

## ('24년 9월) 모니모, 20%대 찍고 10위권 첫 진입

### (주례) 금융 플랫폼 기획조사 - '24년 9월 집계

- 삼성 금융4사 고객 4명 중 1명 모니모 확보고객
- 고객기반 넓어 통합 앱으로 성장 가능성 충분
- 확보고객 압도적 1위 토스 고점 이후 3개월째 하락
- 2위 카카오뱅크, 최근 3개월간 KB스타뱅킹에 우위
- 신한SOL뱅크, SOL페이, 슈퍼SOL 나란히 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)  
(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.

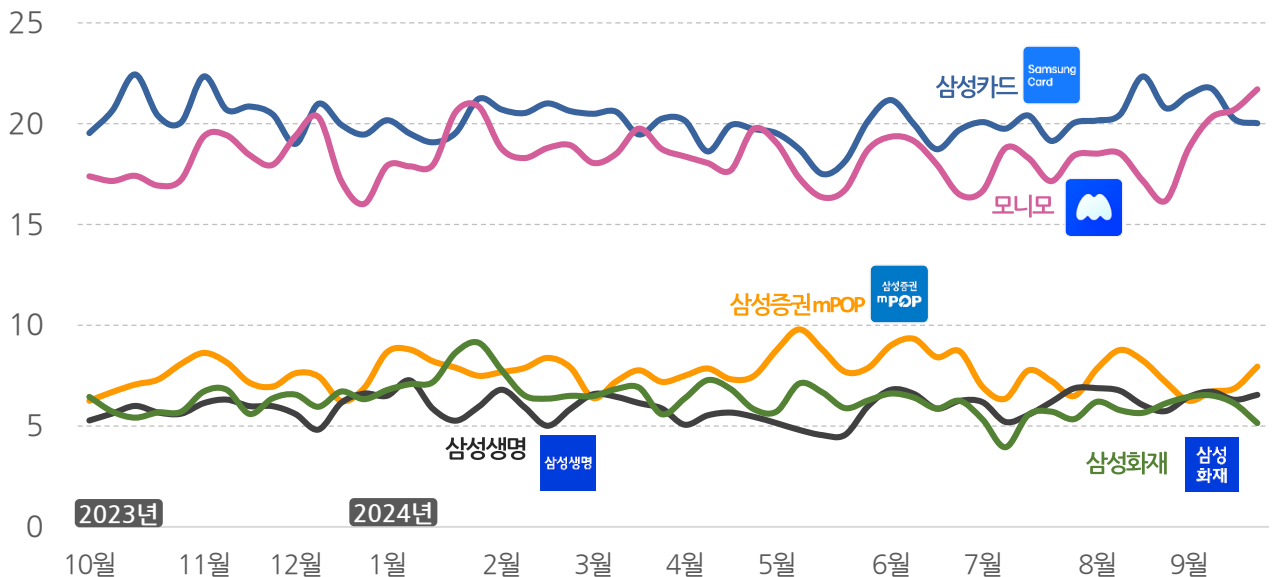
## 이슈 분석) 모니모의 잠재력 언제 빛 볼까?

### ■ 그룹 통합 앱 모니모, 확보고객 정체 탈출 가능성 보여

- 삼성 금융네트웍스 진영 5개 앱의 지난 1년 확보고객 추이 분석
- 삼성카드와 모니모가 20% 안팎에서 선두그룹 형성  
삼성증권 mPOP, 삼성생명, 삼성화재는 5~8%대를 오르내리고 있음
- 22년 4월 출시한 모니모는 지난 1년간 15~20% 박스권에 갇혔다가 9월 21.0%로 최고치 도달  
앱 이용자 진성화율(확보고객÷설치고객)도 48.8%로 양호한 수준임  
(참고. 모니모, 통합 멤버스 앱 선두 굳히나... '24. 8월 14일)

[그림1] 삼성 금융 계열사의 앱 확보고객(주간 데이터)

