



Pensions
Ombudsman
Service

Cwyn am eich pensiwn?

Dyma sut gallwn ni helpu

“ Pan nes i ymddeol dylwn fod wedi derbyn fy mhensiwn ar unwaith – ond fe gymerodd fisoedd i’w drefnu. ”

“ Rwy’n sâl a galla i ddim gweithio. Mae fy nghynllun pensiwn yn caniatáu am bensiwn ymddeol yn gynnar oherwydd gwaeledd, ond dwi wedi cael gwybod nad ydw i’n gymwys ar gyfer hynny. ”

“ Doedd fy nghwmni yswiriant sy’n edrych ar ôl fy mhensiwn ddim wedi trosglwyddo fy arian pan ddwedais wrthynt am wneud hynny. ”

Cysylltwch â ni os ydych am gael y daflen hon mewn fformat neu iaith arall.

Rhagarweiniad

Os oes gennych gŵyn am eich cynllun pensiwn, mae help ar gael i ddatrys y broblem.

Yn gyntaf, rhaid i chi eich hunan geisio canfod ateb i’r broblem - fel arfer mae hyn yn golygu gwneud cwyn ffurfiol i’r bobl rydych chi’n meddwl sydd ar fai.

Ond os nad ydych yn fodlon ar y canlyniad, gallwch ofyn i ni edrych i mewn i’r mater. Rydym yn sefydliad annibynnol, wedi’n sefydlu trwy gyfraith i ymchwilio i gwynion am bensiynau a sut mae cynlluniau pensiwn yn cael eu rhedeg. Mae ein gwasanaeth yn rhad ac am ddim.

Gallwn fynd i’r afael a llawer o broblemau, ond hefyd mae rhai materion na allwn ymchwilio iddynt. Yn y daflen hon ceir gwybodaeth am:

- Y ffordd y gallwn ni helpu
- Yr hyn sydd rhaid i chi ei wneud
- Yr hyn y gallwch ddisgwyl gennym ni
- Sefydliadau eraill fyddai’n gallu helpu

Mae Ombwdsmyrn yn annibynnol ac yn cynnig gwasanaeth rhad ac am ddim i ddefnyddwyr. Mae gan ein Hombwdsmyrn bwerau cyfreithiol i wneud penderfyniadau terfynol sy’n rhwymol.

Y ffordd y gallwn ni helpu

Gallwn helpu os yw'ch cwyn yn ymwneud â chynllun pensiwn a ddarparwyd gan gyflogwr neu bensiwn rydych chi eich hun wedi'i gychwyn. Gelwir y rhain yn Bensiynau Galwedigaethol neu bensiynau personol.

Gallwn eich helpu os ydych:

- yn (neu yr oeddech) yn aelod o gynllun pensiwn
- yn meddwl y dylech fod yn aelod o gynllun pensiwn
- yn wŵr gweddw, yn wraig weddw, yn bartner sifil sy'n dal yn fyw, neu'n ddibynnydd i aelod sydd wedi marw.

Mae "aelod" yn unrhyw un sydd wedi ymuno â chynllun pensiwn ac sydd â'r hawl i daliadau o'r cynllun nawr, neu yn y dyfodol. Mae hyn yn cynnwys y rheini sydd â gorchymyn rhannu pensiwn.

Ac os yw'ch cwyn am:

- y bobl sy'n rhedeg eich cynllun pensiwn – er enghraifft cyflogwyr, ymddiriedolwyr, gweinyddwyr neu reolwyr y cynllun ac
- am rywbeth sy'n effeithio arnoch chi'n bersonol - er enghraifft eich bod wedi colli arian neu wedi profi gofid neu anhwylostod.

Oni bai y ceir amgylchiadau arbennig, ni allwn ond mynd i'r afael â phroblemau y daethoch i wybod amdanynt yn ystod a tair blynedd diwethaf.

Ni allwn helpu gyda chwynion am y canlynol:

- Pensiynau'r Wladwriaeth
- gwerthu neu farchnata (cam-werthu) pensiynau
- y math o fuddion a gynigir gan eich cynllun pensiwn
- penderfyniad a wnaed gan dribiwnlys, gan lys neu gan Ombwdsmon arall.

