Consumer Insight 컨슈머인사이트 금융 보도자료

기 관	컨슈머인사이트	이 메 일	leejh@consumerinsight.kr
문 의	이정헌 본부장	연 락 처	02) 6004-7680
배 포 일	2026년 11월 5일(목) 배포	매 수	6매

Copyright © Consumer Insight. All rights reserved. 이 자료의 모든 콘텐츠(문서, 분석 내용, 도표 등)에 대한 저작권은 (주)컨슈머인사이트에 있으며, 언론사의 기사 작성 목적에 한하여 인용 또는 보도할 수 있습니다. 그 외 모든 형태의 복제, 배포, 게시, 전시, 전송, 2 차적 활용 등은 사전 서면 동의를 받은 경우에 한해 허용됩니다. 무단 사용 시 저작권법 등에 따른 법적 책임이 따를 수 있습니다.

네이버페이, 만족도 첫 1 위...오차 범위 안에서 토스 앞질러

컨슈머인사이트 '금융플랫폼 기획조사'...2026 년 3 분기 금융앱 고객경험 평가

- **네이버페이, 유일한 70 점대...앞서 가던 토스·카뱅 추월**
- **신한 SOL 증권 4 위 약진...신한·NH 계열 각 3 개 톱 10 에**
- **1~10 위 앱이 3.2 점 차이로 접전 양상...'절대 강자' 사라져**
- **모니모, 삼성카드 앱 통합 후 첫 평가서 통합 전보다 낮아**

○ 금융앱 이용자 만족도 평가에서 토스의 아성에 균열이 생겼다. 1분기 이후 연속 상승한 네이버페이가 그동안 부동의 1위였던 토스를 오차 범위 내에서 앞지르며 처음으로 1위로 떠올랐다. 기존 1, 2위 앱이 주춤한 사이 후발주자가 약진하면서 1~10위의 점수 차이가 3.2점 이내에 몰려 시장 구도에도 접전 양상이 나타났다.

□ 금융 리서치 전문기관 컨슈머인사이트가 매주 실시하는 '금융플랫폼 기획조사'에서 전국 만 20~69세 금융소비자(매주 500명)에게 금융앱 이용 경험을 묻고 있다. 평가 대상은 △은행·인터넷은행 △신용카드 △증권 △핀테크 4개 업권의 35개 앱이며, 17개 세부 항목과 종합만족도를 5점 척도로 평가토록 하고 이 중 종합만족도를 100점 만점으로 환산해 순위를 비교했다. 이 리포트는 지난 3분기(7월 3일~9월 27일, 6,524명 대상) 조사 결과를 분석한 것으로, 평가자 60명 미만 앱은 비교에서 제외했다.

■ 네이버페이, 0.3점 차이로 토스 제쳐

○ 2026년 3분기 금융앱 고객경험 평가에서 네이버페이가 70.2점으로 토스(69.9점)를 0.3점 차로 앞서며 1위에 올랐다**[표1]**. 오차 범위(±1.6점) 이내의 접전 상황이지만, 네이버페이가 1위를 차지한 것은 이번이 처음이다. 전년 동기 2위 카카오뱅크(68.4점)는 한

계단 하락해 3위가 됐고, 신한 SOL증권(68.2점)은 28계단 뛰어올라 4위가 됐다. 톱10에는 신한 계열(신한 SOL증권·신한 SOL페이·신한 슈퍼SOL)과 NH 계열(올원뱅크·NH콕뱅크·NH Pay) 앱이 각각 3개씩 포함됐다.

[표 1] 2026 년 3 분기 금융앱 고객경험 평가 상위 10 개 앱 [Base: 해당 앱 평가자, 단위: 점]

순위	앱 (사례수)	종합 평가 (100 점 만점)	전년 동기 순위 대비	전분기 순위 대비
1	**네이버페이 (733 명)**	**70.2**	**▲3 위**	▲2 위
2	토스 (1,379 명)	69.9	**▽1 위**	▽1 위
3	카카오뱅크 (607 명)	68.4	**▽1 위**	▽1 위
4	신한 SOL 증권 (194 명)	68.2	**▲28 위**	▲22 위
5	신한 SOL 페이 (455 명)	68.0	**▲4 위**	▲1 위
6	케이뱅크 (192 명)	67.6	**▲2 위**	▲11 위
7	올원뱅크 (248 명)	67.2	**▽2 위**	▲7 위
7	NH 콕뱅크 (189 명)	67.2	**▽5 위**	▲2 위
9	신한 슈퍼 SOL (560 명)	67.1	-	-
10	NH Pay (215 명)	67.0	**▲15 위**	▲18 위

