

(‘24년 4월) 거래율·모바일 전환율 모두 KB강세

(주례) 금융 플랫폼 기획조사 - '24년 4월 집계

- 15개 은행 중, 거래율과 모바일 앱 전환율 모두 KB국민은행 1위
 - 거래율 높은 농협, 신한, 우리은행도 모바일 강세
 - 소형·지방은행은 모바일 전환율도 낮아 국면 전환 필요
 - (확보고객 순위) KB스타뱅킹, 카카오뱅크 제치고 오랜만에 2위 올라
- 신한 슈퍼SOL, 전월대비 큰 폭 오르며 하나원큐와 순위 바뀌

(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)
(자발적 선택/가입을 허용하지 않고 확률적 표본 추출에 따라 선정된 패널)
- 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.

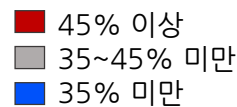
이슈) 은행 전통 강자, 모바일 환경에서도 강세

- 각 은행이 거래고객들을 모바일 채널(앱)로 얼마나 전환시키고 있는가에 초점을 둔 분석
아래 [표1]의 우측 차트 ‘은행별 거래고객 중 앱 확보고객 비율’을 고객의 **모바일 전환율**로 정의

[표1] 은행별 거래율과 앱 확보고객 ('24년 4월 조사)

(Base : 전국의 만 20~69세 성인 2,075명, 단위 : %)

은행	거래율	앱 확보고객 비율	
		(전체 시장)	(은행별 거래고객 중)
KB국민은행	62.3	36.4	58.4
NH농협은행/농축협	51.5	26.8 ¹⁾	52.1
신한은행	44.8	23.8	53.2
하나은행	37.4	15.7	42.0
우리은행	35.7	17.8	49.9
IBK기업은행	23.1	8.1	35.0
SC제일은행	7.8	2.4	30.9
대구은행	6.7	2.1	31.2
부산은행	5.8	2.4	41.3
SH수협은행/수협	5.3	1.3 ²⁾	23.4
전북은행	3.3	1.0	30.4
경남은행	3.1	1.2	38.5
광주은행	3.0	1.2	40.3
씨티은행	2.3	0.5	23.4
제주은행	1.2	0.4	33.3
합계(15개 은행)	293.3	150.9	평균 38.9



인터넷뱅크	앱 설치율	앱 확보고객 비율	
		(전체 시장)	(은행별 거래고객 중)
토스	70.5	50.2	71.2
카카오뱅크	53.0	34.1	64.4
케이뱅크	24.7	11.3	45.6
합계(3개 은행)	148.2	95.6	평균 60.4

1) NH농협은행/농축협의 금융 앱 3개(스마트뱅킹, 올원뱅크, 쿡뱅크) 중, 하나라도 정기/생활필수(확보고객)로 이용하는 경우

2) SH수협은행/수협의 금융 앱 2개(파트너뱅크, 헤이뱅크) 중, 하나라도 정기/생활필수(확보고객)로 이용하는 경우

Q. 현재 귀하께서 본인 명의로 거래하고 있는 은행은 어디 어디입니까? 모두 선택해 주십시오. (복수 선택)

입출금, 예/적금, 펀드, 대출, 보험 등의 모든 금융거래를 포함합니다(공과금만을 납부시에만 이용하는 은행은 제외).

Q. 휴대폰에 설치된 금융 앱 중에서 평소에 정기적으로 이용하거나 생활에 꼭 필요한 앱들은 무엇입니까? (복수 선택)

이슈) 소형·지방은행, 보다 적극적인 모바일 채널 전략 필요

■ 금융소비자 평균 2.9개 은행과 거래, 1.5개 인터넷뱅크 앱 설치

- 15개 은행의 거래율(복수 응답)을 합산하면 293.3%임. 이는 금융소비자 1명당 평균 2.9개의 은행을 거래하는 것을 의미
- 3개 인터넷뱅크의 경우 '앱 설치율'로 대치해 분석하면, 1인당 설치한 앱은 평균 1.5개임

