

## **Polisi cwynion, ymchwiliadau ac unioni cam**

### **Cynnwys**

#### **Rhan A: Gwybodaeth gyffredinol**

Cyflwyniad

Y cwynion rydym yn delio â nhw

Pwy all gwyno?

Ymddygiad afresymol

Cwynion amdanom ni

Derbyn cwynion

Datgelu tystiolaeth

Terfynau amser

Cydnabod cwynion

Bod yn anhysbys a datgelu pwy ydych chi

Camau Cyfreithiol

Chwythu'r chwiban

Cyfrinachedd

Ymchwiliadau a gychwynnir gennym ni

#### **Adran B: Y broses gwyno**

Cam 1 - Ystyriaeth Gychwynnol

Cam 2 - Unioni cam

Cam 3 - Ymchwiliadau

Cam 4 - Dyfarnu

#### **Adran C: Argymhellion ac Unioni Cam**

#### **Rhan Ch: Y Broses Adolygu**

Meini prawf adolygu

Y broses adolygu

# Polisi cwynion, ymchwiliadau ac unioni cam

## Rhan A: Gwybodaeth gyffredinol

### Cyflwyniad

1. Y Rheoleiddiwr Codi Arian yw'r corff sy'n gorfodi (a lle y bo'n briodol) yn diwygio'r Cod Ymarfer Codi Arian (y Cod) ar draws y DU. Gwnawn ddyfarniadau o dan y Cod mewn ymateb i gwynion am arferion codi arian. Mae'r Cod yn gymwys i'r holl godi arian sy'n cael ei wneud gan elusennau a sefydliadau eraill sydd â diben cymdeithasol (sefydliadau codi arian)<sup>1</sup>.
2. Fel corff anstatudol annibynnol, ceisiwn unioni a dyfarnu ar faterion a allai godi rhwng aelodau'r cyhoedd a sefydliadau codi arian, heb yr angen am ymyrraeth statudol. Fodd bynnag, mae'r Llywodraeth wedi ei gwneud hi'n glir y gall arfer pwerau wrth gefn i gyflwyno rheoleiddio statudol os bydd dulliau anstatudol yn methu. Gweithredwn ar sail cydweithio gan sefydliadau codi arian â'i brosesau.
3. Gwahoddir sefydliadau codi arian i gofrestru gyda ni fel arwydd o'u hymrwymiad at arferion da. Waeth a yw'r sefydliad wedi cofrestru â ni neu beidio, gallwn geisio gwybodaeth a dyfarnu ar weithredoedd unrhyw sefydliad codi arian sy'n berthnasol i gŵyn y mae'n ei derbyn a chymryd camau unioni priodol gyda'r sefydliad pan ganfyddir arferion gwael.
4. Gall pobl fod â phryderon am rai agweddau ar y ffordd y mae sefydliad yn codi arian a bydd angen iddynt wybod ble i wyntyllu'r pryderon hyn. Mae'r polisi hwn yn amlinellu sut y byddwn yn ymateb i bryderon ac mae'r ddogfen yn amlinellu'r gweithdrefnau a ddilynwn wrth ymdrin â chwynion am godi arian.

### Y cwynion rydym yn delio â nhw

5. Mae'r mathau o gwynion codi arian rydym yn delio â nhw yn cynnwys cwynion am y canlynol:
  - **Sut mae sefydliad codi arian yn casglu neu'n deisyfu eiddo, arian neu'r addewid o arian gan bobl.** Gall hyn gynnwys ceisiadau camarweiniol neu ormodol trwy'r post, dros y ffôn, wyneb yn wyneb, ar y stryd neu ar garreg y drws.
  - **Perthynas sefydliad codi arian â rhoddwyr.** Gall hyn gynnwys ymgysylltiad amharchus, camarweiniol neu afresymol ar ôl i elusen sicrhau cefnogaeth unigolyn.
  - **Sut y mae elusen neu sefydliadau codi arian eraill yn gweithio gydag eraill i godi arian.** Gall hyn gynnwys achosion lle nad yw'r

---

<sup>1</sup> I gael rhagor o wybodaeth am bwy rydym yn ei reoleiddio gweler [www.fundraisingregulator.org.uk](http://www.fundraisingregulator.org.uk)

berthynas (gweithredol neu ariannol) rhwng trydydd parti sy'n gweithio ar ran sefydliad codi arian a'r sefydliad codi arian yn ddigon eglur.

- **Proses trin cwynion sefydliad codi arian.** Er enghraifft, mae'n bosib na fydd achwynydd wedi cael ei drin gyda'r cwrteisi neu'r parch priodol, neu heb gael ymateb i bryder ynghylch codi arian o fewn pedair wythnos o ddyddiad gwneud y gŵyn.
- **Materion yn ymwneud â rheoli dewisiadau cyswllt unigolyn gyda sefydliadau codi arian.** Gall hyn gynnwys achosion lle mae sefydliad codi arian arbennig wedi cysylltu ag unigolyn er bod yr unigolyn hwnnw wedi mynegi ei ddymuniad na ddylai hynny ddigwydd.

