

“남들은 어떤 은행을 주거래해요?”

(주례) 금융 플랫폼 기획조사 - '23년 11월 집계

- 신규 거래 쉬워진 은행, 1인당 평균 4.4개 은행 이용... 30대 여성 최다
- ‘주거래’ 은행은 KB국민은행, NH농협은행, 신한은행 ... 순
- 인터넷은행, 거래율 크게 성장했으나 ‘주거래율’은 4%이하로 낮아
- 여행서비스 제공하는 하나머니, 확보고객 지속 성장 주목

(주례) 금융 플랫폼 기획조사 개요

- 조사기간 : 매주 월요일~목요일(4일간)
- 조사방법 : 이메일/모바일 조사
- 조사대상 : 전국 20~69세 성인
- 조사표본 : 매주 500명 이상
- 표본 프레임 : 약 86만명의 비편향 패널(Unbiased Panel)
- 표본추출
 - 1단계 : 성·연령·지역별 표본수 할당
 - 2단계 : 표본 프레임에서 성·연령·지역별 할당 후 무작위 추출

컨슈머인사이트는 대규모 온라인패널을 통해 금융, 자동차, 이동통신, 쇼핑/유통, 관광/여행 등 다양한 산업에서 요구되는 전문적이고 과학적인 리서치 서비스를 제공하고 있습니다. 수집된 서베이 데이터는 금융·통신 등 다양한 빅데이터와 융복합 연계하여 각 데이터의 한계점을 넘어서는 새로운 개념의 데이터를 제공하고 있습니다.

특히 최근에는 100% 모바일 기반으로 전국민 표본 대표성을 가진 조사 플랫폼 ‘국대패널’을 론칭하고 조사업계 누구나 사용할 수 있도록 개방했습니다.

금융소비자 한 명이 거래하는 은행은 몇 개일까?

- 7~11월 응답자 13,567명의 금융권역별 이용자 비율을 분석한 결과, 은행 100%, 증권사 74%, 신용카드사 99%, 손해보험사 84%, 생명보험사 82%가 이용 중
- 이용자는 평균 4.4개의 은행을 이용해 비교 권역 중 가장 많았으며, 손해보험은 1.8개로 가장 적음. 금융거래에 관심 많은 30·40대, 임금근로자가 더 많은 은행과 거래
- 출범 6년차 인터넷은행이 보편화되고 모바일 금융서비스로 은행 신규거래가 쉬워져 '고객 한 명이 복수로 거래하는 은행수 4.4개'는 과거에 비해 크게 늘어난 것으로 보임

[표1] 금융권역별 평균 이용기관 수

(Base : 전국의 만 20~69세 성인 13,567명, 단위 : %, 개)

구분	이용자 비율 (Base : 응답자 전체)	평균 이용기관 수 (Base : 권역별 이용자)	비고
은행 권역	100.0	4.4개	총 22개 기관*
증권 권역	73.7	2.4개	총 24개 기관
생명보험 권역	81.5	2.2개	총 27개 기관
손해보험 권역	83.8	1.8개	총 16개 기관
신용/체크카드 권역	98.9	3.9개	총 27개 기관**

[응답자 특성별 이용은행 수]

구분	평균 이용은행 수
성별 · 연령	남성 20대 3.9
	여성 20대 4.4
	남성 30대 4.7 ④
	여성 30대 4.9 ①
	남성 40대 4.8 ②
	여성 40대 4.8 ②
	남성 50대 4.2
	여성 50대 4.4
	남성 60대 3.8
	여성 60대 3.8
직업	개인사업자/자영업자 4.4 ③
	임금근로자 4.6 ①
	프리랜서 4.5 ②
	학생 4.0
	전업주부 4.1 ④
	무직/퇴직/기타 3.8

● ● 내 숫자는 특성 내 등수

* 인터넷은행, 새마을금고, 우체국, 신탁 포함

** 체크카드 은행 포함

금융소비자는 어떤 은행을 거래하고 있나?

