

Cronfa Bensiwn Dyfed

Polisi Cwynion a Chanmolïaeth

Mawrth 2025

Cynnwys

Gofal Cwsmeriaid	3
Ymateb i aelodau	3
Rhoi gwybod i aelodau am ganlyniadau	3
Safonau ymddygiad i aelodau	4
Gwneud cwyn i'r Ombwdsmon Pensiynau	4
Amserlen ar gyfer Cwynion	5
Cwynion sy'n ymwneud â mwy nag un Sefydliad neu Adran	5
Cwynion sy'n ymwneud â Rhyddid Gwybodaeth neu Ddiogelu Data	5
Cwynion ynghylch y Cynllun Pensiwn	5
Y Weithdrefn Fewnol i Ddatrys Anghydfodau (IDRP)	6
Proses Adolygu	7
Gwybodaeth Gyswllt	7

Gofal Cwsmeriaid

Mae Cronfa Bensiwn Dyfed yn gwerthfawrogi aelodau ac wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth o safon uchel iddynt drwy gydol eu hamser yn aelodau o'r cynllun.

Rydym yn ymrwymedig i ymdrin yn effeithiol ag unrhyw adborth sydd gan aelodau am ein gwasanaethau. Os oes gwall wedi digwydd, byddwn yn ei gywiro heb oedi, yn cydnabod y gwall, a lle bo'n bosibl, yn rhoi gweithdrefnau ar waith i sicrhau nad oes gwall tebyg yn digwydd eto.

Rydym yn adolygu cwynion yn rheolaidd a lle bynnag y bo modd, rydym yn defnyddio'r wybodaeth hon i wella ein gwasanaeth. Rydym hefyd yn croesawu sylwadau a chanmoliaeth am y gwasanaethau rydym wedi'u darparu.

Os hoffai aelod gysylltu â Chronfa Bensiwn Dyfed, gall gysylltu â ni drwy ddefnyddio'r adran cysylltu â ni <https://www.dyfedpensionfund.org.uk/contact-us/>.

Ymateb i aelodau

Os cawn sylw neu gŵyn gan aelod, byddwn yn:

- Cydnabod sylw neu gŵyn o fewn **5 diwrnod gwaith**, o'r dyddiad y daw'r llythyr neu'r e-bost i law
- Ceisio datrys y gŵyn neu'r sylw o fewn **20 diwrnod gwaith**, o'r dyddiad y daw'r llythyr neu'r e-bost i law. Os yw cwyn neu sylw yn gymhleth, efallai y bydd angen mwy o amser arnom.
- Os oes angen mwy nag 20 diwrnod gwaith arnom i ddatrys cwyn neu sylw, byddwn yn cysylltu â'r aelod o fewn yr 20 diwrnod gwaith i ddweud pa mor hir rydym yn disgwyl cymryd, a byddwn yn parhau i roi diweddariadau rheolaidd iddynt yn y cyfnod hwn.

Byddwn yn parchu hawl yr aelodau i gyfrinachedd a phreifatrwydd, a byddwn yn eu trin yn deg ac yn unol â'n hymrwymiad i gydraddoldeb.

Bydd yr unigolyn sy'n ymchwilio i gŵyn neu sylw yn anelu at gadarnhau'r ffeithiau yn gyntaf. Mewn rhai achosion, efallai y byddwn yn gofyn am gael cwrdd â'r aelod i drafod ei bryderon.

Rhoi gwybod i aelodau am ganlyniadau

Os byddwn yn ymchwilio i gŵyn yn ffurfiol, byddwn yn rhoi gwybod i'r aelod beth rydym wedi'i ddarganfod a byddwn yn defnyddio ei ffurf hoff o gyfathrebu (fel llythyr neu e-bost)

wrth gysylltu â nhw, ac os oes angen, byddwn yn llunio adroddiad hirach. Byddwn yn egluro sut a pham y daethpwyd i'n casgliadau.

Os gwelwn ein bod wedi gwneud rhywbeth o'i le, byddwn yn rhoi gwybod i'r aelod, yn esbonio beth ddigwyddodd, ac yn ymddiheuro. Os byddwn yn darganfod bod diffyg yn ein systemau neu'r ffordd rydym yn gweithredu, byddwn yn dweud wrth yr aelod dan sylw beth ydyw a sut rydym yn bwriadu newid pethau er mwyn iddo beidio â digwydd eto.

Safonau ymddygiad i aelodau

Credwn fod gan yr holl gŵynion yr hawl i gael eu clywed, eu deall a'u parchu. Fodd bynnag, mae gan ein gweithwyr yr un hawliau, ac ni fyddwn yn goddef ymddygiad annerbyniol fel ymddygiad ymosodol neu sarhaus, na gofynion afresymol.

