

Cynulliad Cenedlaethol Cymru / National Assembly for Wales

Pwyllgor yr Economi, Seilwaith a Sgiliau / Economy, Infrastructure and Skills Committee

Mynediad at Fancio / Access to Banking

EIS(5)AB10

Ymateb gan Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru / Evidence from Older People's Commissioner for Wales

Annwyl Gadeirydd,

Mynediad at Wasanaethau Bancio

Diolch i chi am y cyfle i ymateb i'ch ymgynghoriad ynghylch mynediad at wasanaethau bancio yng Nghymru. Mae eich ymgynghoriad hefyd yn gwahodd sylwadau ar yr effaith a gaiff cau canghennau a cholli mynediad at beiriannau twll yn y wal am ddim ar gymunedau lleol a beth fyddai'r manteision a'r heriau o ran sefydlu banc cymunedol.

Mae cau banciau mewn sawl ardal ledled Cymru yn peri pryder go iawn.¹ Mae pedwar prif fanc y stryd fawr (HSBC, NatWest, Barclays a Lloyds) wedi cau bron i hanner eu canghennau yng Nghymru dros y 10 mlynedd diwethaf, i lawr o 518 cangen i ddim ond 272.²

Mae cael mynediad at gyfleusterau bancio lleol yn hynod o bwysig i bobl hŷn, ac mae'n hanfodol bod camau'n cael eu cymryd i sicrhau bod cymorth ar gael iddynt gael mynediad at wasanaethau ariannol a bancio yn y dyfodol.

Mae effaith colli mynediad at wasanaethau bancio yn cael ei themlo mewn llawer o gymunedau ledled Cymru, ac mae'r effaith ar bobl hŷn yn waeth eto wrth ymchwilio i'r dewisiadau eraill o ran gwasanaethau bancio lleol. Wrth i fanciau gau, maent yn aml yn cyfeirio at y nifer gostyngol o gwsmeriaid sy'n defnyddio eu gwasanaethau cownter ac yn dangos tystiolaeth o ddefnydd cynyddol o fancio dros y ffôn a mynediad ar-lein, sef gwasanaethau y mae pobl hŷn leiaf tebygol o'u defnyddio.³

Mewn sawl achos o gau banciau, sonnir yn aml am Swyddfa'r Post fel lleoliad arall i wneud trafodion ariannol. Fodd bynnag, mae pryder cynyddol ynghylch dyfodol hirdymor llawer o swyddfeydd post lleol mewn cymunedau ledled Cymru.

Mae Cyngor ar Bopeth wedi mynegi rhywfaint o bryder bod swyddfa'r post yn cael ei chydleoli yn aml mewn archfarchnad, siop bapur newydd neu mewn siop fasnachol arall, nad yw efallai'n lle priodol i gynnal gwasanaethau ariannol cyfrinachol.⁴

Yn adroddiad diweddar gan Bwyllgor Cyllid y Tŷ Cyffredin ar 'Consumers' Access to financial services'⁵ daethpwyd i'r casgliad fod y Swyddfa Post, fel y mae ar hyn o bryd, yn wynebu cyfyngiadau yn yr hyn y gall ei gynnig i'r cwsmer sydd am ei ddefnyddio fel banc ac ni ddylsid ei weld fel opsiwn sy'n cyfnewid am rhwydwaith o ganghenau banc lleol.

Mae cau banciau lleol yn aml yn arwain at golli peiriannau twll yn y wal am ddim a llai o ymwelwyr ar y stryd fawr, gyda chwsmeriaid yn cael gwybod y bydd angen iddynt deithio i'r gangen agosaf sydd ar agor am wasanaethau cownter neu i'r archfarchnadoedd mwy i ddefnyddio peiriant twll yn y wal.

I lawer o bobl hŷn, mae teithio i dref neu archfarchnad arall yn cyflwyno ei heriau ei hun. Mae'n bosibl na fydd llawer o bobl hŷn yn gallu gyrru neu nad oes ganddynt fynediad at gludiant preifat, felly maen nhw'n dod yn fwy dibynnol ar wasanaethau bysiau, sy'n lleihau o ran nifer ac amllder, yn enwedig yn ardaloedd gwledig Cymru.

Mae gorfod ymweld â thref arall i fynd i'r gangen banc agosaf neu fynd i'r archfarchnad parc adwerthu i ddefnyddio peiriannau twll yn y wal am ddim hefyd yn cael effaith ar economïau lleol gan y bydd pobl yn aml yn cyfuno eu taith â siopa. Mae hwn yn arian fyddai fel arall wedi cael ei wario yn y siopau lleol, sy'n effeithio ymhellach ar y stryd fawr a'r gymuned leol.

