**CONSUMER GUIDE**

**가장 믿음직한 금융사**

**2017년 소비자가 뽑은**

****

**2017년 소비자가 뽑은 “가장 믿음직한 금융사”**

**Ⅰ. 선정 개요**

**1. 조사 목적**
2017년 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**

2017년 9월 21일부터 2017년 11월 15일까지 진행함.

**3. 선정 대상 금융사**

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

(1) 은행업 : 16개사(지방은행 포함)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | KB국민은행 | 2 | 신한은행 | 3 | KEB하나은행 | 4 | NH농협은행 |
| 5 | 우리은행 | 6 | IBK기업은행 | 7 | KDB산업은행 | 7 | 경남은행 |
| 9 | SC제일은행 | 9 | DGB대구은행 | 9 | 부산은행 | 12 | 한국씨티은행 |
| 13 | 광주은행 | 14 | SH수협은행 | 15 | 전북은행 | 15 | 제주은행 |

(2) 증권업 : 21개사(자산1조 이상 증권사)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 미래에셋대우 | 2 | 삼성증권 | 3 | 한국투자증권 | 4 | KB증권 |
| 5 | 교보증권 | 5 | 신한금융투자 | 7 | 키움증권 | 8 | 대신증권 |
| 9 | NH투자증권 | 10 | 신영증권 | 11 | 하나대투증권 | 12 | 동부증권 |
| 13 | 메리츠증권 | 14 | 한화증권 | 15 | 유안타증권 | 16 | IBK투자증권 |
| 16 | 유진투자증권 | 18 | 하이투자증권 | 18 | SK증권 | 20 | 현대차투자증권 |

(3) 생명보험업 : 25개사

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 삼성생명 | 2 | 푸르덴셜생명 | 3 | 교보생명 | 4 | 한화생명 |
| 5 | 동부생명 | 5 | 신한생명 | 7 | KB생명보험 | 8 | ING생명 |
| 9 | 메트라이프 | 10 | 동양생명 | 11 | 미래에셋생명 | 12 | 현대라이프 |
| 12 | 흥국생명 | 14 | AIA생명 | 15 | 라이나생명 | 15 | KDB생명 |
| 15 | NH농협생명 | 18 | ABL생명 | 19 | 교보라이프플래닛생명 | 20 | 하나HSBC생명 |
| 21 | IBK생명 | 22 | PCA생명 | 23 | DGB생명 | 23 | 처브생명 |
| 25 | BNP파리바카디프 |  |  |  |  |  |  |

(4) 손해보험업 : 15개사

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 삼성화재 | 2 | 현대해상 | 3 | 동부화재 | 4 | 메리츠화재 |
| 5 | KB손해보험 | 6 | 더케이손해 | 6 | 한화손해 | 8 | AXA다이렉트 |
| 9 | 흥국화재 | 10 | 롯데손해 | 10 | AIG손해 | 12 | NH농협손해 |
| 13 | MG손해보험 | 14 | 카디프손해 | 14 | 처브손해 |  |  |

(5) 카드업 : 8개사

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

**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 KB국민은행이 28.6%의 소비자 선택을 받아 1위로 선정되었다. 신한은행은 전년23.7%에서 올해 22.3%로 1.4%p하락했지만 2위를 차지했다. KEB하나은행는 전년 6위 에서 3위로 상승했다.

NH농협은행 10.5%, 우리은행 9.8%, IBK기업은행 9.8%, KDB산업은행 1.7%, 경남은행 1.7%, SC제일은행 1.2%, DGB대구은행 1.2%, 부산은행 1.2%, 한국씨티은행 0.9%, 광주은행 0.8%, SH수협은행 0.7%, 전북은행 0.3%, 제주은행 0.3%의 지지율을 얻었다.

