

CONSUMER GUIDE

2016년 소비자가 뽑은

가장 믿음직한 금융사



금융소비자연맹

2016년 소비자가 뽑은 “가장 믿음직한 금융사”

I. 선정 개요

1. 조사 목적

2016년 한 해 동안 소비자에게 가장 믿음을 주고, 최고의 가치를 제공한 금융사를 소비자가 직접 선정하여 소비자에게 올바른 선택정보를 제공하기 위해 소비자에게 직접 설문조사를 실시함.

2. 조사 기간

2016년 9월 21일부터 2016년 11월 15일까지 진행함.

3. 선정 대상 금융사

- 5대 금융권(은행, 증권, 생명보험, 손해보험, 카드) 대상으로 함.

(1) 은행업 : 16개사(지방은행 포함)

1	DGB대구은행	2	IBK기업은행	3	KB국민은행	4	KDB산업은행
5	KEB하나은행	7	NH농협은행	8	SC제일은행	9	경남은행
9	광주은행	10	부산은행	11	수협중앙회	12	신한은행
13	우리은행	14	전북은행	15	제주은행	16	한국씨티은행

(2) 증권업 : 22개사(자산1조 이상 증권사)

1	HMC투자증권	2	IBK투자증권	3	KB투자증권	4	NH투자증권
5	SK투자증권	6	교보증권	7	대신증권	8	미래에셋대우 증권
9	동부증권	10	메리츠증권	11	미래에셋증권	12	삼성증권
13	신영증권	14	신한금융투자	15	유안타증권	16	유진투자증권
17	키움증권	18	하나금융투자	19	하이투자증권	20	한국투자증권
21	한화증권	22	현대증권				

(3) 생명보험업 : 25개사

1	처브라이프	2	AIA생명	3	BNP파리바 카디프	4	DGB생명
5	IBK생명	6	ING생명	7	KB생명보험	8	KDB생명
9	NH농협생명	10	PCA생명	11	교보라이프 플래닛	12	교보생명
13	동부생명	14	동양생명	15	라이나생명	16	메트라이프
17	미래에셋생명	18	삼성생명	19	신한생명	20	알리안츠생명
21	푸르덴셜생명	22	하나생명	23	한화생명	24	현대라이프
25	흥국생명						

(4) 손해보험업 : 15개사

1	ACE손해	2	AIG손해	3	AXA다이렉트	4	KB손해보험
5	MG손해보험	6	NH농협손해	7	더케이손해	8	동부화재
9	롯데손해	10	메리츠화재	11	삼성화재	12	한화손해
13	현대해상	14	흥국화재				

(5) 카드업 : 8개사

1	BC카드	2	KB국민카드	3	롯데카드	4	삼성카드
5	신한카드	6	우리카드	7	하나SK카드	8	현대카드

4. 선정 방법

- 소비자가 인터넷을 통해 5대 금융권을 나눠 1곳에 직접 투표함.
- 부문별로 1개씩 최다득표 금융사 5개사를 뽑아 “가장 믿음직한 금융사”로 선정함.
- 피선발 금융사 IP로 집단 참여자는 제외시킴.

