

핀테크 CX 보고서

토스 및 경쟁사 비교

이준 황신혜 신혜원 고경 성소민 서예은 윤민준

개요 및 순서

1. 핀테크 사용자 분석
2. 다양한 핀테크 교차 사용 이유 분석
3. 간편결제 이용자 수 비교
4. 확장 서비스
5. 안전성 / 보안성에 대한 낮은 신뢰도
6. 오프라인 서비스 부재의 문제
7. 사용자 리뷰
8. 트렌드 분석을 따른 결론

1. 핀테크 사용자 데이터



4. 금융 서비스/앱 이용 행태

opensurvey

금융 서비스/앱은 은행 앱 > 카카오뱅크 > 네이버페이 > 카드사 앱·토스 등의 순으로 높은 이용률을 보입니다

특히, 35~49세가 가장 다양한 금융 서비스 앱을 활용하고 있습니다.

카카오뱅크는 20~34세에서, 토스는 더 젊은 층인 15~24세에서의 이용률이 상대적으로 높은 편입니다.

설치 경험 및 현 이용 금융 서비스/앱

전체 대비 유의미하게 높음 낮음
(80% 신뢰수준, 응답 수 30건 미만은 제외)

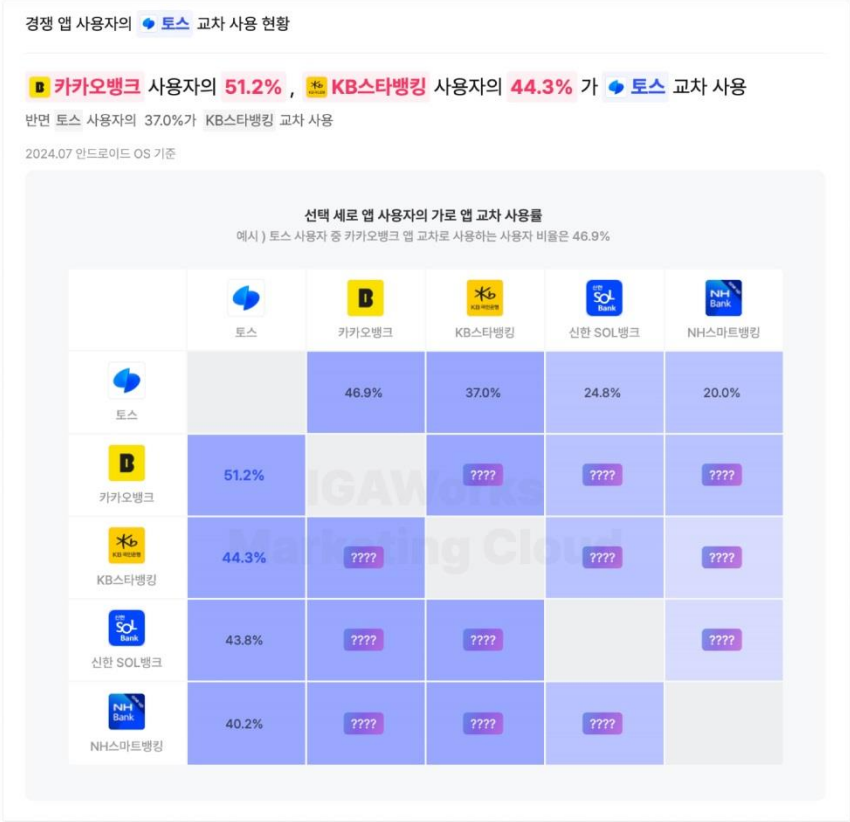
설치 경험 및 현 이용	전체	연령				
		15~19세	20~24세	25~34세	35~49세	50~59세
Base	(907)	(51)	(86)	(198)	(330)	(242)
은행 앱	78.6 83.1	49.0	83.7	80.3	81.5	77.7
카카오뱅크	60.0 70.1	52.9	68.6	66.7	63.6	47.9
네이버페이	54.0 63.4	37.3	60.5	65.2	57.9	40.9
카드사 앱	51.3 59.8	7.8	33.7	60.1	62.7	43.8
토스	51.0 67.9	62.7	61.6	51.5	51.5	43.8
간편결제 앱	45.0 57.9	21.6	48.8	56.1	53.3	28.1
증권사 앱	43.3 52.7	3.9	31.4	41.9	52.1	45.0
지역 화폐 앱	37.3 48.3	15.7	34.9	33.8	45.8	33.9
보험사 앱	29.1 39.3	0.0	10.5	19.7	41.2	33.1
뱅크샐러드	7.5 19.3	3.9	15.1	14.6	5.8	2.1
현 이용 금융 서비스/앱 개수	4.6 개	2.6 개	4.5 개	4.9 개	5.2 개	4.0 개

