

## 리스·할부사 민원건수 공시

비엠티블유파이낸셜서비스코리아(주)

○ 대상기간 : 2025. 1분기 (2025. 01. 01 ~ 2025. 03. 31)

### 1) 민원건수

구분		민원건수			환산건수(고객/계약 만 건당)			비고
		전분기	금분기		전분기	금분기		
			증감률(%)	증감률(%)		증감률(%)	증감률(%)	
리스	자체민원	1	0	-100.0	0.12	0.00	-100.0	
	대외민원	6	5	-16.7	0.73	0.60	-17.3	
	소계	7	5	-28.6	0.85	0.60	-29.1	
할부	자체민원	0	0	-	0.00	0.00	-	
	대외민원	2	1	-50.0	0.21	0.10	-51.5	
	소계	2	1	-50.0	0.21	0.10	-51.5	
전체	자체민원	1	0	-100.0	0.06	0.00	-100.0	
	대외민원	8	6	-25.0	0.45	0.33	-26.5	
	합계	9	6	-33.3	0.50	0.33	-34.7	

- 자체민원은 전자매체(홈페이지, 이메일) 및 서면(우편, 팩스, 방문)을 통해 접수된 민원 건수이며, 중복·반복 및 단순 질의성 민원은 건수에서 제외

- 대외민원은 금융감독원 및 한국소비자원에 접수된 민원건수이며, 중복·반복민원, 단순 이첩, 민원 취하 등으로 자율조정이 성립된 민원은 건수에서 제외

### 2) 유형별 민원건수

구분		민원건수			환산건수(고객/계약 만 건당)			비고
		전분기	금분기		전분기	금분기		
			증감률(%)	증감률(%)		증감률(%)	증감률(%)	
리스	영 업	1	2	100.0	0.12	0.24	98.5	
	채 권	1	2	100.0	0.12	0.24	98.5	
	고객상담	2	1	-50.0	0.24	0.12	-50.4	
	제도정책	2	0	-100.0	0.24	0.00	-100.0	
	기 타	1	0	-100.0	0.12	0.00	-100.0	
	소 계	7	5	-28.6	0.85	0.60	-29.1	
할부	영 업	0	0	-	0.00	0.00	-	
	채 권	1	0	-100.0	0.10	0.00	-100.0	
	고객상담	1	0	-100.0	0.10	0.00	-100.0	
	제도정책	0	0	-	0.00	0.00	-	
	기 타	0	1	-	0.00	0.10	-	
	소 계	2	1	-50.0	0.21	0.10	-51.5	
전체	영 업	1	2	100.0	0.06	0.11	96.0	
	채 권	2	2	0.0	0.11	0.11	-2.0	
	고객상담	3	1	-66.7	0.17	0.05	-67.3	
	제도정책	2	0	-100.0	0.11	0.00	-100.0	
	기 타	1	1	0.0	0.06	0.05	-2.0	
	합 계	9	6	-33.3	0.50	0.33	-34.7	