

2024년 12월 금융앱 확보고객 순위

네페, KB Pay 앞지르고 5위권 첫 진입

- 네이버페이 확보고객 25.7%...카카오페이에 2%p차 접근
- 1위 토스는 5개월 연속 하락세에서 벗어나 49%대 회복
- 우리WON뱅킹, NH스마트뱅킹, 하나원큐 박빙 경쟁 지속
- 케이뱅크 3개월 연속 상승 ... 지난 6월 찍었던 최고치 근접

『금융인사이트 리포트』는 금융생활에 대한 소비자 및 기업의 니즈를 반영해, 누구나 활용할 수 있는 정보를 제공하는 데 중점을 둔 보고서입니다. 소비자에게는 금융 서비스 선택의 노하우를, 금융사에는 더 나은 금융서비스 설계의 방향성을 제공하고자 합니다. 궁극적인 목표는 모두가 더 나은 금융 환경을 누리는데 기여하는 것입니다.

리포트는 20대부터 60대까지 전 연령층을 대상으로 한 정기·수시 리서치 데이터를 바탕으로 제작됩니다. 더 다양한 금융 정보는 **컨슈머인사이트 『금융인사이트 리포트』 홈페이지**(<https://fir.consumerinsight.co.kr>)에서 확인할 수 있습니다.

■ 조사 개요

조사 대상	전국, 20~69세 금융소비자
표본 크기	매주 500명 이상 ('24년 12월 2,666명)
조사 방법	모바일/이메일 조사
조사 시기	2024년 12월 1일 ~ 12월 31일
표본 프레임	컨슈머인사이트 비편향 패널 (약 86만명)
표본추출방법	성·연령·지역별 할당 후 무작위 추출

네이버페이, 사상 첫 5위 KB Pay 소폭 앞질러

- 2024년 12월 월간 확보고객* 비율 분석
- 부동의 1위 토스는 5개월만에 하락세 벗어나 49%대로 반등
- 카카오뱅크, KB스타뱅킹, 카카오페이 4위까지 변동 없어
- 네이버페이가 5위에 첫 랭크 ... KB Pay와 순위 바꿈
4위 카카오페이에 2.4%p 차이로 따라붙어
- 삼성카드와 모니모는 나란히 9, 10위

* 확보고객: p. 5 '금융 앱 활동성 평가를 위한 지표의 개발' 참조

** 비교(해당권역): p. 6 '금융 앱 활동성 평가 앱'을 퍼블리셔의 사업영역을 기준으로 분류

[금융 앱 확보고객* 순위 - '24년 12월 조사, 1~10위]

(Base: 전국의 만 20~69세 성인 2,666명, 단위: %, 복수응답)

순위	앱	확보 고객 (%)	순위 변동		비고** (해당 권역)
			전월 대비	6개월 전 대비	
1	토스 	49.2	-	-	핀테크
2	카카오뱅크 	35.5	-	-	은행/인터넷뱅크
3	KB국민은행 스타뱅킹 	33.6	-	-	은행/인터넷뱅크
4	카카오페이 	28.1	-	-	핀테크
5	네이버페이 	25.7	▲1	▲4	핀테크
6	KB Pay 	25.0	▽1	▽1	카드사
7	신한 SOL뱅크 	21.9	-	▽1	은행/인터넷뱅크
8	신한 SOL페이 	21.2	-	▽1	카드사
9	삼성카드 	19.8	▲2	▲1	카드사
10	모니모 (monimo) 	19.2	-	▲2	카드사

Q 휴대폰에 설치된 금융앱 중에서 평소에 정기적으로 이용하거나 생활에 꼭 필요한 앱들은 무엇입니까? (복수 선택)

우리, NH, 하나 은행 앱은 15%대에서 실낱 싸움

- 10위권 오르내리던 현대카드 11위에 랭크
- 페이스북/ISP 전월 대비 3계단 하락 12위
- 우리WON뱅킹, NH스마트뱅킹, 하나원큐 등 3개 은행 앱은 15%대에서 박빙
- 케이뱅크는 3개월째 상승하며 지난 6월 기록했던 최고치에 근접
- NH올원뱅크, 전월 대비 2계단 상승해 20위

[금융 앱 확보고객 순위 - '24년 12월 조사, 11~20위]

(Base: 전국의 만 20~69세 성인 2,666명, 단위: %, 복수응답)

순위	앱	확보 고객 (%)	순위 변동		비고** (해당 권역)
			전월 대비	6개월 전 대비	
11	현대카드 	18.7	▲1	▽3	카드사
12	페이스북/ISP 	17.6	▽3	▽1	카드사
13	신한 슈퍼SOL 	16.8	▲1	▲2	은행/인터넷뱅크
14	우리WON뱅킹 	15.9	▽1	▽1	은행/인터넷뱅크
15	NH스마트뱅킹 	15.8	▲1	▽1	은행/인터넷뱅크
16	하나원큐 	15.4	▽1	-	은행/인터넷뱅크
17	하나머니 	13.2	-	-	카드사
18	케이뱅크(Kbank) 	12.7	-	-	은행/인터넷뱅크
19	디지로카(롯데카드) 	11.7	-	-	카드사
20	NH올원뱅크 	10.1	▲2	-	은행/인터넷뱅크

