



Banciau - Diffyg Parch at y Gymraeg

Tystiolaeth Cymdeithas yr Iaith at sylw Comisiynydd y Gymraeg, Tachwedd 2014

Crynodeb

Yn y pump atodlen isod, ceir tystiolaeth o achosion penodol, ond wrth drafod gyda'n haelodau, mae'n amlwg fod diffygion cyffredinol yn y sector sy'n mynd tu hwnt i gwynion am fanciau unigol. Yn benodol:

- Bod banciau yn tanseilio seiliau cymunedol y Gymraeg trwy gau canghennau, a gorfodi eu cwsmeriaid i ddefnyddio gwasanaethau canolog (nad ydynt, yn aml, ar gael yn Gymraeg) yn eu lle
- Nid oes gwasanaeth bancio ar-lein ar gael yn Gymraeg
- Does yr un banc yn cynnig gwasanaeth Cymraeg cyflawn a chyson.

Mae Cymdeithas yr Iaith wedi galw'n gyson y dylai'r sector Bancio dod o dan y mesur iaith a'r gyfundrefn safonau, a fyddai'n fodd i fynd i'r afael â gwendidau sylfaenol o'r fath. Yn y cyfamser, credwn fod dyletswydd foisol ar y banciau i ddarparu'r gwasanaethau hyn, ac y dylai'r Comisiynydd gwneud popeth yn ei gallu i'w perswadio i ddatblygu a chynnal gwasanaeth Cymraeg cyflawn.

Yn ogystal â'r diffygion cyffredinol uchod, mae achosion lle gall fod banciau yn torri'r gyfraith fel y mae'n sefyll, a dylai'r Comisiynydd ymchwilio i achosion o'r fath. Os yw siec neu fandad yn cael ei wrthod am ei fod yn uniaith Gymraeg, neu ddogfen yn cael ei wrthod fel tystiolaeth swyddogol, mae'r banc yn ymddwyn pe na bai gan y Gymraeg iaith swyddogol o fath yn y byd. Dyma enghreifftiau lle mae pobl yn defnyddio'r Gymraeg - i gwblhau ffurflen, i lunio cyfansoddiad - ac mae'r banc yn gwrthod derbyn dilysrwydd y Gymraeg. Yn ogystal â diffyg gwasanaeth Cymraeg (sy'n anfoisol), onid oes ymyrryd gyda'r rhyddid i ddefnyddio'r Gymraeg (sy'n anghyfreithlon ac yn rheswm dros ymchwiliad) mewn achosion o'r fath?

Dyma grynodeb o'r mathau o gwynion yr ydym yn ymwybodol ohonynt ar hyn o bryd:

- Gwrthod dogfennau am eu bod yn Gymraeg - yn ogystal â phroblemau or-gyfarwydd gyda sieciau a chyfarwyddiadau bancio, mae enghreifftiau'n codi'n gyson o fanciau yn gwrthod derbyn dogfennau fel tystiolaeth am eu bod yn Gymraeg.
- Peiriannau arian parod ddim ar gael yn Gymraeg, gan gynnwys anghysondeb darpariaeth rhwng peiriannau'r un banc, a gyda chardiau gwahanol fanciau yn yr un peiriant.
- Dogfennau allweddol ddim ar gael yn Gymraeg.
- Bancio dros y ffôn - cwynion am ddarpariaeth anghyson, galwadau at linellau Cymraeg yn cael eu dargyfeirio at linellau Saesneg, a'r Gymraeg yn cael ei drin yn eilradd.
- Diffyg bancio ar-lein - rydym yn dal i dderbyn cwynion yn aml nad oes bancio ar-lein ar gael yn Gymraeg. Fel rhan o ymgyrch i gael gwasanaethau bancio ar-lein yn Gymraeg, roedd cyfarfod rhwng Cymdeithas yr Iaith a HSBC fis Mehefin 2014. Yn dilyn y cyfarfod, ysgrifennodd HSBC i "*gadarnhau nad oes unrhyw gynlluniau i gyflwyno'r gwasanaeth yma ar hyn o bryd {yn Gymraeg}, ac mae'r sefyllfa yn annhebygol o newid oherwydd y diffyg galw a ragwelir.*"
- Cau canghennau - gan ddileu gwasanaeth cymunedol pwysig mewn cymunedau Cymraeg.

