

기관 컨슈머인사이트
문의 이정현 상무이메일 leejh@consumerinsight.kr
연락처 02) 6004-7680

카카오뱅크, 토스,뱅크샐러드 1점차 안 팍 대경합

(주례) 금융 플랫폼 기획조사 - 2022 금융 앱 이용만족도 종합 순위

- 3~11월 주례조사 결과 종합 집계 결과
- 1위 카카오뱅크, 2위 토스, 3위 뱅크샐러드
4, 5위는 시중은행 앱인 NH국민은행, 신한 쏠
- 카카오뱅크는 디자인과 조작 편리성, 토스는 금융거래/자산관리 효율 강점
- 핀테크 기반 앱이 사용성과 서비스 측면에서 시중은행 앱보다 우위

(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.

— (22. 연간) 금융 앱 이용자 평가결과, 1위는 카카오뱅크

- '22년 한해 동안 주례조사에서 평가해온 이용자의 만족도 1위는 카카오뱅크, 2위는 토스, 3위는뱅크샐러드 순임
- 평가대상 27개 금융 앱 중 1~3위는 인터넷전문은행 또는 핀테크 앱이 차지했으며 시중은행 중에서는 NH국민은행(4위), 신한솔(5위)이 뒤를 이음
- 페이앱 중에는 네이버페이가, 멤버스앱 중엔 하나금융지주의 하나머니가 가장 높은 평가를 받음

이용자 만족도는 총 27개 앱(은행/인터넷뱅크 11개, 페이 5개, 멤버스 4개, 핀테크/빅테크 7개)을 대상으로 했으며, 조사를 시작한 3월부터 11월까지 매주 평가한 데이터를 합산한 결과임

[표1] 연간 이용자 만족도 순위 (1~10위)

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

순위	앱	만족도(100점 만점)	비고(해당 권역)
1	카카오뱅크	(2,238명) 76.0	은행/인터넷뱅크
2	토스	(4,043명) 74.9	핀테크/빅테크
3	뱅크샐러드	(259명) 74.1	핀테크/빅테크
4	NH국민은행	(1,174명) 74.0	은행/인터넷뱅크
5	신한솔(SOL)	(1,988명) 73.8	은행/인터넷뱅크
6	i-ONE Bank	(613명) 73.0	은행/인터넷뱅크
6	올원뱅크(All One Bank)	(995명) 73.0	은행/인터넷뱅크
8	네이버페이	(978명) 72.0	페이
9	KB국민은행 스타뱅킹	(2,701명) 71.8	은행/인터넷뱅크
10	KB Pay	(1,189명) 71.4	페이

() 안은 각 앱을 평가한 응답자 수

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

[표2] 연간 이용자 만족도 순위 (11~27위)
(Base : 전국의 만 20~69세 성인, 단위 : 점, 100점 만점)

순위	앱	만족도(100점 만점)	비고(해당 권역)
11	하나카드-원큐페이 	(702명) 71.0	페이
12	카카오페이 	(2,925명) 70.9	핀테크/빅테크
13	모니모 	(461명) 70.5	핀테크/빅테크
14	우리WON뱅킹 	(1,199명) 70.4	은행/인터넷뱅크
15	하나머니(하나멤버스) 	(1,169명) 70.2	멤버스
16	신한플레이 	(2,369명) 70.1	페이
17	우리WON멤버스 	(1,117명) 70.0	멤버스
18	NH스마트뱅킹 	(2,075명) 69.8	은행/인터넷뱅크
19	하나원큐 	(1,017명) 69.7	은행/인터넷뱅크
20	NH Pay 	(503명) 69.4	페이
20	NH멤버스 	(452명) 69.4	멤버스
20	케이뱅크 	(427명) 69.4	은행/인터넷뱅크
23	리브메이트 	(1,225명) 68.8	멤버스
24	핀크 	(161명) 68.7	핀테크/빅테크
25	페이코 	(1,183명) 68.5	핀테크/빅테크
26	SC제일은행 모바일뱅킹 	(198명) 68.2	은행/인터넷뱅크
27	페이북/ISP 	(2,570명) 66.3	페이

