



**Consumer
Focus**

Campaigning for a fair deal

Manteisiwch ar y cyfle

Darparu atebion bancio amgen i ddefnyddwyr incwm isel yn Swyddfa'r Post

Richard Bates, Andy Burrows ac Andrew MacLachlan

Ionawr 2010



Ynghylch Llais Defnyddwyr

Mae Llais Defnyddwyr yn gorff statudol sy'n hyrwyddo anghenion defnyddwyr ledled Cymru, Lloegr a'r Alban ac, ar gyfer gwasanaethau postio, Gogledd Iwerddon.

Rydym yn gweithredu ar draws yr holl economi, yn darbwyllo busnesau a gwasanaethau cyhoeddus i roi defnyddwyr yng nghanol yr hyn a wnânt. Mae ein gwaith gwasanaethau cyhoeddus yn ceisio gwella darpariaeth drwy hyrwyddo ymgysylltiad o safon wrth gynllunio a darparu gwasanaethau. Mae gan Llais Defnyddwyr y pŵer i gymryd camau lle y mae marchnadoedd yn methu â bodloni defnyddwyr a sicrhau bargaen deg i bawb – yn enwedig y rhai sy'n agored i niwed ac o dan anfantais. Rydym am weld defnyddwyr yn rhan ganolog o'r broses o wneud penderfyniadau yn ymwneud â busnes a'r Llywodraeth, ac rydym yn gweithio ar lefel Ewropeaidd hefyd, i sicrhau bod Brwsel yn cael gwybod am anghenion defnyddwyr. Nid rhoi sylw i broblemau yn unig a wnawn – rydym yn defnyddio sail dystiolaeth gref ac yn gweithio gydag amrywiaeth o sefydliadau i hyrwyddo atebion creadigol sy'n gwella bywydau defnyddwyr.

Cyflwyniad

Mae'r argyfwng bancio wedi tanseilio hyder defnyddwyr ym manciau'r Stryd Fawr¹, ac wedi annog diddordeb cynyddol ym mhotensial rhwydwaith Swyddfa'r Post i gynnig yr ateb drwy weithredu fel 'banc y gymdogaeth'. Caiff defnyddwyr incwm isel yn arbennig eu trin yn wael gan system fancio'r DU. Byddai Swyddfa'r Post mewn sefyllfa dda i gynnig amrywiaeth o gynhyrchion bancio cymdeithasol sy'n diwallu anghenion y grŵp hwn yn well fel rhan o unrhyw symudiad ehangach i mewn i wasanaethau ariannol. Byddai cynhyrchion o'r fath yn ehangu cynhwysiant ariannol, ac yn ailgyflwyno gwasanaethau bancio trafodol yn y cymunedau y mae banciau naill ai wedi'u hesgeuluso neu wedi'u gadael yn gyfan gwbl.

Comisiynodd Llais Defnyddwyr ymchwil i ddeall anghenion defnyddwyr incwm isel yn well o ran cynhyrchion bancio; ac ystyried p'un a allai Swyddfa'r Post fod mewn sefyllfa well na darparwyr eraill i ddiwallu'r anghenion hyn fel rhan o'i symudiad ehangach i mewn i wasanaethau ariannol. Felly, mae'r ymchwil yn ystyried y canlynol:

- barn trawstoriad o ddefnyddwyr incwm isel ar yr opsiynau bancio sydd ar gael ar hyn o bryd
- archwilio sut beth fyddai cynnyrch bancio a allai ddiwallu eu hanghenion yn well
- profi apêl cynnyrch o'r fath a phwy fyddai'r darparwr gorau
- ceisio ymchwilio i'r rhwystrau sydd wedi atal grwpiau sydd wedi'u hallgáu'n ariannol rhag agor cyfrifon trafodol hyd yma

'...mae Swyddfa'r Post yn wahanol; mae'n rhoi mwy o sicrwydd i bobl'

Mae cyhoeddi ein canfyddiadau yn cyd-daro gydag ymgynghoriad y Llywodraeth ar y mathau o gynhyrchion gwasanaethau bancio ac ariannol y gallai Swyddfa'r Post eu cynnig². Mae ein canfyddiadau'n dangos bod cryn dipyn o ddefnyddwyr incwm isel yn dymuno cael cynnyrch cyfrif newydd sydd wedi'i deilwra i'w hanghenion, i'w gynnig drwy sefydliad y mae hyder ganddynt ynddo.

'Ydw, rwyf yn ymddiried ychydig yn fwy yn Swyddfa'r Post na'r banciau'

'Credaf fod eich arian yn fwy diogel yn Swyddfa'r Post.'

Byddai'r cynnyrch ymatebol wedi'i deilwra yn cynnig ymarferoldeb gwell na Chyfrif Cerdyn Swyddfa'r Post (POCA), ac yn cynnig dewis amgen i gyfrifon banc sylfaenol. Byddai'n seiliedig ar egwyddorion symlrwydd, cyfleustra a rheolaeth, sef yr hyn y mae defnyddwyr incwm isel yn dweud wrthym sy'n hanfodol iddynt. O ran pwy y dylai'r darparwr fod, mae'r neges gan ddefnyddwyr incwm isel yn glir: mae Swyddfa'r Post yn sefydliad lleol yr ymddiriedir ynddo.

Mae'r cyfuniad o gynnyrch wedi'i deilwra a gynigir drwy sefydliad yr ymddiriedir ynddo yn cynnig gwir botensial i ddiwallu anghenion y grŵp hwn.

1 Arolwg Hyder Ariannol Cohn a Wolfe (2009)
Gweler hefyd Adair Turner yn siarad yng nghynhadledd gallu ariannol yr Awdurdod Gwasanaethau Ariannol ym mis Gorffennaf 2009. Gweler y tesun llawn yn www.fsa.gov.uk/pages/Library/Communication/Speeches/2009/0715_at.shtml

2 Yr Adran Busnes, Arloesedd a Sgiliau, Post Office banking (Llundain: Y Llyfrfa, 2009) yn www.berr.gov.uk/files/file53845

Sut yr aethom ati i gynnal yr ymchwil hon

Comisiynodd Llais Defnyddwyr ICM Research i gynnal astudiaeth i'r defnydd a wneir o wasanaethau ariannol ymhlith defnyddwyr incwm isel, a phennu pa mor effeithiol y mae eu trefniadau bancio presennol (os o gwbl) a'r cynhyrchion y maent yn eu defnyddio yn diwallu eu hanghenion.

Amcanion yr ymchwil oedd:

- Deall anghenion defnyddwyr incwm isel yn well o ran cynhyrchion ariannol, ac archwilio sut beth fyddai cynnyrch bancio a allai ddiwallu eu hanghenion yn well
- Mesur boddhad ymhlith grwpiau incwm isel â'r cyfrifon sydd ganddynt eisoes neu'r trefniadau eraill y maent wedi'u gwneud
- Mesur barn grwpiau incwm isel ar amrywiaeth o ddarparwyr gwasanaethau ariannol, gan gynnwys banciau, cymdeithasau adeiladu, Swyddfa'r Post, a darparwyr eraill yn y farchnad
- Canfod y rhwystrau go iawn a'r rhwystrau yr ystyrir eu bod wedi atal pobl rhag agor cyfrifon sy'n cynnig ymarferoldeb gwell, ac sydd felly wedi atal gwell cynnydd tuag at gynhwysiant ariannol
- Archwilio barn defnyddwyr incwm isel ar Swyddfa'r Post yn fwy cyffredinol, gan gynnwys yr hyn y maent yn ei feddwl am wasanaeth cwsmeriaid, p'un a ydynt yn ymddiried ynddo ac yn meddwl ei fod yn lle diogel ar gyfer eu harian

Er mwyn casglu barn a gwahanol drefniadau defnyddwyr ar draws y sbectrwm incwm isel, a deall gwahanol anghenion a blaenoriaethau pob un o'r grwpiau hyn yn well, gwnaethom ddefnyddio'r pum categori a restrir isod:

- 1. Heb gyfrif banc:** y rheini sydd heb unrhyw gyfrifon ar hyn o bryd - dim POCA na chyfrif banc - ac nad ydynt yn cael unrhyw fudd-daliadau
- 2. POCA yn unig:** y rheini sydd ond â chyfrif POCA y telir budd-daliadau i mewn iddo
- 3. POCA a Chyfrif arall:** y rheini sydd â POCA a math arall o gyfrif banc. Telir taliadau budd-dal i mewn i'r POCA
- 4. Â chyfrif banc (yn cael budd-daliadau ond nid drwy POCA):** y rheini sydd â rhyw fath o gyfrif banc (efallai cyfrif banc sylfaenol ond nid POCA) y telir eu budd-daliadau i mewn iddo
- 5. Â chyfrif banc (ddim yn cael budd-daliadau):** y rheini sydd â rhyw fath o gyfrif ariannol, ond nad ydynt yn cael unrhyw fudd-daliadau nac yn meddu ar POCA

Defnyddiwyd methodolegau ansoddol a meintiol i sicrhau bod yr ymchwil yn casglu barn a dewisiadau ar draws y pum grŵp mewn modd effeithiol: Cynhaliodd ICM wyth grŵp ffocws ledled y DU, gyda phum astudiaeth achos fanwl, ac yn ystod y cyfnod meintiol, cynhaliodd dros 1,100 o gyfweiliadau wyneb yn wyneb ledled y DU gyda phobl o'r grwpiau hyn.