Q 휴대폰에 설치된 금융앱 중에서 평소에 정기적으로 이용하거나 생활에 꼭 필요한 앱들은 무엇입니까? (복수 선택)

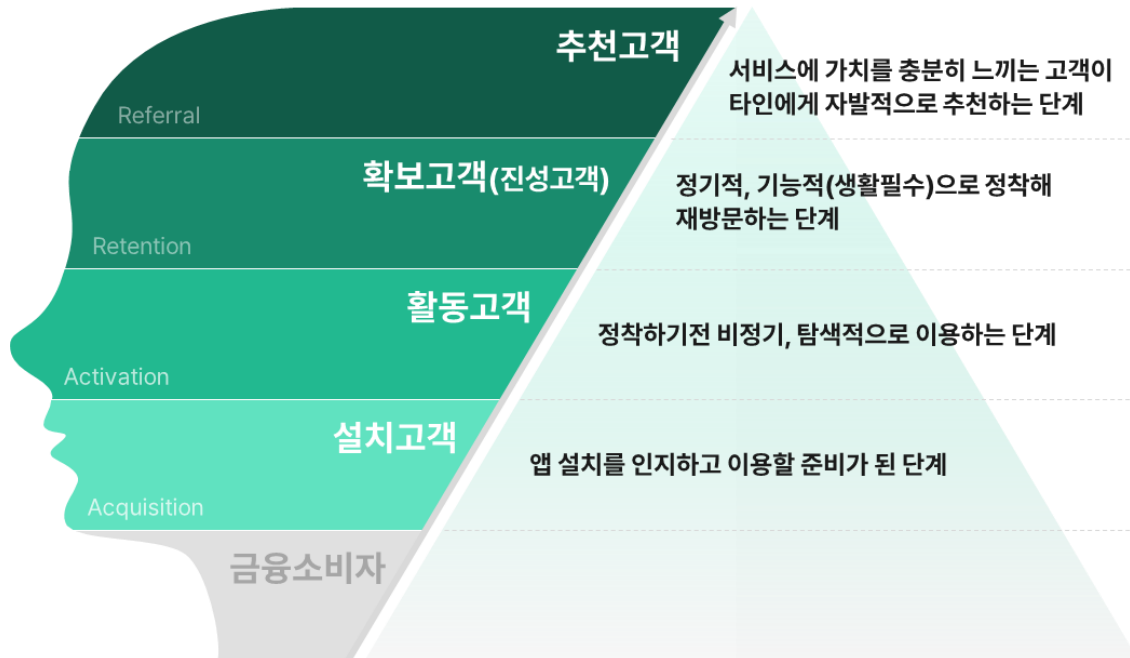
[참고 1] 응답자 특성표

		'24년 12월	
		사례수(명)	비율(%)
전체		2,666	100.0
성별	남성	1,355	50.8
	여성	1,311	49.2
연령대	20~29세	517	19.4
	30~39세	475	17.8
	40~49세	557	20.9
	50~59세	597	22.4
	60~69세	520	19.5
지역	서울	511	19.2
	경기	689	25.8
	인천	145	5.4
	대전/세종/충청	289	10.8
	광주/전라	246	9.2
	대구/경북	263	9.9
	부산	171	6.4
	울산/경남	222	8.3
	강원	76	2.9
제주	54	2.0	
직업	개인사업자/자영업자	192	7.2
	임금근로자	1,592	59.7
	프리랜서	49	1.8
	학생	150	5.6
	전업주부	303	11.4
	무직/퇴직/기타	380	14.3

[참고 2] 금융 앱 활동성 평가를 위한 지표의 개발

금융소비자의 심리·행동 특성을 반영해 개발한 지표인 '확보고객' 비율은 일반적으로 활용되는 월간 활성이용자수(MAU)와 구분되는 '인식적 지표'로 진성이용자를 확인할 수 있는 데 의미가 있습니다.

