

(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 3분기, 2024.7.1.~2024.9.30)
전분기 (2024년 2분기, 2024.4.1~2024.6.30)

1. 민원건수

구 분	민원 건수			환산건수 ^{주1)} (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
자체민원	20	17	-15.00	1.17	1.00	-14.53	
대외민원 ^{주2)}	21	41	95.24	1.22	2.41	97.54	
합 계	41	58	41.46	2.39	3.42	43.10	

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	27	31	14.81	1.57	1.83	16.56	
	유 지	1	2	100.00	0.06	0.12	100.00	
	지 급	11	22	100.00	0.64	1.30	103.13	
	기 타	2	3	50.00	0.12	0.18	50.00	
합 계	41	58	41.46	2.39	3.42	43.10		

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)}	5	5	0.00	3.46	3.55	2.60
	보장성 ^{주3)}	6	14	133.33	0.65	1.54	136.92
	종신	26	31	19.23	7.63	8.98	17.69
	연금	1	2	100.00	0.59	1.14	93.22
	저축	1	0	-100.00	0.77	0	-100.00
기 타 ^{주4)}	2	6	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