() 안은 각 앱을 평가한 응답자 수

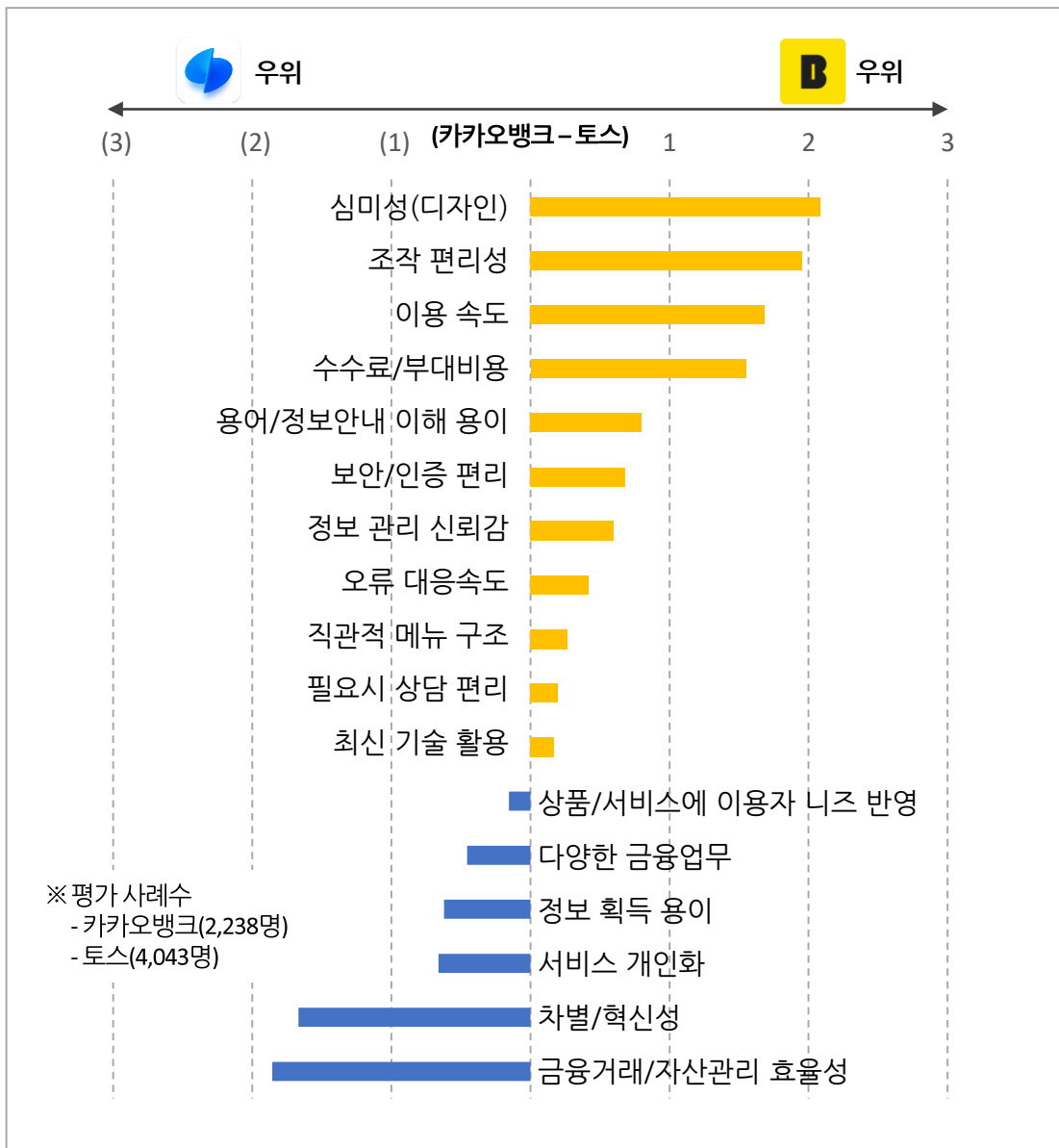
질문) “앞에서 질문 드렸던 17개 항목들을 모두 고려했을 때, OO 앱을 이용하는 것에 만족하십니까?(5점 척도)”

카카오뱅크는 디자인과 조작 편리성, 토스는 금융거래/자산관리 서비스가 강점

- 앱 이용자들이 17개 세부항목별로 카카오뱅크와 토스를 평가한 결과를 비교했을 때,
 - 카카오뱅크는 앱의 디자인, 조작의 편리성, 빠른 구동속도, 수수료 등 부대비용 측면에서 우위
 - 토스는 금융거래나 자산관리 효율성, 차별적이고 혁신적인 서비스 요소가 강점임

[그림1] 항목별 만족도 비교(카카오뱅크 Vs. 토스)

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



질문) "OO앱을 이용하시면서 다음 각 항목에 대해서 얼마나 만족하십니까?(5점 척도)"

