

# 금융회사 민원건수 공시(양식)

## 알리안츠생명보험(주)

아래에서 공시하고 있는 민원건수는 방문, 우편, 팩스 및 전자매체(홈페이지, 이메일 등) 등을 통하여 서면으로 민원의사를 표시한 건을 대상으로 작성되었으며 중복되거나 반복적으로 제기된 민원은 1건으로 처리하였습니다. 또한, 금융위원회, 금융감독원, 한국소비자원 등 타기관에서 이첩된 민원도 포함하여 작성되었습니다.

### 1. 민원건수(작성대상기간 : 2015.4.1 . . ~ 2015. 6.30)

구 분	민원 건수			환산건수(보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
자체민원	179	178	-0.6	8.1	8.0	-1.2	
대외민원 <sup>주)</sup>	35	54	54.3	1.6	2.4	50.0	
합 계	214	232	8.4	9.6	10.4	8.3	

주) 금융감독원 등 타기관에서 접수한 민원 중 이첩된 민원 또는 사실조회 요청한 민원 단, 해당 기관에서 이첩 또는 사실조회 없이 직접 처리한 민원은 제외

### 2. 유형별 민원건수(작성대상기간 : 2015.4.1 . . ~ 2015. 6.30)

구 분	민원 건수			환산건수(보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
유 형	판 매	195	201	3.1	8.8	9.0	2.3
	유 지	11	17	54.5	0.5	0.8	60.0
	지 급	3	12	300.0	0.1	0.5	400.0
	기 타	5	2	-60.0	0.2	0.1	-50.0
합 계	214	232	8.4	9.6	10.4	8.3	

### 3. 2014년도 민원발생평가등급\* : 3등급

\* 매년 금융감독원이 금융회사별 민원발생건수, 처리결과 및 회사규모를 종합적으로 고려하여 평가[1등급(우수)~5등급(불량)]하며, 당해 금융회사의 영업규모(총자산, 보유계약건수 등) 및 민원발생 건수의 각 업권내 비중이 1% 이내인 경우 등급을 산정하지 않음