[Base: 모바일로 금융 서비스 이용자, N=907, 중복 응답, %]
*배너분석은 현 이용 데이터 기준

© Opensurvey Inc. 35

핀테크 이용률 : 카카오뱅크 > 네이버페이 > 토스
주요 토스 사용자 = 20대 남성의 높은 비율

2. 다양한 핀테크 교차 사용

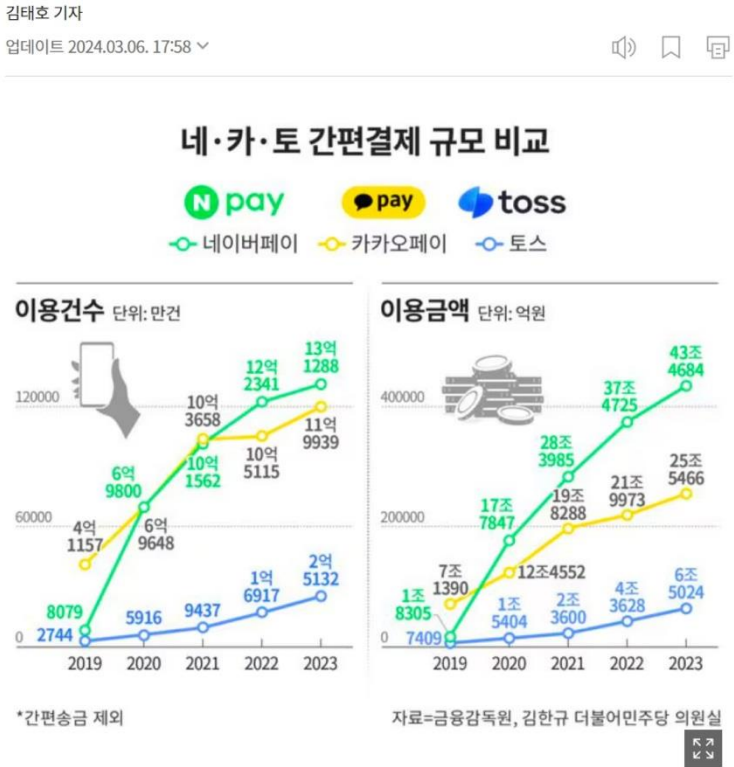


	<div>pay네이버페이</div>	<div>pay카카오페이</div>
상품명	네이버페이 머니 하나 통장	페이머니 체크카드
특징	• 네이버페이로 결제 시 포인트 적립	• 카카오페이와 연동되는 모든 금융권 계좌와 연결 가능 • 연결 계좌를 자유롭게 변경 가능
혜택	• 네이버페이 머니 충전 후 결제 시 최대 3% 적립 • 네이버플러스 멤버십 사용 시 최대 7% 적립	• 공통: 카카오페이 결제 시 최대 4% 적립 • 라이언: 커피전문점, 대중교통 5% 적립 • 춘식이: 편의점, 통신 5% 적립
기타	• 200만원까지 연 최대 4% 이자 • 체크카드 발급 시 연회비 무료 • 결제할 때마다 1.2% 적립	• 체크카드 발급 연회비 무료

여러 핀테크 앱을 사용하는 이유

- 은행별 다른 혜택
- 목적별 사용

3. 간편결제 이용자 수 비교



포인트 적립하고
쓸쓸한 혜택까지

혜택

현장결제 하면
500원 적립

플릭만 해도
3,000원 적립

쇼핑 할 때마다
기본 1% 적립

리뷰쓰기

포인트/동영상/행부 시 포인트 150원

상품은 만족하셨나요?

