

(첨 부)

금융회사 민원건수 공시(양식)

알리안츠생명보험(주)

※ 동 민원건수는 중복·반복민원, 단순상담 및 질의사항은 제외하여 산정하였습니다.
또한 협회의 “생명보험경영통일공시기준” 및 “경영공시 시행세칙”에 의거하여 작성되었습니다.

※ 대상기간 : 당분기 (2017년 1분기, 2017.1.1~2017.3.31)
전분기 (2016년 4분기, 2016.10.1~2016.12.31)

1. 민원건수

구 분	민원 건수			환산건수 ^{주1)} (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
자체 민원	149	122	-18.1	6.8	5.4	-20.9	
대외민원 ^{주2)}	62	76	22.6	2.8	3.3	18.4	
합 계	211	198	-6.2	9.6	8.7	-9.4	

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 ^{주1)} (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
유 형	판 매	156	138	-11.5	7.1	6.1	-14.7
	유 지	12	12	0.0	0.6	0.5	-3.6
	지 급	35	36	2.9	1.6	1.6	-0.6
	기 타	8	12	50.0	0.4	0.5	47.2
합 계	211	198	-6.2	9.6	8.7	-9.4	

주) 해당 분기말일 회사 전체 보유계약 건수를 기준으로 항목별 산출

3. 상품별 민원건수

구 분	민원 건수			환산건수 ^{주1)} (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
상 품	변액 ^{주2)}	94	80	-14.9	44.4	38.3	-13.7
	보장성 ^{주3)}	31	38	22.6	2.2	2.6	18.0
	종신	38	30	-21.1	16.8	13.2	-21.6
	연금	36	33	-8.3	16.7	15.7	-6.1
	저축	5	14	180.0	4.9	10.5	112.6
기 타 ^{주4)}	7	3	-57.1	-	-	-	-

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