

(첨 부)

금융회사 민원건수 공시(양식)

에이비엘생명보험(주)

※ 동 민원건수는 중복·반복민원, 단순상담 및 질의사항은 제외하여 산정하였습니다.
또한 협회의 “생명보험경영통일공시기준” 및 “경영공시 시행세칙”에 의거하여 작성되었습니다.

※ 대상기간 : 당분기 (2017년 3분기, 2017.7.1~2017.9.30)
전분기 (2017년 2분기, 2017.4.1~2017.6.30)

1. 민원건수

구 분	민원 건수			환산건수 ^{주1)} (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
자체 민원	104	81	-22.1	4.5	3.5	-21.0	
대외민원 ^{주2)}	72	72	0.0	3.1	3.1	1.3	
합 계	176	153	-13.1	7.6	6.7	-11.9	

주1) 해당 분기말일 회사 전체 보유계약 건수를 기준으로 항목별 산출

주2) 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

구 분	민원 건수			환산건수 ^{주1)} (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
유 형	판 매	96	91	-5.2	4.1	4.0	-3.9
	유 지	17	6	-64.7	0.7	0.3	-64.4
	지 급	50	45	-10.0	2.2	2.0	-8.8
	기 타	13	11	-15.4	0.6	0.5	-14.3
합 계	176	153	-13.1	7.6	6.7	-11.9	

주) 해당 분기말일 회사 전체 보유계약 건수를 기준으로 항목별 산출

3. 상품별 민원건수

구 분	민원 건수			환산건수 ^{주1)} (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
상 품	변액 ^{주2)}	40	46	15.0	19.2	22.1	14.7
	보장성 ^{주3)}	44	32	-27.3	2.9	2.2	-25.7
	종신	29	34	17.2	12.6	14.5	15.6
	연금	24	17	-29.2	11.7	8.5	-27.3
	저축	32	18	-43.8	19.7	10.8	-44.9
기 타 ^{주4)}	7	6	-14.3	-	-	-	-

주1) 해당 분기말일 상품별 보유계약 건수를 기준으로 항목별 산출

주2) 변액종신·변액연금·변액저축보험 포함

주3) 단독실손·질병·재해보험 등 포함, 종신보험 제외

주4) 해당 회사의 설계사 및 경영(주가, RBC 등) 관련 등 보험상품과 관계없는 민원 (단, 대출관련 민원 중 보험계약대출 민원은 해당 상품 기준으로 구분하되, 담보·신용대출 관련 민원은 '기타' 항목으로 구분)

※ '기타' 항목은 상품 외 민원으로 보유계약을 산정할 수 없으므로 '환산건수'를 표기하지 않음. 이에 따라 '합계'는 별도로 표기하지 않으며, '3. 상품별 민원건수'의 합계는 '1. 민원건수', '2. 유형별 민원건수'의 각 합계와 일치