(Base : 전국의 만 20~69세 성인, 주 500명 조사, 단위 : %)



\* '삼성화재 다이렉트 착' 앱도 운영되나 대표앱 '삼성화재'를 분석 대상으로 선정

\* 진성화율 (앱 설치한 고객 중 '생활필수' 앱으로 인식하는 비율) = 확보고객 / 설치고객

➔ 삼성카드 64.5%, 삼성증권 mPOP 49.4%, 모니모 48.8%, 삼성화재 40.4%, 삼성생명 38.3%

## ■ 거래고객 중 앱 진성이용자 비율 삼성카드가 최고

- 안정적인 분석을 위해 지난 3개월(7~9월)간의 데이터를 통합하고, 고객층을 각 계열사 거래 여부에 따라 분류해 심층분석
- 각 금융사 거래 고객 중 확보고객 비율은, **삼성카드**가 55.3%로 가장 높고, 다음으로 **증권, 생명, 화재** 순임. 이는 모바일 앱 전략의 성과 외에도 금융 권역별 특성이 반영된 결과로 보임

## ■ 확보고객 성장을 위한 고객기반이 충분한 모니모

- **모니모**는 '삼성 금융 4사 가운데 한 곳이라도 거래하는 고객' 4명 중 1명이 '생활 필수 앱'으로 이용 중임. 특히, 삼성카드, 삼성증권 거래고객에게 더욱 인기가 있는 것으로 보임
- 전체 시장에서 삼성 금융 4사를 거래하는 고객층은 약 66%이고 이 중 4분의 3은 **모니모**의 확보고객이 아님. 이를 감안하면 통합 앱을 지향하는 **모니모**는 성장할 수 있는 고객기반이 충분함

[표1] 삼성 금융 계열사의 앱 확보고객(주간 데이터)

(Base : 전국의 만 20~69세 성인 6,806명, 7~8월 조사, 단위 : %)

| 구 분                   |               | 사례수    | 앱 확보고객 비율                                                                                   |                                                                                                     |                                                                                              |                                                                                               |                                                                                              |
|-----------------------|---------------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       |               |        | <br>삼성카드 | <br>삼성증권<br>mPOP | <br>삼성생명 | <br>삼성화재 | <br>모니모 |
| 전체 금융소비자              |               | 6,806명 | 20.4                                                                                        | 7.3                                                                                                 | 6.3                                                                                          | 5.4                                                                                           | 18.8                                                                                         |
| 세<br>부<br>집<br>단<br>별 | 삼성카드 거래자      | 2,513명 | 55.3                                                                                        | 10.8                                                                                                | 10.3                                                                                         | 8.4                                                                                           | 32.4                                                                                         |
|                       | 삼성증권 거래자      | 1,270명 | 29.9                                                                                        | 39.0                                                                                                | 13.9                                                                                         | 11.3                                                                                          | 35.2                                                                                         |
|                       | 삼성생명 거래자      | 2,176명 | 26.0                                                                                        | 10.8                                                                                                | 19.6                                                                                         | 9.6                                                                                           | 27.4                                                                                         |
|                       | 삼성화재 거래자      | 2,011명 | 27.3                                                                                        | 10.5                                                                                                | 12.4                                                                                         | 18.2                                                                                          | 25.7                                                                                         |
|                       | 4개사 중 1개이상 거래 | 4,493명 | 30.9                                                                                        | 11.0                                                                                                | 9.5                                                                                          | 8.1                                                                                           | 25.5                                                                                         |
|                       | 4개사 모두 거래     | 229명   | 58.1                                                                                        | 43.7                                                                                                | 38.9                                                                                         | 32.8                                                                                          | 50.7                                                                                         |

## — ('24. 9월) 소비자가 꼽은 '정기적/생활 필수 금융 앱' 순위

[표2] 금융 앱 확보고객 순위 ('24년 9월 조사, 상위 20위)

