



BANK OF ENGLAND



BANK OF ENGLAND
PRUDENTIAL REGULATION
AUTHORITY



Cŵynion yn erbyn y rheoleiddwyr

(The Bank of England, yr Awdurdod Ymddygiad
Ariannol a'r Awdurdod Rheoleiddio Darbodus)

Y Cynllun Cŵynion

Cyhoeddwyd y ddogfen hon yn Saesneg a Chymraeg yn unol â Deddf yr Iaith Gymraeg 1993.
Os digwydd unrhyw anghysondeb rhwng y ddau fersiwn, bydd y fersiwn Saesneg yn drech.

1 Cynnwys

1	Ynglŷn â'r Cynllun Cŵynion	4
2	Diffiniadau	5
3	Cynnwys a chwmpas y Cynllun	6
	– Eithriadau i'r Cynllun	6
	– Amgylchiadau lle na fydd y rheoleiddwyr yn ymchwilio	7
	– Cŵynion a drafodir yn fwy priodol mewn ffordd arall	7
	– Ymchwiliadau y gellir eu gohirio	7
4	Y Comisiynydd Cŵynion	8
5	Y Weithdrefn	9
	– Dweud wrth gŵynwyr sut mae'r Cynllun yn gweithio	9
	– Dadansoddiad cychwynnol y rheoleiddwyr o gŵynion	9
	– Gofyn am wybodaeth mewn ysgrifen	9
	– Cŵynion a drafodir gan yr ardal sy'n destun y cŵyn	9
6	Cyfnod 1: Ymchwilio i gŵynion gan y rheoleiddiwr/wyr perthnasol	11
	– Beth yw'r canlyniadau posibl ar gyfer y cŵyn?	11
	– Y terfyn amser ar gyfer atgyfeirio mater i'r Comisiynydd Cŵynion	12
	– Pryd fydd y Comisiynydd Cŵynion yn ymchwilio i gŵyn nad yw'r rheoleiddiwr/wyr perthnasol wedi ymchwilio iddo?	12
7	Cyfnod 2: Cynnal ymchwiliadau gan y Comisiynydd Cŵynion	14
	– Ymateb i'r Comisiynydd Cŵynion	16
	– Cyfrinachedd	16
	– Adroddiadau	16
8	Ynglŷn â'r cynllun cŵynion trosiannol	17
9	Cynnwys a chwmpas y cynllun cŵynion trosiannol	18
10	Eithriadau i'r cynllun cŵynion trosiannol	19

1. Ynglŷn â'r Cynllun Cŵynion

- 1.1 Mae Rhan 6 Deddf Gwasanaethau Ariannol 2012 (y Ddeddf) yn mynnu bod rheoleiddwyr yn cynnal cynllun cŵynion ar gyfer ymchwilio i gŵynion sy'n codi mewn cysylltiad ag arfer, neu fethu ag arfer, unrhyw un o'u swyddogaethau perthnasol.
- 1.2 Swyddogaethau perthnasol yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol (yr FCA) a'r Awdurdod Rheoleiddio Darbodus (y PRA) yw eu swyddogaethau heblaw am eu swyddogaethau deddfwriaethol. Swyddogaethau perthnasol y Bank of England (y Bank) yw ei swyddogaethau o dan Ran 18 Deddf Gwasanaethau a Marchnadoedd Ariannol 2000 (FSMA) (tai clirio cydnabyddedig) ac o dan Ran 5 Deddf Bancio 2009 (systemau talu rhwng banciau), heblaw am eu swyddogaethau deddfwriaethol.
- 1.3 Hefyd mae'n ofynnol i'r rheoleiddwyr benodi unigolyn annibynnol (y cyfeirir ato o hyn ymlaen fel y Comisiynydd Cŵynion) i fod yn gyfrifol am gynnal ymchwiliadau yn unol â'r Cynllun Cŵynion (y Cynllun).
- 1.4 Mae'r Cynllun yn darparu y gall fod dau gyfnod gwahanol ar gyfer pob cŵyn. Yn y cyfnod cyntaf bydd y rheoleiddwyr yn ymchwilio i unrhyw gŵyn sy'n cwrdd â gofynion y Cynllun gan gymryd pa gamau bynnag i ddatrys y broblem maent yn ystyried eu bod yn briodol. Yn yr ail gyfnod bydd y Comisiynydd Cŵynion yn ymchwilio i gŵynion a atgyfeirir ato yn dilyn ymchwiliad yng Nghyfnod 1 lle mae'r cŵynwr yn dal yn anfodlon.
- 1.5 Mae'r Cynllun yn dod i rym o 1 Ebrill 2013.

