

(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 2분기, 2022.04.01~2022.06.30)
전분기 (2022년 1분기, 2022.01.01~2022.03.31)

1. 민원건수

구 분	민원 건수			환산건수 ^{주1)} (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
자체민원	52	32	-38.46	1.75	1.09	-37.71	
대외민원 ^{주2)}	47 (47) ^{주3)}	57 (57) ^{주3)}	21.28 (21.28) ^{주3)}	1.59 (1.59) ^{주3)}	1.94 (1.94) ^{주3)}	22.01 (22.01) ^{주3)}	
합 계	99 (99) ^{주3)}	89 (89) ^{주3)}	-10.10 (-10.10) ^{주3)}	3.34 (3.34) ^{주3)}	3.02 (3.02) ^{주3)}	-9.58 (-9.58) ^{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	64 (64) ^{주2)}	53 (53) ^{주2)}	-17.19 (-17.19) ^{주2)}	2.16 (2.16) ^{주2)}	1.80 (1.80) ^{주2)}	-16.67 (-16.67) ^{주2)}
	유 지	0	4	0.00	0.00	0.14	0.00
	지 급	34 (34) ^{주2)}	30 (30) ^{주2)}	-11.76 (-11.76) ^{주2)}	1.15 (1.15) ^{주2)}	1.02 (1.02) ^{주2)}	-11.30 (-11.30) ^{주2)}
	기 타	1	2	100.00	0.03	0.07	133.33
합 계	99 (99) ^{주2)}	89 (89) ^{주2)}	-10.10 (-10.10) ^{주2)}	3.34 (3.34) ^{주2)}	3.02 (3.02) ^{주2)}	-9.58 (-9.58) ^{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)}	12	11	-8.33	6.48	6.01	-7.25
	보장성 ^{주3)}	26	30	15.38	1.24	1.43	15.32
	종신	58	42	-27.59	18.15	13.10	-27.82
	연금	2 ^{주5)} (2) ^{주5)}	0 ^{주5)} (0) ^{주5)}	-100.00 (-100.00) ^{주5)}	1.29 ^{주5)} (1.29) ^{주5)}	0 ^{주5)} (0) ^{주5)}	-100.00 (-100.00) ^{주5)}
	저축	1	2	100.00	0.52	1.07	105.77
기 타 ^{주4)}	0	4	0.00	-	-	-	

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