

(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 4분기, 2021.10.01 ~ 2021.12.31)
전분기 (2021년 3분기, 2021.07.01 ~ 2021.09.30)

1. 민원건수

구 분	민원 건수			환산건수 ^{주1)} (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
자체 민원	30	39	30.00	1.08	1.42	31.48	
대외민원 ^{주2)}	63 (63) ^{주2)}	60 (60) ^{주2)}	-4.76 (-4.76) ^{주2)}	2.26 (2.26) ^{주2)}	2.19 (2.19) ^{주2)}	-3.10 (-3.10) ^{주2)}	
합 계	93 (93) ^{주2)}	99 (99) ^{주2)}	6.45 (6.45) ^{주2)}	3.33 (3.33) ^{주2)}	3.61 (3.61) ^{주2)}	8.41 (8.41) ^{주2)}	

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)}	51 (51) ^{주2)}	0.00 (0.00) ^{주2)}	1.83 (1.83) ^{주2)}	1.86 (1.86) ^{주2)}	1.64 (1.64) ^{주2)}
	유 지	1	1	0.00	0.04	0.04	0.00
	지 급	36 (36) ^{주2)}	39 (39) ^{주2)}	8.33 (8.33) ^{주2)}	1.29 (1.29) ^{주2)}	1.42 (1.42) ^{주2)}	10.08 (10.08) ^{주2)}
	기 타	5	8	60.00	0.18	0.29	61.11
합 계	93 (93) ^{주2)}	99 (99) ^{주2)}	6.45 (6.45) ^{주2)}	3.33 (3.33) ^{주2)}	3.61 (3.61) ^{주2)}	8.41 (8.41) ^{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

구분	민원 건수			환산건수 ^{주1)} (보유계약 십만건대비)			비고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
상품	변액 ^{주2)}	7	11	57.14	3.72	5.88	58.06
	보장성 ^{주3)}	28	29	3.57	1.45	1.54	6.21
	종신	49	49	0.00	15.68	15.43	-1.59
	연금	2 ^{주5)} (2)	4 ^{주5)} (4)	100.00 ^{주5)} (100.00)	1.26 ^{주5)} (1.26)	2.55 ^{주5)} (2.55)	102.38 ^{주5)} (102.38)
	저축	5	2	-60.00	2.54	1.04	-59.06
기타 ^{주4)}	2	4	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