

## 리스·할부사 민원건수 공시

비엠더블유파이낸셜서비스코리아(주)

o 대상기간 : 2024. 3분기 (2024. 07. 01 ~ 2024. 09. 30)

### 1) 민원건수

구분		민원건수			환산건수(고객/계약 만 건당)			비고
		전분기	금분기		전분기	금분기		
			증감률(%)	증감률(%)		증감률(%)	증감률(%)	
리스	자체민원	1	1	0.0	0.13	0.12	-1.6	
	대외민원	5	6	20.0	0.63	0.74	18.1	
	소계	6	7	16.7	0.76	0.87	14.8	
할부	자체민원	2	0	-100.0	0.22	0.00	-100.0	
	대외민원	1	2	100.0	0.11	0.21	94.5	
	소계	3	2	-33.3	0.33	0.21	-35.2	
전체	자체민원	3	1	-66.7	0.18	0.06	-67.4	
	대외민원	6	8	33.3	0.35	0.46	30.4	
	합계	9	9	0.0	0.53	0.52	-2.2	

- 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(%)		증감률(%)	증감률(%)	
리스	영업	1	1	0.0	0.13	0.12	-1.6	
	채 권	2	2	0.0	0.25	0.25	-1.6	
	고객상담	2	1	-50.0	0.25	0.12	-50.8	
	제도정책	1	0	-100.0	0.13	0.00	-100.0	
	기 타	0	3	-	0.00	0.37	-	
	소 계	6	7	16.7	0.76	0.87	14.8	
할부	영업	1	1	0.0	0.11	0.11	-2.8	
	채 권	0	0	-	0.00	0.00	-	
	고객상담	2	0	-100.0	0.22	0.00	-100.0	
	제도정책	0	1	-	0.00	0.11	-	
	기 타	0	0	-	0.00	0.00	-	
	소 계	3	2	-33.3	0.33	0.21	-35.2	
전체	영업	2	2	0.0	0.12	0.12	-2.2	
	채 권	2	2	0.0	0.12	0.12	-2.2	
	고객상담	4	1	-75.0	0.24	0.06	-75.6	
	제도정책	1	1	0.0	0.06	0.06	-2.2	
	기 타	0	3	-	0.00	0.17	-	
	합 계	9	9	0.0	0.53	0.52	-2.2	