

Date of issue

Jul. 12.  
2024기관 컨슈머인사이트  
문의 이정헌 전무이메일 leejh@consumerinsight.kr  
연락처 02) 6004-7680

## (2분기 금융앱 만족도) 케이뱅크 약진해 '인뱅 3총사' 최상위 완성 (주례) 금융 플랫폼 기획조사 - '24년 2분기 금융 앱 이용만족도

- 토스, 최근 5분기 연속 1위 ... 2위 카뱅과 격차는 줄어
- 케이뱅크, 3분기 연속 상승해 조사 이래 첫 톱3 진입
- 네이버페이,뱅크샐러드 등 톱5 모두 핀테크와 인터넷뱅크
- iM뱅크 2분기 연속 상승해 13위에 오르며 선전 중
- 광주은행 와뱅크, 부산은행 모바일뱅킹 큰 폭 상승

### (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.

## 이용자 만족도, 어떻게 조사했나?

- '24년 2분기 동안 총 6,802명의 금융소비자가 이용하는 앱을 복수로 평가(총 평가 사례수 13,011)
- 응답자는 17개 세부항목 만족도와 종합 체감만족도를 평가함
- 평가대상 앱은 '은행/인터넷뱅크' 앱 18개, '신용카드' 앱 15개, '핀/빅테크' 앱 5개 등 38개임

[표1] 만족도 평가 대상 앱\* (38개)

은행/인터넷뱅크 (18개)	신용카드 (15개)	핀/빅테크 (5개)
BNK경남은행 모바일뱅킹	KB Pay	네이버페이
BNK부산은행 모바일뱅킹	NH Pay	뱅크샐러드
IM뱅크 - DGB대구은행 스마트뱅킹	NH농협카드	카카오페이
i-ONE Bank	디지로카(롯데카드)	토스
KB국민은행 스타뱅킹	모니모	페이코
NH스마트뱅킹	비씨카드(BC카드)	
NH꼭뱅크	삼성카드	
SC제일은행 모바일뱅킹**	신한 SOL페이	
광주 와뱅크	우리WON카드	
수협 파트너뱅크 개인	페이북/ISP	
신한 SOL뱅크	하나Pay(하나카드)	
신한 슈퍼SOL	현대카드	
올원뱅크(All One Bank)	하나머니	
우리WON뱅킹	우리WON멤버스 **	
전북은행 쓱뱅크	NH멤버스 **	
카카오뱅크		
케이뱅크		
하나원큐		

\* '24.2분기 조사 시, 하나멤버스/우리WON멤버스/NH멤버스 포함. 수협 헤이뱅크, 제주은행 앱은 제외.

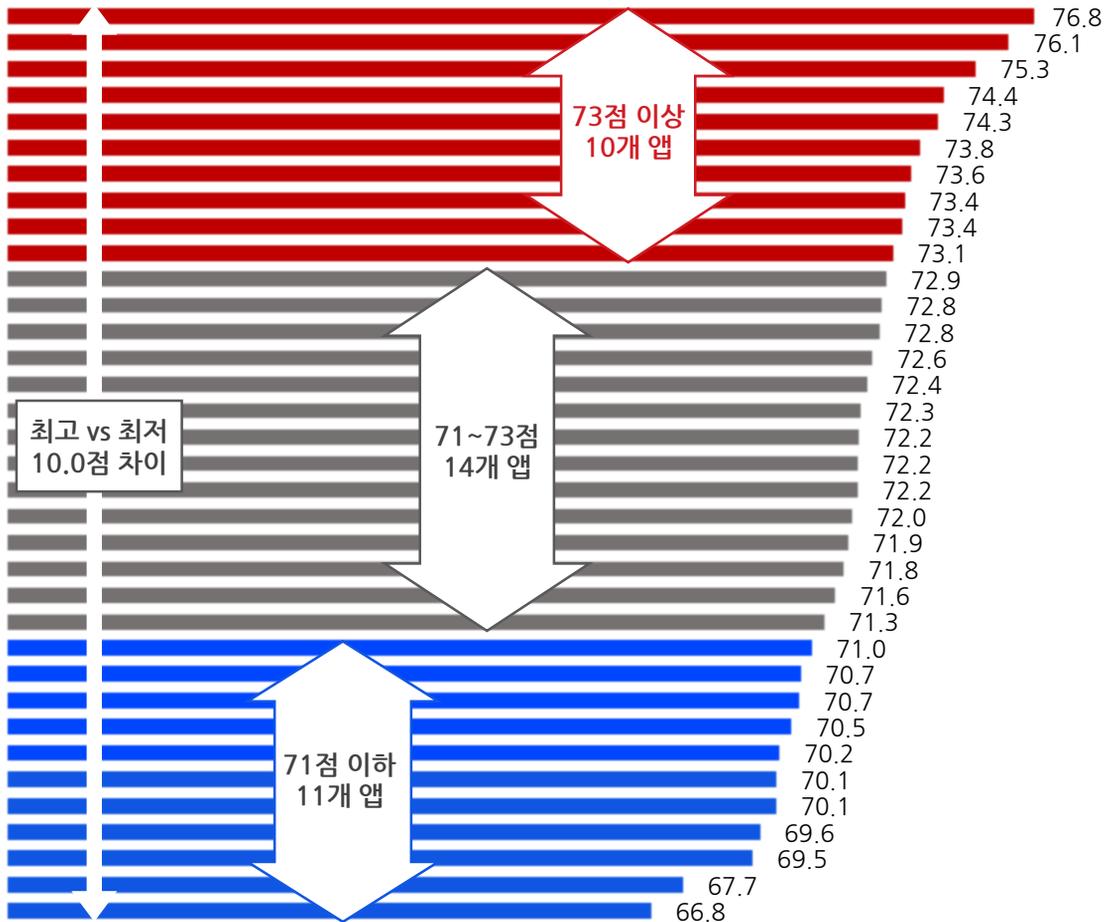
\*\* SC제일은행 모바일뱅킹, 우리WON멤버스, NH멤버스 앱은 응답사례수 60명 미만으로 순위 분석에 포함하지 않음

