**CONSUMER GUIDE**

**가장 믿음직한 금융사**

**2013년 소비자가 뽑은**

**2013년 소비자가 뽑은 “가장 믿음직한 금융사”**

**Ⅰ 설문조사 개요**

**1. 설문조사 목적**
2013년 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**

2013년 10월 1일부터 2013년 11월 25일까지 56일간 진행함.

**3. 설문조사 피선발 금융사**

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

(1) 은행업 : 17개사(지방은행 포함)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 경남은행 | 2 | 광주은행 | 3 | KB국민은행 | 4 | IBK기업은행 |
| 5 | NH농협 | 6 | 대구은행 | 7 | 부산은행 | 8 | KDB산업은행 |
| 9 | 수협은행 | 10 | 신한은행 | 11 | 우리은행 | 12 | KEB외환은행 |
| 13 | 전북은행 | 14 | 제주은행 | 15 | 하나은행 | 16 | 한국씨티은행 |
| 17 | 스탠다드차타드은행 |  |  |  |  |  |  |

(2) 증권업 : 24개사(자산1조 이상 증권사)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 교보증권 | 2 | 대신증권 | 3 | 대우증권 | 4 | 동부증권 |
| 5 | 동양종합금융증권 | 6 | 메리츠증권 | 7 | 미래에셋증권 | 8 | 삼성증권 |
| 9 | 신영증권 | 10 | 신한금융투자 | 11 | 아이엠투자증권 | 12 | 우리투자증권 |
| 13 | 유진투자증권 | 14 | 키움증권 | 15 | 하나대투증권 | 16 | 하이투자증권 |
| 17 | 한국투자증권 | 18 | 한화투자증권 | 19 | 현대증권 | 20 | HMC투자증권 |
| 21 | KB투자증권 | 22 | NH농협증권 | 23 | SK증권 | 24 | ktb투자증권 |

(3) 생명보험업 : 24개사

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

(4) 손해보험업 : 14개사

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 동부화재 | 2 | MG손해 | 3 | 더케이손해 | 4 | 롯데손해 |
| 5 | 메리츠화재 | 6 | 삼성화재 | 7 | AXA다이렉트 | 8 | 에르고다음다이렉트 |
| 9 | NH농협손해 | 10 | LIG손해 | 11 | 하이카다이렉트 | 12 | 한화손해 |
| 13 | 현대해상 | 14 | 흥국화재 |  |  |  |  |

(5) 카드업 : 8개사

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

**Ⅱ. 설문조사 결과**

 **1. 가장 믿음직한 은행**

소비자가 뽑은 가장 믿음직한 은행 부문에서는 KB국민은행 26.1%, 신한은행17.8%, 우리은행 12.8%, IBK기업은행10.4%, NH농협9.9%, 하나은행 8.1%, KDB산업은행3.2%, 스탠다드차타드은행 2.4%, 부산은행 2.0%, 한국씨티은행 1.9%, 외환은행 1.8%, 대구은행 1.5%, 광주은행 0.9%, 전북은행 0.6%, 수협중앙회 0.4%, 제주은행 0.1%로 나타나 KB국민은행이 가장 믿음직한 은행 으로 뽑혔다.

**표 4. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 은행**

(단위: %)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **순위** | **은행** | **유효빈도** | **점유율** |
| 1 | KB국민은행 | 376 | 26.1 |
| 2 | 신한은행 | 257 | 17.8 |
| 3 | 우리은행 | 185 | 12.8 |
| 4 | IBK기업은행 | 150 | 10.4 |
| 5 | NH농협 | 143 | 9.9 |
| 6 | 하나은행 | 117 | 8.1 |
| 7 | KDB산업은행 | 46 | 3.2 |
| 8 | 스탠다드차타드은행 | 34 | 2.4 |
| 9 | 부산은행 | 29 | 2.0 |
| 10 | 한국씨티은행 | 28 | 1.9 |
| 11 | 외환은행 | 26 | 1.8 |
| 12 | 대구은행 | 22 | 1.5 |
| 13 | 광주은행 | 12 | 0.9 |
| 14 | 전북은행 | 9 | 0.6 |
| 15 | 수협중앙회 | 6 | 0.4 |
| 16 | 제주은행 | 2 | 0.1 |
|  | **합계** | 1,442 | 100.0 |

**그림 4 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 은행**

**2. 가장 믿음직한 증권사**

소비자가 뽑은 가장 믿음직한 증권사 부문에서는 삼성증권 22.2%, 신한금융투자증권 8.9%, 대우증권 7.3%, 교보증권 6.9%, 우리투자증권 6.7%, 한국투자증권 6.2%, 미래에셋증권 6.0%, 키움증권 5.6%, 현대증권 4.5%, 대신증권 4.2%, 한화증권3.9%, KB투자증권4.0%, 하나대투증권 2.9%, 동부증권 2.0%, NH투자증권1.7%, 메리츠증권 1.5%, 신영증권 1.4%, SK증권 1.3%, HMC투자증권 1.0%, 동양종합금융증권 0.9%, 유진투자증권 0.3%, 아이엠투자증권 0.2%,하이투자증권 0.2%, KTB증권 0.1%로 나타나 삼성증권이 가장 믿음직한 증권사로 뽑혔다.

