

Pwyllgor yr Economi, Seilwaith a Sgiliau
Cynulliad Cenedlaethol Cymru



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner

16/05/2019

Mynediad at Fancio

Diolch ichi am y cyfle i ymateb i'ch ymgynghoriad. Mae ein hymateb yn canolbwyntio ar sut mae'r cyfleoedd sydd ar gael i gwsmeriaid ymwneud â'u banciau trwy gyfrwng y Gymraeg wedi lleihau ar y cyfan dros y blynyddoedd diwethaf.

Yn sgil hynny, credaf fod manteision amlwg dros sefydlu banc cymunedol i Gymru sy'n cynnig gwasanaethau Cymraeg cyflawn, a bod hyn yn un opsiwn dylid ei hystyried yn fanwl. Credaf gallai banc cymunedol o'r fath gwrdd ag anghenion a disgwyliadau siaradwyr Cymraeg ledled Cymru a chyfrannu at ffyniant yr iaith.

Dros y blynyddoedd mae llawer o bobl wedi dadlau bod cyswllt allweddol rhwng datblygiad economaidd a ffyniant y Gymraeg. Gweler, er enghraifft: 'Adroddiad y Grŵp Gorchwyl a Gorffen ar yr Iaith Gymraeg a Datblygu Economaidd'¹, ac Adroddiad y Gweithgor ar yr Iaith Gymraeg a Llywodraeth Leol: 'Iaith, Gwaith a Gwasanaethau Dwyieithog'². Dadleuir bod ystod o ffactorau economaidd megis cyfleoedd cyflogaeth yn debygol o ddylanwadu ar gynladwyedd cymunedau Cymraeg eu hiaith. O safbwynt hynny, mae canghennau banciau lleol yn safleoedd cyflogaeth a gwasanaethau pwysig sy'n debygol o gyfrannu at hyfywedd economi lleol a thrwy hynny hefyd hyfywedd y Gymraeg.

1. Y sefyllfa bresennol o ran mynediad at wasanaethau bancio yng Nghymru, gan gynnwys materion yn ymwneud â chynhwysiant ariannol a chynhwysiant digidol.

¹ [Adroddiad y Grŵp Gorchwyl a Gorffen ar yr Iaith Gymraeg a Datblygu Economaidd](#)

² [Iaith, Gwaith a Gwasanaethau Dwyieithog](#)

Comisiynydd y Gymraeg
Siambrau'r Farchnad
5-7 Heol Eglwys Fair
Caerdydd CF10 1AT

0345 6033 221
post@comisiynyddygybraeg.cymru
Croesewir gohebiaeth yn y Gymraeg a'r Saesneg

comisiynyddygybraeg.cymru

Welsh Language Commissioner
Market Chambers
5-7 St Mary Street
Cardiff CF10 1AT

0345 6033 221
post@welshlanguagecommissioner.wales
Correspondence welcomed in Welsh and English

welshlanguagecommissioner.wales



Yn 2015, mewn ymateb i gynnydd yn y nifer o gwynion am y banciau, cynhaliodd Comisiynydd y Gymraeg *'Adolygiad statudol i wasanaethau Cymraeg banciau'r stryd fawr yng Nghymru'*³. Nododd yr adroddiad y newidiadau sylweddol oedd yn digwydd i'r sector bancio ar y pryd yn enwedig gyda'r pedwar prif fanc. Nodwyd bod:

- banciau yn cau canghennau o ganlyniad i leihad mewn defnydd
- defnydd o linellau cymorth yn lleihau
- cynnydd yn yr argaeledd a'r defnydd o wasanaethau bancio ar lein

Mae'r adroddiad yn casglu bod y banciau mawr yn hanesyddol wedi cynnig nifer o wasanaethau Cymraeg dros y cownter a thros y ffôn ledled Cymru. Bellach, nid yw'r gwasanaethau hyn mor hawdd i'w cael. Nid yw'r Gymraeg wedi ei chynnwys mewn modd cynhwysfawr wrth symud gwasanaethau tuag at fancio ar lein.

