**CONSUMER GUIDE**

**가장 믿음직한 금융사**

**2015년 소비자가 뽑은**

****

**2015년 소비자가 뽑은 “가장 믿음직한 금융사”**

**Ⅰ. 선정 개요**

**1. 조사 목적**
2015년 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**

2015년 9월 21일부터 2015년 11월 10일까지 진행함.

**3. 선정 대상 금융사**

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

(1) 은행업 : 16개사(지방은행 포함)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | DGB대구은행 | 2 | IBK기업은행 | 3 | KB국민은행 | 4 | KDB산업은행 |
| 5 | KEB하나은행 | 7 | NH농협은행 | 8 | SC제일은행 | 9 | 경남은행 |
| 9 | 광주은행 | 10 | 부산은행 | 11 | 수협중앙회 | 12 | 신한은행 |
| 13 | 우리은행 | 14 | 전북은행 | 15 | 제주은행 | 16 | 한국씨티은행 |

(2) 증권업 : 22개사(자산1조 이상 증권사)

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

(3) 생명보험업 : 25개사

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | ACE생명 | 2 | AIA생명 | 3 | BNP파리바카디프 | 4 | DGB생명 |
| 5 | IBK생명 | 6 | ING생명 | 7 | KB생명보험 | 8 | KDB생명 |
| 9 | NH농협생명 | 10 | PCA생명 | 11 | 교보라이프플래닛 | 12 | 교보생명 |
| 13 | 동부생명 | 14 | 동양생명 | 15 | 라이나생명 | 16 | 메트라이프 |
| 17 | 미래에셋생명 | 18 | 삼성생명 | 19 | 신한생명 | 20 | 알리안츠생명 |
| 21 | 푸르덴셜생명 | 22 | 하나HSBC생명 | 23 | 한화생명 | 24 | 현대라이프 |
| 25 | 흥국생명 |  |  |  |  |  |  |

(4) 손해보험업 : 14개사

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | ACE손해 | 2 | AIG손해 | 3 | AXA다이렉트 | 4 | KB손해보험 |
| 5 | MG손해보험 | 6 | NH농협손해 | 7 | 더케이손해 | 8 | 동부화재 |
| 9 | 롯데손해 | 10 | 메리츠화재 | 11 | 삼성화재 | 12 | 한화손해 |
| 13 | 현대해상 | 14 | 흥국화재 |  |  |  |  |

(5) 카드업 : 8개사

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

**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 28.5%의 소비자 선택을 받은 KB국민은행이 선정되었다. KB국민은행은 전년 15.5%의 지지도로 2위에서 13.0%p상승하여 신한은행을 제치고 1위로 선정되었다. 신한은행은 22.2%의 지지도에서 올해 22.6%로 0.4%p가 올랐지만 KB국민은행에 밀려 2위를 차지했다.

우리은행 10.8%, NH농협은행 10.1%, IBK기업은행 9.2%, KEB하나은행 5.9%, KDB산업은행 2.2%, DGB대구은행 2.1%, 경남은행 1.7%, 부산은행 1.5%, 한국씨티은행 1.2%, 광주은행 1.0%, SC제일은행 1.0%, 수협중앙회 1.0%, 전북은행 0.7%, 제주은행 0.3%의 지지율을 얻었다.

**표 1. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 은행**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **순위** | **은행** | **유효빈도** | **점유율(%)** |
| 1 | KB국민은행 | 577 | 28.5 |
| 2 | 신한은행 | 457 | 22.6 |
| 3 | 우리은행 | 219 | 10.8 |
| 4 | NH농협은행 | 204 | 10.1 |
| 5 | IBK기업은행 | 186 | 9.2 |
| 6 | KEB하나은행 | 119 | 5.9 |
| 7 | KDB산업은행 | 45 | 2.2 |
| 8 | DBG대구은행 | 43 | 2.1 |
| 9 | 경남은행 | 35 | 1.7 |
| 10 | 부산은행 | 30 | 1.5 |
| 11 | 한국씨티은행 | 24 | 1.2 |
| 12 | 광주은행 | 21 | 1.0 |
| 13 | SC제일은행 | 21 | 1.0 |
| 14 | 수협중앙회 | 21 | 1.0 |
| 15 | 전북은행 | 15 | 0.7 |
| 16 | 제주은행 | 6 | 0.3 |
|  | **합계** | 2023 | 100.0 |