Cafodd cyfranogwyr eu sgrinio yn ôl eu hincymau cartref neu unigol (yn dibynnu ar eu hamgylchiadau). Yn yr ymchwil, diffiniwyd grwpiau incwm isel fel grwpiau lle roedd eu hincwm unigol neu eu hincwm cartref yn llai na 60 y cant o ganolrif y DU, yn ôl arolwg Cartrefi islaw incwm cyfartalog yr Adran Gwaith a Phensiynau (DWP). Cafodd ffigurau eu cyfrifo a'u haddasu gan ffigurau'r Swyddfa Ystadegau Gwladol (SYG) (2008) ar lefel ranbarthol y Llywodraeth.

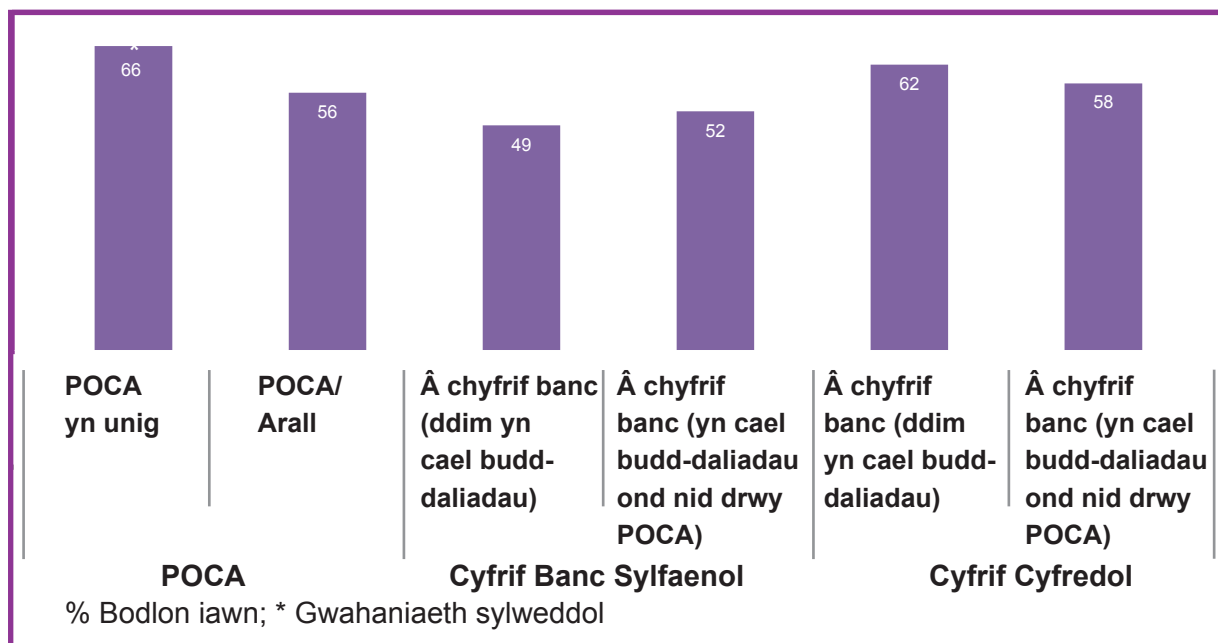
Canlyniadau

1. Ar y cyfan, ymddengys fod defnyddwyr incwm isel yn fodlon ar y cyfrifon sydd ganddynt ar hyn o bryd

Mae'r canlyniadau'n dangos yr ymddengys ar y cyfan fod defnyddwyr incwm isel yn fodlon ar y cyfrifon sydd ganddynt ar hyn o bryd. Mae deiliaid Cyfrif Cerdyn Swyddfa'r Post (POCA) yn dweud eu bod yn fwy bodlon ar drefniadau eu cyfrif na grwpiau incwm isel eraill: dywed 66 y cant o ddefnyddwyr sydd â POCA yn unig eu bod yn fodlon iawn ar eu cyfrif; a dywed 56 y cant o gwsmeriaid sydd â POCA a chyfrif arall eu bod hefyd yn fodlon iawn ar y POCA.

O gymharu, roedd lefelau boddhad ymhlith deiliaid cyfrif banc sylfaenol yn wannach: dywedodd 52 y cant o ddeiliaid cyfrif banc sylfaenol, sy'n cael budd-daliadau yn y cyfrif, eu bod yn fodlon iawn ar y cynnyrch.

Ffigur 1 - Trosolwg o foddhad â chyfrifon



2. ... ond nid yw cynhyrchion sydd gan ddefnyddwyr ar hyn o bryd yn diwallu eu hanghenion yn effeithiol

Nid yw'n syndod felly ar yr olwg gyntaf bod defnyddwyr incwm isel yn ymddangos yn fodlon ar drefniadau eu cyfrif presennol. Fodd bynnag, fel y dengys y canfyddiadau a amlinellir mewn rhan arall o'r papur hwn, ni ddylid ystyried bod boddhad cychwynnol â'r defnydd o gynhyrchion presennol yn awgrymu bod y cynhyrchion hyn yn diwallu anghenion y defnyddwyr hyn yn foddhaol. Yn wir, mae'n debygol bod y boddhad ymddangosiadol yn deillio o'r disgwyliadau isel sydd gan lawer o ddefnyddwyr incwm isel mae'n debyg o'r cynhyrchion ariannol sydd ar gael iddynt.

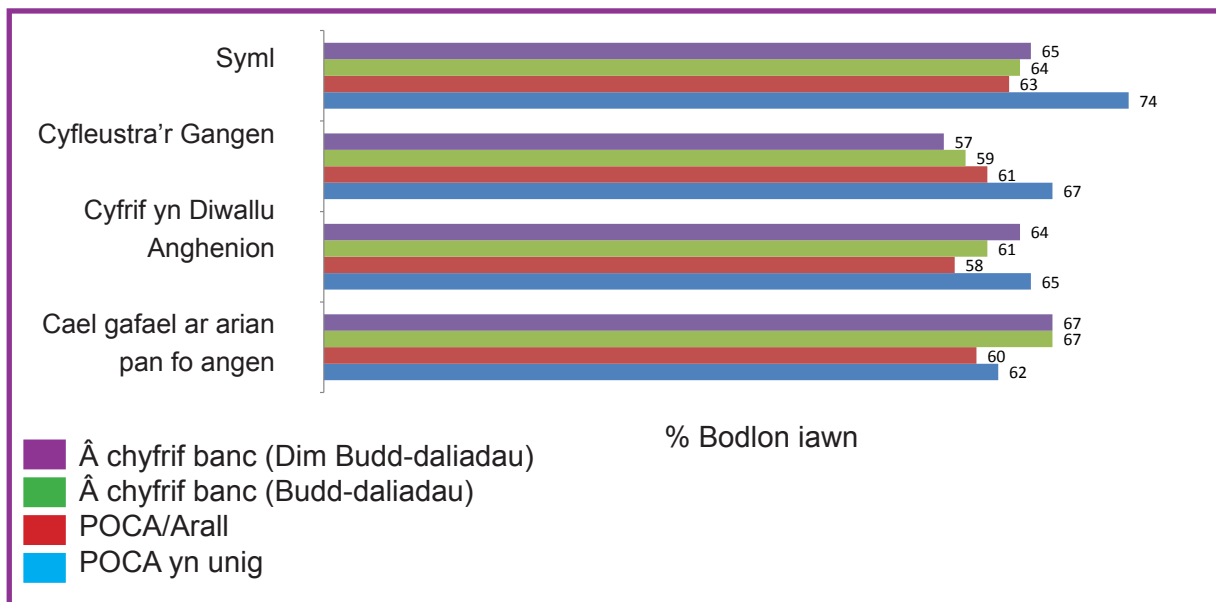
Pan ofynnwyd i ddeiliaid POCA sgorio agweddau penodol ar y cyfrifon sydd ganddynt ar hyn o bryd, mae eu hymatebion yn dangos eu bod yn ystyried ei bod yn bwysig iawn bod y cynnyrch yn syml i'w ddefnyddio: dywed 74 y cant o gwsmeriaid sydd â POCA yn unig eu bod yn fodlon iawn

ar natur syml y cynnyrch; ac mae 67 y cant o'r grŵp hwn yn fodlon iawn ar y cyfleustra a gynnigir gan rwydwaith o ganghennau Swyddfa'r Post.

Fodd bynnag, roedd deiliaid POCA yn llai bodlon na deiliaid cyfrifon eraill ar ba mor rhwydd y mae'r cynnyrch yn caniatáu iddynt godi eu harian³: dim ond 60 y cant o gwsmeriaid â POCA oedd yn fodlon ar eu cyfrifon yn hyn o beth. Mae hyn yn cymharu'n anffafriol â 67 y cant o gwsmeriaid incwm isel sy'n defnyddio cyfrif banc.

Mae boddhad yn gostwng ymhlith defnyddwyr sy'n defnyddio POCA yn ogystal â chyfrif arall: dim ond 58 y cant o'r defnyddwyr hyn sy'n fodlon iawn bod y POCA yn diwallu eu hanghenion; mae 60 y cant yn fodlon iawn bod y cyfrif yn caniatáu iddynt godi arian yn hawdd; ac mae 63 y cant yn fodlon iawn bod y cyfrif yn syml ac yn hawdd ei ddefnyddio.

