**CONSUMER GUIDE**

**2012년 가장 믿음직한 금융사**

**소비자가 뽑은**

**2012년 소비자가 뽑은 “가장 믿음직한 금융사”**

**Ⅰ 설문조사 개요**

**1. 설문조사 목적**  
2012년 한 해 동안 소비자에게 가장 믿음을 주고, 최고의 가치를 제공한 금융사를 소비자가 직접 선정하여 소비자에게 올바른 선택정보를 제공하기 위해 소비자에게 직접 설문조사를 실시함.

**2. 설문조사 기간**

2012년 10월 10일부터 2012년 11월 20일까지 40일간 진행함.

**3. 설문조사 피선발 금융사**

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

(1) 은행업 : 16개사(지방은행 포함)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 경남은행 | 2 | 광주은행 | 3 | KB국민은행 | 4 | 기업은행 |
| 5 | 농협중앙회 | 6 | 대구은행 | 7 | 부산은행 | 8 | 수협중앙회 |
| 9 | 신한은행 | 10 | 우리은행 | 11 | 외환은행 | 12 | 전북은행 |
| 13 | 제주은행 | 14 | 하나은행 | 15 | 한국씨티은행 | 16 | SC제일은행 |

(2) 증권업 : 23개사(자산1조 이상 증권사)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 교보증권 | 2 | 대신증권 | 3 | 대우증권 | 4 | 동부증권 |
| 5 | 동양종합금융증권 | 6 | 메리츠증권 | 7 | 미래에셋증권 | 8 | 삼성증권 |
| 9 | 신영증권 | 10 | 신한금융투자 | 11 | 우리투자증권 | 12 | 유진투자증권 |
| 13 | 키움증권 | 14 | 하나대투증권 | 15 | 하이투자증권 | 16 | 한국투자증권 |
| 17 | 한화증권 | 18 | HMC투자증권 | 19 | KB투자증권 | 20 | NH투자증권 |
| 21 | SK증권 | 22 | 현대증권 | 23 | KDB증권 |  |  |

(3) 생명보험업 : 24개사

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 교보생명 | 2 | kdb생명 | 3 | 현대라이프생명 | 4 | ACE생명 |
| 5 | 대한생명 | 6 | 동부생명 | 7 | 동양생명 | 8 | 라이나생명 |
| 9 | 메트라이프생명 | 10 | 미래에셋생명 | 11 | 삼성생명 | 12 | 신한생명 |
| 13 | 알리안츠생명 | 14 | 우리아비바생명 | 15 | 푸르덴셜생명 | 16 | 하나HSBC생명 |
| 17 | 흥국생명 | 18 | AIA생명 | 19 | ING생명 | 20 | KB생명 |
| 21 | PCA생명 | 22 | 카디프생명 | 23 | NH농협생명 | 24 | IBK생명 |

(4) 손해보험업 : 13개사

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | AXA다이렉트 | 2 | 그린손해 | 3 | 더케이손해 | 4 | 동부화재 |
| 5 | 롯데손해 | 6 | 메리츠화재 | 7 | 삼성화재 | 8 | LIG손해 |
| 9 | 한화손해 | 10 | 현대해상 | 11 | 현대카다이렉트 | 12 | 흥국화재 |
| 13 | NH농협손해 |  |  |  |  |  |  |

(5) 카드업 : 7개사

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | KB국민카드 | 2 | 롯데카드 | 3 | 비씨카드 | 4 | 삼성카드 |
| 5 | 신한카드 | 6 | 하나카드 | 7 | 현대카드 |  |  |

**4. 설문조사 및 분석 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.

**□ 설문조사 참여자 현황**

**1. 성별 구성**

설문조사에 참여한 소비자는 총 7,232명이며, 참여자의 성별 구성비는

남자 60.7%, 여자 39.3%로 남자(60.7%)가 많이 참여한 것으로 나타났다.