2. Diffiniadau

- 2.1 Yn y Cynllun hwn
 - a) mae 'cŵyn' yn golygu unrhyw fynegiant o anfodddhad ynghylch y ffordd mae rheoleiddwyr wedi cynnal, neu fethu â chynnal, eu 'swyddogaethau perthnasol';
 - b) mae 'cwmni' yn cynnwys unrhyw unigolyn sydd wedi'i awdurdodi neu a oedd wedi'i awdurdodi o dan FSMA, Tai clirio Cydnabyddedig a systemau talu o dan Ddeddf Bancio 2009;
 - c) mae 'Uwch Dribiwnlys' yn golygu'r Uwch Dribiwnlys (Siambr Treth a Siawnsri) a sefydlwyd o dan Ddeddf Tribiwnlysoedd, Llysoedd a Gorfodaeth 2007; a

- d) diffinir 'swyddogaethau deddfwriaethol' y rheoleiddwyr yng Nghymal 85 (4) i (7) y Ddeddf.
-

3. Cynnwys a chwmpas y Cynllun

- 3.1 Mae'r Cynllun yn cwmpasu cŵynion ynghylch y ffordd mae'r rheoleiddwyr wedi gweithredu neu fethu â gweithredu, gan gynnwys cŵynion sy'n honni:
- e) camgymeriadau a diffyg gofal;
 - f) oedi afresymol;
 - g) ymddygiad amhroffesiynol
 - h) tuedd; a
 - i) diffyg uniondeb.
- 3.2 Gall cŵynion gael eu gwneud gan unrhywun a effeithir yn uniongyrchol gan y ffordd mae'r rheoleiddwyr wedi cynnal eu swyddogaethau, neu unrhywun sy'n gweithredu'n uniongyrchol ar ran y fath unigolyn, cyhyd â bod y cŵyn yn cwrdd â gofynion y Cynllun. I fod yn gymwys i wneud cŵyn o dan y Cynllun, mae'n hanfodol bod unigolyn yn ceisio ateb (a all gynnwys ymddiheuriad at y dibenion hyn) ynghylch rhyw anghyfleuster, ofid neu golled mae'r unigolyn wedi'i ddioddef o ganlyniad i gael ei effeithio'n uniongyrchol gan gamau gweithredu neu ddiffyg gweithgareddau'r rheoleiddwyr.
- 3.3 Dylid gwneud cŵynion o fewn 12 mis o'r dyddiad y daeth y cŵynwr yn ymwybodol o'r amgylchiadau a achosodd y cŵyn yn gyntaf. Caiff cŵynion a wneir wedi hyn eu hymchwilio o dan y Cynllun dim ond os gall y cŵynwr ddangos seiliau rhesymol am yr oedi.

Eithriadau i'r Cynllun

- 3.4 Wedi'u heithrio rhag y Cynllun mae cŵynion:
- a) ynghylch perthynas y rheoleiddwyr gyda'u cyflogeion;
 - b) sy'n gysylltiedig ag anghydfodau contractiol neu fasnachol sy'n cynnwys y rheoleiddwyr ac nad ydynt yn gysylltiedig ag ymarfer eu swyddogaethau perthnasol;
 - c) mewn cysylltiad â chyflawni swyddogaethau deddfwriaethol y rheoleiddwyr fel y'i diffinir yn Neddf 2012;

- d) ynghylch gweithgareddau, neu ddiffyg gweithgareddau, y Banc nad ydynt yn perthyn i'w swyddogaethau o dan Ran 18 FSMA fel a ddiwygiwyd gan y Ddeddf (tai clirio cydnabyddedig) neu o dan Ran 5 Deddf Bancio 2009 (systemau talu rhwng banciau); a
- e) chwynion ynghylch gweithgareddau, neu ddiffyg gweithgareddau, y Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol, y Cynllun Diogelu Gwasanaethau Ariannol, neu'r Gwasanaeth Cynghori Ariannol.

Amgylchiadau lle na fydd y rheoleiddwyr yn ymchwilio

- 3.5 Ni fydd y rheoleiddwyr yn ymchwilio i gŵyn o dan y Cynllun os ydynt yn ystyried yn rhesymol nad yw'n fwy nag anfodddhad â pholisïau cyffredinol y rheoleiddwyr neu ag ymarfer, neu fethu ag ymarfer, disgresiwn lle na honnir camymddygiad afresymol, amhroffesiynol neu gamymddygiad arall.

Cŵynion a drafodir yn fwy priodol mewn ffordd arall

- 3.6 Ni fydd y rheoleiddwyr yn ymchwilio i gŵyn o dan y Cynllun os ydynt yn ystyried yn rhesymol y gallent wedi, neu y byddent wedi, eu trafod yn fwy priodol mewn ffordd arall (er enghraifft trwy atgyfeirio'r mater i'r Uwch Dribiwnlys neu drwy gychwyn achos cyfreithiol arall).

