

금융앱 만족도, 카카오뱅크·토스 공동 1위

(주례) 금융 플랫폼 기획조사 - 2023년 1분기 금융 앱 이용만족도 종합 순위

- 3,4위는뱅크샐러드, 네이버페이...시중 은행 앱 대비 우위 지켜
- 시중은행/카드 앱은 '조작편리/친숙함' 우수하나 '차별/혁신성' 부족
- 인터넷뱅크/핀테크 앱은 '직관성', '수수료', '속도' 좋지만 '개인정보 관리' 미흡

(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.

— ('23년 1분기) 금융 앱 이용자 평가결과, 카카오뱅크/토스 공동 1위

- '23년 1분기 금융 앱 이용 만족도 1위는 카카오뱅크, 토스가 차지함
- 네이버페이, NH Pay 는 전년 대비 2점 이상 상승하며 큰 폭 순위 상승
(네이버페이 : 8위→4위, NH Pay : 20위→12위)
- '23년부터 조사대상에 신규 편입된 삼성카드, 우리WON카드, 현대카드가 10위권 내에 진입

이용자 만족도는 총 26개 앱(은행/인터넷뱅크 11개, 카드/페이 10개, 핀테크/빅테크 5개)을 대상으로 했으며, 2023년 1월부터 3월까지 매주 평가한 데이터를 합산한 결과임

[표1] 2023년 1분기 금융앱 이용자 만족도 순위 (1~10위)

(Base : 전국의 만 20~69세 성인, 단위 : 점, 100점 만점)

순위	앱	만족도(100점 만점)	'22년 대비 변화		비고(해당 권역)
			순위	만족도	
1	카카오뱅크	(796명) 75.1	-	-0.9점	은행/인터넷뱅크
1	토스	(1,560명) 75.1	▲1	+0.2점	은행/인터넷뱅크
3	뱅크샐러드	(111명) 74.3	-	+0.2점	핀테크
4	네이버페이	(319명) 74.1	▲4	+2.1점	핀테크
5	신한 솔(SOL)	(774명) 73.8	-	-	은행/인터넷뱅크
6	NH국민은행	(447명) 73.1	▽2	-0.9점	은행/인터넷뱅크
7	삼성카드*	(151명) 72.7	(신규편입**)		카드/페이
8	우리WON카드*	(71명) 72.3	(신규편입**)		카드/페이
9	i-ONE Bank	(206명) 72.0	▽3	-1.0점	은행/인터넷뱅크
10	현대카드*	(133명) 71.8	(신규편입**)		카드/페이
10	올원뱅크 (All One Bank)	(368명) 71.8	▽3	-1.2점	은행/인터넷뱅크

() 안은 각 앱을 평가한 응답자 수

질문) “앞에서 질문 드렸던 17개 항목들을 모두 고려했을 때, OO 앱을 이용하는 것에 만족하십니까?(5점 척도)”

* 삼성카드, 우리WON카드, 현대카드, NH농협카드 앱은 조사대상앱으로 신규 편입

** 평가 응답자수가 60사례 미만인 앱은 제시하지 않음

(SC제일은행 모바일뱅킹, 비씨카드, BNK경남은행/부산은행, JB전북은행/광주은행, IM뱅크(대구은행), 수협파트너뱅크, 핀크)

*** 리브메이트, 하나멤버스, 우리WON멤버스, NH멤버스 등 4개 앱은 '23년부터 평가 대상에서 제외

[표2] 2023년 1분기 금융앱 이용자 만족도 순위 (12~26위)

(Base : 전국의 만 20~69세 성인, 단위 : 점, 100점 만점)

순위	앱	만족도(100점 만점)	'22년 대비 변화		비고(해당 권역)
			순위	만족도	
12	NH Pay 	(196명) 71.7	▲8	+2.3점	카드/페이
13	KB국민은행 스타뱅킹 	(1,135명) 71.5	▽4	-0.3점	은행/인터넷뱅크
14	우리WON뱅킹 	(514명) 71.2	-	+0.8점	은행/인터넷뱅크
15	카카오페이 	(830명) 71.0	▽3	+0.1점	핀테크
16	KB Pay 	(805명) 70.9	▽6	-0.5점	카드/페이
17	신한플레이 	(902명) 70.7	▽1	+0.6점	카드/페이
18	하나원큐 	(395명) 70.6	▲1	+0.9점	은행/인터넷뱅크
19	모니모 	(514명) 70.4	▽6	-0.1점	핀테크
20	NH농협카드* 	(102명) 70.3	(신규편입**)		카드/페이
21	하나카드-원큐페이 	(322명) 70.1	▽10	-0.9점	카드/페이
22	케이뱅크 	(180명) 69.9	-	+0.5점	은행/인터넷뱅크
23	NH스마트뱅킹 	(660명) 69.2	▽5	-0.6점	은행/인터넷뱅크
24	페이코 	(401명) 68.3	▲1	-0.2점	핀테크
25	페이북/ISP 	(937명) 66.6	▲3	+0.3점	카드/페이
26	디지로카 (롯데카드)* 	(71명) 66.0	(신규편입**)		카드/페이