6. Ni fyddwn yn ystyried cwynion fel arfer os ydynt yn ymwneud â:

- **Materion sy'n effeithio ar sefydliad codi arian nad yw'n ymwneud â chodi arian.** Gall hyn gynnwys, er enghraifft, materion yn ymwneud â chyflogaeth neu faterion cytundebol eraill.
- **Os nad yw sefydliad codi arian yn bodloni'r gofyniad cyfreithiol i fod yn elusen** (mae'r gofyniad cyfreithiol yn cynnwys cael dibenion elusennol a darparu budd cyhoeddus). Fel arfer mae hwn yn fater i Gomisiwn Elusennau Cymru a Lloegr, Comisiwn Elusennau Gogledd Iwerddon neu Swyddfa Rheoleiddio Elusennau yr Alban. Gallwn gynnig arweiniad i'r cyrff hyn os yw'r mater yn ymwneud â chodi arian.
- **Os yw sefydliad codi arian yn honni ei fod yn elusen ond nid yw'n elusen.** Fel arfer mae hwn yn fater i Gomisiwn Elusennau Cymru a Lloegr, Comisiwn Elusennau Gogledd Iwerddon neu Swyddfa Rheoleiddio Elusennau yr Alban.
- **Os oes camymddwyn difrifol neu barhaus gan y rhai sy'n rheoli'r sefydliad codi arian.** Fel arfer mae'r rhain yn faterion i Gomisiwn Elusennau Cymru a Lloegr, Comisiwn Elusennau Gogledd Iwerddon neu Swyddfa Rheoleiddio Elusennau yr Alban. Os yw gweithgarwch troseddol yn cael ei amau, yn gyffredinol caiff y mater ei gyfeirio at yr heddlu.

### **Pwy all gwyno?**

7. Yn amodol ar yr uchod, byddwn yn ystyried cwyn gan unrhyw un a effeithir yn uniongyrchol gan godi arian (neu gynrychiolydd awdurdodedig). Byddwn hefyd yn ystyried cwynion gan grwpiau cynrychioliadol, os yw'r honiad bod y Cod wedi cael ei dorri yn arwyddocaol ac mae gwneud hynny o fudd i'r cyhoedd.
8. Os gall unigolyn gael ei ystyried fel arall yn agored i niwed neu'n unigolyn na all wneud cwyn, gall fod modd derbyn cwyn a wnaed ar ei ran, megis gan berthynas neu ofalwr (yn amodol bob amser ar sefydlu ei awdurdod i gynrychioli'r achwynydd).

9. Os derbyniwn gwynion niferus am yr un pwnc neu'r un elusen byddwn yn nodi prif gŵyn(gwynion) fel arfer i'w hymchwilio. Os nad yw'r achwynydd yn glir a yw'n gallu gwneud cwyn i ni, gal gysylltu â ni am gyngor.
10. Os yw unigolyn yn wynebu anawsterau wrth ddilyn ei gŵyn neu wrth ddefnyddio ein gwasanaethau fel arall oherwydd anabledd, byddwn yn gwneud ein gorau i wneud addasiadau rhesymol fel y bo angen i'n gweithdrefnau er mwyn darparu ar gyfer ei anghenion. Byddwn yn hysbysu'r achwynydd sut y cynigiwn ddarparu ar gyfer ei anghenion; os na allwn ateb ei gais yn llawn, byddwn yn esbonio pam.
11. Dylai ein staff fod ar gael ac yn gwrtais i bawb sy'n dod i gysylltiad â ni. Deallwn mewn rhai achosion y bydd achwynwyr llawn gofid yn cysylltu â ni ac mae'n bosib y bydd angen cymorth arnynt.

### **Ymddygiad afresymol**

12. Cadwn yr hawl i wrthod cwynion sy'n ymosodol neu wedi'u nodweddu gan ymddygiad afresymol boed o ran natur y gŵyn neu'r ffordd yr ymdriniwyd â'r gŵyn.
13. Cadwn yr hawl i gymryd camau priodol mewn achosion lle mae achwynydd yn ymddwyn yn annerbyniol. Gall hyn gynnwys cyfyngu'r ffordd y gall achwynydd gyfathrebu â'n staff.