**그림 1. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 은행(상위10개)**

****

**2. 가장 믿음직한 증권사**

소비자가 뽑은 가장 믿음직한 증권사는 작년에 이어 삼성증권이 21.6%의 지지율을 얻어 1위로 선정되었다. 삼성증권은 2위 신한금융투자(11.5%)와의 격차가 10.1%p차이가 나 확고한 1위를 차지하고 있다.

교보증권 8.8%, 대신증권 7.4%, 미래에셋증권 6.3%, 키움증권 6.0%, 한국투자증권 5.8%, KB투자증권 5.2%, 대우증권 5.1%, NH투자증권 4.7%, 현대증권 3.3%, 하나대투증권 3.1%, 유안타증권 1.8%, 한화증권 1.8%, 신영증권 1.6%, 동부증권 1.6%, 메리츠종합금융증권 1.3%, IBK투자증권 1.2%, HMC투자증권 0.8%, SK증권 0.4%, 하이투자증권 0.4%, 유진투자증권 0.3%로 나타났다.

**표 2. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 증권사**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **순위** | **증권사** | **유효빈도** | **점유율(%)** |
| 1 | 삼성증권 | 436 | 21.6 |
| 2 | 신한금융투자 | 232 | 11.5 |
| 3 | 교보증권 | 177 | 8.8 |
| 4 | 대신증권 | 150 | 7.4 |
| 5 | 미래에셋증권 | 127 | 6.3 |
| 6 | 키움증권 | 122 | 6.0 |
| 7 | 한국투자증권 | 117 | 5.8 |
| 8 | KB투자증권 | 106 | 5.2 |
| 9 | 대우증권 | 103 | 5.1 |
| 10 | NH투자증권 | 95 | 4.7 |
| 11 | 현대증권 | 67 | 3.3 |
| 12 | 하나대투증권 | 62 | 3.1 |
| 13 | 유안타증권 | 37 | 1.8 |
| 14 | 한화증권 | 37 | 1.8 |
| 15 | 신영증권 | 33 | 1.6 |
| 16 | 동부증권 | 33 | 1.6 |
| 17 | 메리츠종합금융증권 | 26 | 1.3 |
| 18 | IBK투자증권 | 24 | 1.2 |
| 19 | HMC투자증권 | 16 | 0.8 |
| 20 | SK증권 | 8 | 0.4 |
| 21 | 하이투자증권 | 8 | 0.4 |
| 22 | 유진투자증권 | 7 | 0.3 |
|  | 합계 | 2023 | 100.0 |

그림 2. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 증권사(상위10개)



**3. 가장 믿음직한 생명보험사**

소비자가 뽑은 가장 믿음직한 생명보험사는 삼성생명이 34.0% 지지율로 1위 선정되었다. 삼성생명은 2010년 이래 6년간 1위로 선정되었다. 2위인 교보생명(11.0%)과 23.0%p의 격차를 보이며 1위를 굳건히 지키고 있다.

신한생명 10.7%, 한화생명 6.5%, 동부생명 5.3%, 알리안츠생명 4.4%, 푸르덴셜생명 4.2%, KB생명보험 2.7%, 동양생명 2.5%, 메트라이프생명 2.5%, ING생명 2.3%, 미래에셋생명 2.1%, 라이나생명 1.9%, NH농협생명 1.6%, 하나HSBC생명 1.5%, AIA생명 1.5%, 현대라이프생명 1.2%, 흥국생명 1.0%, PCA생명 0.8%, KDB생명 0.7%, DGB생명 0.6%, 교보라이프플래닛생명 0.4%, ACE생명 0.3%, IBK생명 0.3%, BNP라이파카디프생명 0.1%로 나타났다.