Gwneud cwyn i'r Ombwdsmon Pensiynau

Mae gan aelodau'r hawl i gyfeirio eu cwyn at yr Ombwdsman Pensiynau (TPO) yn rhad ac am ddim.

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

Mae angen cysylltu â'r TPO ynghylch cwyn o fewn tair blynedd i'r adeg y digwyddodd y digwyddiad(au) mae'r aelod yn cwyno amdano/amdanynt - neu, os wedi hynny, o fewn tair blynedd i'r adeg y cawsoch wybod amdano am y tro cyntaf (neu y dylech fod wedi gwybod amdano). Mae yna ddisgresiwn i ymestyn y terfynau amser hynny.

Gellir cysylltu â'r **TPO** yn:

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

Ffôn: **0800 917 4487**

E-bost: ymholiadau.pensions-ombudsman.org.uk

Gwefan: www.pensions-ombudsman.org.uk

I ofyn am wybodaeth gyffredinol neu i gael arweiniad ynglŷn â threfniadau pensiwn, gall aelodau gysylltu â'r Gwasanaeth Cyngori ar Bensiynau (TPAS).

Gellir cysylltu â **TPAS** yn:

Cyfeiriad: **11 Belgrave Road, London SW1V 1RB**

Ffôn: **0800 011 3797**

Gwefan: www.pensionsadvisoryservice.org.uk/cy/

Mae'r Rheoleiddiwr Pensiynau (TPR) yn gorff gwarchod pensiynau, sy'n gofalu fod cynlluniau'n cael eu rhedeg yn iawn, ac yn gwarchod aelodau rhag twyll. Gall unrhyw un sy'n bryderus am gynllun gysylltu â'r TPR.

Gellir cysylltu â'r **TPR** drwy:

Ffôn: **0345 600 0707**

Gwefan: www.thepensionsregulator.gov.uk/cy/

Amserlen ar gyfer Cwynion

Fel arfer, byddwn ond yn gallu rhoi sylw i gŵyn os cawn wybod amdani o fewn **6 mis** o'r dyddiad daeth yr aelod i wybod am y broblem gyntaf. Fodd bynnag, efallai y byddwn yn dal i ystyried cwynion os yw aelod yn rhoi rhesymau cryf dros gymryd mwy na 6 mis i ddweud wrthym am y broblem. Mewn unrhyw achos, beth bynnag yr amgylchiadau, NI fyddwn yn ystyried unrhyw gŵyn am faterion a ddigwyddodd fwy na **12 mis** yn ôl.

Cwynion sy'n ymwneud â mwy nag un Sefydliad neu Adran

Os yw 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 cwyn yn ymwneud â mwy nag un sefydliad, byddwn yn gweithio gyda'r sefydliadau hyn i fynd i'r afael â'r gŵyn ac i benderfynu pwy fydd yn cymryd yr awenau wrth ddelio â phryderon yr aelodau ac ymateb iddynt.

Cwynion sy'n ymwneud â Rhyddid Gwybodaeth neu Ddiogelu Data

Nid yw'r broses hon yn berthnasol os yw'r gŵyn yn ymwneud â chais Rhyddid Gwybodaeth neu Ddiogelu Data, oherwydd mae proses ar wahân ar gyfer gwneud cwynion am y gwasanaeth hwn. Gall aelodau gyflwyno'r cwynion hyn drwy:

E-bostio: foia@sirgar.gov.uk

Ffonio: **01267 224 127**

Mynd i wefan y Cyngor: www.sirgar.llyw.cymru

Ysgrifennu at: **Ymholiadau Rhyddid Gwybodaeth, Adran y Prif Weithredwr, Neuadd y Sir, Caerfyrddin, SA31 1JP**

Cwynion ynghylch y Cynllun Pensiwn

Os yw aelod yn anghytuno â phenderfyniad a wnaethpwyd gan ei Gyflogwr neu Gronfa Bensiwn Dyfed mewn perthynas â'i fuddion gan y Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol, ceir proses gwyno dau gam a elwir yn **Weithdrefn Fewnol i Ddatrys Anghydfodau (IDRP)**.

Gall unigolion wneud cwyn dan yr IDRP os ydynt:

- 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 bod ei fuddion yn parhau yn y

Gronfa Bensiwn;

- Yn **Aelod Pensiwn**, sy'n cael budd pensiwn o'r Gronfa Bensiwn ar hyn o bryd.

Wrth wneud cwyn gallant ddewis rhywun arall i gynrychioli eu hachos – er enghraifft, ffrind, cyfreithiwr neu gynrychiolydd undeb.

