**CONSUMER GUIDE**

**가장 믿음직한 금융사**

**2018년 소비자가 뽑은**

****

**2018년 소비자가 뽑은 “가장 믿음직한 금융사”**

**Ⅰ. 선정 개요**

**1. 목적**  
2018년 한 해 동안 소비자에게 가장 믿음을 주고, 최고의 가치를 제공한 금융사를 소비자가 직접 선정하여 소비자에게 선택 정보를 제공하기 위해 소비자가 직접 선정하는 온라인 투표를 실시함.

**2. 기간**

2018년 9월 10일부터 2018년 11월 11일까지 진행함.

**3. 대상**

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

(1) 은행 : 16개사(지방은행 포함)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | KB국민은행 | 2 | 신한은행 | 3 | NH농협은행 | 4 | 우리은행 |
| 5 | 기업은행 | 6 | KEB하나은행 | 7 | 산업은행 | 8 | SC은행 |
| 9 | 대구은행 | 10 | 경남은행 | 11 | 부산은행 | 12 | 광주은행 |
| 13 | SH수협은행 | 14 | 한국시티은행 | 15 | 전북은행 | 16 | 제주은행 |

(2) 카드 : 8개사

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

(3) 증권 : 20개사

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 삼성증권 | 2 | KB증권 | 3 | 신한금융투자 | 4 | 대우증권 |
| 5 | 교보증권 | 5 | 키움증권 | 7 | NH투자증권 | 8 | 한국투자증권 |
| 9 | 대신증권 | 10 | 하나금융투자 | 11 | 유안타증권 | 12 | DB금융투자 |
| 13 | 메리츠종합금융증권 | 14 | IBK투자증권 | 15 | 한화증권 | 16 | 유진투자증권 |
| 16 | SK증권 | 18 | 신영증권 | 18 | 현대차증권 | 20 | 하이투자증권 |

(4) 생명보험 : 25개사

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 삼성생명 | 2 | 교보생명 | 3 | 한화생명 | 4 | DB생명 |
| 5 | KB생명 | 5 | 신한생명 | 7 | NH농협생명 | 8 | 미래에셋생명 |
| 9 | 라이나생명 | 10 | 현대라이프 | 11 | 메트라이프 | 12 | 푸르덴셜생명 |
| 13 | ABL생명 | 14 | 동양생명 | 15 | 하나HSBC | 16 | 흥국생명 |
| 17 | AIA생명 | 18 | 오렌지라이프 | 19 | KDB생명 | 20 | DGB생명 |
| 21 | IBK생명 | 22 | 교보라이프플래닛 | 23 | BNP파리바카디프 | 23 | CHUBB생명 |

(5) 손해보험 : 15개사

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 삼성화재 | 2 | 현대해상 | 3 | DB손해 | 4 | KB손해 |
| 5 | 메리츠화재 | 6 | 한화손해 | 6 | 더케이손해 | 8 | 롯데손해 |
| 9 | AXA다이렉트 | 10 | NH농협손해 | 10 | 흥국화재 | 12 | MG손해 |
| 13 | AIG손해 | 14 | CHUBB라이프 |  |  |  |  |

**4. 참여인원 :** 전국의 성인 남녀 총 5,636명

**5. 선정 방법**

* 소비자가 인터넷을 통해 5대 금융권을 나눠 1곳에 직접 투표함.
* 업권별로 1개사씩 최다득표 금융사 5개사를 뽑아 “가장 믿음직한

금융사”로 선정함.

* 피선발 금융사 IP로 집단 참여자는 제외시킴.