Atodlen 1: Cwynion penodol diweddar

Daeth y cwynion canlynol at sylw Cymdeithas yr Iaith - gallwn ddarparu enwau'r sawl a gwynodd a thystiolaeth bellach (llythyron a negeseuon ebost yn bennaf) ar gais.

Banc	Natur y gwyn	Dyddiad
HSBC	Cyhoeddi telerau ac amodau yn uniaith Saesneg	Tachwedd 2014
HSBC	Gwasanaeth ffôn yn trin y Gymraeg yn israddol	Hydref 2014
HSBC	Gwasanaeth ffôn yn trin y Gymraeg yn israddol	Tachwedd 2014
HSBC	Rhai peiriannau arian parod yn methu â rhoi gwasanaeth Cymraeg i gwsmeriaid banciau eraill	(parhaus)
Barclays	Diffyg cyfriflenni, bancio ar-lein, wefan, gohebiaeth	Tachwedd 2013 +
Co-op	Dim yn derbyn cyfansoddiad Cymraeg fel tystiolaeth	Tachwedd 2014
Smile	Dim gwasanaeth Cymraeg	(parhaus)
Halifax	Gwrthod sic a ysgrifenydd yn Gymraeg - wedi ei ddatrys?	Mehefin 2013
NatWest	Darllenwyd E-Card ddim ar gael yn Gymraeg (dewis Saesneg a Phwyleg)	Tachwedd 2014
Nationwide	Wedi gwrthod mandad archeb banc Cymdeithas - wedi ei ddatrys	Medi 2013
Nationwide	"Dim byd yn ddwyieithog"	Tachwedd 2014
Lloyds TSB	Wedi gwrthod mandad archeb banc	Tachwedd 2012
TSB	Ail-frandio cangen Aberystwyth - mwy o Saesneg Diffyg Bancio ar-lein	2014

Atodlen 2: Cwynion a sylwadau cyhoeddus arlein

Gweler y pdf ynghlwm neu: <https://storify.com/hogyndrwg/banciau-diffyg-parch-at-y-gymraeg>

Atodlen 3: Llyfr Du 2012 Cymdeithas yr Iaith, tudalennau 4-9

Y Sector Preifat: Banciau / Gwasanaethau Ariannol

“Nid yw **Smile, Banc y Co-Operative**, yn defnyddio'r Gymraeg o gwbl.”

“Hoffwn gael gwasanaeth yn Gymraeg gan y **banciau**. Mae yna linell ffon yn Gymraeg ond yn y canghennau mae popeth yn Saesneg - taflenni, ffurflenni, staff ddim yn siarad Cymraeg ac mae'r wefan yn uniaith Saesneg.”

“**Lloyds TSB** yn gwrthod ateb gohebiaeth Cymraeg trwy gyfrwng y Gymraeg neu ddim yn ateb o gwbl.”

“**Banc Natwest, Penybont ar Ogwr**: Nid yw'r peiriant arian newydd yn cynnig gwasanaeth ddwyieithog er bod yr hen beiriant yno yn cynnig hynny.”

“Flwyddyn ddiwethaf, galwais i ym Mlaenau Ffestiniog ar fy ffordd i ymweld a rhywun. Wrth ddefnyddio'r peiriant arian parod **HSBC** yn y dref, ces i fy siomi'n arw gan nad oedd yn cynnig gwasanaeth yn y Gymraeg. Efo Barclays dwi'n bancio ac, yn fy mhrofiad i, y maent yn reit dda am ddarparu gwasanaeth dwyieithog. Roeddwn yn disgwyl gwasanaeth tebyg gan HSBC, yn enwedig wrth feddwl fy mod i'n defnyddio'u peiriant nhw mewn un o ardaloedd Cymreicaf Cymru.”