★★★★★

사이즈는 어떤가요?

★★★★★

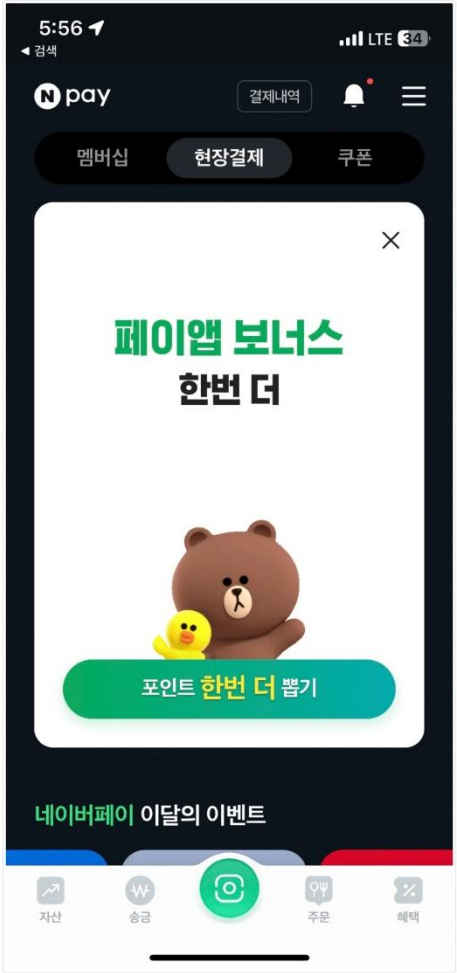
리뷰 작성 시
추가 포인트 적립

N+ 멤버십

쇼핑할 때마다 최대 5% 적립

5%

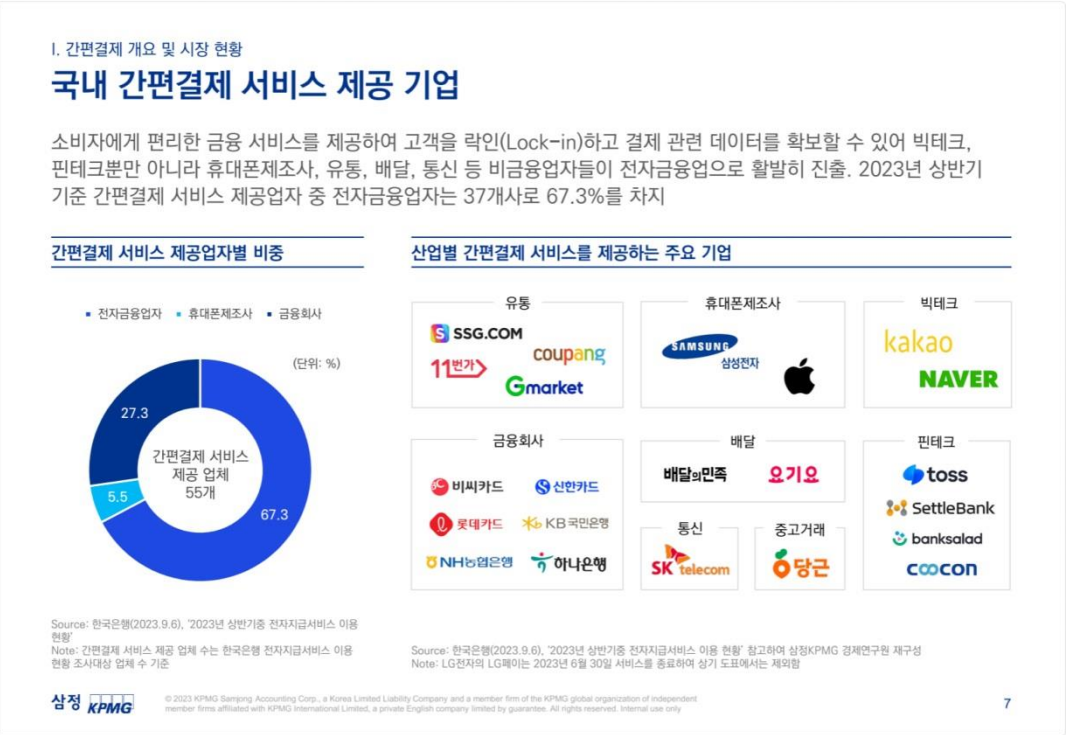
네이버 플러스 멤버십
→ 최대 5% 적립



네이버페이의 경쟁우위 분석

- 모기업의 오픈마켓 '샵N' 과 '스마트스토어' 보유로 인한 손쉬운 가맹점 확보
 - 기존 네이버를 통한 수 많은 이용객 보유로 손쉬운 사용자 확보
 - 네이버페이와 삼성페이의 연동으로 더 간편해진 결제
 - 네이버페이 이용시 다른 서비스에 비해 높은 혜택

4. 확장 서비스 (연동 결제)



	 네이버페이	 카카오페이	 토스페이
지원국가	65개국	40개국 이상	42개국
사용처	알리페이플러스, 유니온페이, 페이페이(일본) 가맹점	카카오페이 홈페이지 확인	알리페이플러스 가맹점
결제방법	네이버페이 앱 or 네이버 앱 내 QR결제 화면 제시	카카오톡 앱 or 카카오페이 앱 내 바코드 제시	토스 앱 내 바코드 or QR코드 제시

- 확장 서비스 종류
- 해외 결제 서비스 제공
(알리페이, GLN, 유니온페이 등)
 - 온라인 쇼핑몰에서도 사용 가능한 연동 결제

4. 확장서비스 (고령자 모드)

4. 금융 서비스/앱 이용 형태

금융 서비스/앱은 은행 앱 > 카카오페이 > 네이버페이 > 카드사 앱·토스 등의 순으로 높은 이용률을 보입니다