Ymchwiliadau y gellir eu gohirio

- 3.7 Fel arfer ni fydd cŵyn sy'n gysylltiedig ag, neu sy'n codi o, unrhyw fath o weithgarwch parhaol gan y rheoleiddwyr yn cael ei ymchwilio naill ai gan y rheoleiddwyr na'r Comisiynydd Cŵynion tan fod y cŵynwr wedi defnyddio'r holl weithdrefnau ac atebion o dan FSMA (neu o dan ddeddfwriaeth arall sy'n darparu am fynediad i'r Cynllun) sy'n berthnasol i'r cam gweithredu hwnnw. Nid oes rhaid i'r cŵynwr fod yn destun cam gweithredu parhaol gan y rheoleiddwyr er mwyn i'r ddarpariaeth hon gael ei chychwyn. Gall ymchwiliad ddechrau cyn i'r gweithdrefnau hynny gael eu cwblhau os, dan amgylchiadau arbennig yr achos, na fyddai'n rhesymol i ddisgwyl i'r cŵynwr aros am ddiwedd cam gweithredu'r rheoleiddwyr ac os na fyddai'r cam gweithredu hwnnw'n cael ei niweidio'n sylweddol.

4. Y Comisiynydd Cŵynion

- 4.1 Mae'n rhaid i'r rheoleiddwyr benodi unigolyn, yn amodol ar gymeradwyaeth Trysorlys EM, fel Comisiynydd Cŵynion i gynnal y swyddogaethau a roddir iddo gan y Cynllun.
- 4.2 Wrth benodi'r Comisiynydd Cŵynion bydd yr FCA yn gyfrifol am weinyddu'r broses recriwtio. Yn dilyn proses ddewis i'w chytuno gan y tri rheoleiddiwr, gwneir y penodiad o unigolyn addas i gynnal rôl y Comisiynydd Cŵynion gan yr FCA, y PRA a'r Banc.
- 4.3 Penodir y Comisiynydd Cŵynion ar gyfer cyfnod o dair blynedd a gellir ei ddiswyddo o'i swydd dim ond am y rheswm ei fod yn:
 - a) cael ei analluogi trwy salwch corfforol neu feddyliol; neu
 - b) i fod yn anghymwys i gyflawni swyddogaethau eu swydd; ac yn amodol dan y naill ddigwyddiad neu'r llall ar gymeradwyaeth Trysorlys EM.
- 4.4 Mae'n rhaid nad yw'r Comisiynydd Cŵynion a'u staff yn gyflogeion y rheoleiddwyr ac mae'n ofynnol iddynt weithredu'n annibynnol ar, a heb fod o blaid, y rheoleiddwyr.
- 4.5 Bydd y rheoleiddwyr yn darparu'r Comisiynydd Cŵynion â digon o adnoddau ariannol ac adnoddau eraill i ganiatáu iddo gyflawni ei rôl o dan y Cynllun yn iawn.
- 4.6 Dan amgylchiadau lle na all y Comisiynydd Cŵynion ymchwilio i gŵyn, bydd y rheoleiddwyr yn gofyn i Lywydd Cymdeithas y Cyfreithwyr enwebu cyfreithiwr i gynnal y swyddogaethau a roddir i'r Comisiynydd gan y Cynllun. Mae'r penodiad hwn yn amodol ar gymeradwyaeth Trysorlys EM.
- 4.7 Bydd y Cynllun yn llawn gymwys i'r unigolyn a benodir dan baragraff 4.6; ni fydd y Comisiynydd Cŵynion yn ymwneud ag ymchwilio i'r cŵyn hwnnw.

5. Y Weithdrefn

Dweud wrth gŵynwyr sut mae'r Cynllun yn gweithio

- 5.1 Mewn ymateb i bob cŵyn a dderbynnir, bydd y rheoleiddiwr/wyr perthnasol yn anfon gwybodaeth at y cŵynwr, mewn cyfrwng parhaol, yn esbonio sut mae'r Cynllun yn gweithio. Bydd hyn yn cynnwys manylion ynghylch eu hawl i atgyfeirio'r cŵyn i'r Comisiynydd Cŵynion os nad ydynt yn fodlon ar y ffordd mae'r rheoleiddiwr/wyr perthnasol wedi delio ag ef.

Dadansoddiad cychwynnol y rheoleiddwyr o gŵynion

- 5.2 Wrth dderbyn cŵyn, bydd y rheoleiddiwr/wyr perthnasol yn penderfynu a ellir delio ag ef o dan y Cynllun ac a ellir delio ag ef gan yr ardal sy'n destun y cŵyn.
- 5.3 Lle nad yw'r rheoleiddiwr/wyr perthnasol yn ymchwilio i gŵyn o dan y Cynllun, bydd y rheoleiddiwr/wyr perthnasol yn ysgrifennu at y cŵynwr i esbonio pam mae hyn yn wir ac i'w hysbysu o'u hawl i ofyn i'r Comisiynydd Cŵynion adolygu'r penderfyniad. Bydd y rheoleiddiwr/wyr perthnasol yn gwneud hyn o fewn pedair wythnos o dderbyn y cŵyn.