Efallai na allwn ni eich helpu os yw'ch cwyn yn y broses o gael ei hystyried gan dribiwnlys, gan lys neu gan Ombwdsmon arall. Ar dudalen 10 fe welwch fanylion sefydliadau y gallwch gysylltu â nhw os yw'ch cwyn am rywbeth na allwn ni ymdrin â hi.

Yr hyn sydd rhaid i chi ei wneud

Cam 1

Yn gyntaf, rhaid i chi gwyno i'r sawl rydych chi'n meddwl sydd ar fai. Dylech eu ffonio, neu anfon llythyr atynt yn esbonio'n glir yr hyn rydych chi'n ei feddwl sydd wedi mynd o'i le - gall y Gwasanaeth Cyngtori ar Bensiynau eich cynorthwyo i wneud hyn, ac yn aml gallant ddatrys y broblem ar y cam cyntaf.

Os oes gan eich cynllun broses Datrys Anghydfod Mewnol, dylech ofyn am fanylion.

Cam 2

Os ydych wedi ceisio datrys problem, ond heb dderbyn ymateb; neu os ydych wedi cyrraedd diwedd y broses cwyno a heb fod yn fodlon ar y canlyniadau, gallwch ofyn i ni ymchwilio i'r mater.

Dod â'ch cwyn atom ni

Rhaid i chi anfon ffurflen gais atom ni ynghyd ag unrhyw ddogfennau sy'n berthnasol i'ch cwyn.

Mae'r ffurflen gais yn amlinellu'r wybodaeth sy'n rhaid i chi ei darparu, ac mae'n rhoi manylion ar sut byddwn ni yn ymdrin ag unrhyw wybodaeth bersonol a anfonwch atom ni.

Fe wnawn bob amser ddefnyddio'ch gwybodaeth yn deg a'i chadw'n ddiogel a saff.

Ddim yn siŵr os yw'ch cwyn yn un y gallwn ni ymdrin â hi?

Am fwy o wybodaeth, ewch i www.pensions-ombudsman.org.uk, neu ffoniwch ni ar 020 7630 2200.

Penodi cynrychiolydd

Gallwch enwebu rhywun arall i'ch helpu chi - aelod o'ch teulu, ffrind neu berson proffesiynol fel cyfreithiwr. Fodd bynnag, nid yw'n debygol y cewch ad-daliad o unrhyw gostau (hyd yn oed os yw'ch cwyn yn un dilys) gan fod ein gwasanaeth wedi'i gynllunio fel na fydd ar bobl angen help proffesiynol fel arfer.

Os byddwch yn penodi cynrychiolydd, fe wnawn ysgrifennu'n uniongyrchol atynt hwy pan fyddwn yn ymdrin â'ch cais ac yn ystod y broses ymchwilio.

Yr hyn y gallwch ei ddisgwyl gennym ni

Pan fydd rhywun yn gofyn i ni edrych i mewn i broblem, yn aml iawn bydd y mater hwn wedi rhygnu ymlaen ers peth amser. Bydd llawer o bobl yn teimlo'n rhwystredig neu'n ofidus iawn.

Byddwn bob amser yn ystyriol ac yn eich trin â pharch. A byddwn yn eich diweddarau ar y cynnydd ar bob cam o'r broses.

Rhaid i ni fod yn ddiuedd ac edrych i mewn i broblem heb ochri ag unrhyw un. Ambell waith gall penderfyniad sy'n deg mewn ystyr gyfreithiol edrych yn annheg i chi'n bersonol.

Byddwn wastad yn agored a gonest â chi am sut a pham y gwnaethom ein penderfyniadau.

Yr hyn a wnawn ni

Yn gyntaf byddwn yn penderfynu a yw eich cwyn yn un y gallwn ymdrin â hi ai peidio (gweler tudalennau 4 a 5).

Efallai y byddwn angen mwy o wybodaeth gennych chi neu o rywle arall i'n helpu ni i benderfynu.