**Ⅱ. 선정 결과**

**1. 가장 믿음직한 은행**

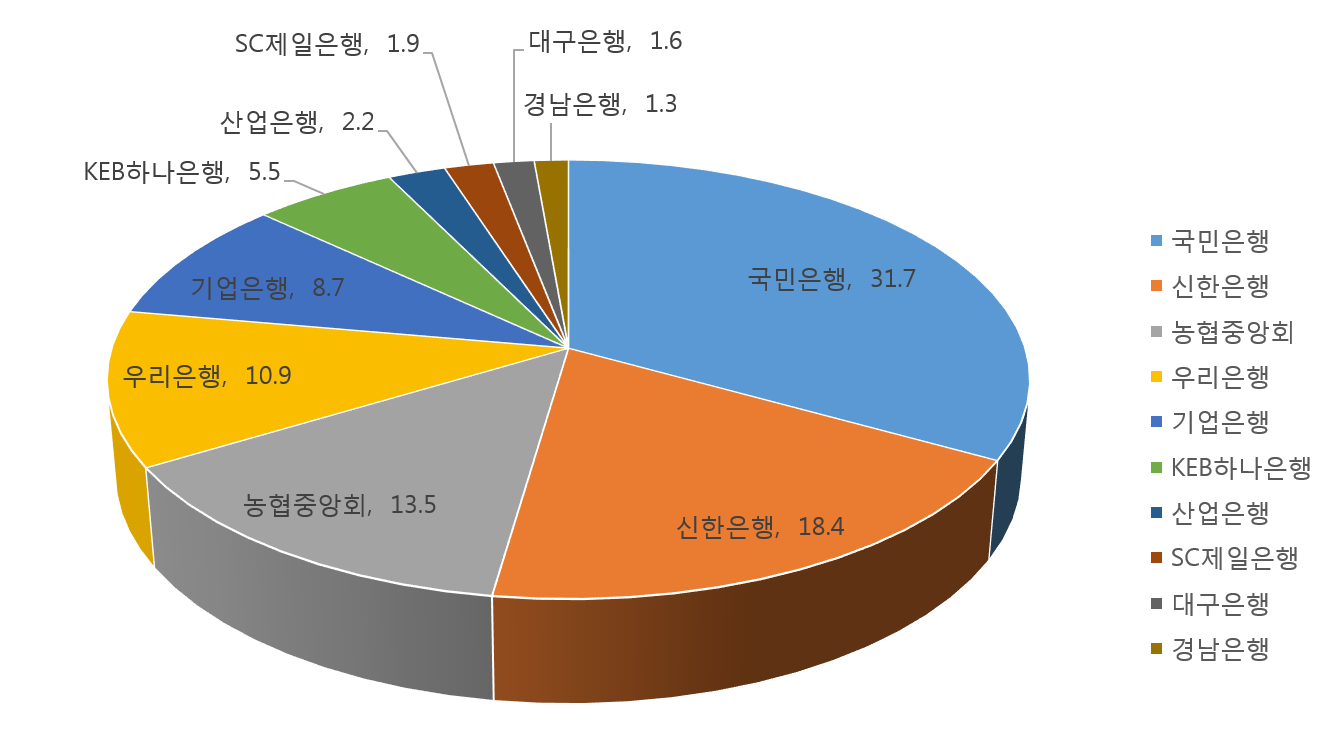
소비자가 뽑은 가장 믿음직한 은행은 전년에 이어 KB국민은행이 31.7%의 소비자 선택을 받아 1위로 선정되었다. 신한은행은 전년22.3% 대비 3.9%p 하락한 18.4%로 2위를 차지했다. 이어서 NH농협은행이 전년 4위에서 3위로 한 단계 상승했다.

이어서 우리은행 10.9%, 기업은행 8.7%, KEB하나은행 5.5%, 산업은행 2.2%, SC은행 1.9%, 대구은행 1.6%, 경남은행 1.3%, 부산은행 1.2%, 광주은행 1.0%, SH수협은행 0.8%, 한국시티은행 0.6%, 전북은행 0.5%, 제주은행 0.2%의 지지율을 얻었다.

**표 1. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 은행**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **순위** | **은행** | **유효빈도** | **점유율(%)** |
| 1 | 국민은행 | 1,786 | 31.7 |
| 2 | 신한은행 | 1,037 | 18.4 |
| 3 | NH농협은행 | 760 | 13.5 |
| 4 | 우리은행 | 616 | 10.9 |
| 5 | 기업은행 | 493 | 8.7 |
| 6 | KEB하나은행 | 312 | 5.5 |
| 7 | 산업은행 | 125 | 2.2 |
| 8 | SC제일은행 | 107 | 1.9 |
| 9 | 대구은행 | 88 | 1.6 |
| 10 | 경남은행 | 74 | 1.3 |
| 11 | 부산은행 | 68 | 1.2 |
| 12 | 광주은행 | 54 | 1.0 |
| 13 | SH수협은행 | 44 | 0.8 |
| 14 | 한국시티은행 | 34 | 0.6 |
| 15 | 전북은행 | 26 | 0.5 |
| 16 | 제주은행 | 12 | 0.2 |
|  | **합계** | 5,636 | 100.0 |

