

(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 4분기, 2020.10.01 ~ 2020.12.31)
전분기 (2020년 3분기, 2020.7.1 ~ 2020.9.30)

1. 민원건수

| 구 분 | 민원 건수 | | | 환산건수 ^{주1)} (보유계약 십만건대비) | | | 비 고 |
|---------------------|---------------------------|---------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|-----|
| | 전분기 | 당분기 | 증감률(%) | 전분기 | 당분기 | 증감률(%) | |
| 자체민원 | 43 | 49 | 13.95 | 1.65 | 1.89 | 14.55 | |
| 대외민원 ^{주2)} | 49 ^{주2)} (49) | 39 ^{주2)} (39) | -20.41 ^{주2)} (-20.41) | 1.88 ^{주2)} (1.88) | 1.51 ^{주2)} (1.51) | -19.68 ^{주2)} (-19.68) | |
| 합 계 | 92 ^{주2)} (92) | 88 ^{주2)} (88) | -4.35 ^{주2)} (-4.35) | 3.53 ^{주2)} (3.53) | 3.40 ^{주2)} (3.40) | -3.68 ^{주2)} (-3.68) | |

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 | 43 ^{주2)} (43) | 51 ^{주2)} (51) | 18.60 ^{주2)} (-18.60) | 1.65 ^{주2)} (1.65) | 1.97 ^{주2)} (1.97) | 19.39 ^{주2)} (19.39) |
| | 유 지 | 8 | 3 | -62.50 | 0.31 | 0.12 | -61.29 |
| | 지 급 | 36 ^{주2)} (36) | 30 ^{주2)} (30) | -16.67 ^{주2)} (-16.67) | 1.38 ^{주2)} (1.38) | 1.16 ^{주2)} (1.16) | -15.94 ^{주2)} (-15.94) |
| | 기 타 | 5 | 4 | -20.00 | 0.19 | 0.15 | -21.05 |
| 합 계 | 92 ^{주2)} (92) | 88 ^{주2)} (88) | -4.35 ^{주2)} (-4.35) | 3.53 ^{주2)} (3.53) | 3.40 ^{주2)} (3.40) | -3.68 ^{주2)} (-3.68) | |

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)} | 19 | 19 | 0.00 | 9.79 | 9.98 | 1.94 |
| | 보장성 ^{주3)} | 23 | 22 | -4.35 | 1.33 | 1.29 | -3.01 |
| | 종신 | 37 | 35 | -5.41 | 12.38 | 11.46 | -7.43 |
| | 연금 | 9 ⁹ (9) ^{주4)} | 6 ⁶ (6) ^{주4)} | -33.33 (-33.33) ^{주4)} | 5.43 ^{5.43} (5.43) ^{주4)} | 3.63 ^{3.63} (3.63) ^{주4)} | -33.15 (-33.15) ^{주4)} |
| | 저축 | 3 | 4 | 33.33 | 1.42 | 1.92 | 35.21 |
| 기 타 ^{주4)} | 1 | 2 | 100.00 | - | - | - | |

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