Sut i gwyno amdanon ni – ein polisi cwynion

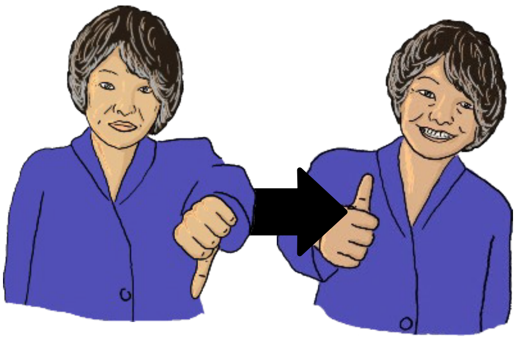
Dyma fersiwn hawdd ei darllen o gwynion am ein gwasanaeth – ein polisi

Beth yw hyn

Ni yw'r Awdurdod Rheoleiddio Cyfreithwyr.

Rydyn ni eisiau rhoi gwasanaeth da ichi.

Os ydych chi'n credu ein bod ni heb roi gwasanaeth da ichi, yna gallwch gwyno i ni.



Byddwn ni'n ceisio datrys pethau.

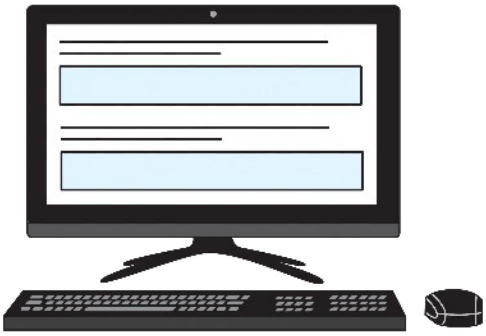
Dyma'n polisi cwynion ni. Mae'n trafod cwynion am ein gwasanaethau ni o 1 Ebrill 2025 ymlaen.

Sut i wneud cwyn

Datrys cwynion yn hawdd

Gallwch ddweud wrth y person sy'n delio â'ch mater chi beth yw eich cwyn.

Os na allan nhw helpu, gallwch chi wneud cwyn ffurfiol.



Sut i wneud cwyn ffurfiol

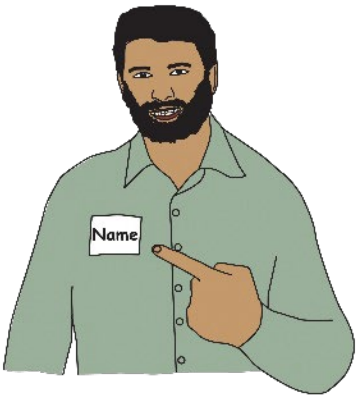
I wneud cwyn ffurfiol gallwch chi:

- lenwi'n ffurflen gwynion **www.sra.org.uk/sra/complaints-service/make-a-complaint/**

- ysgrifennu aton ni

- anfon neges ebost aton ni

- siarad â'r person sy'n delio â chi neu eu rheolwr nhw.

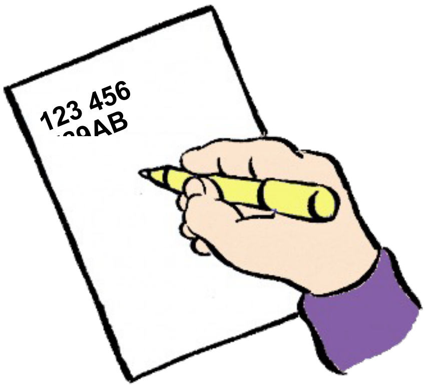


Beth rydyn ni angen gennych chi

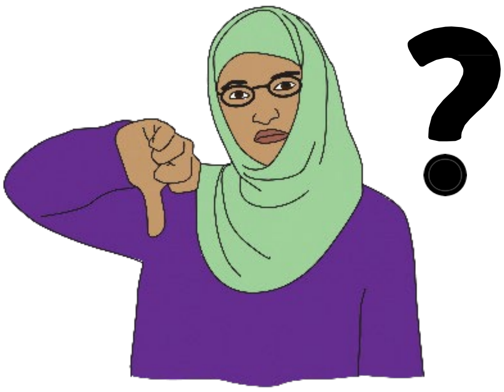
- eich enw chi

- eich cyfeiriad chi

- eich ebost chi



- unrhyw rif cyfeirnod rydyn ni wedi'i roi ichi



- yr hyn rydych chi'n credu ein bod ni wedi'i wneud o'i le

- beth rydych chi'n credu y dylen ni ei wneud i gywiro pethau.