“Fe agorais gyfri banc gyda **Lloyds** yn Stryd Fawr Bangor. Ticiais y bocs ‘Cymraeg’ ar gyfer ‘*preferred language*’ ar gyfer gohebiaeth. Cefais lythyr gan Lloyd's ynglyn a'r trefniadau gor-ddrafft rai dyddiau yn ddiweddarach ac yn y cytundeb roedd y frawddeg ‘*you agree that we communicate with you in English*’.”

“Mae diffyg gohebiaeth Cymraeg gan Fanc **Nat West**”

“**Banc HSBC** – Mae ffurflenni i agor cyfrif banc ar gael yn Saesneg yn unig.”

“Er bod yr **HSBC** yn cynnig linell ffon Cymraeg, rydym o hyd yn gorfod cael ein arallgyfeirio i adran arall i drafod unrhywbeth penodol trwy gyfrwng y Saesneg.”

“**Halifax Caerdydd** – Er bod opsiwn ‘Dewis iaith gohebiaeth’ yn cynnwys y Gymraeg nid oedd aelod o staff yn ymwybodol ohono nac yn ei gynnig.”

“Mae llinell Gymraeg **National Savings and Investments** yn mynd drwodd i Trosol, ble mae gan y staff jest rhestr o leiniau wedi eu sgriptio a dim potensial o gwbl i roi cyngor ariannol etc i neb.”

“Twll-yn-y-wal **HSBC Caerfyrddin** - Er bod rhyngwyneb Gymraeg i beiriant twll yn y wal HSBC Caerfyrddin i'r sawl sy'n gwsmer ac yn defnyddio cerdyn HSBC, wrth ddefnyddio cerdyn gan fanc arall nid oes dewis ar gyfer gwasanaeth Cymraeg.”

“Doedd un o'r peiriannau pres yn **HSBC Wrecsam** dim yn gweithio'n iawn, doedd o ddim yn cynnig dewis Cymraeg. Es i fewn i ddweud wrth y person ar dyletswydd, a phan es i nol rhyw wythnos wedyn, doedd o dal ddim yn gweithio. Es i mewn eto i ddweud, a dywedodd y ddynes ar ddyletswydd nad oedd dim byd yn bod ar y peiriant, a byddai rhaid i fi ddefnyddio un o'r lleill os oeddwn i eisïau dewis gwasanaeth Cymraeg.”

“Arferwn brynu Bondiau Cynilo i Blant yn **Swyddfa'r Post** ond ers tro byd ni welais yr un ffurflen Gymraeg. I gael un Gymraeg, rhaid argraffu un eich hun o'r wefan.”

“Ym Manc **Barclays, Abertawe**, does byth taflenni-talu-mewn yn Gymraeg ar y cownter ac ar ol gofyn, fel arfer, nid ydynt gallu dod o hyd i un. Un tro dwedodd merch wrthyf y gallai pob grŵp ethnig ofyn am ffurflen yn eu ieithoedd eu hunain a bydde hynny'n gofyn gormod felly doedd hi ddim am wneud eithriad o'r Gymraeg!”

“Derbyn llythyr uniaith Saesneg gan **Principality** a gorfod ei ddychwelyd, yr un peth yn wir am HSBC.”

“Dwi wedi bod yn pwyso ar **HSBC** ers dros 2 flynedd am gael bancio ar y we yn Gymraeg - ond heb gael ateb boddhaol o gwbl eto.”

“Dim un o'r banciau yn cynnig gwasanaeth **bancio ar-lein** yn y Gymraeg.”

“Banc **Natwest, Penybont ar Ogwr** - Nid yw'r peiriant arian newydd yn cynnig gwasanaeth ddwyieithog er bod yr hen beiriant yno yn cynnig hynny.”

“Diffyg gwasanaeth Gymraeg yn **HSBC** a siopau eraill yn Aberystwyth.”

“Mae yno arwydd newydd yn **HSBC** Stryd y Frenhines sydd yn aml-ieithog ond nid oes Cymraeg yno.”

“**HSBC Aberystwyth** - Dim digon o arianwyr sydd yn gallu siarad Cymraeg wrth y cownter. Dim un o'r pobl ‘croesawu’ yn siarad Cymraeg yn aml iawn.”

