun achredu na gofyniad rheoleiddiol mohono, ond offeryn hunanasesu ymarferol sy'n seiliedig ar dystiolaeth a gasglwyd gan gredydwyr, cynghorwyr dyledion a rhanddeiliaid ehangach.

Ers cyhoeddi fersiwn flaenorol yr adnodd hwn, mae'r disgwyliadau o ran yr hyn sy'n gyfystyr ag ymddygiad cefnogol gan gredydwyr wedi datblygu'n sylweddol. Mae'r pwyslais wedi symud y tu hwnt i ddulliau cymharol oddefol, megis cyfeirio cwsmeriaid at ffynonellau cymorth yn unig, at ddarparu **prosesau atgyfeirio hawdd ac integredig** sy'n cysylltu pobl â chyngor ar ddyledion yn gyflym ac ar yr adeg briodol.

Yn yr un modd, er bod arferion cynharach yn pwysleisio cydnabod y **Datganiad Ariannol Safonol (SFS),** y disgwyliad bellach yw integreiddio'r SFS yn llawn i systemau, gyda thechnoleg trydydd parti yn helpu i'w ymgorffori ar draws prosesau credydwyr, gan sicrhau ei fod yn cyd-fynd ag offer digidol a rhannu data. Mae hyn yn adlewyrchu symudiad ehangach oddi wrth arferion unigol tuag at systemau mwy cydlynol ac integredig.

Bu newid diwylliannol hefyd yn y ffordd y mae credydwyr yn ymgysylltu â'r sector cyngor. Nid yw perthnasoedd yn unig yn ddigon bellach; yn hytrach, disgwylir cydweithio **gweithredol, lle mae credydwyr a chynghorwyr dyledion** yn gweithio gyda'i gilydd mewn ffordd strwythuredig, gyson ac y gellir ei hehangu er mwyn gwella canlyniadau.

Mae'r cymorth wedi dod yn fwy soffistigedig a phenodol. Yn hytrach na chynnig cymorth cyffredinol, disgwylir fwyfwy i gredydwyr ddarparu **ymyriadau wedi'u targedu ac sy'n seiliedig ar ddata, gan ddefnyddio gwybodaeth a phartneriaethau i ymateb i anghenion gwahanol cwsmeriaid, boed y rheini'n ymwneud â bregusrwydd, digwyddiadau bywyd neu gymhlethdod ariannol.**

Drwy ddefnyddio data a gwybodaeth, mae credydwyr yn casglu ac yn dadansoddi gwybodaeth allweddol—megis nifer yr atgyfeiriadau, faint sy'n manteisio ar gyngor, canlyniadau ar ôl atgyfeirio, cyfraddau rhoi'r gorau i'r broses a nodweddion cwsmeriaid—er mwyn cael darlun cliriach o sut mae prosesau atgyfeirio'n gweithio'n ymarferol.

Mae monitro canlyniadau atgyfeirio'n hanfodol. Mae hyn yn symud y pwyslais oddi wrth gyfrif atgyfeiriadau yn unig at olrhain yr hyn sy'n digwydd wedyn, megis a yw cwsmeriaid yn cael cyngor, yn cwblhau'r broses ac yn sicrhau ateb cynaliadwy, fel y gellir mireinio prosesau a sicrhau canlyniadau gwell dros amser.

Mae ein fframwaith safonau ar gyfer 2026 yn crynhoi'r hyn sy'n gyfystyr ag arfer da heddiw: mynediad cynnar at gyngor ar ddyledion, gyda digidol yn flaenoriaeth; mynediad wedi'i deilwra ar gyfer cwsmeriaid sy'n agored i niwed; defnydd cyson o'r SFS; ymgysylltu di-rwystr â chynghorwyr; a chymorth wedi'i dargedu sy'n cael ei ddarparu drwy bartneriaethau ac sy'n sicrhau canlyniadau gwell i gwsmeriaid a chredydwyr.

