

## 리스·할부사 민원건수 공시

비엠티블유폴이낸셜서비스코리아(주)

○ 대상기간 : 2024. 4분기 (2024. 10. 01 ~ 2024. 12. 31)

### 1) 민원건수

구분		민원건수			환산건수(고객/계약 만 건당)			비고
		전분기	금분기		전분기	금분기		
				증감률(%)			증감률(%)	
리스	자체민원	1	1	0.0	0.12	0.12	-1.9	
	대외민원	6	6	0.0	0.74	0.73	-1.9	
	소계	7	7	0.0	0.87	0.85	-1.9	
할부	자체민원	0	0	-	0.00	0.00	-	
	대외민원	2	2	0.0	0.21	0.21	-3.5	
	소계	2	2	0.0	0.21	0.21	-3.5	
전체	자체민원	1	1	0.0	0.06	0.06	-2.7	
	대외민원	8	8	0.0	0.46	0.45	-2.7	
	합계	9	9	0.0	0.52	0.50	-2.7	

- 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(%)	
리스	영업	1	1	0.0	0.12	0.12	-1.9	
	채 권	2	1	-50.0	0.25	0.12	-50.9	
	고객상담	1	2	100.0	0.12	0.24	96.3	
	제도정책	0	2	-	0.00	0.24	-	
	기 타	3	1	-66.7	0.37	0.12	-67.3	
	소 계	7	7	0.0	0.87	0.85	-1.9	
할부	영업	1	0	-100.0	0.11	0.00	-100.0	
	채 권	0	1	-	0.00	0.10	-	
	고객상담	0	1	-	0.00	0.10	-	
	제도정책	1	0	-100.0	0.11	0.00	-100.0	
	기 타	0	0	-	0.00	0.00	-	
	소 계	2	2	0.0	0.21	0.21	-3.5	
전체	영업	2	1	-50.0	0.12	0.06	-51.4	
	채 권	2	2	0.0	0.12	0.11	-2.7	
	고객상담	1	3	200.0	0.06	0.17	191.8	
	제도정책	1	2	100.0	0.06	0.11	94.5	
	기 타	3	1	-66.7	0.17	0.06	-67.6	
	합 계	9	9	0.0	0.52	0.50	-2.7	