**표 3. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 생명보험사**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **순위** | **생명보험사** | **유효빈도** | **점유율(%)** |
| 1 | 삼성생명 | 687 | 34.0 |
| 2 | 교보생명 | 222 | 11.0 |
| 3 | 신한생명 | 216 | 10.7 |
| 4 | 한화생명 | 131 | 6.5 |
| 5 | 동부생명 | 108 | 5.3 |
| 6 | 알리안츠생명 | 89 | 4.4 |
| 7 | 푸르덴셜생명 | 85 | 4.2 |
| 8 | KB생명보험 | 55 | 2.7 |
| 9 | 동양생명 | 50 | 2.5 |
| 10 | 메트라이프생명 | 50 | 2.5 |
| 11 | ING생명 | 46 | 2.3 |
| 12 | 미래에셋생명 | 42 | 2.1 |
| 13 | 라이나생명 | 38 | 1.9 |
| 14 | NH농협생명 | 33 | 1.6 |
| 15 | 하나HSBC생명 | 31 | 1.5 |
| 16 | AIA생명 | 30 | 1.5 |
| 17 | 현대라이프생명 | 25 | 1.2 |
| 18 | 흥국생명 | 20 | 1.0 |
| 19 | PCA생명 | 16 | 0.8 |
| 20 | KDB생명 | 15 | 0.7 |
| 21 | DGB생명 | 12 | 0.6 |
| 22 | 교보라이프플래닛생명 | 7 | 0.3 |
| 23 | ACE생명 | 6 | 0.3 |
| 24 | IBK생명 | 6 | 0.3 |
| 25 | BNP파리바카프 | 3 | 0.1 |
|  | 합계 | 2023 | 100.0 |

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

****

**4. 가장 믿음직한 손해보험사**

소비자가 뽑은 가장 믿음직한 손해보험사는 삼성화재가 35.8%의 지지로 1위에 선정되었다. 삼성화재는 2위인 동부화재(16.6%)와 19.2%p의 격차를 보이며 2010년 이래 6년간 1위로 선정되었다.

이어서 현대해상 14.2%, KB손해보험 6.6%, 메리츠화재 6.6%, 한화손해 5.0%, 더케이손해 3.7%, 롯데손해보험 2.7%, AXA다이렉트 2.6%, 흥국화재 1.7%, AIG손해보험 1.4%, MG손해보험 1.3%, NH농협손해보험 1.0%, ACE손해 0.8% 나타났다.

**표 4. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 손해보험사**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **순위** | **손해보험사** | **유효빈도** | **점유율(%)** |
| 1 | 삼성화재 | 725 | 35.8 |
| 2 | 동부화재 | 335 | 16.6 |
| 3 | 현대해상 | 287 | 14.2 |
| 4 | KB손해보험 | 133 | 6.6 |
| 5 | 메리츠화재 | 133 | 6.6 |
| 6 | 한화손해 | 102 | 5.0 |
| 7 | 더케이손해 | 74 | 3.7 |
| 8 | 롯데손해 | 55 | 2.7 |
| 9 | AXA다이렉트 | 53 | 2.6 |
| 10 | 흥국화재 | 35 | 1.7 |
| 11 | AIG손해 | 28 | 1.4 |
| 12 | MG손해보험 | 27 | 1.3 |
| 13 | NH농협손해 | 20 | 1.0 |
| 14 | ACE손해 | 16 | 0.8 |
|  | 합계 | 2023 | 100.0 |

**그림 4. 소비자가 뽑은 믿음직한 손해보험사(상위10개)**

****

**5. 가장 믿음직한 카드사**

소비자가 뽑은 가장 믿음직한 카드사는 신한카드가 27.0%로 1위로 선정되었다. 전년에도 24.2%로 1위 선정에 이어, 2.8%p 올라 연속 1위를 차지했다.

이어 KB국민카드 20.4%, BC카드 13.5%, 삼성카드 13.0%, 현대카드 9.9%, 우리카드 6.3%, 롯데카드 5.1%, 하나SK카드 4.8%로 나타났다.