- 거래율(복수응답) 1위는 KB국민은행. 이어 카카오뱅크, NH농협은행/농축협, 신한은행 순
- 거래율 30%가 넘는 은행은 5대 시중은행과 카카오뱅크, 토스뱅크 등 7개임
- ‘모바일 앱’의 확보고객 기준에서는 ‘토스’가 ‘카카오뱅크’를 앞서나, ‘은행 이용자(계좌개설)’ 기준으로는 ‘토스뱅크’가 ‘카카오뱅크’에 크게 열세
단, 주거래율은 증권, 페이 등 다양한 서비스가 앱에서 함께 제공되는 ‘토스뱅크’가 소폭 높음
- 은행별 주거래율(단수응답)은 ‘거래율’ 순서와 유사하나 은행 특성에 따라 특이점이 존재
[특이점은 다음 페이지에 계속]

[표2] 은행별 거래/주거래율

(Base : 전국의 만 20~69세 성인 13,567명)

구분	거래율 [단위: 복수%]	주거래율 [단위: 단수%]
KB국민은행	58.8	16.3
카카오뱅크	53.2	3.9
농축협/NH농협은행	52.6	11.7
신한은행	44.6	9.7
하나은행	36.2	4.9
토스뱅크**	34.9	4.0
우리은행	34.4	6.5
IBK기업은행	22.2	3.4
케이뱅크	20.2	0.5
SC제일은행	8.3	0.7
대구은행	6.3	1.1
수협/Sh수협은행	5.4	0.1
부산은행	5.3	0.7
광주은행	3.3	0.3
KDB산업은행	3.3	0.2
경남은행	3.0	0.4
전북은행	2.7	0.2
씨티은행	2.7	0.1
제주은행	1.1	0.1
새마을금고	18.2	0.8
신협	10.2	0.4
우체국	10.4	0.5
소계		66.5*

■ 는 30% 이상 거래은행

질문) 금융 생활하는데 있어 주로 거래하는 금융기관을 한 곳만 꼽는다면 어디입니까? (은행, 증권, 보험, 신용카드사 모두 제시)

*그 외 주거래기관 33.5% (신용카드사 28.8%, 증권사 1.9%, 보험사 1.2%, 주거래 없음 1.6%) 포함하여 총 100%

**토스뱅크는 토스 앱 내에서 계좌를 개설한 이용자에 한함

— 거래고객 중 ‘주거래’ 비율이 높은 은행은?

- 거래고객(거래율)이 많고 적음과 관계없이 ‘주거래’ 고객이 얼마나 많은지(주거래율)를 ‘주거래 집중률’이라는 지표로 분석
- 이는 고객규모(거래율, 주거래율)와 함께 은행이 현재/미래에 얼마나 많은 고객 생애가치를 확보할 수 있는지를 가늠하는 지표임
- **KB국민은행, 농협, 신한은행** 순으로 20%가 넘는 주거래 집중률을 보임. 이들 3개 은행은 공통적으로 거래고객 규모가 큰 은행임
- 10~20%대 차상위 그룹에는 **우리/하나/IBK** 등 시중은행과 일부 지방은행, 그리고 토스뱅크가 있음
- 예상가능한 결과지만 ▲ 주변 많은 사람이 이용하는 은행을 주거래하는 고객성향 ▲ 고객 기반이 지역거점에 집중된 지방은행의 선전 ▲ 거래고객이 매우 많지만 주거래고객은 아직 적은 인터넷은행의 시장현황을 보여주는 결과임

[표3] 은행별 주거래 집중률 (주거래율/거래율)

(Base : 전국의 만 20~69세 성인 13,567명)

구분	거래율(A)	주거래율(B)	집중률(B/A)
20% ↑			
KB국민은행	58.8	16.3	27.7
농축협/NH농협은행	52.6	11.7	22.2
신한은행	44.6	9.7	21.9
10~20%			
우리은행	34.4	6.5	19.0
대구은행	6.3	1.1	17.3
IBK기업은행	22.2	3.4	15.3
하나은행	36.2	4.9	13.5
경남은행	3.0	0.4	13.2
부산은행	5.3	0.7	13.0
토스뱅크*	34.9	4.0	11.6
제주은행	1.1	0.1	10.5
광주은행	3.3	0.3	9.9
SC제일은행	8.3	0.7	8.1
전북은행	2.7	0.2	7.7
카카오뱅크	53.2	3.9	7.3
KDB산업은행	3.3	0.2	6.7
10% ↓			
우체국	10.4	0.5	4.6
새마을금고	18.2	0.8	4.2
신협	10.2	0.4	3.5
씨티은행	2.7	0.1	3.0
케이뱅크	20.2	0.5	2.7
수협/Sh수협은행	5.4	0.1	1.8

