

**Polisi Cwynion a Chanmoliaeth Pensiynau**

**Polisi Cwynion a Chanmoliaeth Pensiynau**

**Sylwadau, Cwynion a Chanmoliaeth**

Rydym wedi ymrwymo i ddelio'n effeithiol ag unrhyw gwynion sydd gennych am ein gwasanaethau. Os ydym wedi gwneud camgymeriad byddwn yn ymddiheuro ac yn ceisio unioni'r sefyllfa cyn gynted â phosibl.

Rydym yn adolygu cwynion yn rheolaidd a, lle bynnag y bo modd, defnyddiwn yr wybodaeth hon i wella'r ffordd yr ydym yn gwneud pethau. Rydym hefyd yn croesawu sylwadau a chanmoliaeth am y gwasanaethau yr ydym wedi'u darparu.

**Sut i wneud sylw, cwyn neu ganmoliaeth**

Rydym am iddo fod yn syml a chyfleus i chi gwyno, gwneud sylw neu dalu canmoliaeth i ni. Rydym yn croesawu cwynion yn y Gymraeg a'r Saesneg ill dau, a byddwn yn ymateb i chi yn yr un iaith.

Gallwch anfon eich sylwadau, eich cwynion neu'ch canmoliaeth i [pensiynau@caerdydd.gov.uk](mailto:pensions@cardiff.gov.uk) neu gallwch ysgrifennu at y Tîm Pensiynau, Ystafell 252, Neuadd y Sir, Glanfa'r Iwerydd, Caerdydd, CF10 4UW.

**Sut y byddwn yn ymateb**

Os byddwn yn derbyn cwyn oddi wrthych, byddwn yn:

* Cydnabod eich cwyn o fewn 5 diwrnod gwaith, o ddyddiad derbyn y llythyr neu e-bost.
* Anelu at ddatrys eich cwyn o fewn 20 diwrnod gwaith, o ddyddiad derbyn y llythyr neu e-bost Os yw eich cwyn yn gymhleth, efallai y bydd angen mwy o amser arnom i'w datrys.
* Os oes angen mwy nag 20 diwrnod gwaith arnom i ddatrys eich cwyn, byddwn yn cysylltu â chi o fewn yr 20 diwrnod gwaith ac yn dweud wrthych pa mor hir yr ydym yn disgwyl iddo ei gymryd, ac yn parhau i roi diweddariadau rheolaidd i chi yn ystod y cyfnod hwn.

Byddwn yn parchu eich hawl i gyfrinachedd a phreifatrwydd, a byddwn yn eich trin yn deg ac yn unol â chydraddoldeb, neu ymrwymiad iddo.

Yn gyntaf, bydd y sawl sy'n ymchwilio i'ch pryderon yn ceisio canfod y ffeithiau. O dan rai amgylchiadau, mae’n bosibl y byddwn yn gofyn i gwrdd â chi er mwyn trafod eich pryderon.

Os byddwch yn ein canmol, byddwn yn adrodd hyn yn ôl i'r tîm a neu'r aelod o staff dan sylw.

**Sut y byddwn yn cyfleu'r canlyniad i chi**

Os byddwn yn ymchwilio'n ffurfiol i'ch cwyn, byddwn yn rhoi gwybod i chi beth rydym wedi'i ganfod a byddwn yn defnyddio eich dull cyfathrebu dewisol, megis llythyr neu e-bost, pan fyddwn yn cysylltu â chi,

Os oes angen, byddwn yn llunio adroddiad hwy. Byddwn yn egluro sut a pham y daethom i'n casgliadau.

Os byddwn yn canfod ein bod wedi gwneud rhywbeth o'i le, byddwn yn dweud hyn wrthych, yn esbonio beth ddigwyddodd ac yn ymddiheuro. Os byddwn yn canfod bod nam yn ein systemau neu'r ffordd rydym yn gwneud pethau, byddwn yn dweud wrthych beth ydyw a sut rydym yn bwriadu gwneud newidiadau er mwyn atal yr un peth rhag digwydd eto.

**Yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gennych chi**

Credwn fod gan bob cwyn yr hawl i gael ei chlywed, ei deall a'i pharchu. Fodd bynnag, mae gan ein cyflogeion yr un hawliau, ac ni fyddwn yn goddef ymddygiad annerbyniol megis ymddygiad ymosodol neu ddifrïol neu ofynion afresymol.

**Pwy arall all fy helpu gyda fy nghwyn?**

Mae gennych hawl i gyfeirio eich cwyn at yr **Ombwdsmon Pensiynau** am ddim.

Mae'r Ombwdsmon Pensiynau yn ymdrin â chwynion ac anghydfodau sy'n ymwneud â gweinyddu a/neu reoli cynlluniau pensiwn galwedigaethol.

Mae angen i chi gysylltu â'r Ombwdsmon Pensiynau am gŵyn o fewn tair blynedd i'r adeg pan ddigwyddodd y digwyddiad(au) yr ydych yn cwyno amdano – neu, os caiff ei newid, o fewn tair blynedd i'r adeg y gwyddech amdano gyntaf (neu y dylech fod wedi gwybod amdano). Mae disgresiwn i ymestyn y terfynau amser hynny.