**표 1. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 은행**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **순위** | **은행** | **유효빈도** | **점유율(%)** |
| 1 | **KB국민은행** | 553 | 28.6 |
| 2 | **신한은행** | 419 | 21.7 |
| 3 | **KEB하나은행** | 212 | 11.0 |
| 4 | **NH농협은행** | 203 | 10.5 |
| 5 | **우리은행** | 190 | 9.8 |
| 6 | **IBK기업은행** | 161 | 8.3 |
| 7 | **KDB산업은행** | 33 | 1.7 |
| **경남은행** | 33 | 1.7 |
| 9 | **SC제일은행** | 24 | 1.2 |
| **DGB대구은행** | 24 | 1.2 |
| **부산은행** | 24 | 1.2 |
| 12 | **한국씨티은행** | 18 | 0.9 |
| 13 | **광주은행** | 16 | 0.8 |
| 14 | **SH수협은행** | 13 | 0.7 |
| 15 | **전북은행** | 6 | 0.3 |
| **제주은행** | 6 | 0.3 |
|  | **합계** | 1,935 | 100.0  |

**그림 1. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 은행(상위10개)**

**2. 가장 믿음직한 증권사**

소비자가 뽑은 가장 믿음직한 증권사는 미래에셋대우가 전년대비 2.7%p 상승한 16.4%의 지지율을 얻어 1위로 선정되었다. 지난해 1위로 선정된 삼성증권은 1.8%p 하락한 15.5%의 지지율을 얻어 2위를 기록했으며, 한국투자는 9.8%의 지지율로 3년 연속 3위를 차지했다.

KB증권 8.8%, 교보증권 6.7%, 신한금융투자 6.7%, 키움증권6.5%, 대신증권 5.3%, NH투자증권 4.3%, 신영증권 3.3%, 하나대투증권 3.1%, 동부증권 2.6%, 메리츠종합금융증권2.5%, 한화증권 2.3%, 유안타증권 2.2%, IBK투자증권 1.9%, 유진투자증권 1.4%, 하이투자증권 0.3%, SK증권 0.3%, 현대차투자증권 0.2%로 나타났다.

**표 2. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 증권사**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **순위** | **증권사** | **유효빈도** | **점유율(%)** |
| 1 | **미래에셋대우** | 318 | 16.4 |
| 2 | **삼성증권** | 300 | 15.5 |
| 3 | **한국투자증권** | 189 | 9.8 |
| 4 | **KB증권** | 171 | 7.0 |
| 5 | **교보증권** | 129 | 6.7 |
| **신한금융투자** | 129 | 6.7 |
| 7 | **키움증권** | 126 | 6.5 |
| 8 | **대신증권** | 102 | 5.3 |
| 9 | **NH투자증권** | 84 | 4.3 |
| 10 | **신영증권** | 63 | 3.3 |
| 11 | **하나대투증권** | 60 | 3.1 |
| 12 | **동부증권** | 51 | 2.6 |
| 13 | **메리츠종합금융증권** | 48 | 2.5 |
| 14 | **한화증권** | 45 | 2.3 |
| 15 | **유안타증권** | 42 | 2.2 |
| 16 | **IBK투자증권** | 36 | 1.9 |
| 17 | **유진투자증권** | 27 | 1.4 |
| 18 | **하이투자증권** | 6 | 0.3 |
| **SK증권** | 6 | 0.3 |
| 20 | **HMC투자증권** | 3 | 0.2 |
|  | **합계** | 1,935 | 100.0  |

그림 2. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 증권사(상위10개)

**3. 가장 믿음직한 생명보험사**

소비자가 뽑은 가장 믿음직한 생명보험사는 삼성생명이 35.7%로 1위에 선정되었으며 전년에 이어 8년간 1위로 선정되었다. 푸르덴셜생명은 9.0%로 지난해에 이어 2위 자리를 유지했고, 전년대비 1%p 상승한8.8%의 지지율을 얻은 교보생명이 3위를 기록했다.

이어, 한화생명 7.1%, 동부생명 4.8%, 신한생명 4.8%, KB생명보험 3.4%, ING생명 3.3%, 메트라이프생명 2.9%, 동양생명 2.5%, 미래에셋생명 2.3%, 현대라이프생명 2.0%, 흥국생명 2.0%, AIA생명 1.9%, 라이나생명 1.7%, ,KDB생명 1.7%, NH농협생명 1.7%, ABL생명 1.1%, 교보라이프플래닛생명 0.9%, 하나HSBC생명 0.8%, IBK생명 0.6%, PCA생명 0.3%, DGB생명 0.3%, 처브생명 0.3%, 카디프생명 0.2%로 나타났다.