(Base : 전국의 만 20~69세 성인 2,113명, 단위 : %, 복수응답)

| 순위 | 앱                                                                                                | 확보<br>고객<br>(%) | 순위 변동    |             | 비고**<br>(해당 권역) |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------|-------------|-----------------|
|    |                                                                                                  |                 | 전월<br>대비 | 6개월 전<br>대비 |                 |
| 1  | 토스              | 48.4            | -        | -           | 핀/빅테크           |
| 2  | 카카오뱅크           | 35.6            | -        | -           | 은행/인터넷뱅크        |
| 3  | KB국민은행 스타뱅킹     | 34.0            | -        | -           | 은행/인터넷뱅크        |
| 4  | 카카오페이           | 29.2            | -        | -           | 핀/빅테크           |
| 5  | KB Pay          | 25.8            | -        | -           | 카드사             |
| 6  | 신한 SOL뱅크        | 24.0            | ▲1       | -           | 핀/빅테크           |
| 7  | 신한 SOL페이        | 23.9            | ▲1       | ▲1          | 은행/인터넷뱅크        |
| 8  | 네이버페이          | 23.3            | ▽2       | ▲1          | 카드사             |
| 9  | 모니모 (monimo)  | 21.0            | ▲3       | ▲3          | 카드사             |
| 10 | 삼성카드          | 20.9            | -        | -           | 카드사             |
| 11 | 현대카드          | 19.6            | ▽2       | -           | 카드사             |
| 12 | 페이북/ISP       | 18.8            | ▽1       | ▽5          | 카드사             |
| 13 | 신한 슈퍼SOL      | 17.3            | ▲3       | ▲4          | 은행/인터넷뱅크        |
| 14 | 우리WON뱅킹       | 17.0            | ▽1       | ▽1          | 은행/인터넷뱅크        |
| 15 | 하나원큐          | 16.3            | ▽1       | -           | 은행/인터넷뱅크        |
| 16 | NH스마트뱅킹       | 15.3            | ▽1       | -           | 은행/인터넷뱅크        |
| 17 | 하나머니          | 14.7            | -        | ▽3          | 카드사             |
| 18 | 디지로카(롯데카드)    | 11.8            | ▲1       | -           | 은행/인터넷뱅크        |
| 19 | 케이뱅크(Kbank)   | 11.5            | ▽1       | -           | 카드사             |
| 20 | 하나Pay(하나카드)   | 10.9            | ▲1       | ▲1          | 은행/인터넷뱅크        |
| -  | 페이코           | 10.9            | ▲3       | -           | 핀/빅테크           |