유사성 큰 금융 앱, 만족도 차이는 커

- 평가대상 38개 앱 중 평가사례수가 60 이상인 35개 앱의 종합체감 만족도의 분포를 확인
- 최상위와 최하위의 점수 차이는 10.0점(100점 만점)이었으며, 73점 이상 상위권에 10개 앱 포진 71~73점의 중위 범위에 가장 많은 14개가 위치하는 S자 형태 점수 분포를 보임
- 다른 앱 카테고리에 비해 금융 앱들은 서로 유사성이 크지만 이용자의 만족도는 앱간 차이가 있음

[그림1] 2024년 2분기 금융 앱 만족도 분포

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



\* SC제일은행 모바일뱅킹, 우리WON멤버스, NH멤버스 앱은 응답사례수 60명 미만으로 순위 분석에 포함하지 않음

— 케이뱅크 큰 폭 상승, 인뱅 3총사 나란히 1~3위

■ 인터넷뱅크 3총사 나란히 최상위

- 2분기 앱 이용자 평가에서 토스(76.8점)와 카카오뱅크(76.1점)가 1·2위를 유지  
토스는 전분기 대비 1.4점 하락해 카카오뱅크와 격차가 2.0점에서 0.7점으로 축소
- 케이뱅크(75.3점)는 전분기 대비 순위가 큰 폭(9계단) 상승해 3위로 올라섬  
지난해 3분기까지 20위권 밖이었던 케이뱅크는 3분기 연속 상승  
(’23.3Q 70.2점/26위 → 4Q 72.3점/18위 → ’24.1Q 72.7점/12위 → 2Q 75.3점/3위)
- 네이버페이(74.4점)는 4위를 유지하며, 2계단 하락해 5위가 된뱅크샐러드(74.3점)를 앞섬

[표2] 2024년 2분기 금융 앱 이용자 만족도 순위 (1~10위)

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

순위	앱	체감 만족도(100점 만점)	카테고리
1 [-]	토스 	(1,548) 76.8	핀/빅테크
2 [-]	카카오뱅크 	(718) 76.1	은행/인터넷뱅크
3 [↑9]	케이뱅크 	(190) 75.3	은행/인터넷뱅크
4 [-]	네이버페이 	(495) 74.4	핀/빅테크
5 [↓2]	뱅크샐러드 	(259) 74.3	핀/빅테크
6 [↓1]	NH국민은행 	(252) 73.8	은행/인터넷뱅크
7 [↑1]	하나원큐 	(327) 73.6	은행/인터넷뱅크
8 [↓1]	신한SOL뱅크 	(498) 73.4	은행/인터넷뱅크
- [↑7]	NH올원뱅크 	(241) 73.4	은행/인터넷뱅크
10 [↓4]	카카오페이 	(830) 73.1	핀/빅테크

[ ]은 '24년 1분기 순위 대비 등락, ( )안은 각 앱을 평가한 응답자 수

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

**■ 5위권 안에는 기존 금융권 앱 없어**

- 기존 금융권 앱 중 NH코뱅크(73.8점), 하나원큐(73.6점), 신한SOL뱅크(73.4점), 올원뱅크(73.4점)가 10위권에 들었으나 톱5는 핀테크와 인터넷뱅크가 석권

**■ 기존 금융권 중, NH코뱅크, 신한SOL뱅크는 10위권내 단골**

- NH코뱅크는 5개 분기 연속, 신한SOL뱅크는 지난해 3분기 이후 계속해서 10위권 내에 랭크

**■ iM뱅크(대구은행) 선전**

- 지난 1분기 처음 20위권에 진입한 iM뱅크는 2분기에도 상승해 13위(72.8점)에 오름

**■ 광주 와뱅크 · BNK부산은행 모바일뱅킹 약진**

- 광주 와뱅크와 BNK부산은행 모바일뱅킹은 평가 앱 중 가장 큰 폭인 12계단 순위 상승 (와뱅크 : 70.3점/29위 → 72.2점/17위, 부산은행 모바일 : 71.2점/27위 → 72.4점/15위)