“**Natwest** yn gwrthod ateb gohebiaeth Cymraeg trwy unrhyw gyfrwng.”

“X wedi ysgrifennu llythyr o gwyn at grŵp y **Co-operative** (Manceinion) am fod diffyg peiriant arian dwyieithog yn ei archfarchnad ym Mhentrebach, Merthyr Tudful.”

“Cymdeithas adeiladu'r **Halifax** - bron yn amhosibl cael gwasanaeth yn Gymraeg hyd yn oed yn y gangen leol (Aberystwyth) ac wrth gwrs mae pob galwad ffon yn mynd i rhyw ganolfan yn Lloegr. Dwi ddim wedi gallu cael defnydd ysgrifenedig yn Gymraeg. Dydy **Barclays** ddim yn dda iawn chwaith - does dim son ar y wefan am sut i gael gwasanaeth Gymraeg er bod un yn bodoli, ond nid yw'r gwasanaeth Cymraeg ar gael am gymaint o oriau y dydd a'r un Saesneg. Hefyd gan bod y swyddfa dreth yn Abertawe ddim yn delio hefo pethau yn Gymraeg dwi wedi cael sefyllfa lle mae diffyg cyfathrebu rhyngddyn nhw a Phorthmadog (lle mae'r gwasanaeth Cymraeg ar gael) wedi golygu nad oedd gwybodaeth yn cael ei basio o un swyddfa i'r llall - pam na all pob canolfan yng Nghymru weithredu yn ddwyieithog?”

“Tan rhyw bedair blynedd yn ol roeddwn yn bancio gyda **Abbey National**. Ysgrifennais i'w pencadlys i ofyn iddynt ystyried defnyddio/arddangos rhywfaint o Gymraeg yn eu busnesau ar draws Cymru. Gwrthodon yn llwyr ...”

“Dwi'n gweithio i gwmni bach sy'n gwneud pob dim yn y Gymraeg, felly mae'r holl waith papur yn Gymraeg, gan gynnwys Cynllun Dirpwyath Ariannol ar bwy sy'n cael arwyddo sieciau ayb. Rydyn ni'n bancio gyda'r **HSBC** yn hanesyddol, oherwydd bod ganddyn bolisi dwyieithrwydd. Wnaethon ni gyflwyno mandad newydd iddynt, gyda'r cynllun ar gyfer y llyfr sieciau. Oherwydd nad oedd yr unig siaradwr Cymraeg yn y gangen tan yr wythnos nesaf, wnaethon nhw rhoi'r gwaith papur i un ochr, gan achosi problemau mawr i ni wrth drio talu staff a darparwyr. Rydyn ni wedi gorfod cyflwyno gwaith papur yn ddwyieithog ers hynny.”

“**Alliance & Leicester** - dim gwasanaeth Cymraeg. Pob gohebiaeth yn uniaith Saesneg. Dim peiriannau arian ar gael yn Gymraeg. Abbey - dim darpariaeth Gymraeg. Mae eu peiriannau arian twll yn y wal yn perthyn i rwydwaith ‘Link’, ac nid yw’r rhain yn darparu gwasanaeth Cymraeg ar y cyfan.”

“**HSBC** - darperir cyfriflenni ayb trwy’r Gymraeg. Mae hefyd modd defnyddio peiriannau arian trwy’r Gymraeg. Hyd y gwn i dim ond un aelod o staff cangen Heol y Frenhines, Caerdydd sy’n siarad Cymraeg. Darperir gwasanaeth Cymraeg dros y ffon, fodd bynnag mae’n rhif ar wahan, ac nid yw’n cael ei hyrwyddo mor eang a’r rhif Saesneg cyffredinol (ee mewn llyfrau ffon, ar eu gwefan ayb). Ar y cyfan maen nhw gyda’r gorau o blith y gwasanaethau prin sydd ar gael yn Gymraeg o fewn y sector ariannol.”