Faint o amser sydd gennych i wneud cwyn

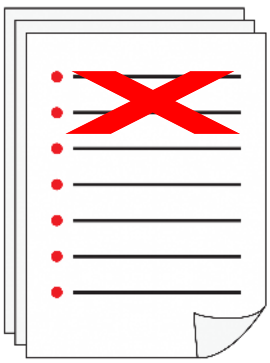
Gwnewch eich cwyn cyn gynted ag y gallwch.

Gallwn ni edrych ar gwynion os ydych chi'n dweud wrthon ni amdanyn nhw o fewn 6 mis ar ôl i'r broblem ddigwydd.

Dim ond os oes yna reswm da y gallwn ni edrych ar gwynion ar ôl 6 mis.

Pa gwynion sy'n dod dan y polisi yma

Gallwch chi gwyno am ein staff neu unrhyw un rydyn ni wedi gofyn iddyn nhw weithio i ni.



Gall cwynion fod am y gwasanaeth rydyn ni wedi'i roi ichi neu rywbeth nad ydyn ni wedi'i wneud, er enghraifft:

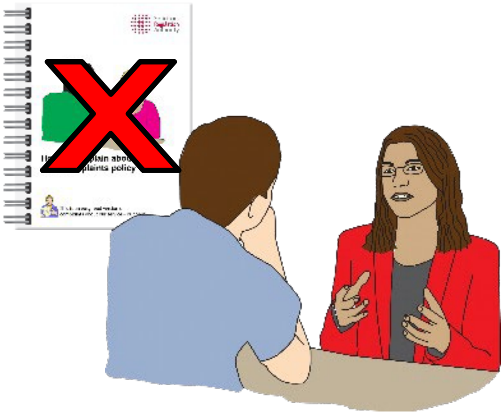
- gwneud camgymeriadau neu beidio â bod yn ofalus

- cymryd rhy hir

- peidio â gweithredu'n broffesiynol

- trin pobl yn annheg.

Pa gwynion sy ddim yn dod dan y polisi yma



Mae'n well delio â rhai cwynion ar wahân i'r polisi yma. Os na allwn ni edrych ar eich cwyn dan y polisi cwynion yma, byddwn ni'n dweud wrthoch chi sut gallwn ni helpu yn lle hynny.

Allwn ni ddim edrych ar gwynion am yr Adolygydd Cwynion Annibynnol na Kaplan SQE Limited. Anfonwch eich cwyn yn uniongyrchol atyn nhw.

Materion nad ydych chi'n rhan ohonyn nhw

Fyddwn ni ddim yn edrych ar gwynion nad ydych chi'n rhan ohonyn nhw oni bai bod y person dan sylw yn dweud bod hynny'n iawn.

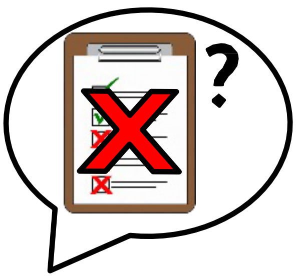
Hawliadau cyfreithiol yn ein herbyn ni

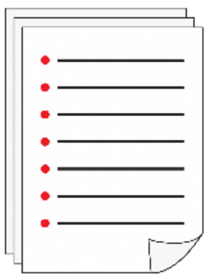
Os ydych chi'n dechrau hawliad cyfreithiol neu'n anfon llythyrau yn dweud y byddwch chi'n gwneud hynny, bydd ein tîm cyfreithiol yn ymateb ar wahân i'r polisi hwn.

Penderfyniadau rheoleiddiol

Os ydych chi'n credu bod ein **penderfyniad rheoleiddiol** am berson neu ffyrm rydyn ni’n eu rheoleiddio yn anghywir, siaradwch â'r tîm rydych chi wedi bod yn delio â nhw.

Mae **penderfyniad rheoleiddiol** yn benderfyniad rydyn ni wedi'i wneud am y rheolau mae'n rhaid i gyfreithwyr a ffyrmiau cyfraith eu dilyn.



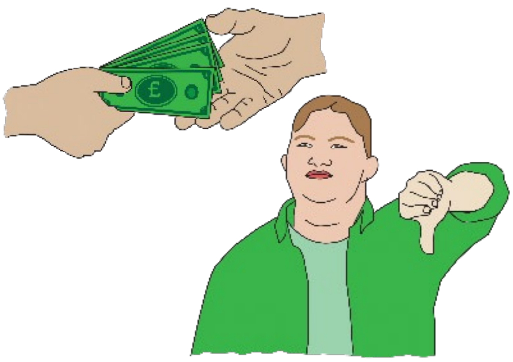


Dywedwch wrth y tîm pam rydych chi'n credu bod y penderfyniad yn anghywir neu os oes gennych chi wybodaeth newydd.