핀테크 기반의 앱, 사용성과 서비스 측면에서 시중은행 앱 대비 우위

- 17개 세부항목별로 우수한 평가를 받은 앱 3순위까지를 살펴보면
 - 보안/인증 절차의 편리함, 개인정보 관리의 신뢰감, 필요시 상담을 받기 편리한 점 등에서만 기존 시중은행의 앱이 양호한 평가를 받았고
 - 앱의 사용성과 서비스 측면 등 나머지 평가항목에서는 카카오뱅크, 토스,뱅크샐러드 등 핀테크 기반 앱의 만족도가 높다는 특징이 나타남

[그림2] 항목별 우수 평가 앱

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

[별첨 2] 조사 대상 앱('22년 12월 현재)

은행/인터넷뱅크

BNK경남은행 모바일뱅킹
 BNK부산은행 모바일뱅킹
 IM뱅크 - DGB대구은행 스마트뱅킹
 i-ONE Bank
 KB국민은행 스타뱅킹
 KDB산업은행 스마트KDB
 MG더뱅킹
 MG상상뱅크
 NH스마트뱅킹
 NH올원뱅크
 NH코뱅크
 SC제일은행 모바일뱅킹
 광주은행 개인뱅킹
 수협 파트너뱅크 개인
 수협 헤이뱅크
 신한 솔(SOL)
 신한ON뱅크
 씨티모바일
 우리WON뱅크
 우체국 스마트뱅킹
 전북은행 JB뱅크
 제주모바일뱅킹(J뱅크)
 카카오뱅크
 케이뱅크(Kbank)
 하나원큐
 저축은행 앱(중앙회, OK, 웰컴 등)

신용카드사

KB Pay
 KB국민카드
 NH pay(구 올원페이)
 NH농협카드
 디지로카(롯데카드)
 비씨카드(BC카드)
 삼성카드
 신한플레이
 우리카드
 페이북/ISP
 하나카드
 하나카드(원큐페이)
 현대카드

증권사

DB금융투자 MTS
 IBK투자증권 IBK FARM
 KB증권 M-able
 NH투자증권 QV(큐브)
 SK증권 주파수3
 교보증권 Win.K
 나무증권
 대신증권 크레온
 메리츠 SMART
 미니스타
 미래에셋증권 M-STOCK
 삼성증권 mPOP
 신영증권 그린
 신한i mobile - 구MTS
 신한알파-대표MTS
 우리종합금융 스마트뱅킹
 유안타증권 티레이더 M
 이베스트 마인(MINE)
 이베스트 온(eBEST ON)
 키움증권 영웅문S
 키움증권 영웅문S#
 하나증권-원큐프로
 하이투자증권 힘 Hi-M
 한국투자-대표 MTS
 한국투자증권(계좌개설 포함)
 한국투자증권 eFriend Smart
 한화투자증권 SmartM
 현대차증권 The H Mobile

멤버스

NH멤버스
 리브메이트
 우리WON멤버스
 하나머니(하나멤버스)

투자/대출/보험중개/가상화폐

고팩스	업비트
굿리치	에임(AIM)
뮤직카우	증권플러스
보닥	코빗
보맵	코인원
빗썸	파운트(Fount)
알다	핀다(FINDA)
어니스트펀드	핀트(fint)

생명보험사

ABL(에이비엘)생명 모바일센터
 DB생명 모바일창구
 DGB생명 모바일고객창구
 IBK연금 스마트창구
 KB생명보험
 KDB생명 모바일창구
 MetLife One
 MY카디프 모바일
 NH농협생명
 교보생명 모바일창구
 동양생명 모바일창구
 라이나생명 모바일 앱
 라이프플래닛
 미래에셋생명 사이버창구
 삼성생명
 신한라이프 스쿼어
 우체국보험
 푸르덴셜생명 모바일센터
 하나원큐 라이프-하나생명
 한화생명
 흥국생명 모바일

손해보험사

AXA
 Chubb 고객센터
 DB손해보험
 DB손해보험 다이렉트 공식 앱
 KB손해보험
 KB손해보험 다이렉트
 MG손해보험 다이렉트
 MG손해보험 다이렉트 자동차보험
 농협손해보험
 롯데손해보험 렛클릭(공식)
 롯데손해보험(공식)
 메리츠화재 공식 앱
 삼성화재
 삼성화재 다이렉트
 캐롯 공식앱
 하나원큐 손보 - 하나손해보험
 한화손해보험
 현대해상
 현대해상 다이렉트
 흥국화재 모바일창구

핀테크/빅테크

네이버페이	카카오페이
모니모(monimo)	토스
뱅크샐러드	페이코
	핀크 (Finnq)