### **Cwynion amdanom ni**

14. Ceisiwn ddarparu lefel gyson uchel o wasanaeth. Deallwn y gall fod adegau pan na fydd achwynydd yn hapus gyda'r gwasanaeth y mae wedi'i dderbyn a byddem yn gofyn i'r achwynydd roi gwybod i ni. Os yw achwynydd yn anhapus am y gwasanaeth a ddarparwyd, byddwn yn ceisio rhoi sylw i'w bryderon, dysgu o'n camgymeriadau a gwella'r gwasanaeth rydym yn ei gynnig.
15. Os yw pryder yn ymwneud â phenderfyniadau gan ein Pwyllgor Dyfarnu, gall yr achwynydd gael ei gyfeirio at ein proses adolygu allanol os yw'r mater yn bodloni meini prawf arbennig (gweler Rhan Ch y polisi hwn). Os yw achwynydd yn anhapus ynghylch unrhyw agwedd arall ar y gwasanaeth a ddarparwyd, gall gysylltu â ni a byddwn yn ystyried sut y gallwn helpu. Dylai cwynion am ein gwasanaeth fod yn ysgrifenedig a'u cyfeirio at y Prif Weithredwr.
16. Byddwn yn rhoi sylw i gwynion am ein gwasanaeth os cânt eu gwneud o fewn pedair wythnos o'r hysbysiad o benderfyniad gennym ni, neu'r cysylltiad sylweddol olaf ag aelod o'n staff, neu ddyddiad y digwyddiad y mae gan achwynydd bryderon yn ei gylch. Yn gyffredinol ni fyddwn yn derbyn cwynion sy'n cael eu codi yn hwyrach na hyn.

17. Os yw achwynydd yn cysylltu â ni, dylai egluro pam ei bod yn anhapus ac ym mha ffordd rydym wedi methu yn ei farn ef/hi. Dylai hefyd roi gwybod i ni sut y mae'n credu y gallwn ddatrys y problemau hynny (sylwch, ni allwn gynnig iawndal ariannol).
18. Yn gyffredinol byddwn yn cydnabod ein bod wedi derbyn cwyn am ein gwasanaeth o fewn wythnos. Os gallwn wneud hynny, byddwn yn rhoi sylw i'r gŵyn ac yn unioni unrhyw beth rydym wedi'i wneud o'i le mor gyflym â phosibl. Mewn amgylchiadau arferol, gall achwynydd ddisgwyl ymateb o fewn pedair wythnos. Os na allwn ymateb o fewn yr amser hwnnw, byddwn yn rhoi gwybod i'r achwynydd.
19. Os credwn fod y gŵyn am y gwasanaeth wedi'i gyfiawnhau, byddwn yn rhoi gwybod i'r achwynydd pa gamau rydym yn bwriadu eu cymryd i ddatrys y broblem.

### **Derbyn cwynion**

20. Er mwyn delio â chwyn am sefydliad codi arian mae'n rhaid i'r achwynydd roi gwybod i ni yn ysgrifenedig (fel arfer):
  - enw'r sefydliad codi arian y mae'n gwneud cwyn amdano;
  - pryd roedd y digwyddiad y mae'r gŵyn wedi deillio ohono wedi digwydd;
  - crynodeb o'r hyn a ddigwyddodd;
  - ei enw a sut yr hoffai i ni gysylltu ag ef/hi; a
  - chydysniad i ni gysylltu â'r elusen ar ei ran.
21. Os yw'r achwynydd yn cyfeirio at ddeunyddiau codi arian arbennig, dylai'r achwynydd, os oes modd, anfon copi o'r deunyddiau dan sylw atom (ar gyfer cwynion am ddeunyddiau ar-lein, dylai'r achwynydd gael sgrin lun o'r dudalen neu'r tudalennau sy'n ymwneud â'r gŵyn), neu nodyn sy'n dweud ble a phryd yr oedd wedi ymddangos. Os nad ydym yn cael copi o'r deunyddiau codi arian ac ni allwn leoli copi o'r wybodaeth a ddarparwyd, neu os yw cynnwys y deunyddiau codi arian wedi newid ers i'r achwynydd eu gweld, mae'n bosib na fyddwn yn gallu gweithredu.
22. Os yw'r gŵyn yn cyfeirio at ymgysylltiad uniongyrchol neu ddigwyddiad sy'n cynnwys codwr arian arbennig mewn person, dylid rhoi disgrifiad o'r unigolyn perthnasol er mwyn i ni allu ei adnabod ar y cyd â'r sefydliad codi arian y mae'r unigolyn yn ei gynrychioli.
23. Mae ein gwasanaeth yn rhad ac am ddim i'r achwynydd. Fodd bynnag ni allwn ad-dalu unrhyw ffioedd neu dreuliau a all ddod i ran yr achwynydd mewn cysylltiad â'i gŵyn.
24. Gall cwynion afresymol gael effaith niweidiol ar ein gallu i wasanaethu pob rhanddeiliad mewn modd effeithiol. Gallwn wrthod ystyried cwynion arbennig mewn amgylchiadau o'r fath.

