

“금융앱, 편리하긴 한데....내 개인정보는 안전할까?”

(주례) 금융 플랫폼 기획조사 - '23년 금융 앱 이용만족도 평가

- 지난해 연간 총 6만 221명의 이용자가 34개 금융 앱을 평가
- 조작성·속도에 만족하나 차별성·개인정보관리 신뢰감은 부족
금융거래 많은 40대와 자영업자 만족도 낮고 학생층 가장 높아
- 전년 종합만족도 2위 토스, 카카오뱅크 제치고 1위 올라
- 카카오뱅크, 네이버페이,뱅크샐러드, NH국민은행 순 톱5에
- 네이버페이, 모니모 등 핀테크 계열 앱 순위 상승 두드러져

(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 만족도는 어떻게 조사해 산출했나?

- '23년 한해동안 총 6만 221명(매주 약 500명)의 금융소비자 평가를 종합 분석
- 응답자가 이용하고 있는 금융 앱 중 1개 앱(무작위 선정)에 대해 17개 세부항목 만족도와 종합 체감만족도를 평가토록 함
- 평가대상 앱은 은행앱 18개, 신용카드/페이앱 11개, 핀테크앱 5개 등 34개임
- 본 자료는 매 분기별로 공개한 평가 결과를 포함한 연간 평가데이터를 모두 합산한 결과임

[표1] 만족도 평가 대상 앱 (34개)

은행/인터넷뱅크 (18개)	신용카드 (11개)	핀테크 (5개)
BNK경남은행 모바일뱅킹 BNK부산은행 모바일뱅킹 IM뱅크 - DGB대구은행 스마트뱅킹 i-ONE Bank KB국민은행 스타뱅킹 NH스마트뱅킹 NH올원뱅크 NH콕뱅크 SC제일은행 모바일뱅킹 광주 외뱅크 수협 파트너뱅크 개인 신한 SOL뱅크 우리WON뱅크 전북은행 쓱뱅크 카카오뱅크 케이뱅크 토스 하나원큐	KB Pay NH Pay(NH페이) NH농협카드 디지로카(롯데카드) 비씨카드(BC카드) 삼성카드 신한 SOL페이 우리WON카드 페이북/ISP 하나Pay(하나카드) 현대카드	네이버페이 카카오페이 페이코 모니모 뱅크샐러드

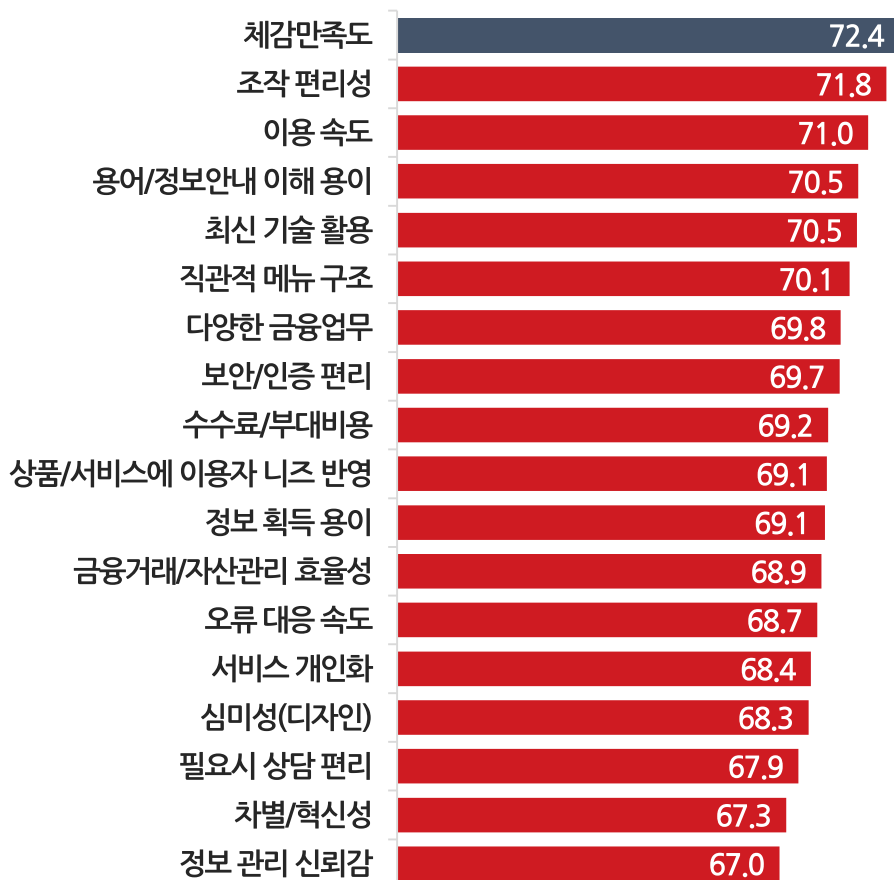
* 수협 헤이뱅크, 핀크(Finnq), 신한슈퍼SOL은 연간 총 응답자가 60명 이하로 분석에서 제외

편리한 금융 앱, 차별성과 개인정보 관리 신뢰감은 ‘글쎄’

- 34개 앱의 평균을 분석한 결과, **종합체감 만족도는 72.4점으로 양호함**
- 17개 세부항목 중 ‘**조작 편리성(71.8점)**’이 가장 높고 ‘**개인정보 관리 신뢰감(67.0점)**’이 가장 낮음
- ‘편리한 금융생활’을 돕는 금융 앱은 소비자의 일상생활에 이미 깊이 자리잡고 있어 **조작 편리성과 속도에 대한 만족도가 높고, 서비스 용어에 대한 이해도 양호한 것으로 보임**
- 개인정보를 활용하는 서비스(마이데이터 등)가 다양해짐에 따라 **정보관리에는 민감함**
- 금융 앱 간 **서비스 차별성이 크지 않고**, 대부분의 금융거래가 모바일로 처리됨에 따라 개인의 심화된 상담 욕구 충족에는 미흡한 것으로 인식함