**표 1 설문조사 참여자 성별 구성비**

(단위: 명, %)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **성별** | **빈도** | **퍼센트** |
| 남자 | 4,391 | 60.7 |
| 여자 | 2,841 | 39.3 |
| **합계** | 7,232 | 100 |

**그림 1 설문조사 참여자 성별 구성비**

**2. 연령별 구성**

설문조사 참여자의 연령별 구성비는 10대 1.3%, 20대 23.6%, 30대 43.8%, 40대 19.2%, 50대 8.1%, 60대 3.0%, 70대 이상 0.9% 참여 하였으며, 20~40대가 86.6%를 차지하여 중년층이 주로 참여하였음.

**표 2 설문조사 참여자 연령별 구성비**

(단위: 명, %)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **연령별** | **빈도** | **퍼센트** |
| 10대 | 96 | 1.3 |
| 20대 | 1,710 | 23.6 |
| 30대 | 3,168 | 43.8 |
| 40대 | 1,390 | 19.2 |
| 50대 | 586 | 8.1 |
| 60대 | 214 | 3.0 |
| 70대 이상 | 68 | 0.9 |
| **합계** | 7,232 | 100 |

그림 2 설문조사 참여자 연령별 구성비

**3. 지역별 구성**

그리고 설문조사 참여자의 지역별 구성비는 서울특별시 31.2%, 경기도 23.2%, 부산광역시 7.1%, 인천광역시 5.9%, 대구광역시 5.6%, 경상남도 4.1%, 경상북도 3.3%, 대전광역시 3.3%, 전라북도2.9%, 광주광역시 2.7%, 충청북도 2.7, 충청남도 2.3%, 강원도 2.0%, 전라남도 1.7%, 울산광역시 1.4%, 제주도 0.7%가 참여 하였으며, 서울,경기,인천을 포함한 수도권이 4,389명이 참여하여 60.3%를 차지하였음.

**표 3. 설문조사 참여자 지역별 구성비**

(단위: 명, %)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **지역별** | **빈도** | **퍼센트** |
| 서울특별시 | 2,268 | 31.2 |
| 경기도 | 1,688 | 23.2 |
| 부산광역시 | 518 | 7.1 |
| 인천광역시 | 433 | 5.9 |
| 대구광역시 | 403 | 5.6 |
| 경상남도 | 298 | 4.1 |
| 경상북도 | 240 | 3.3 |
| 대전광역시 | 237 | 3.3 |
| 전라북도 | 210 | 2.9 |
| 광주광역시 | 196 | 2.7 |
| 충청북도 | 162 | 2.7 |
| 충청남도 | 170 | 2.3 |
| 강원도 | 143 | 2.0 |
| 전라남도 | 126 | 1.7 |
| 울산광역시 | 105 | 1.4 |
| 제주도 | 35 | 0.7 |
| **합계** | 7,232 | 100 |

그림 3 설문조사 참여자 지역별 구성비

**Ⅲ. 설문조사 결과**

**1. 가장 믿음직한 은행**

소비자가 뽑은 가장 믿음직한 은행 부문에서는 KB국민은행 35.8%, 농협중앙회 15.2%, 신한은행 14.9%, 우리은행 10.9%, 기업은행 7.6%, 하나은행3.9%, 대구은행 2.2%, 부산은행 2.2%, 외환은행 1.5%, SC제일은행 1.3%, 한국씨티은행 1.3%, 경남은행 1.2%, 광주은행 0.8%, 수협중앙회 0.5%, 전북은행 0.4%, 제주은행 0.3%로 나타나 KB국민은행이 가장 믿음직한 은행 으로 뽑혔다.

