

94호

## 오픈뱅킹 인지도 및 이용 경험

마케팅/여론 조사 전문기관인 NICE디앤알(www.nicednr.co.kr, 대표 강용구)은 금융 서비스 영역의 풍부한 조사경험과 전문성을 바탕으로, 금융시장 전반을 폭넓게 조망하는 금융시장 기획조사(KFSS)를 진행해 오고 있으며, 최근 시범 운영되고 있는 오픈뱅킹 인지도 및 이용 경험 현황 파악을 위해 오픈뱅킹 이슈 조사를 추가로 수행하였습니다.

본 '금융 소비자 리포트'는 2019년 11월에 조사된 오픈뱅킹 조사의 내용 중 일부를 발췌하여 정리한 자료입니다.



### 오픈뱅킹 이슈 조사 개요

조사 방법	이메일 조사 (E-mail Survey)
조사 대상	전국, 만 20~59세 금융거래 소비자(금융 의사결정 참여자)
표본의 틀	만 20 ~ 59세 E-mail 이용자
표본 규모	5,957명
표본 오차	95% 신뢰수준에서 ±1.3%p
조사 기간	2019년 11월 13일 ~ 11월 17일

#### 문의 연락처



NICE디앤알 이정현 본부장  
jhlee@nicednr.co.kr

NICE디앤알 김영재 팀장  
Tel. 02-2122-4723  
youngjae.kim@nicednr.co.kr

리포트 자료에 대한 모든 권한은 NICE디앤알(주)에 있으며, 자료 활용 시 출처를 반드시 명기해 주시기 바랍니다.



## Summary

### 오픈뱅킹 이용률은 7.5% 수준이며, 이용 경험자의 오픈뱅킹 이용 만족도는 높은 편



61.5%의 금융 소비자가 10월 30일 이후 시범 운영 중인 오픈뱅킹을 인지하고 있음

- 이용 경험이 있는 소비자는 전체의 7.5% 수준이며, 연령별로는 젊은 연령층일수록 이용 경험이 더 높은 것으로 나타남



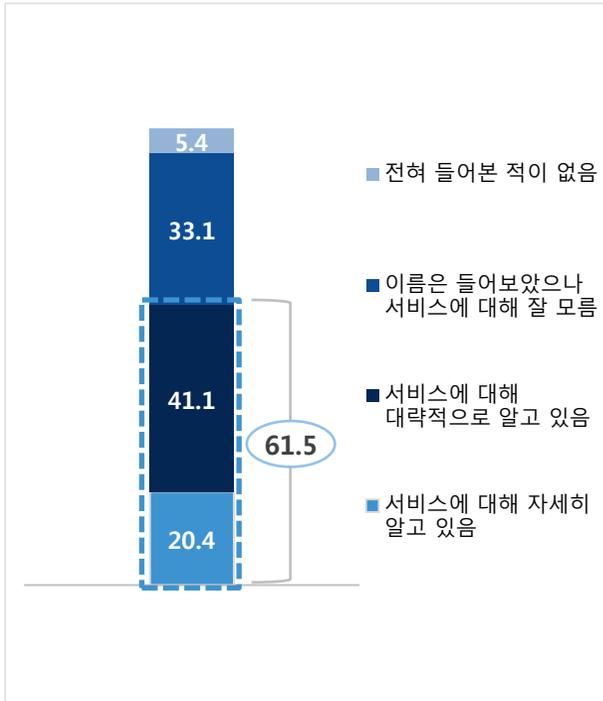
비대면 거래 확산, 관성적 거래 성향이 약해지는 추세는 '오픈뱅킹'의 등장으로 더 가속화 될 것

- 이벤트 참여, 또는 광고, 주변 추천 등을 통해 오픈뱅킹을 이용하게 된 경우가 많음
- 오픈뱅킹을 이용해 처리한 업무는 타행 계좌를 통한 이체/송금, 타행 계좌의 잔액 조회 순으로 높게 나타남
- 오픈뱅킹에 대해 만족한다는 응답은 긍정응답률(Top2 Box%)기준 76.6%로 나타남

