



Siarter Cwsmeriaid





Mae'r siarter hwn yn dweud wrthyhych am lefel y gwasanaeth y gallwch ei ddisgwyl gan yr Adran Bensiynau. Mae hefyd yn dweud wrthyhych am yr hyn rydym yn ei ddisgwyl gennych a beth i'w wneud os yw pethau'n mynd o le.

Ein Gwasanaeth

Ein nod yn yr Adran Bensiynau yw:

- Darparu gwasanaeth cyfathrebu a gwybodaeth cynhwysfawr ac effeithiol
- Gwneud taliadau pensiwn yn brydlon a chywir
- Rhoi'r safon gwasanaeth rydych yn ei ddisgwyl
- Bod yn gost-effeithiol
- Bod yn atebol i chi am yr hyn a wnawn drwy fonitro ansawdd ein gwasanaeth ac adrodd ar ba mor dda rydym yn cyflawni ein safonau.

Ein Cyfrifoldebau i Chi

Byddwn:

- yn eich trin â pharch
- yn deg ac yn barod i gynorthwyo
- yn eich trin fel unigolyn drwy roi'r gwasanaeth sydd ei angen arnoch
- yn ymddwyn yn broffesiynol
- yn trin yr hyn a ddywedwch wrthym yn gyfrinachol
- yn talu buddion yn brydlon ac yn gywir,
- yn dychwelyd pob dogfen bersonol atoch cyn gynted â phosibl, ac
- yn darparu amrywiaeth o ffyrdd i'ch helpu i ddefnyddio ein gwasanaethau



Ein helpu ni i'ch helpu chi

Gallwch ein helpu i ddarparu gwasanaeth da drwy:

- cwblhau pob ffurflen yn llawn ac yn gywir
- rhoi eich rhif yswiriant gwladol pan fyddwch yn cysylltu â ni, neu rif yswiriant gwladol y person fyddwch chi'n ei gynrychioli, gan roi rhif ffôn yn ystod y dydd pan fydd yn bosibl i ni allu cysylltu â chi wedi i chi ddweud wrthym am unrhyw newidiadau yn eich amgylchiadau cyn gynted ag y gallwch
- ateb ein cwestiynau cyn gynted ag y gallwch
- bod yn ystyriol ac yn gwrtais wrth ein staff a phobl eraill sy'n defnyddio ein gwasanaethau

Rhoi cyngor a gwybodaeth i chi

Byddwn yn darparu:

- cyngor a gwybodaeth am ein gwasanaeth sy'n eglur ac yn hawdd i'w ddeall
- cymorth personol os oes angen
- cyflwyniadau wedi'u llunio'n arbennig ar gyfer aelodau sy'n cyfrannu
- gwasanaethau canolfan alwadau arbennig

Hefyd, gallwch ddod o hyd i wybodaeth ar ein gwefan bensiynau benodol yn:

www.rctpensions.org.uk

Pan fyddwch yn ymweld â ni

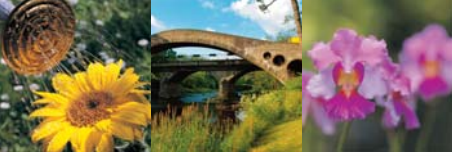
Bydd Cynorthwy-ydd Pensiynau ar gael bob amser i siarad â chi.

Bydd ein staff bob amser yn eich cyfarch mewn modd cyfeillgar a phroffesiynol. Bydd ystafell gyfsweld breifat ar gael.

Os byddwn yn ymweld â chi

Byddwn yn trefnu dyddiad ac amser cyfleus.

Byddwn yn rhoi gwybod i chi os bydd angen unrhyw ddogfennau wrth law arnoch. Bydd y swyddog fydd yn ymweld â chi'n dangos ei gerdyn adnabod ac yn rhoi ei enw.



Pan fyddwch yn ysgrifennu atom

Pan fyddwch yn anfon llythyr, ffacs neu e-bost atom, byddwn yn ateb o fewn 10 niwrnod gwaith o'i dderbyn.