## Datgelu tystiolaeth

25. Er mwyn sicrhau bod y sefydliad codi arian y gwneir cwyn amdano yn cael cyfle teg i ymateb i'r achos sy'n cael ei wneud yn ei erbyn, gofynnir i achwynwyr sy'n darparu tystiolaeth i ni i ategu eu cwynion ac a hoffai ddibynnu ar y cyfan neu ran ohoni gytuno i rannu'r dystiolaeth â'r sefydliad codi arian dan sylw. Os nad yw'r achwynwyr yn barod i gydsynio i hyn, os a phan ofynnir amdani, mae'n bosib na fyddwn yn ystyried yr wybodaeth hon wrth wneud dyfarniad. Mewn amgylchiadau o'r fath efallai na fydd yn bosib i ni ystyried y gŵyn.
26. Byddwn yn gofyn i bob parti i'r gŵyn (gan gynnwys sefydliadau codi arian, achwynwyr, rheoleiddwyr a phartïon eraill y cysylltwyd â nhw yn ystod ymchwiliad) i gadw'n gyfrinachol yr holl ddeunyddiau a gyflwynwyd a ohebiaeth a fu mewn perthynas â'r achos nad yw eisoes ar gael yn gyhoeddus. Pan fydd casgliadau drafft yn cael eu hanfon i'r partiön perthnasol rhaid iddynt gael eu trin yn gyfrinachol hyd nes bod y penderfyniad terfynol wedi cael ei wneud (a'i gyhoeddi os yw'n hynny'n berthnasol).

## Terfynau amser

27. Os oes pryderon gan rywun am sefydliad codi arian mae'n rhaid, cyn cysylltu â ni, drafod ei bryderon â'r sefydliad codi arian yn uniongyrchol. Yn gyffredinol ni fyddwn yn ymchwilio i gŵyn os nad yw hyn wedi cael ei wneud, oni bai bod ein hasesiad yn datgelu pryderon ehangach sy'n gofyn i'r gŵyn gael ei huwchgyfeirio yn syth. Os nad yw'n glir pwy yw'r sefydliad codi arian sy'n gyfrifol byddwn yn gweithio gyda'r achwynydd i adnabod y cysylltiad priodol ar gyfer ymdrin â'r gŵyn.
28. Rhaid i gŵyn gael ei gwneud i'r sefydliad codi arian perthnasol o fewn 12 wythnos o'r digwyddiad codi arian neu'r ohebiaeth ynghylch y gŵyn. Mewn amgylchiadau eithriadol, gall cwynion am ddigwyddiadau cyn hynny gael eu hystyried, ond mae hynny yn ôl ein disgrisiwn yn llwyr, a disgwylir i'r achwynydd fynegi ei bryderon gyda'r sefydliad codi arian yn gyntaf.
29. Os ar ôl pedair wythnos yn dilyn y gŵyn, nid yw'r mater wedi cael sylw neu nid yw'r achwynydd yn teimlo bod y pryderon wedi cael eu datrys yn foddhaol gan y sefydliad codi arian, gallant gyfeirio ei gŵyn i ni. Dylai godi ei bryderon gyda ni o fewn wyth wythnos.
30. Mewn rhai achosion, efallai y bydd rhaid i'r elusen gael mwy na phedair wythnos i ymchwilio a datrys y gŵyn. Yn yr amgylchiadau hyn, dylent amlinellu'r rheswm dros yr oedi a darparu dyddiad cau ar gyfer unioni'r cam. Gallwn benderfynu ymyrryd o hyd, yn dibynnu ar natur y broblem ac a ydym yn fodlon bod yr amser a gymerwyd wedi'i gyfiawnhau.

## Cydnabod cwynion

31. Byddwn yn cydnabod pob cwyn a gawn os yw'r manylion cyswllt wedi cael eu rhoi i ni a byddwn yn rhoi cyfeirnod i'r achwynydd. Ceisiwn gydnabod cwynion

o fewn wythnos o'u derbyn. Eithriad i hyn fyddai pan fyddwn wedi derbyn nifer fawr o gwynion am ddigwyddiad arbennig neu faes arbennig o arferion codi arian. Yn y sefyllfa hon byddwn yn rhoi rhybudd ar ein gwefan yn dangos ein bod ni eisoes yn ymchwilio a byddwn yn mynd ymlaen i ddewis prif achwynydd ar gyfer dosbarth o gwynion.

### **Bod yn anhysbys a datgelu pwy ydych chi**

32. Ni fyddwn yn datgelu pwy yw achwynydd heb ei gydsyniad. Bydd rhaid i ni geisio cydsyniad yr achwynydd mwy na thebyg er mwyn i'r sefydliad codi arian ymateb i'r achos yn ei erbyn. Os nad yw'r achwynydd yn cydsynio i ddatgelu ei enw, gall hyn effeithio ar ein gallu i ddelio â'r gŵyn neu beidio.

### **Camau Cyfreithiol**

33. Nid ydym yn llys ac nid ydym yn cynnig cyngor a chymorth cyfreithiol. Os yw'r gŵyn yn destun achos llys gwirioneddol neu achos sy'n aros i'w gynnal, ni fyddwn yn gallu ei hystyried.

