

2021년 소비자가 뽑은 ‘가장 믿음직한 금융사’



2021.11

I.선정 개요

1. 목적

- 2021년 한해 동안 금융소비자에게 가장 믿음을 주고, 최고의 가치를 제공한 금융사를 소비자가 직접 선정하는 온라인 투표를 실시함.

2. 기간

- 2021년 9월 13일 ~ 11월 21일까지 진행함.

3. 대상

- 5대 금융권(은행, 카드사, 증권사, 생명보험사, 손해보험사)을 대상으로 함.

(1) 은행: 19개사(지방은행 포함)

[표 1] 투표 대상 은행사

| | | | | | |
|---|---------|----|---------|----|--------|
| 1 | KB국민은행 | 9 | DGB대구은행 | 17 | 한국씨티은행 |
| 2 | 신한은행 | 10 | KDB산업은행 | 18 | 제주은행 |
| 3 | NH농협은행 | 11 | 경남은행 | 19 | 전북은행 |
| 4 | 우리은행 | 12 | Sh수협은행 | | |
| 5 | IBK기업은행 | 13 | 부산은행 | | |
| 6 | 카카오뱅크 | 14 | 케이뱅크 | | |
| 7 | 하나은행 | 15 | 광주은행 | | |
| 8 | sc제일은행 | 16 | 한국수출입은행 | | |

(2) 카드: 8개사

[표 2] 투표 대상 카드사

| | | | |
|---|--------|---|------|
| 1 | KB국민카드 | 5 | BC카드 |
| 2 | 신한카드 | 6 | 우리카드 |
| 3 | 삼성카드 | 7 | 롯데카드 |
| 4 | 현대카드 | 8 | 하나카드 |

(3) 증권: 21개사

[표 3] 투표 대상 증권사

| | | | | | |
|---|--------|----|--------|----|---------|
| 1 | 삼성증권 | 9 | 유진투자증권 | 17 | IBK투자증권 |
| 2 | KB증권 | 10 | 대신증권 | 18 | SK증권 |
| 3 | 미래에셋증권 | 11 | DB금융투자 | 19 | 하이투자증권 |
| 4 | 키움증권 | 12 | 하나금융투자 | 20 | 신영증권 |
| 5 | NH투자증권 | 13 | 메리츠증권 | 21 | 현대차증권 |
| 6 | 한국투자증권 | 14 | 기타 | | |
| 7 | 신한금융투자 | 15 | 한화투자증권 | | |
| 8 | 교보증권 | 16 | 유안타증권 | | |

(4) 생명보험: 23개사

[표 4] 투표 대상 생명보험사

| | | | | | |
|---|--------|----|--------|----|----------------|
| 1 | 삼성생명 | 9 | 흥국생명 | 16 | 하나생명 |
| 2 | DB생명 | 10 | 미래에셋생명 | 18 | IBK연금 |
| 3 | 교보생명 | 11 | 매트라이프 | 19 | 교보라이프 플래닛생명 |
| 4 | 한화생명 | 12 | 라이나생명 | 20 | KDB생명 |
| 5 | NH농협생명 | 13 | 동양생명 | 21 | 푸본현대생명 |
| 6 | KB생명 | 14 | 푸르덴셜생명 | 22 | BNP파리바카프 |
| 7 | AIA생명 | 15 | ABL생명 | 23 | 처브라이프 |
| 8 | 신한라이프 | 16 | DGB생명 | | |

* 오렌지라이프와 신한생명이 합병되었으며, 신한라이프로 사명을 변경함

(5) 손해보험: 15개사

[표 5] 투표 대상 손해보험사

| | | | |
|---|-------|----|-------------|
| 1 | 삼성화재 | 9 | 롯데손해 |
| 2 | DB손해 | 10 | 흥국화재 |
| 3 | 현대해상 | 11 | NH농협손해 |
| 4 | KB손해 | 12 | MG손해 |
| 5 | 메리츠화재 | 13 | AXA손해 |
| 6 | 한화손해 | 14 | 에이스손해 |
| 7 | 하나손해 | 15 | BNP파리바카디프손해 |
| 8 | AIG손해 | | |

4.참여인원:

- 전국의 성인 남녀 총 3,953명

5.선정방법

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

Ⅱ.선정 결과

1. 가장 믿음직한 은행

은행사 부분에서, KB국민은행이 29.67%로 7년 연속 1위를 차지하였으며 신한은행이 17.71%, NH농협은행이 17.61%로 작년과 같이 2,3위를 차지하였다. 그 뒤를 이어 우리은행(7.44%), IBK기업은행(6.02%), 카카오뱅크(5.92%), 하나은행(4.33%), sc제일은행(3.19%), DGB대구은행(1.34%), KDB산업은행(1.21%)이 상위 10위를 기록했다.

