리서치 브리프

2025년 3분기 금융 앱 고객경험 평가

2025. 11.

목　　적 : 은행, 신용카드, 핀테크, 증권 앱의 고객경험 평가

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

조 사 대 상	전국, 20~69세 금융소비자
표 본 크 기	6,773명 (주례 약 500명)
조 사 방 법	모바일/이메일 조사
조 사 시 기	2025년 7월 1일 ~ 9월 30일
표본 프레임	컨슈머인사이트 비편향 패널 (약 86만명)
표본추출방법	성·연령·지역별 할당 후 무작위 추출

FINANCE INSIGHT REPORT

SUMMARY – 2025년 3분기 금융 앱 고객경험 평가

■ 나무증권, 증권 앱 중 유일하게 이용만족도 TOP10에 올라 — 3page

○ 토스와 카카오뱅크는 부동의 1, 2위

○ 증권사 앱 1위 나무증권, 최초로 이용만족도 6위에 안착

○ NH콕뱅크, 올원뱅크에 이어 NH계열 앱 만족도 강세

■ 관심 높아지는 증권사 앱, 고객평가 높아져 — 4page

○ 은행/인터넷뱅크 업권 : 카카오뱅크 1위, NH콕뱅크 2위, 올원뱅크 3위로 전분기와 동일

○ 신용카드 업권 : 신한 SOL페이, KB pay, 모니모 각각 2계단 이상 상승하며 1, 2, 3위 변동

○ 핀테크 업권 : 5개 앱 중 토스 1위, 네이버페이 2위, 카카오페이 3위 유지

○ 증권 업권 : 나무증권 1위, 미래에셋증권 M-STOCK 2위, KB증권 M-able 3위. 전반적 앱 만족도 상승세 돋보여

■ 나무증권, 전체 증권 앱 중 '최고 평가'... 무엇이 차이를 만들었나? — 6page

나무증권, 14계단 껑충
증권 앱 중 유일하게
이용만족도 TOP10 첫 진입

- 토스와 카카오뱅크가 부동의 1, 2위 유지하는 가운데, 네이버페이는 한 계단 하락했으나 4위 유지
- 증권사 1위 나무증권, 전분기 대비 14계단 상승하며, 증권 앱 중 유일하게 10위권에 등극함
- NH콕뱅크, 올원뱅크에 이어 NH계열 앱의 선전이 두드러져, 향후에도 강세를 이어갈지 주목

[2025년 3분기 금융 앱 고객경험 평가결과(총 42개 앱 중 상위 10개)]

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

순위	앱	종합 평가(100점 만점)	순위 변동	
			전분기 대비	전년 대비
1	토스	(1,383) 73.1	-	-
2	카카오뱅크	(606) 71.6	-	-
3	NH콕뱅크	(178) 69.8	▲2위	-
4	네이버페이	(709) 69.3	▽1위	-
5	올원뱅크 (All One Bank)	(219) 68.6	▲2위	▲9위
6	나무증권	(75) 68.3	▲14위	점수없음
7	KB국민은행 스타뱅킹	(669) 68.2	▲2위	-
8	케이뱅크	(168) 67.1	▲2위	▲4위
9	신한 SOL페이	(665) 67.0	▲3위	▲4위
10	카카오페이	(819) 66.5	▲5위	▽4위

* ( ) 안은 각 앱을 평가한 응답자 수

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

증권사 앱의 전반적 만족도 상승 돋보여

- **은행/인터넷뱅크 업권** : 카카오뱅크의 1위, NH콕뱅크 2위, 올원뱅크 3위 유지
- **신용카드 업권** : 신한 SOL페이, KB pay, 모니모 각각 2계단 이상 상승하며 1, 2, 3위 기록
- **핀테크 업권** : 5개 앱 중 토스 1위, 네이버페이 2위, 카카오페이 3위로 순위 굳건
- **증권 업권** : Top3 앱이 모두 전분기대비 2점 이상 상승. 9개 앱 중 나무증권 1위, 미래에셋증권 M-STOCK 2위, KB증권 M-able 3위

[업권별 상위 앱]

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

순위		종합 평가(100점 만점)		전분기 대비 순위 변동	
				권역내	전체
은행/인터넷뱅크					
1	카카오뱅크	(606) 71.6	+0.9점	-	-
2	NH콕뱅크	(178) 69.8	+0.7점	-	▲2위
3	올원뱅크(All One Bank)	(219) 68.6	+0.3점	-	▲2위
신용카드					
1	신한 SOL페이	(665) 67.0	-0.8점	▲2위	▲3위
2	KB Pay	(528) 66.0	-0.6점	▲2위	▲4위
3	모니모	(773) 65.4	+0.1점	▲3위	▲5위
핀테크					
1	토스	(1,383) 73.1	+0.3점	-	-
2	네이버페이	(709) 69.3	-0.8점	-	▽1위
3	카카오페이	(819) 66.5	-0.8점	-	▲5위
증권					
1	나무증권	(75) 68.3	+2.0점	-	▲14위
2	미래에셋증권 M-STOCK	(153) 65.8	+2.5점	▲3위	▲15위
3	KB증권 M-able	(91) 63.7	+4.2점	▲4위	▲8위

*( ) 안은 각 앱을 평가한 응답자 수 / **+0.0, -0.0 : 전분기 대비 점수 등락

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

[참고] 만족도 평가 대상 앱

조사 대상 앱('25년 9월) _ (42개)