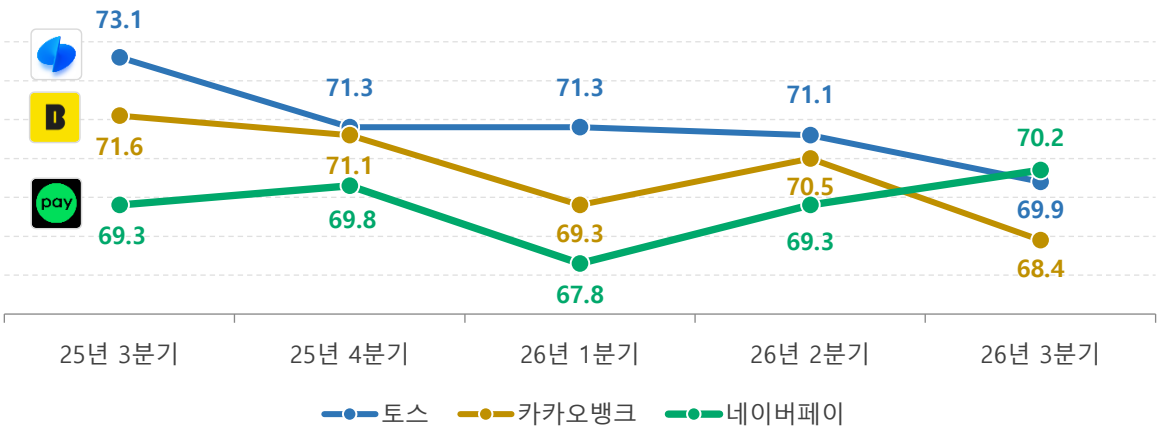
Q. 17 개 항목을 모두 고려했을 때, OO 앱을 이용하는 것에 만족하십니까? (5 점 척도 100 점 환산)

■ 토스·카카오뱅크 1년 새 3.2점씩 하락

○ 네이버페이의 첫 1위는 평가 점수 상승과 경쟁 앱의 하락이 맞물린 결과다. 1년 전('25년 3분기 69.3점) 대비 0.9점 올라 톱3 중 유일하게 점수가 상승했다. 저점을 찍었던 올해 1분기(67.8점)와 비교하면 2분기 연속 상승세다**[표2]**. 토스는 '25년 3분기 73.1점에서 이번에 69.9점으로 3.2점 하락, 1년 만에 처음으로 70점 밑으로 떨어졌다. 카카오뱅크도 같은 기간 71.6점에서 68.4점으로 3.2점 하락했다.

[표2] 토스·카카오뱅크·네이버페이 고객경험 평가 추이 [Base: 해당 앱 평가자, 단위: 점]

앱	종합 평가 (100 점 만점)					점수 증감	
	'25 3 분기	'25 4 분기	'26 1 분기	'26 2 분기	'26 3 분기	전년비	전분기비
토스	73.1	71.3	71.3	71.1	**69.9**	-3.2 점	-1.2 점
카카오뱅크	71.6	71.1	69.3	70.5	**68.4**	-3.2 점	-2.1 점
네이버페이	69.3	69.8	67.8	69.3	**70.2**	+0.9 점	+0.9 점



Q. 17 개 항목을 모두 고려했을 때, OO 앱을 이용하는 것에 만족하십니까? (5 점 척도 100 점 환산)

○ 지난 1년간의 항목별 추이를 보면 토스와 카카오뱅크는 공통적으로 금융 효율성('금융거래·자산관리를 더 쉽고 편리하게 해준다') 항목의 점수가 각각 4.6점, 4.8점 낮아져 주요 금융 앱 평균 하락폭(1.0점)을 크게 웃돌았다. 네이버페이는 같은 항목에서 1년 전 토스보다 5.8점 낮았으나 이번에 1.2점 올라 토스와 같은 수준(65.3점)이 됐다.