II. 선정 결과

1. 가장 믿음직한 은행

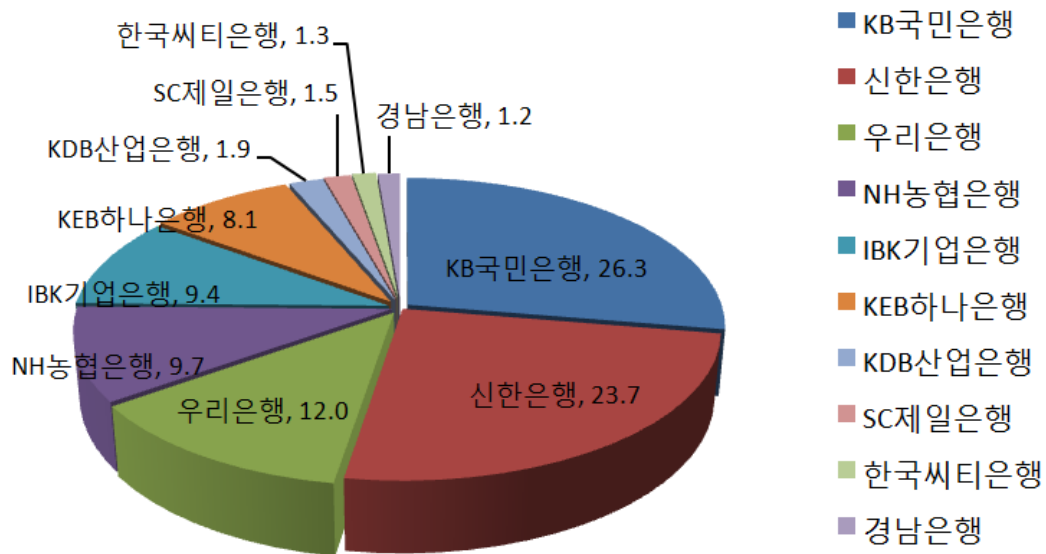
소비자가 뽑은 가장 믿음직한 은행은 작년에 이어 KB 국민은행이 26.3%의 소비자 선택을 받아 1 위로 선정되었다. 신한은행은 전년 22.6%에서 올해 23.7%로 1.1%p 가 올랐지만 2 위를 차지했으며, SC 제일은행은 전년 13 위에서 8 위로 상승했다.

우리은행 12.0%, NH 농협은행 9.7%, IBK 기업은행 9.4%, KEB 하나은행 8.1%, KDB 산업은행 1.9%, SC 제일은행 1.5%, 한국씨티은행 1.3%, 경남은행 1.2%, DGB 대구은행 1.2%, 전북은행 1.2%, 부산은행 1.1%, 광주은행 0.7%, 제주은행 0.4%, 수협중앙회 0.2%의 지지율을 얻었다.

표 1. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 은행

순위	은행	유효빈도	점유율(%)
1	KB국민은행	550	26.3
2	신한은행	496	23.7
3	우리은행	250	12.0
4	NH농협은행	202	9.7
5	IBK기업은행	196	9.4
6	KEB하나은행	170	8.1
7	KDB산업은행	40	1.9
8	SC제일은행	32	1.5
9	한국씨티은행	28	1.3
10	경남은행	26	1.2
11	DGB대구은행	26	1.2
12	전북은행	26	1.2
13	부산은행	22	1.1
14	광주은행	14	0.7
15	제주은행	8	0.4
16	수협중앙회	4	0.2
	합계	2,090	100.0

그림 1. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 은행(상위10개)



2. 가장 믿음직한 증권사

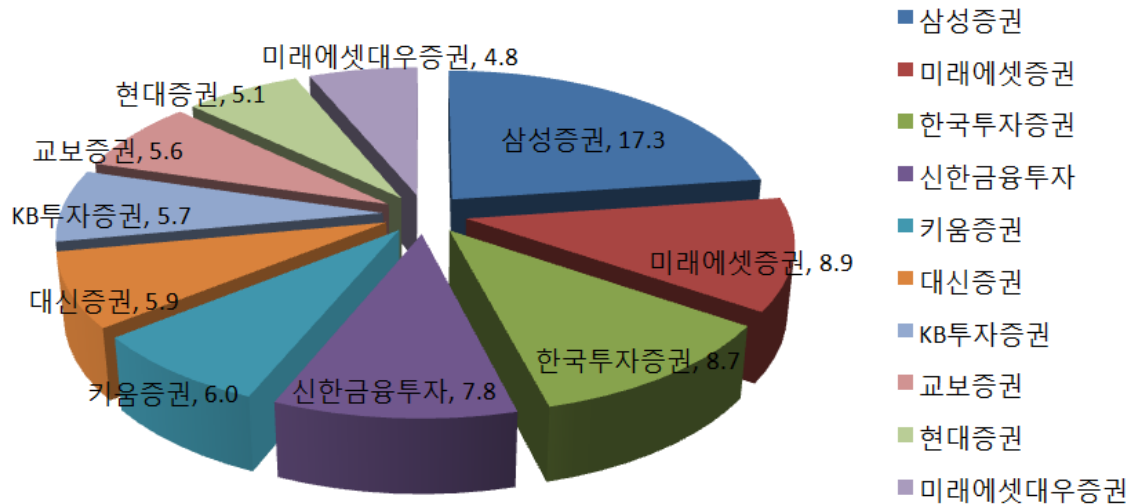
소비자가 뽑은 가장 믿음직한 증권사는 전년에 이어 삼성증권이 17.3%의 지지율을 얻어 1 위로 선정되었다. 미래에셋증권은 8.9%로 전년 5 위에서 2 위를 차지 했으며, 한국투자증권도 전년 7 위에서 3 위로 상승했다.