Gellir cysylltu â'r Ombwdsmon Pensiynau fel a ganlyn:

Cyfeiriad: 10 South Colonnade, Canary Wharf, London E14 4PU

Ffôn: 0800 917 4487 Dramor: +44 (0) 207 630 2200

E-bost: [enquiries@pensions-ombudsman.org.uk](mailto:enquiries@pensions-ombudsman.org.uk)

Gwefan: [www.pensions-ombudsman.org.uk](http://www.pensions-ombudsman.org.uk)

Os oes gennych unrhyw geisiadau cyffredinol am wybodaeth neu ganllawiau yn ymwneud â'ch trefniadau pensiwn, cysylltwch â’r Gwasanaeth Arian a Phensiynau

Gellir cysylltu â'r Gwasanaeth Arian a Phensiynau yn:

Cyfeiriad: 120 Holborn, Llundain, EC1N 2TD

Ffôn: 01159 659570

E-bost: contact@maps.org.uk

Gwefan: [www.maps.org.uk](http://www.maps.org.uk)

Mae'r **Rheolydd Pensiynau** yn warchodwr pensiwn sy'n gwneud yn siŵr bod cynlluniau'n cael eu rhedeg yn iawn ac yn amddiffyn aelodau rhag twyll. Gall unrhyw un sy'n poeni am gynllun adrodd i'r Rheolydd Pensiynau.

Gellir cysylltu â'r Rheolydd Pensiynau yn:

Ffôn: 0345 600 0707

Gwefan: [www.thepensionregulator.gov.uk/](http://www.thepensionregulator.gov.uk/)

**Cwestiynau Cyffredin**

1. **A oes unrhyw derfynau amser y dylwn i fod yn ymwybodol ohonynt?**

Fel arfer, ni allwn ystyried eich cwyn oni bai eich bod yn dweud wrthym amdani o fewn 6 mis i'r dyddiad y daethoch yn ymwybodol o'r broblem gyntaf. Fodd bynnag, mae'n bosibl y byddwn yn parhau i ystyried eich cwyn os byddwch yn rhoi rhesymau cryf dros gymryd mwy na chwe mis i ddweud wrthym am y broblem. Beth bynnag, waeth beth fo'r amgylchiadau, ni fyddwn yn ystyried unrhyw bryderon am faterion a ddigwyddodd fwy na deuddeng mis yn ôl.

1. **Beth os yw fy nghwyn yn ymwneud â mwy nag un sefydliad neu adran?**

Os yw eich cwyn yn ymwneud â mwy nag un adran, byddwn yn gofyn i bob adran baratoi ymateb a, lle bo'n bosibl, byddwn yn cynnwys y rhain mewn un llythyr.

Os yw eich cwyn yn ymwneud â mwy nag un sefydliad, byddwn yn gweithio gyda'r sefydliadau hyn i fynd i'r afael â'ch cwyn ac i benderfynu pwy fydd yn arwain ar y gwaith o ddelio â'ch pryderon ac ymateb iddynt.

1. **A oes unrhyw gwynion nad ydynt wedi'u cynnwys yn y polisi hwn?**

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol os yw'r gwyn yn ymwneud â chais Rhyddid Gwybodaeth neu Ddiogelu Data oherwydd bod proses ar wahân ar gyfer gwneud cwynion am y gwasanaeth hwn.

Gallwch gofrestru'r cwynion hyn drwy:

* E-bostio: [rhyddidgwybodaeth@caerdydd.gov.uk](mailto:FOI@cardiff.gov.uk)
* Ymweld â gwefan y Cyngor yn [www.caerdydd.gov.uk](http://www.cardiff.gov.uk)
* Ysgrifennu at - Gwella a Gwybodaeth, Cyngor Caerdydd, Neuadd y Sir, Glanfa'r Iwerydd, Caerdydd, CF10 4UW

Os ydych yn anghytuno â phenderfyniad a wnaed gan eich Cyflogwr neu'r Gronfa Bensiwn mewn perthynas â'ch buddion o'r Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol, yna mae proses gwyno dau gam ar waith a elwir yn Weithdrefn Datrys Anghydfodau Mewnol.

Gallwch wneud cwyn o dan y Weithdrefn Datrys Anghydfodau Mewnol os ydych:

* Yn **Ddarpar Aelod**, sy'n ystyried ymuno â'r Cynllun
* Yn **Aelod Weithredol**, sy'n cyfrannu at y Cynllun ar hyn o bryd
* Yn **Aelod Gohiriedig**, sydd wedi gadael y Cynllun, ond mae eich buddion yn aros yn y Gronfa Bensiwn
* Yn **Aelod Pensiwn**, sydd ar hyn o bryd yn derbyn budd-dal pensiwn o'r Gronfa Bensiwn

Wrth wneud eich cwyn, gallwch ddewis rhywun arall i gynrychioli eich achos – cyfaill, cyfreithiwr neu gynrychiolydd undeb er enghraifft.

Os hoffech wneud cwyn o dan y Weithdrefn Datrys Anghydfodau Mewnol, dylech gwyno'n ysgrifenedig i bwy bynnag sydd ar fai yn eich barn chi, naill ai eich cyflogwr neu'ch Cronfa Bensiwn, drwy gwblhau [ffurflenni cais y Weithdrefn Datrys Anghydfodau Mewnol](https://www.cardiffandvalepensionfund.org.uk/cy/amdanom-ni/datrys-anghydfodau-mewnol/) o fewn 6 mis ar ôl i'r broblem godi.

**Sut i gysylltu â ni**

Os oes gennych gwestiwn neu os hoffech ragor o wybodaeth am Gronfa Bensiwn Caerdydd a Bro Morgannwg, cysylltwch â ni.

**Drwy e-bost**: [pensiynau@caerdydd.gov.uk](mailto:pensions@cardiff.gov.uk)

**Dros y ffôn:** [029 2087 2334](tel:02920872334)

ar agor o ddydd Llun i ddydd Iau 8.30am tan 5pm a dydd Gwener 8.30am tan 4.30pm

**Drwy’r Post:** Tîm Pensiynau, Ystafell 345, Neuadd y Sir, Glanfa’r Iwerydd, Caerdydd, CF10 4UW