○ 정보 획득 용이성('원하는 정보를 더 쉽게 얻을 수 있다') 항목에서도 흐름이 엇갈렸다. 주요 금융 앱 평균이 2.5점 내리는 동안 카카오뱅크는 6.9점, 토스는 1.7점 하락했지만 네이버페이는 3.5점 올랐다. 핵심 편의 항목에서 경쟁 앱과 반대 흐름을 보인 것이 격차를 좁힌 배경으로 풀이된다.

■ 신한 SOL 증권 1 년 새 5.9 점 올라 증권앱 1 위…업권 내 희비 엇갈려

○ 증권앱만 따로 모아 보면 업권 내 순위 변화가 컸다. 신한 SOL증권은 전년 동기 대비 5.9점(+28위), 전분기 대비 3.6점(+22위) 오른 68.2점으로 전체 4위로 뛰어올랐다**[표 3]**. 1년 전 증권앱 하위권이었으나 이번에는 증권 앱 중 유일하게 전체 톱10에 들었다.

KB증권 M-able은 전년 대비 2.5점, 전분기 대비 3.7점 상승해 증권앱 2위에 올랐다. 반면 1년 전 증권앱 1위였던 나무증권은 3.3점 하락해 3위로 내려앉았다.

[표3] 2026년 3분기 증권앱 고객경험 평가 상위 3개 앱 [Base: 해당 앱 평가자, 단위: 점]

증권앱 순위 (전년 순위)	앱 (사례수)	종합 평가 (100 점 만점)	점수 증감	
			전년비	전분기비
1(5)	**신한 SOL 증권 (194 명)**	**68.2**	**+5.9 점**	**+3.6 점**
2(3)	KB 증권 M-able (205 명)	66.2	+2.5 점	+3.7 점
3(1)	나무증권 (181 명)	65.1	-3.3 점	+0.4 점

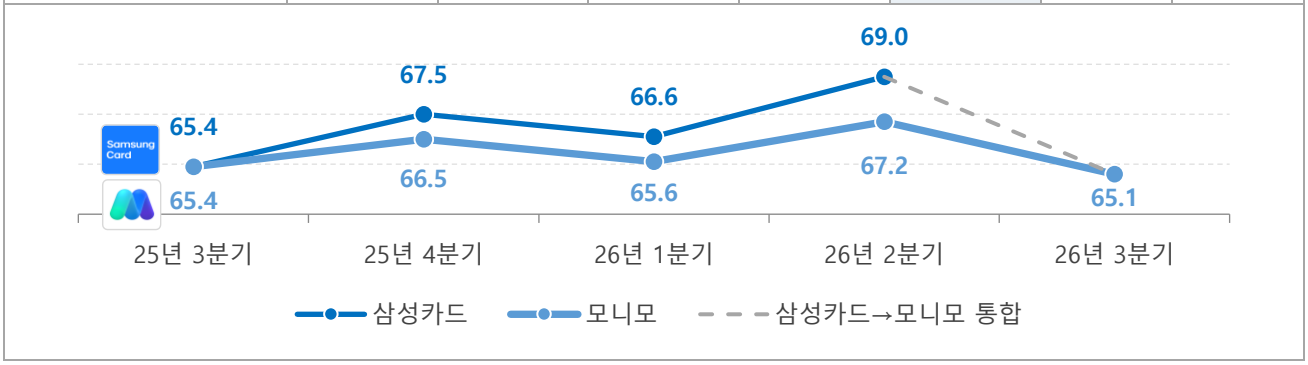
Q. 17 개 항목을 모두 고려했을 때, OO 앱을 이용하는 것에 만족하십니까? (5 점 척도 100 점 환산)

■ 모니모, 삼성카드 앱 통합 후 첫 평가서 2.1점 하락...통합 전 두 앱보다 낮아

○ 지난 6월 29일 삼성카드 앱을 통합한 모니모는 통합 후 첫 평가에서 65.1점으로 전분기(67.2점)보다 2.1점 낮아졌다**[표4]**. 삼성카드 앱은 1년 전 모니모와 동점(65.4점)이었으나 이후 줄곧 모니모를 앞섰고, 통합 직전인 2분기에는 69.0점으로 신용카드 업권 1위였다. 그러나 통합 모니모에 대한 평가는 통합 전 두 앱 어느 쪽보다도 낮아졌다.

