

Mae Cymdeithas yr Iaith yn ymgyrchu dros hawliau i'r Gymraeg ers dros 50 mlynedd. Credwn fod gan bob unigolyn sy'n dewis gwneud Cymru yn gartref iddyn nhw yr hawl i glywed, i weld, i siarad, i ddysgu, ac i fwynhau ein hiaith genedlaethol unigryw.

1. Crynodeb

- 1.1 Rydym ni fel mudiad yn aml yn derbyn cwynion am ddiffygion y banciau i ddarparu gwasanaethau Cymraeg. Yn yr atodiad i'r ddogfen hon, rydym yn rhestru rhai cwynion rydym wedi eu derbyn yn ddiweddar.
- 1.2 Safbwynt Cymdeithas yr Iaith yw y dylai'r sector bancio ddod o dan y Mesur Iaith a'r gyfundrefn Safonau Iaith. Credwn y byddai hyn yn fodd i fynd i'r afael â gwendidau sylfaenol.
- 1.3 Yn y cyfamser, credwn fod dyletswydd foesol ar y banciau i ddarparu'r gwasanaethau hyn, ac y dylai Comisiynydd y Gymraeg wneud popeth o fewn ei allu i'w perswadio i ddatblygu a chynnig gwasanaeth Cymraeg cyflawn.
- 1.4 Mae pob un o'r prif fanciau yn prysur ddisodli'r gwasanaethau Cymraeg prin sydd yn eu canghennau â darpariaeth ddigidol uniaith Saesneg, sydd yn gam anferth yn ôl yn eu darpariaeth Gymraeg. Wrth i fanciau traddodiadol gau eu canghennau caiff cwsmeriaid eu gorfodi i fancio ar-lein, ond nid oes yr un banc yn cynnig hyn yn Gymraeg ar hyn o bryd.
- 1.5 Ynghyd â'r ymateb hon, hoffem dynnu eich sylw at y dogfennau canlynol:
 - 1.5.1 [‘Adolygiad statudol i wasanaethau Cymraeg banciau’r stryd fawr yng Nghymru’ - Comisiynydd y Gymraeg, Ebrill 2015 \(pdf\)](#)
 - 1.5.2 [‘Banciau – Diffyg Parch at y Gymraeg.’ Tystiolaeth Cymdeithas yr Iaith at sylw Comisiynydd y Gymraeg, Tachwedd 2014 \(pdf\)](#)

2. Effaith cau canghennau

- 2.1 Mae pob un o'r prif fanciau yn prysur gau canghennau yn ein cymunedau. Rydym yn pwysu ar y banciau i gynnal rhwydwaith o ganghennau ledled y wlad. Nid oes arnom eisiau gweld cymunedau'n colli eu gwasanaethau wrth i fanciau gau.
- 2.2 Gorfodir cwsmeriaid i ddefnyddio technoleg, ond, mae eu darpariaeth ar-lein yn uniaith Saesneg.

3. Bancio ar-lein

- 3.1 Disodlir y gwasanaethau Cymraeg prin a geir mewn canghennau â darpariaeth ddigidol uniaith Saesneg, sy'n gam enfawr yn ôl yn eu darpariaeth Gymraeg.
- 3.2 Nid oes yr un banc yn cynnig ap na chyfleuster i fancio ar-lein yn Gymraeg, ac nid oes cynlluniau pendant gan yr un ohonynt i gynnig hyn.
- 3.3 Gan fod cymaint o fanciau'n cau canghennau, bydd mwyfwy o gwsmeriaid yn dibynnu ar y gwasanaethau ar-lein.
- 3.4 Mae dyletswydd foisol ar y banciau i ymateb i'r cynnydd hwn yn nefnydd y bancio digidol drwy gynyddu eu darpariaeth Gymraeg, yn benodol drwy ddatblygu system i fancio ar-lein yn Gymraeg.
- 3.5 Wrth i fwyfwy o fanciau gau eu canghennau a symud eu holl wasanaethau i fod ar-lein, pe na wneid unrhyw beth ynghylch y sefyllfa, yn y pen draw, gwasanaethau Saesneg yn unig a geid gan fanciau.

