



POLISI SYLW, CHANMOLIAETH A CWYNION

Polisi Cronfa Bensiwn Dyfed ar gyfer delio â chanmoliaeth a chwynion mewn perthynas â darparu ei wasanaeth o dan Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol, Cynllun Pensiwn yr Heddlu â Chynllun Pensiwn Diffoddwyr Tân.

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 ac lle bynnag y bo'n bosibl, defnyddiwn y 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 mae cyflwyno sylw, cwyn neu ganmoliaeth

Rydym am iddi fod yn syml a chyfleus i chi gwyno, gwneud sylw neu ein canmol. Rydym yn croesawu gohebiaeth 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@sirgar.gov.uk neu gallwch ysgrifennu at **Gronfa Bensiwn Dyfed, Parc Dewi Sant, Adeilad 2, Heol Ffynnon Job, Caerfyrddin, SA31 3HB.**

Sut y byddwn yn ymateb

Os cawn sylw neu cwyn oddi wrthy, byddwn yn:

- Cydnabod eich sylw neu cwyn o fewn 5 diwrnod gwaith, o ddyddiad derbyn y llythyr neu e-bost
- Anelu at ddatrys eich sylw neu cwyn o fewn 20 diwrnod gwaith, o ddyddiad derbyn y llythyr neu e-bost. Os yw eich sylw neu cwyn yn gymhleth, efallai y bydd angen mwy o amser arnom i'w datrys.
- Os oes angen mwy na 20 diwrnod gwaith arnom i ddatrys eich sylw neu cwyn, byddwn yn cysylltu â chi o fewn yr 20 diwrnod gwaith ac yn dweud wrthy, ba mor hir yr ydym yn disgwyl iddi 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 eich sylw neu cwyn yn ceisio canfod y ffeithiau. Mewn rhai achosion, mae'n bosibl y byddwn yn gofyn am gyfarfod â chi i drafod eich pryderon.

Sut y byddwn yn cyfleu'r canlyniad i chi

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

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

Beth 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 ddifriol neu ofynion afresymol.

Pwy arall all fy helpu gyda fy nghwyn?

Mae gennych hawl i gyfeirio eich cwyn at yr **Ombwdsmon Pensiynau (TPO)** yn rhad ac am ddim.

Mae'r Ombwdsmon Pensiynau yn delio â chwynion ac anghydfodau sy'n ymwneud â gweinyddu a/neu reoli cynlluniau galwedigaethol a phensiwn. 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 dylai fod wedi gwybod amdano). Mae disgrisiwn i ymestyn y terfynau amser hynny.

Gellir cysylltu â'r Ombwdsmon Pensiynau fel a ganlyn:

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

Rhif Ffôn: 0800 917 4487

E-bost: enquiries@pensions-ombudsman.org.uk

Gwefan: www.pensions-ombudsman.org.uk

Os oes gennych unrhyw geisiadau cyffredinol am wybodaeth neu ganllawiau yn ymwneud â'ch trefniadau pensiwn, gallwch gysylltu â'r **Gwasanaeth Cyngori ar Bensiynau**. Gellir cysylltu â'r Gwasanaeth Cyngori ar Bensiynau fel a ganlyn:

Cyfeiriad: 11 Belgrave Road, London SW1V 1RB

Rhif Ffôn: 0800 011 3797

Gwefan: www.pensionadvisoryservice.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 fel a ganlyn:

Rhif Ffôn: 0345 600 0707

Gwefan: www.thepensionregulator.gov.uk/

Cwestiynau Cyffredin

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

Fel arfer, byddwn ond yn gallu edrych ar eich cwyn os dywedwch wrthym amdani o fewn 6 mis wedi'r dyddiad y cawsom wybod am y broblem am y tro cyntaf. Fodd bynnag, mae'n bosibl y byddwn yn parhau i ystyried eich cwyn os rhowch resymau 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.

2) 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.

3) A oes unrhyw gwynion nad ydynt wedi'u cynnwys yn y polisi hwn?

Nid yw'r polisi hwn yn berthnasol os yw'r gŵyn 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: foia@sirgar.gov.uk
- Ffonio: **01267 224 127**
- Ymweld â gwefan y Cyngor: www.sirgar.llyw.cymru
- Ysgrifennu at: **Ymholiadau Rhyddid Gwybodaeth, Adran y Prif Weithredwr, Neuadd y Sir, Caerfyrddin, SA31 1JP**

4) Beth os yw'r gŵyn yn ymwneud â'r Cynllun Pensiwn?

Os ydych yn anghytuno â phenderfyniad a wnaeth eich Cyflogwr neu'r Gronfa Bensiwn mewn perthynas â'ch buddion o Chynllun Pensiwn Llywodraeth Leol (CPLIL) neu Cynllun Pensiwn yr Heddlu (CPH) / Cynllun Pensiwn Diffoddwyr Tân (CPDT), yna mae proses gwyno dau gam ar waith a elwir yn Weithdrefn Ddatrys Anghydfodau Mewnol.

Rydych yn gallu gwneud cwyn o dan y Weithdrefn Ddatrys Anghydfodau Mewnol os ydych:

- Yn **Ddarpar Aelod**, sy'n ystyried ymuno â'r Cynllun
- Yn **Aelod Gweithredol**, 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 Ddatrys 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'r **ffurflen cais Weithdrefn Ddatrys Anghydfodau Mewnol** berthnasol o fewn 6 mis ar ôl wedi'r broblem.

Ffurflenni cais Weithdrefn Ddatrys Anghydfodau Mewnol:

- [Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol \(CPLIL\)](#)
- [Cynllun Pensiwn yr Heddlu \(CPH\)](#)
- [Cynllun Pensiwn Diffoddwyr Tân \(CPDT\)](#)