Bydd y tîm yn dweud wrthoch chi a oes modd adolygu'r penderfyniad. Dyw adolygiadau ddim yn rhan o'n polisi cwynion.

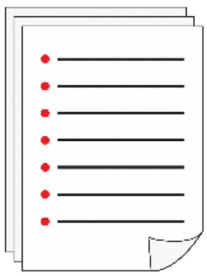
Mae **adolygiad** yn golygu edrych yn ôl i wirio a wnaethon ni'r penderfyniad rheoleiddiol cywir ai peidio.

All y tîm ddim edrych ar benderfyniadau rheoleiddiol os ydyn nhw'n fwy na blwydd oed, oni bai bod rheswm da iawn dros hynny.

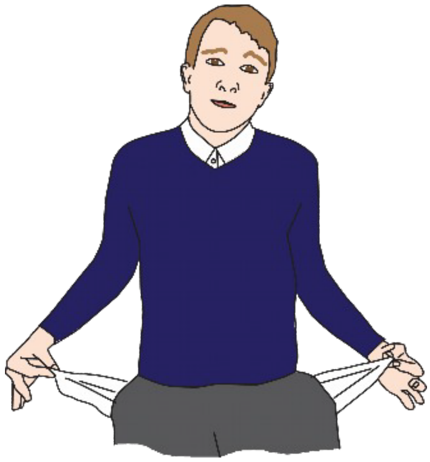


Penderfyniadau ar gronfeydd iawndal

Os nad ydych chi'n cytuno â'n penderfyniad ynghylch hawliad i'n **cronfa iawndal**, siaradwch â'r tîm rydych chi wedi bod yn delio â nhw.



Dywedwch wrth y tîm pam rydych chi'n credu bod y penderfyniad yn anghywir neu os oes gennych chi wybodaeth

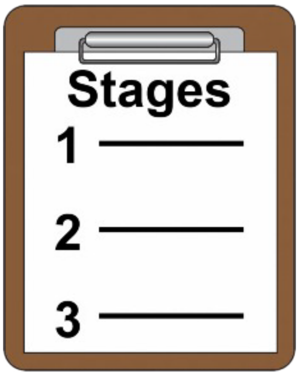


Mae'r **gronfa iawndal** ar gyfer pobl sydd wedi colli arian am ei fod wedi'i ddwyn neu am fod person neu ffyrm rydyn ni’n eu rheoleiddio heb cadw cyfrif ohono.

Mae yna reolau sy'n ein helpu i benderfynu pwy all hawlio arian o'r gronfa iawndal.

Bydd y tîm yn dweud wrthoch chi a oes modd adolygu'r penderfyniad. Dyw adolygiadau ddim yn rhan o'n polisi cwynion.

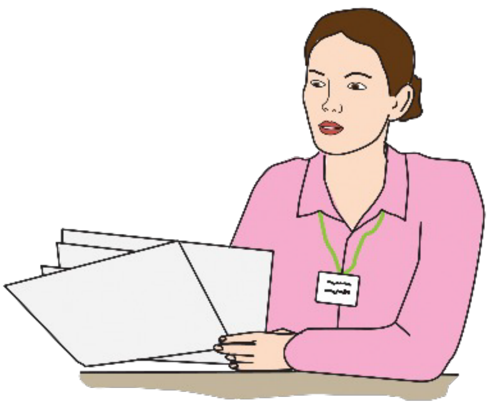
Pwy fydd yn delio â'ch cwyn



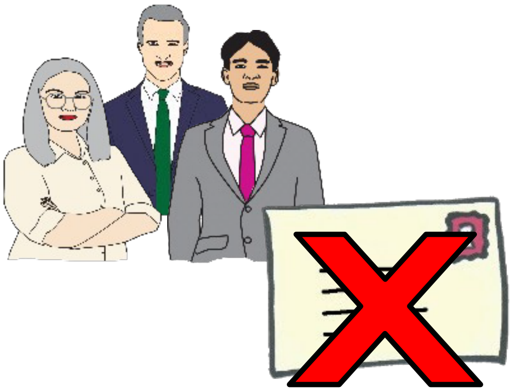
Mae tri cham yn ein polisi cwynion.

Mae cwynion cam 1 yn cael eu rheoli gan y tîm rydych chi wedi bod yn delio â nhw.

Mae cwynion cam 2 yn cael eu rheoli gan y Tîm Cwynion Corfforaethol.



Mae cwynion cam 3 yn cael eu rheoli gan yr Adolygydd Cwynion Annibynnol sy ddim yn gweithio i ni.



Fydd uwch staff ac aelodau o Fwrdd yr Awdurdod Rheoleiddio Cyfreithwyr ddim yn gallu ymateb i unrhyw gwynion eu hunain.