Gofyn am wybodaeth mewn ysgrifen

- 5.4 Gofynnir i gwmnïau sy'n cŵyno ar lafar gadarnhau eu cŵyn mewn cyfrwng parhaol.
- 5.5 Caiff cŵyn a wneir ar lafar ei ymchwilio gan y rheoleiddiwr/wyr perthnasol. Fodd bynnag, os yw'r y rheoleiddiwr/wyr perthnasol angen cadarnhad ynghylch natur neu gwmpas y cŵyn, yr ateb a geisir neu unrhyw wybodaeth ffeithiol sy'n cefnogi'r cŵyn, bydd y rheoleiddiwr/wyr perthnasol yn gwahodd y cŵynwr i ddarparu manylion pellach mewn cyfrwng parhaol.
- 5.6 Efallai na fydd y rheoleiddiwr/wyr perthnasol yn gallu cynyddu eu hymchwiliad i gŵyn tan eu bod wedi derbyn yr wybodaeth a ddisgrifir uchod.

Cŵynion a drafodir gan yr ardal sy'n destun y cŵyn

- 5.7 Gall y rheoleiddiwr/wyr perthnasol ofyn i'r ardal sy'n destun y cŵyn ddelio â'r mater. Gallai hyn fod yn briodol dan amgylchiadau lle mae cŵyn yn syrthio o fewn cwmpas y Cynllun ond ystyrir ei fod o effaith isel (er enghraifft, mae'n ymwneud â gwall gweinyddu bach) a gellir delio ag ef yn rhwydd a chyflym.
- 5.8 Ar gyfer yr holl gŵynion a drafodir fel hyn, bydd y rheoleiddiwr/wyr perthnasol yn hysbysu'r cŵynwr o'u hawl i atgyfeirio eu cŵyn yn ôl i'r Cynllun os ydynt yn credu nad yw'r cŵyn wedi'i ddatrys neu os ydynt yn anfodlon fel arall ar y ffordd mae wedi'i drafod.
- 5.9 Os yw'r cŵynwr yn atgyfeirio eu cŵyn yn ôl i'r Cynllun, bydd y rheoleiddiwr/wyr perthnasol yn cydnabod y cŵyn hwn o fewn pum niwrnod gwaith o dderbyn yr atgyfeiriad hwn.

- 5.10 Bydd y rheoleiddiwr/wyr perthnasol yn adolygu'r cŵyn, ar yr adeg hon, er mwyn sicrhau ei fod yn syrthio o fewn cwmpas y Cynllun. Os yw'r rheoleiddiwr/wyr perthnasol yn ystyried ei fod yn syrthio y tu allan i'r Cynllun, byddant yn dilyn y gweithdrefnau ym mharagraff 5.3. Fel arall, byddant yn trafod y cŵyn yn unol â pharagraff 6.2.

6. Cyfnod 1: Ymchwilio i gŵynion gan y rheoleiddiwr/wyr perthnasol

- 6.1 Lle nad yw cŵyn yn addas i'w drin gan yr ardal sy'n destun y cŵyn, bydd y rheoleiddiwr/wyr perthnasol yn ei gydnabod o fewn pum niwrnod busnes o'i dderbyn.
- 6.2 Bydd y rheoleiddiwr/wyr perthnasol yn cynnal ymchwiliad cychwynnol i unrhyw gŵyn sy'n syrthio o fewn cwmpas y Cynllun a nad yw'n dod o fewn darpariaethau paragraffau 3.4 i 3.7. Cynhelir yr ymchwiliad hwnnw gan aelod o staff sy'n ddigon profiadol, nad yw wedi ymwneud â'r mater y cŵynir amdano o'r blaen, gan anelu at ddatrys y mater hyd at foddhad y cŵynwr.
- 6.3 Bydd ymchwilio i gŵynion yn cynnwys adolygiad seiliedig ar bapur i ystyried unrhyw ddogfennau a gyflenwir gan y cŵynwr, ac unrhyw ddogfennau perthnasol a ddelir gan y rheoleiddiwr/wyr perthnasol. Ni fydd yr ymchwiliad yn cynnwys cyfweiliad gyda'r cŵynwr.
- 6.4 Bydd y rheoleiddiwr/wyr perthnasol yn ceisio datrys y cŵyn cyn gynted â phosibl. Bydd y rheoleiddiwr/wyr perthnasol naill ai'n gorffen ymchwilio i gŵyn o fewn pedair wythnos, neu byddant yn ysgrifennu at y cŵynwr o fewn yr amser hwn i gyflwyno amserlen resymol maent yn bwriadu delio â'r cŵyn ynddi. Os nad yw'r rheoleiddiwr/wyr perthnasol eisoes wedi cadarnhau a gaiff y gŵyn ei dderbyn i'r Cynllun, bydd y rheoleiddiwr/wyr perthnasol yn cynnwys yr wybodaeth hon yn y cyfathrebiad hwn.
- 6.5 Mae'n rhaid i'r rheoleiddiwr/wyr perthnasol gymryd camau priodol i gydgyssylltu â'i gilydd er mwyn sicrhau bod materion a godir yn cael eu hymchwilio'n effeithlon a theg. Lle mae cŵyn yn ymwneud â chamau gweithredu neu ddiffyg gweithgareddau mwy nag un o'r rheoleiddwyr dynodir unigolyn arweiniol mewn un rheoleiddiwr i gydgyssylltu'r ymateb ac i gymryd cyfrifoldeb am gyfathrebu â'r cŵynwr.

