

(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 (2023년 1분기, 2023.01.01~2023.03.31)  
전분기 (2022년 4분기, 2022.10.01~2022.12.31)

### 1. 민원건수

구 분	민원 건수			환산건수 <sup>주1)</sup> (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
자체민원	27	33	22.22	0.94	1.20	27.66	
대외민원 <sup>주2)</sup>	51 <sup>주3)</sup> (51)	33 <sup>주3)</sup> (33)	-35.29 <sup>주3)</sup> (-35.29)	1.78 <sup>주3)</sup> (1.78)	1.20 <sup>주3)</sup> (1.20)	-32.58 <sup>주3)</sup> (-32.58)	
합 계	78 <sup>주3)</sup> (78)	66 <sup>주3)</sup> (66)	-15.38 <sup>주3)</sup> (-15.38)	2.72 <sup>주3)</sup> (2.72)	2.39 <sup>주3)</sup> (2.39)	-12.13 <sup>주3)</sup> (-12.13)	

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	46 <sup>주2)</sup> (46)	43 <sup>주2)</sup> (43)	-6.52 <sup>주2)</sup> (-6.52)	1.60 <sup>주2)</sup> (1.60)	1.56 <sup>주2)</sup> (1.56)	-2.50 <sup>주2)</sup> (-2.50)	
	유 지	2	1	-50.00	0.07	0.04	-42.86	
	지 급	23 <sup>주2)</sup> (23)	19 <sup>주2)</sup> (19)	-17.39 <sup>주2)</sup> (-17.39)	0.80 <sup>주2)</sup> (0.80)	0.69 <sup>주2)</sup> (0.69)	-13.75 <sup>주2)</sup> (-13.75)	
	기 타	7	3	-57.14	0.24	0.11	-54.17	
합 계		78 <sup>주2)</sup> (78)	66 <sup>주2)</sup> (66)	-15.38 <sup>주2)</sup> (-15.38)	2.72 <sup>주2)</sup> (2.72)	2.39 <sup>주2)</sup> (2.39)	-12.13 <sup>주2)</sup> (-12.13)	

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>	9	6	-33.33	5.15	3.53	-31.46
	보장성 <sup>주3)</sup>	16	17	6.25	0.78	0.87	11.54
	종신	46	37	-19.57	14.37	11.59	-19.35
	연금	3 <sup>3</sup> (3) <sup>주5)</sup>	4 <sup>4</sup> (4) <sup>주5)</sup>	33.33 (33.33) <sup>주5)</sup>	2.04 (2.04) <sup>주5)</sup>	2.77 (2.77) <sup>주5)</sup>	35.78 (35.78) <sup>주5)</sup>
	저축	1	2	100.00	0.59	1.26	113.56
기 타 <sup>주4)</sup>	3	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