

(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 3분기, 2022.07.01~2022.09.30)
전분기 (2022년 2분기, 2022.04.01~2022.06.30)

1. 민원건수

구 분	민원 건수			환산건수 ^{주1)} (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
자체민원	32	38	18.75	1.09	1.30	19.27	
대외민원 ^{주2)}	57 ^{(57)^{주3)}}	49 ^{(49)^{주3)}}	-14.04 ^{(-14.04)^{주3)}}	1.94 ^{(1.94)^{주3)}}	1.67 ^{(1.67)^{주3)}}	-13.92 ^{(-13.92)^{주3)}}	
합 계	89 ^{(89)^{주3)}}	87 ^{(87)^{주3)}}	-2.25 ^{(-2.25)^{주3)}}	3.02 ^{(3.02)^{주3)}}	2.97 ^{(2.97)^{주3)}}	-1.66 ^{(-1.66)^{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	53 ^{(53)^{주2)}}	52 ^{(52)^{주2)}}	-1.89 ^{(-1.89)^{주2)}}	1.80 ^{(1.80)^{주2)}}	1.77 ^{(1.77)^{주2)}}	-1.67 ^{(-1.67)^{주2)}}
	유 지	4	1	-75.00	0.14	0.03	-78.57
	지 급	30 ^{(30)^{주2)}}	32 ^{(32)^{주2)}}	6.67 ^{(6.67)^{주2)}}	1.02 ^{(1.02)^{주2)}}	1.09 ^{(1.09)^{주2)}}	6.86 ^{(6.86)^{주2)}}
	기 타	2	2	0.00	0.07	0.07	0.00
합 계	89 ^{(89)^{주2)}}	87 ^{(87)^{주2)}}	-2.25 ^{(-2.25)^{주2)}}	3.02 ^{(3.02)^{주2)}}	2.97 ^{(2.97)^{주2)}}	-1.66 ^{(-1.66)^{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)}	11	11	0.00	6.01	6.12	1.83
	보장성 ^{주3)}	30	21	-30.00	1.43	1.00	-30.07
	종신	42	51	21.43	13.10	15.91	21.45
	연금	0 ^{주5)} (0) ^{주5)}	3 ^{주5)} (3) ^{주5)}	0.00 (0.00) ^{주5)}	0.00 (0.00) ^{주5)}	1.99 ^{주5)} (1.99) ^{주5)}	0.00 (0.00) ^{주5)}
	저축	2	0	-100.00	1.07	0	-100.00
기 타 ^{주4)}	4	1	-75.00	-	-	-	

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