

ConsumerInsight 컨슈머인사이트 금융 보도자료

기 관	컨슈머인사이트	이 메 일	leejh@consumerinsight.kr
문 의	이정현 본부장	연 락 처	02) 6004-7680
배 포 일	2026년 10월 27일(화) 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, 2차적 활용 등은 사전 서면 동의를 받은 경우에 한해 허용됩니다. 무단 사용 시 저작권법 등에 따른 법적 책임이 따를 수 있습니다.

금융앱 AI 평가, 토스가 가장 앞서지만... '확실한 강자'는 아직 없어

컨슈머인사이트 '금융플랫폼 기획조사' 금융앱 AI 특집 ③ 앱별 이용 평가

- 토스 AI 이용자 44%가 최선호 앱으로 토스 선택
- 카카오뱅크·신한 슈퍼SOL(각 29%)보다 15%p 높아
- 선호 이유는 '쉬운 이용'·'쉬운 설명'·'맞춤형 결과' 순
- 이용경험자 35%, 쓸 만하거나 마음에 드는 앱 '없다'

금융앱 AI 특집 3부작 - 연재 순서별 핵심 질문과 발견 사항

연재 순서	핵심 질문	핵심 발견 사항
① 인지 및 이용경험 자료 보기	왜 알면서도 AI부터 찾지 않을까?	- 인지 95%, 이용 경험 50%, 정착 12% - 기존 방식보다 나은 이용 가치를 충분히 체감하지 못함
② 이용 평가·기대 자료 보기	써보니 무엇이 아쉬울까?	- 만족 43%, 맞춤형 답변·업무 지원 부족 - 78%는 중요 거래를 직접 결정하길 원함 - 고객의 문제를 실질적으로 해결하되, 중요한 결정권은 보장해야 함
③ 앱별 이용 평가	어느 앱이 상대적으로 좋은 평가를 받을까?	- 토스 이용자 중 최선호 44%로 가장 높음 - 이용 경험자 35%는 선호 앱 없음, 선호 업권 '모름·없음' 46% - 상대적으로 앞선 앱은 있지만 확고한 선호를 얻은 금융앱 AI는 아직 없음

○ 금융앱 AI 이용자 평가에서 토스가 가장 앞섰다. 토스 AI 이용자의 44%가 토스를 AI 기능이 가장 마음에 드는 앱으로 꼽아 주요 앱 중 제일 높았다. 그러나 AI 이용 경험자의 35%는 마음에 드는 앱이 없다고 답했고, 금융 분야 AI를 선도하는 업권이 어디냐는 질문에는 전체 금융소비자의 46%가 '모르겠다·없다'고 했다. 상대적으로 앞선 곳은 있지만 확고한 입지를 구축한 브랜드는 아직 없는 것으로 분석된다.

□ 금융 리서치 전문기관 컨슈머인사이트가 매주 실시하는 '금융플랫폼 기획조사'에서 지난 9월 4~19일 전국 만 20~69세 1,500명의 금융앱 AI 이용 실태와 평가를 조사했다. 'AI 기능'은 금융앱에서 AI로 안내되거나 AI 기반으로 소개된 서비스로 한정했다. 이번 3편에서는 가장 선호하는 금융앱 AI와 선호 이유, 이용 단계별 차이, AI 선도 업권 인식을 분석했다.

■ 토스, AI 이용자 44%가 선택...다른 주요 앱은 30% 미만

○ 금융앱 AI 이용경험자가 AI 기능이 가장 쓸 만하다고 꼽은 앱(최선호 앱)은 토스였다 [표1]. 토스 AI 이용자 262명 중 44%가 토스를 선택했다. 이어 카카오뱅크와 신한 슈퍼 SOL(각 29%), 모니모(26%), KB국민은행 스타뱅킹(24%) 순이었다. 미래에셋증권 M-STOCK은 22%, 삼성증권 mPOP과 네이버페이는 각 19%였다.

