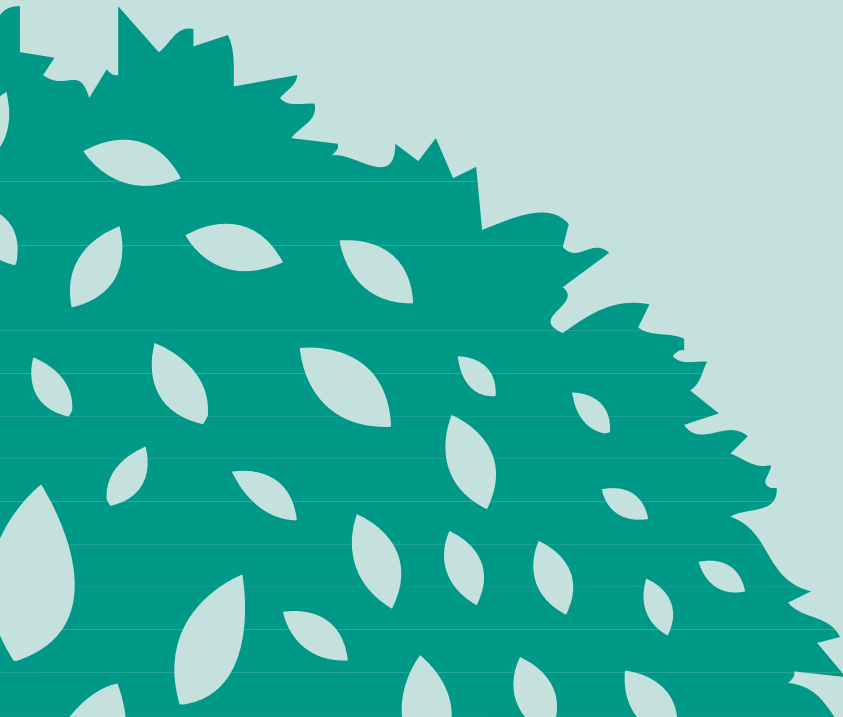




Student
Loans Company

HOW TO MAKE A COMPLAINT



HOW TO MAKE

A COMPLAINT

We always try to get things right first time. However, sometimes things can go wrong and you may not be happy with the way in which we have delivered our service to you. If so, let us know and we promise that we will do all we can to put things right.

Queries can usually be settled quickly and easily by telephoning the department you have been dealing with and explaining the problem.

If this does not resolve the issue, you can make a complaint by asking for a telephone complaint to be logged or in any of the following ways:

By e-mailing:

customer_complaints@slc.co.uk

Please quote your loan account or student support number in all correspondence.

For security reasons do not include any bank details in your email.

By writing to:

Complaints Resolution Unit
Student Loans Company
100 Bothwell Street
Glasgow G2 7JD

What happens next

We will issue an acknowledgement of your complaint within five working days of receipt. Our dedicated team will fully investigate your complaint and respond within 10 working days of our acknowledgement.

If your complaint is not resolved

If you are not satisfied with the outcome of the investigation you can ask us to escalate your complaint to a Head of Service who will review your complaint and respond in writing within 10 working days.

And finally, if you are still unhappy


You can ask for your complaint to be escalated for an independent review. If you have applied for student finance through a Welsh Local Authority, and you feel that you have suffered as a result of maladministration or a service failure in relation to your student finance application or assessment (excluding service relating to the collection and repayment of loans), you have the right to complain directly to the Public Services Ombudsman for Wales.

Public Service Ombudsman for Wales
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Tel: 01656 641150
Fax: 01656 641199
Email: ask@ombudsman-wales.org.uk
Website: www.ombudsman-wales.org.uk

If we receive no further communication relating to your complaint within six months of the initial complaint being received, we will treat your complaint as closed.