Islaw'r Safon (Isafswm Sylfaenol)

Fel arfer, mae credydwyr sy'n gweithredu ar y lefel hon yn mabwysiadu dull adweithiol, anghyson sy'n cael ei lywio gan brosesau, ac sy'n cael ei nodweddu gan lwybrau atgyfeirio cyfyngedig, asesiadau ansafonol o allu i dalu ac ymgysylltu cyfyngol â chynghorwyr dyledion.

Maes	Sut mae hyn yn edrych yn ymarferol
Atgyfeiriadau at gyngor ar ddyledion	Dibynnu'n bennaf ar gyfeirio sylfaenol at gymorth (drwy lythyrau neu ganolfannau cyswllt yn unig). Cael llwybrau atgyfeirio cyfyngedig neu anghyson, heb opsiynau digidol na hunanwasanaeth.
Y Gallu i Dalu	Dull anghyson o ymdrin â chynigion talu gan gynghorwyr dyledion neu gwsmeriaid sy'n seiliedig ar yr SFS. Asesiadau mewnol o allu i dalu sy'n anghyson neu'n ansafonol, ac nad ydynt yn cyd-fynd â'r SFS.
Mynediad i Gynghorwyr Dyledion Trydydd Parti	Ei gwneud yn ofynnol i gynghorwyr dyledion ddefnyddio sianeli cyswllt cyffredinol neu gyfyngol.
Cefnogi cwsmeriaid sy'n agored i niwed drwy bartneriaethau	Ymyrraeth adweithiol yn hwyr yn y broses; ychydig o gydnabyddiaeth o fregusrwydd neu gyd-destun y cwsmer.

Canlyniadau tebygol: Llai o ymgysylltu, ymyrraeth hwyr, cymorth yn cael ei ohirio a chynlluniau ad-dalu llai cynaliadwy.

Safon Arfer Da (Y Norm a Ddisgwylir)

Mae credydwyr sy'n gweithredu ar y lefel hon hefyd yn mabwysiadu dull rhagweithiol ac integredig er mwyn gwella ymgysylltu a chanlyniadau:

Maes	Sut mae hyn yn edrych yn ymarferol
Atgyfeiriadau at gyngor ar ddyledion	Atgyfeirio cwsmeriaid yn rhagweithiol pan fydd arwyddion cynnar o anawsterau ariannol, nid dim ond pan fydd ôl-ddyledion yn gwaethygu. Ymgorffori llwybrau atgyfeirio ar draws pob sianel (ffôn, digidol, ap a gwe), gan gynnwys trosglwyddiadau uniongyrchol ac opsiynau hunanwasanaeth. Cefnogi cwsmeriaid i gael mynediad at y sianel cyngor ar ddyledion sydd fwyaf addas i'w hanghenion a'u dewisiadau, gan gynnwys gwasanaethau cyngor yn y gymuned lle bo angen eiriolaeth, gwaith achos neu gymorth ychwanegol.
Gallu i dalu (SFS)	Ymdrin yn gyson â chynigion talu sy'n seiliedig ar yr SFS, gan gydnabod cyllidebau a chynigion ad-dalu a gyflwynir gan gynghorwyr dyledion. Mabwysiadu'r SFS ar gyfer prosesau mewnol sy'n ymwneud ag incwm a gwariant (a gyflawnir yn aml drwy ddefnyddio technoleg allanol).
Mynediad i Gynghorwyr Dyledion Trydydd Parti	Darparu llwybrau clir a hygyrch i gynghorwyr dyledion trydydd parti (llinellau ffôn penodol i gynghorwyr neu byrth digidol, a chydsyniad hyblyg). Cydweithio â phob darparwr cyngor ar ddyledion, nid y partner atgyfeirio a ffefrir yn unig, gan barchu dewis y cwsmer. Cael rolau neu dimau penodol sy'n gyfrifol am berthnasoedd â'r sector cyngor ar ddyledion.
Cefnogi cwsmeriaid sy'n agored i niwed drwy bartneriaethau	Defnyddio data i ddeall a gwella sut mae atgyfeiriadau'n gweithio drwy olrhain ymgysylltu a chanlyniadau, a mireinio prosesau i gynyddu'r nifer sy'n manteisio ar y gwasanaethau a'u heffeithiolrwydd. Derbyn y Ffurflen Dystiolaeth o Gam-drin Economaidd (EAEF) a'r Ffurflen Dystiolaeth ar Ddyledion ac Iechyd Meddwl (DMHEF) fel tystiolaeth ddilys i lywio penderfyniadau ynghylch goddefgarwch cymesur.