Os byddwch chi'n anfon eich cwyn atyn nhw, maen nhw'n ei hanfon at ein Tîm Cwynion Corfforaethol. Bydd y tîm yn penderfynu a oes angen ymateb.

Mae'r rhan fwyaf o'n cwynion yn mynd i gam 1 yn gyntaf.

Cwynion sy'n dechrau yng ngham 2

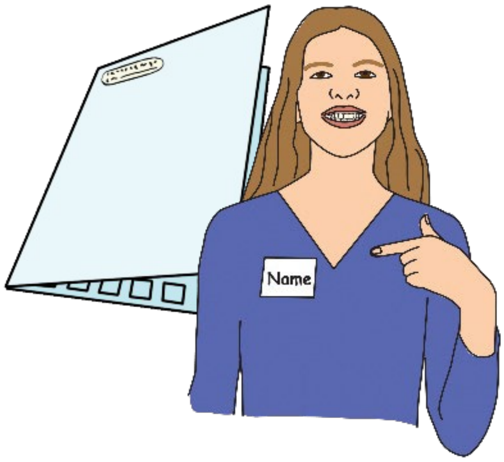
Mae yna gwynion y byddwn ni fel arfer yn dechrau arnyn nhw yng ngham 2:

- os yw'ch cwyn yn ymwneud â gwaith mwy nag un o'n timau

- os ydyn ni'n credu y gall eich cwyn gael llawer o sylw

- os gallai'r gŵyn gael effaith fawr arnon ni neu arnoch chi

- os byddai'n anodd delio â'r gŵyn yng ngham 1, am nad ydych chi'n dod ymlaen gyda'r tîm roeddech chi'n delio â nhw

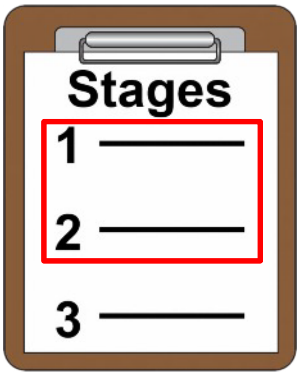


- os yw'n Tîm Llywodraethu Gwybodaeth a Chydymffurfiaeth wedi edrych ar eich cais am wybodaeth bersonol amdanoch chi sydd gennyn ni, neu wybodaeth arall dan ein Cod Tryloywder.

Dim ond i gwynion am y gwasanaeth sydd wedi'i roi gan y tîm hwnnw y gallwn ymateb, ond allwn ni ddim newid eu penderfyniad.

Bydd y Tîm Cwynion Corfforaethol yn dweud wrthoch chi a ddylai'ch cwyn ddechrau yng ngham 2.

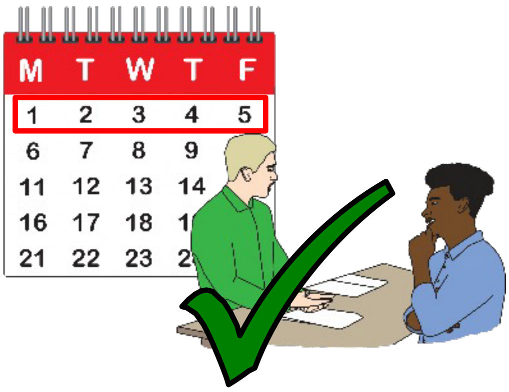
Camau 1 a 2 yn ein proses gwyno



Mae camau 1 a 2 yn y broses yn cael eu cymryd gennyn ni.

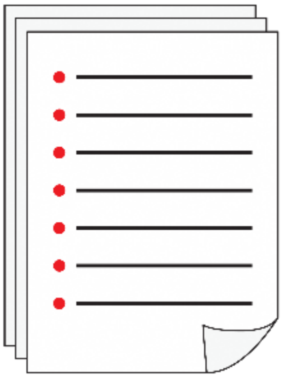
Cam 1

Y tîm rydych chi wedi bod yn delio â nhw fydd yn rheoli'ch cwyn yng ngham 1.

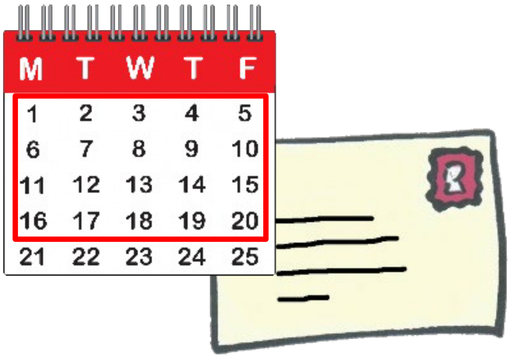


Byddwn ni’n dweud wrthoch chi fod eich cwyn wedi dod i law o fewn 5 diwrnod gwaith.

