

(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 4분기, 2022.10.01 ~ 2022.12.31)  
전분기 (2022년 3분기, 2022.07.01 ~ 2022.09.30)

### 1. 민원건수

구 분	민원 건수			환산건수 <sup>주1)</sup> (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
자체 민원	38	27	-28.95	1.30	0.94	-27.69	
대외민원 <sup>주2)</sup>	49 (49) <sup>주3)</sup>	51 (51) <sup>주3)</sup>	4.08 (4.08) <sup>주3)</sup>	1.67 (1.67) <sup>주3)</sup>	1.78 (1.78) <sup>주3)</sup>	6.59 (6.59) <sup>주3)</sup>	
합 계	87 (87) <sup>주3)</sup>	78 (78) <sup>주3)</sup>	-10.34 (-10.34) <sup>주3)</sup>	2.97 (2.97) <sup>주3)</sup>	2.72 (2.72) <sup>주3)</sup>	-8.42 (-8.42) <sup>주3)</sup>	

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 <sup>주1)</sup> (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
유 형	판 매	52 (52) <sup>주2)</sup>	46 (46) <sup>주2)</sup>	-11.54 (-11.54) <sup>주2)</sup>	1.77 (1.77) <sup>주2)</sup>	1.60 (1.60) <sup>주2)</sup>	-9.60 (-9.60) <sup>주2)</sup>
	유 지	1	2	100.00	0.03	0.07	133.33
	지 급	32 (32) <sup>주2)</sup>	23 (23) <sup>주2)</sup>	-28.13 (-28.13) <sup>주2)</sup>	1.09 (1.09) <sup>주2)</sup>	0.80 (0.80) <sup>주2)</sup>	-26.61 (-26.61) <sup>주2)</sup>
	기 타	2	7	250.00	0.07	0.24	242.86
합 계	87 (87) <sup>주2)</sup>	78 (78) <sup>주2)</sup>	-10.34 (-10.34) <sup>주2)</sup>	2.97 (2.97) <sup>주2)</sup>	2.72 (2.72) <sup>주2)</sup>	-8.42 (-8.42) <sup>주2)</sup>	

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 <sup>주1)</sup> (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
상 품	변액 <sup>주2)</sup>	11	9	-18.18	6.12	5.15	-15.85
	보장성 <sup>주3)</sup>	21	16	-23.81	1.00	0.78	-22.00
	종신	51	46	-9.80	15.91	14.37	-9.68
	연금	3 (3) <sup>주5)</sup>	3 (3) <sup>주5)</sup>	0.00 (0.00) <sup>주5)</sup>	1.99 (1.99) <sup>주5)</sup>	2.04 (2.04) <sup>주5)</sup>	2.51 (2.51) <sup>주5)</sup>
	저축	0	1	0.00	0	0.59	0.00
기 타 <sup>주4)</sup>	1	3	200.00	-	-	-	

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