

**Pwyllgor Diwylliant, Cyfathrebu, y Gymraeg,
Chwaraeon, a Chysylltiadau Rhyngwladol**

**Culture, Communications, Welsh Language,
Sport, and International Relations
Committee**

Senedd Cymru

Bae Caerdydd, Caerdydd, CF99 1SN
SeneddDiwylliant@senedd.cymru
senedd.cymru/SeneddDiwylliant
0300 200 6565

Welsh Parliament

Cardiff Bay, Cardiff, CF99 1SN
SeneddCulture@senedd.wales
senedd.wales/SeneddCulture
0300 200 6565

José Carvalho
Pennaeth Cyfoeth a Bancio Personol
HSBC UK

Oliemata O'Donoghue
Rheolwr Gyfarwyddwr, Cyfoeth a Bancio Personol
HSBC UK

Copi at: Ian Stuart
Prif Weithredwr
HSBC UK

11 Rhagfyr 2023

Ynghylch: Penderfyniad HSBC UK i gau ei wasanaeth ffôn ar gyfer cwsmeriaid Cymraeg ei iaith

Annwyl José

Ysgrifennaf i ddiolch i chi am y mddangos gerbron y Pwyllgor ddydd Mercher 29 Tachwedd 2023. Roedd Aelodau'r Pwyllgor yn ddiolchgar i chi am roi o'ch amser, ac rydym yn gwerthfawrogi mai chi oedd y cynrychiolydd a enwebwyd i ymateb i'n pryderon am benderfyniad HSBC UK i gau ei linell gwasanaeth cwsmeriaid Cymraeg. Yn sgil eich sesiwn dystiolaeth gyda ni, hoffem fynd ar drywydd rhai cwestiynau pellach.

Yn gyntaf, hoffem ailadrodd ein safbwynt fel Pwyllgor. Rydym yn ymbil ar HSBC UK ("HSBC") i newid ei benderfyniad i gau ei wasanaeth ffôn ar gyfer cwsmeriaid Cymraeg eu hiaith ("y Gwasanaeth"). Mae gwefan HSBC yn amlinellu ei ymrwymadau presennol i'r Gymraeg, gan nodi bod y banc:



"...yn ymroddedig i fywyd, diwylliant a phobl Cymru a'n nod yw croesawu'r iaith Gymraeg yn ein holl ganghennau yng Nghymru, a thrwy wneud hynny darparu gwasanaeth o'r safon uchaf i'n cwsmeriaid."

Bydd HSBC yn ymwybodol o'r teimladau cryf ymhlith Aelodau'r Pwyllgor am benderfyniad diweddar y banc, a bod Aelodau o bob plaid wleidyddol yn y Senedd hefyd yn rhannu'r teimlad hwn. Mae methiant HSBC i gynnal dull sy'n cyd-fynd â'i werthoedd yn cael ei ystyried yn annidwyll ac yn annifyr, ac mae potensial i hyn gael effaith sylweddol ar eich cwsmeriaid Cymraeg eu hiaith. Amlinellir ein rhesymeg dros ddod i'r farn hon isod.

Y nifer sy'n defnyddio'r Gwasanaeth Cymraeg

Yn ystod ein sesiwn dystiolaeth, dywedsoch wrthym fod tri aelod o staff amser llawn yn darparu'r Gwasanaeth. Mae'r tri asiant hyn yn cael tua 22 o alwadau y dydd rhyngddynt. Fe ddywedoch chi, serch hynny, o ran y galwadau Cymraeg i HSBC:

"...we end up with only six per cent of the calls that are coming in being answered in Welsh by these three agents."

Golyga hyn fod 94 y cant o'r galwadau i'r Gwasanaeth yn peidio â chael eu hateb yn Gymraeg, er gwaethaf y ffaith bod siaradwyr yn gofyn am y gwasanaeth.

Mae HSBC wedi cyfeirio droeon at ostyngiad cyson yn nifer y bobl sy'n defnyddio'r Gwasanaeth, o gymharu â bron i 20,000 o alwadau a wneir i'r llinell Saesneg bob dydd. Byddem yn dadlau nad yw'r hyn y mae HSBC yn ei hawlio yn ei **lythyr** dyddiedig 8 Tachwedd 2023, sy'n disgrifio'r Gwasanaeth fel "... no longer being fully utilised", yn ddatganiad dilys: yn hytrach, mae nifer isel yr alwadau y mae HSBC yn cyfeirio atynt yn dangos anallu eich banc i ddarparu gwasanaeth gweithredol a chyson sy'n diwallu anghenion ei gwsmeriaid Cymraeg eu hiaith.

Credwn fod hyn yn dangos lefel o ddirmyg tuag at gwsmeriaid HSBC, a bod iaith a rhesymeg y banc ynghylch y penderfyniad i gau'r Gwasanaeth yn annidwyll. Effaith gweithredoedd HSBC yw gwthio siaradwyr Cymraeg allan mewn ffordd lechwraidd. Mae awgrymu bod y penderfyniad i gau'r Gwasanaeth oherwydd gostyngiad yn y defnydd ohono yn camliwio'r ffeithiau. O ganlyniad i hy, byddem yn ailadrodd mor gryf â phosibl ein galwadau i HSBC ailystyried y penderfyniad i gau'r Gwasanaeth.

