

(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 (2020년 2분기, 2020.4.1~2020.6.30)  
전분기 (2020년 1분기, 2020.1.1~2020.3.31)

## 1. 민원건수

구 분	민원 건수			환산건수 <sup>주1)</sup> (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
자체 민원	57	49	-14.04	2.24	1.90	-15.18	
대외민원 <sup>주2)</sup>	48 (48) <sup>주3)</sup>	42 (42) <sup>주3)</sup>	-12.50 (-12.50) <sup>주3)</sup>	1.89 (1.89) <sup>주3)</sup>	1.63 (1.63) <sup>주3)</sup>	-13.76 (-13.76) <sup>주3)</sup>	
합 계	105 (105) <sup>주3)</sup>	91 (91) <sup>주3)</sup>	-13.33 (-13.33) <sup>주3)</sup>	4.13 (4.13) <sup>주3)</sup>	3.53 (3.53) <sup>주3)</sup>	-14.53 (-14.53) <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	58 (58) <sup>주2)</sup>	54 (54) <sup>주2)</sup>	-6.90 (-6.90) <sup>주2)</sup>	2.28 (2.28) <sup>주2)</sup>	2.09 (2.09) <sup>주2)</sup>	-8.33 (-8.33) <sup>주2)</sup>
	유 지	3	3	0.00	0.12	0.12	0.00
	지 급	29 (29) <sup>주2)</sup>	29 (29) <sup>주2)</sup>	0.00 (0.00) <sup>주2)</sup>	1.14 (1.14) <sup>주2)</sup>	1.12 (1.12) <sup>주2)</sup>	-1.75 (-1.75) <sup>주2)</sup>
	기 타	15	5	-66.67	0.59	0.19	-67.80
합 계	105 (105) <sup>주2)</sup>	91 (91) <sup>주2)</sup>	-13.33 (-13.33) <sup>주2)</sup>	4.13 (4.13) <sup>주2)</sup>	3.53 (3.53) <sup>주2)</sup>	-14.53 (-14.53) <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>	24	27	12.50	12.01	13.65	13.66
	보장성 <sup>주3)</sup>	23	19	-17.39	1.38	1.12	-18.84
	종신	36	35	-2.78	12.58	12.05	-4.21
	연금	9 <sup>9</sup> (9) <sup>주5)</sup>	4 <sup>4</sup> (4) <sup>주5)</sup>	-55.56 (-55.56) <sup>주5)</sup>	5.30 (5.30) <sup>주5)</sup>	2.37 (2.37) <sup>주5)</sup>	-55.28 (-55.28) <sup>주5)</sup>
	저축	6	4	-33.33	2.84	1.87	-34.15
기 타 <sup>주4)</sup>	7	2	-71.43	-	-	-	

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