### **Chwythu'r chwiban**

34. Gall unrhyw godwr arian sy'n teimlo ei fod yn cael ei roi dan bwysau i weithredu mewn ffordd nad yw'n unol â'r Cod ac a hoffai gofrestru ei bryderon yn gyfrinachol neu geisio cyngor ein ffonio ni ar 0300 999 3407 rhwng 9am a 4.30pm neu drwy'r ffurflen gwyno yn [www.fundraisingregulator.org.uk](http://www.fundraisingregulator.org.uk).

35. Mae gan unigolion sy'n codi pryderon rhywfaint o ddiogelwch yn gyfreithiol o dan y Ddeddf Datgelu er Lles y Cyhoedd (y Ddeddf) rhag triniaeth niweidiol neu fictimeiddio gan eu cyflogwr os ydynt, er lles y cyhoedd, yn adrodd i ni am bryderon ynghylch camweithredu difrifol yn eu sefydliad codi arian, ar yr amod bod y pryderon y maent yn eu hadrodd yn bodloni'r amodau yn y Ddeddf ar gyfer 'datgeliad gwarchoddedig'<sup>2</sup>.

### **Cyfrinachedd**

36. Byddwn, ar gais, yn trin unrhyw ddeunyddiau preifat a gyflenwir yn gyfrinachol (gan y chwythwr chwiban, er enghraifft), ac eithrio os yw'r datgeliad yn ofynnol

---

<sup>2</sup> Rhaid i bryder gan sefydliad codi arian ymwneud ag o leiaf un o'r materion canlynol i fod yn gymwys i gael diogelwch cyfreithiol rhag triniaeth niweidiol neu fictimeiddio gan ei gyflogwyr:

- trosedd;
- torri rhwymedigaethau cyfreithiol;
- camweinyddiad cyfiawnder;
- perygl i iechyd a diogelwch unrhyw unigolyn;
- niwed i'r amgylchedd;
- cuddio gwybodaeth yn fwriadol mewn perthynas ag unrhyw un o'r pum mater uchod;

Rhaid i'r gweithiwr:

- credu'n rhesymol bod y methiant perthnasol yn ymwneud â gweinyddiad priodol elusennau a'r cronfeydd a roddwyd, neu sy'n cael eu dal, at ddibenion elusennol; a/neu
- credu'n rhesymol bod yr wybodaeth a ddatgelir ac unrhyw honiad yn yr wybodaeth honno yn wir o ran sylwedd.

yn ôl y gyfraith. Fodd bynnag, gallwn anfon tystiolaeth gyfrinachol i ymgynghorwyr allanol neu sefydliadau rheoleiddiol perthnasol, ond dim ond pan fyddant yn rhoi ymrwymadau cyfrinachedd. Byddwn yn rhoi gwybod i'r unigolyn sy'n darparu'r dystiolaeth cyn gwneud hynny.

37. Os yw deunyddiau preifat yn cael eu darparu i ni fel rhan o gŵyn, byddwn, fel y nodwyd eisoes, yn ceisio cydsyniad i ddatgelu'r deunyddiau hynny i'r sefydliad codi arian dan sylw er mwyn delio â'r gŵyn.

### **Ymchwiliadau a gychwynnir gennym ni**

38. Gallwn ni gychwyn ymchwiliad ar sail yr wybodaeth a gawn neu'r materion sy'n dod i'n sylw trwy ein busnes.



## Adran B: Y broses gwyno

### Cam 1 - Ystyriaeth Gychwynnol

39. Bydd ystyriaeth gychwynnol o'r gŵyn yn cael ei gwneud ar ôl i'r gŵyn gael ei chyflwyno.
40. Bydd swyddog achos yn cael ei benodi ar gyfer yr achos a bydd yn gweithredu fel man cyswllt gyda'r achwynydd a'r sefydliad codi arian perthnasol. Mewn rhai amgylchiadau (er enghraifft, os oes nifer fawr o gwynion) gallwn ddefnyddio math o gyfathrebu ehangach ag achwynwyr i roi gwybod iddynt sut mae'r achos yn mynd yn ei flaen. Byddwn yn asesu'r gŵyn er mwyn sefydlu:
- a yw o fewn ein hawdurdodaeth;
  - a gafodd ei chyflwyno i ni o fewn y terfyn amser;
  - a oes goblygiadau ehangach i'r sector codi arian;
  - a oes risg i'r cyhoedd neu i'r sector elusennol ac i'r cyhoedd; ac i hyder yn onestrwydd elusennau a chodi arian ar gyfer elusennau yn fwy cyffredinol;
  - a ddylai rheoleiddiwr, arolygiaeth neu gorff cyhoeddus arall ddelio â'r gŵyn.
41. Gallwn gynnal ein hymchwiliadau ein hunain i sicrhau bod unrhyw wybodaeth sy'n cael ei rhoi i ni yn gywir. Os oes sail resymol gennym dros gredu y gall fod gweithgarwch troseddol, byddwn yn gweithio gyda'r heddlu.
42. Fel rheol byddwn yn rhoi gwybod i achwynydd o fewn pedair wythnos a fyddwn yn parhau â'i gŵyn. Os na allwn ymateb o fewn yr amser hwnnw, byddwn yn rhoi gwybod i'r achwynydd. Nid ydym yn gweithredu ar ran unigolion neu sefydliadau sy'n gwneud cwynion i ni ond sy'n gweithredu'n annibynnol.