**그림 1. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 은행(상위10개)**

****

**2. 가장 믿음직한 카드사**

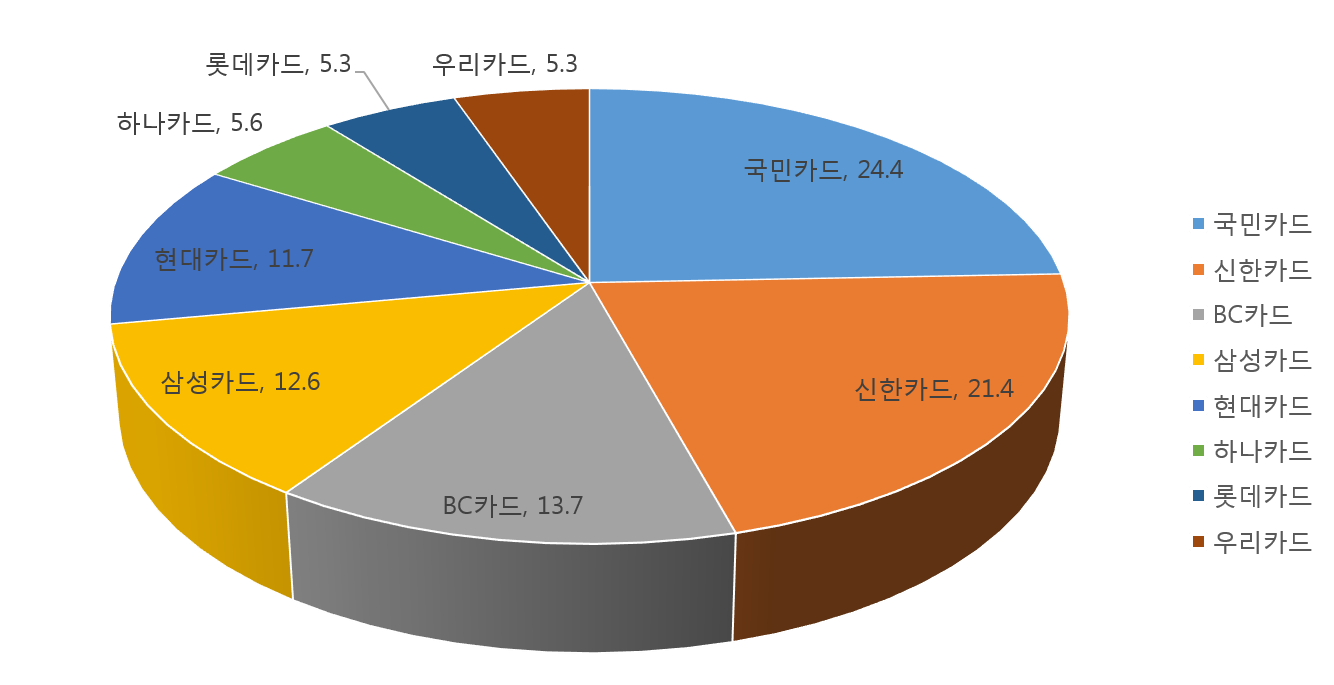
소비자가 뽑은 가장 믿음직한 카드사는 국민카드가 전년대비 5.6%p 상승한 24.4%의 지지율로 신한카드를 제치고 1위로 선정되었다.

4년 연속 1위를 한 신한카드는 전년대비 4.3% 하락한 21.4%로 2위로 밀렸고, 이어 BC카드 13.7%, 삼성카드 12.6%, 현대카드 11.7%, 하나카드 5.6%, 롯데카드 5.3%, 우리카드 5.3%로 나타났다.

**표 2. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 카드사**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **순위** | **카드사** | **유효빈도** | **점유율(%)** |
| 1 | 국민카드 | 1,374 | 24.4 |
| 2 | 신한카드 | 1,204 | 21.4 |
| 3 | BC카드 | 774 | 13.7 |
| 4 | 삼성카드 | 711 | 12.6 |
| 5 | 현대카드 | 660 | 11.7 |
| 6 | 하나카드 | 316 | 5.6 |
| 7 | 롯데카드 | 300 | 5.3 |
| 8 | 우리카드 | 297 | 5.3 |
|  | **합계** | 5,636 | 100.0 |

그림 2. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 카드사



**3. 가장 믿음직한 증권사**

소비자가 뽑은 가장 믿음직한 증권사는 삼성증권이 전년대비 1.9%p 하락한 13.6%의 지지율을 얻었음에도 1위로 선정되었다. 이어서 KB증권이 2.8%p 상승한 11.6%의 지지율을 얻어 2위를 기록했으며, 신한금융투자가 10.5%로 3위를 차지했다.

