



Sgarniau!

Ecsbloetio a dychryn

**Beth mwy y gellir ei wneud i ddiogelu defnyddwyr
cyfathrebiadau rhag y niwed a achosir gan sgarniau?**

Rhagfyr 2020

Cynnwys

- 1. Crynodeb gweithredol3
- 2. Argymhellion7

“Roeddwn i’n meddwl fy mod i’n dechrau deall pethau wrth ddefnyddio’r Rhyngwyd, ac yna fe wnes i glicio ar ddolen i brynu fisas ar gyfer gwyliau. Cefais wybod yn y diwedd mai sgam oedd y canlyniad ar frig y rhestr chwilio, ac fe golles i £200. Mae wedi cael effaith fawr arna i.”

(78 oed, Dyn, Lloegr)

“Mae’n anodd, oherwydd roedd llawer o fy mywyd i ar gyfryngau cymdeithasol - dyna sut roeddwn i’n cyfathrebu â ffrindiau. Rydw i’n colli allan ar dipyn o bethau nawr. Ond rydw i’n poeni cymaint ers y sgam, felly mae’n well i mi beidio â defnyddio cyfryngau cymdeithasol mwyach.”

(24 oed, Menyw, Gogledd Iwerddon)

“Fel y cyfarwyddwr ariannol, fi oedd yr un cyfrifol i fod, ac fe golles i £17,000 oherwydd mod i’n credu bod y cyfarwyddyd wedi dod gan fy rheolwr. Fe wnes i siomi pawb. Roeddwn i’n teimlo mor ofnadwy fel na allwn i siarad am y peth, a bu’n rhaid i mi gael cwnsela er mwyn ymdopi. Wnes i ddim gweithio eto am ddwy flynedd.”

(54 oed, Menyw, Microfusnes, Lloegr)

“Roedd yn gyfnod anodd iawn. Doedden ni ddim yn gallu fforddio colli’r arian, a fi oedd yn gyfrifol am reoli arian y cartref. Fe effeithiodd ar y teulu - roedd fy ngŵr yn gorfod parhau i weithio’n galed iawn, ac roedd hynny’n gwylltio fy mab oherwydd roedd eisiau i’w dad roi’r gorau iddi. Roedd fy ngŵr yn ceisio peidio bod yn flin, ond byddai pethau’n mynd yn ormod weithiau a byddem yn dadlau. Fe fuon ni bron â gwahanu, roedd yn ofnadwy.”

(62 oed, Menyw, Gogledd Iwerddon)

Dydw i ddim yn agor negeseuon e-bost gan neb nad ydw i’n ei adnabod. Dydw i ddim yn ateb y ffôn bellach oni bai fy mod i’n adnabod y rhif. Rydw i wedi newid fy holl gyfrifon, cardiau, rhif ffôn, fy holl fanylion personol. Mae hi wedi bod yn broses hir, ond rydw i’n teimlo’n fwy diogel fel hyn.”

(50 oed, Dyn, yr Alban)

1. Crynodeb gweithredol

Mae twyll yn costio £190 biliwn y flwyddyn i'r DU, ac mae cysylltiad agos rhwng twyll ag agweddau eraill ar weithgarwch troseddol trefnedig¹. Hefyd, mae un o bob tri dioddefwr twyll wedi dioddef effaith emosiynol neu seicolegol sylweddol o ganlyniad i hynny. Yn ystod cyfnod COVID, mae pobl ar draws y byd wedi dod yn fwy a mwy dibynnol ar wasanaethau cyfathrebu. Mae'r rôl allweddol y mae'r gwasanaethau hyn yn ei chwarae ym mywydau pobl yn fwy amlwg nag erioed, wrth i ni garlamu tuag at ffyrdd newydd o fyw, gweithio a bodoli. Eto i gyd, ar yr adeg dyngedfennol hon i ddefnyddwyr a microfusesau yn y DU, roedd yn ymddangos bod twyllwyr wedi gweld cyfle i gynyddu eu gweithgarwch sgamio ac i fanteisio ar bobl mewn sefyllfa fregus^{2,3}.

