

(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 3분기, 2020.7.1~2020.9.30)
전분기 (2020년 2분기, 2020.4.1~2020.6.30)

1. 민원건수

구 분	민원 건수			환산건수 ^{주1)} (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
자체 민원	49	43	-12.24	1.90	1.65	-13.16	
대외민원 ^{주2)}	42 ^{주3)} (42)	49 ^{주3)} (49)	16.67 ^{주3)} (16.67)	1.63 ^{주3)} (1.63)	1.88 ^{주3)} (1.88)	15.34 ^{주3)} (15.34)	
합 계	91 ^{주3)} (91)	92 ^{주3)} (92)	1.10 ^{주3)} (1.10)	3.53 ^{주3)} (3.53)	3.53 ^{주3)} (3.53)	0.00 ^{주3)} (0.00)	

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	54 ^{주2)} (54)	43 ^{주2)} (43)	-20.37 ^{주2)} (-20.37)	2.09 ^{주2)} (2.09)	1.65 ^{주2)} (1.65)	-21.05 ^{주2)} (-21.05)
	유 지	3	8	166.67	0.12	0.31	158.33
	지 급	29 ^{주2)} (29)	36 ^{주2)} (36)	24.14 ^{주2)} (24.14)	1.12 ^{주2)} (1.12)	1.38 ^{주2)} (1.38)	23.21 ^{주2)} (23.21)
	기 타	5	5	0.00	0.19	0.19	0.00
합 계	91 ^{주2)} (91)	92 ^{주2)} (92)	1.10 ^{주2)} (1.10)	3.53 ^{주2)} (3.53)	3.53 ^{주2)} (3.53)	0.00 ^{주2)} (0.00)	

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)}	27	19	-29.63	13.65	9.79	-28.28
	보장성 ^{주3)}	19	23	21.05	1.12	1.33	18.75
	종신	35	37	5.71	12.05	12.38	2.74
	연금	4 ^{주5)} (4)	9 ^{주5)} (9)	125.00 ^{주5)} (125.00)	2.37 ^{주5)} (2.37)	5.43 ^{주5)} (5.43)	129.11 ^{주5)} (129.11)
	저축	4	3	-25.00	1.87	1.42	-24.06
기 타 ^{주4)}	2	1	-50.00	-	-	-	

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