

(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 2분기, 2024.4.1.~2024.6.30)  
전분기 (2024년 1분기, 2024.1.1~2024.3.31)

### 1. 민원건수

구 분	민원 건수			환산건수 <sup>주1)</sup> (보유계약 십만건대비)			비 고
	전분기	당분기	증감률(%)	전분기	당분기	증감률(%)	
자체민원	14	20	42.86	0.82	1.17	42.68	
대외민원 <sup>주2)</sup>	49 <sup>주3)</sup> (49)	21 <sup>주3)</sup> (21)	-57.14 <sup>주3)</sup> (-57.14)	2.88 <sup>주3)</sup> (2.88)	1.22 <sup>주3)</sup> (1.22)	-57.64 <sup>주3)</sup> (-57.64)	
합 계	63 <sup>주3)</sup> (63)	41 <sup>주3)</sup> (41)	-34.92 <sup>주3)</sup> (-34.92)	3.70 <sup>주3)</sup> (3.70)	2.39 <sup>주3)</sup> (2.39)	-35.41 <sup>주3)</sup> (-35.41)	

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 <sup>주2)</sup> (31)	27 <sup>주2)</sup> (27)	-12.90 <sup>주2)</sup> (-12.90)	1.82 <sup>주2)</sup> (1.82)	1.57 <sup>주2)</sup> (1.57)	-13.74 <sup>주2)</sup> (-13.74)
	유 지	0	1	0.00	0	0.06	0.00
	지 급	29 <sup>주2)</sup> (29)	11 <sup>주2)</sup> (11)	-62.07 <sup>주2)</sup> (-62.07)	1.71 <sup>주2)</sup> (1.71)	0.64 <sup>주2)</sup> (0.64)	-62.57 <sup>주2)</sup> (-62.57)
	기 타	3	2	-33.33	0.18	0.12	-33.33
합 계	63 <sup>주2)</sup> (63)	41 <sup>주2)</sup> (41)	-34.92 <sup>주2)</sup> (-34.92)	3.70 <sup>주2)</sup> (3.70)	2.39 <sup>주2)</sup> (2.39)	-35.41 <sup>주2)</sup> (-35.41)	

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	3.35	3.46	3.28
	보장성 <sup>주3)</sup>	19	6	-68.42	2.09	0.65	-68.90
	종신	34	26	-23.53	10.06	7.63	-24.16
	연금	1 (1) <sup>주5)</sup>	1 (1) <sup>주5)</sup>	0.00 (0.00) <sup>주5)</sup>	0.60 (0.60) <sup>주5)</sup>	0.59 (0.59) <sup>주5)</sup>	-1.67 (-1.67) <sup>주5)</sup>
	저축	1	1	0.00	0.75	0.77	2.67
기 타 <sup>주4)</sup>	3	2	-33.33	-	-	-	

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