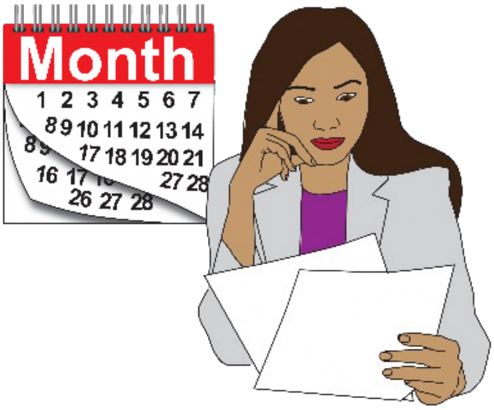
Efallai y byddwn ni’n gallu datrys pethau'n gyflym dros y ffôn.



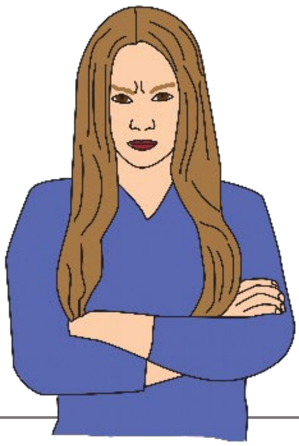
Efallai y bydd arnon ni angen mwy o wybodaeth.



Byddwn ni’n ymateb i'ch cwyn o fewn 20 diwrnod gwaith o'r adeg y daeth eich cwyn i law.



Os oes arnon ni angen mwy o amser i edrych ar eich cwyn, byddwn ni’n dweud wrthoch chi.



Os nad ydych chi'n fodlon ar y canlyniad, gallwch gyflwyno cwyn cam 2.

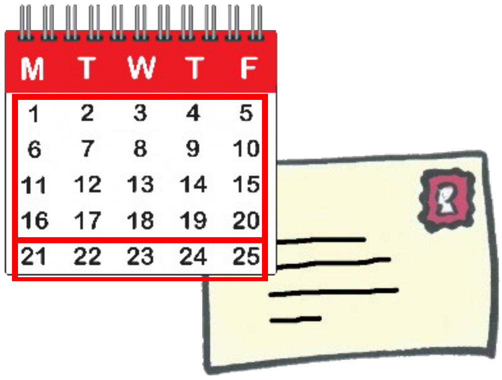
Cam 2

Y Tîm Cwynion Corfforaethol sy’n rheoli cwynion cam 2.

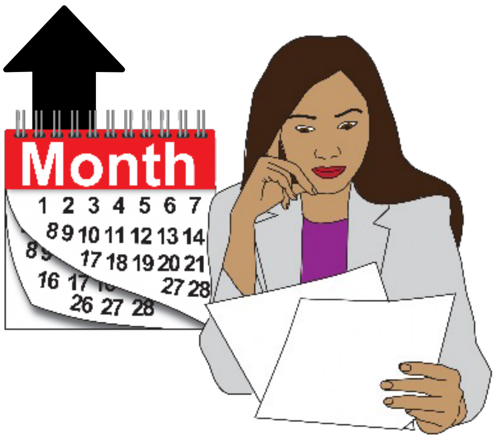
Bydd y Tîm Cwynion Corfforaethol yn edrych eto ar y gŵyn a wnaethoch yng ngham 1.

Byddwn ni’n dweud wrthoch chi fod eich cwyn cam 2 wedi dod i law o fewn 5 diwrnod gwaith.

Os ydych chi'n dweud rhywbeth newydd wrthon ni, byddwn ni’n gofyn yn gyntaf i'r tîm a ddeliodd â'ch cwyn cam 1 i weld a allan nhw ddatrys pethau.



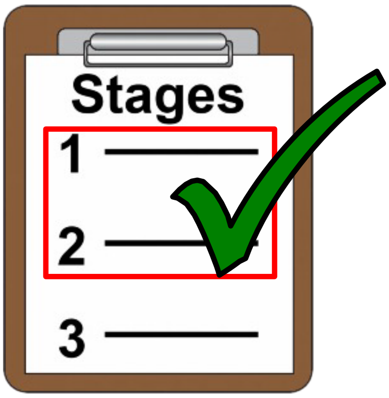
Byddwn ni’n ymateb i'ch cwyn cam 2 o fewn 25 diwrnod gwaith o'r adeg y daeth y gŵyn i law.



Os oes arnon ni angen mwy o amser i edrych ar eich cwyn, byddwn ni’n dweud wrthoch chi.