[표4] 삼성카드 앱 통합 전후 모니모 고객경험 평가 추이 [Base: 해당 앱 평가자, 단위: 점]

앱	종합 평가 (100 점 만점)					점수 증감	
	'25 3 분기	'25 4 분기	'26 1 분기	'26 2 분기	'26 3 분기	전년비	전분기비
삼성카드	65.4	67.5	66.6	69.0	-	-	-
모니모	65.4	66.5	65.6	67.2	**65.1**	-0.3 점	-2.1 점



Q. 17 개 항목을 모두 고려했을 때, OO 앱을 이용하는 것에 만족하십니까? (5 점 척도 100 점 환산)
※ 삼성카드 앱은 2026 년 6 월 29 일부로 모니모로 통합 / 점선은 통합에 따른 이동을 표시
※ 26 년 2 분기 삼성카드(275 명), 모니모(539 명), 26 년 3 분기 통합 모니모(732 명)

○ 통합 후 모니모는 '서비스 분류·카테고리가 직관적이다', '용어나 정보 안내가 이해하기 쉽다' 등 이용 편의 관련 항목이 전체 평균과 달리 하락했다. 두 앱의 기능이 합쳐지는 과정에서 메뉴 구성과 안내에 대한 적응 부담이 커졌을 가능성이 있다. 통합 초기의 일시적 현상인지는 지켜봐야 하지만, 3분기 중 월별로도 65점 안팎에 머물러 아직 반등 조짐은 보이지 않는다.

■ 슈퍼앱, 기능 확장에도 이용자 평가는 하락

○ 3분기 1위 네이버페이의 점수는 70.2점으로 1년 전 1위 토스(73.1점)보다 2.9점 낮다. 1위와 10위의 격차도 3.2점으로 1년 전(6.3점)은 물론 지난 2분기(3.9점)보다 줄었다. 토스·카카오뱅크가 1년 새 3.2점씩 하락하면서 선두권 격차가 좁혀졌고, 순위 변동도 커졌다. 2분기 톱10에 들었던 KB국민은행 스타뱅킹과 삼성증권 mPOP이 한 분기 만에 톱10 밖으로 밀려났고, 삼성카드(모니모로 통합)와 뱅크샐러드(사례수 부족)는 평가대상에서 제외됐다. 신한 SOL증권·케이뱅크·올원뱅크·NH Pay 4개 앱이 새로 톱10에 진입했다.

○ 주요 금융사는 투자·자산관리·생활 서비스를 한 앱에 모으는 '슈퍼앱' 경쟁을 이어가고 있다. 그러나 기능 확장과 달리 이용자 평가는 뒷걸음질쳤다. 토스와 카카오뱅크는 지난 1년간 금융 효율성('금융거래·자산관리를 더 쉽고 편리하게 해준다') 항목 점수가 각각 4.6점, 4.8점 하락했고, 삼성카드 앱을 흡수한 모니모는 통합 후 메뉴 분류·정보 안내 등 이용 편의 항목이 낮아졌다. 반면 결제 중심의 네이버페이는 같은 기간 종합 점수가 0.9점 올랐다. 서비스 범위 확대가 곧 이용자 만족으로 이어지지는 않는다는 점을 보여주는 결과다.

(주례) 금융 플랫폼 기획조사 개요

○ 조사기간 : 매주 금요일~일요일(3 일간)
○ 조사방법 : 이메일/모바일 조사
○ 조사대상 : 전국 20~69 세 금융소비자
○ 조사표본 : 매주 500 명
○ 표본 프레임 : 약 86 만명의 비편향 패널(Unbiased Panel)
○ 표본추출
1 단계 : 성·연령·지역별 표본수 할당
2 단계 : 표본 프레임에서 성·연령·지역별 할당 후 무작위 추출

For-more-Information

이정헌 본부장	leejh@consumerinsight.kr	02)6004-7680
전민정 팀장	jeonmj@consumerinsight.kr	02)6004-7684
장지영 대리	jangjy@consumerinsight.kr	02)6004-7663