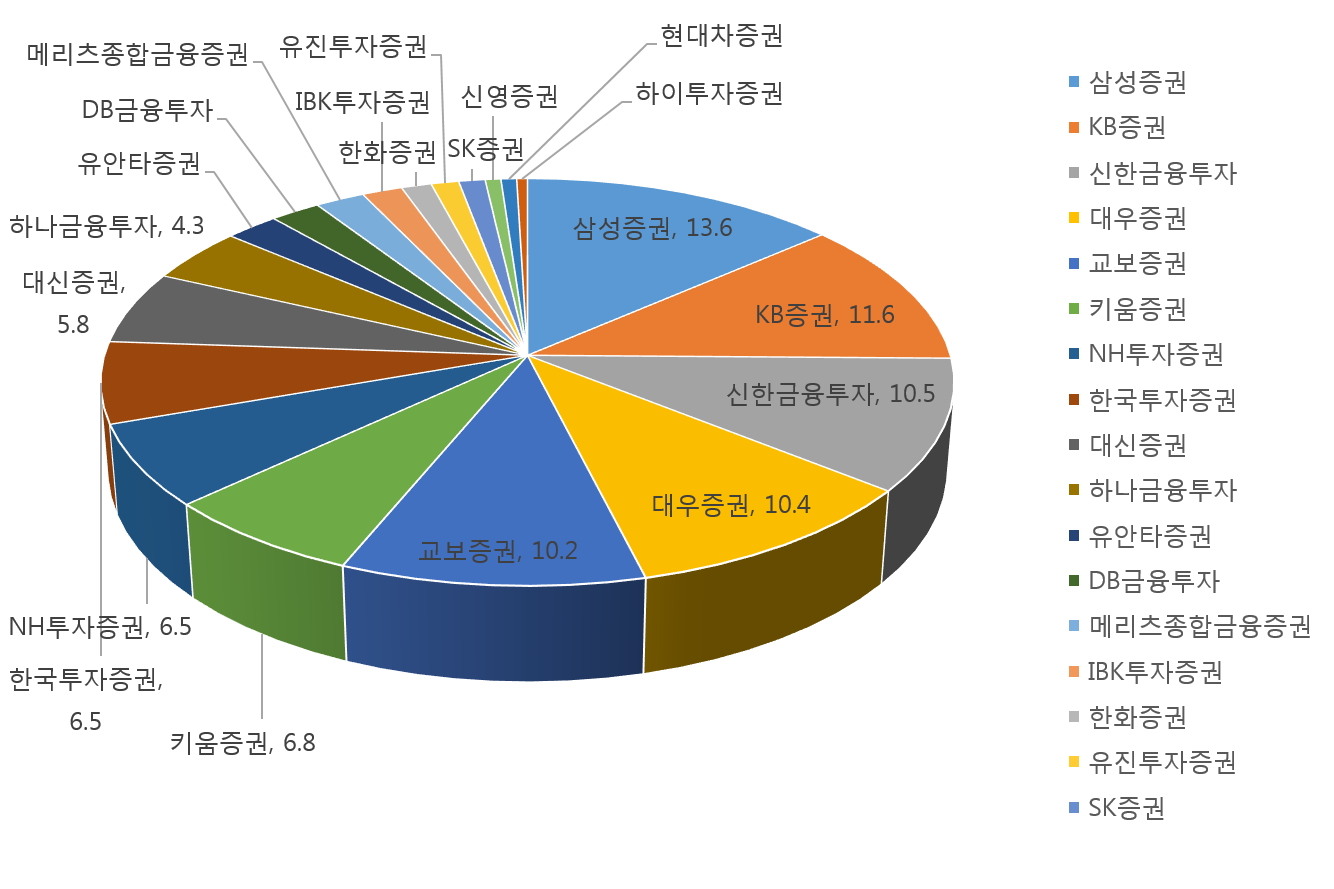
이어서 대우증권 10.4%, 교보증권 10.2%, 키움증권 6.8%, NH투자증권 6.5%, 한국투자증권 6.5%, 대신증권 5.8%, 하나금융투자 4.3%, 유안타증권 2.3%, DB금융투자 2.2%, 메리츠종합금융증권 2.1%, IBK투자증권 1.7%, 한화증권 1.3%, 유진투자증권 1.2%, SK증권 1.1%, 신영증권 0.7%, 현대차증권 0.7%, 하이투자증권 0.5%로 나타났다.

**※ 가장 믿음직한 증권사는 삼성증권이 선정되었으나, 지난 4월 배당사고로 물의를 일으킨 바 있어 평가는 하였으나, 1위로 선정 발표는 하지 않기로 하였음.**

**표 3. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 증권사**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **순위** | **증권사** | **유효빈도** | **점유율(%)** |
| 1 | 삼성증권 | 769 | 13.6 |
| 2 | KB증권 | 653 | 11.6 |
| 3 | 신한금융투자 | 590 | 10.5 |
| 4 | 대우증권 | 585 | 10.4 |
| 5 | 교보증권 | 574 | 10.2 |
| 6 | 키움증권 | 386 | 6.8 |
| 7 | NH투자증권 | 368 | 6.5 |
| 8 | 한국투자증권 | 364 | 6.5 |
| 9 | 대신증권 | 326 | 5.8 |
| 10 | 하나금융투자 | 244 | 4.3 |
| 11 | 유안타증권 | 131 | 2.3 |
| 12 | DB금융투자 | 122 | 2.2 |
| 13 | 메리츠종합금융증권 | 120 | 2.1 |
| 14 | IBK투자증권 | 98 | 1.7 |
| 15 | 한화증권 | 73 | 1.3 |
| 16 | 유진투자증권 | 67 | 1.2 |
| 17 | SK증권 | 64 | 1.1 |
| 18 | 신영증권 | 38 | 0.7 |
| 현대차증권 | 38 | 0.7 |
| 20 | 하이투자증권 | 26 | 0.5 |
|  | **합계** | 5,636 | 100.0 |

그림 3. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 카드사



**4. 가장 믿음직한 생명보험사**

삼성생명은 31.3%로 전년 35.7% 대비 4.4%p 하락했으나 압도적 득표율로 1위에 선정되었다. 교보생명은 전년대비 1.7%p 상승한 10.5%의 지지율을 얻어 한 단계 상승한 2위를, 이어 한화생명이 9.5%의 지지율로 3위를 차지했다.