Student Loans Company
100 Bothwell Street
Glasgow G2 7JD

Minicom number: 0845 6044434

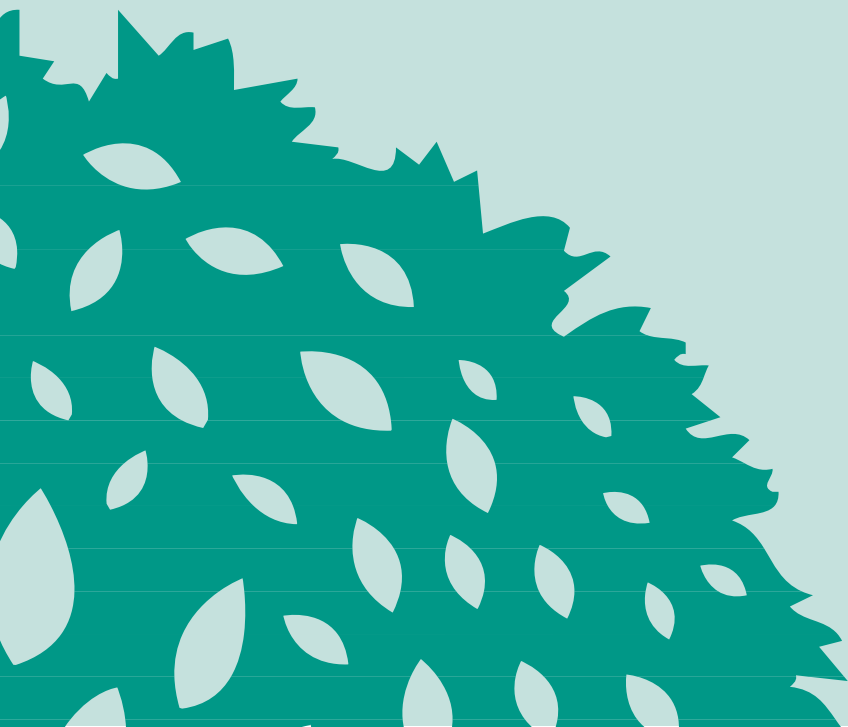
www.slc.co.uk

This leaflet is available in large print and braille.

ISSUE PPC 008 March 2010

SUT I WNEUD

CWYN



SUT I WNEUD

CWYN

Byddwn bob amser yn ceisio sicrhau ein bod yn llwyddo y tro cyntaf. Fodd bynnag, gall pethau fynd o chwith weithiau ac efallai na fyddwch yn fodlon gyda'r ffordd yr ydym wedi darparu ein gwasanaeth i chi. Os felly, rhowch wybod i ni. Rydym yn addo y byddwn yn gwneud popeth y gallwn ei wneud er mwyn datrys y sefyllfa.

Fel arfer, bydd modd setlo ymholiadau yn gyflym ac yn hawdd trwy ffonio'r adran a fu'n delio â chi, gan esbonio'r problem.

Os na fydd hyn yn datrys y mater, gallwch gyfleu cwyn gan ofyn iddi gael ei chofrestru dros y ffôn neu trwy ddefnyddio un o'r ffyrdd canlynol.

Trwy anfon e-bost at:
customer_complaints@slc.co.uk
A fydddech gystal â dyfynnu rhif eich cyfrif benthyciad neu'ch rhif cymorth myfyrwyr ym mhob gohebiaeth.
Am resymau sy'n ymwneud â diogelwch, ni ddylech gynnwys unrhyw fanylion banc yn eich neges e-bost.

Trwy ysgrifennu at:
Complaints Resolution Unit
Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr (SLC)
100 Bothwell Street
Glasgow G2 7JD

Yr hyn a fydd yn digwydd nesaf

Byddwn yn cydnabod ein bod wedi cael eich cwyn cyn pen pum diwrnod gwaith o'i chael. Bydd ein tîm arbennig yn cynnal ymchwiliad llawn i'ch cwyn, gan ymateb cyn pen y 10 diwrnod gwaith nesaf.

Os na fydd eich cwyn yn cael ei datrys

Os na fyddwch yn fodlon gyda chanlyniad yr ymchwiliad, gallwch ofyn i ni gyfeirio'ch cwyn ymlaen at Bennaeth Gwasanaeth, a fydd yn adolygu eich cwyn, gan ymateb iddi yn ysgrifenedig cyn pen 10 diwrnod gwaith.

Ac yn olaf – os byddwch yn anfodlon o hyd

Bydd modd i chi ofyn i'ch cwyn gael ei chyfeirio ymlaen i adolygiad annibynnol. Os byddwch wedi gwneud cais am gyllid i fyfyrwyr trwy Awdurdod Lleol yng Nghymru ac os byddwch yn teimlo eich bod wedi dioddef o ganlyniad i gamweinyddu neu fethiant gan wasanaeth mewn perthynas â'ch cais am gyllid i fyfyrwyr neu'ch asesiad (ac eithrio gwasanaeth sy'n ymwneud â chasglu ac ad-dalu benthyciadau), bydd gennych yr hawl i gyfleu cwyn yn uniongyrchol i'r Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus Cymru.

Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus
Cymru
1 Ffordd yr Hen Gae
Pencoed
CF35 5LJ

Ffôn: 01656 641150
Ffacs: 01656 641199
E-bost: ask@ombudsman-wales.org.uk
Gwefan: www.ombudsman-wales.org.uk

Os na cheir unrhyw gyfathrebu pellach
yngylch eich cwyn cyn pen chwe mis o'r
dyddiad pan dderbyniwyd y gwyn wreiddiol,
byddwn yn ystyried bod y mater wedi dod
i ben.

**Cwsmer yn anfon cwyn at y
Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr**



**Bydd yr Uned Datrys Cwynion
yn rhoi ymateb**



Os na fydd eich cwyn yn cael ei datrys

**Ceir ymateb gan y
Pennaeth Gwasanaeth**



Ac, yn olaf, os byddwch yn anfodlon o hyd

**Adolygiad
annibynnol**

Cwmni Benthyciadau Myfyrwyr (SLC)
100 Bothwell Street
Glasgow G2 7JD

Rhif minicom: 0845 6044434

www.slc.co.uk

Mae'r daflen hon ar gael mewn print bras a braille.