

(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 (2024년 1분기, 2024.01.01~2024.03.31)
전분기 (2023년 4분기, 2023.10.01~2023.12.31)

1. 민원건수

구 분	민원 건수			환산건수 ^{주1)} (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
자체민원	22	14	-36.36	0.97	0.82	-15.46	
대외민원 ^{주2)}	39 ^{주3)} (39)	49 ^{주3)} (49)	25.64 ^{주3)} (25.64)	1.73 ^{주3)} (1.73)	2.88 ^{주3)} (2.88)	66.47 ^{주3)} (66.47)	
합 계	61 ^{주3)} (61)	63 ^{주3)} (63)	3.28 ^{주3)} (3.28)	2.70 ^{주3)} (2.70)	3.70 ^{주3)} (3.70)	37.04 ^{주3)} (37.04)	

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	36 ^{주2)} (36)	31 ^{주2)} (31)	-13.89 ^{주2)} (-13.89)	1.59 ^{주2)} (1.59)	1.82 ^{주2)} (1.82)	14.47 ^{주2)} (14.47)	
	유 지	1	0	-100.00	0.04	0.00	-100.00	
	지 급	22 ^{주2)} (22)	29 ^{주2)} (29)	31.82 ^{주2)} (31.82)	0.97 ^{주2)} (0.97)	1.71 ^{주2)} (1.71)	76.29 ^{주2)} (76.29)	
	기 타	2	3	50.00	0.09	0.18	100.00	
합 계		61 ^{주2)} (61)	63 ^{주2)} (63)	3.28 ^{주2)} (3.28)	2.70 ^{주2)} (2.70)	3.70 ^{주2)} (3.70)	37.04 ^{주2)} (37.04)	

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)}	8	5	-37.50	5.17	3.35	-35.20
	보장성 ^{주3)}	21	19	-9.52	1.43	2.09	46.15
	종신	29	34	17.24	8.70	10.06	15.63
	연금	0 ^{주5)} (0)	1 ^{주5)} (1)	0.00 (0.00)	0 ^{주5)} (0)	0.60 ^{주5)} (0.60)	0.00 (0.00)
	저축	2	1	-50.00	1.42	0.75	-47.18
기 타 ^{주4)}	1	3	200.00	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