4. Materion eraill

- 4.1 Yn ogystal â darparu gwasanaethau Cymraeg, mae angen i'r banciau hyrwyddo a chynnig y gwasanaethau hynny yn rhagweithiol. Yn rhy aml, mae ffurflenni Cymraeg yn cael eu cuddio tu ôl i'r cownter, ac nid yw'r llinellau ffôn Cymraeg yn cael eu hysbysebu ar y wefan. Mae dyletswydd foisol ar y banciau i gynnig y gwasanaethau Cymraeg yn rhagweithiol fel nad oes rhaid i ni fynd i'r drafferth o ofyn amdanynt.
- 4.2 Mae anghysondeb yn y ddarpariaeth Gymraeg rhwng banciau gwahanol, rhwng canghennau gwahanol o'r un banc, a'r hyn sydd yng nghynllun iaith y banciau â'r hyn a geir ar lawr gwlad.
- 4.3 Mae medru siarad â staff yn Gymraeg yn dibynnu ar hap a damwain lleoliad y cwsmer. Gan fod ansicrwydd ynghylch a yw staff yn siarad Cymraeg, yn enwedig gan nad ydynt yn gwisgo bathodyn, mae cwsmeriaid yn llai tebygol o ddechrau sgwrs yn Gymraeg.
- 4.4 Dymuniad nifer o fudiadau a sefydliadau yw gwneud eu holl waith gweinyddu drwy'r Gymraeg, ac ni ddylai'r banc fod yn rhwystr iddynt wireddu'r dymuniad hwnnw.
- 4.5 Mae'r defnydd o fancio digidol yn prysur gynyddu, ac mae hyn yn cynnwys y cyfrwng y mae'r banciau a'r cwsmeriaid yn gohebu â'i gilydd ynddo. Mae cwsmeriaid yn fwy tebygol o anfon e-bost na llythyr drwy'r post, ond prin iawn yw'r banciau sy'n ymateb i, neu sy'n derbyn, e-byst Cymraeg. Mae hyn yn peri pryder gan nad yw'r banciau yn addasu eu darpariaeth Gymraeg i gyd-fynd â'r newid hwn.

5. Y cyd-destun cyfreithiol

- 5.1 Ar hyn o bryd, nid oes unrhyw ofyniad cyfreithiol ar y banciau i ddarparu gwasanaethau Cymraeg. Caniateir rhan fwyaf y sector breifat i osgoi unrhyw gyfrifoldeb i ddarparu gwasanaethau Cymraeg.
- 5.2 Er bod gan sawl banc gynllun iaith, nid oes dyletswydd statudol arnynt i gadw ato, ac mae'r banciau o hyd yn torri eu cynlluniau iaith. Petai gan y Comisiynydd bŵer dros ragor o'r sector breifat, gellid cosbi'r banciau hynny nad ydynt yn cadw at eu polisiau

iaith. Fel y saif y sefyllfa ddeddfwriaethol ar hyn o bryd, mae rhwydd hynt i'r banciau anwybyddu eu cynlluniau iaith, a gweithredu yn uniaith Saesneg.

5.3 Byddai deddfwriaeth yn gwarantu cysondeb, ac yn sicrhau nad yw medru cael gwasanaeth Cymraeg yn dibynnu ar ble y mae'r cwsmer yn byw.

5.4 Er bod tîm hybu a hwyluso Comisiynydd y Gymraeg mewn trafodaethau â'r prif fanciau er mwyn eu hannog i ehangu ar eu gwasanaethau Cymraeg, ymddengys fod gwasanaethau Cymraeg y banciau yn parhau i ddirywio. Dengys hyn, felly, nad yw hybu a hyrwyddo yn ddigon, ac mai deddfu yw'r unig ateb.

6. Cefnogaeth y cyhoedd

6.1 Yn ôl arolwg YouGov yng Ngorffennaf 2017, 85% o siaradwyr Cymraeg, a 57% o bobl Cymru, yn cefnogi cyfraith i sicrhau bod pob banc yng Nghymru yn darparu gwasanaethau Cymraeg.

6.2 Ers ddechrau'r flwyddyn, mae 396 o bobl wedi anfon neges at eu banc yn cwyno nad oes modd bancio ar-lein yn Gymraeg.

7. Casgliadau

7.1 Mae'r banciau yn darparu gwasanaeth angenrheidiol; byddai'n anodd iawn byw heb gyfrif banc yn y ganrif hon, felly mae'n hanfodol bwysig eu bod ar gael yn Gymraeg.