Canlyniadau tebygol: Gwell ymgysylltu, cynlluniau ad-dalu mwy cynaliadwy, a mwy o gyd-fynd â disgwyliadau rheoleiddiol (e.e. Dyletswydd Defnyddwyr).

Arfer Arwain (Rhagori ar y Safon)

Mae credydwyr sy'n gweithredu ar y lefel hon yn dangos dull gweithredu sy'n cwmpasu'r system gyfan ac sy'n rhoi'r cwsmer wrth galon popeth.

Maes	Sut mae hyn yn edrych yn ymarferol
Atgyfeiriadau at gyngor ar ddyledion	Prosesau atgyfeirio digidol hawdd sydd wedi'u hymgorffori mewn offer casglu dyledion a rheoli cyfrifon, ac sy'n cael eu sbarduno ar adegau allweddol pan fo risg yn codi. Defnyddio data, Bancio Agored a mewnwelediadau ymddygiadol i nodi anghenion a sbarduno cymorth amserol. Rhannu data (gyda chydsyniad) er mwyn lleihau dyblygu (e.e. gallu ailddefnyddio'r SFS mewn ffordd gludadwy).
Y Gallu i Dalu	Integreiddio'r SFS yn llawn ar draws pob system; derbyn cyfran uchel o gynigion gan gynghorwyr; a rhannu data lle bo hynny'n briodol.
Mynediad i Gynghorwyr Dyledion Trydydd Parti	Prosesau diogel a safonedig sy'n galluogi cynghorwyr i gyflwyno awdurdodiad yn ddigidol, gwirio hunaniaeth mewn ffordd hyblyg ac ymgysylltu heb oedi, dyblygu na dibynnu ar bost neu alwadau tair ffordd. Sianeli penodol i gynghorwyr sy'n gweithio gyda phob darparwr cyngor ar ddyledion, yn parchu dewis y cwsmer ac yn darparu canllawiau clir, llwybrau cyson a staff sydd wedi'u hyfforddi. Prosesau sy'n rhoi rheolaeth i gwsmeriaid dros fynediad trydydd parti, gan alluogi canlyniadau cyflymach a llyfnach gyda'r baich gweinyddol lleiaf posibl i bawb.
Cefnogi cwsmeriaid sy'n agored i niwed drwy bartneriaethau	Partneriaethau strategol sy'n darparu ymyriadau arbenigol (e.e. mewn perthynas â bregusrwydd, cam-drin economaidd, iechyd meddwl a phobl hunangyflogedig). Derbyn a defnyddio offer fel yr EAEF a'r DMHEF yn weithredol. Datblygu atebion ar y cyd â'r sector cyngor a darparu hyfforddiant ar y cyd yn barhaus. Mabwysiadu dull "dweud wrthym unwaith" ar draws y sefydliad cyfan.

Canlyniadau tebygol: Ymyrraeth gynnar ar raddfa eang, llai o niwed, canlyniadau ad-dalu gwell a llai o faich gweinyddol i bawb.

13. Ynglŷn â'r Gwasanaeth Arian a Phensiynau (MaPS)



Mae'r Gwasanaeth Arian a Phensiynau (MaPS) yn gorff hyd braich Llywodraeth y DU, a noddir gan yr Adran Gwaith a Phensiynau (DWP). Ei chenhadaeth yw sicrhau bod pobl ledled y DU yn gallu cael gafael ar y wybodaeth a'r canllawiau sydd eu hangen arnynt i wneud penderfyniadau ariannol effeithiol drwy gydol eu hoes.