이어 DB생명 9.0%, KB생명 6.7%, 신한생명 6.0%, NH농협생명 2.9%, 미래에셋생명 2.9%, 라이나생명 2.4%, 현대라이프생명 2.3%, 메트라이프 2.3%, 푸르덴셜생명 2.0%, ABL생명 1.9%, 동양생명 1.7%, 하나HSBC 1.5%, 흥국생명 1.4%, AIA생명 1.3%, 오렌지라이프 1.0%, KDB생명 1.0%, DGB생명 0.9%, IBK생명 0.7%, 교보라이프플래닛 0.4%, BNP파리바카디프 0.2%로 나타났다.

**표 4. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 생명보험사**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **순위** | **생명보험사** | **유효빈도** | **점유율(%)** |
| 1 | 삼성생명 | 1766 | 31.3 |
| 2 | 교보생명 | 589 | 10.5 |
| 3 | 한화생명 | 534 | 9.5 |
| 4 | DB생명 | 506 | 9.0 |
| 5 | KB생명 | 375 | 6.7 |
| 6 | 신한생명 | 340 | 6.0 |
| 7 | NH농협생명 | 166 | 2.9 |
| 8 | 미래에셋생명 | 165 | 2.9 |
| 9 | 라이나생명 | 136 | 2.4 |
| 10 | 현대라이프생명 | 130 | 2.3 |
| 11 | 메트라이프 | 128 | 2.3 |
| 12 | 푸르덴셜생명 | 111 | 2.0 |
| 13 | ABL생명 | 107 | 1.9 |
| 14 | 동양생명 | 94 | 1.7 |
| 15 | 하나HSBC | 86 | 1.5 |
| 16 | 흥국생명 | 81 | 1.4 |
| 17 | AIA생명 | 72 | 1.3 |
| 18 | 오렌지라이프 | 55 | 1.0 |
| 19 | KDB생명 | 54 | 1.0 |
| 20 | DGB생명 | 51 | 0.9 |
| 21 | IBK생명 | 40 | 0.7 |
| 22 | 교보라이프플래닛 | 24 | 0.4 |
| 23 | BNP파리바카디프 | 13 | 0.2 |
| CHUBB생명 | 13 | 0.2 |
|  | **합계** | 5,636 | 100.0 |

**그림 4. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 생명보험사(상위10개)**

****

**5. 가장 믿음직한 손해보험사**

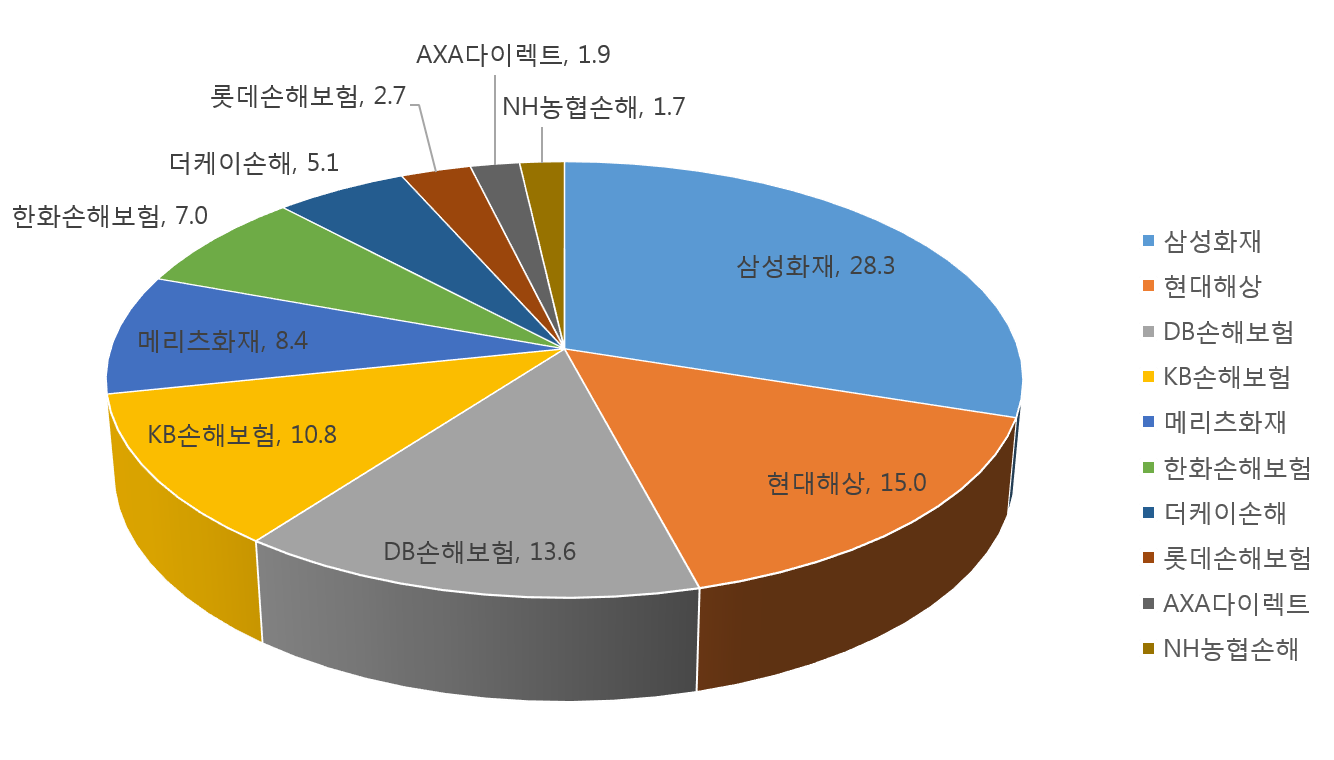
소비자가 뽑은 가장 믿음직한 손해보험사로는 삼성화재가 전년보다 4.1% 떨어졌지만 9년간 1위 자리를 지켰고, 이어 현대해상이 전년에 이어 2위로 선정되었다.