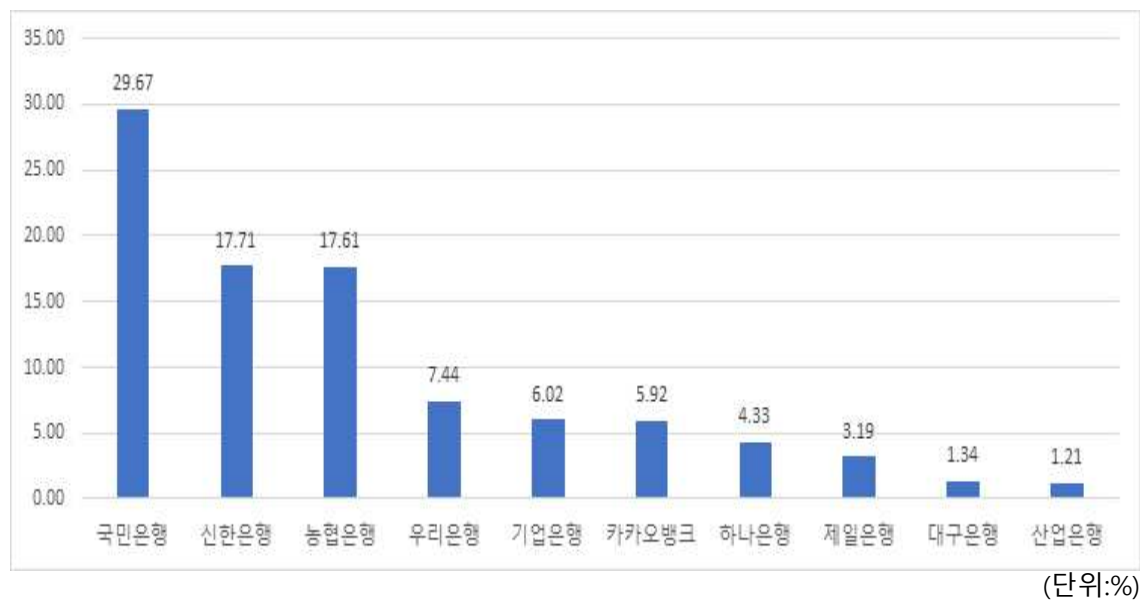
남성이 가장 선호하는 은행사는 KB국민은행, 신한은행, NH농협은행, 우리은행, 카카오뱅크 순이었다. 여자들이 가장 선호하는 은행사는 KB국민은행, 신한은행, NH농협은행, 우리은행, IBK기업은행 순이었다. 모든 연령에서 KB국민은행의 득표율이 가장 높았다. 그 뒤를 이어 40대와 60대의 경우 NH농협은행의 득표율이 두 번째로 높았지만 10대, 20대, 30대, 50대에서는 신한은행의 득표율이 두 번째로 높게 나타났다.

[표 6] 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 은행

| 순위 | 은행사 | 득표수 | 득표율 |
|----|---------|------|-------|
| 1 | KB국민은행 | 1173 | 29.67 |
| 2 | 신한은행 | 700 | 17.71 |
| 3 | NH농협은행 | 696 | 17.61 |
| 4 | 우리은행 | 294 | 7.44 |
| 5 | IBK기업은행 | 238 | 6.02 |
| 6 | 카카오뱅크 | 234 | 5.92 |
| 7 | 하나은행 | 171 | 4.33 |
| 8 | sc제일은행 | 126 | 3.19 |
| 9 | DGB대구은행 | 53 | 1.34 |
| 10 | KDB산업은행 | 48 | 1.21 |
| 11 | 경남은행 | 46 | 1.16 |
| 12 | Sh수협은행 | 34 | 0.86 |

| | | | |
|----|---------|------|------|
| 13 | 부산은행 | 32 | 0.81 |
| 14 | 케이뱅크 | 26 | 0.66 |
| 15 | 광주은행 | 25 | 0.63 |
| 16 | 한국수출입은행 | 20 | 0.51 |
| 17 | 한국씨티은행 | 16 | 0.40 |
| 18 | 제주은행 | 12 | 0.30 |
| 19 | 전북은행 | 9 | 0.23 |
| 합계 | | 3953 | 100 |