### Cam 2 - Unioni cam

43. Byddwn bob amser yn ceisio helpu achwynwyr i ddatrys eu cwyn trwy gytundeb â'r sefydliad codi arian perthnasol. Bydd cwynion sy'n cael eu datrys trwy gytundeb yn cael eu hystyried wrth asesu cofnod cwynion cyffredinol sefydliad.
44. Fel arfer byddwn yn gofyn i'r achwynydd gyflwyno'r gŵyn i'r sefydliad codi arian syn uniongyrchol yn gyntaf oni bai bod ein hasesiad yn datgelu materion ehangach ac mae angen ystyried uwchgyfeirio eich cwyn ar unwaith. Os yw'r achwynydd yn ansicr sut i gysylltu â'r sefydliad byddwn yn gwneud yr hyn a allwn ni i helpu.
45. Os nad yw'r mater wedi cael ei ddatrys yn foddhaol ar ôl pedair wythnos gall yr achwynydd gyfeirio'r gŵyn i ni a byddwn yn ystyried a ddylem ymchwilio i'r mater.

46. Os teimlwn fod sefydliad wedi ymateb yn ddigonol i'r gŵyn byddwn yn cysylltu â'r partïon i esbonio pam ac a ydym wedi canfod unrhyw achosion o dorri'r Cod. Ceisiwn wneud hyn o fewn pedair wythnos o dderbyn y gŵyn.

### **Cam 3 - Ymchwiliadau**

47. Os yw achwynydd yn anhapus o hyd â'r ymateb gan yr elusen gall gysylltu â ni a byddwn yn ystyried cychwyn ymchwiliad. Drwy wneud hynny byddwn yn ystyried y gŵyn o sylwedd wreiddiol ac ymateb yr elusen.
48. Fel rhan o'n hymchwiliad byddwn yn cytuno â chwmpas y gŵyn ac yn ei rannu â'r achwynydd a'r sefydliad codi arian y cwynir amdano.
49. Byddwn hefyd yn esbonio pa ran o'r Cod y tybir ei fod yn berthnasol ac, os yw'n briodol, yn gofyn am ragor o wybodaeth neu'n codi materion y tu hwnt i'r rhai a godwyd gan yr achwynydd.
50. Fel rheol dylai'r sefydliad codi arian ymateb o fewn pythefnos, fodd bynnag, gall fod angen mwy o amser mewn achosion cymhleth. Dylai'r sail ar gyfer estyn yr amser gael ei gosod yn ysgrifenedig. Nid yw estyniad yn debygol o fod am gyfnod hwy nag wythnos ac mae ceisiadau ailadroddus am estyniad yn debygol o gael eu gwrthod.
51. Efallai y bydd rhaid i'r swyddog achos anfon crynodeb o'r gŵyn i bartïon perthnasol eraill, gan gynnwys, os yw'n berthnasol, darparwyr trydydd parti sy'n gweithio ar ran sefydliad codi arian, a rhanddeiliaid rheoleiddiol y gellir eu gwahodd i ddarparu mewnbwn, lle y bo'n briodol.
52. Pan fydd y dystiolaeth wedi cael ei chasglu fel arfer byddwn yn rhannu ein penderfyniad drafft â'r partïon i'r gŵyn, gan ganiatáu pythefnos ar gyfer sylwadau cyn paratoi'r adroddiad terfynol ac unrhyw argymhellion.
53. Fodd bynnag, bydd yr amser a gymerir i ymchwilio yn dibynnu ar gymhlethdod yr achos, ond ceisiwn gwblhau ymchwiliadau o fewn 13 wythnos o'u derbyn.

### **Cam 4 - Dyfarnu**

54. Ar unrhyw gam (un i dri) gall achos gael ei uwchgyfeirio i'r Pwyllgor Dyfarnu i wneud penderfyniad. Gall hyn ddigwydd, er enghraifft, os ydym wedi derbyn sawl cwyn am yr un mater a/neu elusen; lle rydym wedi adnabod problemau ehangach neu systematig o fewn y gŵyn, neu os ydym o'r farn bod risg i ddiogelwch cyhoeddus. Os penderfynwn uwchgyfeirio cwyn i'r cam hwn o'n proses byddwn yn ysgrifennu at y sefydliadau dan sylw a'r achwynydd i roi gwybod iddynt am ein penderfyniad a'r rhesymau drosto.
55. Mae'r broses ar gyfer ymchwilio i'r gŵyn yn parhau fel y nodir ym mharagraff 47 i 52 heblaw bod yr achos yn cael ei benderfynu gan ein Pwyllgor Dyfarnu. Fe welwch restr o aelodau'r pwyllgor ar ein gwefan.