Wedi'i sefydlu yn 2019 drwy ddod â'r Money Advice Service, The Pensions Advisory Service a Pension Wise ynghyd, mae MaPS bellach yn darparu canllawiau diduedd am ddim ar arian a phensiynau i filiynau o bobl drwy ei wasanaeth i ddefnyddwyr, MoneyHelper.

Mae MaPS yn gweithredu ar draws pum swyddogaeth graidd: canllawiau ar bensiynau, canllawiau ar arian, cyngor ar ddyledion, diogelu defnyddwyr ac arwain Strategaeth Llesiant Ariannol y DU. MaPS hefyd yw'r prif gyllidwr mwyaf o gyngor am ddim ar ddyledion yn Lloegr, gan weithio gyda phartneriaid ar draws gwahanol sectorau i godi safonau a gwella canlyniadau i bobl sy'n profi anawsterau ariannol.





14. Ein dull gweithredu a chysylltu â MaPS

Mae'r diweddariad hwn yn adlewyrchu ein hadolygiad o ddatblygiadau ym maes polisi dyledion ers 2020, ac mae wedi'i lunio drwy ymgysylltu wedi'i dargedu â rhanddeiliaid ar draws y sectorau credydwyr a chyngor ar ddyledion. Gofynnom am adborth gan amrywiaeth o sefydliadau er mwyn sicrhau bod y cynnwys yn adlewyrchu arferion cyfredol, realiti gweithredol a heriau sy'n dod i'r amlwg. Profwyd y drafft hefyd drwy weithdy penodol gyda Phanel Cynghorwyr Dyledion MaPS, gan sicrhau bod y canllawiau'n cael eu llywio gan fewnwelediadau ymarferwyr a phrofiadau bywyd go iawn. Mae'r dull hwn wedi helpu i sicrhau bod yr adnodd yn seiliedig ar dystiolaeth ac yn ymarferol, gan gefnogi credydwyr i wella eu dull gweithredu a helpu cynghorwyr dyledion i ddeall yr arferion hynny ac ymgysylltu â hwy'n effeithiol.

Bydd y cynnwys yn cael ei adolygu'n flynyddol er mwyn adlewyrchu datblygiadau polisi, mewnwelediadau o'r sector ac adborth rhanddeiliaid, gan sicrhau ei fod yn parhau i gefnogi cydweithio effeithiol a gwella canlyniadau i bobl sy'n profi anawsterau ariannol.

Cynlluniwyd yr adnodd hwn i esblygu ac ymateb i newidiadau. Croesawn adborth gan gredydwyr, cynghorwyr dyledion a rhanddeiliaid ehangach, ac anogwn sefydliadau i gysylltu â MaPS drwy'r cydweithwyr canlynol i awgrymu diweddariadau, rhannu arferion sy'n dod i'r amlwg neu herio'r canllawiau lle bo hynny'n briodol.

Kevin Shaw, Uwch Reolwr Strategaeth Credydwyr
kevin.shaw@maps.org.uk

Harinder Chohan, Rheolwr Polisi Credydwyr
harinder.chohan@maps.org.uk

Andrew Lincoln, Rheolwr Polisi Credydwyr
andrew.lincoln@maps.org.uk

15. Gweithio gydag asiantaethau cyngor ar ddyledion – cyfeiriadur cyswllt



Er mwyn cefnogi cydweithio rhwng credydwyr a'r sector cyngor ar ddyledion, mae'r pecyn cymorth hwn yn cynnwys cyfeiriadur byr o fanylion cyswllt ar gyfer detholiad o ddarparwyr cyngor ar ddyledion mwyaf y DU. Mae'r sefydliadau hyn yn darparu cyfran sylweddol o'r gwasanaethau cyngor ar ddyledion rheoleiddiedig sydd am ddim, ac mae credydwyr yn cysylltu â hwy'n aml ynghylch datblygu partneriaethau, materion polisi ac ymholiadau gweithredol.