특히, 35~49세가 가장 다양한 금융 서비스 앱을 활용하고 있습니다.

카카오페이는 20~34세에서, 토스는 더 젊은 층인 15~24세에서의 이용률이 상대적으로 높은 편입니다.

설치 경험 및 현 이용 금융 서비스/앱

전체 대비 유의미하게 높음 낮음 (80% 신뢰수준, 응답 수 30건 미만은 제외)

	전체 (907)	연령				
		15~19세 (51)	20~24세 (86)	25~34세 (198)	35~49세 (330)	50~59세 (242)
은행 앱	78.6 83.1	49.0	83.7	80.3	81.5	77.7
카카오페이	60.0 70.1	52.9	68.6	66.7	63.6	47.9
네이버페이	54.0 63.4	37.3	60.5	65.2	57.9	40.9
카드사 앱	51.3 59.8	7.8	33.7	60.1	62.7	43.8
토스	51.0 67.9	62.7	61.6	51.5	51.5	43.8
간편결제 앱	45.0 57.9	21.6	48.8	56.1	53.3	28.1
증권사 앱	43.3 52.7	3.9	31.4	41.9	52.1	45.0
지역화폐 앱	37.3 48.3	15.7	34.9	33.8	45.8	33.9
보험사 앱	29.1 39.3	0.0	10.5	19.7	41.2	33.1
뱅크샐러드	7.5 19.3	3.9	15.1	14.6	5.8	2.1
현 이용 금융 서비스/앱 개수	4.6 개	2.6 개	4.5 개	4.9 개	5.2 개	4.0 개