[그림 1] 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 은행 상위 10사



2. 가장 믿음직한 카드사

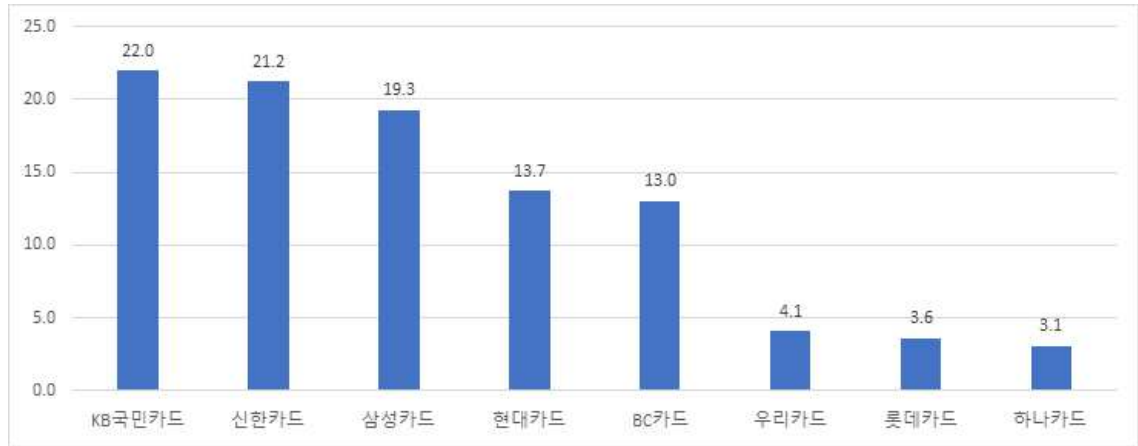
카드사 부분에서는 국민카드가 21.96%로 7년 연속 1위를 차지하였다. 2위는 21.22%의 신한카드가, 3위는 19.30%의 삼성카드가 차지하였다. 현대카드는 13.71%, BC카드는 13%, 우리카드는 4.10%, 롯데카드는 3.64%, 하나카드는 3.06%의 득표율을 기록했다.

남녀모두 KB국민카드, 신한카드, 삼성카드를 가장 믿음직한 카드사 상위 3개로 선정했다. 여성의 경우 남성보다 현대카드를 선호하는 경우가 많았다. 연령대별로 살펴보면, 모든 연령대에서 KB국민카드를 가장 선호했다.

[표 7]소비자가 뽑은 가장 믿음직한 카드사

| 순위 | 카드사 | 득표수 | 득표율 |
|----|--------|------|-------|
| 1 | KB국민카드 | 868 | 21.96 |
| 2 | 신한카드 | 839 | 21.22 |
| 3 | 삼성카드 | 763 | 19.30 |
| 4 | 현대카드 | 542 | 13.71 |
| 5 | BC카드 | 514 | 13.00 |
| 6 | 우리카드 | 162 | 4.10 |
| 7 | 롯데카드 | 144 | 3.64 |
| 8 | 하나카드 | 121 | 3.06 |
| 합계 | | 3953 | 100 |

[그림2] 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 금융사



(단위:%)

3. 가장 믿음직한 증권사

삼성증권이 24.06%의 득표율을 얻어 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 증권사 1위를 기록했다. 2위는 전년과 같이 KB증권(11.26%), 3위는 전년도 7위였던 미래에셋증권(9.70%)이 차지했다. 그 뒤를 이어 키움증권(9.23%), NH투자증권(8.25%), 한국투자증권(8.20%), 신한금융투자(6.65%), 교보증권(5.01%), 유진투자증권(3.54%), 대신증권(2.6%)이 상위 10위를 기록했다.