은행/인터넷뱅크 (17개)

BNK경남은행 모바일뱅킹
BNK부산은행 모바일뱅킹
IM뱅크 - DGB대구은행 스마트뱅킹
i-ONE Bank
KB국민은행 스타뱅킹
NH스마트뱅킹
NH콕뱅크
SC제일은행 모바일뱅킹
광주 와뱅크
신한 SOL뱅크
신한 슈퍼SOL
올원뱅크(All One Bank)
우리WON뱅킹
전북은행 쏙뱅크
카카오뱅크
케이뱅크
하나원큐

신용카드 (11개)

KB Pay
신한 SOL페이
삼성카드
하나Pay(하나카드)
모니모
현대카드
우리WON카드
NH Pay
디지로카(롯데카드)
비씨카드(BC카드)
페이북/ISP

증권사 (9개)

나무증권
삼성증권 mPOP
한국투자
KB증권 M-able
미래에셋증권 M-STOCK
키움증권 영웅문S#
NH투자증권 QV(큐브)
한국투자증권 eFriend Smart
신한 SOL증권

핀/빅테크 (5개)

토스
네이버페이
페이코
뱅크샐러드
카카오페이

증권사앱 1위 나무증권 만족도 높은 이유는 'UX/UI의 편의성'

- 2025년 3분기 증권사 앱 체감만족도 1위인 나무증권의 전체 증권사 앱 대비 우수 항목을 분석
- '이해하기 쉬운 용어 및 정보안내' 를 비롯해, 전체 대비 가장 높은 점수를 보인 5개 항목 중 3개가 UX/UI에 대한 항목으로, 나무증권 앱의 주요 우위점은 **UX/UI가 주는 편의성**인 것으로 보임
- '차별/혁신성'에 대한 평가는 차이가 크지 않아, 차별화된 서비스 체감이 향후 이용자 만족을 위해 필요할 것으로 보임

[2025년 3분기 증권사 앱 고객경험 평가 순위]

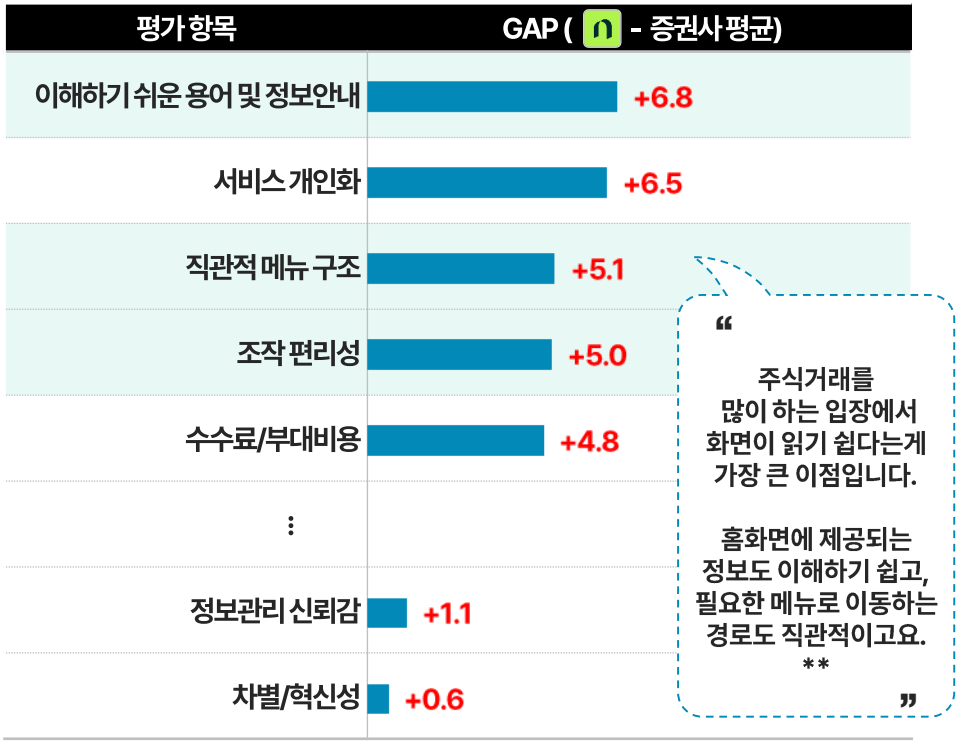
(Base : 증권사앱 이용자, 단위 : 점)

순위	앱	종합 평가(100점 만점)	GAP (앱 – 전체)
	증권사 전체	(833) 63.8	
1	나무증권	(75) 68.3	(+4.5)
2	미래에셋증권 M-STOCK	(153) 65.8	(+2.0)
3	KB증권 M-able	(91) 63.7	(-0.1)
4	삼성증권 mPOP	(125) 62.6	(-1.2)
5	신한 SOL증권	(114) 62.3	(-1.5)
6	한국투자증권	(95) 62.1	(-1.7)
7	키움증권 영웅문S#	(127) 61.6	(-2.2)

*( ) 안은 각 앱을 평가한 응답자 수 / 응답자 수 60 미만인 앱은 제외

[나무증권의 상대적 우수 항목]

(Base : 증권사앱 이용자, 단위 : 점)



**나무증권 관련 긍정 VOC

FINANCE INSIGHT REPORT

E.O.D.

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 책임을 물을 수 있습니다.