[Base: 모바일로 금융 서비스 이용자, N=907, 중복 응답, %]
*데이터분석은 현 이용 데이터 기준

© Opensurvey Inc. 35

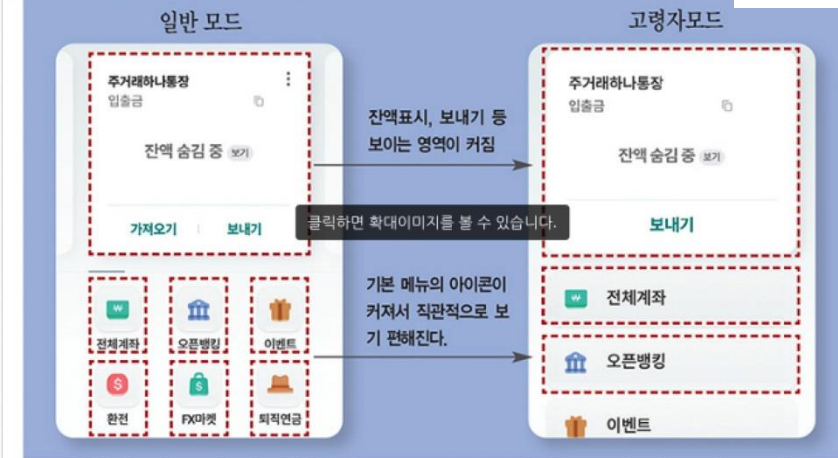
은행 앱 '고령자모드' 이용 비중

(단위: %)



※올해 1분기 말 기준
자료: KB국민·신한·우리·N·농협은행

은행 앱 고령자모드 비교



국민은행 앱, 전환 쉽지만 눈에 잘 안들어와... 영어 과다 사용도

다른 연령대보다 비교적 낮은 고령자의 핀테크 이용률

국민은행과 하나은행의 고령자 모드 서비스 제공

5. 안정성 / 보안성에 대한 낮은 신뢰도

4. 금융 서비스/앱 이용 행태 : 토스 vs. 카카오페이

opensurvey

카카오페이가 이용자 역시 송금/거래 수수료·금리에 가장 만족하고 있습니다
반면, 이벤트/혜택·앱의 안전성/보안 등은 개선이 필요하다는 의견이 있습니다

kakaopay 만족 요소



[Base: 카카오페이가 이용하는 자, N=544, 순위형 응답(1~3순위), %]

kakaopay 불만족 요소



© Opensurvey Inc. 40

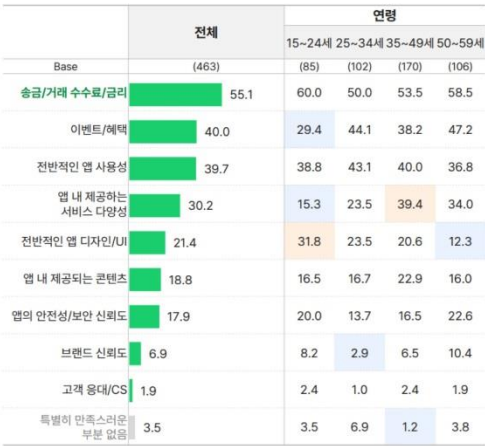
대부분의 핀테크에서 나오는
사용자들의 안전성과 보안성에 대한 불안

4. 금융 서비스/앱 이용 행태 : 토스 vs. 카카오페이

opensurvey

토스는 이용자는 송금/거래 수수료·금리에 가장 만족하는 반면, 앱의 안전성/보안은 개선이 필요하다고 여깁니다

toss 만족 요소



[Base: 토스 이용하는 자, N=463, 순위형 응답(1~3순위), %]

toss 불만족 요소



© Opensurvey Inc. 39

특히 토스에서 높게 나타남

6. 오프라인 서비스의 부재 문제

토스 앱을 통해 돈을 잘못 보냈는데 어떻게 돌려받을 수 있을까요?

착오송금

많이 당황하셨겠어요. 안타깝지만 송금이 이미 완료되었다면 취소가 어려워요.

- 친구에게 잘못 보내셨나요?
직접 연락하여 반환 요청하는 방법이 가장 빠르고 정확해요.

- 모르는 분에게 잘못 보내셨나요?
토스 앱을 통해 착오송금 접수해 주세요.

* 토스 앱을 통해 접수하는 방법

- '전체' → '고객센터' → '잘못 송금했어요' → 오송금한 사유 선택 → 잘못 보낸 송금 건 선택 → 착오송금 접수
- '홈' → 오른쪽 위 '중도망'의 알림 내역에서 확인할 수 있어요.

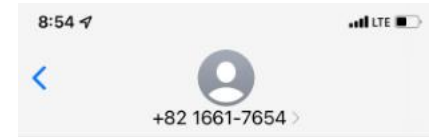
> [착오송금 접수하기](#)

착오 송금 접수하기 전에 꼭 확인해 주세요!

