

핀테크앱, 기존 금융사 대비 만족도 우위 커져

(주례) 금융 플랫폼 기획조사 - 2023년 3분기 금융 앱 이용만족도 종합 순위

- 토스, 선두 유지... 카카오뱅크, 네이버페이,뱅크샐러드 순
- 1~4위 모두 인터넷은행과 핀테크 앱이 차지
- 신한솔 6계단, 카카오페이 8계단 상승해 공동 5위
- 확보고객 상승세인 카카오페이, 만족도까지 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.

— ('23년 3분기) 금융 앱 이용자 평가결과, 토스 1위 유지

- '23년 3분기 만족도 평가에서 **토스** 1.7점 상승하며 1위 유지
- 2위 **카카오뱅크**, 3위 **네이버페이**까지 최상위권 순위 변동 없어
- 4위 **뱅크샐러드** 이어 **신한솔**, **카카오페이**, **모니모**, **i-One Bank** 공동 5위
- 10위권 내에서 **NH국민은행** 제외한 모든 앱 이용자 만족도 상승

이용자 만족도는 총 34개 앱(은행/인터넷뱅크 18개, 카드/페이 11개, 핀테크/빅테크 5개)을 대상으로 했으며, 2023년 7월부터 9월까지 매주 평가한 데이터를 합산한 결과임

[표1] 2023년 3분기 금융앱 이용자 만족도 순위 (1~10위)

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

순위	앱	만족도(100점 만점)	2분기 대비 변화		비고(해당 권역)
			순위	만족도	
1	토스	(1,821명) 78.2	-	+1.7점	은행/인터넷뱅크
2	카카오뱅크	(725명) 77.4	-	+2.0점	은행/인터넷뱅크
3	네이버페이	(304명) 76.1	-	+1.4점	핀테크
4	뱅크샐러드	(217명) 74.7	▲1	+1.0점	핀테크
5	신한 솔(SOL)	(607명) 74.0	▲6	+1.7점	은행/인터넷뱅크
-	카카오페이	(727명) 74.0	▲8	+2.1점	핀테크
-	모니모	(1,002명) 74.0	▼1	+0.7점	핀테크
-	i-ONE Bank	(189명) 74.0	▼1	+1.2점	은행/인터넷뱅크
9	KB Pay	(635명) 73.4	▼1	+0.7점	카드/페이
10	NH국민은행	(276명) 73.3	▼6	-0.5점	은행/인터넷뱅크

() 안은 각 앱을 평가한 응답자 수

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

* 2분기 조사에서 응답자수가 60사례 미만이었던 8개 앱은 2분기 대비 변화폭을 제시하지 않음
(SC제일은행 모바일뱅킹, 비씨카드, BNK경남은행/부산은행, JB전북은행/광주은행, IM뱅크(대구은행), 수협 파트너뱅크)

[표2] 2023년 3분기 금융앱 이용자 만족도 순위 (11~34위)