**표 5. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 증권사**

(단위: %)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **순위** | **증권사** | **유효빈도** | **점유율**  |
| 1 | 삼성증권 | 320 | 22.2 |
| 2 | 신한금융투자증권 | 128 | 8.9 |
| 3 | 대우증권 | 105 | 7.3 |
| 4 | 교보증권 | 100 | 6.9 |
| 5 | 우리투자증권 | 97 | 6.7 |
| 6 | 한국투자증권 | 90 | 6.2 |
| 7 | 미래에셋증권 | 86 | 6.0 |
| 8 | 키움증권 | 80 | 5.6 |
| 9 | 현대증권 | 65 | 4.5 |
| 10 | 대신증권 | 60 | 4.2 |
| 10 | 한화증권 | 60 | 4.2 |
| 12 | KB투자증권 | 57 | 4.0 |
| 13 | 하나대투증권 | 42 | 2.9 |
| 14 | 동부증권 | 29 | 2.0 |
| 15 | NH투자증권 | 25 | 1.7 |
| 16 | 메리츠증권 | 22 | 1.5 |
| 17 | 신영증권 | 20 | 1.4 |
| 18 | SK증권 | 18 | 1.3 |
| 19 | HMC투자증권 | 14 | 1.0 |
| 20 | 동양종합금융증권 | 12 | 0.9 |
| 21 | 유진투자증권 | 5 | 0.3 |
| 22 | 아이엠투자증권 | 3 | 0.2 |
| 22 | 하이투자증권 | 3 | 0.2 |
| 24 | KTB증권 | 2 | 0.1 |
|  | **합계** | 1,442 | 100.0 |

그림 5 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 증권사

**3. 가장 믿음직한 생명보험사**

소비자가 뽑은 가장 믿음직한 생명보험사 부문에서는 삼성생명 29.7%, 교보생명 14.2%, 푸르덴셜생명 9.5%, 흥국생명9.1%, 한화생명 6.2%, 신한생명 4.4%, ING생명 4.2%, 메트라이프생명 3.6%, 동부생명 3.6%, PCA생명 2.2%, NH농협생명 1.9%, 미래에셋생명 1.8%, 현대라이프생명 1.7%, 라이나생명 1.4%, 알리안츠생명 1.3%, 동양생명 1.1%, AIA생명 0.9%, KB생명 0.9%, 우리아비바생명 0.9%, KDB생명 0.7%, 하나생명 0.3%, 카디프생명 0.2%, ACE생명 0.1%, IBK연금보험 0.1%로 나타나, 삼성생명이 가장 믿음직한 생명보험사로 뽑혔다.

**표 6. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 생명보험사**

(단위: %)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **순위** | **생명보험사** | **유효빈도** | **점유율** |
| 1 | 삼성생명 | 428 | 29.7 |
| 2 | 교보생명 | 205 | 14.2 |
| 3 | 푸르덴셜생명 | 137 | 9.5 |
| 4 | 흥국생명 | 131 | 9.1 |
| 5 | 한화생명 | 90 | 6.2 |
| 6 | 신한생명 | 63 | 4.4 |
| 7 | ING생명 | 60 | 4.2 |
| 8 | 메트라이프생명 | 52 | 3.6 |
| 8 | 동부생명 | 52 | 3.6 |
| 10 | PCA생명 | 32 | 2.2 |
| 11 | NH농협생명 | 28 | 1.9 |
| 12 | 미래에셋생명 | 26 | 1.8 |
| 13 | 현대라이프생명 | 25 | 1.7 |
| 14 | 라이나생명 | 20 | 1.4 |
| 15 | 알리안츠생명 | 19 | 1.3 |
| 16 | 동양생명 | 15 | 1.1 |
| 17 | AIA생명 | 12 | 0.9 |
| 17 | KB생명 | 12 | 0.9 |
| 17 | 우리아비바생명 | 12 | 0.9 |
| 20 | KDB생명 | 11 | 0.7 |
| 21 | 하나생명 | 5 | 0.3 |
| 22 | 카디프생명 | 3 | 0.2 |
| 23 | ACE생명 | 2 | 0.1 |
| 23 | IBK연금보험 | 2 | 0.1 |
|  | **합계** | 1,442 | 100.0 |

**그림· 6 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 생명보험사**

**4. 가장 믿음직한 손해보험사**

소비자가 뽑은 가장 믿음직한 손해보험사 부문에서는 삼성화재28.4%, 현대해상 17.8%, 동부화재 12.4%, 메리츠화재 11.5%, 흥국화재 6.0%, LIG손해 5.8%, 한화손해 4.4%, 하이카다이렉트4.0%, 더케이손해 3.0%, AXA다이렉트 2.5%, 롯데손해 1.6%, NH농협손해 1.6%, MG손해 1.1%로 나타나, 삼성화재가 가장 믿음직한 손해보험사로 뽑혔다.