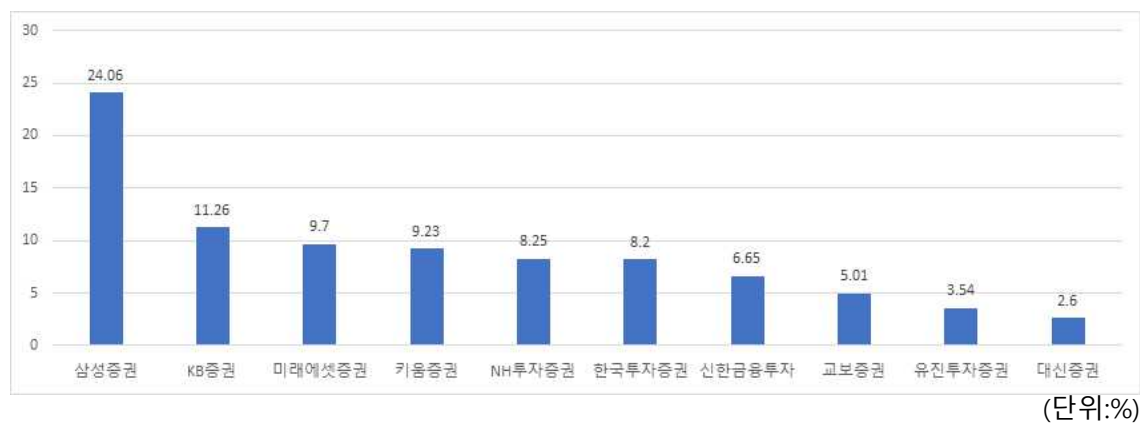
남성의 믿음직한 증권사 순위는 삼성증권, 키움증권, 미래에셋증권, NH투자증권, KB증권, 한국투자증권 순이었으며 여성의 믿음직한 금융사 순위는 삼성증권, KB증권, 미래에셋증권, 한국투자증권, NH투자증권 순이었다. 모든 연령대에서 삼성증권의 득표율이 가장 높았다. 10대~30대의 경우 미래에셋증권보다 한국투자증권을 선호했으나 40대, 50대, 60대의 경우 한국투자증권보다 미래에셋증권을 선호했다.

[표 8] 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 증권사

| 순위 | 증권사 | 득표수 | 득표율 |
|----|--------|-----|-------|
| 1 | 삼성증권 | 951 | 24.06 |
| 2 | KB증권 | 445 | 11.26 |
| 3 | 미래에셋증권 | 382 | 9.70 |
| 4 | 키움증권 | 365 | 9.23 |
| 5 | NH투자증권 | 326 | 8.25 |
| 6 | 한국투자증권 | 324 | 8.20 |
| 7 | 신한금융투자 | 263 | 6.65 |
| 8 | 교보증권 | 198 | 5.01 |
| 9 | 유진투자증권 | 140 | 3.54 |
| 10 | 대신증권 | 103 | 2.60 |
| 11 | DB금융투자 | 81 | 2.05 |
| 12 | 하나금융투자 | 72 | 1.82 |
| 13 | 메리츠증권 | 56 | 1.42 |

| | | | |
|----|---------|------|------|
| 14 | 기타 | 53 | 1.34 |
| 15 | 한화투자증권 | 45 | 1.14 |
| 16 | 유안타증권 | 42 | 1.06 |
| 17 | IBK투자증권 | 33 | 0.83 |
| 18 | SK증권 | 30 | 0.76 |
| 19 | 하이투자증권 | 20 | 0.51 |
| 20 | 신영증권 | 12 | 0.30 |
| | 현대차증권 | 12 | 0.30 |
| 합계 | | 3953 | 100 |

[그림 3] 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 증권사 상위 10사



4. 가장 믿음직한 생명보험사

생명보험사 부분에서는 삼성생명이 38.27%라는 압도적인 득표율을 보이며 전년에 이어 1위를 차지했다. DB생명이 10.98%, 교보생명이 8.68%로 작년과 같이 2,3위를 차지하였다. 그 뒤를 이어 한화생명(6.68%), NH농협생명(5.49%), KB생명(4.96%), AIA생명(4.30%), 신한라이프(4.22%), 흥국생명(2.48%), 미래에셋생명(2.40%)이 상위 10위를 기록했다.