Ar gyfartaledd, ni fydd yn cymryd mwy na saith wythnos i ni benderfynu a allwn ni ymdrin â'ch cwyn ai peidio, ac os na allwn ni, byddwn yn esbonio pam.

Gellir datrys rhai cwynion mewn ychydig fisoedd, gall eraill gymryd llawer mwy na hynny yn dibynnu ar ba mor gymhleth ydynt. Mae mwy o wybodaeth am yr hyn y gallwch ei ddisgwyl pe byddem yn gallu ymchwilio eich achos.

Y ffordd rydym yn datrys cwynion

Os gallwn edrych ar eich cwyn, byddwn yn ei ddyrannu i ymchwiliwr.

Efallai y byddwn yn cysylltu â chi neu'r bobl rydych chi'n cwyno amdanynt i ofyn am fwy o wybodaeth. Fel arfer byddwn yn gofyn i'r bobl rydych chi'n meddwl sydd ar fai i wneud sylwadau ar eich cwyn.

Er mwyn bod yn deg a phawb, byddwn yn rhannu gwybodaeth gyda'r holl bartion sy'n ymwneud â'r achos. Mae hyn yn cynnwys dogfennau a ddarparwyd gennych chi ac unrhyw wybodaeth a dderbyniwn oddi wrth y bobl rydych chi'n cwyno amdanynt.

Gwrandawiaadau llafar

Gall unrhyw barti mewn achos ofyn i ni gynnal gwrandawriad llafar - er mae ni fydd yn gwneud y penderfyniad hwnnw, ac efallai y byddwn yn cynnal gwrandawriad llafar hyd yn oed os na ofynnwyd i ni wneud hynny. Er enghraifft, efallai byddwn yn penderfynu neu'n cytuno i gynnal gwrandawriad os oes gwrthdaro sylweddol yn y dystiolaeth fel na ellid penderfynu arno ar sail y papurau'n unig, neu ein bod yn meddwl bod parti wedi bod yn anonest. Os ydych chi'n meddwl y dylem gynnal gwrandawriad llafar yn eich achos chi, dylech ysgrifennu atom i esbonio pam.

Gwneud penderfyniad ar eich achos

Gellir datrys rhai ceisiadau mewn ychydig o fisoedd; gall eraill gymryd yn hirach yn dibynnu ar nifer y bobl y bydd rhaid cysylltu â nhw neu gymhlethdod yr achos. Mae mwy o wybodaeth ar ein gwefan am yr hyn y dylech ei ddisgwyl pe byddem yn gallu ymchwilio i'ch achos.

Pan fydd gennym ddigon o wybodaeth, efallai y byddwn yn anfon barn ymchwiliwr yr achos at bob parti. Caiff pob parti'r cyfle i wneud

sylwadau ac os bydd unrhyw barti yn anghytuno, gallant ofyn i'r Ombwdsmon adolygu papurau'r achos a gwneud penderfyniad terfynol sy'n rhwymol. Hwn fydd y penderfyniad.

Fel arall, bydd yr Ombwdsmon yn gwneud penderfyniad rhagarweiniol ac yn gwahodd pob parti i wneud sylwadau arno. Yna, bydd yr Ombwdsmon yn adolygu unrhyw sylwadau, ac os bydd angen, yn gofyn am fwy o wybodaeth cyn gwneud penderfyniad terfynol.

Ar ôl gwneud penderfyniad

Os bydd yr Ombwdsmon yn gwneud penderfyniad o'ch plaid chi, fel arfer bydd yn cynnwys cyfarwyddiadau i gywiro pethau.

Mae penderfyniad Ombwdsmon yr un fath â gorchymyn llys - mae hynny'n golygu bod rhaid i bob parti gydymffurfio. Ni cheir problem fel arfer, ond os bydd angen, gallwch ofyn i'r llys orfodi penderfyniad Ombwdsmon.

Mae penderfyniad Ombwdsmon yn derfynol ac yn rhwymol sy'n golygu na allwch ofyn i ni ei adolygu. Yr unig eithriad i hyn yw y gall unrhyw barti wneud apêl i'r llys ar fater o gyfraith (os ydynt yn meddwl bod yr Ombwdsmon wedi gwneud gwall o ran y gyfraith wrth ddod i'w benderfyniad).

