

## 顧客本位の業務運営に関する原則への取組状況・KPIの公表について

2020年7月現在

バークレイズ銀行東京支店

バークレイズ証券株式会社

バークレイズ投信投資顧問株式会社

バークレイズ銀行東京支店、バークレイズ証券株式会社、及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」）における、2019年1月1日から2019年12月31日までの、「顧客本位の業務運営に関する原則への取組状況・KPI」に関するアップデートを以下のとおりお知らせします。

- バークレイズ日本拠点ではお客様の金融知識向上に特化したセミナーを、2019年1月1日から2019年12月31日の期間において計24回開催し、延べ1441名のお客様にご参加いただきました。（バークレイズ銀行東京支店、バークレイズ証券株式会社及びバークレイズ投信投資顧問株式会社）
- バークレイズでは、金融市場営業本部の業務に関するコントロール KPI ミーティングを2019年1月1日から2019年12月31日の期間において11回開催いたしました。（バークレイズ証券株式会社）
  - － KPIの多くは顧客本位の業務運営に関連する内容となっており、顧客からの苦情、適合性、卸売先販売業者のデュー・ディリジェンス、販売後のモニタリング等の項目が含まれています。
- 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2019年1月1日から2019年12月31日の期間において6社選び、聞き取り調査を実施しました。（バークレイズ証券株式会社）
- バークレイズでは、2019年1月1日から2019年12月31日の期間においてアジア地域の金融商品の卸売先販売会社18社の定期デュー・ディリジェンスを実施しました。（バークレイズ証券株式会社）

以上

## Progress / KPI in Relation to Principles of Customer-Oriented Business Conduct

As of July 2020

Barclays Bank PLC Tokyo Branch  
Barclays Securities Japan Limited  
Barclays Fund and Advisory Japan Limited

Barclays Bank PLC Tokyo Branch, Barclays Securities Japan Limited, Barclays Fund and Advisory Japan Limited (collectively Barclays Japan) has updated our progress and Key Performance Indicators (KPI) in relation to the Principles of Customer-Oriented Business Conduct, for the period 1 January to 31 December 2019, as follows:

- Between 1 January to 31 December 2019, Barclays Japan hosted 24 seminars specifically focused on providing financial information and knowledge to the clients, attended by 1,441 participants. (Barclays Bank PLC Tokyo Branch, Barclays Securities Japan Limited, Barclays Fund and Advisory Japan Limited)
- Between 1 January to 31 December 2019, Barclays held eleven Cross Asset Solution Sales Division Controls KPI meetings. (Barclays Securities Japan Limited)
  - The majority of KPI's are customer oriented, including sales suitability and escalation, customer complaints, distributor due diligence, and post-sales monitoring.
- Between 1 January to 31 December 2019, Barclays selected and interviewed six distributors in Asia Pacific. (Barclays Securities Japan Limited)
- Between 1 January to 31 December 2019, Barclays conducted periodic due diligence reviews on eighteen distributors in Asia Pacific. (Barclays Securities Japan Limited)