

(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 (2019년 1분기, 2019.1.1~2019.3.31)
전분기 (2018년 4분기, 2018.10.1~2018.12.31)

1. 민원건수

구 분	민원 건수			환산건수 ^{주1)} (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
자체 민원	59	63	6.8	2.5	2.4	-1.6	
대외민원 ^{주2)}	53 (52) ^{주3)}	72 (72) ^{주3)}	35.9 (38.5) ^{주3)}	2.2 (2.2) ^{주3)}	2.8 (2.8) ^{주3)}	25.1 (27.4) ^{주3)}	
합 계	112 (111) ^{주3)}	135 (135) ^{주3)}	20.5 (21.6) ^{주3)}	4.7 (4.7) ^{주3)}	5.2 (5.2) ^{주3)}	10.8 (11.8) ^{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	64 (64) ^{주2)}	69 (69) ^{주2)}	7.8 (7.8) ^{주2)}	2.7 (2.7) ^{주2)}	2.7 (2.7) ^{주2)}	-0.7 (-0.7) ^{주2)}
	유 지	5	4	-20.0	0.2	0.2	-28.6
	지 급	34 (33) ^{주2)}	53 (53) ^{주2)}	55.9 (60.6) ^{주2)}	1.4 (1.4) ^{주2)}	2.1 (2.1) ^{주2)}	43.4 (47.5) ^{주2)}
	기 타	9	9	0.0	0.4	0.4	-7.9
합 계	112 (111) ^{주2)}	135 (135) ^{주2)}	20.5 (21.6) ^{주2)}	4.7 (4.7) ^{주2)}	5.2 (5.2) ^{주2)}	10.8 (11.8) ^{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)}	44	40	-9.1	20.1	18.7	-7.4
	보장성 ^{주3)}	24	35	45.8	1.6	2.0	29.1
	종신	28	38	35.7	10.9	14.6	34.2
	연금	8 ⁸ (7) ^{주5)}	10 ¹⁰ (10) ^{주5)}	25.0 ^{25.0} (42.9) ^{주5)}	4.4 ^{4.4} (3.9) ^{주5)}	5.6 ^{5.6} (5.6) ^{주5)}	27.2 ^{27.2} (45.2) ^{주5)}
	저축	6	7	16.7	3.1	3.4	9.6
기 타 ^{주4)}	2	5	150.0	-	-	-	-

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