Ffigur 2 - Boddhad â nodweddion cyfrifon



Mae'r lefelau cymharol isel o foddhad ag agweddau penodol ar y POCA, ac ymhlith y defnyddwyr hynny sy'n defnyddio POCA yn ogystal â chyfrif arall, yn awgrymu bod y boddhad cyffredinol â'r cynnyrch hwn yn cuddio anfodlonrwydd ehangach gyda pha mor effeithiol y mae POCA yn diwallu anghenion defnyddwyr.

3. Beth mae defnyddwyr incwm isel am ei gael gan gyfrifon ariannol?

Gofynnwyd i bob un o'r pum grŵp incwm isel gymryd rhan mewn ymarfer graddio hoffterau i bennu pa nodweddion a swyddogaethau y maent yn ystyried eu bod yn hanfodol ac y byddai'n rhaid iddynt fod ar gael mewn unrhyw gynnyrch cyfrif sy'n ymatebol i'w hanghenion.

Mae'n amlwg o ganlyniadau'r ymarfer hwn na fydd y POCA sydd ar droed yn diwallu anghenion ei ddefnyddwyr yn llawn. Er i ymarferoldeb POCA gael ei ehangu yng ngwanwyn 2010, ni fydd y cyfrif newydd yn cynnwys yr holl nodweddion hynny y mae deiliaid POCA a defnyddwyr incwm

3 Ar hyn o bryd, dim ond o gownter Swyddfa'r Post y gall deiliaid POCA godi arian. Yn 2010, bydd 2,260 o beiriannau arian parod a weithredir gan Swyddfa'r Post ar hyn o bryd a 49 o beiriannau Bank of Ireland ar gael iddynt

isel yn ystyried eu bod yn hanfodol yn fwy cyffredinol⁴.

Ar draws pob un o'r pum grŵp incwm isel, roedd cytundeb eang ar yr hyn y dylai nodweddion hanfodol y cyfrif fod:

- **Gallu i dderbyn taliadau o bob ffynhonnell:** nododd pob grŵp incwm isel mai'r gallu i dderbyn pob math o daliad oedd y nodwedd fwyaf hanfodol wrth ddewis cynnyrch newydd. Roedd 61 y cant o'r ymatebwyr sydd â chyfrif banc (ac nad ydynt yn cael budd-daliadau), 57 y cant o ddeiliaid POCA a 55 y cant o ymatebwyr sydd â chyfrif banc (ond sy'n cael budd-daliadau) yn ystyried bod hyn yn hanfodol

Soniodd deiliaid presennol POCA eu bod yn gorfod gwneud trefniadau yn aml i newid siec, neu os nad oeddent yn cael cyflog ar sail 'arian parod mewn llaw', gwneud trefniadau amgen i gael cyflogau a thaliadau eraill. Er enghraifft, dywedodd deiliaid POCA a grwpiau sydd heb gyfrifon banc wrthym eu bod yn gorfod defnyddio cyfrifon banc eu teulu neu eu ffrindiau i adneuo'r taliadau hyn

Gallai cyflwyno cyfrif sy'n diwallu anghenion y defnyddwyr hyn yn well, ac sydd felly yn eu hannog i agor cyfrifon bancio trafodol, leihau yn sylweddol un o'r prif rwystrau i gyflogaeth, yn ogystal â chynyddu'r cyfleustra ar gyfer grwpiau sydd wedi'u hallgau'n ariannol sy'n wynebu anawsterau ar hyn o bryd o ran derbyn taliadau.

- **Pa mor hawdd yw cael gafael ar arian parod:** mae grwpiau incwm isel am gael gafael ar eu harian mewn ffordd sy'n gyfleus ac sy'n gweithio iddynt hwy - maent am godi arian fel y mynnant a chan ddefnyddio pa ddull bynnag sy'n well ganddynt. Mae defnyddwyr am gael yr opsiwn i godi eu harian drwy'r ffordd mwyaf amrywiol posibl, gan gynnwys peiriannau arian parod, ond mae mynediad i gownteri drwy rwydwaith o ganghennau yn bwysig o hyd. Nid yw'n syndod bod yr angen i gael mynediad i swyddfeydd post gryfaf ymhlith deiliaid presennol POCA: mae 58 y cant o'r ymatebwyr sydd â POCA yn ystyried hyn yn hanfodol. Roedd y gallu i ddefnyddio cownter banc y Stryd Fawr gryfaf ymhlith y rhai sydd eisoes â chyfrifon drwy'r darparwyr hyn: mae hyn yn hanfodol i 47 y cant o gwsmeriaid sydd â chyfrif banc sy'n cael budd-daliadau

- **Cyfleustra:** mae defnyddwyr o'r farn bod y gallu i godi eu harian o bob peiriant arian parod am ddim yn nodwedd hanfodol wrth ddewis cyfrif. Roedd cael cerdyn debyd i brynu eitemau hefyd yn un o'r pethau pwysicaf. Roedd pob grŵp yn ystyried bod mynediad i beiriannau arian parod yn hanfodol (mae 41 y cant o ddefnyddwyr incwm isel yn ystyried bod hyn yn hanfodol), ond yn enwedig ymhlith deiliaid presennol POCA (46 y cant) a amlygodd yr anhyblygrwydd ac anghyfleustra a geir wrth ddim ond gallu codi arian o ganghennau swyddfa'r post yn ystod oriau agor arferol, neu (o fis Ebrill 2010) drwy nifer gyfyngedig o beiriannau arian parod

'Os cewch siec ar eich pen-blwydd neu achlysur arall ac nad oes gennych gyfrif banc, yna mae'n rhaid i chi dreulio amser yn ei rhoi yn enw rhywun arall sydd â chyfrif banc ac yna ei rhoi yn eu cyfrif banc hwy er mwyn iddynt roi'r arian parod i chi'

'Os ydych ar y stryd am saith o'r gloch y nos, ac rydych am godi arian, banciau yw'r sefydliad sy'n caniatáu hynny. Heb gyfrif banc, nid oes arian gennych'

⁴ Bydd y POCA newydd yn parhau i dderbyn adneuo'n a wneir gan DWP yn unig. Bydd ar gael mewn swyddfeydd post drwy ddefnyddio cerdyn plastig sydd wedi'i awdurdodi gan ddeiliad y cyfrif drwy ddefnyddio Sglodyn a PIN. Bydd yn bosibl defnyddio'r cerdyn newydd hwn mewn peiriannau arian parod. Fodd bynnag, dim ond peiriannau arian parod cwmni Swyddfa'r Post a Bank of Ireland fydd y rhain, tua 3.6 y cant o rwydwaith peiriannau arian parod presennol y DU

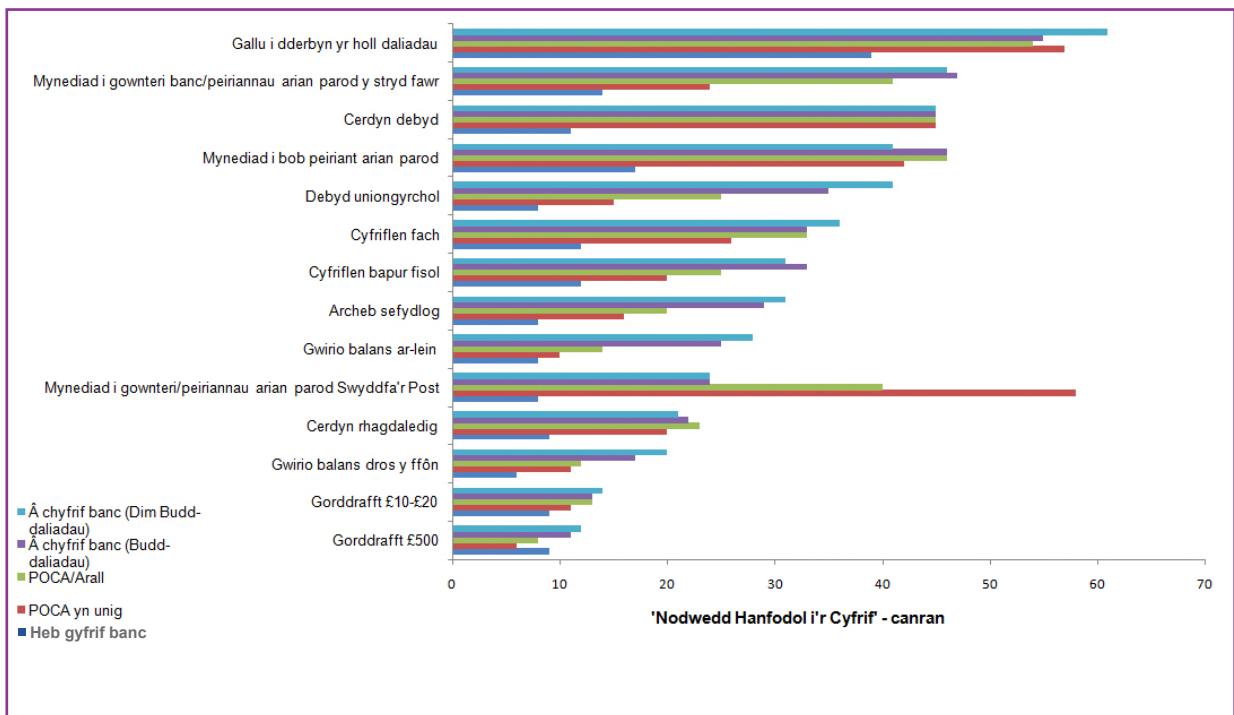
'Ar hyn o bryd rwy'n ei chael hi'n anodd ac mae taliadau'n cael eu codi yn fy erbyn. Rwyf gyda {prif fanc y stryd fawr} ac mae taliadau'n cael eu codi yn fy erbyn drwy'r amser. Pe byddech yn mynd £5 i mewn i'ch gorddrafft, codir tâl o £25 arnoch, ac ar hyn o bryd, rwy'n talu £150, sef yr uchafswm bob mis.'

