

(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 (2022년 1분기, 2022.01.01~2022.03.31)
전분기 (2021년 4분기, 2021.10.01~2021.12.31)

1. 민원건수

구 분	민원 건수			환산건수 ^{주1)} (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
자체 민원	39	52	33.33	1.42	1.75	23.24	
대 외 민원 ^{주2)}	60 ^{주3)} (60)	47 ^{주3)} (47)	-21.67 ^{주3)} (-21.67)	2.19 ^{주3)} (2.19)	1.59 ^{주3)} (1.59)	-27.40 ^{주3)} (-27.40)	
합 계	99 ^{주3)} (99)	99 ^{주3)} (99)	0.00 ^{주3)} (0.00)	3.61 ^{주3)} (3.61)	3.34 ^{주3)} (3.34)	-7.48 ^{주3)} (-7.48)	

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 ^{주2)} (51)	64 ^{주2)} (64)	25.49 ^{주2)} (25.49)	1.86 ^{주2)} (1.86)	2.16 ^{주2)} (2.16)	16.13 ^{주2)} (16.13)	
	유 지	1	0	-100.00	0.04	0.00	-100.00	
	지 급	39 ^{주2)} (39)	34 ^{주2)} (34)	-12.82 ^{주2)} (-12.82)	1.42 ^{주2)} (1.42)	1.15 ^{주2)} (1.15)	-19.01 ^{주2)} (-19.01)	
	기 타	8	1	-87.50	0.29	0.03	-89.66	
합 계		99 ^{주2)} (99)	99 ^{주2)} (99)	0.00 ^{주2)} (0.00)	3.61 ^{주2)} (3.61)	3.34 ^{주2)} (3.34)	-7.48 ^{주2)} (-7.48)	

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)}	11	12	9.09	5.88	6.48	10.20	
	보장성 ^{주3)}	29	26	-10.34	1.54	1.24	-19.48	
	종신	49	58	18.37	15.43	18.15	17.63	
	연금	4 ^{(4)^{주5)}}	2 ^{(2)^{주5)}}	-50.00 ^{(-50.00)^{주5)}}	2.55 ^{(2.55)^{주5)}}	1.29 ^{(1.29)^{주5)}}	-49.41 ^{(-49.41)^{주5)}}	
	저축	2	1	-50.00	1.04	0.52	-50.00	
기 타 ^{주4)}		4	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