

# Polisi Cwynion

## Trosolwg

Ar 1 Ionawr 2019, cyfunodd Pension Wise, Y Gwasanaeth Cyngori ar Bensiynau a'r Gwasanaeth Cyngori Ariannol i ffurfio un sefydliad. O 1 Ebrill 2019 cafodd y tri busnes eu hadnabod fel y Gwasanaeth Arian a Phensiynau (MaPS). Mae MaPS yn gorff hyd fraich o'r Adran Gwaith a Phensiynau (DWP).

Mae MaPS yn darparu'n uniongyrchol neu'n darparu trwy bartneriaid cyflenwi i alluogi defnyddwyr cael mynediad i wybodaeth, arweiniad a/neu gyngor diduedd. ♯ Mae'r ffocws ar ddarparu gwasanaethau o safon a gwerth am arian i sicrhau gall ddefnyddwyr, yn enwedig y rhai sydd mewn sefyllfaoedd lle maent yn agored i niwed, gael mynediad i gyngor ar Arian a Phensiynau a chyngor ar ddyledion yn seiliedig ar eu hanghenion.

Mae'r Polisi hwn yn amlinellu sut mae MaPS yn delio â chwynion.

## Datganiad Polisi

Mae cwyn yn fynegiant o anfodlonrwydd a wneir yn uniongyrchol i MaPS neu drwy un o'i bartneriaid cyflenwi a gomisiynwyd am ~~safe~~ ansawdd gwasanaethau, gweithrediad neu ddiffyg gweithrediad. Gellir ei wneud mewn unrhyw fodd e.e. yn ysgrifenedig, wyneb yn wyneb, dros y ffôn neu drwy e-bost. Mae datrys cwynion yn bwysig i ni ac rydym yn gweithredu ar unwaith i'w ddatrys. Mae'r prosesau a amlinellir yn y 'Polisi Cwynion' hwn yn ymwneud â MaPS yn unig. Mae cwynion am gyngor ar ddyledion cafodd ei ddarparu gan bartneriaid cyflenwi a gomisiynwyd yn cael ei drin gan y partneriaid cyflenwi sydd wedi'u rheoleiddio'n unigol gan yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol o dan eu rheolau.

Nid yw MaPS yn ymchwilio i gwynion am sefydliadau eraill. Er enghraifft, darparwyr pensiwn, benthycwyr morgeisi, banciau ayyb. Byddai angen i ddefnyddwyr gysylltu ag unrhyw um o'r sefydliadau hyn yn uniongyrchol.

## Trefniadau Gweithredu

Mae MaPS yn ymchwilio ~~a'n~~ ac yn ystyried pob cwyn yn deg ~~a'n~~ ac yn ddiuedd, yn seiliedig ar yr hyn sy'n deg ac yn rhesymol o dan amgylchiadau'r cwyn ac yn gweithredu ar reolau cyfrinachedd llym.

## Cwsmeriaid sy'n Agored i Niwed

Mae MaPS yn cydnabod nad yw bod yn agored i niwed yn gyfyngol i gymeriad neu statws person, gall fod yn aml-ddimensiynol a thros dro. Gall digwyddiadau sy'n newid bywyd wneud pobl yn agored i niwed, gan gynnwys oedran, chwaliad perthynas, profedigaeth, diswyddo, trafferthion iechyd corfforol neu feddyliol, cyfrifoldebau gofalu, niwed ariannol, lleoliad daearyddol, lefelau llythrenedd, diffyg sgiliau digidol neu fynediad i'r rhyngwrwd, diweithdra, mewnfudo neu statws lloches, tai, rhwystrau iaith a phrofiadau o gam-drin domestig ayyb.

Gall ffactorau penodol fel iechyd meddwl, anabledau neu ffactorau eraill effeithio ar allu cwsmer i gyfathrebu, ac efallai na fydd rhai cwsmeriaid yn sylweddoli bod eu hymddygiad yn cael ei weld yn afresymol. Felly, bydd MaPS yn ymdrechu i ystyried amgylchiadau personol pob cwsmer, i sicrhau bod pawb yn gallu cael budd a chael mynediad at ei wasanaethau. Ar ben hynny, os yw gweithwyr

MaPS yn credu y gallai fod cwsmer mewn peryg, byddent yn rhoi gwybod iddynt am sefydliadau elusennol a all helpu fel y Samariaid, Cyngor ar Bopeth, Refugee Action, ayyb.

## Y Broses Delio â Chwynion

Mae MaPS yn gweithredu proses delio â chwynion dau gam, rydym yn cydnabod cwynion o fewn 5 diwrnod gwaith, a'n nod yw anfon ymateb llawn o fewn 20 diwrnod gwaith.

### Cam 1

Bydd aelod o staff yn y gyfarwyddiaeth sy'n gysylltiedig â'r cwyn yn ymchwilio i bryderon y cwsmer. Byddant yn adolygu'r cofnodion sy'n ymwneud â'r achos i adnabod unrhyw broblemau, datrys y cwyn, ac anfon ymateb llawn at y cwsmer.

Os yw cwsmer dal yn anfodlon, mae ganddynt 28 diwrnod o'r dyddiad ar y llythyr i uwchgyfeirio'r cwyn i gam 2.

### Cam 2

Bydd y swyddogaeth Cydymffurfiaeth yn cysylltu â'r Pennaeth Gwasanaethau perthnasol i adolygu'r cwyn a darparu ymateb llawn.

Os bydd cwsmer dal yn anhapus gyda chanlyniad ei gwyn, byddant yn cael hawliau cyfeirio at yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaethau Iechyd.

## Yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd

Mae'r Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd (PHSO) yn ystyried cwynion am y gwasanaethau sy'n cael eu darparu gan y GIG yn Lloegr, adrannau llywodraeth y DU ac awdurdodau cyhoeddus eraill. Yn gyffredionol, bydd (PHSO) yn delio â chwynion am wasanaethau MaPS.

## Gweithredu Adferol

Os caiff cwyn ei chadarnhau, a bod colled ariannol, byddwn yn ceisio rhoi'r cwsmer yn ôl yn y sefyllfa y byddent wedi bod ynddi, pe na bai'r camgymeriad wedi digwydd.