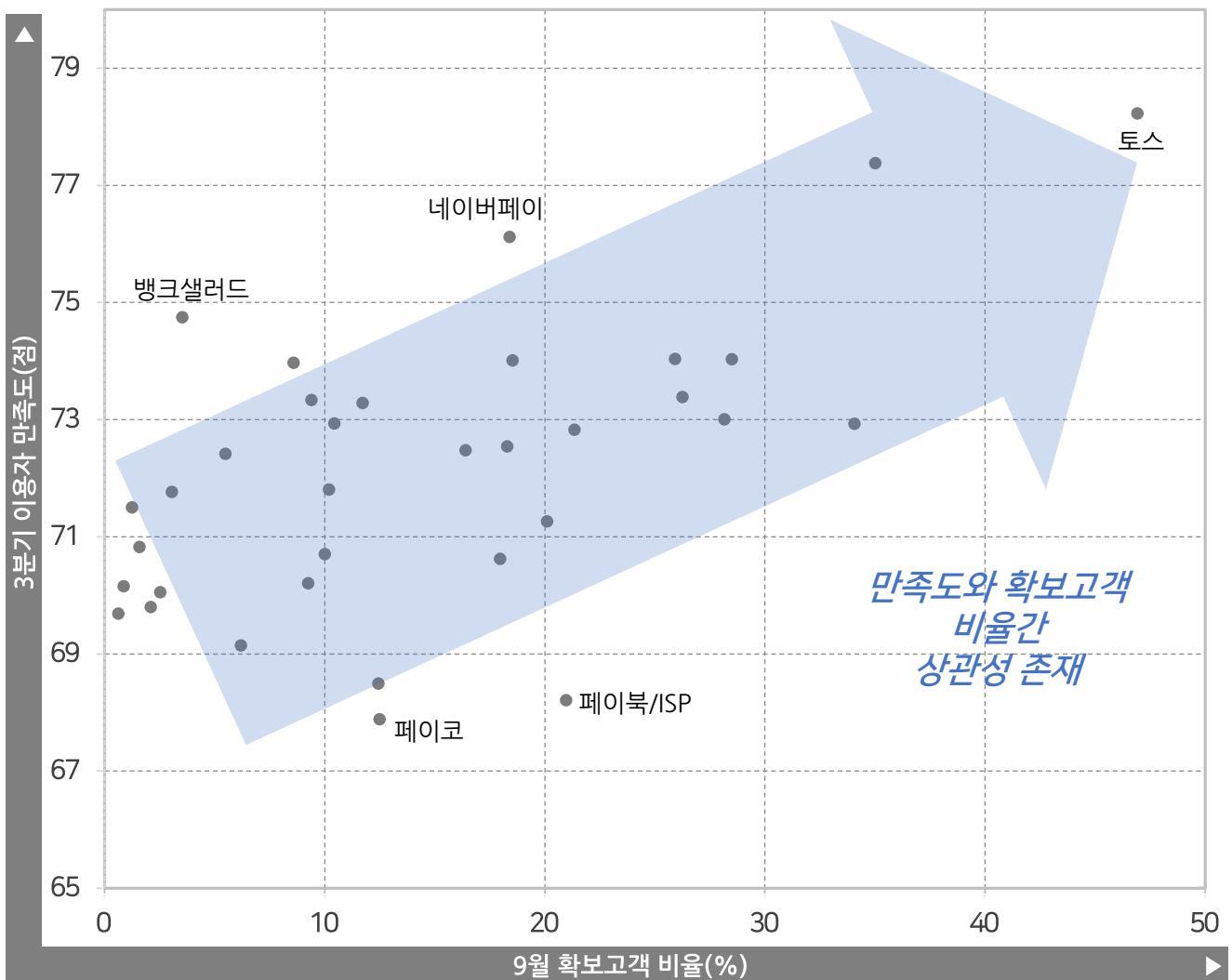
(Base : 전국의 만 20~69세 성인, 단위 : 점, 100점 만점)

순위	앱	만족도(100점 만점)	2분기 대비 변화		비고(해당 권역)
			순위	만족도	
-	하나카드-원큐페이 	(274명) 73.3	▲2	+1.4점	카드/페이
12	신한플레이 	(715명) 73.0	▲6	+2.0점	카드/페이
13	우리WON카드 	(235명) 72.9	▼1	+0.6점	카드/페이
-	KB국민은행 스타뱅킹 	(843명) 72.9	▼4	+0.5점	은행/인터넷뱅크
15	삼성카드 	(463명) 72.8	▲1	+1.3점	카드/페이
16	우리WON뱅킹 	(397명) 72.5	▼7	-0.2점	은행/인터넷뱅크
-	하나원큐 	(351명) 72.5	▼2	+0.9점	은행/인터넷뱅크
18	NH Pay 	(116명) 72.4	▲5	+3.0점	카드/페이
19	올원뱅크 (All One Bank) 	(271명) 71.8	▲2	+1.5점	은행/인터넷뱅크
-	SC제일은행 모바일뱅킹* 	(68명) 71.8	(전기 비교 없음)		은행/인터넷뱅크
21	BNK경남은행 모바일뱅킹* 	(80명) 71.5	(전기 비교 없음)		은행/인터넷뱅크
22	현대카드 	(460명) 71.3	▼3	-0.2점	카드/페이
23	광주은행 개인뱅킹* 	(109명) 70.8	(전기 비교 없음)		은행/인터넷뱅크
24	NH농협카드 	(256명) 70.7	▼2	-	카드/페이
25	NH스마트뱅킹 	(435명) 70.6	-	+0.6점	은행/인터넷뱅크
26	케이뱅크 	(147명) 70.2	▼3	-0.4점	은행/인터넷뱅크
-	전북은행 JB뱅크* 	(65명) 70.2	(전기 비교 없음)		은행/인터넷뱅크
28	IM뱅크 DGB대구은행* 	(189명) 70.1	(전기 비교 없음)		은행/인터넷뱅크
29	BNK부산은행 모바일뱅킹* 	(149명) 69.8	(전기 비교 없음)		은행/인터넷뱅크
30	수협 파트너뱅크 개인* 	(64명) 69.7	(전기 비교 없음)		은행/인터넷뱅크
31	비씨카드(BC카드)* 	(129명) 69.1	(전기 비교 없음)		카드/페이
32	디지로카(롯데카드) 	(226명) 68.5	-	+0.4점	카드/페이
33	페이북/ISP 	(692명) 68.2	▲1	+2.3점	카드/페이
34	페이코 	(279명) 67.9	▼1	+0.6점	핀테크

