카카오뱅크 대화형 AI 서비스

주식회사 카카오뱅크 귀중

주식회사 카카오뱅크(이하 '카카오뱅크')의 대고객 대상으로 MS 사가 제공하는 생성형 AI(Azure OpenAI)를 활용한 대화형 검색 서비스 제공(이하 '금융 정보 검색 서비스')은 금융위원회 공고 제 2024-478 호에 의해 2024 년 12 월 11 일 혁신금융서비스로 지정되었습니다.
카카오뱅크의 대고객 대상으로 MS 사가 제공하는 생성형 AI(Azure OpenAI 및 GPT API)를 활용한 대화형 질의응답 기반 계산기 서비스 제공(이하 '금융 계산 서비스')은 금융위원회 공고 제 2024-504 호에 의해 2024 년 11 월 27 일 혁신금융서비스로 지정되었습니다.

- 금융 정보 검색 서비스는 생성형 AI 를 활용하여 고객에게 카카오뱅크 상품 및 서비스, 금융 일반 지식에 대한 정보를 제공하는 서비스입니다.
- 금융 계산 서비스는 생성형 AI 를 활용하여 고객이 은행에서 제공하는 금융 상품/서비스 관련 계산을 자연어로 요청하면 시뮬레이션 결과 및 답변을 제공하는 서비스입니다.
- 금융 정보 검색 서비스 및 금융 계산 서비스는 「금융혁신지원 특별법」에 따라 시험운영 중에 있는 서비스로 관련 법규의 변경, 소관부처의 결정 등으로 인해 본 서비스가 변경 또는 중단될 수 있으며, **제공 및 중단 등으로 인하여 손해가 발생하는 경우를 대비하여 책임보험에 가입한바 있습니다.**
- 카카오뱅크는 금융 정보 검색 서비스 및 금융계산 서비스와 관련하여 이용자에게 손해가 발생하는 경우를 대비한 분쟁처리 절차를 마련하고 있으며, **이용자는 분쟁처리를 요구하거나 금융분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있습니다.**
- 금융 정보 검색 서비스 및 금융 계산 서비스와 관련한 불편사항이나 분쟁이 발생할 경우 아래의 방법으로 연락바랍니다.
  - 분쟁처리 담당팀 : 카카오뱅크 소비자보호팀
  - 민원접수방법
    ① 인터넷접수 : 카카오뱅크 홈페이지 → 소비자보호 → 전자민원 코너
    ② 전화 및 FAX 접수 : 전화 080-898-3333 / 팩스 0504-305-9850
    ③ 모바일앱 접수 : 카카오뱅크 모바일앱 → 고객센터 → 소비자보호 → 전자민원