[표1] 금융앱 AI 이용경험자의 최선호 앱 선택률 [Base: 해당 AI 이용경험자, 단위: %]

AI 기능을 이용해 본 금융앱(사례수)	최선호 선택	다른 앱 선택	선호 앱 없음	합계
토스 (262명)	44	28	28	100
카카오뱅크 (195명)	29	44	27	100
신한 슈퍼SOL (184명)	29	45	26	100
모니모 (131명)	26	47	27	100
KB국민은행 스타뱅킹 (208명)	24	43	33	100
미래에셋증권 M-STOCK (59명)	22	56	22	100
삼성증권 mPOP (47명)	19	60	21	100
네이버페이 (107명)	19	56	25	100
카카오페이 (124명)	16	60	24	100
KB Pay (79명)	9	63	28	100

Q AI 기능을 이용해 본 금융앱 중 AI 기능이 가장 쓸 만하거나 마음에 들었던 앱은 무엇입니까?

※ 100명 이상 6개 앱과 증권/카드는 각각 사례수 상위 2개를 제시

○ 토스의 최선호 선택률은 다음 순위인 카카오뱅크와 신한 슈퍼SOL보다 15%p 높았다. 토스 이용자가 다른 앱을 최선호로 꼽은 비율은 28%로 주요 앱 중 유일하게 20%대였고, 두 번째로 낮은 KB국민은행 스타뱅킹(43%)보다 15%p 낮았다. 다만 이 결과는 응답자가 실제 이용해 본 앱 중 한 곳을 고른 상대평가로, 응답자마다 이용한 앱의 수와 비교 대상이 다르다. 토스가 상대적으로 좋은 평가를 받은 것은 맞지만 절대적인 만족 수준을 보여주는 것은 아니다.

■ 최선호 앱 선택 이유는 '쉬운 이용'과 '쉬운 설명'...'실제 업무 처리'는 5%

○ 최선호 앱을 선택한 487명에게 가장 큰 이유를 하나만 물은 결과, '기능을 찾고 이용하는 과정이 쉬워서'(19%)가 제일 많았다[표2]. 이어 '설명이 쉽고 결과를 이해하기 쉬워서'(17%), '내 금융정보와 상황에 맞는 결과를 제공해서'(15%), '응답 및 처리 속도가 빨라서'(13%) 순이었다. 반면 '실제 업무 처리까지 이어져서'(5%)와 '다른 앱에는 없는 기능을 제공해서'(3%)를 꼽은 경우는 적었다.

[표2] 최선호 앱 선택 이유 [Base: 최선호 앱 선택자 487명, 단위: %]

가장 마음에 든 이유	전체(487명)	토스 선택자(116명)
기능을 찾고 이용하는 과정이 쉬워서	19	19
설명이 쉽고 결과를 이해하기 쉬워서	17	14
내 금융정보와 상황에 맞는 결과를 제공해서	15	12
응답 및 처리 속도가 빨라서	13	15
필요한 정보나 위험을 적절한 시점에 알려줘서	11	15
답변·분석·추천 결과가 정확하고 유용해서	9	8
이용할 수 있는 AI 기능이 다양해서	6	6
단순 안내에 그치지 않고 실제 업무 처리까지 이어져서	5	4
다른 앱에는 없는 기능을 제공해서	3	6
기타	2	2
합계	100	100

Q. OO 앱의 AI 기능이 가장 쓸 만하거나 마음에 든 가장 큰 이유는 무엇입니까?

○ 토스 선택자 116명도 '이용 과정이 쉬워서'(19%)를 가장 많이 꼽았다. '응답 및 처리 속도가 빨라서'와 '필요한 정보나 위험을 적절한 시점에 알려줘서'(각 15%)라는 응답은 평균보다 높았다. 토스앱 AI의 강점이 어디서 나오는지 판단하는 단서가 될 수 있다.

■ AI 이용 경험자 35% '마음에 드는 앱 없어'...정착 고객도 4명 중 1명

○ 그러나 AI 이용경험자 751명의 35%는 '마음에 드는 앱 없음'이라고 답했다. 이용 단계별로는 체험고객(가끔 이용하는 단계)은 44%, 병행고객(기존 방식과 AI기능 병용 단계)은 33%, 정착고객(필요할 때 AI부터 찾는 단계)은 25%였다. 이용 단계가 높을수록 '없음' 응답은 줄었지만, 가장 높은 단계인 '정착고객'조차도 4명 중 1명은 최선호 앱을 꼽지 않은 셈이다.