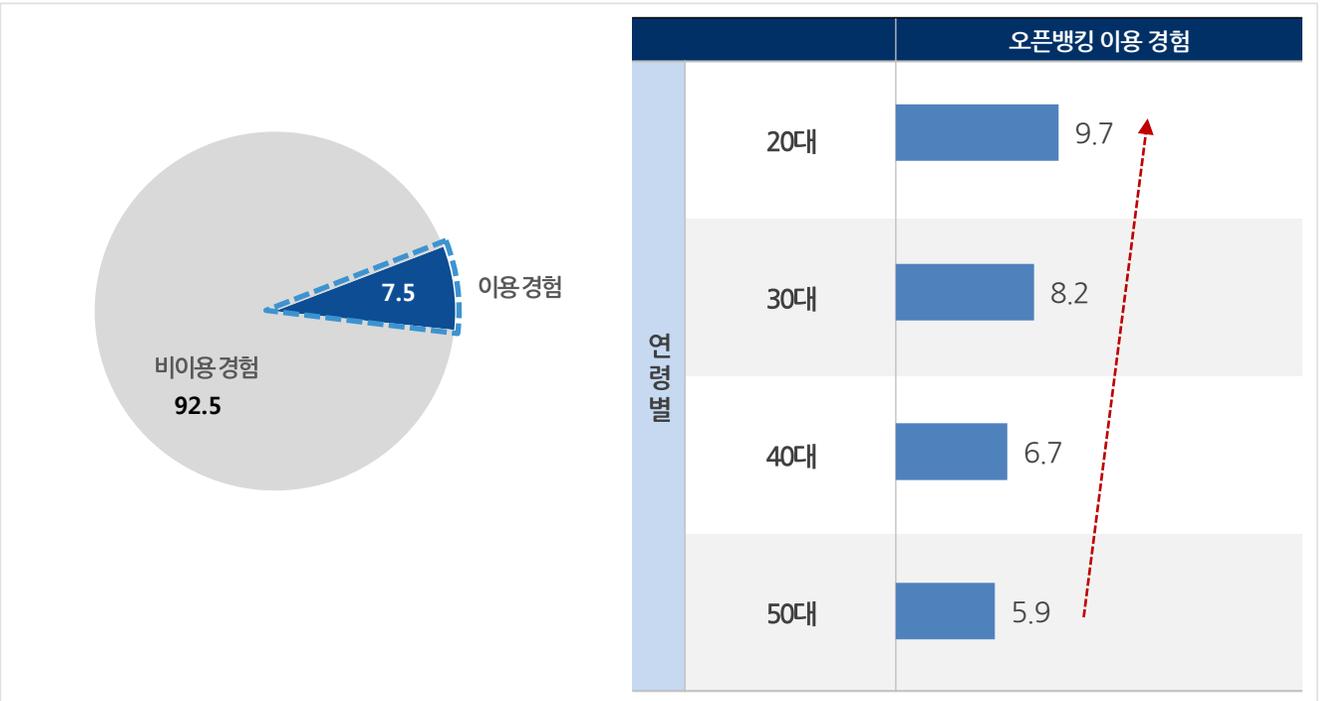


- 61.5%의 금융 소비자가 10월 30일 이후 시범 운영 중인 오픈뱅킹을 인지하고 있는 것으로 나타남
- 이용 경험이 있는 소비자는 전체의 7.5% 수준이며, 연령별로는 젊은 연령층일수록 이용 경험이 더 높은 것으로 나타남