Os nad ydych chi'n fodlon ar y canlyniad, gallwch gyflwyno cwyn cam 3.

Beth allwn ni ei wneud os ydyn ni'n cytuno â'ch cwyn



Gobeithio y gallwn ni ddatrys eich cwyn yng ngham 1 neu gam 2. Os ydyn ni'n cytuno â'ch cwyn i gyd neu ran ohoni, rydyn ni'n gallu:

- esbonio beth ddigwyddodd a pham

- ymddiheuro am y gwasanaeth gwael a gawsoch

- llunio cynllun a fyddai'n gwneud pethau'n well i chi

- gofyn i un o'n timau edrych ar yr wybodaeth rydych chi wedi'i rhoi inni

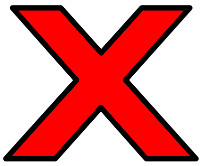
- llunio cynlluniau i wneud ein gwasanaeth yn well yn y dyfodol.

Dydyn ni ddim yn rhoi arian i ymddiheuro am wasanaeth gwael.

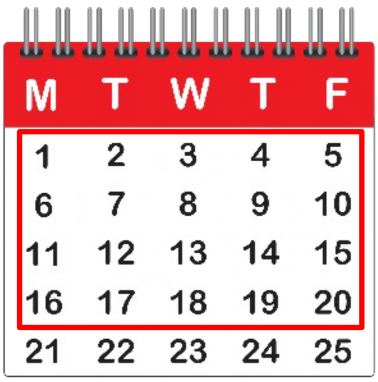
Cam 3 o'n proses gwyno

Yr Adolygydd Cwynion Annibynnol sy’n rheoli cwynion cam 3.

Solicitors Regulation Authority



Dyw'r Adolygydd Annibynnol ddim yn gweithio i ni. Maen nhw'n gwneud eu penderfyniadau eu hunain.



Os ydych chi am i'r Adolygydd Annibynnol edrych ar eich cwyn, rhaid ichi roi gwybod iddyn nhw o fewn 20 diwrnod gwaith ar ôl cael eich canlyniad cam 2.

Gallwch gysylltu â'r Adolygydd Annibynnol:

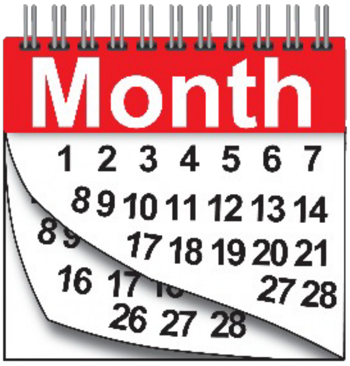
Drwy’r ebost:
Complaintsreview@cedr.com

Drwy'r post:
Centre for Effective Dispute Resolution (CEDR)
100 St Paul’s Churchyard,
London
EC4M 8BU
UK

Dros y ffôn:
020 7536 6000

Gofynnwch i ni os ydych chi am i ninnau gysylltu â'r Adolygydd Annibynnol ar eich rhan.

Gall yr Adolygydd Annibynnol ddweud na i edrych ar eich cwyn



Gallai hyn fod oherwydd:

- bod y gŵyn yn rhy hwyr

- nad yw hi'n gŵyn maen nhw’n cael edrych arni

- eu bod nhw'n credu y gallwn ni geisio datrys pethau eto

- na fyddai edrych ar y gŵyn eto yn ddefnyddiol.

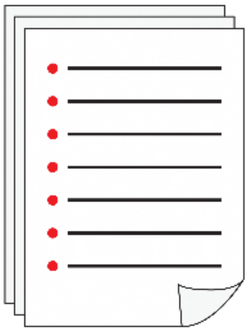
Dyw’r Adolygydd Annibynnol ddim yn cael edrych ar ein penderfyniadau rheoleiddiol ni na’u newid nhw.

Sut bydd yr Adolygydd Annibynnol yn delio â'ch cwyn

Os yw'r Adolygydd Annibynnol yn cytuno i edrych ar eich cwyn, byddan nhw’n gweld sut delion ni â'ch cwyn yng nghamau 1 a 2.