“Principality - gwasanaeth ar-lein ar gyfer e-gynilon yn Gymraeg. Er i mi brofi rhai trafferthion wrth i’r rhyngwyneb gael ei gyfieithu (nid oedd modd i mi fewngofnodi ar y rhyngwyneb Gymraeg, dim ond trwy’r rhyngwyneb Saesneg), ymddengys bod y gwasanaeth bellach yn gweithio. Darperir negeseuon e-bost yn Gymraeg. Ni cheir gwasanaeth Cymraeg mewn canghennau, fodd bynnag, a gwasanaeth wedi’i gyfieithu sydd ar gael ar gyfer gohebiaeth.”

“Banc **Barclays** - Er bod gwasanaeth busnes yn y Gymraeg i fod, does dim siap arno - maen nhw fel petai nhw yn methu ymdopi gyda phobl sydd wirioneddol am wasanaeth trwy gyfrwng y Gymraeg, ac yn drysu’n llwyr o’r herwydd.”

“Mae rhan fwyaf o fanciau Cymru yn cynnig gwasanaeth dwyieithog yn eu peiriannau twll yn y wal ond nid y **Royal Bank of Scotland** yn archfarchnadoedd **Tesco**. Bellach oherwydd bod y banciau wedi derbyn cymaint o’n harian ni y trethdalwyr, oni ddylent gynnig gwasanaeth dwyieithog?”

“Hoffwn ddefnyddio Cymraeg yn unig gyda fy manc ond dyw’r opsiwn ddim yna - dw i di mynd at **HSBC** oherwydd ei “agwedd bositif”

at y Gymraeg ond yn ddiweddar maen nhw wedi gwrthod derbyn ffurflenni eu hunain yn fy nghanen leol am fy mod i wedi’u cwblhau yn Gymraeg!”

“Rwyf wedi gofyn yn ofer i fanc y **Cooperative** ac i Gymdeithas Adeiladu **Nationwide** i gynnig gwasanaethau dwyieithog. Mae hi’n mynd yn gynyddol anodd i gael gwasanaeth wyneb-yn-wyneb trwy’r Gymraeg yng nghanen Aberystwyth o’r HSBC (ond mae cangen Bangor yn dda, a’r ganolfan alwadau Cymraeg yn ardderchog).”

“Roeddwn am agor cyfrif ‘Ymddiriedolaeth Gwynfor’ yn un o’r Banciau. **Lloyds TSB** - Dim ffurflenni Cymraeg i agor cyfrif Busnes neu Gymdeithasau. **Nat West** - Neb yn medru ymateb pan y gelwais i mewn yng Nghaerfyrddin. Ond, ymhen diwrnodau fe ffeindiwyd rhywrai yn Aberystwyth. **Barclays** - Dim ar gael. **HSBC** - Holi am rai Cymraeg. Dywedwyd nad oedd ar gael. Gwelais Gymraes arall ac fe ffeindiwyd rhai i mi. Mae hyn yn dangos pa mor anodd y mae hi i gael deunydd Cymraeg hyd yn oed os y’n nhw ar gael.”

“Rydw i’n defnyddio gwasanaethau cwmni **Halifax** yn aml iawn, ac er bod rhai pethau yn y gangen leol ym Mangor yn Gymraeg, does dim llinell ffon Gymraeg a dim Cymraeg ar ei gwefan. Mae hyn yn gwneud i fi deimlo nad ydynt yn poeni rhyw lawer am eu cwsmeriaid yng Nghymru.”

“Banc **Co-Operative** - Cynnig opsiwn Cymraeg yn y twll yn y wal. Wedi ei bwysu, mae’n arwain yn syth yn ol at y Saesneg. Dim gwasanaeth Cymraeg”

“**Nat West** - Dim gwasanaeth Cymraeg. Rhai arwyddion. Staff yn gwrthod cymeradwyo sic oedd yn defnyddio sillafiad Cymraeg arno. Llyfr sic ar gael, ond ddim ond i bobl llaw dde! ”

Mae'r llyfr Du yn ei chyfanrwydd yma: http://cymdeithas.org/sites/default/files/44_tudalen_mono_hi_rez.pdf

Atodlen 4: Cynnig, Cyfarfod Blynyddol Cymdeithas yr Iaith, 2014.