Os na allwn anfon ateb llawn o fewn 10 niwrnod gwaith, byddwn yn roi rheswm am beidio â gwneud. Byddwn yn dweud wrthyich os oes angen i chi wneud rhywbeth a phryd y gallwch ddisgwyl ateb llawn.

Pan fyddwn yn ysgrifennu atoch

Pan fyddwn yn ysgrifennu atoch, bydd pob llythyr:

- wedi'i deipio mewn iaith eglur a phlaen
- yn gywir a defnyddiol
- yn dweud yn glir wrthyich os oes angen i chi wneud rhywbeth
- yn dweud wrthyich sut i gysylltu â ni

Os ydych yn rhoi eich caniatâd, gallwn ymateb berson sy'n eich helpu chi.

Safonau gwasanaeth allweddol

Mae'r tudalennau canlynol yn rhoi manylion am y safonau gwasanaeth allweddol ar gyfer aelodau Cronfa Bensiwn Rhondda Cynon Taf. Mae'r Adran Bensiynau wedi ymrwymo i ddarparu gwasanaeth proffesiynol ac effeithlon i bob aelod o'r cynllun. Ein nod yw darparu'r gwasanaeth hwn mewn modd defnyddiol a chwrtais.

Mae ein safonau gwasanaeth yn nodi'r uchafswm amser a ganiateir ar gyfer cyflawni'r gwaith a nodwyd. Bydd yr amserau a nodir yn cael eu hadolygu'n rheolaidd. Mae'r cyfnod a fwriadir cyflawni'r gwaith ynddo yn cynnwys diwrnodau gwaith yn unig.



Ein Hymrwymiad i Weithwyr Newydd

Gwybodaeth Sylfaenol

Byddwn yn sefydlu cofnod pensiwn ar eich cyfer o fewn un mis o dderbyn hysbysiad ffurfiol gan eich cyflogwr eich bod wedi ymuno â'r cynllun pensiwn. Byddwn hefyd yn anfon 'llythyr croeso' atoch.

Bydd eich Cyflogwr, hefyd, yn rhoi 'pecyn cychwynnol' i chi o fewn tri mis o ddod yn aelod a fydd yn cynnwys y wybodaeth ganlynol:

- Canllaw Cynllun Byr
- copi o'n Siarter Cwsmeriaid
- ffurflen Ymholiadau Gwasanaeth
- taflen ynglŷn â throsglwyddo pensiynau eraill i'ch cynllun pensiwn newydd
- taflen ynglŷn â sut y gallwch chi gynyddu eich buddion ymddeol
- ffurflen enwebu 'Grant Marwolaeth'
- ffurflen 'Partner sy'n Cyd-fyw'

Bydd eich Cyflogwr yn rhoi eich ffurflen Ymholiadau Gwasanaeth i chi a dylech ei llenwi a'i dychwelyd naill ai i'ch Cyflogwr neu i'r Adran Bensiynau yn ôl y cyfarwyddyd a gewch.

Mae'r ffurflen hon yn rhoi cyfle i chi ddweud wrthym am bensiwn sydd gennych yn barod yr hoffech ei drosglwyddo o bosibl i'r Cynllun Pensiwn Llywodraeth Leol. Byddwn yn gohebu â'ch darparwr/wyr pensiwn blaenorol ar eich rhan cyhyd â'ch bod wedi rhoi'r manylion angenrheidiol i ni.

Os nad ydych yn derbyn y wybodaeth uchod, cysylltwch â'ch Cyflogwr yn syth. I gael cymorth gydag unrhyw ymholiad arall yn ymwneud â phensiwn, ffoniwch Desg Gymorth Pensiynau ar 01443 680611.