*토스뱅크는 토스 앱 내에서 계좌를 개설한 이용자에 한함

— ('23. 11월) 소비자가 꼽은 '정기적/생활 필수 금융 앱' 순위

[표4] 금융 앱 확보고객 순위 ('23년 11월 조사, 상위 20개)

(Base : 전국의 만 20~69세 성인 2,066명, 단위 : %, 복수응답)

순위	앱	확보 고객 (%)	순위 변동		비고** (해당 권역)
			전월 대비	6개월 전 대비	
1	토스 	48.8	-	-	은행/인터넷뱅크
2	KB국민은행 스타뱅킹 	34.3	▲1	-	은행/인터넷뱅크
3	카카오뱅크 	34.0	▽1	-	은행/인터넷뱅크
4	카카오페이 	28.2	-	-	핀테크
5	신한플레이 	27.4	▲1	-	카드/페이
6	KB Pay 	25.4	▲1	▲1	카드/페이
7	신한 솔(SOL) 	25.2	▽2	▽1	은행/인터넷뱅크
8	페이북/ISP 	22.1	▲2	▲1	카드/페이
9	현대카드 	21.8	-	▲1	카드/페이
10	삼성카드 	20.6	▽2	▽2	카드/페이
11	하나머니 	19.3	▲4	▲5	멤버스
12	모니모 (monimo) 	18.9	▲2	▲3	핀테크
13	네이버페이 	18.2	▲3	-	카드/페이
14	하나원큐 	17.8	▽2	-	은행/인터넷뱅크
15	NH스마트뱅킹 	16.3	▽4	▽4	은행/인터넷뱅크
16	우리WON뱅킹 	15.8	▽3	▽4	은행/인터넷뱅크
17	페이코 	12.3	▲1	▲1	핀테크
18	디지로카(롯데카드) 	12.1	▽1	▽1	카드/페이
19	하나카드(원큐페이) 	11.1	▲1	-	카드/페이
20	NH올원뱅크 	10.9	▲3	▲1	은행/인터넷뱅크

질문) "휴대폰에 설치된 금융앱 중에서 평소에 정기적으로 이용하거나 생활에 꼭 필요한 앱들은 무엇입니까? (복수 선택)"

* 확보고객 : p.7 '금융 플랫폼 기획조사'의 앱 활동성 평가 지표 참조

** 비고(해당권역) : p.8 '조사 대상 앱'을 퍼블리셔의 사업영역을 기준으로 분류(e.g. 은행/인터넷뱅크, 증권, 신용카드 등)

— (’23. 11월) 소비자가 꼽은 ‘정기적/생활 필수 금융 앱’ 순위

- 50% 확보고객 달성을 목전에 둔 **토스**는 48.8%로 전월(49.1%) 대비 소폭 하락
- 2위 **KB스타뱅킹**과 3위 **카카오뱅크**는 34%대에서 자리 다툼 치열
- 여행서비스를 제공하는 **하나머니**(19.3%)는 4계단 뛰어올라 상승세 지속
- 전월 주춤했던 **모니모**(18.9%)와 **네이버페이**(18.2%)는 동반 상승

확보고객 비율은 금융소비자의 행동 특성을 반영해 개발한 지표로, ‘정기적으로 이용하거나 생활하는데 필수적으로 이용한다’는 응답 비율임. 일반적으로 활용되는 월간 **활성이용자수(MAU)**와 구분되는 ‘인식적 지표’로서 **진성이용자를 확인**할 수 있다는데 의미가 있음

확보고객 지표의 특징점

- 이벤트 참여, 일회성 가입 체험, 앱 강제/자동 구동 등 **단순 이용자 배제**
- 안드로이드, iOS 스마트폰 이용자를 모두 포함, **일반화 가능성 높음**
- 금융앱 이용의 깊이가 서로 상이한 **소비자의 특성을 고려**
- 재이용, 지속이용 의향이 반영된 기존 지표의 **결과/후행적 성격**의 지표



- ‘정기적/생활 필수(확보고객)’ 이용자의 다양한 **프로파일 분석**
- 앱 안에서의 콘텐츠/서비스 **이용 행동, 고객경험** 평가 분석

[별첨 1] '금융 플랫폼 기획조사'의 앱 활동성 평가 지표

고객여정 단계	기존 측정 지표	금융 플랫폼 기획조사 주요 지표	
유입	앱 다운로드 수	설치인지율	앱 설치를 인지하는 잠재고객
활성화	설치자	잠정고객비율	비정기적으로 이용, 삭제하지 않는 고객
유지	MAU	확보고객비율	정기 사용 앱, 생활 필수 앱으로 인식하는 고객
	WAU		
추천	DAU	만족도(만족비율)	앱 이용 만족 고객
수익화	재방문율	추천고객비율	주변에 추천할 만하다는 고객