- 토스를 통해 잘못 송금한 경우에만 도와드릴 수 있어요.
- 은행을 통해 상대방에게 연락하는 중개 절차로, 착오송금 접수 후 4주 정도의 시간이 소요될 수 있어요.
또한, 상대방의 동의가 없으면 반환받기 어려울 수 있어요.
- 본인 계좌로 잘못 송금한 경우에는 은행에 먼저 문의해 주세요.
(청약, 적금계좌 등 특수 목적 계좌로 잘못 입금했다면 계좌 개설 지점으로 반환 여부 확인이 필요해요.)

[표1] 최근 5년간 간편송금을 통한 착오송금 현황(단위 : 건, 천원, 배, %)

구 분		2017	2018	2019	2020	증감	배율	2021.6	합계
토스 (비바 리퍼블 리카)	착오송금 건수	2,197	4,715	9,193	13,670	11,473	5.2	6,675	36,450
	착오송금 금액	263,796	696,222	1,959,337	3,479,107	3,215,311	12.2	2,139,393	8,537,855
	미반환 건수	1,891	4,190	8,166	11,194	9,303	4.9	3,927	29,368
	미반환 금액	233,170	632,379	1,562,937	2,739,430	2,506,260	10.7	1,206,302	6,374,218
	미반환율(건수)	86%	89%	89%	82%			59%	81%
미반환율(금액)	88%	91%	80%	79%			56%	75%	
카카오 페이	착오송금 건수	-	1,960	4,650	7,794	5,814	2.9	4,375	18,799
	착오송금 금액	-	365,043	988,516	1,798,035	1,432,992	3.9	1,155,418	4,307,013
	미반환 건수	-	1,336	3,866	5,131	3,795	2.8	2,478	12,811
	미반환 금액	-	320,875	865,965	1,244,639	923,764	2.9	682,350	3,113,829
	미반환율(건수)	-	67%	83%	66%			57%	68%
미반환율(금액)	-	88%	88%	69%			59%	72%	
네이버 페이 (네이 버페이 반환)	착오송금 건수	-	-	-	131			126	257
	착오송금 금액	-	-	-	46,199			50,668	96,867
	미반환 건수	-	-	-	75			61	136
	미반환 금액	-	-	-	24,875			20,272	45,147
	미반환율(건수)	-	-	-	57%			48%	53%
미반환율(금액)	-	-	-	54%			40%	47%	
합계	착오송금 건수	2,197	6,695	13,843	21,595	19,398	8.8	11,176	55,506
	착오송금 금액	263,796	1,061,265	2,947,853	5,323,341	5,059,545	19.2	3,345,479	12,941,735
	미반환 건수	1,891	5,526	12,032	16,400	14,509	7.7	6,466	42,315
	미반환 금액	233,170	953,254	2,428,902	4,008,944	3,775,774	16.2	1,908,924	9,533,194
	미반환율(건수)	86%	83%	87%	76%			58%	76%
미반환율(금액)	88%	90%	82%	75%			57%	74%	



문자 메시지
(오늘) 오전 8:00

착오송금 접수 안내

[Web발신]

[토스뱅크]

님, 잘못 송금한 내역 반환을 요청했어요. 잘못 받은 분이 금액을 돌려주시도록 요청드리지만, 강제로 송금을 취소할 수는 없는 점 알려드려요. 신청 결과가 나오는 데에는 4주 정도 걸려요.

*궁금한 점이 있다면 고객센터(1661-7654)로 문의해주세요.



착오 송금 등의 문제가 발생 시
온라인을 통해서만 할 수 있는 문제 해결을 위한 소통 방식
➔ 긴 시간 소요

7. 사용자 리뷰



oo



★★★★★ 24/7/10

간편하고 여러 계좌를 한 번에 볼 수 있으니 너무 편해요 카드를 만들 수도 있고 혜택도 많아서 좋아요 하지만 잔액 내역이 반영되는 게 가끔 느려지고 로딩이 많이 걸립니다. 조금 더 빨라졌으면 좋겠다는 의견입니다.