7.2 Nid oes yr un banc yn darparu gwasanaeth Cymraeg cyflawn, ac nid yw datblygu gwasanaethau Cymraeg yn flaenoriaeth i'r un ohonynt.

7.3 Mae pob un o'r prif fanciau yn prysur ddisodli'r gwasanaethau Cymraeg prin sydd yn eu canghennau â darpariaeth ddigidol uniaith Saesneg, sydd yn gam anferth yn ôl yn eu darpariaeth Gymraeg. Wrth i fanciau traddodiadol gau eu canghennau caiff cwsmeriaid eu gorfodi i fancio ar-lein, ond nid oes yr un banc yn cynnig hyn yn Gymraeg ar hyn o bryd.

7.4 Ymddengys fod y banciau oll yn barod i ymateb i esblygiad y byd digidol, ond nad ydynt yn ymateb i'r cynnydd yn y galw am wasanaethau Cymraeg. Wrth i fanciau gau eu canghennau a chynyddu eu darpariaethau digidol, nid oes amheuaeth nad bancio digidol fydd y prif ddull o fancio yn y dyfodol. Mae dyletswydd foesol felly ar y banciau i gynyddu eu darpariaeth ddigidol Gymraeg, neu byddant yn wynebu cam enfawr yn ôl yn eu gwasanaethau Cymraeg.

7.5 Dylai fod gan bawb yr hawl i fancio yn Gymraeg, a deddfu i gynnwys yr holl sector breifat yw'r unig ateb i sicrhau gwasanaeth Cymraeg cyflawn.

7.6 Un iaith yn unig sydd â statws swyddogol yng Nghymru, a'r Gymraeg yw honno. Ni ddylai siaradwyr Cymraeg wynebu mwy o rwystrau na siaradwyr Saesneg wrth ddefnyddio gwasanaethau.

Grŵp Hawl, Cymdeithas yr Iaith

Mai 2019

Atodiad: Enghreifftiau o gwynion diweddar

- Nationwide, 23 Tachwedd 2018 - Gwrthodwyd derbyn tair ffurflen archeb banc am eu bod yn uniaith Gymraeg. Dywedodd Rheolwr y Gangen yn Aberystwyth mai polisi Nationwide yw cyfathrebu gyda'u cwsmeriaid yn Saesneg yn unig. Pwysleisiodd hefyd nad oedd rheidrwydd yn ôl y gyfraith iddynt eu derbyn.
- NatWest, Ionawr 2019 - Mae'r NatWest bellach yn anfon llyfrau sieciau a llyfrau thalu i mewn uniaith Saesneg, lle yr arferwyd anfon popeth yn ddwyieithog gyda'r Gymraeg uwchben y Saesneg.
- HSBC a Barclays, Ionawr 2019 - Mae'r ddau fanc yn gwrthod derbyn e-byst Cymraeg. Yn ychwanegol, disgrifiodd HSBC y Gymraeg fel "*foreign language*", a chyfeiriodd Barclays at siaradwyr Cymraeg fel "*foreign customers*".
- Nid oes gan bob banc linell ffôn Gymraeg, a gyda'r banciau hynny sydd â llinell Gymraeg, nid yw'r llinellau Cymraeg ar agor mor aml â'r llinellau Saesneg.
- Ni ellir trafod problemau cymhleth drwy gyfrwng y Gymraeg, felly ni cheir gwasanaeth Cymraeg cyflawn. Fodd bynnag, dywedir hefyd bod y gwasanaeth yn well yn Gymraeg gan ei fod yn fwy personol, a bod llai o amser i aros. Gwelir, felly, pan fo banc yn darparu gwasanaethau Cymraeg, mae'r gwasanaeth yn ganmoladwy.
- Nid yw rhifau llinellau ffôn Cymraeg y banciau yn cael eu hysbysebu yn amlwg ar wefannau'r banciau, ac mae angen mynd i gryn ymdrech i ddod o hyd iddynt.
- Barclays, 3 Ionawr 2019 - Mae Barclays yn gwrthod derbyn ffurflenni i agor cyfrif i fusnesau sydd wedi eu cwblhau yn Gymraeg gan y gwneir y gwaith gweinyddol i agor y cyfrif dramor.