인뱅 3총사, 이용속도, 최신 기술 활용 측면에서 기존은행 앱 압도

■ 인터넷뱅크 이용자, 이용속도, 최신 기술 활용을 특히 호평

- 인터넷뱅크 3개 앱이 기존은행 앱 대비 어떤 점이 강점인지 비교 분석
- 앱의 이용속도와 새로운 기능과 서비스를 구현해내는 최신 기술을 활용하는 점이 특히 강점 반면, 개인정보 관리에 대한 신뢰감과 필요시 상담 채널 접근성 측면이 상대적 약점

[표3] 인터넷뱅크와 기존은행 앱의 만족도 비교

(단위 : 점)

평가항목(17개)	←-----→	
	기존은행 앱 우위*	인터넷뱅크 우위**
이용 속도		4.5
최신 기술 활용		4.2
차별/혁신성		3.6
수수료/부대비용		3.4
조작 편리성		3.0
상품/서비스에 이용자 니즈 반영		3.0
직관적 메뉴 구조		3.0
심미성(디자인)		2.9
정보 획득 용이		2.8
용어/정보안내 이해 용이		2.7
금융거래/자산관리 효율성		2.2
다양한 금융업무		2.0
서비스 개인화		2.0
오류 대응속도		1.2
보안/인증 편리	(0.5)	
필요시 상담 편리	(0.7)	
정보 관리 신뢰감	(1.5)	

\* 기존은행 : 기존은행 앱 중 상위 3개(NH국민은행, 하나원큐, 신한SOL뱅크) 앱의 단순 평균

\*\* 인터넷뱅크 : 토스, 카카오뱅크, 케이뱅크의 단순 평균

[별첨 3] 조사 대상 앱('24년 7월)

은행/인터넷뱅크	증권	생명보험						
BNK경남은행 모바일뱅킹 BNK부산은행 모바일뱅킹 iM뱅크 - 아이엠뱅크 모바일앱뱅킹 i-ONE Bank KB국민은행 스타뱅킹 KDB산업은행 스마트KDB MG더뱅킹 NH스마트뱅킹 NH올원뱅크 NH콕뱅크 SC제일은행 모바일뱅킹 광주 외뱅크 수협 파트너뱅크 개인 신한 SOL뱅크 신한 슈퍼SOL 신한ON뱅크 우리WON뱅킹 우체국 스마트뱅킹 전북은행 쓱뱅크 제주은행 JBANK 카카오뱅크 케이뱅크(Kbank) 하나원큐	KB증권 M-able NH투자증권 QV(큐브) 교보증권 Win.K 나무증권 대신증권 크레온 메리츠 SMART 미래에셋증권 M-STOCK 삼성증권 mPOP 신한i mobile 신한 SOL증권 우리종합금융 스마트뱅킹 유안타증권 티레이더 M 키움증권 영웅문S# 하나증권-원큐프로 한국투자 한국투자증권 eFriend Smart 한화투자증권 SmartM	DB생명 모바일창구 iM라이프 모바일고객창구 KB라이프생명 MetLife One NH농협생명 교보생명 동양생명 모바일창구 라이나생명 모바일 라이프플래닛 미래에셋생명 m,Life 삼성생명 신한 SOL라이프 우체국보험 하나원큐 라이프-하나생명 한화생명 흥국생명 모바일						
<b>신용카드</b>	<b>가상자산/조각투자</b>	<b>손해보험</b>						
KB Pay NH Pay (NH페이) NH농협카드 NH멤버스 디지로카(롯데카드) 모니모(monimo) 비씨카드(BC카드) 삼성카드 신한 SOL페이 우리WON멤버스 우리WON카드 페이북/ISP 하나Pay(하나카드) 하나머니 현대카드	<table border="1"> <tr> <td>고팍스</td> <td>코빗</td> </tr> <tr> <td>빗썸</td> <td>코인원</td> </tr> <tr> <td>업비트</td> <td>뮤직카우</td> </tr> </table>	고팍스	코빗	빗썸	코인원	업비트	뮤직카우	AXA손해보험 DB손해보험 DB손해보험 다이렉트 공식 앱 KB손해보험+다이렉트 MG손해보험 다이렉트 농협손해보험 롯데손해보험 렛클릭(공식) 롯데손해보험(공식) 메리츠화재 공식 앱 삼성화재 삼성화재 다이렉트 착 캐롯손해보험 하나손해보험(원큐손보) 한화손해보험 현대해상 현대해상 다이렉트 흥국화재 모바일창구
고팍스	코빗							
빗썸	코인원							
업비트	뮤직카우							
<b>핀/빅테크</b>	<table border="1"> <tr> <td>토스</td> <td>뱅크샐러드</td> </tr> <tr> <td>네이버페이</td> <td>카카오페이</td> </tr> <tr> <td>페이코</td> <td></td> </tr> </table>	토스	뱅크샐러드	네이버페이	카카오페이	페이코		
토스	뱅크샐러드							
네이버페이	카카오페이							
페이코								