Mae cymunedau cefn gwlad, yn enwedig yng ngorllewin a gogledd Cymru yn cynnwys canran uwch o siaradwyr Cymraeg. Mae'r ardaloedd hyn hefyd yn cynnwys canrannau uwch o bobl hŷn. Ymddengys o'r cwynion a dderbyniwn fod nifer o fewn y grŵp hŷn o gwsmeriaid yn cael anhawster neu ddim yn ffafrio delio â'u bancio ar lein. Felly, wrth i fanciau gau canghennau gwelwn effaith anghymesur ar siaradwyr Cymraeg.

Mae fy swyddogion wedi gweithio gyda'r prif fanciau a'r banciau sy'n newydd i'r farchnad dros y pedair blynedd diwethaf er mwyn mynd i'r afael ag argymhellion yn yr adolygiad yn 2015. Er ein bod wedi gweld cynnydd mewn rhai agweddau, yn anffodus mae nifer o broblemau yn parhau o amgylch cynhwysiant ariannol a chynhwysiant digidol. Dyma rai enghreifftiau:

- Bellach mae sawl banc yn defnyddio technoleg sganio er mwyn prosesu sieciau. Yn hytrach na thalu siec mewn yn y cangen lleol, gall cwsmer sganio siec gan ddefnyddio 'Ap' y banc. Yn anffodus, nid yw'r banciau wedi datblygu dulliau i brosesu sieciau sydd wedi'u hysgrifennu yn Gymraeg fel sydd mewn lle ar gyfer talu siec i mewn dros y cownter.
- Mae diffyg argaeledd 'Ap' bancio yn y Gymraeg gan unrhyw fanc ar hyn o bryd yn fater sy'n arwain at gwynion gan nifer o aelodau o'r cyhoedd sy'n siarad Cymraeg yn enwedig gan grwpiau ifancach o gwsmeriaid.

2. Yr amryfal ffyrdd y mae cau canghennau a mynediad at beiriannau codi arian sy'n rhad ac am ddim i'w defnyddio yn gallu effeithio ar gymunedau lleol (er enghraifft yr effeithiau ar fusnes, twristiaeth, y gymdeithas, demograffeg ac adfywio).

Yn dilyn cau canghennau, mae rhai banciau wedi ceisio llenwi'r bwch gan gynnig gwasanaethau i gwsmeriaid trwy'r swyddfa bost a thrwy gynnal cerbydau bancio ar y lôn. Er bod hyn yn lleddfu'r anawsterau o amgylch cynhwysiant ariannol i ryw raddau, rydym yn

³ [Adolygiad statudol o wasanaethau Cymraeg banciau'r stryd fawr yng Nghymru](#)



dal i dderbyn cwynion yn nodi nad yw'r argaeledd yn ddigonol i gwsmeriaid neu bod y ddarpariaeth yn anghyson.

Mae rhai grwpiau cymunedol sy'n gweithredu trwy gyfrwng y Gymraeg yn nodi anawsterau wrth gynnal eu cyfrifon banc. Er enghraifft wrth newid manylion ymddiriedolwyr ar mandad gyda'r banc ac o gofrestru cyfansoddiad sydd yn y Gymraeg. Mae diffyg argaeledd cangen leol yn gwaethygu'r problemau. Mae rhai hefyd yn nodi anfodlonrwydd gan rai banciau i gynnal cyfrifon cyfredol ar gyfer elusennau neu grwpiau cymunedol.