- **Rheolaeth:** ym mhob grŵp incwm isel, mae'n syndod mai dim ond cyfran fach o ymatebwyr sy'n ystyried bod 'swm cymorth' neu orddrafft safonol yn nodwedd hanfodol o gyfrif (12 y cant a 9 y cant yn y drefn honno). Yn yr un modd nid oedd llawer o alw am gyfrif sy'n cynnig naill ai gyfleusterau archeb sefydlog neu ddebyd uniongyrchol. Mae hyn yn amlygu ei bod yn well gan ddefnyddwyr incwm isel 'weithredu o fewn eu modd' drwy reoli eu gwariant ac maent yn erbyn unrhyw drefniadau a allai godi tâl arnynt. Felly mae'r gallu i gadw rheolaeth dynn ar arian a lleihau'r risg o gael taliadau banc cosbol sy'n amharu ar arferion rheoli arian cytbwys neu eu hosgoi yn bwysig:

'Oherwydd y ffordd mae'r taliadau'n gweithio, rwy'n cael trafferthion felly mae taliadau yn broblem i mi.'

'Nid wyf am redeg o gwmpas yn chwilio am beiriant arian parod sy'n perthyn i Swyddfa'r Post a neb arall. Rydych am allu mynd i unrhyw le, unrhyw beiriant arian parod i godi eich arian, fel y gallaf ei wneud gyda'r cyfrif sydd gennyf ar hyn o bryd'

Ffigur 3 - Nodweddion hanfodol cyfrifon



4. Apêl dull newydd

Rhoddodd ein grwpiau ffocws y cyfle i ddefnyddwyr incwm isel ddweud wrthym yr hyn roeddent am ei gael gan gynnyrch bancio. Cynlluniodd Llais Defnyddwyr gyfrif sydd wedi'i deilwra yn seiliedig ar yr hyn a glywsom, gan gynnwys y nodweddion roedd defnyddwyr yn eu hystyried yn hanfodol. Byddai'r canlyniad yn cynrychioli cynnych cyfrif arfaethedig newydd, ar sail egwyddorion symlrwydd, rheolaeth a mynediad cyfleus i arian parod (gan gynnwys opsiynau i godi arian neu wneud taliadau uniongyrchol).

Byddai cynnyrch o'r fath yn cynnig opsiwn amgen i gyfrifon POCA a chyfrifon banc sylfaenol⁵.

Cyfrif C (Cyfrif arfaethedig)

Talu arian i mewn	Pob taliad
Tynnu arian allan	Mynediad i gownteri swyddfa'r post a phob peiriant arian parod
Cerdyn plastig	Cerdyn debyd, sy'n golygu y gellir talu am nwyddau a gwasanaethau a chodi arian o beiriannau arian parod
Cadw llygad ar fy nghyfrif	Cyfriflen bapur fisol drwy'r post, gyda chyfriflen fach ar gael ar gais; gwirio'r cyfrif dros y rhyngwyd neu'r ffôn
Talu fy miliau	Math newydd o gyfleuster talu biliau awtomataidd*
Gorddrafft	'Gorddrafft' di-log £10 - £20 i'w dalu'n ôl o fewn 30 diwrnod

**Byddai'r nodwedd talu biliau'n electronig a brofwyd gennym yn galluogi defnyddwyr incwm isel i wneud taliadau awtomataidd ar gyfer biliau cyfleustodau a thaliadau allanol eraill yn hyderus. Gellid trefnu taliadau allanol i ddilyn trefn taliadau rheolaidd a dderbynnir a chaent ond eu gwneud pe byddai digon o arian ar gael yn y cyfrif. Yn unol ag egwyddorion y cyfrif arfaethedig, mae hyn er mwyn i deiliad y cyfrif gael mwy o reolaeth: gallent osod amllder a lefel y taliad mewn cytundeb â darparwr y cyfleustod, ac yn wahanol i ddebyd uniongyrchol, ni chodir ffi os nad oes digon o arian i wneud y taliad. Yna bydd deiliad y cyfrif ond yn atebol i ddarparwr y cyfleustod*

Profwyd y cynnyrch ochr yn ochr â'r POCA ar gyfer 2010 a chyfrif banc sylfaenol a gynigir gan un o brif fanciau'r stryd fawr, gyda'r nod o bennu pa gynnyrch oedd yn well gan ddefnyddwyr incwm isel, a pha gynnyrch a fyddai'n diwallu anghenion bancio ein pum grŵp yn well. Mynegodd grwpiau incwm isel yn glir y byddai'n well ganddynt gael y cyfrif arfaethedig na'r cyfrif banc sylfaenol a'r POCA ar gyfer 2010. Mynegodd pob un o'r grwpiau sydd wedi'u hallgáu'n ariannol fwyaf - y rheini sydd heb gyfrif banc, deiliaid POCA a rhai sy'n defnyddio POCA yn ogystal â chyfrif arall - y byddai'r cyfrif arfaethedig yn well ganddynt. Er bod y ddau grŵp POCA yn nodi boddhad cychwynnol â'r POCA, eto mae hyn yn dangos eu bod am gael cynnyrch amgen sy'n cynnig ymarferoldeb gwell ac sydd ar gael drwy Swyddfa'r Post. Mae hyn yn amlygu'r graddau y mae'r cynnyrch POCA presennol yn methu â diwallu eu hanghenion yn effeithiol

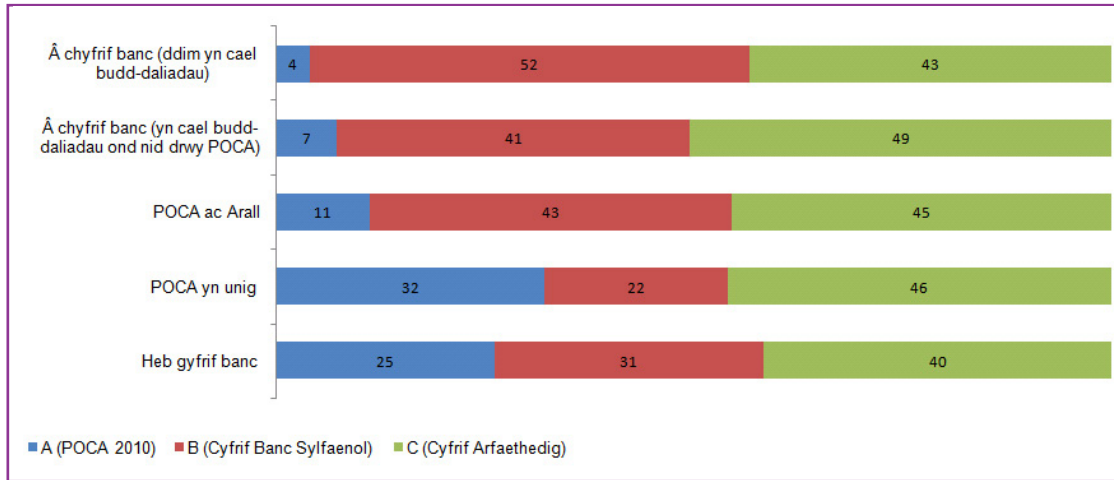
Dim ond cwsmeriaid incwm isel sydd â chyfrif banc (nad ydynt yn cael budd-daliadau) a fynegodd y byddai'n well ganddynt gael cyfrif banc sylfaenol (53 y cant) yn hytrach na'r cyfrif arfaethedig. Fodd bynnag, hyd yn oed ymhlith y grŵp hwn, dewisodd lleiafrif sylweddol (46 y cant) y cyfrif arfaethedig dros y cyfrif banc sylfaenol.

Mae'r ymchwil yn dangos yn glir y gallai cyflwyno'r cyfrif arfaethedig hwn sicrhau cynnydd sylweddol tuag at fwy o gynhwysiant ariannol drwy gynyddu nifer y cyfrifon bancio trafodol a agorir gan y defnyddwyr incwm isel hynny sydd naill ai'n dibynnu ar POCA, neu sy'n dewis aros heb gyfrif banc. Pe byddai'r defnyddwyr sy'n mynegi y byddai'n well ganddynt gael y cyfrif arfaethedig yn agor un, mae'r ymchwil yn awgrymu, ar sail allosodol, y gallai bron i hanner y 1.2 miliwn o ddefnyddwyr incwm isel sydd â POCA yn unig gael eu codi allan o sefyllfa lle maent wedi eu hallgáu yn ariannol i drefniadau bancio trafodol.