한국투자증권 8.7%, 신한금융투자 7.8%, 키움증권 6.0%, 대신증권 5.9%, KB 투자증권 5.7%, 교보증권 5.6%, 현대증권 5.1%, 미래에셋대우증권 4.8%, NH 투자증권 4.4%, 신영증권 4.1%, 하나대투증권 2.6%, 메리츠종합금융증권 2.5%, 유안타증권 2.4%, IBK 투자증권 2.2%, 한화증권 2.0%, 동부증권 1.7%, 유진투자증권 0.7%, HMC 투자증권 0.7%, 하이투자증권 0.5%, SK 증권 0.3% 로 나타났다.

표 2. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 증권사

순위	증권사	유효빈도	점유율(%)
1	삼성증권	362	17.3
2	미래에셋증권	186	8.9
3	한국투자증권	182	8.7
4	신한금융투자	164	7.8
5	키움증권	126	6.0
6	대신증권	124	5.9
7	KB투자증권	120	5.7
8	교보증권	118	5.6
9	현대증권	106	5.1
10	미래에셋대우증권	100	4.8
11	NH투자증권	92	4.4
12	신영증권	86	4.1
13	하나대투증권	54	2.6
14	메리츠종합금융증권	52	2.5
15	유안타증권	50	2.4
16	IBK투자증권	46	2.2
17	한화증권	42	2.0
18	동부증권	36	1.7
19	유진투자증권	14	0.7
20	HMC투자증권	14	0.7
21	하이투자증권	10	0.5
22	SK증권	6	0.3
	합계	2,090	100.0

그림 2. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 증권사(상위10개)



3. 가장 믿음직한 생명보험사

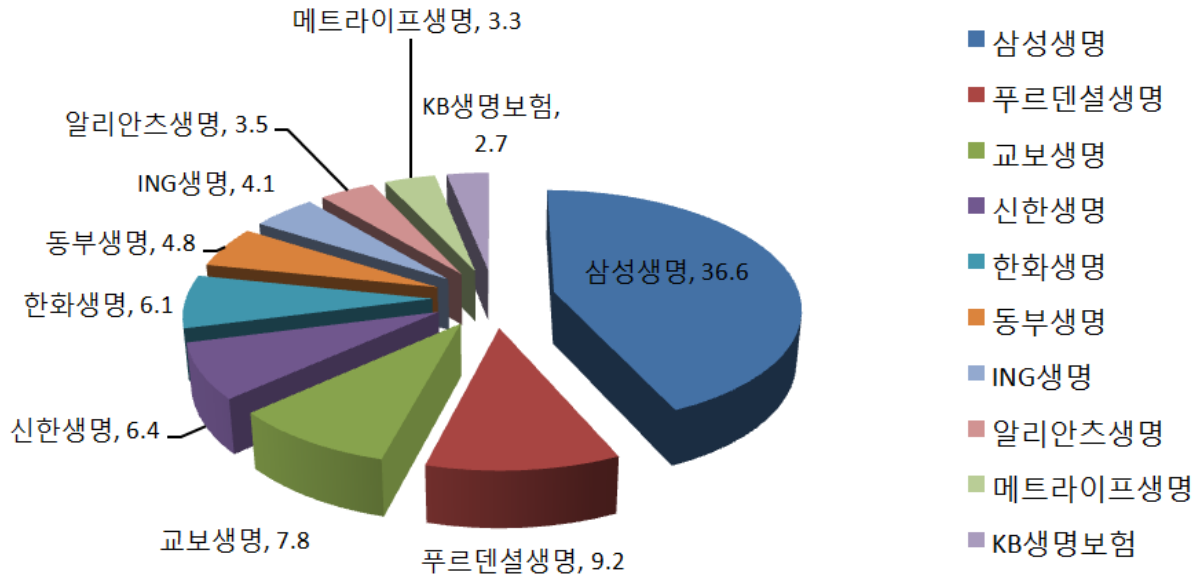
소비자가 뽑은 가장 믿음직한 생명보험사는 삼성생명이 36.6%로 1 위에 선정되었으며 전년에 이어 7년간 1 위로 선정되었다. 푸르덴셜생명은 9.2%로 전년 7 위에서 2 위로 5 단계나 상승했고, ING 생명도 전년 11 위에서 7 위로 상승했다.

