

(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 4분기, 2023.10.01~2023.12.31)
전분기 (2023년 3분기, 2023.07.01~2023.09.30)

1. 민원건수

구 분	민원 건수			환산건수 ^{주1)} (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
자체민원	15	22	46.67	0.63	0.97	53.97	
대외민원 ^{주2)}	43 ^{주3)} (43)	39 ^{주3)} (39)	-9.30 ^{주3)} (-9.30)	1.80 ^{주3)} (1.80)	1.73 ^{주3)} (1.73)	-3.89 ^{주3)} (-3.89)	
합 계	58 ^{주3)} (58)	61 ^{주3)} (61)	5.17 ^{주3)} (5.17)	2.43 ^{주3)} (2.43)	2.70 ^{주3)} (2.70)	11.11 ^{주3)} (11.11)	

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	23 ^{주2)} (23)	36 ^{주2)} (36)	56.52 ^{주2)} (56.52)	0.96 ^{주2)} (0.96)	1.59 ^{주2)} (1.59)	65.63 ^{주2)} (65.63)	
	유 지	0	1	0.00	0	0.04	0.00	
	지 급	29 ^{주2)} (29)	22 ^{주2)} (22)	-24.14 ^{주2)} (-24.14)	1.22 ^{주2)} (1.22)	0.97 ^{주2)} (0.97)	-20.49 ^{주2)} (-20.49)	
	기 타	6	2	-66.67	0.25	0.09	-64.00	
합 계	58 ^{주2)} (58)	61 ^{주2)} (61)	5.17 ^{주2)} (5.17)	2.43 ^{주2)} (2.43)	2.70 ^{주2)} (2.70)	11.11 ^{주2)} (11.11)		

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)}	4	8	100.00	2.51	5.17	105.98
	보장성 ^{주3)}	24	21	-12.50	1.51	1.43	-5.30
	종신	19	29	52.63	5.72	8.70	52.10
	연금	4 ⁴⁾ (4) ^{주5)}	0 ⁵⁾ (0) ^{주5)}	-100.00 (-100.00) ^{주5)}	2.57 ⁵⁾ (2.57) ^{주5)}	0 ⁵⁾ (0) ^{주5)}	-100.00 (-100.00) ^{주5)}
	저축	1	2	100.00	0.68	1.42	108.92
기 타 ^{주4)}	6	1	5.17	0	0	0	

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