

(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 4분기, 2024.10.01~2024.12.31)  
전분기 (2024년 3분기, 2024.07.01~2024.09.30)

### 1. 민원건수

구 분	민원 건수			환산건수 <sup>주1)</sup> (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
자체민원	17	19	11.76	1.00	1.11	11.00	
대외민원 <sup>주2)</sup>	41	26	-36.59	2.41	1.52	-36.93	
합 계	58	45	-22.41	3.42	2.63	-23.10	

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 <sup>주1)</sup> (보유계약 십만건대비)			비 고
		전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
유 형	판 매	31	26	-16.13	1.83	1.52	-16.94	
	유 지	2	0	-100.00	0.12	0	-100.00	
	지 급	22	15	-31.82	1.30	0.88	-32.31	
	기 타	3	4	33.33	0.18	0.23	27.78	
합 계		58	45	-22.41	3.42	2.63	-23.10	

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 <sup>주1)</sup> (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
상 품	변액 <sup>주2)</sup>	5	5	0.00	3.55	3.66	3.10
	보장성 <sup>주3)</sup>	14	11	-21.43	1.54	1.20	-22.08
	종신	31	25	-19.35	8.98	6.98	-22.27
	연금	2	3	50.00	1.14	1.69	48.25
	저축	0	0	0	0	0	0
기 타 <sup>주4)</sup>	6	1	-83.33	-	-	-	

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