Cyngor Celfyddydau Cymru

Gweithdrefn Gwyno – mewn perthynas â Gweithgareddau Credyd Defnyddwyr yn unig

Mawrth 2011

Cyngor Celfyddydau Cymru
Arts Council of Wales

Noddir gan
Lywodraeth Cynulliad Cymru
Sponsored by
Welsh Assembly Government

Mae Cyngor Celfyddydau Cymru yn ymrwymedig i ddarparu gwybodaeth mewn print bras, Braille, ar dâp sain ac ar ffurf Iaith Arwyddion Prydain. Byddwn yn ceisio darparu gwybodaeth mewn ieithoedd ar wahân i'r Gymraeg a'r Saesneg ar gais.

Mae Cyngor Celfyddydau Cymru yn gweithredu polisi cyfle cyfartal.

Gweithdrefn Gwyno –
mewn perthynas â Gweithgareddau Credyd Defnyddwyr **yn unig**

Mae'r weithdrefn yn darparu i'r oriel ymateb yn briodol i gwynion sy'n deillio o'i gweithgareddau o ran credyd defnyddwyr.

Beth sy'n cyfrif fel cwyn….

O ran ei diffiniad, cwyn yw cyfathrebu drwy unrhyw gyfrwng, gan gynnwys yn bersonol, gan unrhyw un yn amlinellu methiant yn y gwasanaethau credyd defnyddwyr a ddarperir gan yr oriel. Gallai'r gŵyn ymwneud â gwasanaeth cwsmer gwael neu anfoddhaol, ymddygiad cyflogai, neu gamddeall neu gamddehongli gwybodaeth yn sylweddol.

Y Weithdrefn Gwyno

Cam 1: Y Gŵyn Gychwynnol

- Ar y cam cyntaf, cysylltwch â'r oriel a fydd efallai'n gallu rhoi esboniad neu ymddiheuriad i chi yn y fan a'r lle. Os bydd hyn yn anfoddhaol yna fe gewch gopi o'r Weithdrefn Gwyno hon ar gyfer Gweithgareddau Credyd Defnyddwyr ynghyd â chopi o daflen esboniadol Gwasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol.

Os na fyddwch yn fodlon ar eu hesboniad/ymddiheuriad ar Gam 1, efallai y byddwch yn dymuno symud eich cwyn i Gam 2.

Cam 2: Cŵyn Ffurfiol

Mae hon ar ffurf cwyn ysgrifenedig ffurfiol i Alyn Coleman, Pennaeth Cyllid a Chymymffurfiad yng Nghyngor Celfyddydau Cymru. (gweler ***Cysylltu â ni) Dylai cwynion ffurfiol gael eu cyflwyno cyn pen 3 mis ar ôl y weithred neu'r penderfyniad mae'r gŵyn yn cyfeirio ati/ato***.
Rhowch y wybodaeth ganlynol:

- **Beth yw testun y gŵyn**
- **Pryd digwyddodd**
- **Pwy ddeliodd â'r mater yn wreiddiol**
- **Beth rydych chi am iddo ddigwydd i unioni pethau**

Dylech chi nodi'r ffeithiau mor eglur â phosibl, mewn trefn resymegol. Cofiwch gynnwys manylion a dyddiadau pwysig lle bo'n bosibl.