■ 거래고객 기반, KB국민은행 압도적 1위

- 거래율 1위는 KB국민은행(62.3%)이고, 이어 농협(51.5%), 신한은행(44.8%) 순
15개 은행 중 상위 6개가 두자리 수였고 나머지 9개 외국계·지방은행은 한자리수에 그침

■ 거래율 높은 은행이 모바일 전환율도 높아, KB국민은행 고객 10명중 6명은 모바일 애용

- 은행별로 거래 고객 중에 얼마나 많은 이가 금융 앱을 잘 이용하고 있는지를 분석
KB국민은행(58.4%), 신한은행(53.2%), 농협(52.1%), 우리은행(49.9%) 순으로 높음
- 35%에 미치지 못하는 은행은 씨티은행(23.4%), 수협(23.4%), 전북은행(30.4%),
SC제일은행(30.9%), 대구은행(31.2%), 제주은행(33.3%) 등 6개
- 유사한 기준으로 볼 때, 인터넷뱅크 중 토스(71.2%), 카카오뱅크(64.4%)는 시중은행보다 크게 앞섬

■ 고객의 모바일 전환 낮은 소형·지방은행, '위너 테이크 올(Winner Takes All)' 경계

- 과거 영업점 채널에만 의존했던 금융거래환경에서는 소형·지방은행이 고객기반 확대가 어려웠으나
최근의 디지털환경에서는 인터넷뱅크의 사례에서 보듯 다양한 기회로 새로운 고객을 창출할 수 있음
- 대형 은행에 비해 고객의 모바일 전환이 부족한 소형·지방은행은 거점지역 수성도 위협받을
수 있음. 경계 없는 디지털 환경에서 다양한 기회를 만들어가는 적극적인 전략으로 국면전환이
필요한 시점임

— ('24. 4월) 소비자가 꼽은 '정기적/생활 필수 금융 앱' 순위

[표2] 금융 앱 확보고객 순위 ('24년 4월 조사, 상위 20개)

(Base : 전국의 만 20~69세 성인 2,075명, 단위 : %, 복수응답)

순위	앱	확보 고객 (%)	순위 변동		비고** (해당 권역)
			전월 대비	6개월 전 대비	
1	토스 	50.2	-	-	핀/빅테크
2	KB국민은행 스타뱅킹 	36.4	▲1	▲1	은행/인터넷뱅크
3	카카오뱅크 	34.1	▽1	▽1	은행/인터넷뱅크
4	카카오페이 	29.6	-	-	핀/빅테크
5	KB Pay 	26.7	-	▲2	신용카드
6	신한 SOL뱅크 	23.8	-	▽1	은행/인터넷뱅크
7	신한 SOL페이 	22.2	▲1	▽1	신용카드
8	페이북/ISP 	21.9	▽1	▲2	신용카드
9	네이버페이 	21.1	-	▲7	핀/빅테크
10	현대카드 	20.5	▲1	▽1	신용카드
11	삼성카드 	19.2	▽1	▽3	신용카드
12	모니모 (monimo) 	18.9	-	▲2	신용카드
13	우리WON뱅킹 	17.8	-	-	은행/인터넷뱅크
14	하나머니 	17.6	-	▲1	신용카드
15	NH스마트뱅킹 	16.3	▲1	▽4	은행/인터넷뱅크
16	신한 슈퍼SOL 	16.0	▲1	-	은행/인터넷뱅크
17	하나원큐 	15.7	▽2	▽5	은행/인터넷뱅크
18	디지로카(롯데카드) 	11.8	-	▽1	신용카드
19	케이뱅크(Kbank) 	11.3	-	▲5	은행/인터넷뱅크
20	페이코 	11.0	-	▽2	핀/빅테크