Oni bai fod amgylchiadau arbennig, byddwn yn cyhoeddi pob penderfyniad llawn ar ein gwefan.

I weld ein polisi preifatrwydd a gwybodaeth bersonol, ewch i www.pensions-ombudsman.org.uk

Sefydliadau eraill a all eich helpu

Y Gwasanaeth Cyngori Pensiynau

Darparu cyngor ar bensiynau a sut i gwyno i'ch cynllun pensiwn. Yn aml, gallant helpu i ddatrys problem ar y cam cyntaf.

Y Gwasanaeth Cyngori Pensiynau/The Pensions Advisory Service
11 Belgrave Road
Llundain SW1V 1RB
Ffôn: 0300 123 1047
www.pensionsadvisoryservice.org.uk

Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol

Yn ymdrin â chwynion am werthu a marchnata (cam-werthu) pensiynau a chynnyrch ariannol eraill.

Gwasanaeth Ombwdsmon Ariannol/Financial Ombudsman Service
Exchange Tower
Llundain E14 9SR
Ffôn: 0800 023 4567 neu 0300 123 9123
www.financial-ombudsman.org.uk
<<http://www.financial-ombudsman.org.uk/>>

Gwasanaeth Pensiwn

Yn ymdrin ag ymholiadau Pensiwn y Wladwriaeth, ac yn rhan o'r Adran Gwaith a Phensiynau

Y Gwasanaeth Pensiwn
Ffôn: 0800 731 7898
www.gov.uk

Adborth a chwynion amdanom ni

Os oes gennych chi adborth ar sut gallwn wella ein gwasanaeth neu os ydych yn meddwl bod rhywbeth wedi mynd o'i le, mae croeso i chi gysylltu â ni.

Dylech gychwyn trwy gysylltu â'r person sy'n ymdrin â'ch achos. Os nad ydych yn gallu datrys y mater, cysylltwch â'r rheolwr llinell a gofynnwch iddynt hwy ymchwilio i'r mater.

Gan obeithio na fydd hyn yn digwydd, ond os nad ydych yn hapus ag ymateb y rheolwr llinell (heblaw am gŵyn yn mynegi y dylai canlyniad eich achos fod wedi bod yn wahanol), gallwch ysgrifennu at:

Y Cyfarwyddwr Gwaith Achos/The Casework Director
Gwasanaeth Ombwdsmon Pensiynau/
Pensions Ombudsman Service
11 Belgrave Road
Llundain SW1V 1RB

Os na allwn ddatrys eich cwyn, efallai y gallwch fynd â'r gŵyn at yr Ombwdsmon Seneddol trwy gysylltu ag Aelod Seneddol.

Mae'r daflen hon yn ganllaw syml i'r swyddogaeth a'n ffordd o weithio. Nid yw'n ddisgrifiad cynhwysfawr o'r ddeddfwriaeth sy'n rheoli ein gwaith.

Gwasanaeth Ombwdsmon Pensiynau

Os bydd rhywun wedi ceisio datrys problem gyda'u pensiwn ond nid ydynt yn fodlon â'r canlyniad, gallant ofyn i ni eu helpu.

Rydym yn sefydliad annibynnol, wedi'i sefydlu gan gyfraith i ymchwilio i gwynion am weinyddu pensiynau. Rydym hefyd yn ystyried cwynion am weithrediadau a phenderfyniadau'r Gronfa Diogelu Pensiynau ac am rai penderfyniadau a wneir gan y Cynllun Cymorth Ariannol.

Byddwn yn edrych ar y ffeithiau, heb ochri â neb. Ac mae gennym bwerau cyfreithiol i wneud penderfyniadau sy'n derfynol, yn rhwymol ac y gellid eu gorfodi yn y llys. Mae ein gwasanaeth yn rhad ac am ddim.

www.pensions-ombudsman.org.uk

Medi 2014

Wedi'i argraffu ar bapur o ffynonellau cynaliadwy