⁵ Y prif wahaniaethau rhwng y cyfrifon banc yw'r nodwedd talu biliau a nodir uchod sy'n cynnwys mwy o opsiynau i gael gafael ar arian parod nag y mae rhai cyfrifon banc sylfaenol yn eu caniatáu, llai o risg o gael taliadau cosbol a gofynion gwirio hunaniaeth llai llafurus nag sy'n ofynnol fel arfer gan rai banciau. Mae hefyd wahaniaethau mawr rhwng y cyfrif arfaethedig a chyfrifon banc sylfaenol darparwr penodol. Er enghraifft, nid yw Lloyds yn caniatáu mynediad i beiriannau arian parod y tu hwnt i'w rwydwaith ei hun. Mae'r cyfrif arfaethedig yn cynnig cerdyn debyd, ac nid yw hyn ar gael gan gyfrif banc sylfaenol HSBC

Yn yr un modd, gallai mwy nag un rhan o dair - 360,000 o 900,000 - o'r defnyddwyr sydd heb unrhyw gyfrif gael eu codi allan o sefyllfa lle maent wedi eu hallgáu yn ariannol pe byddent yn gweithredu ar ei hoffter o'r cyfrif.

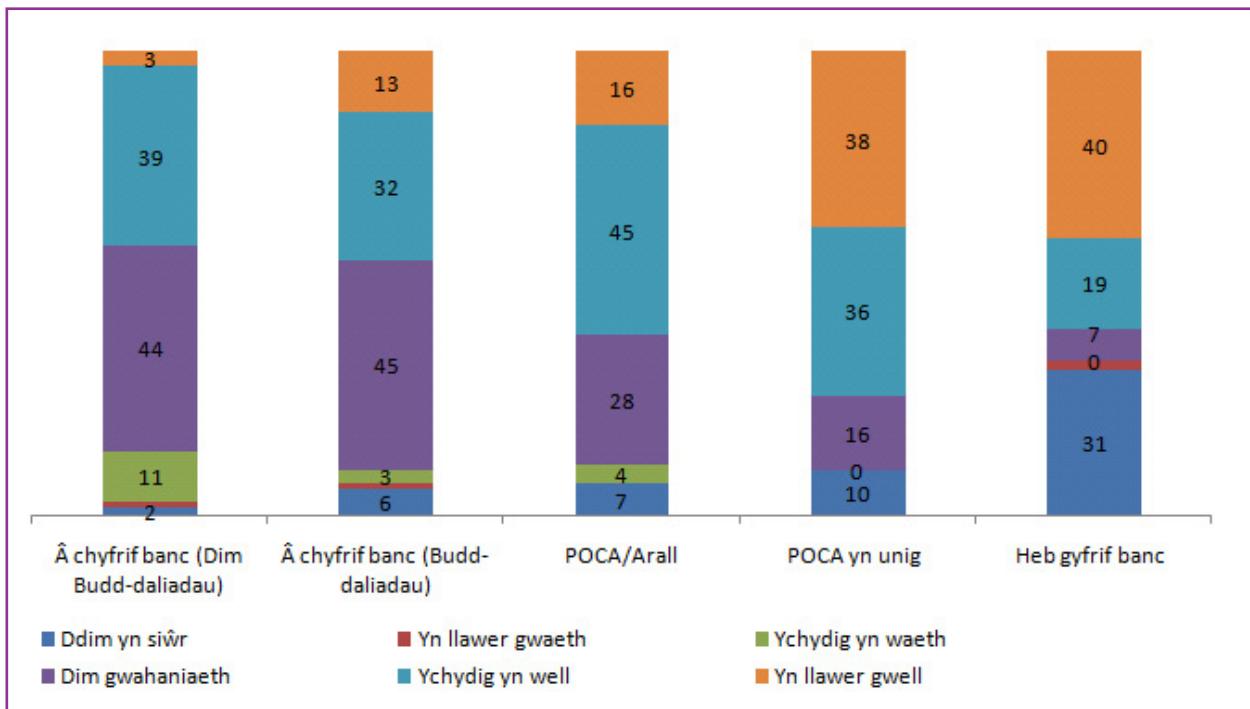
Ffigur 4 - Crynodeb o hoffterau cyfrifon



5. A fyddai'r cyfrif arfaethedig yn diwallu anghenion defnyddwyr incwm isel yn well?

Gofynnwyd hefyd i ddefnyddwyr incwm isel bennu a fyddai'r cyfrif arfaethedig yn diwallu eu hanghenion yn well na'r cyfrif sydd ganddynt eisoes, neu, yn achos defnyddwyr heb gyfrif banc, p'un a fyddai'r cyfrif yn well na'u trefniadau presennol.

Ffigur 5 - Cymharu Cyfrif C â'r cyfrif presennol



Mae'r canfyddiadau'n awgrymu'n gryf y byddai'r cynnyrch yn ddeniadol ar draws y pum grŵp incwm isel. Yn benodol, roedd cyfran sylweddol o ddefnyddwyr incwm isel, a'r rhan fwyaf o'r rhai sydd wedi'u hallgau'n ariannol ar hyn o bryd (pobl sydd â chyfrif POCA yn unig neu heb gyfrif banc), yn dweud y byddai'r cyfrif arfaethedig yn diwallu eu hanghenion yn well na'u trefniadau presennol. Byddai'r cyfrif arfaethedig yn diwallu anghenion 74 y cant o'r defnyddwyr sydd â POCA a 59 y cant o bobl heb unrhyw gyfrif yn well.

'Na, fyddwn i ddim yn mynd at y banciau, nid wyf yn ymddiried ynnddynt, rwyf ond yn eu defnyddio allan o reidrwydd gan fod angen i'r holl arian fynd drwy'r banciau y dyddiau hyn.'

Mae hefyd leiafrif sylweddol o gwsmeriaid presennol â chyfrif banc sy'n dweud y byddai'r cyfrif arfaethedig yn diwallu eu hanghenion yn well na'u cyfrifon cyfredol sylfaenol neu safonol presennol (dywedodd 45 y cant o'r cwsmeriaid â chyfrif banc sy'n cael budd-daliadau hyn wrthym a 42 y cant o gwsmeriaid â chyfrif banc nad ydynt yn cael budd-daliadau).

'Ni chewch arian parod mewn llaw mwyach ac felly mae'n rhaid i mi ddefnyddio gwasanaethau [banciau].'

Mae hyn yn awgrymu y gallai'r cynnyrch hefyd fod yn ddeniadol i gwsmeriaid sydd eisoes â chyfrif banc, ond sydd efallai yn anfodlon ar eu trefniadau presennol am nifer o resymau. Pe byddai Swyddfa'r Post Cyf yn cynnig y cynnyrch arfaethedig, byddai'n cynnig cyfle i ehangu ei sylfaen cwsmeriaid presennol. Ar y sail honno, yn ogystal â chyflawni amcanion cynhwysiant cymdeithasol ac ariannol, mae ein canfyddiadau'n awgrymu y gallai'r cyfrif arfaethedig hefyd fod yn gyfle masnachol i Swyddfa'r Post. Byddai datblygiad o'r fath yn golygu y byddai Swyddfa'r Post yn manteisio ar yr ymddiriedaeth a geir yn y sefydliad fel y nodir yn adran nesaf yr adroddiad hwn.

6. Mae defnyddwyr am i'r cyfrif arfaethedig gael ei gynnig drwy Swyddfa'r Post

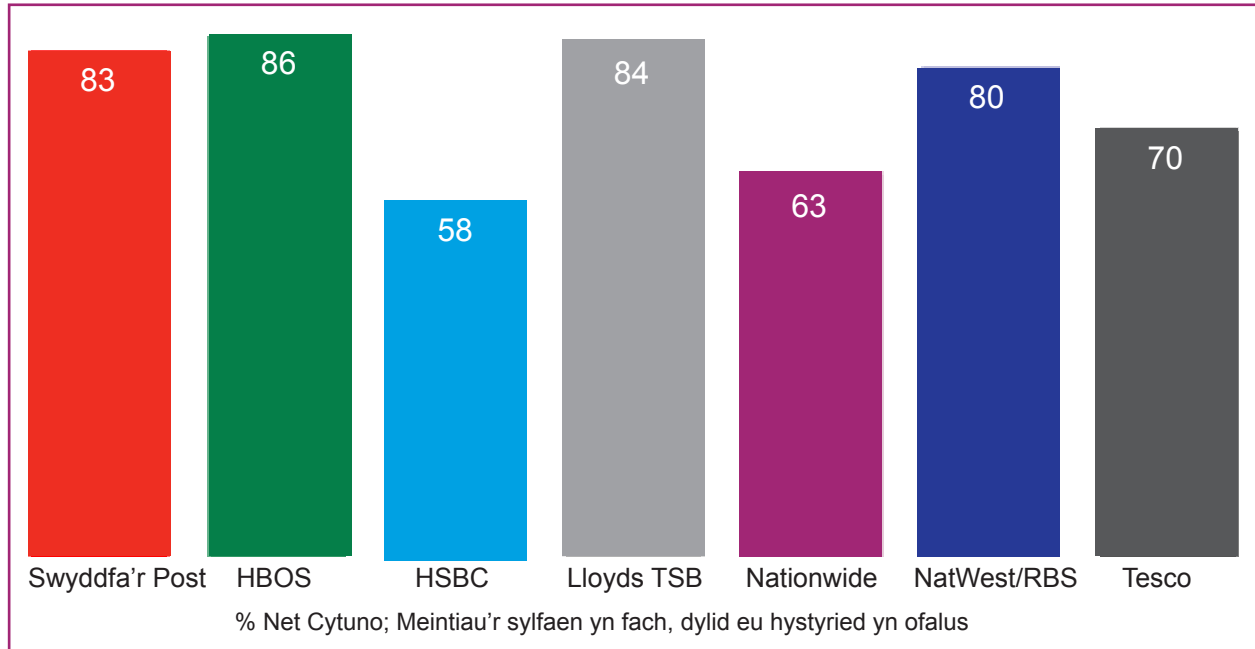
Byddai'n well o lawer gan ddefnyddwyr pe byddai'r cyfrif arfaethedig ar gael gyda Swyddfa'r Post. Mae hyn yn wir yn benodol am ddefnyddwyr sydd wedi'u hallgau'n ariannol sy'n defnyddio Swyddfa'r Post ar hyn o bryd i gael gafael ar eu harian parod. Mae 72 y cant o'r ymatebwyr sydd â POCA, 40 y cant o'r rheiny sydd â POCA a chyfrif arall, a 32 y cant o'r ymatebwyr nad oes ganddynt gyfrif banc yn ffafrio Swyddfa'r Post i gynnig y cyfrif. Nid oes llawer o gonsensws ymhlith grwpiau sydd â chyfrif banc ynghylch hoff ddarparwr, sy'n awgrymu cyfle masnachol i Swyddfa'r Post Cyf os gall y cynnyrch a phrofiad y cwsmer ragori ar y rheiny a gynigir gan ddarparwyr eraill posibl.