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

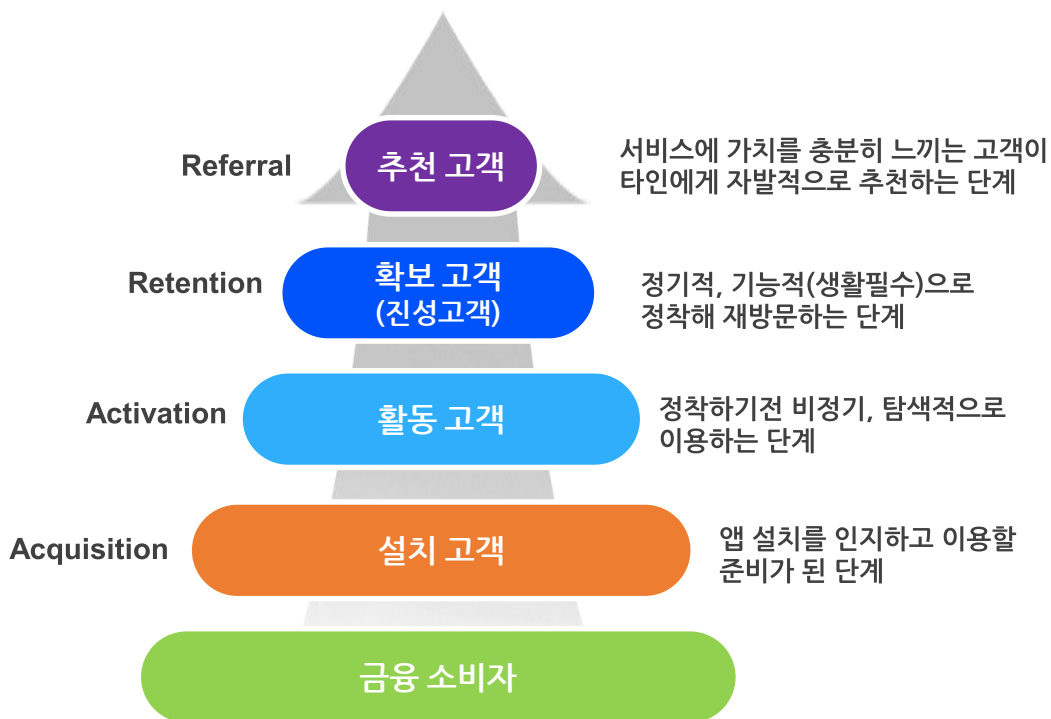
\* 확보고객 : p. 5 '금융 플랫폼 기획조사'의 앱 활동성 평가 지표 참조

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

## — ('24. 9월) 소비자가 꼽은 '정기적/생활 필수 금융 앱' 순위

- 토스는 압도적 1위를 유지하고 있지만 지난 상반기에 고점을 찍고 3개월째 하락
- 4~6월 KB스타뱅킹과 앞치락뒤치락하던 카카오�뱅크는 최근 3개월간 우위 유지
- 1년 넘게 15~20% 간혀 있던 모니모는 월간 기준 처음으로 20%대를 찍으며 10위권 진입
- 신한SOL뱅크, SOL페이, 슈퍼SOL이 나란히 상승한 반면 네이버페이는 2계단 하락

### [ '금융 플랫폼 기획조사' 의 앱 활동성 평가 지표 ]



측정 질문)

추천고객: Q. 가족이나 주변 지인에게 금융생활에 주로 이용할 만한 앱으로 추천하시겠습니까? (11점 척도)

확보고객: Q. 평소에 정기적으로 이용하거나 생활에 꼭 필요한 앱들은 무엇입니까? (복수 선택)

활동고객: Q. 평소에 자주 이용하지 않더라도, 가끔씩 필요해 삭제할 수 없는 앱이 있다면 무엇입니까? (복수 선택)

설치고객: Q. 휴대폰에 현재 설치되어 있는 앱은 무엇입니까? 평소 잘 이용하지 않더라도 설치가 되어 있다면, 모두 선택해 주십시오.

## [별첨 1] 금융 앱 마케팅 특화지표 개발의 배경

### [금융 앱 마케팅 특화지표 개발의 배경]

확보고객 비율은 금융소비자의 심리·행동 특성을 반영해 개발한 지표임. 일반적으로 활용되는 월간 활성이용자수(MAU)와 구분되는 ‘인식적 지표’로서 **진성이용자를 확인할 수 있다**는 데 의미가 있음

#### 지표의 특징점

- 이벤트 참여, 일회성 가입 체험, 앱 강제/자동 구동 등 **단순 이용자 배제**
- 안드로이드, iOS 스마트폰 이용자를 모두 포함, **일반화 가능성 높음**
- 금융 앱 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