**표 4. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 은행**

(단위: %)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **은행** | **유효빈도** | **점유율** |
| KB국민은행 | 2,597 | 35.8 |
| 농협중앙회 | 1,092 | 15.2 |
| 신한은행 | 1,090 | 14.9 |
| 우리은행 | 784 | 10.9 |
| 기업은행 | 542 | 7.6 |
| 하나은행 | 278 | 3.9 |
| 대구은행 | 159 | 2.2 |
| 부산은행 | 156 | 2.2 |
| 외환은행 | 110 | 1.5 |
| SC제일은행 | 95 | 1.3 |
| 한국씨티은행 | 93 | 1.3 |
| 경남은행 | 87 | 1.2 |
| 광주은행 | 59 | 0.8 |
| 수협중앙회 | 38 | 0.5 |
| 전북은행 | 31 | 0.4 |
| 제주은행 | 21 | 0.3 |
| **합계** | 7,232 | 100 |

**그림 4 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 은행**

**2. 가장 믿음직한 증권사**

소비자가 뽑은 가장 믿음직한 증권사 부문에서는 삼성증권 17.3%, 신한금융투자증권 11.7%, 동양종합금융증권 8.0%, 키움증권 6.9%, 미래에셋증권 6.2%, KB투자증권 6.1%, 교보증권 5.9%, 한화증권 5.9%, 우리투자증권 5.5%, 대신증권 5.4%, 한국투자증권3.9%, 현대증권3.7%, 대우증권 3.6%, 하나대투증권 2.0%, 동부증권2.0%, NH투자증권1.6%, 메리츠증권 1.4%, 신영증권 1.3%, HMC투자증권 0.6%, 하이투자증권 0.5%, SK증권 0.3%, 유진투자증권 0.2%, KTB증권 0.1%로 나타나 삼성증권이 가장 믿음직한 증권사로 뽑혔다.

**표 5. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 증권사**

(단위: %)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **증권사** | **유효빈도** | **점유율** |
| 삼성증권 | 1,251 | 17.3 |
| 신한금융투자증권 | 843 | 11.7 |
| 동양종합금융증권 | 580 | 8.0 |
| 키움증권 | 499 | 6.9 |
| 미래에셋증권 | 446 | 6.2 |
| KB투자증권 | 443 | 6.1 |
| 교보증권 | 430 | 5.9 |
| 한화증권 | 428 | 5.9 |
| 우리투자증권 | 401 | 5.5 |
| 대신증권 | 387 | 5.4 |
| 한국투자증권 | 282 | 3.9 |
| 현대증권 | 267 | 3.7 |
| 대우증권 | 257 | 3.6 |
| 하나대투증권 | 147 | 2.0 |
| 동부증권 | 142 | 2.0 |
| NH투자증권 | 113 | 1.6 |
| 메리츠증권 | 98 | 1.4 |
| 신영증권 | 93 | 1.3 |
| HMC투자증권 | 43 | 0.6 |
| 하이투자증권 | 34 | 0.5 |
| SK증권 | 21 | 0.3 |
| 유진투자증권 | 17 | 0.2 |
| KDB증권 | 10 | 0.1 |
| **합계** | 7,232 | 100 |

그림 5 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 증권사

**3. 가장 믿음직한 생명보험사**

소비자가 뽑은 가장 믿음직한 생명보험사 부문에서는 삼성생명 31.3%, 교보생명 16.0%, 대한생명 13.4%, 신한생명6.0%, 동부생명 4.3%, PCA생명 3.6%, ING생명 3.3%, 동양생명 2.6%, KB생명 2.3%, 알리안츠생명 2.1%, 푸르덴셜생명 2.1%, NH농협생명 2.2%, 메트라이프생명 2.0%, 미래에셋생명 1.8%, 라이나생명 1.8%, AIA생명 1.4%, IBK생명 0.9%, KDB생명 0.8%, 우리아비바생명 0.7%, 하나HSBC생명 0.3%, 흥국생명 0.3%, ACE생명 0.3%, 현대라이프생명 0.2%, 카디프생명 0.2%로 나타나, 삼성생명이 가장 믿음직한 생명보험사로 뽑혔다.