Fel y nodwyd, mae defnyddwyr incwm isel yn dangos galw am gynnyrch arfaethedig sy'n syml, yn gyfleus ac sy'n cynnig y math o reolaeth dros eu harian y mae ei angen arnynt. Mae ein canfyddiadau hefyd yn dangos yn glir y byddai cynnig y cyfrif arfaethedig yn y sefydliad cywir yn hanfodol i'w lwyddiant: ymhlith pob un o'n cyfranogwyr, Swyddfa'r Post Cyf yw'r darparwr yr ymddiriedir ynddo ail fwyaf (mae 85 y cant o ddefnyddwyr yn ymddiried ynddo i gynnig y cyfrif newydd), gan ddod yn uwch na banciau eraill y Stryd Fawr ac eithrio HBOS, ac yn uwch o lawer na darparwr newydd yn y farchnad, Tesco (52 y cant).

Ystyrir bod Swyddfa'r Post hefyd yn fwy diogel na banciau eraill y stryd fawr yn enwedig gan ddeiliaid POCA: mae 93 y cant yn ystyried bod Swyddfa'r Post yn lle diogel i'w harian, ei fod yn onest ac yn deg (92 y cant) a'i fod yn gallu deall anghenion eu cyfrifon (84 y cant).

Mae'r nodweddion hyn yn hanfodol os yw grwpiau incwm isel am gael eu darbwyllo i agor cyfrif sy'n diwallu eu hanghenion yn well: byddai 90 y cant o ddeiliaid presennol POCA yn ystyried agor y cyfrif hwn yn Swyddfa'r Post.

Ffigur 6 - Darparwr yr ymddiriedir ynddo fwyaf: Cyfrif C (cyfrif amgen)

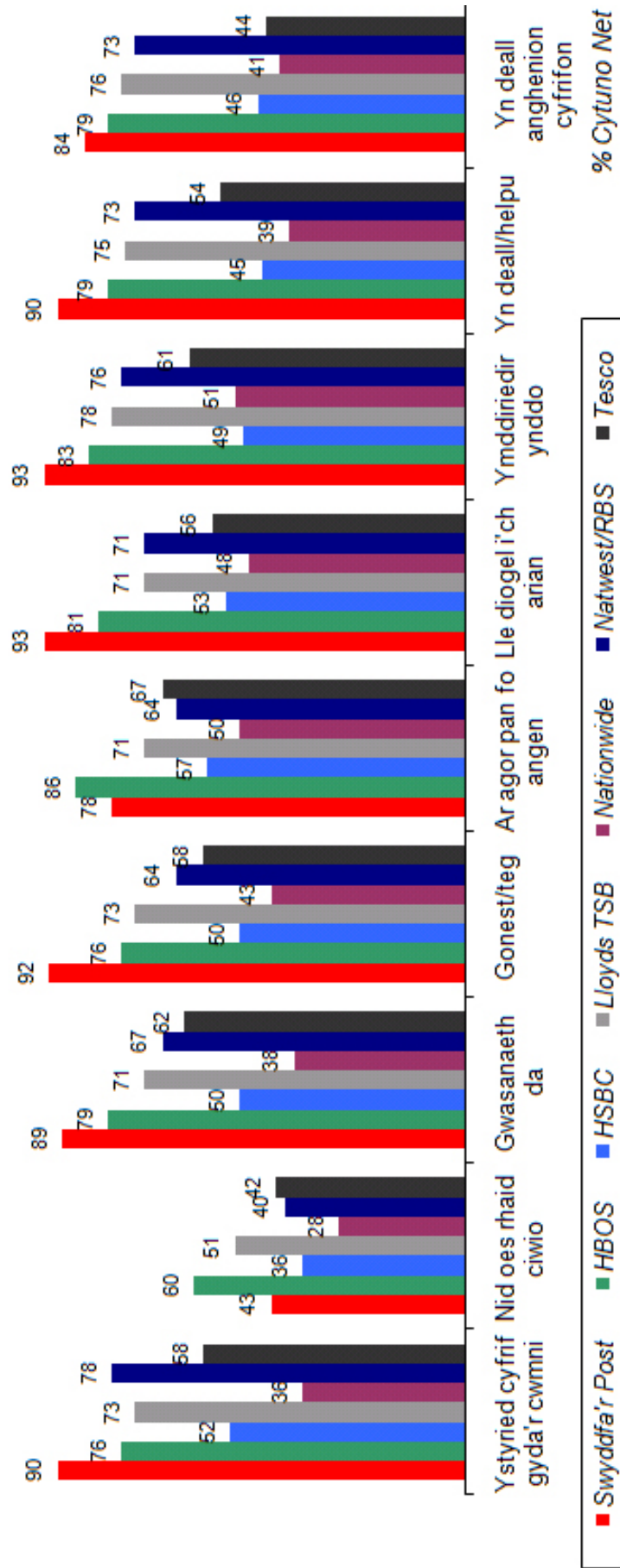


I'r gwrthwyneb, mae defnyddwyr incwm isel ym mhob grŵp yn sôn am eu diffyg hyder ym manciau'r Stryd Fawr, gyda 59 y cant o gwsmeriaid heb gyfrif banc, a 42 y cant o gwsmeriaid â POCA yn unig, yn dweud nad ydynt yn ymddiried mewn banciau i ofalu am eu harian. Mae'n debygol bod yr argyfwng ariannol wedi cyfrannu at hyn, ond mae hefyd yn adlewyrchu'r ffaith bod 32 y cant o ddeiliaid POCA a 54 y cant o gwsmeriaid heb gyfrif banc yn dweud eu bod wedi cael 'profiad gwael gyda banc yn y gorffennol', gan gynnwys anhawster i fodloni rheolau prawf adnabod banciau wrth geisio agor cyfrifon. Yn syml, nid yw llawer o ddefnyddwyr yn teimlo bod darparwyr prif ffrwd yn eu croesawu, ac nid ydynt yn teimlo'n gyfforddus ynddynt.

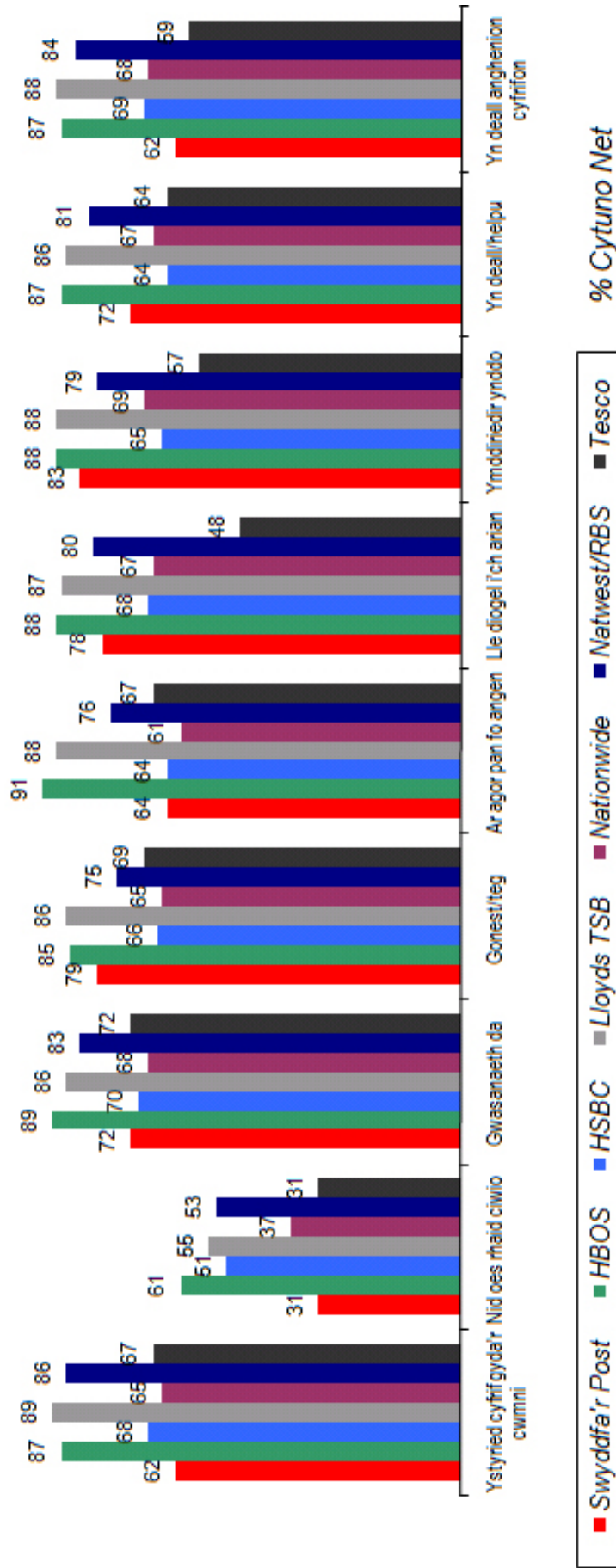
'Dydw i ddim yn ymddiried mewn banciau mwyach. Roeddwn i'n arfer ymddiried ynddynt ychydig o flynyddoedd yn ôl, pan oeddwn yn eithaf hyderus yn y system, ond erbyn hyn maent wedi dangos pa mor ariangar ydynt. Ni allwch ymddiried ynddynt.'

