

(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 3분기, 2019.7.1~2019.9.30)
전분기 (2019년 2분기, 2019.4.1~2019.6.30)

1. 민원건수

구 분	민원 건수			환산건수 ^{주1)} (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
자체 민원	68	57	-16.18	2.58	2.13	-17.44	
대외민원 ^{주2)}	72 (72) ^{주3)}	59 (59) ^{주3)}	-18.06 (-18.06) ^{주3)}	2.73 (2.73) ^{주3)}	2.21 (2.21) ^{주3)}	-19.05 (-19.05) ^{주3)}	
합 계	140 (140) ^{주3)}	116 (116) ^{주3)}	-17.14 (-17.14) ^{주3)}	5.31 (5.31) ^{주3)}	4.34 (4.34) ^{주3)}	-18.27 (-18.27) ^{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	76 (76) ^{주2)}	71 (71) ^{주2)}	-6.58 (-6.58) ^{주2)}	2.88 (2.88) ^{주2)}	2.66 (2.66) ^{주2)}	-7.64 (-7.64) ^{주2)}
	유 지	6	3	-50.00	0.23	0.11	-52.17
	지 급	45 (45) ^{주2)}	35 (35) ^{주2)}	-22.22 (-22.22) ^{주2)}	1.71 (1.71) ^{주2)}	1.31 (1.31) ^{주2)}	-23.39 (-23.39) ^{주2)}
	기 타	13	7	-46.15	0.49	0.26	-46.94
합 계	140 (140) ^{주2)}	116 (116) ^{주2)}	-17.14 (-17.14) ^{주2)}	5.31 (5.31) ^{주2)}	4.34 (4.34) ^{주2)}	-18.27 (-18.27) ^{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)}	51	29	-43.14	24.15	13.97	-42.15
	보장성 ^{주3)}	39	34	-12.82	2.20	1.89	-14.09
	종신	26	30	15.38	9.83	11.01	12.00
	연금	12 (12) ^{주5)}	7 (7) ^{주5)}	-41.67 (-41.67) ^{주5)}	6.74 (6.74) ^{주5)}	3.99 (3.99) ^{주5)}	-40.80 (-40.80) ^{주5)}
	저축	4	8	100.00	1.94	3.86	98.97
기 타 ^{주4)}	8	8	0.00	-	-	-	

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