[기존 측정 지표의 한계(MAU, WAU 등)]

- 고객의 방문동기, 고객경험의 질적 깊이 등을 알 수 없다
- 이용 고객의 평가적 반응을 파악할 수 없다
- 금융 소비 행동 특성을 반영하지 못한다
- 1인 복수 디바이스 이용을 변별하지 못한다
- 기계적 로그 수집 대상은 전체 모집단을 대표하는 통계량을 만드는데 한계가 있다
(MAU 등 사용자수는 전수가 아닌 일부 표본에서 구한 추정치임)

[별첨] 조사대상 앱('23년 11월 현재)

은행/인터넷뱅크

BNK경남은행 모바일뱅킹
BNK부산은행 모바일뱅킹
IM뱅크 - DGB대구은행 스마트뱅킹
i-ONE Bank
KB국민은행 스타뱅킹
KDB산업은행 스마트KDB
MG더뱅킹
MG상상뱅크
NH스마트뱅킹
NH올원뱅크
NH콕뱅크
SC제일은행 모바일뱅킹
광주은행 개인뱅킹
수협 파트너뱅크 개인
수협 헤이뱅크
신한 솔(SOL)
신협ON뱅크
씨티모바일
우리WON뱅크
우체국 스마트뱅킹
전북은행 JB뱅크
제주은행 JBANK
카카오뱅크
케이뱅크(Kbank)
토스
하나원큐

신용카드(페이)

KB Pay
NH Pay(NH페이)
NH농협카드
디지로카(롯데카드)
비씨카드(BC카드)
삼성카드
신한플레이
우리WON카드
페이북/ISP
하나카드(원큐페이)
현대카드

증권사

DB금융투자 MTS
IBK투자증권 MTS
KB증권 M-able
NH투자증권 QV(큐브)
SK증권 주파수3
교보증권 Win.K
나무증권
대신증권 크레온
메리츠 SMART
미니스탁
미래에셋증권 M-STOCK
삼성증권 mPOP
신영증권 그린
신한i mobile - 구MTS
신한알파-대표MTS
우리종합금융 스마트뱅킹
유안타증권 티레이더 M
이베스트 마인(MINE)
이베스트 온(eBEST ON)
키움증권 영웅문S#
하나증권-원큐프로
하이투자증권 힘 Hi-M
한국투자-대표 MTS
한국투자증권 eFriend Smart
한화투자증권 SmartM
현대차증권 The H Mobile

투자/대출/보험중개/가상화폐

고팩스	증권플러스
굿리치	코빗
뮤직카우	코인원
빗썸	핀다(FINDA)
업비트	

페이전용 핀테크

네이버페이	카카오페이
페이코	

자산관리 핀테크

모니모(monimo)	뱅크샐러드
핀크 (Finng)	

생명보험사

ABL(에이비엘)생명 모바일센터
DB생명 모바일창구
DGB생명 모바일고객창구
IBK연금 스마트창구
KB라이프-(구)KB생명보험
KB라이프-(구)푸르덴셜생명보험
KDB생명 모바일창구
MetLife One
MY카디프 모바일
NH농협생명
교보생명
동양생명 모바일창구
라이나생명 모바일 앱
라이프플래닛
미래에셋생명
삼성생명
신한라이프 스쿼어
우체국보험
하나원큐 라이프-하나생명
한화생명
흥국생명 모바일

손해보험사

AXA손해보험
Chubb 고객센터
DB손해보험
DB손해보험 다이렉트 공식 앱
KB손해보험
KB손해보험 다이렉트
MG손해보험 다이렉트
농협손해보험
롯데손해보험 랫클릭(공식)
롯데손해보험(공식)
메리츠화재 공식 앱
삼성화재
삼성화재 다이렉트
캐롯손해보험
하나원큐 손보 - 하나손해보험
한화손해보험
현대해상
현대해상 다이렉트
흥국화재 모바일창구

멤버스

NH멤버스
우리WON멤버스
하나머니