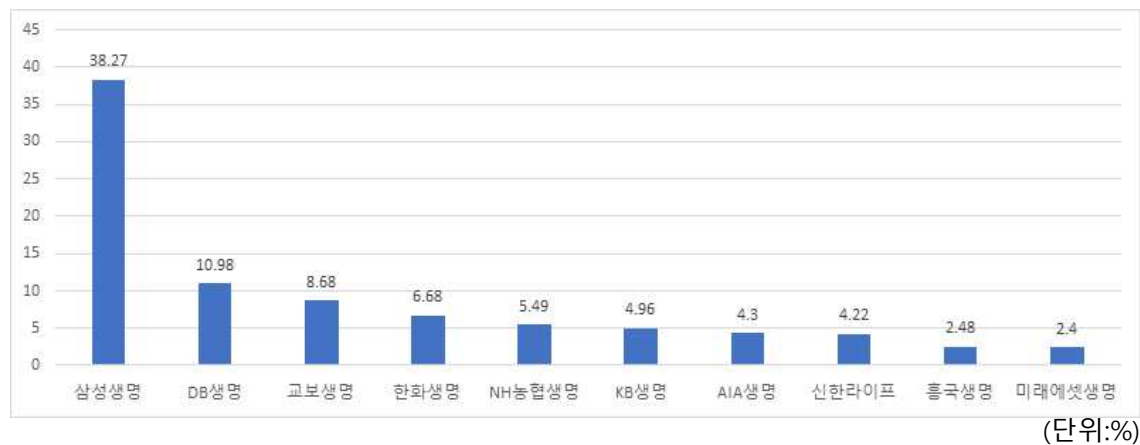
남성의 가장 믿음직한 생명보험사 순위는 삼성생명, DB생명, 교보생명, KB생명, 한화생명 순이었다. 반면, 여성의 가장 믿음직한 생명보험사 순위는 삼성생명, DB생명, 교보생명, NH농협생명, 한화생명 순이었다. 10대, 20대, 30대, 40대는 삼성생명, DB생명, 교보생명 순으로 선호했으며 50대, 60대는 삼성생명, 교보생명, DB생명 순으로 선호했다.

[표 9] 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 생명보험사

| 순위 | 생명보험사 | 득표수 | 득표율 |
|----|--------|------|-------|
| 1 | 삼성생명 | 1513 | 38.27 |
| 2 | DB생명 | 434 | 10.98 |
| 3 | 교보생명 | 343 | 8.68 |
| 4 | 한화생명 | 264 | 6.68 |
| 5 | NH농협생명 | 217 | 5.49 |
| 6 | KB생명 | 196 | 4.96 |
| 7 | AIA생명 | 170 | 4.30 |
| 8 | 신한라이프 | 167 | 4.22 |
| 9 | 흥국생명 | 98 | 2.48 |
| 10 | 미래에셋생명 | 95 | 2.40 |
| 11 | 매트라이프 | 70 | 1.77 |
| 12 | 라이나생명 | 68 | 1.72 |
| 13 | 동양생명 | 59 | 1.49 |
| 14 | 푸르덴셜생명 | 48 | 1.21 |

| | | | |
|----|------------|------|------|
| 15 | ABL생명 | 39 | 0.99 |
| 16 | DGB생명 | 38 | 0.96 |
| | 하나생명 | 38 | 0.96 |
| 18 | IBK연금 | 28 | 0.71 |
| 19 | 교보라이프플래닛생명 | 24 | 0.61 |
| 20 | KDB생명 | 16 | 0.40 |
| 21 | 푸본현대생명 | 13 | 0.33 |
| 22 | BNP파리바카프 | 8 | 0.20 |
| 23 | 처브라이프 | 7 | 0.18 |
| 합계 | | 3953 | 100 |