Diogelu a chefnogi cwsmeriaid sy'n agored i niwed

Mynegodd ein Pwyllgor bryderon hefyd am yr angen i ddiogelu a chefnogi cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn sgil y penderfyniad i gau'r Gwasanaeth. Cawsom wybod bod dyletswydd i ofalu am gwsmeriaid sy'n agored i niwed, a bod HSBC wedi nodi bod 85 o'i gwsmeriaid presennol yn cael eu hystyried yn "agored i niwed". Dywedwyd wrthym hefyd y cysylltir â'r cwsmeriaid hyn cyn y newid ym

mis Ionawr 2024. Rydym yn croesawu'r camau rhagweithiol y mae'r banc wedi'u cymryd yn hyn o beth, ond mae gennym nifer o bryderon o hyd.

Byddem yn ddiolchgar pe gallai HSBC amlinellu sut y mae'n penderfynu a yw cwsmer yn "agored i niwed" ai peidio. Mae gan y banc tua 600,000 o gwsmeriaid yng Nghymru, a dim ond 85 o'r rhain sydd wedi cael eu nodi'n rhai sy'n "agored i niwed". Mae hyn yn 0.01 y cant o sylfaen cwsmeriaid y banc yng Nghymru. Mae hwn yn ymddangos yn ffigur arbennig o isel, o'i gymharu â'r data a ddarparwyd gan yr Awdurdod Ymddygiad Ariannol.¹ O ystyried yr effaith anochel y bydd y penderfyniad i gau'r Gwasanaeth yn ei chael ar gwsmeriaid sy'n agored i niwed, byddem yn croesawu cael sicrwydd pellach gan HSBC bod y cwsmeriaid hyn yn cael eu nodi'n gywir, a'u cefnogi yn unol â hynny.

Rydym o'r farn bod aros tridiau i gael galwad yn ôl yn rhy hir. Yn ein barn ni, nid yw hyn yn cyd-fynd ag HSBC yn gweithredu gyda lefel briodol o ofal, yn enwedig ar gyfer cwsmeriaid sy'n agored i niwed nad ydynt efallai'n gallu cael mynediad at wasanaeth bancio mewn ffyrdd eraill. Er enghraifft, pe bai gan gwsmer o'r fath fater brys yn ymwneud â bancio, megis talu bil ynni, neu ddatrys cosb ariannol ar gyfrif, byddai aros tridiau i gael galwad yn ôl yn cael ei ystyried yn annerbyniol. Mewn sefyllfa o'r fath, byddem yn gofyn pa sicrwydd y gall HSBC ei roi na fyddai cwsmeriaid Cymraeg eu hiaith dan anfantais, heb fod bai arnynt, oherwydd eu bod yn gorfod aros tridiau i gael galwad yn ôl.

Ar ben hyn, rydym yn poeni'n ddirfawr am y risg uwch i gwsmeriaid sy'n agored i niwed ddioddef niwed fel dwyn data neu sgamio. Byddem yn gofyn, er enghraifft, sut y bydd cwsmeriaid (yn enwedig cwsmeriaid sy'n agored i niwed) yn gwybod â phwy y maent yn siarad wrth dderbyn galwad yn ôl gan y banc. Hynny yw, pa gamau sy'n cael eu cymryd i sicrhau y bydd cwsmeriaid sy'n agored i niwed yn gwybod mai HSBC sy'n galw, ac nid 'sgamiwr'? Os bydd y cwsmer yn colli'r alwad, beth fydd yn cael ei wneud am y mater, a sawl ymgais arall a wneir i'w galw? Byddem yn awgrymu y byddai'n fwy priodol trefnu amser ar gyfer galw rhywun yn ôl.

O ystyried y pryderon a amlinellwyd gennym, nid ydym wedi cael y sicrwydd sydd ei angen i fod yn hyderus bod y penderfyniad i gau'r Gwasanaeth yn briodol neu'n ddiogel, yn enwedig i gwsmeriaid sy'n agored i niwed. Fel Pwyllgor, nid yw eich atebion wedi ein hargyhoeddi bod senarios posibl o'r fath wedi cael ystyriaeth ddigonol gan HSBC. Mae hyn yn dangos diffyg empathi sylweddol ar ran y banc.