56. Bydd y swyddog achos yn anfon penderfyniad y Pwyllgor Dyfarnu a llythyr hysbysiad (Llythyr Hysbysiad) i'r sefydliad codi arian ac i'r achwynydd. Bydd y llythyr yn nodi penderfyniad y Pwyllgor Dyfarnu. Bydd y llythyr hefyd yn ceisio sylwadau ar yr adroddiad drafft o fewn pythefnos.
57. Mae'r holl benderfyniadau drafft yn cael eu rhannu â sefydliadau ac achwynwyr yn gyfrinachol.
58. Bydd y Llythyr Hysbysiad atodedig yn esbonio crynodeb o unrhyw achosion o gamweithredu a nodwyd a'r camau rydym yn eu hargymell i'r sefydliad eu cymryd er mwyn unioni hynny.
59. Pan fydd y sylwadau wedi cael eu derbyn ar y penderfyniad drafft bydd y dyfarniad terfynol yn cael ei lunio a'i gyhoeddi ar ein gwefan.
60. Ein targed ar gyfer cwblhau dyfarniadau yw o fewn 24 wythnos, fodd bynnag, ceisiwn eu cwblhau mor gyflym ag y gallwn.

## Adran C: Argymhellion ac Unioni Cam

61. Gallwn wneud argymhellion os yw'r Cod wedi cael ei dorri. Gall argymhellion gynnwys (ond nid yw wedi'i gyfyngu i) un neu ragor o'r mesurau canlynol (gall y cyfan neu rai ohonynt gael eu cyhoeddi);

- argymell bod codwyr arian yn cael hyfforddiant perthnasol neu gyfeirio sefydliad(au) codi arian at ganllawiau ar-lein i wella eu dull gweithredu;
- chwilio am dystiolaeth o'r sefydliadau codi arian ynghylch sut y mae/y bydd yn datrys y mater mewn ymgyrchoedd yn y dyfodol a/neu'n cyhoeddi ymddiheuriad cyhoeddus;
- argymell bod y sefydliad yn atal codi arian dros dro neu'n cyflwyno ymgyrchoedd codi arian clir i'r Bwrdd ar gyfer y dyfodol am y cyfnod a nodwyd ac adrodd yn ôl i ni. Mewn rhai achosion, gallwn ofyn i'r Ymddiriedolwyr/Bwrdd gynnal archwiliad allanol annibynnol o'i gweithgareddau codi arian;
- cyhoeddi casgliadau'r dyfarniad sy'n tynnu sylw at faterion trwy'r gofrestr gyhoeddedig a newidiadau posibl i'r Cod;
- cyfeirio at y Comisiwn Elusennau neu reoleiddiwr statudol neu gorff perthnasol arall;
- dileu o'n cofrestr ac atal y defnydd o'n bathodyn cofrestru dros dro.

62. Mewn achosion lle rydym yn gwneud argymhellion byddwn yn gwneud hynny gan roi sylw i ystyriaethau megis lefel y risg, niwed a cholled a godir gan achos o weithredu gwael.

## Rhan Ch: Y Broses Adolygu

### Meini prawf adolygu

63. Nid oes unrhyw broses i apelio yn erbyn ein penderfyniad. Fodd bynnag, gall partïon i'r gŵyn ofyn am adolygiad os gallant ddangos bod un neu ragor o'r meini prawf canlynol wedi'u bodloni:

- os ydym wedi gwrthod cais i ailagor ymchwiliad mewn ymateb i dystiolaeth newydd sylweddol a gyflwynwyd (bydd rhaid esbonio pam nad oedd ar gael cyn hynny);
- os oedd diffyg sylweddol yn y broses a ddilynwyd i wneud ein penderfyniad; a/neu
- os honnir bod ein penderfyniad yn amlwg yn afresymol yn yr ystyr nad oedd yn benderfyniad y gallem ni fod wedi'i wneud yn synhwyrol gan ystyried yr holl ffeithiau perthnasol.

### Y broses adolygu

64. Dylai ceisiadau am adolygiad gael eu cyflwyno i Is-gadeirydd y Bwrdd Rheoleiddiwr Codi Arian a'u cyfeirio at y Rheoleiddiwr Codi Arian, CAN Mezzanine, 49-51 East Rd, Llundain N1 6AH.

65. Gall ceisiadau ar gyfer adolygiad gael eu gwneud gan yr achwynydd neu'r sefydliad codi arian yn unig. Dylai'r rhai gan sefydliad codi arian gael eu llofnodi gan y Cadeirydd neu'r Prif Weithredwr.