■ AI 선도 업권, 46%가 '모르겠다·없다'

○ AI 활용 선도 업권에 대한 인식도 분산돼 있었다. 금융 분야에서 AI 활용이 가장 앞선 업권을 묻자 46%가 '모르겠다·없다'고 답했다[표3]. 핀테크(16%), 증권사(15%), 은행(12%)이 10%대였고 카드사(7%)와 보험사(4%)는 한 자릿수에 그쳤다. 어느 업권도 뚜렷한 우위를 보이지 못하는 상태다.

[표3] 금융앱 AI 활용 선도 업권 인식 [Base: 전국 만 20~69세 소비자 1,500명, 단위: %]

업권	전체(1500명)	금융앱 AI 이용경험자(751명)	이용경험자 중 정착고객(174명)*
핀테크	16	20	17
증권사	15	19	22
은행	12	13	16
카드사	7	9	10
보험사	4	5	6
잘 모르겠다·없다	46	34	29
합계	100	100	100

Q. 금융 분야에서 AI를 활용하는 데 가장 앞서 있다고 생각하는 업권은 어디라고 생각하십니까?

* 정착고객: 필요한 일이 생기면 AI 기능부터 먼저 찾는 고객

- 이용경험자는 '핀테크'(20%)와 '증권사'(19%)를 비슷하게 꼽았고, 정착고객은 '증권사'(22%)를 '핀테크'(17%)보다 조금 더 많이 꼽았다. 두 집단 모두 '모르겠다·없다'가 각각 34%, 29%로 가장 많았다.
- 토스가 주요 앱 가운데 상대적으로 높은 평가를 받았지만, 선도 업권 인식은 분산돼 있고 이용 경험자 3명 중 1명은 최선호 앱을 꼽지 못했다. 금융앱 AI 시장에서 특정 브랜드의 우위가 확고하게 자리 잡았다고 보기는 아직 어려운 형국이다.

[금융앱 AI 특집 결산] '이 일은 AI가 낫다'는 확신 심어줘야

○ 금융앱 AI 특집 3부작의 결과를 종합하면 금융앱 AI의 과제는 '알고 써보는 것'이 '다시 찾고 선호하는 것'으로 이어지지 않는다는 데 있다. 1편에서는 AI 기능을 알면서도 기존 방식보다 나은 이유를 찾지 못한 소비자가 많았다. 2편에서는 써본 고객도 맞춤형 답변과 실제 업무 지원이 부족하다는 점을 아쉬움으로 꼽았다. 3편에서 최선호 앱을 고른 주요 이유는 실무 대행이나 특출한 기능이 아니라 쉬운 이용과 설명, 내 상황에 맞는 결과였다. **금융회사가 주목해야 할 것은 AI 이용의 양적 측면보다 고객이 어떤 업무에서 AI를 유용하다고 느껴 다시 찾는가다.**

○ 금융권은 AI 에이전트 도입 등 AI 활용 범위를 넓히고 있다. 금융위원회도 지난 6월 '금융분야 인공지능 가이드라인'을 개정하고 AI의 책임과 권한에 관한 규율체계를 검토하겠다고 밝혔다. 그러나 **소비자가 AI에 바라는 것은 금융거래 전반의 대행이 아니다.** 2편에서 소비자는 의심 거래 차단(37%)과 농친 환급금 등 받을 돈 찾기(32%)를 AI에 상대적으로 많이 기대했지만 송금·이체 실행은 4%에 그쳤고, 78%는 중요한 거래의 최종 결정은 직접 하겠다고 답했다. **금융회사는 AI가 고객이 농친 정보와 위험을 먼저 찾아주고 판단과 절차를 돕되, 중요한 거래는 고객이 직접 확인·결정하도록 역할을 설계할 필요가 있다.**

○ 금융앱 AI의 다음 경쟁은 누가 먼저 기능을 내놓느냐가 아니라, 누가 고객에게 '이 일은 AI가 더 낫다'는 확신을 주느냐에 달려 있다.

(주례) 금융 플랫폼 기획조사 개요

- 조사기간 : 매주 금요일~일요일(3일간)
- 조사방법 : 이메일/모바일 조사
- 조사대상 : 전국 20~69세 금융소비자
- 조사표본 : 매주 500명
- 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

For-more-Information

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