

(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 3분기, 2018.7.1~2018.9.30)
전분기 (2018년 2분기, 2018.4.1~2018.6.30)

1. 민원건수

구 분	민원 건수			환산건수 ^{주1)} (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
자체 민원	68	73	7.4	2.8	3.1	8.5	
대외민원 ^{주2)}	60	74 (64) ^{주3)}	23.3 (6.7) ^{주3)}	2.5	3.1 (2.7) ^{주3)}	24.8 (7.6) ^{주3)}	
합 계	128	147 (137) ^{주3)}	14.8 (7.0) ^{주3)}	5.3	6.2 (5.8) ^{주3)}	16.1 (8.3) ^{주3)}	

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

주3) 총 민원건수에서 「금감원 즉시연금 전용코너(18.9월 오픈)」를 통해 접수된 즉시연금 민원건수를 제외한 건수

2. 유형별 민원건수

구 분	민원 건수			환산건수 ^{주1)} (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
유 형	판 매	59	63 (63) ^{주2)}	6.8 (6.8) ^{주2)}	2.5	2.7 (2.7) ^{주2)}	7.7 (7.7) ^{주2)}
	유 지	10	7	-30.0	0.4	0.3	-31.0
	지 급	52	67 (57) ^{주2)}	28.9 (9.6) ^{주2)}	2.2	2.8 (2.4) ^{주2)}	30.6 (11.1) ^{주2)}
	기 타	7	10	42.9	0.3	0.4	44.8
합 계	128	147 (137) ^{주2)}	14.8 (7.0) ^{주2)}	5.3	6.2 (5.8) ^{주2)}	16.1 (8.3) ^{주2)}	

주1) 해당 분기말일 회사 전체 보유계약 건수를 기준으로 항목별 산출

주2) 총 민원건수에서 「금감원 즉시연금 전용코너(18.9월 오픈)」를 통해 접수된 즉시연금 민원건수를 제외한 건수

3. 상품별 민원건수

구 분	민원 건수			환산건수 ^{주1)} (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
상 품	변액 ^{주2)}	40	41	2.5	18.1	18.6	2.7
	보장성 ^{주3)}	38	29	-23.7	2.4	1.9	-21.5
	종신	28	38	35.7	11.4	15.1	31.7
	연금	7	23 (13) ^{주5)}	228.6 (85.7) ^{주5)}	3.7	12.5 (7.1) ^{주5)}	235.5 (89.5) ^{주5)}
	저축	12	10	-16.7	7.0	5.6	-19.9
기 타 ^{주4)}	3	6	100.0	-	-	-	-

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)

주5) 총 민원건수에서 「금감원 즉시연금 전용코너(18.9월 오픈)」를 통해 접수된 즉시연금 민원건수를 제외한 건수

※ '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