Cynhwysiant Digidol a Bancio Ar-lein

Mae'r cynnydd parhaus mewn technolegau digidol yn golygu bod y byd yn newid yn gyflym, ac yn aml cymerir yn ganiataol bod pawb yn gyfforddus yn defnyddio'r rhyngwyd ar gyfer amrywiaeth o weithgareddau gan gynnwys siopa, bancio neu gadw mewn cysylltiad â ffrindiau a pherthnasau. Gyda nifer cynyddol o wasanaethau ond yn cael eu darparu'n ddigidol, mae'n hanfodol bod pobl hŷn yn cael cefnogaeth i fod yn ddigidol lythrennog i allu defnyddio technolegau digidol i helpu gyda'u bywydau bob dydd.

Yn ôl Arolwg Galluogrwydd Ariannol y Gwasanaeth Cyngori Ariannol, mae pobl hŷn ar y cyfan yn dda am reoli eu harian o ddydd i ddydd (yn enwedig y grŵp oedran 55-74), fodd bynnag gall anawsterau i gael gafael ar gynnyrch a gwasanaethau effeithio arnynt. Mae'r arolwg hefyd yn nodi mai pobl hŷn sydd wedi ymddeol sydd leiaf tebygol o ddweud eu bod yn hapus i fancio ar-lein.⁶

Mae pobl hŷn nad ydynt yn defnyddio technoleg ddigidol yn colli cyfleoedd cynyddol i sicrhau budd-daliadau ac arbedion ariannol. Mae ymchwil yn awgrymu bod pobl hŷn yn talu pris uchel am beidio â chymryd rhan mewn gwasanaethau digidol gan fod cartrefi incwm isel heb gysylltu yn colli cyfle i sicrhau arbedion o hyd at £490 y flwyddyn wrth siopa a thalu biliau ar-lein.⁷

Gall fod sawl rhwystr i gynhwysiant digidol gan gynnwys diffyg sgiliau digidol a diffyg mynediad (gan gynnwys fforddiadwyedd a chysylltedd band eang). Efallai hefyd y bydd rhai sgiliau llythrennedd sylfaenol lle gallai defnyddio bysellfwrdd ymddangos yn anodd, fodd bynnag, wrth i sgiliau a hygyrchedd wella, gwelir fwyfwy mai diffyg diddordeb, cymhelliant ac ymddiriedaeth yw'r rhesymau dros beidio â mynd ar-lein⁸.

Rwy'n croesawu gwaith Cymunedau Digidol Cymru - prosiect gan Lywodraeth Cymru sy'n rhoi cymorth a hyfforddiant i Wirfoddolwyr Digidol naill ai fel unigolion neu o fewn sefydliadau, megis Cymdeithasau Tai ac Age Connects Wales, sydd yna'n gweithio gydag unigolion hŷn sy'n chwilio am help i fynd ar-lein. Drwy'r rhaglen Arwyr Digidol, mae'r prosiect hwn wedi darparu hyfforddiant a chefnogaeth i ysgolion a disgyblion ymgysylltu â phobl hŷn sy'n byw mewn cartrefi gofal i chwalu rhwystrau digidol a rhwng cenedlaethau.

Yn ddiweddar hefyd, maent wedi lansio cynllun newydd o'r enw 'Cyfeillion Digidol' sy'n ceisio manteisio ar ewyllys da a sgiliau pobl sy'n hapus i ddefnyddio'r rhyngwryd i ddod yn ffrindiau gyda rhywun sydd ddim. Mae'r cynllun yn ceisio dod o hyd i ddiddordebau/hobiau y gellir ymweld â nhw ar-lein fel ffordd o annog pobl i gymryd rhan yn hytrach na thynnu sylw at yr angen i fod yn ddigidol weithgar.

Bancio Cymunedol

Rwy'n croesawu'r egwyddorion sy'n sail i sefydlu 'Banc Cymunedol Cymru'. Byddai'n ffordd gadarnhaol o ddechrau adfer y gwasanaethau sydd wedi'u colli mewn llawer o gymunedau ledled Cymru.

Mae'r sail 'yn y gymuned' ac 'ar gyfer y gymuned' yn cyd-fynd yn agos iawn â hanfodion cymuned sy'n ystyriol o oedran, sef thema allweddol blaenoriaeth 'Galluogi Pobl Hŷn i Heneiddio'n Dda' fy Strategaeth.⁹

Mae'n amlwg bod llawer o waith i'w wneud i sefydlu menter o'r fath ledled Cymru, ond mae rhywfaint o'r gwaith sylfaenol eisoes wedi'i wneud drwy waith y 18 Undeb Credyd y byddai'r banc yn gweithio ochr yn ochr â nhw. Rwy'n croesawu'r nod sydd wedi'i ddatgan o fod yn eiddo ac yn cael ei redeg gan bawb, yn ogystal â'r ymrwymiad i weithio ochr yn ochr â grwpiau a mudiadau cymunedol tebyg.

