



# 카카오뱅크 대화형 AI 서비스 이용약관

## 제 1 조 목적

이 약관은 주식회사 카카오뱅크(이하 “카카오뱅크”라 합니다)가 제공하는 대화형 AI 서비스(이하 “서비스”)의 이용 및 제공에 관한 제반 사항을 정하는 것을 목적으로 합니다.

## 제 2 조 용어의 정의

- 1 이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같습니다.
  1. “서비스”란 이용자가 제시하는 질의, 요청에 AI가 답변을 제공하거나 요청한 기능을 수행하는 대화형 AI 서비스를 말합니다.
  2. “이용자”란 이 약관에 따라 계약을 체결하고 카카오뱅크가 제공하는 서비스를 이용하는 자를 말합니다.
  3. “질의”란 이용자가 본 서비스를 이용하기 위하여 카카오뱅크 모바일앱 화면에 입력한 내용을 말합니다.
  4. “답변”이란 이용자가 본 서비스에서 “질의”를 입력한 후 생성된 내용, 검색 결과, 이와 관련된 정보 및 링크 등 자료 일체를 말합니다.

## 제 3 조 서비스의 내용

- 1 카카오뱅크가 제공하는 서비스의 범위는 다음과 같습니다.
  1. 카카오뱅크의 상품/서비스 정보 및 금융 정보 검색 서비스
  2. 이자 및 환율 등의 금융 계산 서비스
  3. 이체 등 금융 거래 요청 및 수행 서비스
  4. 금융 거래에 대한 조회, 분석 및 요약 서비스
  5. 그 외 카카오뱅크가 정하는 서비스
- 2 이러한 서비스는 개별적으로 또는 통합된 형태로 제공될 수 있으며, 정책에 따라 변경되거나 새로운 “서비스”가 추가될 수 있습니다. 이 경우, “카카오뱅크”는 구체적인 내용과 서비스의 변경, 추가, 중단, 제한 등의 내용을 모바일 앱 등을 통해 사전에 안내합니다.

## 제 4 조 서비스의 신청

- 1 “이용자”가 카카오뱅크 모바일 앱에서 이 약관에 동의한 경우 본 서비스에 대한 이용계약이 성립됩니다.

## 제 5 조 서비스 이용 유의사항

본 서비스의 기술적 특성상 아래의 사항들을 유의하여 이용해야 합니다.

- 1 본 서비스는 이용자와의 대화 문맥을 파악하여 “답변”을 생성합니다. 따라서 같은 “질의”라도 대화의 문맥에 따라 달라진 “답변”이 제공될 수 있습니다.
- 2 카카오뱅크는 AI 모델의 정확도와 기술적 성능을 높이기 위해 지속적으로 개선하고 노력합니다. 그러나 기술적 특성상, 모든 상황에서 완벽한 정확성과 적절성, 무결성, 최신성을 보장할 수 없습니다. 따라서 “이용자”는 AI의 답변을 참고하되, 그 정확성과 적절성을 스스로 최종 판단하여 사용해야 합니다.
- 3 “이용자”는 본 서비스를 다음과 같은 불법적이거나 악의적인 행위에 이용할 수 없습니다.
  1. 타인의 권리를 침해, 남용 또는 위반하는 방식으로 본 서비스를 이용하는 행위
  2. 타인의 명예를 훼손하거나 제 3 자에 대한 허위 사실에 대한 내용을 게시하는 행위
  3. 게시된 정보의 변경 및 또는 서비스에 장애를 주는 행위
  4. 범죄를 교사하거나, 방조하거나 법령을 위반하는 행위
  5. 기타 서비스를 이용하여 불법적이거나 유해한 콘텐츠를 생성하는 행위
- 4 카카오뱅크는 “질의”와 “답변”에 제 3 항의 내용이 포함되어 있는 것을 확인한 경우, “질의”와 “답변”의 삭제 등 조치를 취할 수 있으며, “이용자”에게 이용 및 배포 중단 등의 조치를 요청할 수 있습니다. 이 경우, “이용자”는 정당한 사유가 없는 한 이에 응하여야 합니다.
- 5 이용자는 본 서비스의 내용, “답변” 등을 카카오뱅크의 허락 없이 임의로 “본 서비스” 이외에서 이용하거나 제 3 자에게 제공 또는 판매할 수 없습니다.
- 6 이용자의 “질의”, “답변” 등 본 서비스 이용과 관련된 데이터는 AI 모델 활용, 인공지능 기술의 연구 등을 위해 사용될 수 있으며, 이용자는 이를 희망하지 않을 경우 언제든지 카카오뱅크 앱에서 사용 중단을 신청할 수 있습니다.