명섭

신명섭



★★★☆☆ 24/7/28

앱 업데이트 할 때 업데이트 완료 속도가 너무 느려요. 그리고 송금 내역이라던지 계좌이체 내역 불러고 새로고침하면 내역 업데이트도 너무 느려요. 앱 유용하게 쓰려면 이렇게 완벽하게 되어야하는데 완벽한 앱도 아니고 뭣도 아니고 이런 상황입니다. 평점도 쓰는 사람들 안좋게 단 사람들도 꽤 많은데 이 토스라는 앱을 왜 만들었는지 의문입니다. 앱 사용이 원활하게 되고 편리한 앱이 되어 사람들이 많이 쓸텐데 앱 이용이 너무 불편 합니다.

10명이 유용하다고 답한 리뷰입니다.

g

geum i jang



★★★★★ 24/7/27

토스가 이제 어떤 메리트가 있는지 모르겠음. 예금 이자나 입출금 계좌 이자도 적고, 심지어 만보기는 보상을 말로는 복권이지만 실상 2원 3원 나오는 방식으로 바뀌서 하루 만보 해봐야 20원, 30원 꼴인데 시스템 상주로 폰이 느려지는 보상 치고는 매우 적어졌다. 다음번 업데이트에서 변경되지 않으면 만보기 기능 끄고 써야겠다.

31명이 유용하다고 답한 리뷰입니다.

D

Dongyoung Sim



★★★★☆ 24/7/27

송금·결제기능은 쓰다 보면 꽤 편하고 쇼핑 쪽에서 샀던 상품들도 대체로 만족스럽게 쓰고 있습니다. 다만 포인트 관련해서, 갈수록 눈에 보이지 않는 형태로 엄청나게 많은 광고를 보게 한 뒤 보상을 짜게 만들어가는 게 눈에 띕니다. 고양이 같은 시스템은 기존 포인트로 기프트권을 살 수 있는 속도에 비하면 정말 많은 시간을 들이거나 실재없이 쇼핑을 해줘야 하고(그 돈을 다른 결제수단에 쓰면 할인이나 환급을 더 받을 겁니다), 만보기는 지뢰나 다름없는 '아이템'(샘물 13개를 모아야 포인트 자리가 하나 더 나옵니다. 1/13어치 가치라는 소립니다. 쌍둥이버섯은 아주 살짝 나온 것 같지만 17개나 필요해서 지뢰인 건 똑같습니다)으로도 모자라서 이제는 10원쯤 주면 자리에서 복권이라고 광고를 3~4번이나 봐야 6~10원 주는 걸 만났네요. 그래도 다른 어플에 비하면 좀 오래 간다 싶었는데, 저런 기능들 때문에 안 그래도 어플이 무거운 편이라 너무 이런 방향으로 가면 경쟁력이 밀리게 됩니다.

39명이 유용하다고 답한 리뷰입니다.



송지성



★★★★★ 24/7/15

앱에 메뉴는 너무많은데 메뉴마다 들어가서 둘러보기도 안되고 다짜고짜 개인정보만 요구해서 사용하기 불편합니다. 메뉴 설명이 부족해서 해매다가 화가 다 나네요 --; 해외결제하려고하는데 카드를 등록해도 결제버튼도없고 QR스캔버튼도 없고 뭐 이따앱이 다있는지 ㅋㅋ 토스뱅크를 가입하라고 안내라도 해주던가 시간만 잡아먹었네요.

34명이 유용하다고 답한 리뷰입니다.

긍정적 리뷰

- 편리하고 간편
- 송금 수수료가 없음
- 통합적인 기능의 간편

부정적 리뷰

- 신뢰성에 대한 불안함
- 과도한 광고와 프로모션
- 기술적인 오류

8. 트렌드 분석에 따른 결론

1. 삼성페이와의 결합

국내 안드로이드 사용자를 고려하여 다수 확보 가능

2. 오프라인 형태의 은행과의 결합

착오송금 및 신분증 인증의 문제 해결시 빠른 소통 가능

3. 가맹점 확대

타 서비스와 같이 사용 확장성 확보

4. 무자비한 프로모션 및 이벤트 감소