() 안은 각 앱을 평가한 응답자 수

질문) “앞에서 질문 드렸던 17개 항목들을 모두 고려했을 때, OO 앱을 이용하는 것에 만족하십니까?(5점 척도)”

* 삼성카드, 우리WON카드, 현대카드, NH농협카드 앱은 조사대상앱으로 신규 편입

** 평가 응답자수가 60사례 미만인 앱은 제시하지 않음

(SC제일은행 모바일뱅킹, 비씨카드, BNK경남은행/부산은행, JB전북은행/광주은행, IM뱅크(대구은행), 수협 파트너뱅크, 핀크)

*** 리브메이트, 하나멤버스, 우리WON멤버스, NH멤버스 등 4개 앱은 '23년부터 평가 대상에서 제외

인터넷뱅크/핀테크 앱, '정보 관리 신뢰감' 인식 개선 필요

- 조사 대상앱을 5개 유형으로 분류하여 소비자 평가결과 상의 특징을 분석
- 시중은행과 신용카드사 앱은 '조작편리/친숙함'은 긍정적이지만 '차별/혁신성' 측면에서는 소비자의 평가가 미흡
- 인터넷뱅크, 핀테크 앱은 '직관성', '수수료/비용', '이용 속도'에 대해서는 호평이 있으나 '개인 정보관리에 대한 신뢰감'은 상대적으로 취약

[표3] 2023년 1분기 금융앱 유형 별 우수/미흡 항목

■ 이용자 평가 우수 항목

시중은행 뱅킹	신용카드	인터넷뱅크	자산관리 핀테크	페이전용 핀테크
조작 편리/친숙성	조작 편리/친숙성	수수료/부대비용	직관적 메뉴 구조	이용 속도
다양한 금융업무 가능성 인식	이용 속도	이용 속도	조작 편리/친숙성	조작 편리/친숙성
용어/정보안내 이해 용이	용어/정보안내 이해 용이	조작 편리/친숙성	최신 기술 활용	최신 기술 활용

■ 이용자 평가 미흡 항목

시중은행 뱅킹	신용카드	인터넷뱅크	자산관리 핀테크	페이전용 핀테크
차별/혁신성	차별/혁신성	정보 관리 신뢰감	정보 관리 신뢰감	정보 관리 신뢰감
심미성(디자인)	금융거래/ 자산관리 효율성	필요시 상담 편리	오류 대응 속도	금융거래/ 자산관리 효율성
금융거래/ 자산관리 효율성	수수료/부대비용	보안/인증 편리	필요시 상담 편리	필요시 상담 편리

※ 유형별 앱 분류

- 시중은행 뱅킹 앱 : KB국민은행 스타뱅킹, 신한 솔(SOL), 하나원큐, 우리WON뱅크, NH스마트뱅킹, 올원뱅크, NH뱅크
- 신용카드 앱 : KB Pay, 신한플레이, 하나카드, NH Pay,페이북/ISP, 우리WON카드, 삼성카드, 현대카드, 디지로카, NH농협카드, BC카드
- 인터넷뱅크 앱 : 카카오뱅크, 케이뱅크, 토스(핀테크)
- 자산관리 핀테크 앱 :뱅크샐러드, 핑크, 모니모
- 페이전용 핀테크 앱 : 네이버페이, 카카오페이,페이코

[별첨] 조사대상 앱('23년 3월 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)
 신한ON뱅크
 씨티모바일
 우리WON뱅크
 우체국 스마트뱅킹
 전북은행 JB뱅크
 제주모바일뱅크(J뱅크)
 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 IBK FARM
 KB증권 M-able
 NH투자증권 QV(큐브)
 SK증권 주파수3
 교보증권 Win.K
 나무증권
 대신증권 크레온
 메리츠 SMART
 미니스타
 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 (Finnq)	

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 렛클릭(공식)
 롯데손해보험(공식)
 메리츠화재 공식 앱
 삼성화재
 삼성화재 다이렉트
 캐롯손해보험
 하나원큐 손보 - 하나손해보험
 한화손해보험
 현대해상
 현대해상 다이렉트
 흥국화재 모바일창구

멤버스

NH멤버스
 우리WON멤버스
 하나머니