

## 顧客本位の業務運営に関する原則への取組方針

2018年9月現在  
 バークレイズ日本拠点

バークレイズ銀行東京支店、バークレイズ証券株式会社、およびバークレイズ投信投資顧問株式会社（以下、総称して「バークレイズ日本拠点」）では「行動規範 The Barclays Way - 顧客本位の業務運営に関する原則の観点から」に基づき以下の取組方針を定め、年に一度経営陣による見直しを実施します。

取組方針		進捗状況・KPI
1	バークレイズ日本拠点は顧客本位の業務運営に関する原則を策定し、公表しました。	バークレイズ日本拠点経営陣は年に一度、公表した原則を見直し、必要に応じて変更します。
2	バークレイズ証券株式会社では、当社の金融商品の卸売先販売会社のデューデリジェンスを定期的実施し、個人を含む最終顧客の投資目的、商品知識、およびリスク許容度への理解を深めるよう努めます。	バークレイズでは、アジア地域の金融商品の卸売先販売会社を半年毎に3社以上選び、聞き取り調査を実施します。また、聞き取り調査の頻度は取引額などに応じて2-3年に一度見直します。
3	バークレイズ日本拠点は顧客からの苦情には真摯に対応し、迅速な解決に努めます。また、苦情の内容は経営陣と共有されます。	苦情の対応状況は月次でバークレイズ日本拠点経営陣に報告されます。
4	利益相反管理の一環として、バークレイズの業務監督者は従業員による金融商品取引、個人投資、社外活動、および贈答・接待を定期的に検証します。	業務監督者は従業員による金融商品取引、個人投資、社外活動、および贈答・接待の申請を案件毎に審査し、少なくとも四半期毎に検証を実施します。
5	バークレイズでは透明性の確保とわかりやすさのため、個人投資家向け仕組債の卸売りに関するグローバルな手数料体系を定めております。	バークレイズのグローバル手数料体系は日本における仕組債ビジネスが対象範囲に含まれ、年に一度見直しを行っております。
6	バークレイズでは日本拠点からの参加者が主要メンバーを務める、アジア地域のリテール商品販売に関するガバナンス委員会において、以下の議題を取扱います。 ・新商品の開発・営業、手数料体系、および販売後のモニタリングの議論および承認  ・個人投資家向け金融商品の適合性の確保のための助言	リテール商品販売に関するガバナンス委員会は四半期に一度開催しています。

7	<p>パークレイズ投信投資顧問株式会社では、ファンド商品毎に投資戦略、リスク、販売計画、対象顧客、および手数料を検討しています。</p>	<p>ファンド商品の新規設定は社内の審査プロセスによる事前承認が義務付けられております。</p>
8	<p>パークレイズの報酬に関する方針では、業務における成果はパークレイズの価値観および文化に沿って達成された場合のみにおいて報酬に反映させます。</p> <p>個人の成果の評価は、経済的基準およびパークレイズの価値観の尊重やリスク、コンプライアンス、管理に関わる規程の遵守などの非経済的基準に基づいて行ないます。</p>	<p>人事評価およびその報酬への反映は、成果の評価年度を通じて各役職員と合意した目標・行動基準の達成度を幅広く評価し、これを報酬に反映させることで実現します。</p> <p>パークレイズの報酬に関する方針の特徴としては、役職員の報酬をリスク許容度や、パークレイズおよび規制当局を始めとするステークホルダーから求められる職業倫理に関連付けることが挙げられます。成果および報酬の決定に際してはリスクや倫理の要素が考慮されます。</p> <p>パークレイズでは業績連動報酬の総支給額を決定する際には将来起こり得るリスクを幅広く考慮します。職務倫理や内部管理を醸成する環境や、風評、顧客、市場およびその他のステークホルダーに対する影響を幅広く検討します。</p>

## Action Items in Relation to Principles of Customer-Oriented Business Conduct

As of September 2018  
Barclays Japan

Barclays Bank Plc Tokyo Branch, Barclays Securities Japan Limited, Barclays Funds and Advisory Japan Limited (collectively *Barclays Japan*) has identified the following action items and corresponding key performance indicators (KPI) in relation to *Code of Conduct – The Barclays Way, In the context of Principles of Customer-Oriented Business Conduct*, which are reviewed and approved by Japan Management at least on an annual basis.

Action Item		Progress / KPI
1	Barclays Japan has communicated and externally published our response to the FSA Principles of Customer-Oriented Business Conduct.	Japan Management performs annual review of our external statement.
2	Barclays Securities Japan Limited performs interviews and conducts periodic due diligence reviews on Distributors to understand investment objectives, knowledge of the products, risk tolerance and meet expectations of retail investors.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• On a semi-annual basis, Barclays will select and interview at least 3 Distributors in Asia Pacific</li> <li>• The frequency of Distributors due diligence refresh occurs every 2 to 3 years depending on several factors including overall size and annual distribution volume.</li> </ul>
3	Barclays treat each complaint very seriously and ensures complaints are handled, investigated, and resolved in a timely manner. Japan Management provides additional oversight by reviewing complaints raised.	Japan Management reviews customer complaints on a monthly basis.
4	Barclays supervisors perform periodic reviews of employee activities with consideration on conflicts of interests pertaining to personal account dealing, private investment, outside affiliation, gift and entertainment.	Supervisors review each request related to in scope activities on personal account dealing, private investment, outside affiliation, gift and entertainment, and receive management information reports of employee activities at least on a quarterly basis.
5	Barclays established a global fee framework on retail structured notes detailing specific parameters to ensure fees are transparent and easily understood.	Current fee framework with considerations on Japan distributed structured notes are reviewed on an annual basis.

6	<p>Barclays Securities Japan Limited has key representations in the Asia Pacific governance forum maintaining regional focus on retail distribution by</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reviewing, challenging and approving post sales monitoring, proposed new products and services, sales and structuring activities, fee framework</li> <li>• Helping to ensure suitable products and services are sold to retail customers, either directly or indirectly.</li> </ul>	<p>Governance forums meet at least on a quarterly basis.</p>
7	<p>Barclays Fund Advisory Japan Limited performs reviews on its fund products' investment strategy, risks, distribution plan, target market and fees.</p>	<p>Each new fund product is required to be reviewed and approved prior to launch date.</p>
8	<p>Barclays' Remuneration Philosophy only rewards business results when they are achieved in a manner consistent with Barclays' Values and culture. Barclays' approach to measuring the performance of individuals includes both financial and non-financial metrics, including performance against behaviours in line with Barclays' Values, and adherence to applicable Risk, Compliance and control policies.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Performance assessments and remuneration outcomes are made on the basis of a broad assessment of performance based on expected standards of delivery and behaviour which are discussed with employees at the start of and throughout the performance year.</li> <li>• A key feature of Barclays remuneration philosophy is the alignment of remuneration with our risk appetite and with the conduct expectations of Barclays, our regulators globally and other stakeholders; Risk and conduct issues are considered when assessing performance and making remuneration decisions.</li> <li>• Barclays adjusts the incentive pool to take account of an assessment of a wide range of future risks including conduct, non-financial factors that can support the delivery of a strong risk management, control and conduct culture and other factors including reputation, impact on customers, markets and other stakeholders.</li> </ul>