이어, 교보생명 7.8%, 신한생명 6.4%, 한화생명 6.1%, 동부생명 4.8%, ING 생명 4.1%, 알리안츠생명 3.5%, 메트라이프생명 3.3%, KB 생명보험 2.7%, 미래에셋생명 2.2%, NH 농협생명 2.0%, AIA 생명 2.0%, KDB 생명 1.5%, 현대라이프생명 1.4%, 동양생명 1.4%, 흥국생명 1.3%, 라이나생명 1.1%, PCA 생명 0.7%, DGB 생명 0.4%, BNP 파리바카디프 0.3%, 하나생명 0.3%, IBK 생명 0.3%, 교보라이프플래닛생명 0.2% 로 나타났다.

표 3. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 생명보험사

순위	생명보험사	유효빈도	점유율(%)
1	삼성생명	764	36.6
2	푸르덴셜생명	192	9.2
3	교보생명	164	7.8
4	신한생명	134	6.4
5	한화생명	128	6.1
6	동부생명	100	4.8
7	ING생명	86	4.1
8	알리안츠생명	74	3.5
9	메트라이프생명	68	3.3
10	KB생명보험	56	2.7
11	미래에셋생명	46	2.2
12	NH농협생명	42	2.0
13	AIA생명	42	2.0
14	KDB생명	32	1.5
15	현대라이프생명	30	1.4
16	동양생명	30	1.4
17	흥국생명	28	1.3
18	라이나생명	24	1.1
19	PCA생명	14	0.7
20	DGB생명	8	0.4
21	CHUBB	6	0.3
22	BNP파리바카디프	6	0.3
23	하나생명	6	0.3
24	IBK생명	6	0.3
25	교보라이프플래닛생명	4	0.2
	합계	2,090	100.0

그림 3. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 생명보험사(상위 10 개)



4. 가장 믿음직한 손해보험사

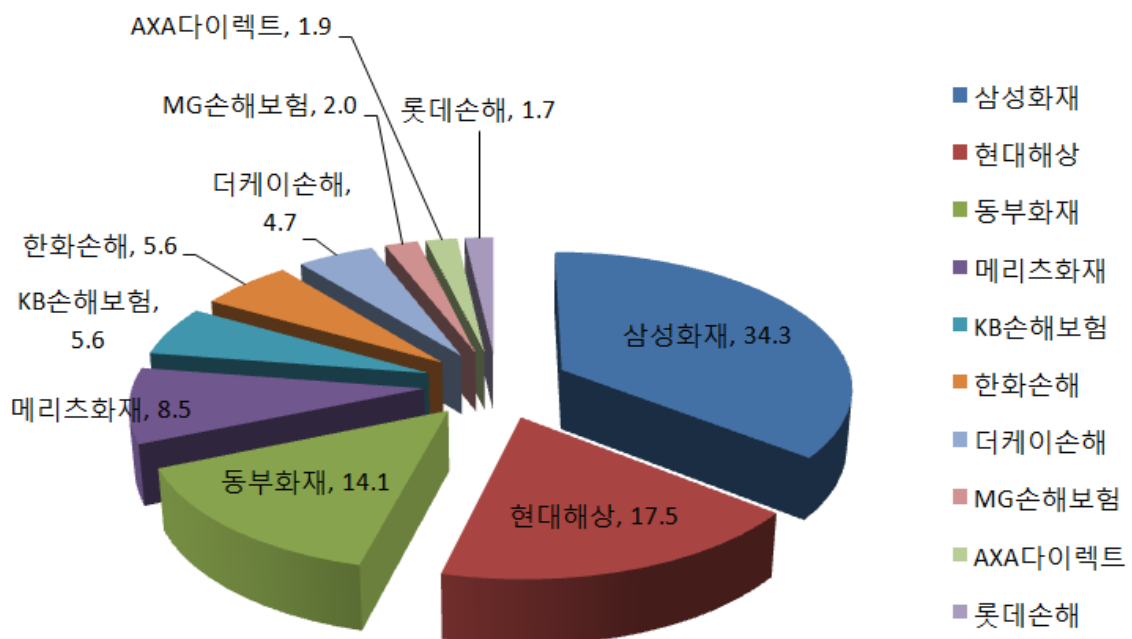
소비자가 뽑은 가장 믿음직한 손해보험사는 삼성화재가 34.3%의 지지로 1 위에 선정되었다. 삼성화재는 2 위인 현대해상(17.5%)와 16.8%p 의 격차를 보이며 2010 년 이래 7 년간 1 위로 선정되었다.

