

(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 (2021년 1분기, 2021.01.01 ~ 2021.03.31)
전분기 (2020년 4분기, 2020.10.01 ~ 2020.12.31)

1. 민원건수

구 분	민원 건수			환산건수 ^{주1)} (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
자체민원	49	55	12.24	1.89	2.03	7.41	
대외민원 ^{주2)}	39 (39) ^{주3)}	36 (36) ^{주3)}	-7.69 (-7.69) ^{주3)}	1.51 (1.51) ^{주3)}	1.33 (1.33) ^{주3)}	-11.92 (-11.92) ^{주3)}	
합 계	88 (88) ^{주3)}	91 (91) ^{주3)}	3.41 (3.41) ^{주3)}	3.40 (3.40) ^{주3)}	3.37 (3.37) ^{주3)}	-0.88 (-0.88) ^{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	51 (51) ^{주2)}	55 (55) ^{주2)}	7.84 (-7.84) ^{주2)}	1.97 (1.97) ^{주2)}	2.03 (2.03) ^{주2)}	3.05 (3.05) ^{주2)}
	유 지	3	4	33.33	0.12	0.15	25.00
	지 급	30 (30) ^{주2)}	28 (28) ^{주2)}	-6.67 (-6.67) ^{주2)}	1.16 (1.16) ^{주2)}	1.04 (1.04) ^{주2)}	-10.34 (-10.34) ^{주2)}
	기 타	4	4	0.00	0.15	0.15	0.00
합 계	88 (88) ^{주2)}	91 (91) ^{주2)}	-3.41 (-3.41) ^{주2)}	3.40 (3.40) ^{주2)}	3.37 (3.37) ^{주2)}	-0.88 (-0.88) ^{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)}	19	12	-36.84	9.98	6.38	-36.07
	보장성 ^{주3)}	22	26	18.18	1.29	1.42	10.08
	종신	35	47	34.29	11.46	28.89	152.09
	연금	6 ^{주4)} (6)	5 ^{주5)} (5)	-16.67 (-16.67)	3.63 ^{주4)} (3.63)	2.43 ^{주5)} (2.43)	-33.06 (-33.06)
	저축	4	1	-75.00	1.92	0.33	-82.81
기 타 ^{주4)}	2	0	-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