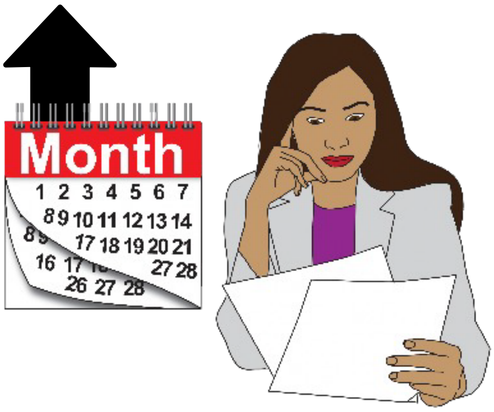
Byddan nhw’n edrych i weld:

- a wnaethon ni ddelio â'ch cwyn yn deg ac yn ofalus



- a wnaethon ni edrych ar yr holl ffeithiau pwysig am eich cwyn

- a gafodd y rhesymau roeson ni dros ein penderfyniadau eu hegluro

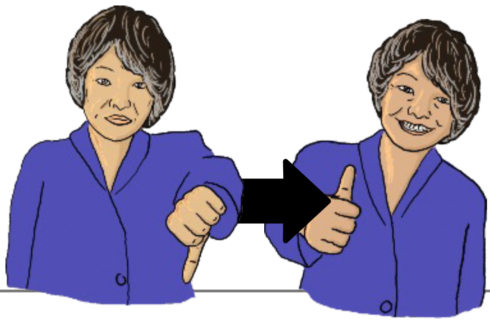


- a gymeron ni ormod o amser i edrych ar eich cwyn.

Bydd yr Adolygydd Annibynnol yn ysgrifennu atoch ac yn dweud y canlyniad wrthoch chi. Efallai y byddan nhw'n penderfynu:

- na wnaethon ni ddim byd o'i le

- gofyn inni ymddiheuro ichi am ein bod ni wedi gwneud rhywbeth o'i le



- gofyn inni ddatrys y gwasanaeth gwael gawsoch chi

- gofyn inni sicrhau bod ein gwasanaeth yn well yn y dyfodol.

Penderfyniad yr Adolygydd Annibynnol yw'r penderfyniad terfynol

Os nad yw'r Adolygydd Annibynnol yn gweld dim byd o'i le, mae'r gŵyn yn cael ei chau.

Os yw'r Adolygydd Annibynnol yn gofyn inni ddatrys y gwasanaeth gwael gawsoch chi, mae'n rhaid inni ddweud wrthoch chi a ydyn ni'n cytuno a beth rydyn ni'n bwriadu ei wneud. Rhaid inni wneud hyn o fewn 20 diwrnod gwaith.

Os nad ydyn ni'n cytuno â'r Adolygydd Annibynnol, byddwn ni'n dweud pam wrthoch chi.

Allwn ni ddim edrych ar gwynion am yr Adolygydd Annibynnol.

Rhagor o wybodaeth am sut rydyn ni’n delio â chwynion

Weithiau mae'n rhaid inni aros cyn edrych ar gŵyn

Efallai y bydd rhaid inni aros cyn y gallwn ni edrych ar eich cwyn chi.

Mae hyn yn anarferol. Mae’n gallu digwydd am fod rhaid inni edrych ar broblemau eraill yn gyntaf.

Byddwn ni’n dweud wrthoch chi pam rydyn ni'n aros.

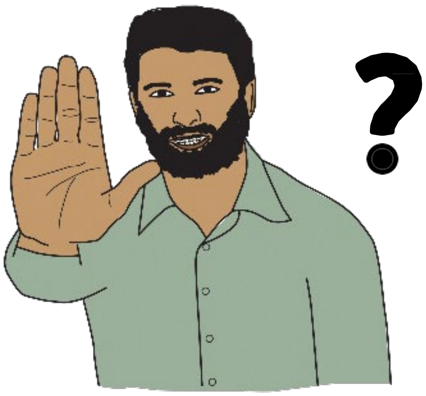
Os nad ydych chi am inni aros, gallwch gysylltu â'r Adolygydd Annibynnol. Byddan nhw’n penderfynu a ydyn ni’n gywir i aros.

Byddwn ni fel arfer yn parhau â'n gwaith rheoleiddio

Fel arfer, byddwn ni’n parhau â'n gwaith wrth inni edrych ar eich cwyn.

Dywedwch wrthon ni os ydych chi am inni stopio’n gwaith. Byddwn ni’n meddwl am y pethau yma:

- beth yw eich cwyn



- pam rydych chi am inni stopio

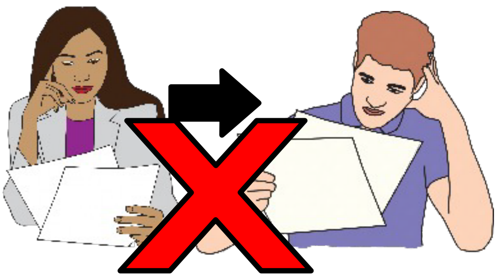
- beth fydd yn digwydd ichi os na fyddwn ni’n stopio

- a allai canlyniad eich cwyn effeithio ar ein gwaith ni

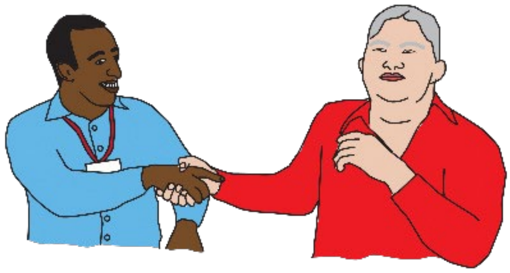
- a yw parhau â’n gwaith yn well i bawb.