66. Dylai ceisiadau am adolygiad gael eu gwneud yn ysgrifenedig a chynnwys datganiad llawn o'r sail ar gyfer y cais am adolygiad gan gyfeirio at y meini prawf a amlinellir ym mharagraff 63 sy'n berthnasol. Dylai'r cais hefyd roi unrhyw dystiolaeth ychwanegol y derbynnir arni.

67. Rhaid i'r cais am adolygiad gael ei wneud o fewn pedair wythnos o'n penderfyniad - er y gall y terfyn amser gael ei ildio mewn amgylchiadau eithriadol.

68. Bydd yr Is-gadeirydd yn ystyried y cais am adolygiad a gall naill ai:

- geisio gwybodaeth bellach gan y Pennaeth Gwaith Achos a Dyfarniadau a/neu'r Pwyllgor Dyfarnu;
- penderfynu nad oes unrhyw sail ar gyfer yr adolygiad; neu
- gyfeirio'r achos at yr adolygydd allanol.

### ***Rhaid cyflwyno rhagor o wybodaeth i benderfynu a yw adolygiad wedi'i gyfiawnhau***

69. Mewn rhai achosion gall fod angen rhagor o wybodaeth gan y Pennaeth Gwaith Achos a Dyfarniadau a/neu'r Pwyllgor Dyfarnu er mwyn i'r Is-gadeirydd allu gwneud penderfyniad. Mewn achosion o'r fath gallant ofyn am

wybodaeth ychwanegol gan y Pennaeth Gwaith Achos a Dyfarniadau a/neu'r Pwyllgor Dyfarnu cyn gwneud penderfyniad.

70. Os yw'r Is-gadeirydd yn canfod tystiolaeth newydd sylweddol sydd wedi cael ei chyflwyno a/neu ddiffyg yn y broses gwneud penderfyniad heb yr angen am adolygiad allanol, gall gyfeirio'r achos yn ôl i'r Pennaeth Gwaith Achos a Dyfarniadau a/neu'r Pwyllgor Dyfarnu gyda chyfarwyddiadau a/neu argymhellion iddynt ystyried ac unioni materion.

### ***Dim sail ar gyfer adolygiad***

71. Yn yr achosion hyn lle mae'r Is-gadeirydd yn penderfynu nad oes unrhyw sail ar gyfer adolygiad, bydd yn ymateb i'r parti sy'n gwneud cais am yr adolygiad gan esbonio'r penderfyniad.
72. Os nad yw'r achwynydd yn fodlon â'r ymateb a gafodd gall ysgrifennu'n uniongyrchol at yr Adolygydd Allanol a fydd yn ystyried, yn annibynnol, a oes unrhyw sail ar gyfer adolygiad yn unol â'r meini prawf adolygu.

### ***Adolygiad allanol***

73. Yn yr achosion hyn lle mae'r Is-gadeirydd yn ystyried bod adolygiad allanol yn angenrheidiol bydd yr Adolygydd Allanol yn cael mynediad i'r holl wybodaeth a gafwyd fel rhan o'n hystyriaeth o'r gŵyn yn ogystal â'r cais am adolygiad llawn. Gall yr Adolygydd Allanol ofyn am ragor o wybodaeth gan y partiön dan sylw, gan gynnwys yr achwynydd, y sefydliad codi arian a ni, yn ôl ei ddisgresiwn.
74. Bydd yr Adolygydd Allanol yn rhoi dadansoddiad yn amlinellu ei farn am gadernid y penderfyniad. Caiff hwn ei anfon gan yr Is-gadeirydd i'r partiön sy'n ymwneud â'r gŵyn ynghyd â manylion yn amlinella pa gamau, os o gwbl, sy'n cael eu cymryd mewn ymateb.
75. Os yw'r Adolygydd Allanol yn canfod mân gamgymeriadau ffeithiol gallant argymhell bod y newidiadau hynny'n cael eu gwneud a byddant yn eu gweithredu.
76. Os yw'r Adolygydd Allanol yn barnu bod ein penderfyniad (naill ai'n gyfan gwbl neu'n rhannol) yn haeddu cael ei ailystyried gennym, gall argymhell ein bod yn gweithredu ymhellach i unioni materion gan gynnwys ein cyfarwyddo i ailystyried y gŵyn.
77. Os yw'r Adolygydd Allanol yn penderfynu bod ein penderfyniad yn amlwg yn afresymol, gall argymhell ein bod yn gweithredu ymhellach i unioni materion gan gynnwys ein cyfarwyddo i ailystyried y gŵyn.
78. Caiff unrhyw benderfyniadau sy'n cael eu diwygio yn dilyn Adolygiad Allanol eu cyhoeddi ar ein gwefan [www.fundraisingregulator.org.uk](http://www.fundraisingregulator.org.uk).

79. Bydd yr Adolygydd Allanol yn rhoi adroddiad ar ei weithgareddau i'w cynnwys yn ein Hadroddiad Blynyddol.