이어서 DB손해보험 13.6%, KB손해보험 10.8%, 메리츠화재 8.4%, 한화손해보험 7.0%, 더케이손해 5.1%, 롯데손해보험 2.7%, AXA다이렉트 1.9%, NH농협손해 1.7%, MG손해보험 1.6%, AIG손해 1.3%, CHUBB라이프 0.9%로 나타났다.

**표 5. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 손해보험사**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **순위** | **손해보험사** | **유효빈도** | **점유율(%)** |
| 1 | 삼성화재 | 1596 | 28.3 |
| 2 | 현대해상 | 845 | 15.0 |
| 3 | DB손해보험 | 768 | 13.6 |
| 4 | KB손해보험 | 607 | 10.8 |
| 5 | 메리츠화재 | 473 | 8.4 |
| 6 | 한화손해보험 | 395 | 7.0 |
| 7 | 더케이손해 | 285 | 5.1 |
| 8 | 롯데손해보험 | 151 | 2.7 |
| 9 | AXA다이렉트 | 106 | 1.9 |
| 10 | NH농협손해 | 96 | 1.7 |
| 흥국화재 | 96 | 1.7 |
| 12 | MG손해보험 | 92 | 1.6 |
| 13 | AIG손해 | 74 | 1.3 |
| 14 | CHUBB라이프 | 52 | 0.9 |
|  | **합계** | 5,636 | 100.0 |