Cynnig: NatWest yn cefnu ar gymunedau gwledig Cymraeg

Condemniwn Fanc y NatWest am ei fwriad i gau canghennau yn Nyffryn Teifi ac yn Sir Gaerfyrddin yn ystod y misoedd nesaf. Nodwn:

- (a) fod yma batrwm o dynnu allan o gymunedau gwledig Cymraeg
- (b) mai effaith cau'r canghennau yw gwanhau sail economaidd - ac yn enwedig y sector adwerthu - yn y cymunedau hyn
- (c) fod y banc yn gorfodi mwy o gwsmeriaid i dderbyn gwasanaeth Saesneg yn lle gwasanaeth Cymraeg trwy gau'r canghennau gan fod llai o gyfran staff Cymraeg yn y canghennau canolog a bod y gwasanaeth bancio arlein yn gwbl Saesneg.
- (ch) fod Dyffryn Teifi i fod yn ardal cynllun peilot gan y Prif Weinidog o ran hybu datblygiad economaidd yn Gymraeg. Bydd cau banciau'n gwneud unrhyw ddatblygu'n anos, ond ni bu unrhyw ddatganiad gan y Prif Weinidog.

Galwn ar Fanc y NatWest i:

- (1) Beidio â chau'r canghennau hyn o leiaf hyd nes y byddai uned fancio symudol gwbl Gymraeg yn weithredol
- (2) Drefnu gyda Cholegau Lleol fod cyrsiau i ddysgu staff i allu cyflawni eu gwaith yn Gymraeg fel rhan o'u hyfforddiant parhaus.
- (3) Gymryd camau brys i sicrhau fod modd bancio ar-lein trwy gyfrwng y Gymraeg

Galwn ymhellach ar fanciau eraill i beidio dilyn yr un drefn o gau canghennau gwledig; ac i Gymreigio eu gwasanaethau

Atodlen 5: Llythyr gan HSBC

Mai 2011

Annwyl Mr Lewis,

Yn gyntaf hoffwn ddiolch i chi am anfon dau gynrychiolydd o Gymdeithas yr Iaith Gymraeg i swyddfa ranbarthol HSBC i gwrdd a mi a'm cyd-weithwraig Tracy Grayson- Davies. A wnewch chi ddiolch i Ceri a Ben os gwelwch yn dda am y wybodaeth a ddarparwyd ynglŷn a'ch sefydliad a'i nodau.

Yn ystod y cyfarfod gwneuthum addo i gysylltu â'n tîm sy'n delio a bancio dros y rhyngrwyd. Yn anffodus gwnaethant gadarnhau nad oes unrhyw gynlluniau i gyflwyno'r gwasanaeth yma ar hyn o bryd {yn Gymraeg}, ac mae'r sefyllfa yn annhebygol o newid oherwydd y diffyg galw a ragwelir.

Tra rydym yn ymwybodol bydd hyn yn siomedigaeth, gobeithiwn y gwnaethom ddangos ein hymrwymiad i'n cwsmeriaid sy'n siaradwyr Cymraeg a'r gwasanaethau y gallwn eu cynnig yn ystod y cyfarfod. Yr oedd yn bleser i glywed fod Ceri a Ben o'r farn mai HSBC yw un o'r banciau mwyaf blaengar yng Nghymru wrth gwrdd ag anghenion cwsmeriaid sy'n siaradwyr Cymraeg.

Hoffwn ddiolch i Ceri am gynnig i helpu HSBC i ail-ddrafftio ein polisi iaith Gymraeg, er nad ydym yn bwriadu adolygu hyn ar unwaith, byddwn yn cofio am Gymdeithas yr Iaith pan ddaw'r amser.

Gwnaethom drafod y posibilrwydd o gyfarfod dilynol, ond wrth ystyried nad oes unrhyw wybodaeth bellach y gallwn ei darparu ar fancio dros y rhyngrwyd efallai na fydd hyn yn briodol.

Os hoffech gysylltu a mi yn uniongyrchol gallwch wneud drwy ffonio 029 20351121.

Yn ddiffuant

Pete Muscat

Rheolwr Cefnogi Rhanbarthol

Swyddfa Ranbarthol Cymru, Blwch Post 375, 97 Stryd Bute, Caerdydd CF10 5XH