이어서 동부화재 14.1%, 메리츠화재 8.5%, KB 손해보험 5.6%, 한화손해보험 5.6%, 더케이손해보험 4.7%, MG 손해보험 2.0%, AXA 다이렉트 1.9%, 롯데손해보험 1.7%, 흥국화재 1.3%, NH 농협손해보험 1.3%, AIG 손해 1.0%, CHUBB 0.3%, BNP 파리바 카디프손해보험 0.1% 나타났다.

표 4. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 손해보험사

순위	손해보험사	유효빈도	점유율(%)
1	삼성화재	716	34.3
2	현대해상	366	17.5
3	동부화재	294	14.1
4	메리츠화재	178	8.5
5	KB손해보험	118	5.6
6	한화손해	118	5.6
7	더케이손해	98	4.7
8	MG손해보험	42	2.0
9	AXA다이렉트	40	1.9
10	롯데손해	36	1.7
11	흥국화재	28	1.3
12	NH농협손해	28	1.3
13	AIG손해	20	1.0
14	CHUBB	6	0.3
15	BNP파리바 카디프손해보험	2	0.1
	합계	2,090	100.0

그림 4. 소비자가 뽑은 믿음직한 손해보험사(상위 10 개)



5. 가장 믿음직한 카드사

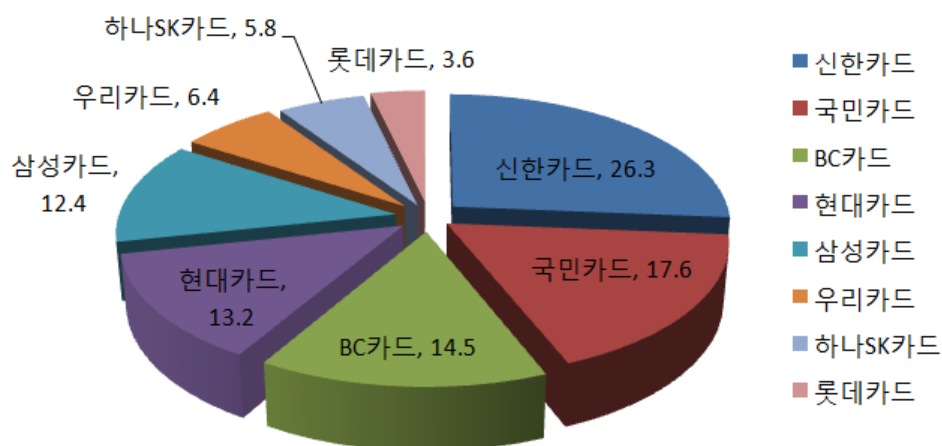
소비자가 뽑은 가장 믿음직한 카드사는 신한카드가 26.3%로 전년에 이어 올해에도 소비자 선택을 받아 1 위로 선정되었다.

이어 KB 국민카드 17.6%, BC 카드 14.5%, 현대카드 13.2%, 삼성카드 12.4%, 우리카드 6.4%, 하나 SK 카드 5.8%, 롯데카드 3.6% 로 나타났다.

표 8. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 카드사

순위	카드사	유효빈도	점유율(%)
1	신한카드	550	26.3
2	KB국민카드	368	17.6
3	BC카드	304	14.5
4	현대카드	276	13.2
5	삼성카드	260	12.4
6	우리카드	134	6.4
7	하나SK카드	122	5.8
8	롯데카드	76	3.6
	합계	2,090	100.0