[금융 앱 활동성 평가 지표]



'확보고객' 평가 지표의 특징점

- ▶ 이벤트 참여, 일회성 가입 체험, 앱 강제/자동 구동 등 **단순 이용자 배제**
- ▶ 안드로이드, iOS 스마트폰 이용자를 모두 포함, **일반화 가능성 높음**
- ▶ 금융 앱 이용의 깊이가 서로 상이한 **소비자의 특성을 고려**
- ▶ 재이용, 지속이용 의향이 반영된 기존 지표의 **결과/후행적 성격의 지표**

[기존 측정 지표의 한계 (MAU, WAU 등)]

- 고객의 방문동기, 고객경험의 질적 깊이 등을 알 수 없다
- 이용 고객의 평가적 반응을 파악할 수 없다
- 금융 소비 행동 특성을 반영하지 못한다
- 1인 복수 디바이스 이용을 변별하지 못한다
- 기계적 로그 수집 대상은 모집단을 대표하는 통계량을 만드는데 한계가 있다

측정 질문)

- Q 추천고객: Q. 가족이나 주변 지인에게 금융생활에 주로 이용할 만한 앱으로 추천하시겠습니까? (11점 척도)
- Q 확보고객: Q. 평소에 정기적으로 이용하거나 생활에 꼭 필요한 앱들은 무엇입니까? (복수 선택)
- Q 활동고객: Q. 평소에 자주 이용하지 않더라도, 가끔씩 필요해 삭제할 수 없는 앱이 있다면 무엇입니까? (복수 선택)
- Q 설치고객: Q. 휴대폰에 현재 설치되어 있는 앱은 무엇입니까? 평소 잘 이용하지 않더라도 설치가 되어 있다면, 모두 선택해 주십시오.

[참고 3] 금융 앱 활동성 평가 앱

조사 대상 앱('24년 12월)

은행/인터넷뱅크	신용카드	증권	생명보험						
BNK경남은행 모바일뱅킹 BNK부산은행 모바일뱅킹 iM뱅크 - 아이엠뱅크 모바일앱뱅킹 i-ONE Bank KB국민은행 스타뱅킹 KDB산업은행 스마트KDB MG더뱅킹 NH스마트뱅킹 NH올원뱅크 NH곡뱅크 SC제일은행 모바일뱅킹 광주 와뱅크 수협 파트너뱅크 개인 신한 SOL뱅크 신한 슈퍼SOL 신협ON뱅크 우리WON뱅크 우체국 스마트뱅킹 전북은행 쓱뱅크 제주은행 JBANK 카카오뱅크 케이뱅크(Kbank) 하나원큐	KB Pay NH Pay (NH페이) NH농협카드 NH멤버스 디지로카(롯데카드) 모니모(monimo) 비씨카드(BC카드) 삼성카드 신한 SOL페이 우리WON멤버스 우리WON카드 페이북/ISP 하나Pay(하나카드) 하나머니 현대카드	KB증권 M-able NH투자증권 QV(큐브) 교보증권 Win.K 나무증권 대신증권 크레온 메리츠 SMART 미래에셋증권 M-STOCK 삼성증권 mPOP 신한i mobile 신한 SOL증권 우리종합금융 스마트뱅킹 유안타증권 티레이더 M 키움증권 영웅문S# 하나증권-원큐프로 한국투자 한국투자증권 eFriend Smart 한화투자증권 SmartM	DB생명 모바일창구 iM라이프 모바일고객창구 KB라이프생명 MetLife One NH농협생명 교보생명 동양생명 모바일창구 라이나생명 모바일 라이프플래닛 미래에셋생명 m,Life 삼성생명 신한 SOL라이프 우체국보험 하나원큐 라이프-하나생명 한화생명 흥국생명 모바일						
	손해보험		가상자산/조각투자						
	AXA손해보험 DB손해보험 DB손해보험 다이렉트 공식 앱 KB손해보험+다이렉트 MG손해보험 다이렉트 농협손해보험 롯데손해보험 랫클릭(공식) 롯데손해보험(공식) 메리츠화재 공식 앱	삼성화재 삼성화재 다이렉트 착 캐롯손해보험 하나손해보험(원큐손보) 한화손해보험 현대해상 현대해상 다이렉트 흥국화재 모바일창구	<table border="1"> <tr> <td>고팍스</td> <td>코빗</td> </tr> <tr> <td>빗썸</td> <td>코인원</td> </tr> <tr> <td>업비트</td> <td>뮤직카우</td> </tr> </table>	고팍스	코빗	빗썸	코인원	업비트	뮤직카우
고팍스	코빗								
빗썸	코인원								
업비트	뮤직카우								
		핀/빅테크							
		<table border="1"> <tr> <td>토스</td> <td>뱅크샐러드</td> </tr> <tr> <td>네이버페이</td> <td>카카오페이</td> </tr> <tr> <td>페이코</td> <td></td> </tr> </table>	토스	뱅크샐러드	네이버페이	카카오페이	페이코		
토스	뱅크샐러드								
네이버페이	카카오페이								
페이코									

FINANCEⁱ INSIGHT REPORT

E.O.D.

Copyright © Consumer Insight. All rights reserved.

이 자료의 저작권은 (주)컨슈머인사이트에 귀속되며 보도 이외의 상업적 목적으로 사용할 수 없습니다.