

(별첨)

금융회사 민원건수 공시(양식)

알리안츠생명보험(주)

아래에서 공시하고 있는 민원건수는 방문, 우편, 팩스 및 전자매체(홈페이지, 이메일 등) 등을 통하여 서면으로 민원의사를 표시한 건을 대상으로 작성되었으며 중복되거나 반복적으로 제기된 민원은 1건으로 처리하였습니다. 또한 금융위원회, 금융감독원, 한국소비자원 등 타기관에서 이첩된 민원도 포함하여 작성되었습니다.

1. 민원건수(작성대상기간 : 2016.4.1. ~ 2016.6.30.)

구 분	민원 건수			환산건수(보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	금분기	증감률(%)	전분기	금분기	증감률(%)	
자체 민원	208	166	-20.2	9.4	7.4	-21.2	
대외민원 ^{주)}	64	70	9.4	2.9	3.1	7.9	
합 계	272	236	-13.2	12.3	10.6	-14.4	

주) 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(작성대상기간 : 2016.4.1. ~ 2016.6.30.)

구 분	민원 건수			환산건수(보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	금분기	증감률(%)	전분기	금분기	증감률(%)	
유 형	판 매	221	176	-20.4	10.0	7.9	-21.4
	유 지	2	10	400.0	0.1	0.5	400.0
	지 급	34	32	-5.9	1.5	1.4	-7.1
	기 타	15	18	20.0	0.7	0.8	17.7
합 계	272	236	-13.2	12.3	10.6	-14.4	

3. 2014년도 민원발생평가등급* : 3등급

* 매년 금융감독원이 금융회사별 민원발생건수, 처리결과 및 회사규모를 종합적으로 고려하여 평가[1등급(우수)~5등급(불량)]하며, 당해 금융회사의 영업규모(총자산, 고객수 등) 및 민원발생 건수의 각 업권내 비중이 1% 이내인 경우 등급을 산정하지 않음