[그림 4] 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 생명보험사 상위 10사



5. 가장 믿음직한 손해보험사

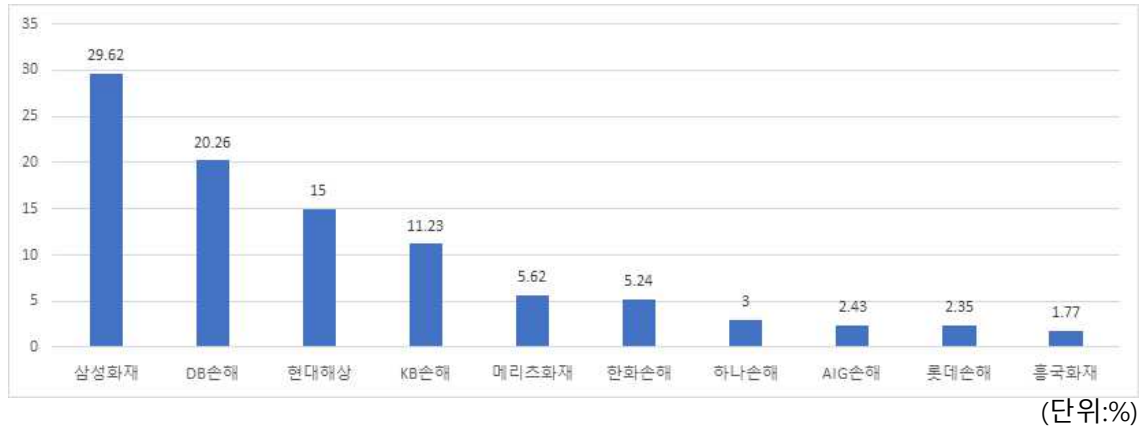
삼성화재가 29.62%의 득표율로 가장 믿음직한 손해보험사 1위를 기록했다. DB손해(20.26%), 현대해상(15%)이 2위와 3위를 차지했으며 믿음직한 손해보험의 1~3위는 작년과 같았다. KB손해(11.23%), 메리츠화재(5.62%), 한화손해(5.24%), 하나손해(3%), AIG손해(2.43%), 롯데손해(2.35%), 흥국화재(1.77%)가 상위 10위권을 기록했다.

남성의 믿음직한 손해보험사 득표율은 1위인 삼성화재가 2위인 DB손해보다 득표율이 약 2.3배 이상 높았으나, 여성의 믿음직한 손해보험사 득표율은 1위인 삼성화재와 2위인 DB손해보험과 득표율이 큰 차이가 나지 않았다. 50대에서는 삼성화재 다음으로 현대해상의 득표율이 높았고, 그 외 연령대에서 삼성화재 다음으로 DB손해보험의 득표율이 높았다.

[표 10] 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 손해보험사

| 순위 | 손해보험사 | 득표수 | 득표율 |
|----|-------------|------|-------|
| 1 | 삼성화재 | 1171 | 29.62 |
| 2 | DB손해 | 801 | 20.26 |
| 3 | 현대해상 | 593 | 15.00 |
| 4 | KB손해 | 444 | 11.23 |
| 5 | 메리츠화재 | 222 | 5.62 |
| 6 | 한화손해 | 207 | 5.24 |
| 7 | 하나손해 | 120 | 3.00 |
| 8 | AIG손해 | 96 | 2.43 |
| 9 | 롯데손해 | 93 | 2.35 |
| 10 | 흥국화재 | 70 | 1.77 |
| 11 | NH농협손해 | 68 | 1.72 |
| 12 | MG손해 | 51 | 1.29 |
| 13 | AXA손해 | 11 | 0.28 |
| 14 | 에이스손해 | 5 | 0.13 |
| 15 | BNP파리바카디프손해 | 1 | 0.03 |
| 합계 | | 3953 | 100 |

[그림 5] 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 손해보험사 상위 10개사



<참고> 설문 참여자 일반적 특성

1. 성별 구성

‘2021 소비자가 뽑은 믿음직한 금융사’에 투표한 소비자 총 3,953명의 성별 구성비는 남성 44.9%, 여성 55.1%로 여성이 더 많이 참여한 것으로 나타났다.

[표 11] 투표자 성별 구성비

| | 빈도 | 퍼센트 |
|----|------|-------|
| 남성 | 1775 | 44.9 |
| 여성 | 2178 | 55.1 |
| 합계 | 3953 | 100.0 |

2. 연령별 구성

‘2021 소비자가 뽑은 믿음직한 금융사’ 투표자의 연령별 구성비는 30대 26.5%, 40대 25%, 20대 19.7%, 50대 16.0%, 60대 12.2%, 10대 0.6% 순으로 참여했다.

[표 12] 투표자 연령 구성비

| | 빈도 | 퍼센트 |
|-----|------|-------|
| 10대 | 22 | .6 |
| 20대 | 779 | 19.7 |
| 30대 | 1049 | 26.5 |
| 40대 | 988 | 25.0 |
| 50대 | 632 | 16.0 |
| 60대 | 483 | 12.2 |
| 합계 | 3953 | 100.0 |