## 제 6 조 서비스 이용의 제한

- 1 카카오뱅크는 이용자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 서비스 이용의 전부 또는 일부를 제한할 수 있습니다.
  1. 카카오뱅크가 정한 정상적인 이용 절차(질의 입력)를 따르지 않고, 자동화된 프로그램, 비정상적 반복 요청 등을 통해 시스템에 접근하거나 AI 응답을 대량으로 수집·재활용하는 행위
  2. 서비스의 답변 결과를 임의로 변경·조작하는 행위, 또는 AI의 답변 논리를 왜곡하거나 시스템 내부 규칙을 우회하려는 목적으로 특수한 지시어 또는 명령어를 반복적으로 입력하는 행위
  3. 이용자 입력 내용 혹은 AI를 통해 생성된 콘텐츠가 특정인의 저작권, 상표권 등 지식재산권, 또는 개인정보, 초상권 등 타인의 권리를 침해하는 행위
- 2 카카오뱅크는 전항에 따라 이용자의 서비스 이용을 제한하는 경우 사전에 이용자에게 제한 사유를 명시하여 통지하며, 이용자는 고객센터 등을 통하여 이의를 신청할 수 있습니다. 다만, 긴급하게 제한해야 할 경우에는 먼저 조치한 뒤 사후에 알릴 수 있습니다.

## 제 7 조 서비스의 변경 및 중단

- 1 카카오뱅크는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 있는 경우 서비스의 제공을 변경하거나 일시적 중단 또는 제한할 수 있습니다.

1. 정보통신설비의 보수, 점검, 업그레이드, 교체, 고장, 통신장애 등으로 정상적인 서비스 제공이 어려운 경우
  2. 제반 설비의 장애 또는 이용량의 폭주 등으로 정상적인 서비스 이용에 지장이 있는 경우
  3. 천재지변 등 기타 불가항력적 사유가 발생한 경우
- 2 카카오뱅크는 제 1 항의 사유로 서비스의 제공을 변경, 일시 중단, 제한하고자 하는 경우에는 그 사유와 내용을 사전에 이용자에게 공지하거나 통지합니다. 다만, 긴급하게 이용을 중단하거나 제한할 필요가 있는 경우에는 사후에 지체없이 공지하거나 통지할 수 있습니다.

## 제 8 조 이용자에 대한 통지

- 1 카카오뱅크가 이용자에 대한 통지를 하는 경우 이 약관에 별도 규정이 없는 한 문자메시지, 알림톡, 이메일 등의 방법으로 통지할 수 있습니다.
- 2 카카오뱅크는 이용자 전체에 대하여 공지사항, 서비스 변경사항에 대한 안내가 필요한 경우 이를 카카오뱅크 모바일앱 등에 게시함으로써 안내할 수 있습니다.

## 제 9 조 서비스 해지

- 1 이용자는 이 약관에 의하여 카카오뱅크에 신청한 서비스 이용계약을 카카오뱅크 모바일앱 등을 통하여 해지할 수 있습니다.
- 2 카카오뱅크는 이용자에게 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 발생하거나 확인된 경우 이용계약을 해지할 수 있습니다.
  1. 다른 이용자의 권리나 정당한 이익을 침해하거나 범죄행위에 관련된 경우
  2. 중대한 위법임이 확인되어 계약목적 달성이 현저히 어려운 경우
- 3 카카오뱅크가 이용계약을 해지하는 경우에는 사전에 이용자에게 해지사유를 밝혀 해지의사를 통지하며, 이용자는 고객센터 등을 통하여 이의를 신청할 수 있습니다. 다만, 긴급하게 서비스를 종료할 필요가 있는 경우에는 사후에 알릴 수 있습니다.

## 제 10 조 카카오뱅크의 의무

- 1 카카오뱅크는 이 약관에서 정한 바에 따라 이용자에게 서비스를 지속적, 안정적으로 제공해야 합니다.
- 2 카카오뱅크는 서비스 제공과 관련하여 전산시스템에 장애가 발생한 경우, 이를 공지하고 신속히 복구할 책임이 있습니다.
- 3 카카오뱅크는 이용자로부터 서비스 이용 제한 또는 해지와 관련한 이의 신청이 있는 경우 그 적정성을 검토하여 이의가 정당하다고 인정되면 즉시 서비스 이용을 재개하고 이용자에게 통지합니다.

## 제 11 조 이용자의 의무

이용자는 서비스의 이용과 관련하여 관련 법령, 약관, 서비스 이용안내 및 카카오뱅크가 통지한 공지사항 등을 준수하여야 합니다.



## 제 12 조 약관의 변경

카카오뱅크가 이 약관을 변경하고자 하는 경우에는 전자금융거래 기본약관의 약관의 변경 조항을 준용합니다.

## 제 13 조 손해배상 및 면책

- 1 카카오뱅크는 고의 또는 과실로 이용자에게 발생한 경우 배상할 책임을 집니다.
- 2 제 1 항의 규정에도 불구하고, 고객의 고의 또는 중과실에 의해 발생한 손해라는 것이 입증되는 경우, 그 책임의 전부 또는 일부를 이용자가 부담하게 할 수 있습니다.

## 제 14 조 준용

이 약관에서 정하지 않은 사항은 「전자금융거래 기본 약관」, 「카카오뱅크 모바일 뱅킹 서비스 이용약관」에 따릅니다.

## 제 15 조 관할법원

서비스에 관한 분쟁이 발생한 경우에는 카카오뱅크와 이용자의 합의로 해결함을 원칙으로 합니다. 다만, 당사자 간에 합의할 수 없거나 합의가 이루어지지 않는 경우 관할법원은 민사소송법에서 정하는 바에 따릅니다.

## 부칙

제 1 조(시행일) 이 약관은 2025 년 5 월 7 일부터 시행합니다.