Mae tystiolaeth anecdotaidd wedi awgrymu y bu mwy o sgamiau yn ystod y flwyddyn diwethaf. Ein nod wrth gomisiynu'r ymchwil yma oedd:

- Deall y **math o dwyll** sy'n digwydd drwy rwydweithiau cyfathrebu, ac i ba raddau mae pobl yn cael eu targedu a'u sgamio.
- Ymchwilio i'r **amgylchiadau** lle mae pobl yn dod i gysylltiad â thwyll, ac edrych ar y rhesymau mae pobl yn dod yn rhan o dwyll.
- Penderfynu pa **gamau** y mae pobl yn eu cymryd yn sgil dod i gysylltiad â thwyll.
- Asesu'r **effaith** y mae twyll a sgamiau'n ei chael, yn enwedig ar bobl mewn sefyllfa fregus, neu a allai fod mewn sefyllfa fregus, gan gynnwys unrhyw effaith negyddol ('chilling effect') sy'n newid agweddau defnyddwyr at ddefnyddio'r gwasanaethau cyfathrebu lle cawsant eu twyllo.

Rydym yn ddiolchgar i Cyngor ar Bopeth am rannu'r holiadur a ddefnyddiwyd yn ei astudiaeth yn 2017, '[Changing the story on Scams - Cyngor ar Bopeth - 2017](#)', ac rydym [wedi defnyddio'r holiadur fel sail i elfen ansoddol yr astudiaeth hon ac at ddibenion meincnodi](#).

Yn ein hymchwil, roedd mwy na 4 o bob 5 o'r rheini a holwyd ar draws y DU yn teimlo'n hyderus y bydden nhw'n adnabod sgam - er bod y niferoedd yn is o ran adnabod sgam ar y 11yn 55 oed neu'n hŷn.

O blith y bobl a oedd wedi cael eu sgamio unwaith neu fwy yn ystod y ddwy flynedd ddiwethaf, roedd 70% wedi colli arian. Roedd hanner (51%) wedi colli mwy na £100; roedd bron i chwarter (24%) wedi colli mwy na £500. Roedd pobl iau yn tueddu i golli llai o arian na grwpiau oedran hŷn: roedd 62% o'r bobl 16-24 oed wedi colli hyd at £100, a 67% o'r bobl 55 oed neu hŷn wedi colli mwy na £100. Yn gyffredinol, roedd dau o bob tri (68%) wedi cael rhywfaint o arian yn ôl, ac roedd tri o bob deg (30%) o'r rheini wedi cael yr arian i gyd yn ôl. Sgamiau ar-lein oedd yn gyfrifol am bron i draean (31%) o bobl yn colli arian, ond cafodd

¹ The Police Foundation Rhagfyr 2018

² Erthygl gan y BBC am sgamiau rhamant: <https://www.bbc.co.uk/news/business-52664539>

³ Erthygl gan Action Fraud, 'UK Finance reveals ten Covid-19 scams to be on high alert for': <https://www.actionfraud.police.uk/news/uk-finance-reveals-ten-covid-19-scams-the-public-should-be-on-high-alert-for>

pobl eu sgamio am symiau uwch dros y ffôn - roedd dros chwarter (28%) y bobl a oedd wedi cael eu sgamio fel hyn wedi colli dros £500. Ychydig dros £300 oedd symiau canolrifol yr arian a gollwyd yn sgil sgamiau dros y ffôn a drwy'r post.