이용자 만족도, 고객 확보 비율과 상관성 높아

- 이용자의 만족도를 평가한 34개 앱의 확보고객 비율과 만족도 사이의 상관성을 분석 (만족도 평가는 확보고객 수와 무관하게 평가, 분석하는 구조)
- 대체로 만족도가 높을수록 확보고객 비율도 높아 '상관성'이 존재
- 단, **뱅크샐러드**와 **네이버페이**는 높은 만족도에 비해 확보고객 비율에 낮고 **페이코**와 **페이북/ISP**는 그 반대의 현상을 보임

[그림1] 만족도와 확보고객 비율의 상관성(34개 앱)



* 확보고객 비율: 9월 집계 / 이용자 만족도: 3분기 평가결과

KB Pay/신한플레이 ‘차별/혁신적 서비스’ 이용자 인식 개선 필요

- 9월 현재, 확보고객 4~6위권에서 박빙의 경쟁 중인 카카오페이, 신한플레이, KB Pay의 만족도 평가결과를 분석함(참고. 카카오페이·신한플레이·KB Pay, 차상위권 순위 경쟁)
- 기존 금융사인 KB Pay와 신한플레이는 공통적으로 ‘조직 편리/친숙성’과 ‘보안/인증관리’에서 호평
- 반면 KB Pay와 신한플레이는 ‘차별/혁신적 서비스’에서, 카카오페이는 ‘정보 관리 신뢰감’에서 미흡한 평가를 받음

[그림2] 2023년 2분기 주요 핀테크 앱 별 우수/미흡 항목

■ 이용자 평가 우수 항목



■ 이용자 평가 미흡 항목



[별첨] 조사대상 앱('23년 10월)

은행/인터넷뱅크

BNK경남은행 모바일뱅킹
 BNK부산은행 모바일뱅킹
 IM뱅크 - DGB대구은행 스마트뱅킹
 i-ONE Bank
 KB국민은행 스타뱅킹
 KDB산업은행 스마트KDB
 MG더뱅킹
 MG상상뱅크
 NH스마트뱅킹
 NH올원뱅크
 NH콕뱅크
 SC제일은행 모바일뱅킹
 광주은행 개인뱅킹
 수협 파트너뱅크 개인
 수협 헤이뱅크
 신한 솔(SOL)
 신한ON뱅크
 씨티모바일
 우리WON뱅크
 우체국 뱅킹
 전북은행 JB뱅크
 제주은행 JBANK
 카카오뱅크
 케이뱅크(Kbank)
 토스
 하나원큐

신용카드(페이)

KB Pay
 NH Pay(NH페이)
 NH농협카드
 디지로카(롯데카드)
 비씨카드(BC카드)
 삼성카드
 신한플레이
 우리WON카드
 페이북/ISP
 하나카드(원큐페이)
 현대카드

증권사

DB금융투자 MTS
 IBK투자증권
 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#
 하나증권-원큐프로
 하이투자증권 힘 Hi-M
 한국투자-대표 MTS
 한국투자증권 eFriend Smart
 한화투자증권 SmartM
 현대차증권 The H Mobile

투자/대출/보험중개/가상화폐

고팩스	증권플러스
굿리치	코빗
뮤직카우	코인원
빗썸	핀다(FINDA)
업비트	

페이전용 핀테크

네이버페이	카카오페이
페이코	

자산관리 핀테크

모니모(monimo)	뱅크샐러드
핀크 (Finnq)	

생명보험사

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

손해보험사

AXA손해보험
 Chubb 고객센터
 DB손해보험
 DB손해보험 다이렉트 공식 앱
 KB손해보험
 KB손해보험 다이렉트
 MG손해보험 다이렉트
 농협손해보험
 롯데손해보험 렛클릭(공식)
 롯데손해보험(공식)
 메리츠화재 공식 앱
 삼성화재
 삼성화재 다이렉트
 캐롯손해보험
 하나손해보험(원큐손보)
 한화손해보험
 현대해상
 현대해상 다이렉트
 흥국화재 모바일창구

멤버스

NH멤버스
 우리WON멤버스
 하나머니