Rhaid ystyried creu banciau cymunedol neu wasanaeth tebyg er mwyn sicrhau nad yw pobl hŷn yn cael eu difreinio ymhellach yn sgil cau eu cangen leol.

Nid yw teithio i'r dref agosaf yn opsiwn bob tro a gall allgáu digidol olygu'n aml y bydd rhai pobl hŷn yn gweld eu bod yn talu mwy am nwyddau a gwasanaethau na phobl eraill y mae'r banciau'n eu gwasanaethu'n well, sy'n fwy symudol neu sy'n gallu mynd ar-lein. Cost ychwanegol a elwir yn 'breimiwm tlodi'¹⁰.

Casgliad

Mae'n amlwg bod pryder mawr ynghylch yr anawsterau sy'n wynebu pobl hŷn wrth geisio cael gafael ar wasanaethau bancio lleol a chaiff unrhyw gamau a gymerir i fynd i'r afael â'u hynysiad ariannol eu croesawu. Mae'r broses o symud at ddigideiddio bancio a gwasanaethau eraill mewn perygl o ynysu rhagor o bobl hŷn, yn gorfforol, yn ddigidol ac yn ariannol.

Er fy mod yn croesawu'r camau sy'n cael eu cymryd i gyrraedd at bobl hŷn ac ymgysylltu â nhw ynghylch cynhwysiant digidol, mae angen gwneud mwy i sicrhau na chaiff pobl hŷn eu hallgáu rhag cael mynediad at wasanaethau a bod anghenion y bobl hŷn hynny nad ydynt wedi ymgysylltu'n ddigidol eto yn cael eu diwallu a'u bod yn gallu cael gafael ar wasanaethau drwy ddulliau mwy traddodiadol.

Yn gywir,



Heléna Herklots CBE
Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru

¹ North, N. (2017). *The 'ghost town' with no banks*. BBC News. Ar gael yn: <https://www.bbc.co.uk/news/uk-wales-mid-wales-42228384> [Mynediad 2 Mai 2019]

² ITV News (2018). *Nearly half of all high street banks in Wales closed in the past 10 years*. Ar gael yn: <http://bit.ly/2LutZRR> [Mynediad 2 Mai 2019]

³ Y Gwasanaeth Cynghori Ariannol (2015) *Galluogrwydd Ariannol yng Nghymru 2015*. Ar gael yn: https://masassets.blob.core.windows.net/cms/files/000/000/274/original/MAS_FinCap_Wales_Survey_WELSH_online.pdf [Mynediad 3 Mai 2019]

⁴ Cyngor ar Bopeth (2019). *Post Office News*. [ar-lein] Ar gael yn: <https://bit.ly/2PW10pX> [Mynediad 10 Mai 2019].

⁵ Ty Cyffredin (2019). *Pwyllgor y Trysorlys*. [ar-lein] Ar gael yn: <https://bit.ly/2JD0ivo> [Mynediad 13 Mai 2019].

⁶ Y Gwasanaeth Cynghori Ariannol (2015) *Galluogrwydd Ariannol yng Nghymru 2015*. Ar gael yn: https://masassets.blob.core.windows.net/cms/files/000/000/274/original/MAS_FinCap_Wales_Survey_WELSH_online.pdf [Mynediad 3 Mai 2019]

⁷ Evans, L. (2018). *What is the poverty premium?*. Ar gael yn: <https://bit.ly/2VsKgv2> [Mynediad 10 Mai 2019]

⁸ Bank, L. (2018). *Lloyds Bank – UK Consumer Digital Index 2018*. Ar gael yn: <https://bit.ly/2rxgij4> [Mynediad 10 Mai 2019]

⁹ Comisiynydd Pobl Hŷn Cymru (2019) *Gwneud Cymru'r lle gorau yn y byd i heneiddio: Strategaeth 2019-22*. Ar gael yn: <http://www.olderpeoplewales.com/wl/publications/strategy.aspx> [Mynediad 7 Mai 2019]

¹⁰ Drakeford, M. (2018) *21st Century Socialism: 2018 Labour Leadership Manifesto*. Ar gael yn: <http://bit.ly/2DRtXgE> [Mynediad 7 Mai 2019]