

## 리스·할부사 민원건수 공시

비엠티블유파이낸셜서비스코리아(주)

○ 대상기간 : 2026. 1분기 (2026. 01. 01 ~ 2026. 03. 31)

### 1) 민원건수

구분		민원건수			환산건수(고객/계약 만 건당)			비고
		전분기	금분기		전분기	금분기		
				증감률(%)			증감률(%)	
리스	자체민원	2	0	-100.0	0.24	0.00	-100.0	
	대외민원	5	13	160.0	0.59	1.53	158.1	
	소계	7	13	85.7	0.83	1.53	84.4	
할부	자체민원	0	0	-	0.00	0.00	-	
	대외민원	2	3	50.0	0.18	0.27	47.0	
	소계	2	3	50.0	0.18	0.27	47.0	
전체	자체민원	2	0	-100.0	0.10	0.00	-100.0	
	대외민원	7	16	128.6	0.36	0.81	125.2	
	합계	9	16	77.8	0.46	0.81	75.2	

- 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(%)	
리스	영업	1	4	300.0	0.12	0.47	297.1	
	채 권	0	2	-	0.00	0.24	-	
	고객상담	1	4	300.0	0.12	0.47	297.1	
	제도정책	1	0	-100.0	0.12	0.00	-100.0	
	기 타	4	3	-25.0	0.47	0.35	-25.5	
	소 계	7	13	85.7	0.83	1.53	84.4	
할부	영업	0	1	-	0.00	0.09	-	
	채 권	1	0	-100.0	0.09	0.00	-100.0	
	고객상담	1	1	0.0	0.09	0.09	-2.0	
	제도정책	0	1	-	0.00	0.09	-	
	기 타	0	0	-	0.00	0.00	-	
	소 계	2	3	50.0	0.18	0.27	47.0	
전체	영업	1	5	400.0	0.05	0.25	392.7	
	채 권	1	2	100.0	0.05	0.10	97.1	
	고객상담	2	5	150.0	0.10	0.25	146.3	
	제도정책	1	1	0.0	0.05	0.05	-1.5	
	기 타	4	3	-25.0	0.21	0.15	-26.1	
	합 계	9	16	77.8	0.46	0.81	75.2	