Ein Hymrwymiad i'n Haelodau sy'n Cyfrannu

Trosglwydd i Mewn

Os ydych chi wedi gofyn i ni ymchwilio i'r posibilrwydd o drosglwyddo hawliau pensiwn o'ch cynllun pensiwn blaenorol, byddwn yn ceisio rhoi amcangyfrif o'r buddion y byddai'r gwerth a drosglwyddir yn eu prynu i chi a rhoi dyfynbris i chi o fewn 10 niwrnod gwaith o dderbyn yr holl wybodaeth angenrheidiol. Byddwn yn gofyn i chi dalu'r gwerth a drosglwyddir cyn gynted ag sy'n ymarferol ar ôl derbyn cadarnhad gennych i barhau â'r trosglwyddiad. Byddwn yn cadarnhau'r buddion gwirioneddol a brynodd y gwerth a drosglwyddir i chi o fewn 10 niwrnod gwaith o dderbyn taliad o'ch cynllun blaenorol.

- Mae gan bob aelod hawl i un amcangyfrif am bob trosglwyddiad.

Mae'r Adran Bensiynau yn cadw'r hawl i godi £50.00 a TAW am unrhyw amcangyfrif ychwanegol y gofynnwch amdanynt.

Datganiad Buddion Blynyddol / Amcangyfrif o Fuddion

Bydd eich Datganiad Buddion Blynyddol yn rhoi amcangyfrif rhesymol i chi o'ch buddion os yw wedi'i gyhoeddi. Bydd y Gronfa Bensiwn yn defnyddio'i disgrisiwn ynglŷn â darparu unrhyw amcangyfrif pellach.

Pan cyhoeddir amcangyfrif o fuddion, bydd y Gronfa Bensiwn yn darparu enghraifft o fewn 10 niwrnod o dderbyn y manylion llawn.

Fel rheol, cyhoeddir Datganiadau Buddion Blynyddol ym mis Hydref.

Talu Cyfraniadau Ychwanegol

Rhoddir amcangyfrif i unrhyw aelod sy'n dymuno talu cyfraniadau ychwanegol er mwyn prynu pensiwn ychwanegol. Nod yr Adran Bensiynau yw darparu'r amcangyfrif o fewn 5 niwrnod gwaith o dderbyn yr holl wybodaeth angenrheidiol.

Ymddeol

Os ydych yn gadael y cynllun, mae rhaid i'ch Cyflogwr anfon y manylion atom 5 niwrnod gwaith cyn eich ymddeoliad. Byddwn, yna'n, anfon 'Pecyn Ymddeol' atoch o fewn 5 niwrnod gwaith o dderbyn y wybodaeth hon, ac ar ôl derbyn y pecyn wedi'i gwblhau, bydd yr Adran Bensiynau'n ymdrechu i dalu eich buddion o fewn 5 niwrnod gwaith yn ddiweddarach*

*Mae hyn yn dibynnu ar yr Adran Gwaith a Phensiynau yn darparu'r data angenrheidiol pan fydd gofyn amdano. Yn ogystal, efallai y bydd aelodau sy'n cyfrannu tuag at Gyfraniadau Gwirfoddol Ychwanegol (CGY) yn dymuno rhoi'r gorau i'r taliadau CGY y mis cyn eu hymddeoliad i sicrhau bod digon o amser ar gyfer trosglwyddo eu buddion CGY i'r Gronfa Bensiwn.



Marwolaeth

Ein nod yw anfon manylion am y buddion sy'n daladwy o fewn 5 niwrnod gwaith o dderbyn yr holl wybodaeth angenrheidiol. Byddwn yn talu cyfandaliad y grant marwolaeth o fewn 5 niwrnod gwaith o i dderbyn Grant Profiant (neu ddogfennau priodol eraill) cyn belled nad oes amheuaeth ynglŷn â phwy ddylai fod yn fuddiolwr.

Aelodau sy'n Gadael yn Gynnar

Byddwn yn anfon manylion am yr opsiynau buddion sydd ar gael o fewn 10 niwrnod gwaith o dderbyn yr holl wybodaeth angenrheidiol gan y cyflogwr.