## — 인지도



## — 이용 경험



Q. 귀하께서는 10월 30일 이후 시범 운영 중인 '오픈뱅킹' 서비스에 대해 얼마나 잘 알고 계십니까?

- 이벤트 참여 또는 광고, 주변 추천 등을 통해 오픈뱅킹을 이용하게 된 경우가 많은 것으로 나타나며, 연령대별로 이용 계기에 차이가 있음
  - 20~30대는 주변 추천, 광고, 이벤트 참여 때문에 이용하게 된 경우가 비교적 많음
  - 40대는 상대적으로 혜택/부가서비스를 이용하기 위해, 기존 모바일 뱅킹과 어떻게 다른지 보기 위해 이용한 경우가 많음
  - 50대는 기존 거래 기관이기 때문에 해당 은행의 오픈뱅킹을 이용하게 된 것으로 조사됨
- 비대면 거래가 급속히 확산되고, '한 은행에 대한 관성적 거래성향이 감소해 가는 시장 상황에서 '오픈뱅킹'의 등장은 이를 더욱 가속화할 것으로 보임

## — 이용 이유/계기

[오픈뱅킹 이용 경험자, %]

		전체 (n=447)	연령대			
			20대 (n=129)	30대 (n=115)	40대 (n=106)	50대 (n=97)
사례수		(n=447)	(n=129)	(n=115)	(n=106)	(n=97)
관성적 이용	평소 해당 은행의 모바일 뱅킹 앱을 주로 이용해서	20.0	16.7	20.5	21.1	22.8
	주거래 은행이라서	19.2	17.9	14.6	18.1	27.4
추천/ 이벤트 참여	오픈뱅킹 등록/설치시 제공하는 이벤트/프로모션 행사 참여를 위해	19.1	22.4	26.1	20.4	4.9
	모바일 뱅킹/인터넷 뱅킹 이용 중 제시되는 오픈뱅킹 배너 광고를 보고	11.6	11.4	11.1	9.7	14.4
	해당 은행 직원이 권유해서	6.9	11.3	4.1	3.3	8.2
	TV, 인터넷, 신문 등의 기사 혹은 광고를 보고	6.3	8.2	6.4	7.5	2.3
	가족/친구/동료 등 주변 지인이 추천해서	6.0	5.2	5.1	3.9	10.6
오픈뱅킹 차별적 특징 경험	해당 은행의 기존 모바일 뱅킹 서비스와 어떻게 다른지 궁금해서	5.8	3.6	5.6	8.2	6.4
	다양한 혜택 및 부가서비스를 제공해서	5.2	3.3	6.6	7.9	3.0

Q. 귀하께서 OO은행의 오픈뱅킹 서비스를 등록/설치하여 이용하시게 된 계기는 무엇입니까?

- 오픈뱅킹을 이용해 처리한 업무는 타행 계좌를 통한 이체/송금, 타행 계좌의 잔액 조회 순으로 높게 나타남
- 오픈뱅킹에 대해 만족한다는 응답은 긍정응답률(Top2 Box%)기준 76.6%로 나타남

