

(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 4분기, 2019.10.1~2019.12.31)
전분기 (2019년 3분기, 2019.7.1~2019.9.30)

1. 민원건수

구 분	민원 건수			환산건수 ^{주1)} (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
자체 민원	57	45	-21.05	2.13	1.74	-18.31	
대외민원 ^{주2)}	59 (59) ^{주3)}	53 (53) ^{주3)}	-10.17 (-10.17) ^{주3)}	2.21 (2.21) ^{주3)}	2.05 (2.05) ^{주3)}	-7.24 (-7.24) ^{주3)}	
합 계	116 (116) ^{주3)}	98 (98) ^{주3)}	-15.52 (-15.52) ^{주3)}	4.34 (4.34) ^{주3)}	3.79 (3.79) ^{주3)}	-12.67 (-12.67) ^{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	71 (71) ^{주2)}	51 (51) ^{주2)}	-28.17 (-28.17) ^{주2)}	2.66 (2.66) ^{주2)}	1.97 (1.97) ^{주2)}	-25.94 (-25.94) ^{주2)}
	유 지	3	4	33.33	0.11	0.15	36.36
	지 급	35 (35) ^{주2)}	31 (31) ^{주2)}	-11.43 (-11.43) ^{주2)}	1.31 (1.31) ^{주2)}	1.20 (1.20) ^{주2)}	-8.40 (-8.40) ^{주2)}
	기 타	7	12	71.43	0.26	0.46	76.92
합 계	116 (116) ^{주2)}	98 (98) ^{주2)}	-15.52 (-15.52) ^{주2)}	4.34 (4.34) ^{주2)}	3.79 (3.79) ^{주2)}	-12.67 (-12.67) ^{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)}	29	16	-44.83	13.97	7.86	-43.74
	보장성 ^{주3)}	34	21	-38.24	1.89	1.22	-35.45
	종신	30	32	6.67	11.01	11.42	3.72
	연금	7 (7) ^{주5)}	11 (11) ^{주5)}	57.14 (57.14) ^{주5)}	3.99 (3.99) ^{주5)}	6.37 (6.37) ^{주5)}	59.65 (59.65) ^{주5)}
	저축	8	5	-37.50	3.86	2.38	-38.34
기 타 ^{주4)}	8	13	62.50	-	-	-	

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