리서치 브리프

2024년 금융앱 이용자 만족도

2025. 01.

목　　적 : 은행, 신용카드, 핀테크 앱의 이용자 만족도 분석

분석 데이터 : 전국 만 20~69세 금융소비자 27,832명 ('24년 1월 1일 ~ '24년 12월 31일까지 주례 약 500명)

연관 키워드 : **#앱모니터 #채널경험평가 #금융앱 #모바일앱 #고객경험 #만족도 #은행 #인터넷뱅크 #신용카드 #페이 #핀테크**

SUMMARY – 2024년 금융앱 이용자 만족도

■ 만족도, 토스 2년 연속 1위 … 케이뱅크 16계단 상승 7위

3page

○ 2024년 한 해 동안 이용자가 평가한 금융 앱 1위는 토스로, 2년째 선두를 지킴

○ 다음으로 카카오뱅크 2위, 네이버페이가 3위에 핀테크가 톱3를 차지하며 기존 금융사 앱을 압도

○ 기존 은행에서는 KB, 신한, NH만이 10위권 내 포진

○ 케이뱅크는 전년 23위에서 7위로…가장 큰 폭 상승

■ 카드 앱 KB,신한 1위…네이버·카카오에는 못 미쳐

4page

○ 은행/인터넷뱅크 업권 : 15개 앱 중 카카오뱅크, NH콕뱅크, 신한SOL뱅크의 순으로 톱3 차지

○ 신용카드 업권 : 12개 앱 중 KB Pay와 신한SOL페이가 공동 1위 … 3위는 삼성카드
- 전년 카드 업권 1위였던 모니모는 순위 밖으로

○ 핀테크 업권 : 5개 앱 중 토스 1위, 네이버페이 2위, 뱅크샐러드 3위를 차지함

■ 카뱅, 체감비용과 기술 활용 우위 … 토스, 서비스 범위에서 강점

5page

○ 이하 '유료 구독회원' 전용

토스, 만족도 2년 연속 1위
케이뱅크, 16계단 상승 7위

- 2024년 한 해 동안 이용자가 평가한 금융 앱 1위는 토스로, 2년째 선두를 지킴
- 다음으로 카카오뱅크 2위, 네이버페이가 3위에 핀테크가 톱3를 차지하며 기존 금융사 앱을 압도
- 기존 은행에서는 KB, 신한, NH만이 10위권 내 포진
- 케이뱅크는 전년 23위에서 7위로…가장 큰 폭 상승

이용자 만족도는 어떻게 조사해 산출했나?

○ '24년 한 해 동안 총 2만 7,832명(매주 약 500명)이 조사에 참여함. 지역·성·연령대별 인구분포에 비례해 표본추출

○ 응답자가 이용하고 있는 복수의 금융 앱을 평가함(인당 평균 1.9개 평가)

○ 평가하는 앱 별로 17개 세부항목 만족도와 종합 체감만족도를 평가

○ 평가대상 앱은 은행/인터넷뱅크 18개, 신용카드 12개, 핀테크 5개 등 총 35개임

○ 본 자료는 매 분기별로 공개한 평가 결과를 포함한 연간 평가데이터를 모두 합산한 결과임

[2024년 금융앱 이용자 만족도 순위(총 35개 앱 중 상위 10개)]

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

순위	앱	이용자 만족도(100점 만점)	2023년
1	토스	(6,535) 78.0	1위 (76.9점)
2	카카오뱅크	(2,983) 76.6	2위 (75.8점)
3	네이버페이	(2,247) 75.4	3위 (74.6점)
4	NH콕뱅크	(961) 75.0	5위 (73.9점)
5	뱅크샐러드	(1,088) 74.2	3위 (74.6점)
6	신한 SOL뱅크	(2,055) 73.9	6위 (73.6점)
7	케이뱅크	(828) 73.8	23위 (70.8점)
-	카카오페이	(3,552) 73.8	11위 (72.4점)
9	NH올원뱅크	(990) 73.4	19위 (71.4점)
10	KB국민은행 스타뱅킹	(3,386) 73.3	10위 (72.5점)

( ) 안은 각 앱을 평가한 응답자 수

Q 앞에서 질문 드렸던 17개 항목들을 모두 고려했을 때, OO앱을 이용하는 것에 만족하십니까?(5점 척도)"

카드 앱, KB·신한 1위…
네이버·카카오에는 못미쳐

- **은행/인터넷뱅크 업권** : 15개 앱 중 카카오뱅크, NH콕뱅크, 신한SOL뱅크의 순으로 톱3 차지
- **신용카드 업권** : 12개 앱 중 KB Pay와 신한SOL페이가 공동 1위…3위는 삼성카드
  - 전년 카드 업권 1위였던 모니모는 순위 밖으로
- **핀테크 업권** : 5개 앱 중 토스 1위, 네이버페이 2위, 뱅크샐러드 3위를 차지함

[업권별 만족도 상위 앱]

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

순위	은행/인터넷뱅크 앱	이용자 만족도(100점 만점)	2023년
1	카카오뱅크	(2,983) 76.6	1위 (75.8점)
2	NH콕뱅크	(961) 75.0	2위 (73.9점)
3	신한 SOL뱅크	(2,055) 73.9	3위 (73.6점)

순위	신용카드 앱	이용자 만족도(100점 만점)	2023년
1	KB Pay	(2,744) 73.1	2위 (72.5점)
-	신한 SOL페이	(2,366) 73.1	5위 (71.8점)
3	삼성카드	(1,629) 72.8	3위 (72.4점)

순위	핀테크 앱	이용자 만족도(100점 만점)	2023년
1	토스	(6,535) 78.0	1위 (76.9점)
2	네이버페이	(2,247) 75.4	2위 (74.6점)
3	뱅크샐러드	(1,088) 74.2	2위 (74.6점)

( ) 안은 각 앱을 평가한 응답자 수

Q 앞에서 질문 드렸던 17개 항목들을 모두 고려했을 때, OO앱을 이용하는 것에 만족하십니까?(5점 척도)"