



BANK OF ENGLAND



BANK OF ENGLAND  
PRUDENTIAL REGULATION  
AUTHORITY



# Cwynion yn erbyn y rheoleiddwyr

**Gwneud cŵyn yn erbyn y Bank of England,  
yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol neu'r  
Awdurdod Rheoleiddio Darbodus.**

# Cynnwys

	Tudalen
<b>Pam bod Cynllun Cwynion gyda ni?</b>	<b>3</b>
<b>Beth mae'r Cynllun Cwynion yn ei gynnwys?</b>	<b>3</b>
- Eithriadau rhag y cynllun	3
- Cwynion gallem beidio â'i hymchwilio	4
<b>Cam 1: Ymchwilio gan y rheoleiddwyr</b>	<b>4</b>
- Cwynion effaith isel	4
- Y Prif Gynllun	5
- Y Cynllun Trosiannol	5
- Canlyniadau posibl	6
<b>Cam 2: Atgyfeirio i Swyddfa'r Comisiynydd Cwynion</b>	<b>7</b>
- Beth sy'n digwydd os nad ydych yn fodlon ar y canlyniad?	7
- Rôl y Comisiynydd Cwynion	7
<b>Sut i wneud cŵyn?</b>	<b>8</b>
<b>Manylion cyswllt perthnasol eraill</b>	<b>8</b>

## **Pam bod Cynllun Cwynion gyda ni?**

Mae Deddf Gwasanaethau Ariannol 2012 (Deddf 2012) yn mynnu bod y Bank of England (y Banc), yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol, (yr FCA) a'r Awdurdod Rheoleiddio Darbodus (y PRA) – sydd gyda'i gilydd yn hysbys fel y rheoleiddwyr - yn rhoi proses yn ei lle ar gyfer ymchwilio i gwynion yn eu herbyn.

## **Beth mae'r Cynllun Cwynion yn ei gynnwys?**

Mae'r Cynllun Cwynion (y Cynllun) ar wahân i ac NID yn ddewis amgen i'r Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol (yr Ombwdsmon) neu'r Cynllun Diogelu Gwasanaethau Ariannol (yr FSCS).

Diffinir cŵyn yn erbyn y rheoleiddwyr yn Neddf 2012 fel:

*'Unrhyw fynegiad o anfodhad ynghylch y modd mae'r rheoleiddwyr wedi cynnal, neu wedi methu â chynnal, eu swyddogaethau perthnasol ynddo.'*

Gall unrhyw unigolyn wneud cŵyn os ydynt yn cael eu heffeithio'n uniongyrchol gan y materion maent yn cwyno amdanynt.

Mae'n rhaid gwneud cwynion o fewn 12 mis o'r dyddiad y dewch yn ymwybodol o'r materion rydych yn cwyno amdanynt, oni bai y gallwch arddangos seiliau rhesymol am oedi.

## Eithriadau rhag y Cynllun

Mae rhai cwynion wedi'u heithrio rhag y Cynllun. Mae'r rhain yn cynnwys cwynion ynghylch:

- perthynas y rheoleiddwyr â'u cyflogeion;
- anghydfodau contractiol neu fasnachol yn cynnwys y rheoleiddwyr;
- swyddogaethau deddfwriaethol y rheoleiddwyr;
- y Banc nad ydynt yn perthyn i'w swyddogaethau o dan Ran 18 FSMA 2000 neu o dan Ran 5 Deddf Bancio 2009; a
- camau gweithredu neu ddiffyg camau gweithredu'r Ombwdsmon, yr FSCS neu'r Gwasanaeth Cyngori Ariannol

## Cwynion gallem beidio â'i hymchwilio

O dan y Cynllun gallem beidio ag ymchwilio i gŵyn:

- a allai neu a fyddai'n cael ei drafod yn fwy priodol mewn ffordd arall (e.e. mewn Tribiwnlys neu drwy'r llysoedd); neu
- sy'n mynegi dim mwy nag anfodhad â pholisïau'r rheoleiddwyr neu ymarfer, neu fethiant i ymarfer, eu disgrisiwn lle na honnir camymddwyn.

Eglurir y cwmpas yn llawnach yn nogfen y Cynllun, *The Complaints Scheme [Y Cynllun Cwynion]*, y gallwch ei gweld ar-lein ar:

- [www.fca.org.uk/about/governance/complaining-about-us](http://www.fca.org.uk/about/governance/complaining-about-us); or
- [www.bankofengland.co.uk/about/Pages/complaints/default.aspx](http://www.bankofengland.co.uk/about/Pages/complaints/default.aspx).

## Cam 1: Ymchwilio gan y rheoleiddwyr

Cwynion effaith isel

Lle mae'r rheoleiddiwr/rheoleiddwyr yn credu bod eich cŵyn yn effaith isel ac y gellir ei ddatrys yn gyflym, mae'n bosibl y byddant yn gofyn i'r ardal sy'n destun y cŵyn ei drafod. Gall cwynion effaith isel, er enghraifft, fod ynghylch camgymeriad gweinyddol dibwys neu oedi wrth ymateb i ohebiaeth.