**그림 5. 소비자가 뽑은 믿음직한 손해보험사(상위10개)**

****

**<참고> 설문 참여자 일반적 특성**

**1. 성별 구성**

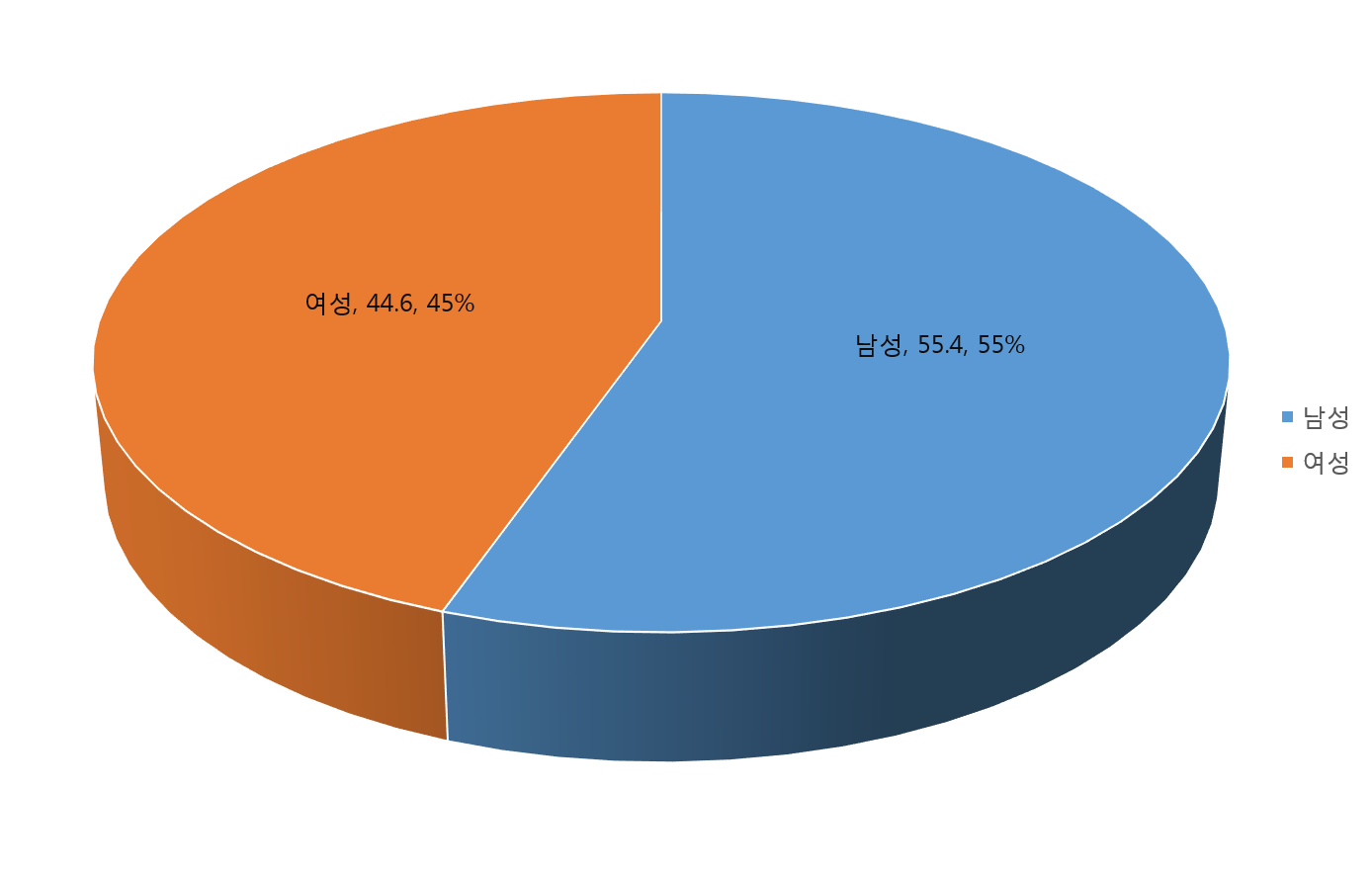
설문조사에 참여한 소비자는 총 5,636명이며, 참여자의 성별 구성비는

남성 55.4%, 여성 44.6%로 남성이 더 많이 참여한 것으로 나타났다.

**표 1. 설문조사 참여자 성별 구성비**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **성별** | **빈도(명)** | **점유율(%)** |
| 남 | 3,121 | 55.4 |
| 여 | 2,515 | 44.6 |
| 합계 | 5,636 | 100.0 |