**표 3. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 생명보험사**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **순위** | **생명보험사** | **유효빈도** | **점유율(%)** |
| 1 | **삼성생명** | 690 | 35.7 |
| 2 | **푸르덴셜생명** | 174 | 9.0 |
| 3 | **교보생명** | 171 | 8.8 |
| 4 | **한화생명** | 137 | 7.1 |
| 5 | **동부생명** | 93 | 4.8 |
| **신한생명** | 93 | 4.8 |
| 7 | **KB생명보험** | 66 | 3.4 |
| 8 | **ING생명** | 63 | 3.3 |
| 9 | **메트라이프생명** | 57 | 2.9 |
| 10 | **동양생명** | 48 | 2.5 |
| 11 | **미래에셋생명** | 45 | 2.3 |
| 12 | **현대라이프생명** | 39 | 2.0 |
| **흥국생명** | 39 | 2.0 |
| 14 | **AIA생명** | 36 | 1.9 |
| 15 | **라이나생명** | 33 | 1.7 |
| **KDB생명** | 33 | 1.7 |
| **NH농협생명** | 33 | 1.7 |
| 18 | **ABL생명** | 21 | 1.1 |
| 19 | **교보라이프플래닛생명** | 18 | 0.9 |
| 20 | **하나HSBC생명** | 15 | 0.8 |
| 21 | **IBK생명** | 12 | 0.6 |
| 22 | **PCA생명** | 6 | 0.3 |
| 23 | **DGB생명** | 5 | 0.3 |
| **처브생명** | 5 | 0.3 |
| 25 | **카디프생명** | 3 | 0.2 |
|  | **합계** | 1,935 | 100.0  |

**그림 3. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 생명보험사(상위10개)**

**4. 가장 믿음직한 손해보험사**

소비자가 뽑은 가장 믿음직한 손해보험사는 삼성화재가 32.4%의 지지로 1위에 선정되었다. 삼성화재는 2위인 현대해상(15.7%)와 16.7%p의 격차를 보이며 2010년 이래 8년간 1위로 선정되었다.

이어서 동부화재 11.9%, 메리츠화재 11.6%, KB손해보험 7.9%, 더케이손해보험 4.8%, 한화손해보험 4.8%, AXA다이렉트 2.3%, 흥국화재 2.2%, 롯데손해보험 1.6%, AIG손해보험 1.6%, NH농협손해보험 1.2%, MG손해보험 1.1%, 카디프손해보험 0.5%, 처브손해보험 0.5%로 나타났다.

**표 4. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 손해보험사**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **순위** | **손해보험사** | **유효빈도** | **점유율(%)** |
| 1 | **삼성화재** | 626 | 32.4 |
| 2 | **현대해상** | 303 | 15.7 |
| 3 | **동부화재** | 231 | 11.9 |
| 4 | **메리츠화재** | 224 | 11.6 |
| 5 | **KB손해보험** | 153 | 7.9 |
| 6 | **더케이손해** | 93 | 4.8 |
| **한화손해** | 93 | 4.8 |
| 8 | **AXA다이렉트** | 45 | 2.3 |
| 9 | **흥국화재** | 42 | 2.2 |
| 10 | **롯데손해** | 30 | 1.6 |
| **AIG손해** | 30 | 1.6 |
| 12 | **NH농협손해** | 24 | 1.2 |
| 13 | **MG손해보험** | 21 | 1.1 |
| 14 | **카디프손해** | 10 | 0.5 |
| **처브손해** | 10 | 0.5 |
|  | **합계** | 1,935 | 100.0  |

**그림 4. 소비자가 뽑은 믿음직한 손해보험사(상위10개)**

**5. 가장 믿음직한 카드사**

소비자가 뽑은 가장 믿음직한 카드사는 신한카드가 25.7%로 3년 연속 소비자 선택을 받아 1위로 선정되었다.