'Mae'r sefyllfa'n ofnadwy, maent yn gofyn cymaint o gwestiynau i chi, rydych yn mynd â phob darn o waith papur sydd gennych ac 'na' yw'r ateb o hyd...'

Ffigur 7 - Canfyddiadau brandiau: POCA Net



Ffigur 8 - Canfyddiadau brandiau: Net â chyfrif banc



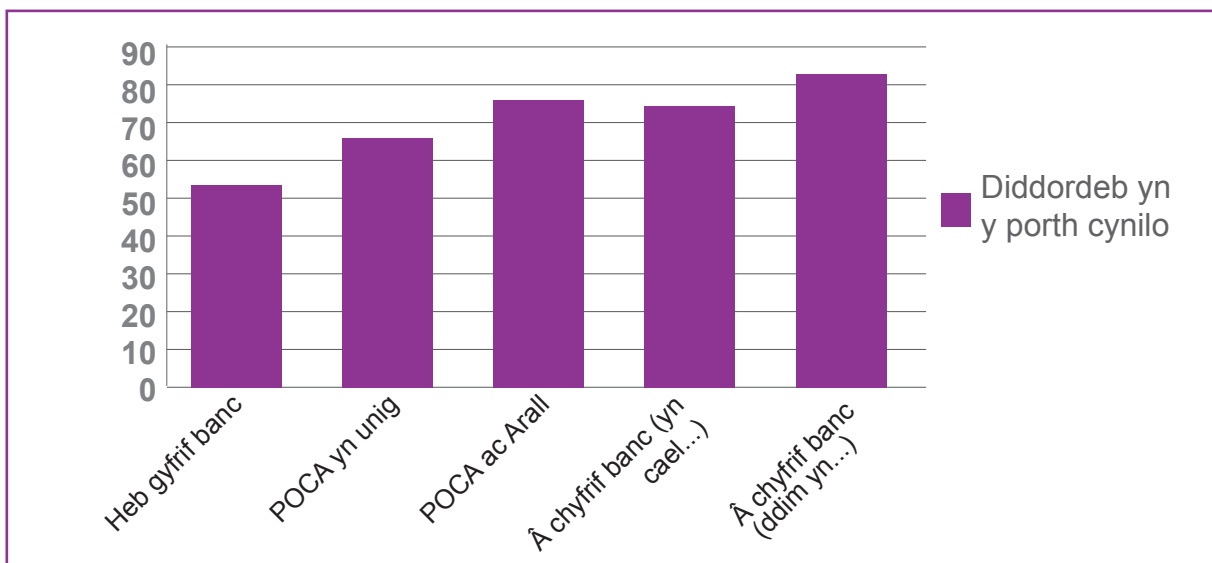
Mae'r ymchwil hon yn cadarnhau'r rhwystrau go iawn a'r rhwystrau a ystyrir sy'n atal defnyddwyr incwm isel rhag agor cyfrifon gyda banciau presennol ar y Stryd Fawr. Fodd bynnag, mae'r canfyddiadau hefyd yn amlygu'r potensial i ddatblygu ateb o'r newydd: cynnyrch cyfrif arfaethedig sy'n ymatebol i anghenion defnyddwyr incwm isel a gynigir drwy swyddfeydd post. Mae'r ffaith y gwnaed llai o gynnydd o ran ysgogi cynhwysiant ariannol drwy agor cyfrifon banc sylfaenol yn ddiweddar yn atgyfnerthu'r achos am y dull newydd hwn⁶.

7. Pa nodweddion eraill y gellir eu cynnwys yn y cyfrif newydd?

Roedd yr ymchwil yn ymdrin â diddordeb defnyddwyr mewn cyfres o nodweddion neu wasanaethau ychwanegol, y gellid eu cynnwys yn y cyfrif newydd hwn i ddefnyddwyr incwm isel.

Roedd cryn dipyn o gefnogaeth i ddarparu cysylltiad rhwng y cyfrif hwn a'r cynllun Porth Cynilo, yn enwedig ymhlith yr ymatebwyr incwm isel sydd wedi'u cynnwys fwy yn ariannol. I lawer, atyniad cysylltiad â'r Porth Cynilo oedd y cymhelliant ychwanegol y byddai hyn yn ei roi i gynilo arian yn rheolaidd. Er y dywedodd llawer o ymatebwyr wrthym nad oedd ganddynt arian i'w adneuo yn y cyfrif, roedd eraill yn cydnabod bod y cysylltiad â'r Porth yn cynnig y cyfle i adeiladu 'cronfa argyfwng', i'w defnyddio pe byddai angen iddynt brynu offer newydd i'r tŷ neu mewn sefyllfa debyg.

Ffigur 9 - Diddordeb yn y porth cynilo



Mynegodd defnyddwyr ddiddordeb mewn nifer o nodweddion eraill hefyd, a oedd yn cynnwys: negeseuon testun sy'n nodi balans; yr opsiwn i godi arian o safleoedd ychwanegol, gan gynnwys terfynellfeydd talu biliau a gynigir mewn siopau papur newydd a siopau cyfleustra megis PayPoint a Payzone.

Er bod yr opsiwn terfynell talu biliau'n boblogaidd oherwydd hyblygrwydd a chyfleustra cynhenid oriau agor y rhwydwaith, codwyd pryderon ynghylch preifatrwydd, diogelwch ac addasrwydd cyffredinol y safleoedd lle y cynigir y terfynellfeydd hyn. Byddem felly yn argymhell y dylid ystyried hyn fel nodwedd ategol o'r cyfrif yn unig.

⁶ Tasglu Cynhwysiant Ariannol, mis Hydref 2009: www.hm-treasury.gov.uk/d/fourth_annual_banking_report.pdf

8. Gwireddu'r cyfle i gryfhau rhwydwaith Swyddfa'r Post

Yn ogystal â chynyddu cynhwysiant ariannol a chynnig dull mwy ymatebol o fancio i ddefnyddwyr incwm isel, mae'r cyfrif hwn ymhlith nifer o gynhyrchion trafodol dros y cownter a allai gefnogi hyfywedd rhwydwaith Swyddfa'r Post. Gallai'r cyfrif newydd gael ei gynnig drwy 11,500 o allanfeydd y rhwydwaith, ac felly byddai'n darparu refeniw cynaliadwy i ategu'r rhwydwaith - sy'n cynnwys busnesau bach preifat yn bennaf - yn ogystal â chryfhau sefyllfa ariannol Swyddfa'r Post Cyf.

Byddai amrywiaeth o gynhyrchion trafodol a gynigir drwy'r holl swyddfeydd post felly yn helpu i ategu'r seilwaith cenedlaethol hanfodol hwn, a hefyd yn galluogi gwasanaethau bancio i gael eu hailsefydlu mewn cymunedau y mae banciau naill ai wedi'u hesgeuluso neu wedi'u gadael, yn arbennig ardaloedd gwledig ac ardaloedd trefol difreintiedig⁷.

Mae ymchwil ddiweddar ar gyfer Ffederasiwn Cenedlaethol yr Is-bostfeistri⁸ (NFSP) yn dangos bod cyfle i'r rhwydwaith ddychwelyd i sefyllfa ariannol fwy hyfyw drwy ddatblygu cynhyrchion trafodol o'r fath dros y cownter: ar gyfartaledd, mae is-bostfeistri'n cael 8 y cant o dâl net o gynhyrchion trafodol ar hyn o bryd, ond mae dros 90 y cant o ganghennau'n ennill dim byd o gynhyrchion gwasanaethau ariannol 'premiwm' eraill, megis cardiau credyd a gynigir gan Swyddfa'r Post Cyf ar hyn o bryd nad oes angen trafodion na mynediad i gangen ar eu cyfer.