Y Prif Gynllun

Os digwyddodd y materion sy'n achosi'ch cŵyn ar ôl 1 Ebrill 2013 (y dyddiad y daeth deddfwriaeth berthnasol i rym) bydd y rheoleiddiwr/rheoleiddwyr perthnasol yn ei ystyried o dan y Prif Gynllun.

Bydd y rheoleiddiwr/rheoleiddwyr perthnasol yn cydnabod eich cŵyn mewn ysgrifen neu drwy e-bost o fewn pum niwrnod gwaith o'i dderbyn. O fewn 20 niwrnod gwaith bydd y rheoleiddiwr/rheoleiddwyr perthnasol yn dweud wrthyfch:

- bod eich cŵyn wedi'i eithrio neu na fydd yn cael ei ymchwilio; neu
- bod eich cŵyn wedi'i gynnwys yn y Cynllun a'r amserlen y caiff eich cŵyn ei drafod ynddo.

Caiff yr holl gwynion a ymchwilir o dan y Prif Gynllun eu trafod yn drwyadl gan aelod ar lefel ddigon uchel o'r staff nad yw wedi'i gynnwys yn y mater sy'n destun y cŵyn yn flaenorol. Lle mae cwynion yn cynnwys honiadau yn erbyn mwy nag un o'r rheoleiddwyr, cytunir ar ymchwilydd arweiniol rhyngddynt.

Bydd y rheoleiddiwr/rheoleiddwyr perthnasol yn anelu at gwblhau eu gwaith ymchwilio o fewn 16 wythnos o'i dderbyn, er y cydnabyddir y gallai rhai achosion mwy cymhleth gymryd mwy o amser. Bydd y rheoleiddiwr/rheoleiddwyr perthnasol yn ysgrifennu atoch yn rheolaidd i'ch diweddarau ynghylch cynnydd eich cŵyn.

Gallai'r rheoleiddiwr/rheoleiddwyr perthnasol ohirio ymchwilio i gŵyn os yw'n codi o weithred barhaol (megis gweithdrefnau awdurdodi neu ymchwiliadau gorfodi). Yn y fath achosion, fel arfer byddant yn aros tan fod y weithred barhaol wedi dod i ben.

## Y Cynllun Trosiannol

Os digwyddodd y materion sy'n achosi'ch cŵyn cyn 1 Ebrill 2013, fel arfer bydd y rheoleiddwyr yn ystyried eich cŵyn o dan y Cynllun Trosiannol. Cyfeirir at y rhain fel 'Cwynion Trosiannol' a fe'u hystyrir yn ôl y gweithdrefnau a gyflwynir yn adran bontio'r Cynllun (adran 8 ymlaen).

Gellir gweld y Cynllun Cwynion ar:

- [www.fca.org.uk/about/governance/complaining-about-us](http://www.fca.org.uk/about/governance/complaining-about-us); or
- [www.bankofengland.co.uk/about/Pages/complaints/default.aspx](http://www.bankofengland.co.uk/about/Pages/complaints/default.aspx).

## Canlyniadau posibl

Os yw'r rheoleiddiwr/rheoleiddwyr perthnasol yn penderfynu bod sail i'ch cŵyn, byddant yn rhoi gwybod ichi beth maent yn cynnig ei wneud i'w unioni. Mae'r rwymedïau y gellid eu cynnig yn cynnwys:

- ymddiheuriad;
- cymryd camau i unioni gwall; neu
- taliad digolledu ar sylfaen ex gratia, lle mae'n briodol.

Os yw'r rheoleiddiwr/rheoleiddwyr perthnasol yn penderfynu nad oes sail i'ch cŵyn, byddant yn rhoi eu rhesymau ichi. Hefyd byddant yn eich hysbysu o'ch hawl i atgyfeirio'ch cŵyn i Swyddfa'r Comisiynydd Cwynion a darparu eu manylion cyswllt.

## **Cam 2: Atgyfeirio i Swyddfa'r Comisiynydd Cwynion**

Beth sy'n digwydd os nad ydych yn fodlon ar y canlyniad??

Os nad ydych yn fodlon ar gynnydd neu ganlyniad yr ymchwiliad, neu os ydych wedi'ch hysbysu na chaiff eich cŵyn ei ymchwilio o dan y Cynllun, gallwch gysylltu â Swyddfa'r Comisiynydd Cwynion.

Mae'n rhaid ichi gysylltu â Swyddfa'r Comisiynydd Cwynion o fewn tri mis o dderbyn llythyr y penderfyniad, neu lythyr i'ch hysbysu na fydd y rheoleiddiwr/rheoleiddwyr yn ymchwilio i'ch cŵyn. Yna mae'r Comisiynydd Cwynion yn penderfynu a fydd yn ystyried y mater.

### **Rôl y Comisiynydd Cwynion**

Mae'r Comisiynydd Cwynion yn goruchwyllo ac asesu'n annibynnol y broses o ymchwilio i gwynion o dan y Cynllun.

