

# 『KB 퇴직연금 비대면채널 혁신추진』을 위한 정보제공 요청서(RFI)

## I 공고 개요

1. 공고명: 『KB 퇴직연금 비대면채널 혁신추진』을 위한 정보제공 요청(RFI)
2. 정보제공요청 목적

○ 본 RFI 는 KB 국민은행 퇴직연금의 비대면채널(KB 스타뱅킹) 혁신추진 계획 수립을 위한 요청이며, 제출자료는 프로젝트 관련 컨설팅사/SI 업체 선정 및 추진에 필요한 예산 수립, 소요기간 산정 등을 위한 필요 자원조사 및 참조 자료로 활용 예정임

## II 사업 목표

- 퇴직·개인연금 통합 관점의 연금 비대면 서비스 혁신추진을 통한 Biz 핵심 경쟁력 확보
- 고객 Pain-point 개선 및 최상위 고객경험 제공을 통한 플랫폼 경쟁력 강화

## III 사업 내용

### 1. 사업 개요

- 핵심정보/기능의 직관적 배치, 쉽고 간결한 화면 구성, 超개인화된 맞춤형 안내 제공 및 상품 추천엔진 도입 등 고객 중심의 서비스 전면개편 추진

### 2. 추진 방향

#### 1) 고객 친화적 사용자 경험(UX/UI) 제공

- 신규가입 : 쉽고 간결한 가입, 꼭 필요한 정보만 제공, 가입-운용 연계, 자연스러운 의사결정 지원
- 상품운용 : 조회-탐색-운용까지 연속성 있는 경험 제공, 핵심정보 및 기능 직관적 배치

#### 2) 超개인화 연금 수익률 관리시스템 구축

- 고객 Data 기반 超개인화 최적상품 추천을 위한 연금상품 추천엔진 도입(AI 연금 디지털 PB)
- 고객 스타일별 수익률 관리 최적 솔루션 제공
  - 수익률/자산운용현황 진단 → 超개인화 자산관리 솔루션 제공
  - 퇴직연금 투자일임형 RA 서비스 제공
- 超개인화 수익률 관리를 위한 리밸런싱 제안 및 직관적인 고객제공용 운용현황보고서 제공

### 3) 차별화된 연금 Killer-service 제공

- 퇴직연금 담보대출(개인/기업)
- AI 연금비서
  - 복잡한 퇴직연금 거래를 대화형 AI에이전트를 통해 간단한 문장으로 조회/운용/상품신규 등의 거래 수행
  - 생성형 AI 기반 대화형 고객관리 서비스
- 맞춤형 연금 투자교육 콘텐츠(실질적인 교육 효과를 거둘 수 있는 다양한 포맷의 교육 자료 제공)
- 게임화 요소 : 퀴즈/미션 등 연금관리 흥미유발, 참여 유도 등

### 4) 고객 친화적 OP-Risk Zero 추진

- 사용자 오류 방지 시스템 구축(운용지시 오류 사전방지 등)
- 초개인화 맞춤형 Push 알림 강화 (연령별, 투자성향 등 감안)

## IV

### 정보 요청내역 및 제출방법

#### 1. 정보 요청내역

- 회사 일반현황
  - 회사 소개 및 연혁
  - 금융권·퇴직연금 관련 컨설팅 수행 경험
  - 주요 고객사 및 유사 프로젝트 수행 사례
  - 보유 인력 및 전문성
- 사업 추진 방안
  - 성공적인 비대면채널 및 퇴직연금 시스템 재구축을 위한 방법론/고려사항
  - 조직체계/인력 규모 등 컨설팅 조직 구성 및 운영방안
- 사업 관련 이해 및 제언
  - 비대면채널 혁신 관련 시장 동향 및 트렌드
  - 퇴직연금 고객 관점 주요 Pain-point 및 Needs 분석
  - 퇴직연금 Killer-service 관련 주요 기능·콘텐츠 제안
  - 가입·이전·운용·관리·수령 등 Life Cycle 별 서비스 아이디어
  - 개인화 및 고객 맞춤형 서비스 제안 등
  - 디지털 기술 활용 방안(AI, 챗봇, 추천 알고리즘, 검색엔진 등)
- 프로젝트 일정
  - 추진단계별 수행업무를 고려한 추진 일정
  - 솔루션 및 개발 요건별 세분화 후 소요일정 등

- **소요 예산**
  - 컨설팅 대면·비대면 업무 전반에 필요한 모든 자원 목록별 소요예산
    - ※ 수행 업무 세분화 후 해당 업무별 투입공수와 단가 제시
- **기 타**
  - 제공사가 제공 가능한 기술지원 사항
  - 사업의 성공요소 및 권고 사항 등

## 2. RFI 제출자격 및 기타사항

- **제출자격**
  - 정보제공일 현재 국가, 지방자치단체 및 공정거래위원회 등의 제재를 받지 않고, 해당 솔루션이 타 경쟁사와 법적분쟁이 없는 사업자
  - KB의 사업수행 및 정보제공에 특별한 제한이 없는 사업자
- **작성요령**
  - 정보요청 내용에 대하여 핵심적인 사항 위주로 기술하며 A4 양식으로 작성 (자유로운 양식 제출 가능)
  - 답변서는 이해하기 쉽게 작성하며 이해에 도움이 되는 그림, 도표 등 시각화 요소를 적극 활용하시기 바랍니다.
- **제출방법**
  - 제출기한 : **2025.04.30(수) 17:00 까지**
    - ※ 본 사업 관련 추가자료 또는 정보제공을 위한 면담을 희망하는 업체는 4.18(금)까지 연락주시기 바랍니다. 참여의사 접수 후 별도 일정 안내하겠습니다.
  - 제출방법 : 직접방문 또는 이메일, 우편접수 제출 가능
    - ※ 이메일 또는 우편접수 제출기한은 당행 도착 기준임
  - 제출서류 : 자유로운 양식의 정보제공서
  - 제출장소 : 서울특별시영등포구여의나루로50,18층(여의도동,한국교직원공제회관)연금상품부
  - 담당자 연락처 : 전화 및 부점메일 안내

소 속	담당자(전화번호)	메일 주소
연금상품부	송재민 팀장(02-2073-5107) 박일규 차장(02-2073-0499) 이지영 대리(02-2073-5213)	kgb103362@kbbfg.com

- **기타 사항**
  - 본 RFI 작성에 소요되는 경비는 정보제공사가 부담합니다.
  - 정보제공 내용은 향후 KB 국민은행에서 사업추진계획서, 제안요청서 등에 인용 또는 반영할 수 있도록 정보제공사는 지적재산권 등을 비롯한 무상

사용권을 부여한 것으로 간주하며, 민형사상의 책임도 물을 수 없는 것으로 간주합니다.

- 본 RFI와 관련하여 취득한 정보는 KB 국민은행 사전 동의 없이 제 3 자에 유출할 수 없으며, 이를 위반 시 해당 업체가 모든 책임을 부담할 수 있습니다.
- 답변서의 내용 중 허위사실이 발견될 경우에는 향후 컨설팅 업체 선정에 불이익이 발생할 수 있습니다.
- 제출된 답변자료는 일체 반환하지 않으며 필요 시 제출된 답변서에 대한 추가 질문서를 발송할 수 있습니다.
- 본 정보요청 공고는 실제 구축사업에 구속력을 갖지 않습니다. 끝.