**표 8. 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 카드사**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **순위** | **카드사** | **유효빈도** | **점유율(%)** |
| 1 | 신한카드 | 547 | 27.0 |
| 2 | KB국민카드 | 413 | 20.4 |
| 3 | BC카드 | 273 | 13.5 |
| 4 | 삼성카드 | 262 | 13.0 |
| 5 | 현대카드 | 201 | 9.9 |
| 6 | 우리카드 | 128 | 6.3 |
| 7 | 롯데카드 | 103 | 5.1 |
| 8 | 하나SK카드 | 96 | 4.8 |
|  | 합계 | 2023 | 100.0 |

그림 5 소비자가 뽑은 가장 믿음직한 카드사



**<참고> 설문 참여자 일반적 특성**

 **1. 성별 구성**

설문조사에 참여한 소비자는 총 2,023명이며, 참여자의 성별 구성비는

남자 62.0%, 여자 38.0%로 남자가 더 많이 참여한 것으로 나타났다.

**표 1 설문조사 참여자 성별 구성비**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **성별** | **빈도(명)** | **점유율(%)** |
| 남 | 1255 | 62.0 |
| 여 | 768 | 38.0 |
| 합계 | 2023 | 100.0 |

**그림 6 설문조사 참여자 성별 구성비**

****

**2. 연령별 구성**

설문조사 참여자의 연령별 구성비는 40대 35.7%, 30대 33.7%, 50대14.5% 등 중년층이 주로 참여(30~50대 83.9%)했으며, 20대 7.9%, 60대 5.9%, 70대 이상 2.0%, 10대 0.3%가 참여했다.

**표 2 설문조사 참여자 연령별 구성비**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **연령별** | **빈도(명)** | **점유율(%)** |
| 40대 | 722 | 35.7 |
| 30대 | 682 | 33.7 |
| 50대 | 294 | 14.5 |
| 20대 | 160 | 7.9 |
| 60대 | 118 | 5.9 |
| 70대이상 | 41 | 2.0 |
| 10대 | 6 | 0.3 |
| 합계 | 2023 | 100.0 |

그림 7 설문조사 참여자 연령별 구성비



**3. 지역별 구성**

설문조사 참여자의 지역별 구성비는 서울특별시 35.6%, 경기도 21.8%, 부산광역시 6.9%, 인천광역시 5.1%, 대구광역시 4.9%, 대전광역시 3.9%, 경상남도 2.7%, 전라북도 2.4%, 경상북도 2.0%, 강원도 1.9%, 전라남도 1.9%, 충청남도 1.7%, 충청북도 1.6%, 울산광역시 1.5%, 제주특별자치도 0.8%, 세종특별자치시 0.3%가 참여하였다. 서울, 경기, 인천을 포함한 수도권이 가장 많이 참여하여 62.6%를 차지하였다. 응답 참여자 중 주소를 미기재 하거나 주소지가 불분명한 경우는 기타 처리 하였다.

**표 3. 설문조사 참여자 지역별 구성비**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **지역별** | **빈도(명)** | **점유율(%)** |
| 서울특별시 | 721 | 35.6 |
| 경기도 | 442 | 21.8 |
| 부산광역시 | 139 | 6.9 |
| 인천광역시 | 103 | 5.1 |
| 대구광역시 | 99 | 4.9 |
| 대전광역시 | 79 | 3.9 |
| 경상남도 | 54 | 2.7 |
| 전라북도 | 48 | 2.4 |
| 경상북도 | 41 | 2.0 |
| 강원시 | 38 | 1.9 |
| 전라남도 | 38 | 1.9 |
| 충청남도 | 35 | 1.7 |
| 충청북도 | 33 | 1.6 |
| 울산광역시 | 31 | 1.5 |
| 제주특별자치도 | 16 | 0.8 |
| 세종특별자치시 | 6 | 0.3 |
| 기타 | 100 | 5.0 |
| 합계 | 2023 | 100.0 |

그림 8 설문조사 참여자 지역별 구성비