Bwriad y cyfeiriadur yw darparu man cychwyn ymarferol i helpu credydwyr i nodi'r cysylltiadau priodol, yn enwedig wrth geisio:

- Archwilio partneriaethau atgyfeirio neu eu cryfhau.
- Trafod datblygiadau polisi neu faterion sy'n effeithio ar y sector cyfan.
- Datrys ymholiadau gweithredol a godir gan gynghorwyr dyledion neu staff rheng flaen credydwyr.

O ystyried maint ac amrywiaeth y sector cyngor ar ddyledion, nid yw'n bosibl cynnwys pob sefydliad. Felly, mae'r cyfeiriadur yn canolbwyntio ar grŵp cynrychioliadol o ddarparwyr cenedlaethol a ddefnyddir yn eang, ynghyd â rhwydweithiau sefydledig lle bo hynny'n berthnasol. Dylai credydwyr hefyd gydnabod rôl bwysig gwasanaethau cyngor lleol ac arbenigol, yn enwedig wrth gefnogi cwsmeriaid ag anghenion cymhleth, ac ystyried ymgysylltu â'r sefydliadau hyn lle bo hynny'n briodol.

Bwriedir defnyddio'r sianeli cyswllt hyn ar gyfer ymgysylltu ynghylch partneriaethau, polisi neu faterion gweithredol.

Sefydliad	At ba ddiben y mae'n fwyaf addas	Sianeli mynediad	Math o gymorth	Dull cysylltu
AdviceUK (rhwydwaith)	Darpariaeth gyngor leol ac annibynnol	Yn amrywio yn ôl yr aelod	Rhwydwaith ymbarél ar gyfer darparwyr cyngor yn y gymuned	adviceuk.org.uk/about/contact/
Business Debtline	Pobl hunangyflogedig a busnesau bach	Ffôn, sgwrs ar y we, ar-lein	Cyngor arbenigol ar ddyledion busnes	partnerships@moneyadvicetrust.org
CAP (Christians Against Poverty)	Caledi difrifol, achosion o argyfwng	Wyneb yn wyneb (ymweliadau cartref)	Cymorth dwys yn y gymuned	externalrelations@capuk.org
Cyngor ar Bopeth (cenedlaethol)	Anghenion cymhleth, incwm isel, cymorth mewn argyfwng	Wyneb yn wyneb, dros y ffôn, yn ddigidol	Cyngor cyfannol (dyledion, budd-daliadau a materion ehangach)	corporate@citizensadvice.org.uk
Money Advice Plus	Cam-drin economaidd, bregusrwydd cymhleth	Ffôn, digidol (drwy bartneriaid atgyfeirio)	Cyngor arbenigol sy'n ystyriol o drawma (arbenigedd yn ymwneud â'r EAEF)	Advice@moneyadviceplus.org.uk
Money Wellness	Amrywiaeth o grwpiau demograffig	Ar-lein, dros y ffôn	Model cyngor hyblyg, hybrid	lenders@moneywellness.com
National Debtline	Pobl ag incwm isel i ganolig sy'n gallu helpu eu hunain	Ffôn, sgwrs ar y we, ar-lein	Cymorth hunangymorth gyda chefnogaeth cynghorydd	partnerships@moneyadvicetrust.org
PayPlan	Amrywiaeth eang o grwpiau demograffig, ad-dalu strwythuredig	Ar-lein, dros y ffôn, sgwrs	Cyngor a Chynlluniau Rheoli Dyledion (DMPs) wedi'u galluogi gan dechnoleg	partnerships@payplan.com
Shelter	Dyledion sy'n gysylltiedig â thai ac argyfyngau	Ffôn, sgwrs ar y we, wyneb yn wyneb	Cyngor arbenigol ar dai a dyledion	corporate@shelter.org.uk
StepChange	Dyledion heb eu gwarantu sylweddol, defnyddwyr gwasanaethau digidol	Ar-lein, dros y ffôn	Atebion strwythuredig (e.e. DMPs)	stepchange.org/about-us/become-a-partner.aspx

Gwasanaeth Arian a Phensiynau

