

(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 (2018년 1분기, 2018.1.1~2018.3.31)
전분기 (2017년 4분기, 2017.10.1~2017.12.31)

1. 민원건수

구 분	민원 건수			환산건수 ^{주1)} (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
자체 민원	60	72	20.0	2.6	3.1	18.0	
대외민원 ^{주2)}	44	78	77.3	1.9	3.3	74.4	
합 계	104	150	44.2	4.5	6.4	41.8	

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	63	84	33.3	2.7	3.6	31.0	
	유 지	4	9	125.0	0.2	0.4	123.5	
	지 급	27	50	85.2	1.2	2.1	82.9	
	기 타	10	7	-30.0	0.4	0.3	-30.2	
합 계	104	150	44.2	4.5	6.4	41.8		

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)}	33	43	30.3	15.6	19.6	26.2	
	보장성 ^{주3)}	21	47	123.8	1.4	3.1	119.7	
	종신	29	33	13.8	12.2	13.7	12.3	
	연금	8	18	125.0	4.1	9.4	131.0	
	저축	7	6	-14.3	4.2	3.5	-16.0	
기 타 ^{주4)}	6	3	-50.0	-	-	-	-	

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