

## Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â delio gyda chwynion ac anghydfodau ynghylch cynnyrch neu wasanaethau ariannol. Bydd angen i chi asesu natur a difrifoldeb y gŵyn. Wedyn bydd rhaid i chi ymchwilio i'r gŵyn a'i datrys, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad a'r gofynion rheoliadol. Rhaid i chi ddarparu gwybodaeth reolaidd i'r cwsmer ynghylch cynnydd y gŵyn. Os na fydd modd datrys y gŵyn yn gyflym, bydd angen i chi ddarparu llythyr gohirio. Pan fydd gennych benderfyniad ynghylch y gŵyn, byddwch yn rhoi gwybod i'r achwynydd. Ar ddiwedd y broses bydd angen i chi ddiweddarau eich cofnodion cwynion mewnol neu anghydfod, ac adolygu pa welliannau gallech chi eu gwneud yng ngoleuni eich profiad. Bydd angen i chi gasglu a rheoli gwybodaeth yn effeithiol, yn effeithlon, yn foesegol a chan barchu cyfrinachedd.

## Meini prawf perfformiad

### *Rhaid i chi allu:*

1. Casglu gwybodaeth ddigonol i'ch galluogi i asesu natur a difrifoldeb y gŵyn
2. Cydnabod a chofnodi derbyn cwynion, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
3. Ceisio gwybodaeth bellach lle bo angen i ymchwilio'n llawn i gwynion, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
4. Cyflwyno llythyr gohirio os na ellir datrys cwynion yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
5. Adrodd am unrhyw gwynion sydd y tu allan i'ch awdurdod i'r bobl briodol, yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
6. Hysbysu achwynwyr ynghylch unrhyw benderfyniadau a wneir oddi mewn i'r terfynau amser gofynnol, gan esbonio unrhyw opsiynau pellach sydd ar gael
7. Diweddarau'r cofnod cwynion yn unol â gweithdrefnau eich sefydliad
8. Nodi unrhyw newidiadau i weithdrefnau eich sefydliad sy'n angenrheidiol i osgoi cwynion tebyg yn y dyfodol
9. Cydymffurfio â gofynion cyfreithiol, rheoliadau'r diwydiant, gan gynnwys safonau moesegol, polisïau sefydliadol a chodau ymarfer proffesiynol

## Gwybodaeth a dealltwriaeth

### *Mae angen i chi wybod a deall:*

1. Y fframwaith rheoliadol ar gyfer ymdrin â chwynion ac effaith hynny ar eich rôl gwaith chithau
2. Ffynonellau gwybodaeth a chyngor o fewn eich sefydliad
3. Sut mae ymdrin â sefyllfaoedd a materion anodd neu sensitif
4. Gweithdrefnau eich sefydliad a'r terfynau amser ar gyfer delio gyda chwynion
5. Beth yw cwyn a sut mae adnabod difrifoldeb cwyn
6. Terfynau eich awdurdod eich hun a'r camau sy'n ofynnol os bydd ymdrin â chwyn y tu hwnt i derfynau eich awdurdod
7. Y mathau o wybodaeth am gynnyrch neu wasanaethau ariannol sy'n cael ei darparu gan eich sefydliad
8. Gofynion eich sefydliad yng nghyswllt cymhwyso codau, cyfreithiau a gofynion rheoliadol, gan gynnwys safonau moesegol sy'n cael effaith ar eich gweithgareddau

---

## Ymddygiadau

1. Rydych yn cyflwyno gwybodaeth yn glir, yn gryno, yn gywir ac mewn ffyrdd sy'n hyrwyddo dealltwriaeth
2. Rydych yn ceisio deall anghenion a symbyliad pobl
3. Mae gennych ddealltwriaeth glir o gwmpas a therfynau eich awdurdod i wneud penderfyniadau
4. Rydych yn cynnig camau gweithredu sy'n amserol, yn briodol ac yn gyflawnadwy

<b>Datblygwyd gan</b>	Skills for Justice
<b>Dyddiad cymeradwyo</b>	01 Maw 2017
<b>Dyddiad Adolygu Dangosol</b>	01 Maw 2022
<b>Dilysrwydd</b>	Ar hyn o bryd
<b>Statws</b>	Gwreiddiol
<b>Sefydliad cychwynnol</b>	Partneriaeth Sgiliau Ariannol
<b>RCU gwreiddiol</b>	FSPIO13
<b>Galwedigaethau perthnasol</b>	Cyllid
<b>Cyfes/Set</b>	Gweithrediadau Buddsoddi
<b>Geiriau Allweddol</b>	Gweithrediadau Buddsoddi; gweinyddiaeth buddsoddiadau; y farchnad fuddsoddi; data buddsoddiadau; data'r farchnad; buddsoddiadau; perfformiad buddsoddiadau; perfformiad y farchnad; asedau; cwmni buddsoddi; rheoli cronfeydd; gwasanaethau ariannol; daliadau ariannol; cydymffurfio; buddsoddwyr