

Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â phrosesu cwynion ac anghydfodau ynghylch cynlluniau pensiwn. Ar ôl cydnabod cŵyn yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad, a all gynnwys cyflwyno llythyr gohirio, rhaid i chi nodi ac asesu natur a difrifoldeb cŵyn ac ymchwilio iddi yn unol â rheolau'r cynllun a rheolau cyfreithiol, gan roi sylw hefyd i sut gallai unrhyw faterion anodd neu sensitif effeithio ar eich ymchwiliad. Rhaid i chi hysbysu'r achwynydd ynghylch y penderfyniad y daethoch iddo, gan roi cyngor ar unrhyw opsiynau pellach sydd ar gael iddynt, a chadw mewn cysylltiad fel sy'n briodol â'r rheoleiddiwr a'u gweithdrefnau datrys anghydfod os caiff cŵyn ei hesgaladu. Rhaid i chi adolygu gweithdrefnau eich sefydliad yn dilyn eich profiad a diweddarau'r cwynion neu'r gofrestr anghydfodau yn unol â gofynion sefydliadol.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

1. Cydnabod a chofnodi derbyn cwynion, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
2. Nodi ac asesu natur a difrifoldeb cwynion a sut mae delio gyda hynny, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
3. Hysbysu achwynwyr ynghylch gweithdrefnau eich sefydliad wrth ddelio gyda chwynion, a'r terfynau amser, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
4. Cyflwyno llythyr gohirio os na ellir datrys cwynion o fewn y terfynau amser gofynnol, neu os ceir oedi, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
5. Ymchwilio i gwynion yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad ac yn unol â'r gofynion statudol a pherthnasol ar gyfer cynlluniau pensiwn
6. Hysbysu achwynwyr ynghylch penderfyniadau a wnaed, a'u hysbysu ynghylch unrhyw opsiynau pellach sydd ar gael iddynt, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
7. Cysylltu â rheoleiddwyr pan gaiff cwynion eu hesgaladu, yn unol â gweithdrefnau datrys anghydfod rheoleiddwyr
8. Adolygu gweithdrefnau eich sefydliad i ganfod a oes angen gwelliannau
9. Diweddarau'r gofrestr cwynion neu anghydfodau pan gaiff cŵyn ei hesgaladu

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. Sut mae adnabod rheoliadau gor-redol yn achos cwynion neu anghydfodau
2. Gwahanol gamau yn y weithdrefn gwynion, gan gynnwys esgaladu cwynion i anghydfodau
3. Yr amgylchiadau mae angen eu hystyried yng nghyswllt unrhyw faterion anodd neu sensitif, a sut gallent effeithio ar eich ymchwiliadau
4. Pa gyrrff allanol sy'n gallu bod yn rhan o'r broses a'r rolau a all fod ganddynt (gan gynnwys Y Rheoleiddiwr Pensiynau, yr Awdurdod Gwasanaethau Ariannol, yr Ombwdsmon Pensiynau, y Broses o Ddatrys Anghydfodau Mewnol a'r Cynllun Iawndal Gwasanaethau Ariannol)
5. Yr angen am ddarparu gwybodaeth reolaidd i achwynwyr a'r gweithdrefnau ar gyfer gwneud hynny
6. Y terfynau amser sefydliadol a chyfreithiol wrth ddelio gyda chwynion ac anghydfodau
7. Monitro cwynion gan y cyrrff rheoleiddio yn eu tro, ac effaith bosibl hynny ar allu sefydliad i gyflawni dosbarthiadau o fusnes
8. Y terfynau amser sy'n ofynnol ar gyfer gweithredu, a chanlyniadau peidio â chydymffurfio
9. Y ddeddfwriaeth berthnasol gan gynnwys y polisiau, y gweithdrefnau a'r ddeddfwriaeth diweddaraf
10. Strwythur gweithrediadol eich sefydliad, gan gynnwys ei weithdrefnau a sut rydych chi'n gweithio mewn perthynas ag adrannau eraill
11. Pwysigrwydd adolygu gweithdrefnau eich sefydliad yn dilyn cwynion, gan gynnwys diweddarau'r cwynion neu'r gofrestr

Ymddygiadau

1. Rydych yn sensitif i ddiffyg arbenigedd technegol aelodau ac yn defnyddio eich greddf a'ch profiad i'w helpu i ddeall y materion yn llawn
2. Rydych yn casglu ac yn rheoli gwybodaeth yn effeithiol, yn effeithlon, yn foeseol a chan barchu cyfrinachedd
3. Mae gennych ddealltwriaeth glir o gwmpas a therfynau eich awdurdod i wneud penderfyniadau
4. Rydych yn nodi anghenion gwybodaeth cydweithwyr, cleientiaid ac eraill
5. Rydych yn darparu gwybodaeth briodol i'r rhai sydd ag angen amdani ac sydd â hawl i'w derbyn
6. Rydych yn cyflwyno gwybodaeth yn brydlon, yn glir, yn gryno ac yn gywir, ac mewn modd sy'n hybu dealltwriaeth
7. Rydych yn chwilio am welliannau posibl ac yn cynnig llwybrau gweithredu sy'n amserol, yn briodol ac yn gyflawnadwy
8. Rydych yn ymfalchïo yn ansawdd eich gwaith
9. Rydych yn deall anghenion a chymhellion pobl eraill
10. Rydych yn gweithio mewn modd proffesiynol, cydweithredol, gan gefnogi'ch gilydd
11. Rydych yn rhoi sylw i fanylion sy'n hanfodol i'ch gwaith
12. Rydych yn defnyddio arddulliau cyfathrebu sy'n briodol ar gyfer gwahanol bobl a sefyllfaoedd

Datblygwyd gan	Skills for Justice
Dyddiad cymeradwyo	01 Maw 2017
Dyddiad Adolygu Dangosol	01 Maw 2022
Dilysrwydd	Ar hyn o bryd
Statws	Gwreiddiol
Sefydliad cychwynnol	Partneriaeth Sgiliau Ariannol
RCU gwreiddiol	FSPPSA11
Galwedigaethau perthnasol	Clercod pensynau ac yswiriant
Cyfes/Set	Gweinyddu Cynlluniau Pensiwn
Geiriau Allweddol	Cynllun pensiwn; proses; cwynion; anghydfodau