Beth yw'r canlyniadau posibl ar gyfer y cŵyn?

- 6.6 Lle penderfynir bod sail dda i gŵyn, bydd y rheoleiddiwr/wyr perthnasol yn rhoi gwybod i'r cŵynwr beth maent yn bwriadu ei wneud i unioni'r materion y cŵynwyd amdanynt. Gall hyn gynnwys cynnig ymddiheuriad i'r cŵynwr, cymryd camau i unioni gwall neu, os yn briodol, cynnig taliad o iawndal ar sylfaen ex-gratia.
- 6.7 Os yw'r rheoleiddiwr/wyr perthnasol yn penderfynu peidio â chynnal cŵyn, byddant yn rhoi eu rhesymau i'r cŵynwr, a byddant yn hysbysu'r cŵynwr o'u hawl i ofyn i'r Comisiynydd Cŵynion adolygu penderfyniad y rheoleiddiwr/wyr perthnasol.
- 6.8 Gall cŵynwyr nad ydynt yn fodlon ar ganlyniad ymchwiliad, neu sy'n anfodlon ar gynnydd y rheoleiddiwr/wyr perthnasol wrth ymchwilio i gŵyn, atgyfeirio'r mater i'r Comisiynydd Cŵynion, a fydd yn ystyried a ddylid cynnal ei ymchwiliad ei hunan.

Terfyn amser ar gyfer atgyfeirio mater i'r Comisiynydd Cŵynion

- 6.9 Pan yw'r rheoleiddiwr/wyr perthnasol yn ysgrifennu at gŵynwr gyda'u hadroddiad terfynol ar eu hymchwiliad, neu i esbonio na fyddant yn ymchwilio i gŵyn o dan y Cynllun, bydd y rheoleiddiwr/wyr perthnasol yn hysbysu'r cŵynwr, os ydynt yn anfodlon, bod rhaid iddynt atgyfeirio penderfyniad y rheoleiddiwr/wyr perthnasol i'r Comisiynydd Cŵynion o fewn tri mis o ddyddiad y llythyr hwnnw.
- 6.10 Y Comisiynydd Cŵynion a fydd yn penderfynu a oes rheswm da i ystyried mater a atgyfeiriwyd i'w swyddfa y tu allan i'r terfyn amser tri mis.

Pryd fydd y Comisiynydd Cŵynion yn ymchwilio i gŵyn nad yw'r rheoleiddiwr/wyr perthnasol wedi ymchwilio iddo?

- 6.11 Pan yw'r rheoleiddiwr/wyr perthnasol wedi hysbysu cŵynwr mewn ysgrifen na fyddant yn ymchwilio i'w cŵyn, byddant hefyd yn hysbysu'r Comisiynydd Cŵynion o'r ffaith hon. Ni fydd y Comisiynydd Cŵynion yn adolygu penderfyniad y rheoleiddiwr/wyr perthnasol oni bai fod y cŵynwr yn gofyn am hyn. Lle mae'r cŵynwr yn gofyn am hyn, bydd y Comisiynydd Cŵynion yn penderfynu a yw'r cŵyn yn syrthio o fewn y Cynllun ac, os felly, a fyddai'n briodol cynnal ymchwiliad.
- 6.12 Os yw cŵyn yn cael ei atgyfeirio neu ei hysbysu i'r Comisiynydd Cŵynion cyn bod y rheoleiddiwr/wyr perthnasol wedi cael y cyfle i gynnal neu

gwblhau ymchwiliad, bydd y Comisiynydd Cŵynion yn ystyried a fyddai'n ddymunol caniatáu'r cyfle hwnnw i'r rheoleiddiwr/wyr perthnasol cyn cynnal ei ymchwiliad ei hunan.