**표 7. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 손해보험사**

(단위: %)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **순위** | **손해보험사** | **유효빈도** | **점유율** |
| 1 | 삼성화재 | 410 | 28.4 |
| 2 | 현대해상 | 257 | 17.8 |
| 3 | 동부화재 | 179 | 12.4 |
| 4 | 메리츠화재 | 166 | 11.5 |
| 5 | 흥국화재 | 86 | 6.0 |
| 6 | LIG손해 | 83 | 5.8 |
| 7 | 한화손해 | 63 | 4.4 |
| 8 | 하이카다이렉트 | 57 | 4.0 |
| 9 | 더케이손해 | 43 | 3.0 |
| 10 | AXA다이렉트 | 36 | 2.5 |
| 11 | 롯데손해 | 23 | 1.6 |
| 11 | NH농협손해 | 23 | 1.6 |
| 13 | MG손해 | 16 | 1.1 |
|  | **합계** | 1,442 | 100.0 |

**그림 7 소비자가 뽑은 믿음직한 손해보험사**

**5. 가장 믿음직한 카드사**

소비자가 뽑은 가장 믿음직한 카드사 부문에서는 신한카드 23.1%, 국민카드 17.9%, 현대카드 16.6%, 비씨카드 13.7%, 삼성카드 11.9%, 하나카드 5.9%, 우리카드 5.6%, 롯데카드 5.4%로 나타나,신한카드가 가장 믿음직한 카드사로 뽑혔다.

**표 8. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 카드사**

(단위: %)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **순위** | **카드사** | **유효빈도** | **점유율** |
| 1 | 신한카드 | 333 | 23.1 |
| 2 | 국민카드 | 259 | 17.9 |
| 3 | 현대카드 | 239 | 16.6 |
| 4 | 비씨카드 | 197 | 13.7 |
| 5 | 삼성카드 | 171 | 11.9 |
| 6 | 하나카드 | 85 | 5.9 |
| 7 | 우리카드 | 80 | 5.6 |
| 8 | 롯데카드 | 78 | 5.4 |
|  | **합계** | 1,442 | 100.0 |

그림 8 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 카드사

**<참고> 설문 참여자 일반적 특성**

 **1. 성별 구성**

설문조사에 참여한 소비자는 총 936명이며, 참여자의 성별 구성비는

남자 67.9%, 여자 32.1%로 남자(67.9%)가 많이 참여한 것으로 나타났다.

**표 1 설문조사 참여자 성별 구성비**

(단위: 명, %)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **성별** | **빈도** | **퍼센트** |
| 남자 | 980 | 67.9 |
| 여자 | 462 | 32.1 |
| **합계** | 1,442 | 100 |

**그림 1 설문조사 참여자 성별 구성비**

**2. 연령별 구성**

설문조사 참여자의 연령별 구성비는 10대 0.3%, 20대 9.4%, 30대 36.0%, 40대 33.1%, 50대14.2%, 60대 5.7%, 70대 이상 1.3% 참여 하였으며, 30~50대가 83.3%를 차지하여 중년층이 주로 참여하였음.

**표 2 설문조사 참여자 연령별 구성비**

(단위: 명, %)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **연령별** | **빈도** | **퍼센트** |
| 10대 | 4 | 0.3% |
| 20대 | 136 | 9.4% |
| 30대 | 519 | 36.0% |
| 40대 | 478 | 33.1% |
| 50대 | 205 | 14.2% |
| 60대 | 82 | 5.7% |
| 70대 이상 | 18 | 1.3% |
| **합계** | 1,442 | 100 |

그림 2 설문조사 참여자 연령별 구성비

**3. 지역별 구성**

그리고 설문조사 참여자의 지역별 구성비는 서울특별시 38.6%, 경기도 26.5%, 부산광역시 6.0%, 인천광역시 4.3%, 대구광역시 3.5%, 경상남도 2.7%, 경상북도 2.6%, 대전광역시 4.4%, 전라북도1.0%, 광주광역시 3.4%, 충청북도 1.9, 충청남도 1.4%, 강원도 1.2%, 전라남도 1.0%, 울산광역시 1.0%, 제주도 0.6%가 참여 하였으며, 서울,경기,인천을 포함한 수도권이 1,000명이 참여하여 69.3%를 차지하였음.

**표 3. 설문조사 참여자 지역별 구성비**

(단위: 명, %)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **지역별** | **빈도** | **퍼센트** |
| 서울특별시 | 556 | 38.6 |
| 경기도 | 382 | 26.5 |
| 부산광역시 | 87 | 6.0 |
| 인천광역시 | 62 | 4.3 |
| 대구광역시 | 51 | 3.5 |
| 경상남도 | 39 | 2.7 |
| 경상북도 | 37 | 2.6 |
| 대전광역시 | 63 | 4.4 |
| 전라북도 | 14 | 1.0 |
| 광주광역시 | 49 | 3.4 |
| 충청북도 | 28 | 1.9 |
| 충청남도 | 20 | 1.4 |
| 강원도 | 17 | 1.2 |
| 전라남도 | 14 | 1.0 |
| 울산광역시 | 14 | 1.0 |
| 제주도 | 9 | 0.6 |
| **합계** | 1,442 | 100 |

그림 3 설문조사 참여자 지역별 구성비