



Y Weithdrefn Gwyno – mewn perthynas yn unig â Gweithgareddau Credyd Defnyddwyr

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

Beth yw cwyn, yn ei hanfod?

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 sy'n cael eu darparu gan yr oriel. Byddai'r gwyn yn gallu ymwneud â gwasanaeth cwsmer gwael neu anfoddhaol, ymddygiad cyflogai, neu gamddeall neu gamddehongli gwybodaeth yn sylweddol.

Y Weithdrefn Gwyno

Cam 1: Y Gwyn Gychwynnol

- Ar y cam cyntaf, cysylltwch â'r oriel a fydd efallai'n gallu rhoi esboniad neu ymddiheuriad ichi yn y fan a'r lle. Os bydd hyn yn anfoddhaol cewch 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/eu hymddiheuriad ar Gam 1, efallai y byddwch yn dymuno symud eich cwyn i Gam 2.

Cam 2: Cwyn Ffurfiol

Mae hon ar ffurf cwyn ysgrifenedig ffurfiol i Alyn Coleman, Pennaeth Cyllid a Gwasanaethau Cyfrifyddu 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 y mae'r gwyn yn cyfeirio atynt.

Rhowch y wybodaeth ganlynol:

- **Beth yw'r gŵyn**
- **Pryd y digwyddodd**
- **Pwy a ddeliodd â'r mater yn wreiddiol**
- **Sut hoffech i'r gŵyn gael ei datrys i unioni pethau**

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

- Dylai cwynion gael eu marcio 'cyfrinachol' a hynny'n glir.
- Byddwn yn cofnodi'ch cwyn er mwyn sicrhau cysondeb pe bai'n cael ei chymryd ymhellach.
- Byddwn yn cydnabod y gŵyn cyn pen tri diwrnod gwaith a bydd copi o daflen esboniadol Gwasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol yn cael ei ddarparu os oes arnoch 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 yn y cyfnod hwn, byddwn yn dweud wrthy'ch y rheswm pam, a byddwn yn rhoi amserlen o ran darparu ymateb terfynol. Cewch ymateb terfynol cyn pen 8 wythnos ar ôl inni gael eich cwyn. Byddwn hefyd yn dweud wrthy'ch, os ydych yn anfodlon ar yr oedi neu'r ymateb terfynol, y cewch gyfeirio eich cwyn at Wasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol.
- Yn achos cwynion yn erbyn cyflogeion yr oriel, byddwn yn gofyn i'r oriel ymchwilio i'r gŵyn ac adrodd eu canfyddiadau inni.
- Os bydd anghytundeb ynghylch ffeithiau'r gŵyn, mae'n bosibl iddi fod yn briodol inni ofyn am fwy o wybodaeth oddi wrthy'ch. Yng ngoleuni'r wybodaeth sydd ar gael, os byddwn yn dod i'r casgliad bod digon o sylwedd i'r gŵyn iddi gael ei hymchwilio ymhellach, byddwn yn cymryd camau dilynol:
 - Os bydd eich cwyn yn cynnwys cwyn yn erbyn un o gyflogeion Cyngor Celfyddydau Cymru, byddwn yn cymryd camau yn unol â'n polisi disgyblu. Mae'n bosibl y byddwn yn gofyn ichi 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. Byddwn yn rhoi gwybod ichi am ganlyniad y gŵyn. Bydd yr ymateb terfynol hwn yn cynnwys y wybodaeth y byddwch yn gallu, os ydych yn anfodlon ar yr ymateb, gyfeirio eich cwyn at Wasanaeth yr Ombwdsmon

Ariannol, a bod yn rhaid ichi wneud hynny cyn pen chwe mis. Oni bai ei bod wedi ei rhoi ichi o'r blaen, bydd copi o daflen esboniadol Gwasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol yn cael ei anfon atoch gyda'r ymateb terfynol.

- Hefyd byddwch yn gallu cyfeirio eich cwyn at Wasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol os byddwn 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 ein hymateb terfynol, cewch ysgrifennu at Wasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol a gofyn i'r gŵyn gael ei hadolygu. Bydd yn rhaid ichi wneud hyn cyn pen chwe mis ar ôl dyddiad ein hymateb terfynol. Gweler isod am fanylion cyswllt.
- Ni fydd Gwasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol yn gallu ystyried cwyn os byddwch yn ei chyfeirio atynt lai nag wyth wythnos ar ôl inni gael eich cwyn, oni bai ein bod eisoes wedi anfon ymateb terfynol atoch chi.
- Mae Gwasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol yn ddiwedd a bydd yn ystyried dwy ochr y gŵyn.

Adolygiad Barnwrol

- Y llwybr terfynol y bydd unrhyw achwynydd yn gallu troi 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 Cyngor Celfyddydau Cymru, cysylltwch ag Alyn Coleman, Pennaeth Cyllid a Gwasanaethau Cyfrifyddu yn y cyfeiriad isod:

Cyngor Celfyddydau Cymru
Plas Bute
Caerdydd
CF10 5AL

Ffôn: 0845 873 4900

Neges destun: 07797 800504

E-bost: alyn.coleman@cyngorcelfyddydau.cymru.org.uk

Gwefan: www.cyngorcelfyddydau.cymru.org.uk

Cysylltiadau Eraill

Gwasanaeth yr Ombwdsmon Ariannol
Exchange Tower
Llundain E14 9SR

Ffôn: 0800 023 4567

E-bost: complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Gwefan: www.financial-ombudsman.org.uk