Byddwn ni’n ysgrifennu atoch gyda'n hateb.

Os nad ydych chi’n fodlon ar yr aelod o staff sy'n gweithio ar eich achos rheoleiddiol

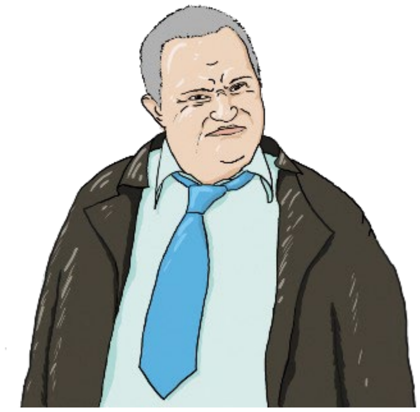


Dydyn ni ddim yn credu bod angen newid staff i wneud ein gwaith rheoleiddiol yn dda. Fyddwn ni ddim yn newid y staff sy'n gweithio ar eich achos dim ond am eich bod chi’n gofyn inni wneud.



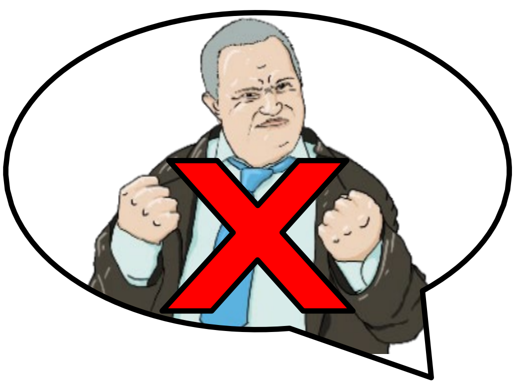
Os na fyddwch chi'n deg gyda ni

Mae'r rhan fwyaf o bobl yn deg gyda ni.

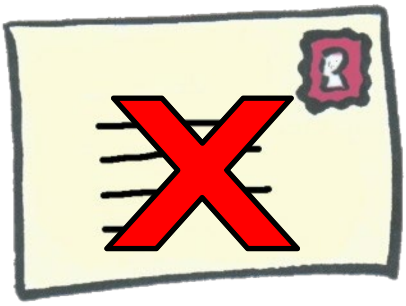


Rydyn ni'n gwybod bod pobl yn ypsetio pan fydd rhywbeth yn mynd o'i le.

Mae hyn yn iawn, ond rydyn ni’n gofyn ichi fod yn gwrtais gyda ni a byddwn ni’n gwrtais gyda chi.



Byddwn ni’n dweud wrthoch chi os ydyn ni’n credu eich bod chi'n annheg ac yn gofyn ichi stopio. Os byddwch chi'n dal i fod yn annheg, efallai y byddwn ni’n penderfynu peidio ag ymateb i chi.



Fyddwn ni ddim yn ateb os ydyn ni wedi dweud wrthoch chi o'r blaen nad ydyn ni’n gallu eich helpu.

Dysgu o gwynion

Gall ein holl staff ddysgu o gwynion a helpu i wneud ein gwasanaeth yn well i bawb.

Rydyn ni’n cadw cofnodion o bob cwyn, beth oedd y gŵyn a beth rydyn ni wedi'i ddysgu o’r gŵyn.

Bob blwyddyn rydyn ni'n ysgrifennu adroddiad am y math o gwynion a gawson ni a beth fyddwn ni'n ei wneud i wella pethau.

Cydnabod

Mae'r papur yma wedi'i gynllunio ac wedi'i gynhyrchu ar ran yr Awdurdod Rheoleiddio Cyfreithwyr. Mae'n cynnwys deunydd o'r Casgliad Inspired Easy Read a does dim modd ei ddefnyddio yn unman arall heb ganiatâd ysgrifenedig gan Inspired Services Publishing Ltd.
Cyf ISL170 25. Tachwedd 2025.

www.inspiredservices.org.uk

Mae'n bodloni'r Safon Darllen Hawdd Ewropeaidd. © European Easy-to-Read Logo: Inclusion Europe.

Rhagor o wybodaeth:
www.easy-to-read.eu

Speaking Up Together - gwneud gwybodaeth Hawdd ei Darllen.