Er bod Swyddfa'r Post Cyf mewn sefyllfa dda i gynnig y cyfrif newydd, os bydd am annog cwsmeriaid i'w agor gyda hwy, mae angen iddo fod yn barod i fynd i'r afael â chiwiau hir a gwella'r profiad cwsmeriaid y mae'n ei gynnig ar hyn o bryd. Sgoriodd Swyddfa'r Post Cyf yn wael pan ofynnwyd i ddefnyddwyr am eu safbwynt presennol o brofiad cwsmeriaid: dim ond 35 y cant o bobl a nododd nad oedd angen i chi giwio mewn swyddfeydd post.

'Gallech fod yna am dri chwarter awr, 40 munud'

'Mae'r banciau'n llawer gwell. Maent yn gyflymach'

'Yn llawer cyflymach. Mae gan Swyddfeydd Post gymaint o bethau i wneud onid oes?'

Mae hefyd angen i Swyddfa'r Post Cyf ymateb i'r galw cryf gan ddefnyddwyr i gael mynediad i'r cyfrif hwn gyda'r cyfleustra a'r hyblygrwydd y mae defnyddwyr yn ei ddisgwyl gan ddarparwyr gwasanaethau ariannol eraill os yw am wireddu'r cyfle o fancio trafodol sydd ar gael yn ehangach:

'Mae'n hunllef weithiau os oes angen i chi fynd i rywle ac mae'n rhaid i chi giwio yn Swyddfa'r Post. Weithiau nid oes amser gennyh i wneud hynny. Dyna pam rydych yn codi'r holl arian mewn un tro yn hytrach na mynd yn ôl ac ymlaen... yn enwedig ar ddydd Llun pan fydd y ciwiau'n hir dros ben.'

7 *Canfu gwaith ymchwil ar gyfer y Comisiwn Cymunedau Gwledig (2007) fod mynediad i arian parod yn broblem fawr mewn cymunedau gwledig: nid oes gan 300,000 o bobl yng nghefn gwlad Lloegr gyfrif banc, ac mae llai na 10 y cant o beiriannau arian parod wedi'u lleoli mewn ardaloedd gwledig*

8 *Ffederasiwn Cenedlaethol yr Is-bostfeistri, arolwg incwm Is-bostfeistri 2009 (Brighton: Ffederasiwn Cenedlaethol yr Is-bostfeistri, 2009) ar gael yn http://www.nfsp.org.uk/uploads/pdfs/NFSP%20Subpostmaster%20Income%20Survey%202009%20-%20full%20report_final.pdf*

'Rwy'n dod i mewn ac yn codi cymaint â phosibl fel nad oes angen i mi fynd yn ôl. Ar ddydd Sadwrn, mae Swyddfa'r Post yn cau am hanner dydd tan ddydd Llun.'

'Beth pe byddech yn gweithio tan chwech o'r gloch ac na allech fynd i Swyddfa'r Post'

Gallai mynediad i'r nodweddion a fyddai ar gael yn y cyfrif arfaethedig a amlinellir yma, megis mynediad i beiriannau arian parod, yr opsiwn o godi arian wrth derfynellfeydd talu biliau a defnyddio cerdyn debyd, leihau ciwiau a sicrhau nad yw defnyddwyr yn ggyfyngedig i godi arian dros y cownter yn ystod oriau agor Swyddfa'r Post.

Casgliadau

Mae defnyddwyr incwm isel am gael dull newydd o fancio. Maent am gael cyfrif sy'n ymatebol i'w hanghenion; sydd ar gael gan sefydliad y maent yn ymddiried ynndo. Mae ein canfyddiadau wedi ein galluogi i gyflwyno glasbrint sy'n nodi'r swyddogaethau craidd a fyddai'n cynnig cyfrif ymatebol sydd wedi'i deilwra. Rydym wedi dangos bod angen iddo fod yn seiliedig ar egwyddorion symlrwydd, cyfleustra a rheolaeth. Byddai cynnig y cyfrif hwn yn cynnig dewis amgen i ddefnyddwyr sy'n teimlo'n rhwystredig gan ymarferoldeb cyfyngedig y POCA, a'r rheini sydd wedi cael profiad anfodhaol gyda chyfrifon banc sylfaenol neu safonol. Er bod y galw am y cyfrif arfaethedig hwn yn amrywio fesul grŵp, mae'r galw yn sylweddol ym mhob un o'r pum grŵp targed, gan gynnwys ymhlith y rhai heb gyfrif banc.

Fodd bynnag, mae angen gwneud mwy na chanfod a chynnig y cynnyrch cyfrif cywir. Er mwyn i ddull newydd o fancio i ddefnyddwyr incwm isel fod yn llwyddiant, mae angen iddo gael ei gynnig gan y sefydliad cywir. Mae ein canfyddiadau'n dangos bod Swyddfa'r Post mewn sefyllfa dda i wneud hynny. Mae pobl yn ymddiried ynndo'n fawr, ystyrir ei fod yn lle diogel i roi arian a'i fod yn deall ei gwsmeriaid ac yn gweithio'n galed i'w helpu.

Gwyddys bod gan Swyddfa'r Post gryn dipyn o brofiad o wasanaethu'r grŵp hwn ac mae ganddo rwydwaith sy'n fwy na'r holl fanciau stryd fawr gyda'i gilydd; gyda phresenoldeb heb ei ail mewn ardaloedd gwledig ac ardaloedd trefol difreintiedig y mae banciau naill ai wedi'u hanwybyddu neu wedi'u gadael. Mae'r Llywodraeth wedi cydnabod bod cryfderau Swyddfa'r Post yn golygu ei bod 'mewn sefyllfa ddelfrydol i gynnig gwasanaethau ariannol hanfodol i bawb, gan gynnwys y rhai sydd wedi'u hallgau'n ariannol neu sy'n wynebu'r risg o hynny'⁹.

Ond fel rydym hefyd wedi canfod, er ei fod wedi sgorio'n uchel o ran ymddiriedaeth a nodweddion cadarnhaol eraill, nododd cyfranogwyr ein hymchwil nifer o rwystredigaethau gyda phrofiad Swyddfa'r Post, gan gynnwys ciwiau ac oriau agor anghyfleus. Mae'n rhaid mynd i'r afael â'r rhain er mwyn gwireddu gweledigaeth dull newydd sy'n cysylltu'r cynnyrch cywir â'r sefydliad cywir; ac maent yn hollbwysig i ddatblygiad gwasanaethau bancio ac ariannol ehangach yn Swyddfa'r Post.

Yn amlwg, byddai mynediad i beiriannau arian parod a'r gallu i ddefnyddio cerdyn debyd - a fyddai'n rhan o'r cyfrif arfaethedig hwn - yn cael effaith gadarnhaol ar y problemau hyn. Ar adeg pan fo methiannau banciau a chymdeithasau adeiladu proffil uchel wedi cael effaith niweidiol ar ymddiriedaeth yn sector bancio'r DU, gan gadarnhau ym meddyliau defnyddwyr incwm isel a defnyddwyr sydd wedi'u hallgau'n ariannol yr hyn roeddent eisoes yn ei amau; a phan fo mentrau presennol i gynyddu cynhwysiant ariannol - megis y nifer sy'n agor cyfrifon banc sylfaenol - yn arafu, mae cyfle amlwg yma i Swyddfa'r Post. Rydym felly yn croesawu ymgynghoriad y Llywodraeth ar ddarparu gwasanaethau bancio cymdogaethau drwy rwydwaith Swyddfa'r Post a byddwn yn defnyddio'r cyfle hwn i gefnogi'r dull newydd a amlinellir yma.

Yn ogystal â'r budd i ddefnyddwyr a fyddai'n deillio o'r cynigion a'r argymhellion a nodir yma, gallai symudiad o'r fath chwarae rhan allweddol yn y broses o ailgyflwyno gwasanaethau bancio mewn cymunedau, gan gynnwys ardaloedd gwledig a threfol difreintiedig lle nad oes canghennau banciau ar gael. Yn ei dro, byddai hyn yn sicrhau hyfywedd rhwydwaith Swyddfa'r Post, gan gryfhau ased cymunedol allweddol y mae miliynau o ddefnyddwyr incwm isel eisoes yn dibynnu arno.



**Consumer
Focus**

Campaigning for a fair deal

Manteisiwch ar y cyfle

Darparu atebion bancio amgen i ddefnyddwyr

Am ragor o wybodaeth cysylltwch â Matt Forde, Uwch Eiriolwr Materion Cyhoeddus, ar 020 7799 8021 neu anfonwch e-bost i matt.forde@consumerfocus.org.uk

www.consumerfocus.org.uk

Hawlfraint: Llais Defnyddwyr

Cyhoeddwyd: Ionawr 2010

Os hoffech gael copi o'r cyhoeddiad hwn mewn Braille, print bras neu ar CD sain, cysylltwch â ni.

Gall defnyddwyr sy'n fyddar, yn drwm eu clyw neu sydd â nam ar eu lleferydd gysylltu â Llais Defnyddwyr drwy Text Relay:

O ffôn testun, ffoniwch 18001 020 7799 7900

O ffôn cyffredin, ffoniwch 18002 020 7799 7900

Consumer Focus
4th Floor
Artillery House
Artillery Row
London SW1P 1RT

029 2078 7100
contact@consumerfocus-wales.org.uk

ISBN: 978-1-907125-14-0