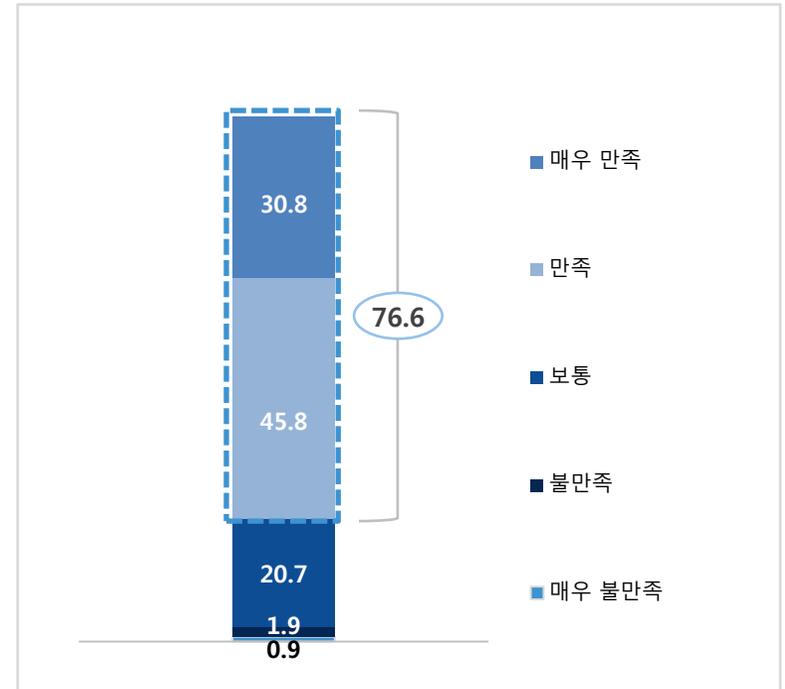
## — 이용 업무

[오픈뱅킹 이용 경험자, %]

	전체 (n=447)	연령대			
		20대 (n=129)	30대 (n=115)	40대 (n=106)	50대 (n=97)
사례수	(n=447)	(n=129)	(n=115)	(n=106)	(n=97)
타행계좌를 통한 이체/송금	61.6	57.8	61.0	61.0	68.1
타행계좌의 잔액 조회	60.4	61.0	54.9	60.4	66.0
타행계좌의 거래내역 조회	41.5	29.7	47.5	43.5	47.6
타행계좌 잔액을 활용하여 예/적금 신규가입	14.5	16.2	14.2	14.1	13.1
타행계좌를 통한 공과금 납부	11.4	16.2	10.6	8.6	9.2
오픈뱅킹 서비스 등록/앱 설치 후 사용 경험 없음	6.9	7.7	5.3	8.4	6.2

## — 만족도

[오픈뱅킹 이용 경험자, %]



Q. 귀하께서는 오픈뱅킹 서비스를 통해 어떤 업무를 보셨습니까? 모두 선택해 주십시오.

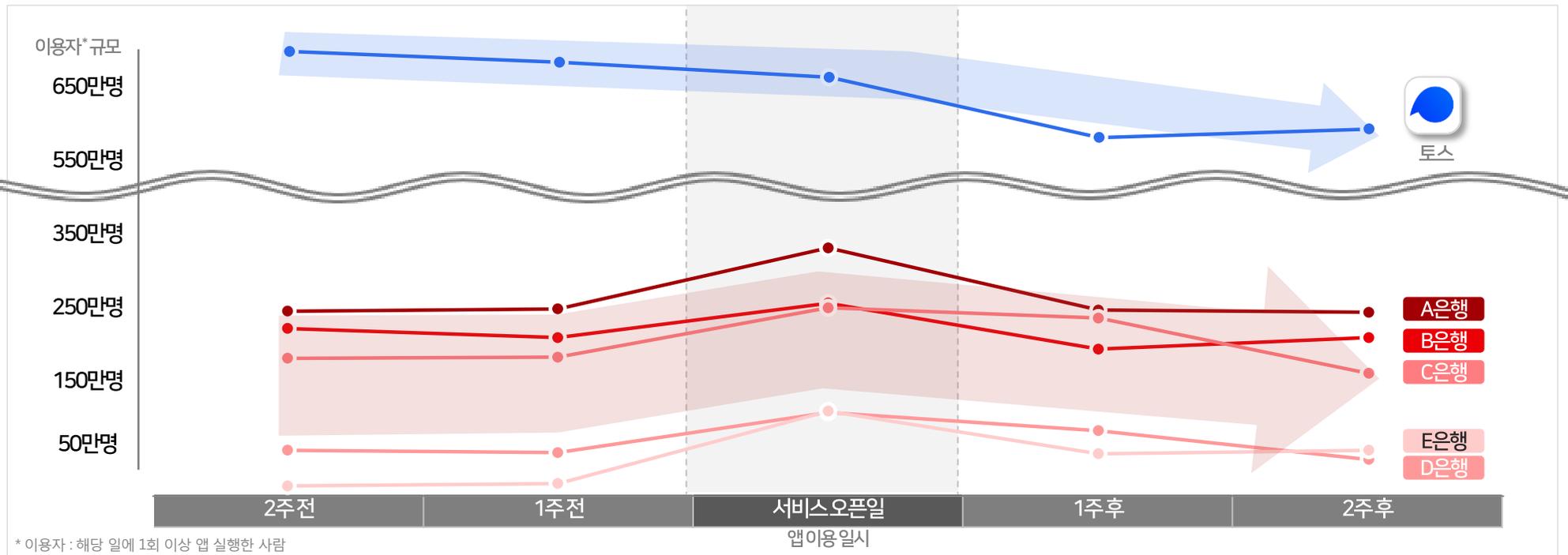
Q. 귀하께서 이용해 보신 OO은행의 오픈뱅킹 서비스에 대해 얼마나 만족하십니까?