Mewn sawl ardal ble mae'r banciau i gyd wedi cau, mae'r gymuned yn ddibynnol ar beiriannau twll yn y wall sy'n cael eu cynnal gan gwmnïau preifat er enghraifft NoteMachine a CashZone. Yn wahanol i beiriannau twll yn y wal nifer o'r banciau a chymdeithasau adeiladu, nid yw'r cwmnïau hyn yn darparu gwasanaeth dwyieithog ar hyn o bryd. Mae'r cwmnïau hefyd yn gallu codi tâl am ddefnyddio'r peiriant. Mae erthygl ddiweddar gan Which: *'1,250 free ATMs started charging fees in just one month'*⁴ yn nodi bod tua 1,750 o'r oddeutu 52,000 o beiriannau twll yn y wal yn y DU wedi newid i godi tâl ers cychwyn 2019, gyda 5,000 arall wedi'u hadnabod fel peiriannau all gael ei trosi i godi tâl dros y misoedd nesaf.

Yn 2015 cyhoeddodd Cyngor Ar Bopeth adroddiad oedd yn edrych ar y defnydd a'r diffyg defnydd o wasanaethau Cymraeg: 'Hefyd ar gael yn Gymraeg'⁵. Fel rhan o'r adolygiad ystyriwyd y gwasanaethau hynny sydd ar gael gan y banciau a chymdeithasau adeiladu, yn ogystal â chyflenwyr nwy, trydan ffôn, teledu a band eang. Un o ganfyddiadau'r arolwg oedd bod diffyg mynediad, amlygrwydd ac argaeledd darpariaeth Cymraeg yn rhwystr sylweddol i gwsmeriaid sy'n siarad Cymraeg a bod ansawdd a chysondeb y gwasanaethau hefyd yn peri pryder iddynt.

Mae anghysondeb gwasanaethau yn broblem sy'n amlygu ei hun yn rheolaidd yn y cwynion mae fy swyddfa yn eu derbyn. Cawn glywed am achosion lle nad yw staff yn ymwybodol o ymrwymadau'r sefydliadu tuag at gynnig gwasanaethau yn y Gymraeg. Bydd methiannau diangen o'r fath yn siomi'r cwsmer ac yn tanseilio ymrwymadau'r banc.

⁴ [Which? '1,250 free ATMs started charging fees in just one month'](#)

⁵ [Cyngor ar Bopeth 'Hefyd ar gael yn Gymraeg: deall y defnydd a'r diffyg defnydd o wasanaethau Cymraeg'](#)



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner

3. Deall y broses, y manteision a'r heriau posibl sy'n gysylltiedig â sefydlu banc cymunedol sydd â nifer o ganghennau yng Nghymru.

Cyfrannodd fy swyddogion at ymchwiliad yr Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd i'r sector bancio manwerthu yn y DU yn 2016⁶. Mae'r adroddiad yn nodi bod y banciau stryd fawr sy'n weithredol ar draws Cymru a Lloegr yn trin y ddwy wlad fel un rhanbarth o safbwynt gwasanaethau. Mae'r sefyllfa yn wahanol yn yr Alban lle gwelir nifer o fanciau a sefydlwyd yn yr Alban sy'n gwasanaethu cwsmeriaid o'r Alban.

Yn absenoldeb unrhyw sefydliad sydd ar hyn o bryd yn cynnig gwasanaethau cyflawn i gwsmeriaid trwy gyfrwng y Gymraeg, rwy'n teimlo bod sefydlu banc cymunedol i Gymru sydd â nifer o ganghennau ledled y wlad yn cynnig potensial i gael gwasanaethau cwbl ddwyieithog. Byddai'n gyfle i fynd i'r afael â'r diffyg argaeledd o wasanaethau i grwpiau ac unigolion sydd ddim yn dewis neu ddim wedi arfer â bancio ar lein a chyfrannu at hyfywedd ein cymunedau o siaradwyr Cymraeg.

Os hoffech drafod y pwyntiau a nodwyd uchod mewn mwy o fanylder gan gynnwys sut i sicrhau bod banc cymunedol i Gymru yn diwallu'r angen o safbwynt cynnig gwasanaethau yn y Gymraeg, yna byddwn yn hapus i drafod ymhellach.

Yr eiddoch yn gywir,

Aled Roberts
Comisiynydd y Gymraeg

⁶ [CMA Retail banking market investigation](#)