

(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 3분기, 2023.07.01~2023.09.30)  
전분기 (2023년 2분기, 2023.04.01~2023.06.30)

### 1. 민원건수

| 구 분                 | 민원 건수                     |                           |                                 | 환산건수 <sup>주1)</sup> (보유계약 십만건대비) |                               |                                 | 비 고 |
|---------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|-----|
|                     | 전분기                       | 당분기                       | 증감률(%)                          | 전분기                              | 당분기                           | 증감률(%)                          |     |
| 자체민원                | 15                        | 15                        | 0.00                            | 0.57                             | 0.63                          | 10.53                           |     |
| 대외민원 <sup>주2)</sup> | 35 <sup>주3)</sup><br>(35) | 43 <sup>주3)</sup><br>(43) | 22.86 <sup>주3)</sup><br>(22.86) | 1.33 <sup>주3)</sup><br>(1.33)    | 1.80 <sup>주3)</sup><br>(1.80) | 35.34 <sup>주3)</sup><br>(35.34) |     |
| 합 계                 | 50 <sup>주3)</sup><br>(50) | 58 <sup>주3)</sup><br>(58) | 16.00 <sup>주3)</sup><br>(16.00) | 1.91 <sup>주3)</sup><br>(1.91)    | 2.43 <sup>주3)</sup><br>(2.43) | 27.23 <sup>주3)</sup><br>(27.23) |     |

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                       | 26 <sup>주2)</sup><br>(26) | 23 <sup>주2)</sup><br>(23)       | -11.54 <sup>주2)</sup><br>(-11.54) | 0.99 <sup>주2)</sup><br>(0.99) | 0.96 <sup>주2)</sup><br>(0.96)   | -3.03 <sup>주2)</sup><br>(-3.03) |
|     | 유 지                       | 0                         | 0                               | 0.00                              | 0                             | 0                               | 0.00                            |
|     | 지 급                       | 23 <sup>주2)</sup><br>(23) | 29 <sup>주2)</sup><br>(29)       | 26.09 <sup>주2)</sup><br>(26.09)   | 0.88 <sup>주2)</sup><br>(0.88) | 1.22 <sup>주2)</sup><br>(1.22)   | 38.64 <sup>주2)</sup><br>(38.64) |
|     | 기 타                       | 1                         | 6                               | 500.00                            | 0.04                          | 0.25                            | 525.00                          |
| 합 계 | 50 <sup>주2)</sup><br>(50) | 58 <sup>주2)</sup><br>(58) | 16.00 <sup>주2)</sup><br>(16.00) | 1.91 <sup>주2)</sup><br>(1.91)     | 2.43 <sup>주2)</sup><br>(2.43) | 27.23 <sup>주2)</sup><br>(27.23) |                                 |

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<br>품             | 변액 <sup>주2)</sup>  | 5                       | 4                       | -20.00                            | 3.04                          | 2.51                          | -17.43                            |
|                    | 보장성 <sup>주3)</sup> | 17                      | 24                      | 41.18                             | 0.93                          | 1.51                          | 62.37                             |
|                    | 종신                 | 26                      | 19                      | -26.92                            | 8.00                          | 5.72                          | -28.50                            |
|                    | 연금                 | 1<br>(1) <sup>주5)</sup> | 4<br>(4) <sup>주5)</sup> | 300.00<br>(300.00) <sup>주5)</sup> | 0.67<br>(0.67) <sup>주5)</sup> | 2.57<br>(2.57) <sup>주5)</sup> | 283.58<br>(283.58) <sup>주5)</sup> |
|                    | 저축                 | 1                       | 1                       | 0.00                              | 0.65                          | 0.68                          | 4.62                              |
| 기 타 <sup>주4)</sup> | 0                  | 6                       | 0.00                    | -                                 | -                             | 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