Ymysg yr holl ymatebwyr ar-lein a oedd wedi cael eu sgamio, roedd 50% wedi riportio hynny i'r Heddlu, a 24% wedi riportio i Action Fraud. Fodd bynnag, ymysg ein hymatebwyr a oedd wedi cael eu sgamio, a oedd rhwng 55 a 74 oed ac wedi cael eu cyfweld dros y ffôn, dim ond 50% o'r ymatebwyr oedd wedi riportio'r drosedd - gyda 37% yn cysylltu â'r heddlu, a dim ond 13% yn cysylltu ag Action Fraud. Yn yr un modd, ymysg y rheini a oedd yn 75 oed neu'n hŷn ac a gafodd gyfweliad wyneb yn wyneb, roedd 25% wedi cysylltu â'r heddlu, 15% wedi cysylltu ag Action Fraud a 60% heb riportio'r peth o gwbl.

Roedd y cyfranogwyr a oedd wedi cael eu sgamio wedi sôn am sut ddigwyddodd hynny, a sut roedd y drosedd wedi effeithio arnynt. Roedd sgamwyr wedi manteisio arnynt yn y ffyrdd canlynol:

- Ymddiriedaeth a rhoi'r argraff eu bod yn ddilys i ddefnyddwyr heb lawer o sgiliau digidol (dynwared y math o ddull cyfathrebu y bydden nhw'n ei ddisgwyl, heb wybod sut i weld bod rhywbeth o'i le)
- Manteisio ar ddiffyg hyder mewn technoleg ac ar nodweddion personol ee, yn credu bod y sgamiwr wir yno i helpu

Defnyddio technoleg a dyluniadau mewn ffordd glyfar gyda defnyddwyr sy'n teimlo bod ganddyn nhw reolaeth dros y sefyllfa (peidio â rhoi rheswm i'r derbynnydd amau ei fod yn sgam)

- Cynnyrch prin ac unigryw (cynnig prisiau sy'n rhy dda i fod yn wir, neu gynnig am gyfnod penodol)
- Ymddygiad byrbwyll gan y defnyddiwr i wireddu breuddwyd a fyddai'n newid ei fywyd (ennill y loteri)

Yn y prif adroddiad ymchwil, mae rhai o'r cyfranogwyr a'r busnesau yn egluro yn eu geiriau eu hunain sut mae'r sgamiau wedi cael effeithiau dinistriol ar eu bywyd. I rai, roedd y diffyg cydymdeimlad gan eu darparwr cyfathrebiadau, y banc, yr heddlu neu asiantaeth arall wedi dwysáu effaith y sgam. Dywedodd rhai pobl iddynt gael eu trin gyda mwy o dosturi, ond bod angen adnoddau a phrosesau priodol i feithrin ymddiriedaeth y cyhoedd yn ogystal â thrin dioddefwyr gyda chydymdeimlad. Disgrifiodd nifer o'r cyfranogwyr yr effaith negyddol ar eu defnydd o wasanaethau cyfathrebu yn y dyfodol, ac effeithiau eraill ar eu bywyd wrth symud ymlaen.

Ym mis Rhagfyr 2018 cyhoeddodd 'The Police Foundation' - y felin drafod ynghylch plismona yn y DU - astudiaeth ar wella ymateb yr heddlu i ddioddefwyr twyll, gan gydnabod yr anghydbwysedd rhwng maint ac effaith twyll a'r ymateb i hynny gan yr heddlu.

Honnodd astudiaeth 'The Police Foundation' nad yw'r rhan fwyaf o achosion twyll yn arwain at euogfarn, a'i bod yn cymryd 54 diwrnod ar gyfartaledd - ar ôl riportio twyll i Action Fraud - i neilltuo achos i gael ei ymchwilio, sy'n arwain at siom ac ymddieithrio ymysg defnyddwyr. Hefyd, roedd yr adroddiad yn dweud bod diffyg eglurder ynghylch