**표 6. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 생명보험사**

(단위: %)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **생명보험사** | **유효빈도** | **점유율** |
| 삼성생명 | 2,261 | 31.3 |
| 교보생명 | 1,157 | 16.0 |
| 대한생명 | 972 | 13.4 |
| 신한생명 | 434 | 6.0 |
| 동부생명 | 314 | 4.3 |
| PCA생명 | 257 | 3.6 |
| ING생명 | 241 | 3.3 |
| 동양생명 | 190 | 2.6 |
| KB생명 | 169 | 2.3 |
| 알리안츠생명 | 154 | 2.1 |
| 푸르덴셜생명 | 153 | 2.1 |
| NH농협생명 | 160 | 2.2 |
| 메트라이프생명 | 144 | 2.0 |
| 미래에셋생명 | 131 | 1.8 |
| 라이나생명 | 127 | 1.8 |
| AIA생명 | 100 | 1.4 |
| IBK생명 | 63 | 0.9 |
| KDB생명 | 55 | 0.8 |
| 우리아비바생명 | 53 | 0.7 |
| 하나HSBC생명 | 24 | 0.3 |
| 흥국생명 | 21 | 0.3 |
| ACE생명 | 19 | 0.3 |
| 현대라이프생명 | 17 | 0.2 |
| 카디프생명 | 16 | 0.2 |
| **합계** | 7,232 | 100 |

그림 6 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 생명보험사

**4. 가장 믿음직한 손해보험사**

소비자가 뽑은 가장 믿음직한 손해보험사 부문에서는 삼성화재29.0%, 동부화재 17.1%, 현대해상 14.0%, LIG손해 9.0%, 메리츠화재 8.8%, 한화손해 8.1%, AXA다이렉트 3.8%, 더케이손해 3.1%, 롯데손해 2.4%, 그린손해 1.8%, 하이카다이렉트 1.5%, NH농협손해 1.2%, 흥국화재 0.3%로 나타나, 삼성화재가 가장 믿음직한 손해보험사로 뽑혔다.

**표 7. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 손해보험사**

(단위: %)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **손해보험사** | **유효빈도** | **점유율** |
| 삼성화재 | 2,096 | 29.0 |
| 동부화재 | 1,240 | 17.1 |
| 현대해상 | 1,011 | 14.0 |
| LIG손해 | 652 | 9.0 |
| 메리츠화재 | 634 | 8.8 |
| 한화손해 | 587 | 8.1 |
| AXA다이렉트 | 276 | 3.8 |
| 더케이손해 | 224 | 3.1 |
| 롯데손해 | 171 | 2.4 |
| 그린손해 | 127 | 1.8 |
| 하이카다이렉트 | 106 | 1.5 |
| NH농협손해 | 85 | 1.2 |
| 흥국화재 | 23 | 0.3 |
| **합계** | 7,232 | 100 |

**그림 7 소비자가 뽑은 믿음직한 손해보험사**

**5. 가장 믿음직한 카드사**

소비자가 뽑은 가장 믿음직한 카드사 부문에서는 KB카드 27.9%, 비씨카드 18.7%, 신한카드 17.9%, 현대카드 12.9%, 현대카드 12.9%, 삼성카드 10.6%, 롯데카드 7.2%, 하나카드 4.8%로 나타나, KB카드가 가장 믿음직한 카드사로 뽑혔다.

**표 8. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 카드사**

(단위: %)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **카드사** | **유효빈도** | **점유율** |
| KB카드 | 2,018 | 27.9 |
| 비씨카드 | 1,356 | 18.7 |
| 신한카드 | 1,297 | 17.9 |
| 현대카드 | 930 | 12.9 |
| 삼성카드 | 765 | 10.6 |
| 롯데카드 | 520 | 7.2 |
| 하나카드 | 349 | 4.8 |
| **합계** | 7,232 | 100 |

그림 8 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 카드사