**그림 1. 설문조사 참여자 성별 구성비**

****

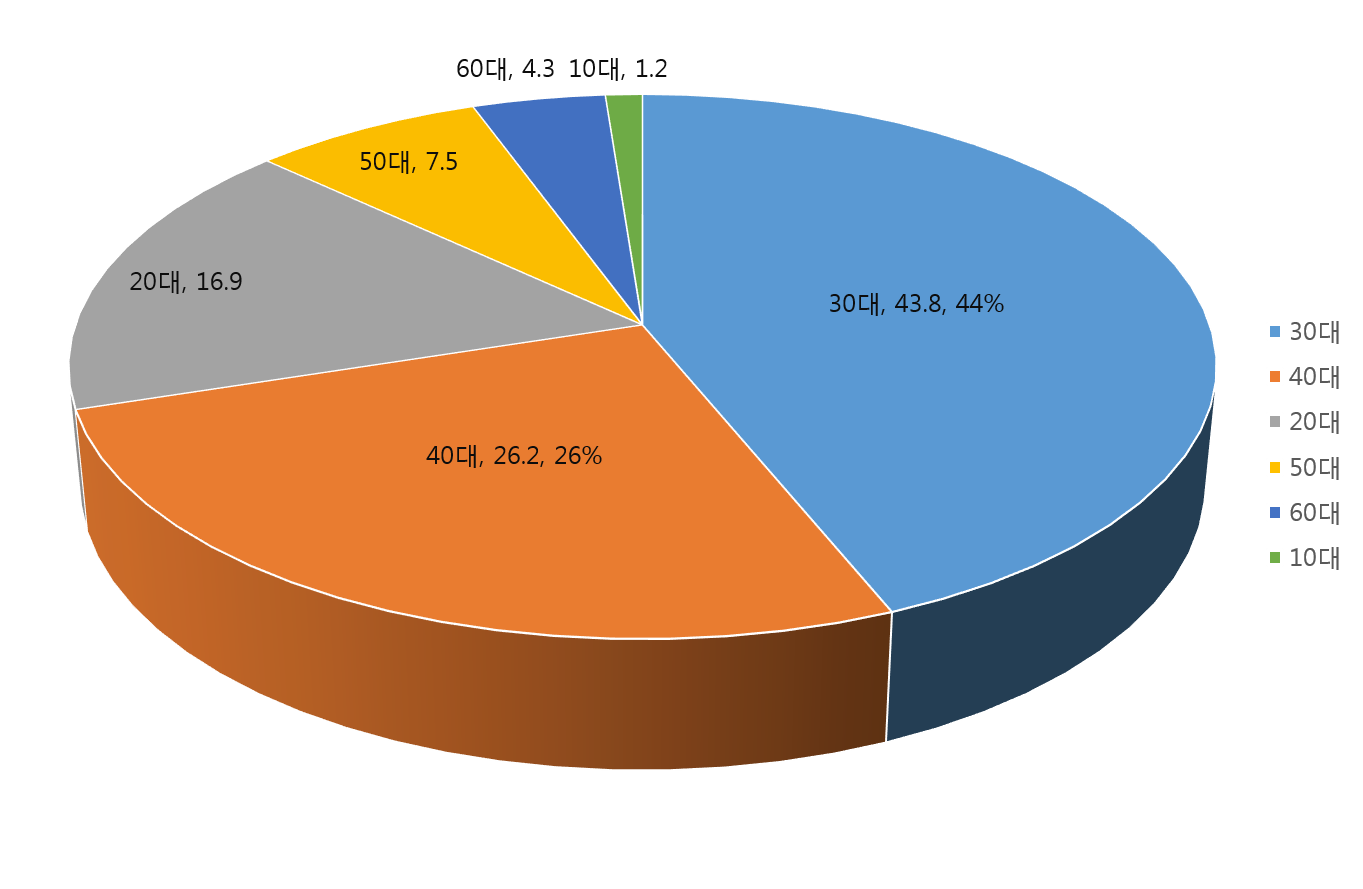
**2. 연령별 구성**

설문조사 참여자의 연령별 구성비는 30대 43.8%, 40대 26.2%, 20대 16.9% 순으로 20~40대의 참여율이 86.9%로 높았으며, 이어서 60대 4.3%, 10대 1.2%가 참여했다.

**표 2. 설문조사 참여자 연령별 구성비**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **연령별** | **빈도(명)** | **점유율(%)** |
| 30대 | 2471 | 43.8 |
| 40대 | 1479 | 26.2 |
| 20대 | 950 | 16.9 |
| 50대 | 423 | 7.5 |
| 60대 | 245 | 4.3 |
| 10대 | 68 | 1.2 |
| 합계 | 5,636 | 100.0 |

그림 2. 설문조사 참여자 연령별 구성비



**3. 지역별 구성**

설문조사 참여자의 지역별 구성비는 서울특별시 26.3%, 경기도 25.0%, 부산광역시 8.1%, 인천광역시 6.4%, 경상남도 5.1%, 대구광역시 5.0%, 대전광역시 3.8%, 경상북도 3.6%, 광주광역시 2.8%, 충청남도 2.4%, 전라북도 2.1%, 강원도 2.0%, 전라남도 1.9%, 충청북도 1.8%, 울산광역시 1.6%, 제주특별자치도 0.6%, 세종특별자치시 0.4%가 참여하였다. 이 중 서울, 경기를 포함한 수도권이 51.3%로 가장 많은 참여율을 보였다.

**표 3. 설문조사 참여자 지역별 구성비**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **지역별** | **빈도(명)** | **점유율(%)** |
| 서울특별시 | 1483 | 26.3 |
| 경기도 | 1407 | 25.0 |
| 부산광역시 | 454 | 8.1 |
| 인천광역시 | 360 | 6.4 |
| 경상남도 | 286 | 5.1 |
| 대구광역시 | 281 | 5.0 |
| 대젼광역시 | 214 | 3.8 |
| 경상북도 | 202 | 3.6 |
| 광주광역시 | 158 | 2.8 |
| 충청남도 | 136 | 2.4 |
| 전라북도 | 121 | 2.1 |
| 강원도 | 113 | 2.0 |
| 전라남도 | 108 | 1.9 |
| 충청북도 | 102 | 1.8 |
| 울산광역시 | 91 | 1.6 |
| 제주특별자치도 | 33 | 0.6 |
| 세종특별자치시 | 21 | 0.4 |
| 기타 | 66 | 1.2 |
| 합계 | 5636 | 100.0 |

※ 기타: 지역을 표시하지 않았거나 지역구분이 되지 않는 투표자.

그림 3. 설문조사 참여자 지역별 구성비