[그림1] 2023년 금융 앱 이용자 만족도 순위 (1~10위)

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



자영업자의 이용만족도 가장 낮아

- 응답자 특성별로 금융거래가 활발한 40대, 자영업자의 만족도가 가장 낮음
- 모바일에 보다 친숙한 20대와 학생층이 현저하게 높은 만족도를 보임
- 개인소득별로는 차이가 없으나 가구소득별로는 소득이 높을 수록 만족도가 높음

[표2] 응답자 특성별 만족도 차이
(Base : 전국의 만 20~69세 성인, 단위 : 점, 100점 만점)

구분		사례수 (명)	체감 만족도 (100점 만점)
연령대	20대	11,006	74.4
	30대	11,319	71.9
	40대	13,214	71.2
	50대	13,743	72.0
	60대	10,938	72.6
직업	개인사업자/자영업자	4,765	71.0
	임금근로자	34,502	72.4
	프리랜서	3,491	71.7
	학생	3,249	76.0
	전업주부	6,916	72.2
	무직/퇴직/기타	7,297	72.0
개인 소득	300만원 미만	27,323	72.4
	500만원 미만	19,475	72.3
	700만원 미만	8,051	72.2
	700만원 이상	5,373	72.4
가구 소득	300만원 미만	5,842	71.8
	500만원 미만	13,152	72.4
	700만원 미만	14,439	72.3
	700만원 이상	19,764	73.0
	모름	7,024	71.1

— '23년 이용자 만족도 1위 토스, 카카오뱅크와 순위 바꿈

- 1위는 76.9점을 받은 **토스**가 차지했고, 이어 **카카오뱅크**(75.8점), **네이버페이/뱅크샐러드**(74.6점) 순. 10위권에는 은행권 6개, 핀테크 3개, 카드/페이는 1개가 순위에 오름
- 전년도에 비해 핀테크 앱의 만족도 상승이 두드러짐. **토스**는 '22년 74.9점에서 2.0점이 올라 1위 였던 **카카오뱅크**를 추월했고 **네이버페이**는 5계단, **모니모**는 6계단 상승
(참고. [“\(22년 정기\)카카오뱅크, 토스, 뱅크샐러드 1점차 안팎 대경합”](#))
- 시중은행 앱에서는 **NH국민은행**, **신한SOL뱅크**, **i-ONE Bank**, **KB 스타뱅킹**이 전년에 이어 톱10에 랭크
- 평가 대상 34개 앱은 최저 66.6점 ~ 최고 76.9점까지 약 10점 차이를 보임

[표3] 2023년 4분기 금융앱 이용자 만족도 순위 (1~10위)

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

순위	앱	체감 만족도(100점 만점)	비고(해당 권역)
1	토스 	(6,189) 76.9	은행/인터넷뱅크
2	카카오뱅크 	(3,251) 75.8	은행/인터넷뱅크
3	네이버페이 	(1,523) 74.6	핀테크
-	뱅크샐러드 	(868) 74.6	핀테크
5	NH국민은행 	(1,425) 73.9	은행/인터넷뱅크
6	신한 SOL뱅크 	(2,870) 73.6	은행/인터넷뱅크
7	모니모 	(3,508) 73.1	핀테크
8	i-ONE Bank 	(882) 73.0	은행/인터넷뱅크
9	KB Pay 	(3,088) 72.5	카드/페이
-	KB국민은행 스타뱅킹 	(4,218) 72.5	은행/인터넷뱅크

() 안은 각 앱을 평가한 응답자 수

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

항목별 평가, 사용성과 서비스 측면에서 토스의 압승

- 17개 세부항목별로 우수한 평가를 받은 앱 3순위를 살펴보면
 - 토스가 과반수인 9개 항목(이해 용이성, 오류 대응 등)에서 1위 평가를 받음
 - 카카오뱅크는 디자인, 조작 편리성, 속도, 비용 외 대부분의 항목에서 토스에 열세
 - 삼성카드, 신한SOL뱅크 등 금융 앱은 보안/인증, 정보관리, 편리한 상담 항목에서 우위

[표4] 항목별 우수 평가 앱

평가항목(17개)	1위	2위	3위
심미성(디자인)	카카오뱅크	현대카드	토스
조작 편리성	카카오뱅크	토스	뱅크샐러드
이용 속도	카카오뱅크	토스	카카오페이
수수료/부대비용	카카오뱅크	토스	카카오페이
용어/정보안내 이해 용이	토스	카카오뱅크	뱅크샐러드
오류 대응속도	토스	카카오뱅크	네이버페이
직관적 메뉴 구조	토스	카카오뱅크	뱅크샐러드
최신 기술 활용	토스	카카오뱅크	뱅크샐러드
상품/서비스에 이용자 니즈 반영	토스	카카오뱅크	네이버페이
다양한 금융업무	토스	카카오뱅크	신한SOL뱅크
차별/혁신성	토스	뱅크샐러드	카카오뱅크
정보 획득 용이	토스	뱅크샐러드	카카오뱅크
서비스 개인화	토스	뱅크샐러드	카카오뱅크
금융거래/자산관리 효율성	뱅크샐러드	토스	카카오뱅크
보안/인증 편리	삼성카드	신한SOL뱅크 / i-ONE-Bank	
정보 관리 신뢰감	삼성카드	신한SOL뱅크	i-ONE-Bank
필요시 상담 편리	삼성카드	신한SOL뱅크	토스