- 6.13 Mae paragraff 6.12 hefyd yn perthyn i gŵyn a dderbynnir gan y Comisiynydd Cŵynion pan yw'n cynnal ymchwiliad Cyfnod 2 i gŵyn arall gan yr un cŵynwr.
- 6.14 Ni fydd y Comisiynydd Cŵynion yn ymchwlio i unrhyw gŵyn sydd y tu allan i gwmpas y Cynllun, ond mae'r penderfyniad terfynol ynghylch a yw achos arbennig a eithrir felly yn gorffwys gyda'r Comisiynydd Cŵynion.
- 6.15 Wrth ymchwilio i gŵyn naill ai gan y rheoleiddiwr/wyr perthnasol neu gan y Comisiynydd Cŵynion, bydd unrhyw ganfyddiad o ffaith gan:
- c) llys o awdurdodaeth gymwys (ai yn y DU neu rywle arall);
 - d) yr Uwch Dribiwnlys; neu
 - e) unrhyw dribiwnlys arall a sefydlir gan awdurdod deddfwriaethol (ai yn y DU neu rywle arall);
 - f) unrhyw dribiwnlys annibynnol â 'r cyfrifoldeb am glywed apél terfynol gan benderfyniadau rheoleiddiol y rheoleiddwyr;
- nad yw edi'i osod o'r neilltu ar apél neu fel arall, yn dystiolaeth derfynol o'r ffeithiau a ganfyddir felly, a bydd unrhyw penderfyniad gan y llys neu dribiwnlys hwnnw'n derfynol.
- 6.16 Bydd unrhyw ganfyddiadau o ffaith neu benderfyniadau llysoedd nas cwmpasir gan baragraff 6.15 yn cario'r fath bwysau â bod y rheoleiddwyr neu'r Comisiynydd Cŵynion yn ystyried eu bod yn briodol o dan yr amgylchiadau.

7. Cyfnod 2: Cynnal ymchwiliadau gan y Comisiynydd Cŵynion

- 7.1 Bob amser mae'n rhaid i'r Comisiynydd Cŵynion weithredu'n annibynnol ar y rheoleiddwyr; gall gynnal ymchwiliad ym mha ffordd bynnag mae'n ystyried ei bod yn briodol gan gynnwys caffael, ar draul y rheoleiddwyr, y fath adnoddau allanol a allai fod ybn rhesymol. Wrth ystyried yr hyn sy'n briodol, bydd y Comisiynydd Cŵynion yn cymryd i gyfrif yr angen i sicrhau y trafodir cŵynion yn deg, cyflym a chosteffeithiol.

- 7.2 Gall y Comisiynydd Cŵynion benodi unigolyn i gynnal yr holl ymchwiliad neu ran ohono ar ei ran ond yn amodol ar ei gyfarwyddiadau. Mae'n rhaid nad yw'r unigolyn hwnnw'n swyddog nag yn gyflogai'r rheoleiddwyr.
- 7.3 Bydd y rheoleiddwyr yn ymestyn pob cydweithrediad rhesymol i'r Comisiynydd Cŵynion , gan gynnwys rhoi mynediad i'w staff a gwybodaeth. Gall y rheoleiddwyr, wrth ymestyn mynediad i wybodaeth i'r Comisiynydd Cŵynion, ystyried yr angen i gynnal cyfrinachedd mathau penodol o wybodaeth. Byddai hyn yn cynnwys, er enghraifft, cymryd camau priodol i sicrhau na ddatgelir hunaniaeth hysbysydd, neu gynnal cyfrinachedd gwybodaeth a roddir i'r rheoleiddiwr/wyr perthnasol o dan drefniadau rhyngwladol. Mewn unrhyw achos lle mae'r rheoleiddiwr/wyr perthnasol yn penderfynu y dylent gadw gwybodaeth yn ôl, byddant yn hysbysu'r Comisiynydd Cŵynion o natur yr wybodaeth honno a'u rhesymau dros ei chadw'n ôl.
- 7.4 Nid atalir y rheoleiddwyr, oherwydd unrhyw ymchwiliad sy'n cael ei gynnal gan y Comisiynydd Cŵynion, rhag dal i gymryd y fathgamau gweithredu, neu'r fath gamau gweithredu pellach, maent yn ystyried eu bod yn briodol mewn cysylltiad ag unrhyw fater sy'n gysylltiedig â chŵyn neu gŵynwr.
- 7.5 Wrth benderfynu a oes sail dda i gŵyn ac, os felly, wrth benderfynu pa gamau y dylai argymhell i'r rheoleiddwyr eu cymryd, bydd y Comisiynydd Cŵynion yn rhoi sylw i faterion fel ffynhonnell yr arian i wneud y taliad heblaw am y dymuniad i reoleiddwyr fod yn effeithlon ac economaidd yn y defnydd o'u hadnoddau.
- 7.6 Gall y Comisiynydd Cŵynion, os yn briodol, argymhell bod y rheoleiddwyr yn unioni'r materion y cŵynir amdanynt, fel a ddisgrifir ym mharagraff 6.6.
- 7.7 Bydd y Comisiynydd Cŵynion yn anfon adroddiad rhagarweiniol at y rheoleiddiwr/wyr perthnasol a'r cŵynwr, gyda therfyn amser y gallant ddangos ynddo mewn ysgrifen unrhyw anghytundeb ag ef neu sylwadau ar yr adroddiad rhagarweiniol.
- 7.8 Ar ddiwedd y terfyn amser hwn, bydd y Comisiynydd Cŵynion yn cyflwyno adroddiad terfynol wedi cymryd i gyfrif, yn ôl eu disgrisiwn, unrhyw anghytundebau neu sylwadau a hysbysir iddynt. Bydd yr adroddiad terfynol yn dod â gweithdrefn yr ymchwiliad i ben ac yna ystyrir bod y cŵyn wedi'i gau gan y Comisiynydd Cŵynion a'r rheoleiddwyr.
- 7.9 Ni fydd adroddiadau'r Comisiynydd Cŵynion, heblaw am nodi'r rheoleiddiwr/wyr perthnasol, yn sôn am enw unrhyw unigolyn arall ac ni fydd yn cynnwys manylion sy'n debygol o adnabod unrhyw unigolyn arall oni bai:

- a) ym marn y Comisiynydd Cŵynion byddai hepgor y fath fanylion yn deygol o amharu ar effeithiolrwydd yr adroddiad; neu
- b) wedi cymryd i gyfrif lles y cyhoedd, heblaw am fuddiannau'r cŵynwr a buddiannau unigolion eraill, mae'r Comisiynydd Cŵynion yn ystyried bod angen sôn am enw'r unigolyn hwnnw neu gynnwys y manylion hynny yn yr adroddiad.

- 7.10 Mae'r Comisiynydd Cŵynion yn disgwyl y bydd ei gyfathrebiadau gyda chwynwyr a'r rheoleiddiwr/wyr perthnasol yn ystod hynt ymchwiliad yn aros yn gwbl gyfrinachol. Lle mae cŵynwr yn torri ar y gofyniad hwn gall y Comisiynydd Cŵynion, wedi ystyried yr holl amgylchiadau gan gynnwys unrhyw esboniad gan y cŵynwr, benderfynu dod â'r ymchwiliad i ben heb orfod gwneud adroddiad (gweler paragraff 7.8). Lle mae'r rheoleiddiwr/vwyr perthnasol yn torri ar y gofyniad hwn, bydd y Comisiynydd Cŵynion yn ystyried hyn wrth gwblhau a chofnodir y toriad yn adroddiad terfynol y Comisiynydd Cŵynion.
- 7.11 Gall y Comisiynydd Cŵynion gyhoeddi ei adroddiad (neu unrhyw ran ohono) os yw'n ystyried y dylai'r adroddiad (neu unrhyw ran ohono) gael ei ddwyn at sylw'r cyhoedd.
- 7.12 Mae'n rhaid i'r rheoleiddiwr/wyr perthnasol, mewn unrhyw achos lle mae'r Comisiynydd Cŵynion wedi adrodd bod gan gŵyn sail dda, neu ble mae wedi beirniadu'r rheoleiddiwr/wyr perthnasol yn ei adroddiad, hysbysu'r Comisiynydd Cŵynion a'r cŵynwr o'r camau maent yn argymhell eu cymryd i ymateb.
- 7.13 Mae'n rhaid i'r rheoleiddiwr/wyr perthnasol, os yw'r Comisiynydd Cŵynion yn galw arnynt i'w wneud, gyhoeddi'r cyfan neu ran benodol o'u hymateb yn amodol ar y cyfyngiadau statudol cymwys ynghylch datgelu gwybodaeth gyfrinachol.

Ymateb i'r Comisiynydd Cŵynion

- 7.14 Wrth benderfynu sut i ymateb i adroddiad gan y Comisiynydd Cŵynion, fel arfer bydd y rheoleiddiwr/wyr perthnasol yn cymryd i gyfrif:
- a) difrifoldeb y camymddygiad mae'r Comisiynydd Cŵynion wedi'i nodi a'i ganlyniadau i'r cŵynwr;

- b) natur perthynas y rheoleiddiwr/wyr perthnasol gyda'r cŵynwr a'r graddau mae'r cŵynwr wedi'i effeithio'n niweidiol iddynt yn ystod hynnt ei drafodion uniongyrchol gyda'r rheoleiddiwr/wyr perthnasol;
- c) a yw'r hyn sydd wedi mynd o chwith ar y lefel weithredol neu weinyddol; ac
- d) effaith y gost o daliadau digolledu ar gwm i'au, cyhoeddwy'r gwarannau rhestredig ac, yn anuniongyrchol, defnyddwy'r.

Cyfrinachedd

7.15 Mae'n rhaid i'r Comisiynydd Cŵynion gadw at unrhyw gyfyngiadau statudol sy'n perthyn iddo ynghylch datgelu gwybodaeth gyfrinachol.