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

* 확보고객 : p. 6 '금융 플랫폼 기획조사'의 앱 활동성 평가 지표 참조

** 비고(해당권역) : p. 7 '조사 대상 앱'을 퍼블리셔의 사업영역을 기준으로 분류(e.g. 은행/인터넷뱅크, 증권, 신용카드 등)

— ('24. 4월) 소비자가 꼽은 '정기적/생활 필수 금융 앱' 순위

- 2개월 연속 확보고객이 하락했던 **토스**가 50%대로 반등해 1위 유지
KB국민은행 스타뱅킹은 박빙의 순위 경쟁을 해온 **카카오뱅크**를 제치고 2위로 상승
- 3개월 연속 상승했던 **카카오뱅크**는 상승분을 반납하며 34%대로 하락
상승세인 **케이뱅크**는 11%대를 유지하며 20위권내 안착
- **하나원큐**는 지난해 10, 11월 고점(17.8%)을 찍은 이후 15%대에 머물면서
신한 슈퍼SOL(16.0%, 전월 대비 2.3%p 상승)에 처음 추월을 당함

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	기존측정지표	금융플랫폼기획조사주요지표	
유입	앱 다운로드 수	설치고객 비율	앱 설치를 인지하는 잠재고객
활성화	설치자	활동고객 비율	정기(생활필수) 또는 비정기적으로 이용하는 고객
유지	MAU	확보고객 비율 (진성고객)	정기 또는 생활 필수로 이용하는 고객
추천	WAU	고객경험 만족	앱 이용 전반의 고객경험에 만족하는 고객
수익화	DAU	추천고객비율	주변에 추천의향이 있는 고객
	재방문율		

[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('24년 4월)

은행/인터넷뱅크

BNK경남은행 모바일뱅킹
 BNK부산은행 모바일뱅킹
 IM뱅크 - DGB대구은행 스마트뱅킹
 i-ONE Bank
 KB국민은행 스타뱅킹
 KDB산업은행 스마트KDB
 MG더뱅킹
 MG상상뱅크
 NH스마트뱅킹
 NH올원뱅크
 NH코뱅크
 SC제일은행 모바일뱅킹
 광주 외뱅크
 수협 파트너뱅크 개인
 수협 헤이뱅크
 신한 SOL뱅크
 신한 슈퍼SOL
 신한ON뱅크
 씨티모바일
 우리WON뱅크
 우체국 뱅킹
 전북은행 쓱뱅크
 제주은행 JBANK
 카카오뱅크
 케이뱅크(Kbank)
 하나원큐

신용카드

KB Pay
 NH Pay(NH페이)
 NH농협카드
 NH 멤버스
 디지로카(롯데카드)
 모니모(monimo)
 비씨카드(BC카드)
 삼성카드
 신한 SOL페이
 우리WON멤버스
 우리WON카드
 페이북/ISP
 하나Pay(하나카드)
 하나머니
 현대카드

증권

DB금융투자 MTS
 IBK투자증권
 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
 신한 SOL증권
 우리종합금융 스마트뱅킹
 유안타증권 티레이더 M
 이베스트 마인(MINE)
 이베스트 온(eBEST ON)
 키움증권 영웅문S#
 하나증권-원큐프로
 하이투자증권 iM하이
 한국투자-대표 MTS
 한국투자증권 eFriend Smart
 한화투자증권 SmartM
 현대차증권 내일

가상자산/조각투자

고팍스	코빗
빗썸	코인원
업비트	뮤직카우

핀/빅테크

토스	뱅크샐러드
네이버페이	카카오페이
페이코	

생명보험

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
 라이프플래닛
 미래에셋생명 m,Life
 삼성생명
 신한 SOL라이프
 우체국보험
 하나원큐 라이프-하나생명
 한화생명
 흥국생명 모바일

손해보험

AXA손해보험
 Chubb 고객센터
 DB손해보험
 DB손해보험 다이렉트 공식 앱
 KB손해보험+다이렉트
 MG손해보험 다이렉트
 농협손해보험
 롯데손해보험 렛클릭(공식)
 롯데손해보험(공식)
 메리츠화재 공식 앱
 삼성화재
 삼성화재 다이렉트
 캐롯손해보험
 하나손해보험(원큐손보)
 한화손해보험
 현대해상
 현대해상 다이렉트
 흥국화재 모바일창구