이어 KB국민카드 18.8%, 삼성카드 14.3%, BC카드 13.6%, 현대카드 11.6%, 하나카드 6.8%, 우리카드 6.4%, 롯데카드 2.8% 로 나타났다.

**표 8. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 카드사**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **순위** | **카드사** | **유효빈도** | **점유율(%)** |
| 1 | **신한카드** | 498 | 25.7 |
| 2 | **국민카드** | 363 | 18.8 |
| 3 | **삼성카드** | 276 | 14.3 |
| 4 | **BC카드** | 264 | 13.6 |
| 5 | **현대카드** | 225 | 11.6 |
| 6 | **하나카드** | 132 | 6.8 |
| 7 | **우리카드** | 123 | 6.4 |
| 8 | **롯데카드** | 54 | 2.8 |
|  | **합계** | 1,935 | 100.0  |

그림 5 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 카드사

**<참고> 설문 참여자 일반적 특성**

 **1. 성별 구성**

설문조사에 참여한 소비자는 총 1,935명이며, 참여자의 성별 구성비는

남자 72.1%, 여자 27.9%로 남자가 더 많이 참여한 것으로 나타났다.

**표 1 설문조사 참여자 성별 구성비**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **성별** | **빈도(명)** | **점유율(%)** |
| 남 | 1395 | 72.1 |
| 여 | 540 | 27.9 |
| 합계 | 1,935 | 100.0 |

**그림 6 설문조사 참여자 성별 구성비**

**2. 연령별 구성**

설문조사 참여자의 연령별 구성비는 40대 34.1%, 50대 27.6%, 30대19.4% 등 중년층이 주로 참여(30~50대 81.2%)했으며, 60대 16.1%, 20대 2.6%, 10대 0.2%가 참여했다.

**표 2 설문조사 참여자 연령별 구성비**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **연령별** | **빈도(명)** | **점유율(%)** |
| 40대 | 660 | 34.1 |
| 50대 | 534 | 27.6 |
| 30대 | 375 | 19.4 |
| 60대 | 312 | 16.1 |
| 20대 | 51 | 2.6 |
| 10대 | 3 | 0.2 |
| 합계 | 1,935 | 100.0 |

그림 7 설문조사 참여자 연령별 구성비

**3. 지역별 구성**

설문조사 참여자의 지역별 구성비는 서울특별시 27.6%, 경기도 27.1%, 부산광역시 6.8%, 인천광역시 5.9%, 대구광역시 4.7%, 대전광역시 4.7%, 광구광역시 4.0%, 전라북도 3.1%, 강원도 2.6%, 충청남도 2.6%, 충청북도 2.2%, 경상북도 2.0%, 울산광역시 1.4%, 제주특별자치도 1.2%, 전라남도 1.1%, 세종특별자치시 0.8% 가 참여하였다. 서울, 경기 포함한 수도권이 가장 많이 참여하여 54.7%를 차지하였다.

**표 3. 설문조사 참여자 지역별 구성비**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **지역별** | **빈도(명)** | **점유율(%)** |
| 서울특별시 | 534 | 27.6 |
| 경기도 | 525 | 27.1 |
| 부산광역시 | 132 | 6.8 |
| 인천광역시 | 114 | 5.9 |
| 대구광역시 | 90 | 4.7 |
| 대전광역시 | 90 | 4.7 |
| 광주광역시 | 78 | 4.0 |
| 전라북도 | 60 | 3.1 |
| 강원도 | 51 | 2.6 |
| 충청남도 | 51 | 2.6 |
| 경상남도 | 42 | 2.2 |
| 충청북도 | 42 | 2.2 |
| 경상북도 | 39 | 2.0 |
| 울산광역시 | 27 | 1.4 |
| 제주특별자치도 | 24 | 1.2 |
| 전라남도 | 21 | 1.1 |
| 세종특별자치시 | 15 | 0.8 |
| 합계 | 1,935 | 100.0 |

그림 8 설문조사 참여자 지역별 구성비