



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner

Eluned Morgan AC
Gweinidog y Gymraeg a Chysylltiadau Rhyngwladol

12 Chwefror 2019

Annwyl Eluned,

Banciau'r stryd fawr a'r Gymraeg

Ysgrifennaf atoch yn ymateb i'ch cais am ddiweddariad am ein gwaith gyda'r banciau.

Diweddariad

Comisiynwyd adolygiad statudol gan Gomisiynydd y Gymraeg yn 2015 yn dilyn cynnydd sylweddol yn y nifer o bryderon a dderbyniwyd gennym am wasanaethau bancio yn ystod 2014.

[Adolygiad statudol i wasanaethau Cymraeg banciau'r stryd fawr yng Nghymru \(Adroddiad gan Wyn Mears ar ran y Comisiynydd, 2015\)](#)

Fel rhan o'r casglu tystiolaeth a phryderon, gwahoddwyd unigolion, cymdeithasau a sefydliadau eraill i gysylltu â rhannu eu profiadau o wasanaethau Cymraeg y banciau.

Yn dilyn yr adolygiad, sefydlwyd fforwm gyda'r prif fanciau a'u gwahodd i seminar yn swyddfeydd y Comisiynydd yng Nghaerdydd.

Mae'r fforwm wedi cyfarfod dwywaith y flwyddyn ers 2015 - gyda phrif fanciau'r stryd fawr yn anfon cynrychiolydd. Ymysg yr aelodau mae HSBC, Natwest, Barclays, Santander, TSB, a Lloyds) Yn fwy diweddar mae Virgin Money a Principality wedi ymuno yn y seminarau.

Rydym hefyd wedi cynnal cyfarfodydd adeiladol gyda rhai o'r 'challenger banks' newydd, sef Metro Bank a Monzo..

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

0845 6033 221
post@comisiynyddygymraeg.org
Croesewir gohebiaeth yn y Gymraeg a'r Saesneg

comisiynyddygymraeg.org

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

0845 6033 221
post@welshlanguagecommissioner.org
Correspondence welcomed in Welsh and English

welshlanguagecommissioner.org



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner

Rydym wedi magu perthynas cydweithio da gyda'r banciau, gan hefyd gwrdd yn unigol er mwyn cynnig cymorth a chynghor yn ogystal â thrafod cwynion ac anawsterau sydd yn ein cyrraedd.

Gwasanaethau

Mae nifer o'r banciau yn gweithio ar gynyddu eu defnydd o'r Gymraeg mewn rhai meysydd gwaith - ap dwyieithog, cynyddu niferoedd o staff mewn canolfannau ffôn, cynyddu sgiliau ieithyddol staff gan ddefnyddio modiwl Dysgu Cymraeg. Mae rhai wedi datblygu partneriaeth gydag ysgolion cyfrwng Cymraeg er mwyn ceisio denu siaradwyr Cymraeg i'r diwydiant.

Mae technoleg y diwydiant ariannol yn datblygu yn gyflym. Mae banciau wedi ei chael yn anodd cadw fyny gyda'r datblygiadau a'r Gymraeg wrth i feddalwedd newydd gael ei ddatblygu. Mae nifer fawr ohonynt yn cydnabod bod diffyg o wasanaethau Cymraeg yn broblem wrth i'r dechnoleg ddiweddaraf cael ei ddatblygu.

Mathau o gwynion yn erbyn y banciau

Rydym dal yn derbyn cwynion am ddiffyg gwasanaethau Cymraeg gan y banciau - mae rhai o'r cwynion yn derbyn cyhoeddusrwydd yn y wasg. Ar y cyfan, mae'r banciau yn ymateb i ni yn weddol sydyn er mwyn ceisio cynnig eglurhad o'r sefyllfa ac ein hysbysu o'r camau maent am roi mewn lle i sicrhau na fydd cwynion yn codi eto. Mae dal lle i wella o ran cysondeb, ond yn aml, gwelwn mai hyfforddiant tu allan i Gymru sydd ei angen er mwyn codi ymwybyddiaeth o'r cynigion Cymraeg gall y banciau gynnig.

Nifer y cwynion dros y tair blynedd diwethaf

	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
Nifer y cwynion	28	29	30 (5 am dwll yn y wal Santander)	20 Yn ychwanegol i hyn rydym wedi derbyn dogfen gan Grŵp Hawl yn cyflwyno cyfres o gwynion a gohebiaeth gan aelodau. Rydym hefyd wedi derbyn gohebiaeth gan Merched y Wawr yn amlinellu problemau a phryderon canghennau wrth ddelio gyda'r banciau.



Comisiynydd y
Gymraeg
Welsh Language
Commissioner

Yn gyffredinol ac yn draddodiadol, y math o gwynion sydd yn ein cyrraedd yw - gwrthod siec sydd wedi ei ysgrifennu'n Gymraeg, gwrthod dogfennau Cymraeg (cytundeb gwaith/slip tal misol) ddim yn adnabod y Gymraeg fel iaith swyddogol wrth gyfathrebu ar-lein, gwrthod cyfansoddiadau Cymraeg cymdeithasau, ddiffyg gwasanaeth Cymraeg ar y ffôn.

Dros y misoedd diwethaf rydym yn dechrau gweld cynnydd yn y nifer o gwynion yn ymwneud â thechnoleg newydd. Un enghraifft o gwyn rydym wedi dechrau ei dderbyn yw bod sieciau Cymraeg yn cael eu gwrthod gan dechnoleg sganio sieciau ar ffônau symudol.

Camau nesaf

Ar y cyfan, mae'r mwyafrif o fewn y fforwm yn gefnogol mewn egwyddor i ddatblygu adnoddau - ee apiau. Un o'r prif broblemau ydi diffyg ymysg y banciau i hyrwyddo'r gwasanaethau Cymraeg maent yn ei gynnig. Rydym wedi cynnig gallwn roi cymorth a chefnogaeth iddynt hyrwyddo eu gwasanaethau Cymraeg.

Mae rhai o'r banciau wedi mabwysiadu polisiâu iaith, nifer ohonynt ar sail cynnal hunan asesiad trwy ddefnyddio holiadur cynllun hybu Comisiynydd y Gymraeg. Mae rhai banciau wedi mynd ati i godi ymwybyddiaeth ymysg y staff ond eraill â thipyn o waith i'w wneud er mwyn osgoi cwynion diangen - er enghraifft gwrthod sieciau.

Mae'r banciau i gyd yn cau canghennau lleol erbyn hyn oherwydd bod mwy o bobl yn bancio ar-lein. Mae'n hanfodol felly gosod sialens i'r banciau i ddatblygu'r dechnoleg yma'n ddwyieithog fel bod cwsmeriaid yn parhau i allu derbyn gwasanaeth Cymraeg pan fo'r canghennau'n cau.

Erbyn y fforwm nesaf, bydd gwahoddiad yn cael ei gynnig i Metro Bank a Monzo i ymuno. Rydym wedi cynnal cyfarfodydd gyda nhw yn barod.

Bydd y rhwydwaith brecwast yn Llundain yn gyfle pellach i gwrdd ag uwch swyddogion y banciau sydd angen eu hatgoffa am y Gymraeg ar fuddion o gynnig gwasanaethau Cymraeg.

Yn gywir,

Meri Huws
Comisiynydd y Gymraeg