Credwn fod rhaid gwneud ymdrechion ar frys i sicrhau nad yw cwsmeriaid sy'n agored i niwed dan anfantais o'u cymharu â chwsmeriaid eraill sy'n ei chael yn haws defnyddio dulliau eraill i fancio. O'r herwydd, fel yr ydym ni ac eraill wedi'i nodi, byddem yn ymbil ar HSBC i newid ei benderfyniad i gau'r Gwasanaeth presennol. Wedi dweud hynny, ac o ystyried nad yw'r banc wedi dangos unrhyw arwydd

¹ **Ym mis Hydref 2022, roedd gan 52 y cant o oedolion y DU nodweddion sy'n golygu eu bod yn agored i niwed, i fyny o 46 y cant ym mis Chwefror 2020, Financial Lives Survey yr FCA 2020.**

hyd yma ei fod wedi gwranddo ar alwadau o'r fath, gofynnwn i'r newidiadau canlynol gael eu cyflwyno ar gyfer cwsmeriaid sy'n agored i niwed er mwyn sicrhau eu diogelwch:

- Gwarant y byddant yn derbyn galwad yn ôl yn Gymraeg o fewn un diwrnod busnes;
- Gwarant y bydd amser yn cael ei drefnu ymlaen llaw ar gyfer galwad yn ôl;
- Gwarant y byddant yn cael o leiaf tair galwad yn ôl os nad atebir yr alwad gyntaf yn ôl;
- Gwarant y bydd cwsmeriaid sy'n agored i niwed nad ydynt yn bodloni'r gofynion diogelwch i gael galwad yn ôl gan y banc yn cael cymorth arbenigol ychwanegol gan y banc.

Byddai'r newidiadau hyn o leiaf yn gwneud rhywfaint i ddangos bod HSBC o ddifrif ynghylch ei ddyletswydd i gadw'r cwsmeriaid hyn yn ddiogel.

Gwasanaethau digidol dwyieithog

O ran gwasanaethau bancio digidol, nodwyd y canlyol:

"...about 97 per cent of...transactions today are done digitally, either in the app or on internet banking."

Roeddem yn cwestiynu hefyd pam nad yw ap bancio HSBC ar gael yn Gymraeg. Mewn ymateb i'r cwestiynau hyn, dywedwyd wrthym nad yw pethau *"...as simple as translating the app"*. Clywsom mai'r rhesymau am hyn yw:

"...most of the screens that you see and most of the services behind an app and internet banking come from different parts and different systems across the bank... at the moment, we have no plans to create the capability for multilanguage within the UK infrastructure. It would be quite a significant investment and change in the technology set-up for us."

Cawsom gadarnhad, fodd bynnag, fod ap bancio HSBC ar gael mewn gwahanol ieithoedd ar draws y byd.

Ni chawsom ein hargyhoeddi gan y rhesymau dros pam nad oedd modd creu fersiwn Gymraeg o ap bancio HSBC. Fel yr amlinellwyd, mae'n wir bod modd gwneud hyn, ond ymddengys fod HSBC wedi dewis peidio â gwneud y buddsoddiad hwn yn y Gymraeg. Fel yn achos anallu'r banc o ran ateb galwadau siaradwyr Cymraeg eu hiaith, rydym yn pryderu bod ymagwedd y banc at newid technolegol hefyd yn wael a'i fod yn dangos diffyg parch llwyr at ei gwsmeriaid o ran eu hanghenion.

Er gwaethaf hyn, credwn fod cyfle bellach i HSBC ddatgan drachefn ei ymrwymiad i Gymru a'r Gymraeg drwy drawsnewid yr hyn a gynigir gan ei wasanaethau bancio digidol. Byddem yn annog HSBC i ymrwymo i weithio gyda Chomisiynydd y Gymraeg i wella'r hyn a gynigir ganddo yn Gymraeg,

er mwyn cefnogi'n well y 600,000 o gwsmeriaid y banc yng Nghymru. Byddai hyn yn cynnwys darparu fersiwn Gymraeg o'r ap bancio. Byddem yn annog HSBC yn gryf i ystyried y mater hwn.

I gloi, ymbiliwn ar HSBC i newid ei benderfyniad i gau'r Gwasanaeth Cymraeg ym mis Ionawr 2024. Mae **gwerthoedd HSBC ei hun** yn datgan:

We were born speaking different languages....The greater our empathy and diversity, the better we reflect the worlds of our customers and communities...

Cawsom ein geni yn siarad ieithoedd gwahanol yng Nghymru, ac rydym yn dal i fyw a siarad ynddynt. Mae'n hollbwysig, i'r rhai yng Nghymru sy'n agored i niwed yn anad neb, nad yw pobl o dan anfantais o orfod aros tridiau i gael siarad ag asiant yn Gymraeg. Fel yr ydym wedi'i amlinellu dro ar ôl tro yn y llythyr hwn, ymbiliwn ar HSBC i ailystyried ei benderfyniad ac ystyried ei eiriau ei hun bod y banc yn adlewyrchu yn well y byd sydd ohoni i gwsmeriaid a chymunedau.

Pe bai sefyllfa bresennol y banc yn aros yn ddigyfnewid, byddem yn annog HSBC i gymryd camau o ran y newidiadau yr ydym wedi'u hamlinellu yn y llythyr hwn. Bydd methu â gwneud hynny i bob pwrpas yn golygu bod ymrwymadau HSBC i Gymru a'r Gymraeg yn ddiystyr.

Edrychaf ymlaen at gael eich ymateb maes o law.

Yn gywir,



Delyth Jewell AS
Cadeirydd y Pwyllgor

Croesewir gohebiaeth yn Gymraeg neu yn Saesneg.

We welcome correspondence in Welsh or English.