Os yw'n penderfynu ymchwilio i'r broses o drafod cŵyn gan y rheoleiddiwr/rheoleiddwyr perthnasol, bydd y Comisiynydd Cwynion yn cynhyrcvhu adroddiad rhagarweiniol, yn cael ei ddilyn gan adroddiad terfynol ar ei ymchwiliad. Ar y ddau gyfnod, mae'r Comisiynydd yn gofyn am sylwadau gan y rheoleiddiwr/rheoleiddwyr a chi, ac yn gosod terfynau amser ar gyfer yr ymatebion hyn. Adroddiad terfynol y Comisiynydd yw'r Cam terfynol yn y broses gwyno o dan y Cynllun.

Gellir gweld taflen ar rôl y Comisiynydd Cwynion mewn cwynion yn erbyn y rheoleiddwyr ar: [www.fsc.gov.uk](http://www.fsc.gov.uk).

Neu gallwch ofyn am gopi'n uniongyrchol drwy ddefnyddio'r manylion cyswllt isod.

### **Sut i wneud cŵyn?**

Mae tîm cwynion yr FCA yn gyfrifol am asesu'r holl gwynion ac yna eu trosglwyddo i'r rheoleiddiwr/rheoleiddwyr perthnasol.

Y ffordd hawsaf i wneud cŵyn ynghylch unrhyw un o'r rheoleiddwyr yw trwy gwblhau ffurflen gwyno ar:

[www.fca.org.uk/about/governance/complaining-about-us](http://www.fca.org.uk/about/governance/complaining-about-us)

Neu gallwch gysylltu â'r rheoleiddwyr yn uniongyrchol trwy:

E-bost: [complaints@fca.org.uk](mailto:complaints@fca.org.uk)

Post: Cwynion yn erbyn y rheoleiddwyr  
Yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol  
25 The North Colonnade  
Canary Wharf  
London E14 5HS

Llinell gymorth ar gyfer cwynion: 020 7066 9870.



## Manylion cyswllt perthnasol eraill

### **Swyddfa'r Comisiynydd Cwynion**

3rd Floor  
48-54 Moorgate  
London EC2R 6EJ  
E-bost: [complaintscommissioner@fsc.gov.uk](mailto:complaintscommissioner@fsc.gov.uk)  
Ffôn: 0207 562 5530  
Gwefan: [www.fsc.gov.uk](http://www.fsc.gov.uk)

### **Canolfan Gyswllt Cwsmeriaid yr FCA** (ar gyfer ymholiadau cyffredinol gan gwmnïau a reoleiddir a defnyddwyr)

Yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol  
25 The North Colonnade  
Canary Wharf  
London E14 5HS  
E-bost cwmnïau a reoleiddir: [fcc@fca.org.uk](mailto:fcc@fca.org.uk)  
Ffôn cwmnïau a reoleiddir: 0845 606 9966  
E-bost defnyddwyr: [queries@fca.org.uk](mailto:queries@fca.org.uk)  
Ffôn defnyddwyr: 0800 111 6768

### **Swyddogaeth Ymholiadau Cwmnïau PRA** (ar gyfer ymholiadau darbodus gan gwmnïau a reoleiddir yn ddeuol)

Yr Awdurdod Rheoleiddio Darbodus  
20 Moorgate  
London EC2R 6DA  
E-bost: [pra.firmenquiries@bankofengland.co.uk](mailto:pra.firmenquiries@bankofengland.co.uk)  
Ffôn: 020 3461 7000  
Gwefan:  
[www.bankofengland.co.uk/pr/Pages/contactpra/default.aspx](http://www.bankofengland.co.uk/pr/Pages/contactpra/default.aspx)

### **Bank of England** (ar gyfer ymholiadau cyffredinol y cyhoedd ynghylch y PRA neu'r Banc)

Bank of England  
Threadneedle St  
London EC2R 8AH  
E-bost: [enquiries@bankofengland.co.uk](mailto:enquiries@bankofengland.co.uk)  
Ffôn: 020 7601 4878  
Gwefan: [www.bankofengland.co.uk](http://www.bankofengland.co.uk)

**Y Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol**

South Quay Plaza  
183 Marsh Wall  
London E14 9SR  
E-bost: [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)  
Ffôn: 0800 0234 567 (am ddim o linell gosod) neu 0300 123 9 123  
(am ddim ar gyfer rhai defnyddwyr ffonau symudol)  
Gwefan: [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk)

**Y Cynllun Diogelu Gwasanaethau Ariannol**

10<sup>th</sup> floor  
Beaufort House  
15 St Botolph Street  
London EC3A 7QU  
E-bost: [enquiries@fscs.org.uk](mailto:enquiries@fscs.org.uk)  
Ffôn: 0800 678 1100 or 020 7741 4100  
Gwefan: [www.fscs.org.uk/](http://www.fscs.org.uk/)

**Y Gwasanaeth Cyngori Ariannol**

Holborn Centre  
120 Holborn  
London EC1N 2TD  
E-bost: [enquiries@moneyadviceservice.org.uk](mailto:enquiries@moneyadviceservice.org.uk)  
Ffôn: 0300 500 5000  
Gwefan: [www.moneyadviceservice.org.uk](http://www.moneyadviceservice.org.uk)