Adroddiadau

- 7.16 Bob blwyddyn bydd y Comisiynydd Cŵynion yn cyflwyno i'r rheoleiddwyr i'w cyhoeddi:
- a) Adroddiad ar ymchwiliadau a gwblheir yn ystod y cyfnod o 12 mis sy'n dod i ben ar 31 Mawrth. Gall yr adroddiad gynnwys gwybodaeth ynghylch tueddiadau o ran pwnc cŵynion a'r gwersi cyffredinol mae'n ystyried y dylai'r rheoleiddwyr eu dysgu.
 - b) Gwybodaeth ar eu gweithgareddau yn ystod y flwyddyn honno, gan gynnwys y fath faterion â'r ymagwedd maent wedi'i mabwysiadu tuag at drafod gwahanol fathau o gŵynion a'r graddau maent wedi cwrdd â'i safonau gwasanaeth iddynt ar gyfer delio â chwynion. (Bydd y Comisiynydd Cŵynion yn gosod y safonau hyn).

8. Ynglŷn â'r cynllun cŵynion trosiannol

8.1 Yn unol â'r Ddeddf, mae'r rheoleiddwyr wedi gwneud trefniadau ar gyfer ymchwilio i gŵynion yn erbyn eu rhagflaenydd-sefydliad, yr Awdurdod Gwasanaethau Ariannol (FSA). Mae'r trefniadau a wnaed gan y rheoleiddwyr yr un peth â'r prif Gynllun (a amlinellir uchod) yn amodol ar y gwahaniaethau dilynol. Mae cwmpas a chynnwys gwahanol ar gyfer y cynllun cŵynion trosiannol a amlinellir isod a phellach ni all yr ardal sy'n destun y cŵyn ddelio â'r cŵyn.

- 8.2 Caiff cŵynion sy'n syrthio o dan y cynllun cŵynion trosiannol eu hymchwilio gan yr FCA. Lle mae'n briodol, bydd yr FCA yn cydgyssylltu gyda'r PRA neu'r Banc yn ystod yr ymchwiliad.
- 8.3 Mae'r cynllun cŵynion trosiannol yn dod i rym o 1 Ebril 2013 ac mae'n ymwneud â chwynion yn erbyn yr FSA sydd 'wrthi' (h.y. wedi'u cychwyn) cyn 1 Ebrill 2013, neu sydd wedi'u cyflwyno ar neu wedi 1 Ebrill 2013 a sy'n perthyn i'r gweithgareddau neu'r diffyg gweithgareddau a ddigwyddodd cyn 1 Ebrill 2013.

9. Cynnwys a chwmpas y cynllun cŵynion trosiannol

- 9.1 Mae'r cynllun cŵynion trosiannol yn darparu gweithdrefn ar gyfer ymchwilio i ac, os oes angen, trafod honiadau o gamymddygiad gan yr FSA yn codi o'r ffordd mae wedi cynnal neu wedi methu cynnal ei swyddogaethau o dan FSMA. Mae'r cynllun cŵynion trosiannol yn cynnwys cŵynion ynghylch y ffordd mae'r FSA wedi gweithredu neu wedi methu gweithredu, gan gynnwys cŵynion sy'n honni:
 - a) camgymeriadau a diffyg gofal;
 - b) oedi afresymol;
 - c) ymddygiad amhroffesiynol;
 - d) tuedd; a
 - e) diffyg uniondeb.
- 9.2 I fod yn gymwys i wneud cŵyn o dan y cynllun cŵynion trosiannol, mae'n rhaid bod unigolyn yn ceisio ateb (a all, at y diben hwn, gynnwys ymddiheuriad) ynghylch rhyw anghyfleuster, ofid neu golled mae'r unigolyn wedi'i ddioddef o ganlyniad i gael ei effeithio'n uniongyrchol gan gamau gweithredu neu ddiffyg gweithgareddau'r rheoleiddwyr.
- 9.3 Nid yw'r cynllun cŵynion trosiannol yn perthyn i swyddogaethau'r Banc o dan Ran 5 Deddf Bancio 2009 (goruchwylio systemau talu rhwng banciau) gan nad oedd hyn yn amodol ar y trefniadau cŵynion hyn o'r blaen.

10. Eithriadau i'r cynllun cŵynion trosiannol

- 10.1 Mae pob un o'r dilynol wedi'i eithrio rhag y cynllun cŵynion trosiannol:
- a) cŵynion ynghylch perthynas yr FSA gyda'i gyflogeion;
 - b) cŵynion yn gysylltiedig ag anghydfodau contractiol neu fasnachol yn ymwneud â'r FSA ond nad ydynt yn gysylltiedig â'i swyddogaethau o dan FSMA;
 - c) cŵynion ynghylch perfformio swyddogaethau deddfwriaethol yr FSA o dan FSMA (gan gynnwys gwneud rheolau a chyhoeddi codau a chyfarwyddyd cyffredinol); a
 - d) chwynion ynghylch gweithgareddau, neu ddiffyg gweithgareddau, y Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol, y Cynllun Diogelu Gwasanaethau Ariannol neu'r Gwasanaeth Cyngori Ariannol.