

(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 2분기, 2018.4.1~2018.6.30)  
전분기 (2018년 1분기, 2018.1.1~2018.3.31)

### 1. 민원건수

구 분	민원 건수			환산건수 <sup>주1)</sup> (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
자체 민원	72	68	-5.6	3.1	2.8	-8.1	
대외민원 <sup>주2)</sup>	78	60	-23.1	3.3	2.5	-24.9	
합 계	150	128	-14.7	6.4	5.3	-16.9	

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 <sup>주1)</sup> (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
유 형	판 매	84	59	-29.8	3.6	2.5	-31.5
	유 지	9	10	11.1	0.4	0.4	10.5
	지 급	50	52	4.0	2.1	2.2	0.9
	기 타	7	7	0.0	0.3	0.3	-3.3
합 계	150	128	-14.7	6.4	5.3	-16.9	

주) 해당 분기말일 회사 전체 보유계약 건수를 기준으로 항목별 산출

### 3. 상품별 민원건수

구 분	민원 건수			환산건수 <sup>주1)</sup> (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
상 품	변액 <sup>주2)</sup>	43	40	-7.0	19.6	18.1	-8.0
	보장성 <sup>주3)</sup>	47	38	-19.2	3.1	2.4	-22.4
	종신	33	28	-15.2	13.7	11.4	-16.8
	연금	18	7	-61.1	9.4	3.7	-60.3
	저축	6	12	100.0	3.5	7.0	98.0
기 타 <sup>주4)</sup>	3	3	0.0	-	-	-	-

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