perchnogaeth dros ymchwiliadau i dwyll. Awgrymodd 'The Police Foundation' y dylai'r rheini sy'n gyfrifol am ymchwiliadau twyll orfod monitro a chofnodi canlyniadau ymchwiliadau mewn ffordd gyson, a cheisio gwella ansawdd yr wybodaeth mae dioddefwyr yn ei rhoi i Action Fraud. Hefyd dywedodd y dylai'r llywodraeth lunio strategaeth genedlaethol, drawsadrannol i fynd i'r afael â thwyll, ochr yn ochr â strategaeth genedlaethol benodol ar gyfer plismona twyll, er mwyn sicrhau mwy o atebolrwydd ac eglurder ar draws y system. O ran atal twyll, argymhellodd 'The Police Foundation' y dylai negeseuon ar ymwybyddiaeth o dwyll gael eu cydlynu a'u targedu er mwyn atal dryswch; ac y dylai'r llywodraeth gyfuno data gwybodaeth am dwyll ar draws y sectorau cyhoeddus a phreifat er mwyn gallu cael dull atal sy'n seiliedig ar wybodaeth.

Mae ein tystiolaeth ni'n cryfhau'r achos dros weithredu - yn enwedig yn yr hinsawdd bresennol. Does dim amser i ohirio'r gwaith o weithredu ar sgamiau nes bydd economi'r DU wedi adfer yn dilyn yr argyfwng presennol - mae defnyddwyr sydd eisoes o dan bwysau ariannol mewn sefyllfa fwy bregus byth oherwydd yr argyfwng, ac yn fwy agored i sgamwyr.

Mae sgamiau'n fater deinamig, sy'n galw am gydweithio parhaus ar draws y sector cyfathrebu a gyda sectorau eraill, er mwyn bod un cam ar y blaen i droseddwyr trefnedig a phobl sy'n gweld eu cyfle.

Mae wedi dod yn amlwg o'n gwaith ymchwil fod y frwydr yn erbyn sgamiau yn galw am gydweithio amlasiantaethol. Rydym wedi grwpio ein hargymhellion yn fodel 'SGAM' gyda'r nodau canlynol, er mwyn tawelu meddyliau a chynnig budd i ddefnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau:

- **Sicrwydd:** mae defnyddwyr yn teimlo eu bod yn gallu defnyddio gwasanaethau cyfathrebu heb ofni sgamiau;
- **Gweithredu:** mae gan ddefnyddwyr yr hawl i ddisgwyl cael eu trin â thosturi ar ôl riportio gweithgarwch twyllodrus, ac y bydd camau gweithredu'n cael eu cymryd;
- **Ar gael yn rhwydd:** mae defnyddwyr yn gallu dod o hyd i wybodaeth am sgamiau'n rhwydd; os byddan nhw'n cael eu targedu, mae gan ddefnyddwyr ffordd glir o riportio'r sgam - maent yn gwybod i bwy y dylent ei riportio, ac yn gallu gwneud hynny mewn ffordd sy'n gyfleus iddynt;
- **Monitro:** mae asiantaethau'n gweithio gyda'i gilydd i fesur a datrys y broblem, ac mae llywodraethau'n darparu'r adnoddau rheoleiddio a gorfodi angenrheidiol i gefnogi hyn.⁴

Yn ein hadroddiad yn 2017- 'Digital Footprints: a question of trust' - roeddem wedi tynnu sylw at y rôl y gall darparwyr cyfathrebiadau ei chwarae o ran helpu i ddiogelu eu cwsmeriaid rhag troseddau digidol. Un o'n hargymhellion oedd y dylai darparwyr cyfathrebiadau ddarparu lefel sylfaenol o feddalwedd gwrthfeirysau i'w holl gwsmeriaid sy'n defnyddio'r rhyngwyd, ac rydym yn falch o weld bod rhai darparwyr wedi bod yn gwneud hynny. Ond mae angen i ni wneud mwy - mae gan bobl hawl i allu cael gafael yn rhwydd ar wybodaeth well os ydynt wedi cael eu sgamio, dod o hyd i ganllawiau clir ynghylch pwy i gysylltu â nhw, a chael cymorth a chynghor yn gyflym i gael yr help sydd ei