Ad-daliadau

Ein nod yw talu ad-daliadau o fewn 10 niwrnod gwaith i dderbyn y cais ffurfiol am daliad cyhyd â bod yr holl wybodaeth berthnasol wedi'i darparu gan y cyflogwr. Mewn rhai amgylchiadau, gellir rhoi ad-daliad yn unig ar ôl un mis a diwrnod ar ôl terfynu cyflogaeth.

Trosglwyddo Buddion Allan o'r Cynllun

Os ydych yn dymuno trosglwyddo eich buddion o'r CPLIL, rydym yn ceisio darparu

amcangyfrif o fewn 10 niwrnod gwaith i dderbyn yr holl wybodaeth angenrheidiol.

Bydd yr amcangyfrif hwn yn ddilys am dri mis.

Byddwn yn talu gwerth trosglwyddo o fewn 10 niwrnod gwaith o dderbyn eich cadarnhad eich bod am fwrw ymlaen ynghyd â'r holl wybodaeth fydd ei hangen arnom ar gyfer gwneud y taliad.

Cylchlythyrau

Byddwn yn anfon cylchlythyr atoch i'ch hysbysu am faterion perthnasol a phan byddant yn codi.



Ein Hymrwymiad i'n Haelodau Gohiriedig

Datganiadau Buddion

Ein nod yw darparu Datganiad Buddion i chi bob blwyddyn, ym mis Hydref fel arfer.

Talu Buddion a Gedwir

Cyn belled â bod gennym gyfeiriad cyfredol, byddwn yn anfon manylion atoch am y buddion sy'n daladwy, fel eu bod yn cael eu derbyn dim hwyrach na'r diwrnod cyn y byddant yn daladwy. Byddwn yn talu'r cyfandaliad ariannol rdreth i chi fel y byddwch yn ei dderbyn ar y diwrnod y daw'r taliad yn daladwy.

Ein Hymrwymiad i'n Pensiynwyr

Newidiadau i'ch Manylion Personol

Byddwn yn cydnabod derbyn hysbysiad ysgrifenedig o newid enw, cyfeiriad, manylion banc neu gymdeithas adeiladu ac yn gwneud y newidiadau priodol i'ch cofnod cyflogres o fewn 10 niwrnod gwaith o dderbyn yr hysbysiad ysgrifenedig.

Newid Cod Treth

Byddwn yn diweddarau eich cofnod cyflogres drwy ddiwygio'r cod treth o'r cyfnod talu nesaf wedi i ni dderbyn hysbysiad gan Gyllid a Thollau EM.

Cylchlythyr

Byddwn yn anfon cylchlythyr at bob un o'n pensiynwyr o leiaf unwaith y flwyddyn, ym mis Ebrill fel arfer.

Marwolaethau Pensiynwyr

Byddwn yn cydnabod derbyn hysbysiad am farwolaeth pensiynwr ac yn cychwyn camau gweithredu i dalu buddion i unrhyw ddibynyddion cyn gynted ag y bo modd ar ôl derbyn yr hysbysiad. Bydd hyn yn digwydd o fewn 5 diwrnod gwaith.



Safonau Gwasanaeth

Mae'r Gronfa Bensiwn wedi nodi 8 dangosydd perfformiad allweddol rydym yn eu defnyddio i sicrhau bod ein perfformiad gweithredol yn cymharu'n ffafriol â'r safon meincnodi.

Bydd y rhain yn mesur yr amser a gymrwyd gan yr Adran Bensiynau i weithredu ar ôl derbyn yr holl wybodaeth berthnasol.