Os yw aelod yn dymuno gwneud cwyn dan IDRP, dylai aelodau gwyno'n ysgrifenedig i'r sawl maent yn meddwl sydd ar fai, naill ai'r cyflogwr neu'r Gronfa Bensiwn, drwy lenwi'r **ffurflen gais IDRP** o fewn **6 mis** i'r broblem ddod i'r amlwg.

Y Weithdrefn Fewnol i Ddatrys Anghydfodau (IDRP)

Cyn mynd i'r drafferth o wneud cwyn ffurfiol, byddai Cronfa Bensiwn Dyfed yn croesawu'r cyfle i geisio datrys y mater yn anffurfiol cyn mynd â'r mater ymhellach.

Cam 1: Cwyn Ffurfiol

Dylai aelodau wneud cwyn ysgrifenedig i'r sawl maent yn meddwl sydd ar fai, naill ai'r Cyflogwr neu Gronfa Bensiwn Dyfed, drwy lenwi ffurflen gais y gellir cael hyd iddi ar-lein <https://www.dyfedpensionfund.org.uk/media/olecho3b/idrp-ch-2.pdf> o fewn 6 mis i'r broblem ddod i'r amlwg. Bydd ffeithiau'r achos yn cael eu harchwilio ynghyd â rheoliadau'r cynllun, ac unrhyw ddeddfwriaeth arall sy'n berthnasol.

Dylai aelodau dderbyn ymateb ysgrifenedig o fewn 2 fis wedi i'ch apêl ddod i law. Bydd cadarnhad o'r penderfyniad yn cael ei gyflwyno, neu bydd rhesymau eraill yn cael eu rhoi dros yr oedi cyn rhoi'r canlyniad.

I wneud cwyn yn erbyn Cyflogwr, rhaid i aelodau lenwi'r ffurflen IDRP <https://www.dyfedpensionfund.org.uk/media/olecho3b/idrp-ch-2.pdf> a'i dychwelyd i'w cyflogwr. Rhaid i'r cyflogwr roi gwybod i'r aelod pwy yw ei Ddyfarnwr mewn perthynas â'r Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol, ei Deitl Swydd a'r Cyfeiriad Cyswllt.

I wneud cwyn yn erbyn Cronfa Bensiwn Dyfed, rhaid i aelodau lenwi'r ffurflen gais IDRP <https://www.dyfedpensionfund.org.uk/media/olecho3b/idrp-ch-2.pdf> a'i dychwelyd i:

Y Rheolwr Pensiynau, Cronfa Bensiwn Dyfed, Neuadd y Sir, Caerfyrddin, SA31 1JP.

Cam 2: Apêl Arall Os yw'n anfodlon ar y penderfyniad Cam 1, mae gan yr aelod 6 mis i apelio i Ddyfarnwr Cam 2 a benodir gan Gronfa Bensiwn Dyfed. Mae'n rhaid i Aelodau gyflwyno apêl Cam 2 yn ysgrifenedig, a dylid cynnwys y penderfyniad Cam 1.

Hefyd, gall aelodau fynd yn syth i Gam 2:

- os ydynt wedi mynd drwy Gam 1 ond heb gael ateb o fewn 3 mis i wneud eu hapêl; neu
- os ydynt wedi mynd drwy Gam 1 ond heb gael penderfyniad o fewn mis i'r dyddiad y dywedwyd wrthynt y byddent yn ei dderbyn.

Dylai'r Dyfarnwr Cam 2 ateb yr aelod o fewn 2 fis i dderbyn ei gŵyn. Ar gyfer pob apêl Cam 2, rhaid i aelodau gwblhau'r ffurflen gais IDRP a'i dychwelyd at: **Dyfarnwr Pensiynau, Pennaeth Gweinyddiaeth a'r Gyfraith, Cyngor Sir Caerfyrddin, Neuadd y Sir, Caerfyrddin, Sir Gaerfyrddin, SA31 1JP.**

Proses Adolygu

Bydd y Polisi Cwynion a Chanmoliaeth yn cael ei adolygu bob tair blynedd. Cymeradwywyd y Polisi Cwynion a Chanmoliaeth gan y Pwyllgor Pensiynau ar 26ain Mawrth 2025 a bydd yn cael ei adolygu yn 2028 oni bai bod materion yn codi sy'n gofyn i'r polisi gael ei adolygu'n gynharach.

Gwybodaeth Gyswilt

I gael rhagor o wybodaeth am ein polisi cyfathrebu, neu os oes ganddynt ymholiadau, anogir aelodau i gysylltu â ni drwy:

Post:	Cronfa Bensiwn Dyfed Neuadd y Sir Caerfyrddin SA31 1JP
E-bost:	pensiynau@sirgar.gov.uk
Ffôn:	01267 224 893