



Cŵynion yn erbyn y rheoleiddwyr

Mae Deddf Gwasanaethau Ariannol 2012 yn mynnu bod y Bank of England, yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol (FCA) a'r Awdurdod Rheoleiddio Darbodus (PRA), sy'n hysbys gyda'i gilydd fel y 'rheoleiddwyr', yn cael trefniadau ar gyfer ymchwilio i gwynion yn eu herbyn. Mae'r trefniadau hyn yn hysbys fel y cynllun cŵynion.

- Beth mae'r cynllun cŵynion yn ei gwmpasu?
- Sut mae gwneud cŵyn yn erbyn y rheoleiddwyr?
- Gwneud cŵyn yn erbyn cwmni gwasanaethau ariannol a reoleiddir

Beth mae'r cynllun cŵynion yn ei gwmpasu?

Mae cŵyn yn erbyn y rheoleiddwyr yn golygu unrhyw fynegiant o anfodhad ynghylch y modd mae'r rheoleiddwyr wedi cynnal, neu fethu cynnal, unrhyw un o'u 'swyddogaethau perthnasol'. Ar gyfer y Bank of England, y swyddogaethau perthnasol yw'r rhai hynny o dan Ran18 Deddf Gwasanaethau a Marchnadoedd Ariannol 2000 ar gyfer systemau clirio a Rhan 5 Deddf Bancio 2009 ar gyfer systemau talu rhwng banciau (ac eithrio swyddogaethau deddfwriaethol y Bank of England). Ar gyfer y PRA, mae'r swyddogaethau perthnasol yn cynnwys pob swyddogaeth heblaw am ei swyddogaethau deddfwriaethol. Mae swyddogaethau deddfwriaethol yn cynnwys, er enghraifft, gweithgareddau fel gwneud rheolau, cyhoeddi codau neu ddatganiadau, a rhoi cyfarwyddiadau neu gyfarwyddyd o dan y darpariaethau statudol perthnasol ar gyfer pob rheoleiddiwr.

Gall unrhywun a effeithir yn uniongyrchol gan weithgareddau neu ddiffyg gweithgareddau'r rheoleiddwyr, neu gynrychiolwyr y rhai hynny a effeithir yn uniongyrchol, gyflwyno cŵyn yn erbyn y rheoleiddwyr.

Cyflwynir y mathau o gwynion y gellir ymchwilio iddynt (gan gynnwys yr amgylchiadau lle gall y rheoleiddwyr gau allan neu beidio ag ymchwilio i gŵyn) ar y cyd â'r broses ar gyfer delio â'r rhain yn llawn yn y *cynllun cŵynion* (gweler Adnoddau Allweddol isod). Rydym yn ymrwymedig i dryloywder yn nhrefniadau'r cynllun a byddwn yn cyhoeddi data ar lefelau o gydymffurfiaid â safonau gwasanaeth yn yr adroddiadau blynyddol ar gyfer y Banc a'r PRA.

Sut mae gwneud cŵyn yn erbyn y rheoleiddwyr

Gellir gweld trosolwg o'r cynllun cŵynion a sut mae'n cael ei weithredu yn y daflen: 'Bringing a complaint against the regulators' ['Cyflwyno cŵyn yn erbyn y rheoleiddwyr'] (gweler Adnoddau Allweddol isod). I grynhoi, mae gan y cynllun cŵynion ddau gyfnod:

- Cyfnod 1 - mae'r rheoleiddwyr yn ymchwilio i gwynion (ar y cyd neu'n unigol, fel sy'n briodol); a
- Cyfnod 2 - os yw cŵynwr yn dal yn anfodlon ar y canlyniad o Gyfnod 1 - Mae Swyddfa'r Comisiynydd Cŵynion (OCC) yn ymchwilio i gwynion.

Y ffordd hawsaf i wneud cŵyn yn erbyn unrhyw un o'r rheoleiddwyr yw trwy gwblhau *ffurflen gwyno* ar-lein (gweler Adnoddau Allweddol isod). Fel a gyflwynir yn y cynllun cŵynion, bydd yr FCA yn gwneud adolygiad cychwynnol o'r holl gwynion yn erbyn y rheoleiddwyr ac yna eu hatgyfeirio i'r rheoleiddiwr priodol er mwyn ei ddatrys. Fel arall, gallwch ysgrifennu at y rheoleiddwyr yn uniongyrchol trwy e-bost i complaints@fca.org.uk neu drwy'r post at:

Cŵynion yn erbyn y rheoleiddwyr
Yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol
The North Colonnade
Canary Wharf
London
E14 5HS

Hefyd gall y rheoleiddwyr dderbyn cŵynion gan ddefnyddwyr trwy'r llinell gymorth ar gyfer cŵynion ar 020 7066 9870.

Gwneud cŵyn yn erbyn cwmni gwasanaethau ariannol a reoleiddir

Cyn cŵyno, sicrhewch fod eich cŵyn yn ymwneud â'r rheoleiddwyr eu hunain ac nid cwmni gwasanaethau ariannol a reoleiddir (e.e. banc, cwmni yswiriant neu reolwr asedau). Mae cynllun cŵynion y rheoleiddwyr ar wahân i weithdrefn gwyno cwmni a reoleiddir neu Wasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol (FOS) ac nid yn ddewis amgen iddo. Os ydych yn chwilio am wybodaeth ynghylch y ffordd orau i wneud cŵyn yn erbyn cwmni a reoleiddir, bydd angen ichi gysylltu â'r cwmni a reoleiddir ei hunan, neu'r FOS.

Os hoffech wneud cŵyn am Dŷ Clirio Cofrestredig (RCH), yn y lle cyntaf dylech ddefnyddio gweithdrefn gwyno'r RCH ei hunan. Hefyd gellir cyfeirio cŵynion perthnasol am RCH i'r rheoleiddiwr trwy ysgrifennu at:

FMI Information
Bank of England
FMI Supervision Directorate, MG-SE-3
20 Moorgate
London
EC2R 6DA