그림 5 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 카드사



<참고> 설문 참여자 일반적 특성

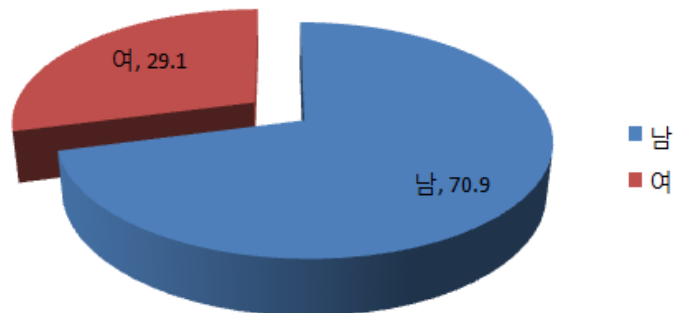
1. 성별 구성

설문조사에 참여한 소비자는 총 2,090 명이며, 참여자의 성별 구성비는 남자 70.9%, 여자 29.1%로 남자가 더 많이 참여한 것으로 나타났다.

표 1 설문조사 참여자 성별 구성비

성별	빈도(명)	점유율(%)
남	1482	70.9
여	608	29.1
합계	2,090	100.0

그림 6 설문조사 참여자 성별 구성비



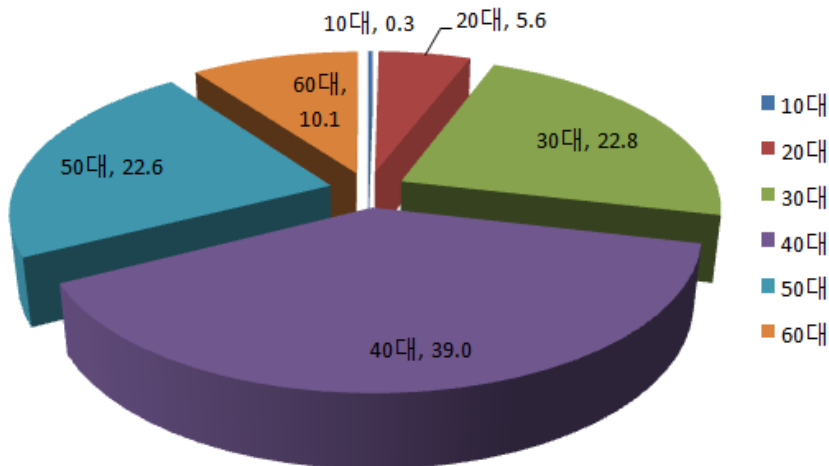
2. 연령별 구성

설문조사 참여자의 연령별 구성비는 40 대 39.0%, 30 대 22.8%, 50 대 22.6% 등 중년층이 주로 참여(30~50 대 84.4%)했으며, 20 대 5.6%, 60 대 10.1%, 10 대 0.3%가 참여했다.

표 2 설문조사 참여자 연령별 구성비

연령별	빈도(명)	점유율(%)
40대	812	39.0
30대	476	22.8
50대	470	22.6
60대	210	10.1
20대	116	5.6
10대	6	0.3
합계	2,090	100.0

그림 7 설문조사 참여자 연령별 구성비



3. 지역별 구성

설문조사 참여자의 지역별 구성비는 서울특별시 31.2%, 경기도 28.0%, 부산광역시 5.8%, 인천광역시 5.5%, 대구광역시 4.1%, 경상남도 4.0%, 대전광역시 3.3%, 전라북도 3.2%, 광주광역시 2.6%, 경상북도 2.4%, 강원도 1.9%, 충청남도 1.9%, 울산광역시 1.8%, 전라남도 1.8%, 충청북도 1.4%, 제주특별자치도 0.7%, 세종특별자치시 0.3% 가 참여하였다. 서울, 경기 포함한 수도권이 가장 많이 참여하여 59.2%를 차지하였다.

표 3. 설문조사 참여자 지역별 구성비

지역별	빈도(명)	점유율(%)
서울특별시	652	31.2
경기도	586	28.0
부산광역시	122	5.8
인천광역시	114	5.5
대구광역시	86	4.1
경상남도	84	4.0
대전광역시	70	3.3
전라북도	66	3.2
광주광역시	54	2.6
경상북도	50	2.4
강원도	40	1.9
충청남도	40	1.9
울산광역시	38	1.8
전라남도	38	1.8
충청북도	30	1.4
제주특별자치도	14	0.7
세종특별자치시	6	0.3
합계	2,090	100.0

그림 8 설문조사 참여자 지역별 구성비