- 오픈뱅킹 서비스 오픈일(2019.10.30) 주요 시중은행의 앱 이용자수가 전주 대비 일제히 증가한 이후 이전 수준으로 회귀하는 경향을 보임
- 반면 유사 서비스 업체인 토스(Toss)의 경우 오픈뱅킹 서비스 이후 이용자수가 감소함

## ※ 모바일 앱 분석 서비스(앱마인더) 개요

조사방법	스마트폰 로그데이터 수집
조사대상	만 20~59세 스마트폰 이용자(전국)
표본 규모	약 10,000명(2019년 11월 기준)
표본 오차	95% 신뢰수준에서 ±1%p

※ 아래 조사 결과는 NICE디앤알에서 새롭게 출시한 모바일 앱 분석 서비스(앱마인더)를 활용함



## — 설문 항목

- 다음 중 귀하의 주거래 은행은 어디입니까?  
-----
- 귀하께서는 10월 30일 이후 시범 운영 중인 '오픈뱅킹' 서비스에 대해 얼마나 잘 알고 계십니까?  
-----
- 귀하께서는 어떤 은행의 '오픈뱅킹' 서비스를 이용해 보셨습니까? 2개 이상의 오픈뱅킹을 이용 해 보신 경우 더 자주 이용해 보신 은행을 선택해 주시면 됩니다.  
-----
- 귀하께서 OO은행의 오픈뱅킹 서비스를 등록/설치하여 이용하시게 된 계기는 무엇입니까?  
-----
- 귀하께서는 오픈뱅킹 서비스를 통해 어떤 업무를 보셨습니까? 모두 선택해 주십시오.  
-----
- 귀하께서 이용해 보신 OO은행의 오픈뱅킹 서비스에 대해 얼마나 만족하십니까?  
-----
- 귀하께서 오픈뱅킹 서비스에 대해 만족하지 못하신 이유는 무엇입니까? 중요한 순서대로 최대 2가지만 선택해 주십시오.  
▪ 귀하께서 오픈뱅킹 서비스에 대해 만족 하신 이유는 무엇입니까? 중요한 순서대로 최대 2가지만 선택해 주십시오.  
-----
- 귀하께서는 오픈뱅킹 서비스를 계속 이용하실 의향이 얼마나 있으십니까?  
-----
- 귀하께서는 향후 오픈뱅킹 서비스를 이용해 보실 의향이 얼마나 있으십니까?  
-----
- 향후 귀하께서는 어떤 기준으로 오픈뱅킹 서비스 앱을 선택하시겠습니까? 중요한 순서대로 2가지만 선택해 주세요.  
-----
- 다음 핀테크 관련 업체에서 오픈뱅킹 서비스를 제공 한다면, 어떤 어플리케이션(앱)을 통해 오픈뱅킹을 이용 하시겠습니까? 모두 선택 해 주십시오.