

## 리서치 브리프

# 2025년 3분기 금융 앱 고객경험 평가

2025. 11.

목적 : 은행, 신용카드, 핀테크, 증권 앱의 고객경험 평가

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

조사 대상	전국, 20~69세 금융소비자
표본 크기	6,773명 (주례 약 500명)
조사 방법	모바일/이메일 조사
조사 시기	2025년 7월 1일 ~ 9월 30일
표본 프레임	컨슈머인사이트 비편향 패널 (약 86만명)
표본 추출 방법	성·연령·지역별 할당 후 무작위 추출

# 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
- NH코뱅크, 올원뱅크에 이어 NH계열 앱 만족도 강세

## ■ 관심 높아지는 증권사 앱, 고객평가 높아져

4page

- 은행/인터넷뱅크 업권 : 카카오뱅크 1위, NH코뱅크 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 꺾총 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
- NH국민은행, 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, 100점만점)

순위	앱	종합 평가(100점 만점)	순위 변동	
			전분기 대비	전년 대비
1	토스 	(1,383) <b>73.1</b>	-	-
2	카카오뱅크 	(606) <b>71.6</b>	-	-
3	NH국민은행 	(178) <b>69.8</b>	▲2위	-
4	네이버페이 	(709) <b>69.3</b>	▽1위	-
5	올원뱅크 (All One Bank) 	(219) <b>68.6</b>	▲2위	▲9위
6	나무증권 	(75) <b>68.3</b>	▲14위	점수없음
7	KB국민은행 스타뱅킹 	(669) <b>68.2</b>	▲2위	-
8	케이뱅크 	(168) <b>67.1</b>	▲2위	▲4위
9	신한 SOL페이 	(665) <b>67.0</b>	▲3위	▲4위
10	카카오페이 	(819) <b>66.5</b>	▲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, NH국민은행 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 : 전국의만 20~69세 성인, 단위 : 점, 100점만점)

순위	업권	앱	종합 평가(100점 만점)			전분기 대비 순위 변동	
			응답자 수	점수	변동	권역내	전체
<b>은행/인터넷뱅크</b>							
1	카카오뱅크		(606)	71.6	+0.9점	-	-
2	NH국민은행		(178)	69.8	+0.7점	-	▲2위
3	올원뱅크(All One Bank)		(219)	68.6	+0.3점	-	▲2위
<b>신용카드</b>							
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
<b>핀테크</b>							
1	토스		(1,383)	73.1	+0.3점	-	-
2	네이버페이		(709)	69.3	-0.8점	-	▽1위
3	카카오페이		(819)	66.5	-0.8점	-	▲5위
<b>증권</b>							
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 쓱뱅크  
 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

# 증권사 앱 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 편의성인 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 : 증권사 앱 이용자, 단위 : 점)

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

### [나무증권의 상대적 우수 항목]

(Base : 증권사 앱 이용자, 단위 : 점)

평가항목	GAP ( 나무 - 증권사평균)
이해하기 쉬운 용어 및 정보안내	<b>+6.8</b>
서비스개인화	<b>+6.5</b>
직관적 메뉴 구조	<b>+5.1</b>
조작 편리성	<b>+5.0</b>
수수료/부대비용	<b>+4.8</b>
⋮	
정보관리 신뢰감	<b>+1.1</b>
차별/혁신성	<b>+0.6</b>

“ 주식거래를 많이 하는 입장에서 화면이 읽기 쉽다는게 가장 큰 이점입니다. 홈화면에 제공되는 정보도 이해하기 쉽고, 필요한 메뉴로 이동하는 경로도 직관적이고요. ”

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

\*\*나무증권 관련 긍정 VOC

# FINANCE<sup>i</sup> 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.