- Dylai cwynion gael eu marcio'n glir 'cyfrinachol'.
- Byddwn yn cofnodi'ch cwyn er mwyn sicrhau cysondeb pe bai'n cael ei chymryd ymhellach.
- Byddwn yn cydnabod y gŵyn o fewn 3 diwrnod gwaith a bydd copi o daflen esboniadol Gwasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol yn cael ei ddarparu os oes arnoch chi ei heisiau.
- Bydd ymateb llawn a therfynol yn cael ei gyhoeddi cyn pen 10 diwrnod gwaith ar ôl i'ch cwyn ddod i law. Os na fydd modd rhoi ymateb terfynol o fewn y cyfnod hwn, dywedir wrthych chi y rheswm pam, a rhoddwn amserlen ar gyfer ymateb terfynol. Bydd ymateb terfynol cyn pen 8 wythnos ar ôl cael eich cŵyn. Dywedir wrthych chi hefyd y cewch gyfeirio'ch cŵyn, os byddwch yn ar yr oedi neu'r ymateb terfynol, at Wasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol.
- Yn achos cwynion yn erbyn cyflogeion yr oriel, bydd CCC yn gofyn i'r oriel ymchwilio i'r gŵyn ac adrodd eu canfyddiadau i ni.
- Os bydd anghytundeb ynghylch ffeithiau'r gŵyn, gall fod yn briodol i CCC ofyn am fwy o wybodaeth oddi wrthych chi. Yng ngoleuni'r wybodaeth sydd ar gael iddo, os bydd CCC yn dod i'r casgliad bod digon o sylwedd i'r gŵyn iddi gael ei hymchwilio ymhellach, cymerir y camau dilynol:
  - Os bydd eich cwyn yn cynnwys cwyn yn erbyn un i gyflogeion CCC, bydd CCC yn cymryd camau yn unol â pholisi disgyblaethol CCC. Mae'n bosibl y gofynnir i chi gymryd rhan yn y broses hon.
  - Ym mhob achos, bydd eich cwyn a'r canlyniad yn cael eu cofnodi er mwyn sicrhau cysondeb pe bai'r broses yn cael ei chymryd ymhellach. Bydd CCC yn rhoi gwybod i chi am ganlyniad y gŵyn. Bydd yr ymateb terfynol hwn yn cynnwys y wybodaeth y gallwch, os ydych yn anfodlon ar yr ymateb, gyfeirio'ch cwyn at Wasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol, a bod rhaid gwneud hynny cyn pen chwe mis. Oni bai ei bod wedi ei rhoi o'r blaen, bydd copi o daflen esboniadol Gwasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol yn cael ei anfon atoch gyda'r ymateb terfynol.
- Hefyd gallwch gyfeirio'ch cwyn at Wasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol os bydd CCC wedi cael o leiaf wyth wythnos i ddatrys y gŵyn ac wedi methu â gwneud hynny yn y cyfnod hwnnw.

Gwasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol

- Os ydych yn anfodlon ar ymateb terfynol CCC, cewch ysgrifennu at Wasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol a gofyn i'r gŵyn gael ei hadolygu. Rhaid i chi wneud hyn cyn pen chwe mis ar ôl dyddiad ymateb terfynol CCC. Gweler isod am fanylion cysylltu.

- Ni all Gwasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol ystyried cwyn os byddwch yn ei chyfeirio atynt llai nag wyth wythnos ar ôl i CCC gael eich cwyn, oni bai bod CCC eisoes wedi anfon ymateb terfynol atoch chi.
- Mae Gwasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol yn ddiduedd ac fe fydd yn ystyried dwy ochr y gŵyn.

Adolygiad Barnwrol

- Y llwybr terfynol y gall unrhyw achwynydd droi ato yw'r llysoedd.
- Mae adolygiad barnwrol yn golygu archwilio'r ffeithiau er mwyn pennu a yw achos yr achwynydd wedi dioddef toriad trefniadol neu beidio yn nhermau'r gyfraith.

Cysylltu â ni

Os ydych am holi'n gyffredinol am wneud cwyn mewn perthynas â gweithgareddau credyd defnyddwyr CCC, cysylltwch ag Alyn Coleman, Pennaeth Cyllid a Chydymffurfiad yn y cyfeiriad isod:

Cyngor Celfyddydau Cymru
Plas Bute
Caerdydd
CF10 5AL

Ffôn: 0845 8734900
E-bost: alyn.coleman@artwales.org.uk
Gwefan: www.artswales.org.uk

Cysylltiadau Eraill

Gwasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol
South Quay Plaza
183 Marsh Wall
Llundain
E14 9SR

Ffôn: 0845 080 1800
E-bost: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk
Gwefan: www.financial-ombudsman.org.uk