Dyma'r dangosyddion perfformiad:

Rhif.	Disgrifiad o'r Dangosydd	Meincnod Cenedlaethol
01	Amcangyfrif yn sgil Ysgariad	10 niwrnod gwaith
02	Buddion a Gedwir (hysbysu rhai sy'n gadael)	10 niwrnod gwaith
03	Ad-dalu Cyfraniadau	10 niwrnod gwaith
04	Cais gan Gyflogwr am Amcangyfrif Ymddeol	5 niwrnod gwaith
05	Taliad Ymddeol	5 niwrnod gwaith
06	Buddion a Gedwir (gwneud taliadau)	5 niwrnod gwaith
07	Llythyr yn rhoi amcangyfrif trosglwyddo i mewn	10 niwrnod gwaith
08	Llythyr yn rhoi amcangyfrif trosglwyddo allan	10 niwrnod gwaith

Diogelu Data

I ddiogelu unrhyw wybodaeth bersonol a gedwir ar gyfrifiadur, mae Cronfa Bensiwn Rhondda Cynon Taf wedi'i chofrestru o dan Ddeddf Diogelu Data 1998. Mae hyn yn caniatáu i aelodau wirio bod y manylion a gedwir amdanynt yn gywir. Gall y Gronfa, os yw'n dewis gwneud hynny, drosglwyddo manylion penodol i drydydd parti, os yw'r trydydd parti'n cyflawni swyddogaeth weinyddol o dan y Gronfa – darparwr Cyfraniadau Gwirfoddol Ychwanegol y Gronfa er enghraifft.

Mae'n ddyletswydd ar yr Awdurdod hwn i ddiogelu cronfeydd cyhoeddus a weinyddir ganddo, ac i'r diben hwn, gall ddefnyddio gwybodaeth er mwyn atal a chanfod twyll. Gall hefyd rannu'r wybodaeth hon â chyrrff eraill sy'n gweinyddu cronfeydd cyhoeddus i'r dibenion hynny'n unig. Mae hawl gan yr aelodau i weld copi o'r wybodaeth a gedwir amdanynt gan wneud cais i Swyddog Diogelu Data'r Cyngor.



Sylwadau a Chwynion

Rydym yn croesawu ac yn gwerthfawrogi eich sylwadau ar safon y gwasanaeth rydym yn ei ddarparu. Os oes gennych unrhyw sylwadau, cysylltwch â ni yn y cyfeiriad isod.

Hoffem glywed gennych, hefyd, os nad ydych yn fodlon â'r modd y cawsoch eich trin neu os ydych chi yn anfodlon ag unrhyw benderfyniad a wnaed mewn perthynas â'r Cynllun Pensiwn. Yn y lle cyntaf, cysylltwch â'r Adran Bensiynau lle gwneir pob ymdrech i egluro neu i unioni unrhyw gamddeallt-wriaeth. Os na lwyddir i wneud hynny, mae'r Weithdrefn Datrys Anghydfod Mewnol yn rhoi'r hawl i chi gael adolygiad annibynnol o'ch cwyn. Os dymunwch wneud cwyn, ysgrifennwch at:

Y Swyddog Cwynion

Yr Adran Bensiynau

Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf

Tŷ Oldway

Y Porth, CF39 9ST

Sut i Gysylltu

Am wybodaeth bellach ynglŷn ag unrhyw agwedd ar Gynllun Pensiwn Llywodraeth Leol cysylltwch â Desg Gymorth Pensiynau ar 01443 680611 neu ewch i'r wefan:

www.rctpensions.org.uk

Fel arall gallwch ysgrifennu i:

Yr Adran Bensiynau

Cyngor Bwrdeistref Sirol Rhondda Cynon Taf

Tŷ Oldway

Y Porth, CF39 9ST

neu e-bostiwch: **pensions@rctbc.gov.uk**

Canllawiau cyffredinol yn unig a roddir yn y daflen
hon. Am ragor o wybodaeth, cysylltwch â:

Ffôn: 01443 680 611

Ffacs: 01443 680 717

Gwefan: www.rctpensions.org.uk

E-bost: pensions@rctcbc.gov.uk

Yr Adran Bensiynau, Cyngor Bwrdeistref Sirol
Rhondda Cynon Taf,
Tŷ Oldway, Y Porth, Rhondda. CF39 9ST

cpill | Cynllun Pensiwn
Llywodraeth Leol



STRONG HERITAGE | STRONG FUTURE
RHONDDA CYNON TAF
TREFTADAETH GADARN | DYFODOL SICR