

(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 2분기, 2019.4.1~2019.6.30)  
전분기 (2019년 1분기, 2019.1.1~2019.3.31)

### 1. 민원건수

구 분	민원 건수			환산건수 <sup>주1)</sup> (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
자체 민원	63	68	7.94	2.44	2.58	5.74	
대외민원 <sup>주2)</sup>	72 (72) <sup>주3)</sup>	72 (72) <sup>주3)</sup>	0.00 (0.00) <sup>주3)</sup>	2.79 (2.79) <sup>주3)</sup>	2.73 (2.73) <sup>주3)</sup>	-2.15 (-2.15) <sup>주3)</sup>	
합 계	135 (135) <sup>주3)</sup>	140 (140) <sup>주3)</sup>	3.70 (3.70) <sup>주3)</sup>	5.22 (5.22) <sup>주3)</sup>	5.31 (5.31) <sup>주3)</sup>	1.72 (1.72) <sup>주3)</sup>	

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 <sup>주1)</sup> (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
유 형	판 매	69 (69) <sup>주2)</sup>	76 (76) <sup>주2)</sup>	10.14 (10.14) <sup>주2)</sup>	2.67 (2.67) <sup>주2)</sup>	2.88 (2.88) <sup>주2)</sup>	7.87 (7.87) <sup>주2)</sup>
	유 지	4	6	50.00	0.15	0.23	53.33
	지 급	53 (53) <sup>주2)</sup>	45 (45) <sup>주2)</sup>	-15.09 (-15.09) <sup>주2)</sup>	2.05 (2.05) <sup>주2)</sup>	1.71 (1.71) <sup>주2)</sup>	-16.59 (-16.59) <sup>주2)</sup>
	기 타	9	13	44.44	0.35	0.49	40.00
합 계	135 (135) <sup>주2)</sup>	140 (140) <sup>주2)</sup>	3.70 (3.70) <sup>주2)</sup>	5.22 (5.22) <sup>주2)</sup>	5.31 (5.31) <sup>주2)</sup>	1.72 (1.72) <sup>주2)</sup>	

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 <sup>주1)</sup> (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
상 품	변액 <sup>주2)</sup>	40	51	27.50	18.65	24.15	29.49
	보장성 <sup>주3)</sup>	35	39	11.43	2.04	2.20	7.84
	종신	38	26	-31.58	14.57	9.83	-32.53
	연금	10 (10) <sup>주5)</sup>	12 (12) <sup>주5)</sup>	20.00 (20.00) <sup>주5)</sup>	5.62 (5.62) <sup>주5)</sup>	6.74 (6.74) <sup>주5)</sup>	19.93 (19.93) <sup>주5)</sup>
	저축	7	4	-42.86	3.43	1.94	-43.44
기 타 <sup>주4)</sup>	5	8	60.00	-	-	-	-

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