#### [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 2] 응답자 특성표

|     |            | '24년 9월 |       |
|-----|------------|---------|-------|
|     |            | 사례수(명)  | 비율(%) |
| 전체  |            | 2113    | 100.0 |
| 성별  | 남성         | 1075    | 50.9  |
|     | 여성         | 1038    | 49.1  |
| 연령대 | 20~29세     | 385     | 18.2  |
|     | 30~39세     | 396     | 18.7  |
|     | 40~49세     | 447     | 21.2  |
|     | 50~59세     | 480     | 22.7  |
|     | 60~69세     | 405     | 19.2  |
| 지역  | 서울         | 416     | 19.7  |
|     | 경기         | 550     | 26.0  |
|     | 인천         | 111     | 5.3   |
|     | 대전/세종/충청   | 224     | 10.6  |
|     | 광주/전라      | 194     | 9.2   |
|     | 대구/경북      | 207     | 9.8   |
|     | 부산         | 134     | 6.3   |
|     | 울산/경남      | 172     | 8.1   |
|     | 강원         | 63      | 3.0   |
|     | 제주         | 42      | 2.0   |
| 직업  | 개인사업자/자영업자 | 130     | 6.2   |
|     | 임금근로자      | 1317    | 62.3  |
|     | 프리랜서       | 48      | 2.3   |
|     | 학생         | 100     | 4.7   |
|     | 전업주부       | 228     | 10.8  |
|     | 무직/퇴직/기타   | 290     | 13.7  |

## [별첨 3] 조사 대상 앱('24년 9월)

## 은행/인터넷은행

BNK경남은행 모바일뱅킹  
 BNK부산은행 모바일뱅킹  
 iM뱅크 - 아이엠뱅크 모바일앱뱅킹  
 i-ONE Bank  
 KB국민은행 스타뱅킹  
 KDB산업은행 스마트KDB  
 MG더뱅킹  
 NH스마트뱅킹  
 NH올원뱅크  
 NH곡뱅크  
 SC제일은행 모바일뱅킹  
 광주 외뱅크  
 수협 파트너뱅크 개인  
 신한 SOL뱅크  
 신한 슈퍼SOL  
 신한ON뱅크  
 우리WON뱅킹  
 우체국 스마트뱅킹  
 전북은행 쓱뱅크  
 제주은행 JBANK  
 카카오뱅크  
 케이뱅크(Kbank)  
 하나원큐

## 신용카드

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

## 증권

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

## 생명보험

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

## 손해보험

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

## 가상자산/조각투자

고팍스                      코빗  
 빗썸                        코인원  
 업비트                      뮤직카우

## 핀/빅테크

토스                       뱅크샐러드  
 네이버페이           카카오페이  
 페이코

컨슈머인사이트는 **비대면조사에 효율적인** 대규모 온라인패널을 통해 자동차, 이동통신, 쇼핑/유통, 관광/여행, 금융 등 다양한 산업에서 요구되는 전문적이고 과학적인 리서치 서비스를 제공하고 있습니다. **다양한 빅데이터를 패널 리서치 데이터와 융복합 연계**하여 데이터의 가치를 높이고 이를 다양한 산업에 적용하는 데 집중하고 있습니다. 특히 최근에는 **100% 모바일 기반으로 전국민 표본 대표성**을 가진 조사 플랫폼 '국대패널'을 론칭하고 **조사업계 누구나 사용할 수 있도록 개방**했습니다.

Copyright © Consumer Insight. All rights reserved. 이 자료의 저작권은 컨슈머인사이트에 귀속되며 언론사의 보도 이외에 상업적 목적으로 사용할 수 없습니다.

#### ■ For-more-Information

|        |                                                                          |              |
|--------|--------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 이정헌 전무 | <a href="mailto:leejh@consumerinsight.kr">leejh@consumerinsight.kr</a>   | 02)6004-7680 |
| 전민정 부장 | <a href="mailto:jeonmj@consumerinsight.kr">jeonmj@consumerinsight.kr</a> | 02)6004-7684 |
| 최민국 대리 | <a href="mailto:choimg@consumerinsight.kr">choimg@consumerinsight.kr</a> | 02)6004-7686 |
| 장지영 대리 | <a href="mailto:jangjy@consumerinsight.kr">jangjy@consumerinsight.kr</a> | 02)6004-7663 |