⁴ Mae *Money and Mental Health Policy Institute* wedi dod i'r un casgliad gan ddilyn ei ymchwil ei hun <https://www.bbc.co.uk/news/business-55230784>

angen arnynt. Felly, rydym nawr am adeiladu ar ein hymrwymiad blaenorol a gweithio gyda chyrff defnyddwyr eraill, rheoleiddwyr, asiantaethau gorfodi, grwpiau traws-sector sy'n canolbwyntio ar sgamiau a llywodraethau, er mwyn ei gwneud hi'n anoddach i dwyllwyr ymosod ar ddefnyddwyr a dinasyddion drwy wasanaethau cyfathrebu ac, os byddant yn gwneud hynny, sicrhau bod pobl yn gallu cael gfael ar y cymorth sydd ei angen arnynt, pan fydd ei angen arnynt.

2. Argymhellion

Mae sgamiau'n fater deinamig, sy'n galw am gydweithio parhaus ar draws y sector cyfathrebu a gyda sectorau eraill, er mwyn bod un cam ar y blaen i droseddwy'r trefnedig a phobl sy'n gweld eu cyfle.

Rydym wedi grwpio ein hargymhellion yn fodel 'SGAM' gyda'r nodau canlynol, er mwyn tawelu meddyliau a chynnig budd i ddefnyddwyr, dinasyddion a microfusnesau:

Sicrwydd: mae defnyddwyr yn gallu teimlo'n ddiogel ac na fyddan nhw'n cael eu sgamio wrth ddefnyddio gwasanaethau cyfathrebu;

Rhanddeiliaid allweddol: Y diwydiant:

- darparu lefel sylfaenol o feddalwedd gwrthfeirysau ar gyfer pawb sy'n defnyddio eu gwasanaethau;
- sicrhau bod data personol yn cael ei warchod yn unol â GDPR a'r ddeddfwriaeth diogelu data;
- gweithio gyda rhwydwaith eang o sefydliadau i ddod o hyd i sgamwyr a'u rhwystro rhag defnyddio rhwydweithiau cyfathrebu;

Gweithredu: mae gan ddefnyddwyr hawl i ddisgwyl cael eu trin â thosturi ar ôl riportio gweithgarwch twyllodrus, ac y bydd camau gweithredu'n cael eu cymryd;

Rhanddeiliaid allweddol: Llywodraethau:

- fel yr argymhellwyd gan 'The Police Federation' yn ei adroddiad yn 2018, dylai prosesau a chamau gweithredu Action Fraud fod yn fwy tryloyw, er mwyn i ddefnyddwyr gael yr wybodaeth ddiweddaraf a gwybod pa gamau sydd wedi cael eu cymryd;
- dylai Action Fraud gael yr adnoddau sydd eu hangen arno i gyflawni'r rôl hon yn effeithiol;
- sicrhau bod gan Action Fraud sianeli cyfathrebu effeithiol a chynhwysol ar gyfer riportio sgamiau, ac nad ydynt yn achosi unrhyw rwystrau i ddefnyddwyr sydd â gofynion mynediad ychwanegol, lefel isel o lythrennedd digidol neu ddiffyg mynediad i'r rhyngwyd.

Rhanddeiliaid allweddol: Y diwydiant:

- cydnabod bod pobl sy'n dioddef sgamiau yn ddefnyddwyr sydd mewn sefyllfa fregus dros dro, sydd ag anghenion gwahanol ac angen rhagor o gymorth dros dro
- datblygu siarter cwsmeriaid

Ar gael yn rhwydd: mae defnyddwyr yn gallu dod o hyd i wybodaeth am sgamiau'n rhwydd; os byddant yn cael eu targedu, mae gan ddefnyddwyr ffordd glir o riportio'r sgam - maent yn gwybod i bwy y dylent riportio hynny, ac yn gallu gwneud hynny mewn ffordd sy'n addas i'w hanghenion;

Rhanddeiliaid allweddol: Llywodraethau:

- dylai defnyddwyr a dinasyddion gael negeseuon cliriach ynghylch riportio sgamiau, i bwy y dylid eu riportio, a beth i'w ddisgwyl. Byddai cyhoeddi astudiaethau achos dienw hefyd yn helpu i ddod â'r mater yn fyw, gan ddangos yn glir bod llawer o ddefnyddwyr wedi cael profiadau tebyg. Gallai hyn helpu i fynd i'r afael ag unrhyw embaras neu gywilydd a deimlir, ac annog defnyddwyr i riportio sgamiau.
- gweithio gyda rheoleiddwyr a'r diwydiant i ddatblygu 'pecyn cymorth traws-sector ar gyfer sgamiau', sy'n helpu defnyddwyr i ddod o hyd i'r holl wybodaeth berthnasol mewn un lle, gan sicrhau bod yr wybodaeth yn gyson, yn effeithiol ac yn bellgyrhaeddol.
- ystyried datblygu hyfforddiant ar gyfer plant ysgol, gan ddefnyddio enghreifftiau go iawn o sgamiau sydd wedi effeithio ar bobl ifanc 16-24 oed, er mwyn i bobl ifanc sylweddoli nad yw hyn yn fater sydd ond yn effeithio ar bobl hŷn neu bobl â llai o sgiliau digidol. Byddai modd darparu'r hyfforddiant hwnnw ochr yn ochr â hyfforddiant ar allu ariannol, a fyddai'n helpu pobl ifanc i ddeall sut i ofalu am eu harian a pha dulliau talu sy'n fwy diogel nag eraill.

Rhanddeiliaid allweddol: Y diwydiant:

- rhoi awgrymiadau diogelwch i ddefnyddwyr, fel osgoi gwneud trosglwyddiadau banc ac arian i bobl nad ydynt yn eu hadnabod, a defnyddio dulliau talu sy'n cynnwys gwarchodaeth fewnol.
- egluro prosesau'n glir a beth y gall defnyddwyr ei ddisgwyl (Siarter Cwsmeriaid) ee, beth sy'n digwydd os na fydd cwsmer yn talu ei fil? Ni fydd cwsmer byth yn cael neges 'bil heb ei dalu' gan rif ffôn symudol dieithr. Fel rhan o hyn, defnyddio ffeithluniau a rhannu cyngor ar draws llu o sianeli cyfathrebu, gan fod yn ymwybodol o ddefnyddwyr nad ydynt ar-lein.
- hyrwyddo adnoddau addysgol ar draws gwasanaethau cyfathrebu, fel cwisiau 'sgam' - ee, cwisiau 'Friends Against Scams' a 'Take Five Campaign'.
- hyrwyddo cynhwysiant digidol ac annog cwsmeriaid i ddysgu sgiliau digidol er mwyn magu hyder a gwella'u dealltwriaeth o sgamiau a rhybuddion. Mae hyn yn arbennig o berthnasol i Ddarparwyr Cyfathrebiadau sy'n symud tuag at wasanaethau digidol yn unig.

Monitro: mae asiantaethau'n parhau i weithio gyda'i gilydd i fesur a datrys y broblem, ac mae llywodraethau'n darparu'r adnoddau rheoleiddio a gorfodi angenrheidiol i gefnogi hyn.

Rhanddeiliaid allweddol: Llywodraethau, rheoleiddwyr a'r diwydiant:

- Cydweithio â grwpiau defnyddwyr ac elusennau, i ddatblygu pecyn cymorth ar gyfer sgamiau, fel yr argymhellir uchod. Defnyddio'r pecyn yma i gadw golwg ar weithgarwch twyllodrus, i fonitro gweithgarwch rhwystro ac i werthuso profiad y rheini sy'n riportio sgamiau;

- rhannu gwybodaeth yn rheolaidd ymysg sectorau am y mathau o sgamiau sy'n effeithio ar ddefnyddwyr a dinasyddion