

고객의 신뢰를 얻는 금융 언어

KB고객언어 가이드

KB고객언어 가이드 목차

고객언어란

- 정의 4p
- 역할 5p
- 목적 6p

목소리와 말투

- 목소리 8p
- 말투 9p

글쓰기 기본 원칙

고객의 편에서

1. 고객의 상황에 집중하세요 16p
2. 상황에 알맞은 말투를 쓰세요 19p
3. 고객이 이해하기 쉬운 용어와 표현을 쓰세요 21p
4. 고객을 불쾌하게 만드는 표현을 쓰지 마세요 27p

전문가답게

5. 불필요한 표현은 지우고 간결하게 쓰세요 29p
6. 같은 요소를 가리킬 때는 일관되게 쓰세요 33p
7. 긴 문장은 짧은 문장으로 나눠 쓰세요 35p

선택을 돕습니다

8. 부정확하거나 누락된 정보가 없는지 확인하세요 37p
9. 고객에게 중요한 정보는 강조하세요 40p
10. 정보를 쉽게 확인할 수 있도록 구성하세요 43p

표기 규칙

- 문법, 맞춤법, 띄어쓰기 47p
- 문장 부호 52p
- 금액 57p
- 날짜, 시간, 기타 숫자 단위 61p
- 금융·경제 용어 64p

부록

- KB권장용어 67p

KB고객언어 가이드

우리는 왜 고객언어를 써야 할까요?

고객언어란

정의 | 역할 | 목적

고객언어란 무엇일까요?

01

고객언어란?

고객과 소통하는 언어로, 말과 글을 모두 포함합니다.

02

고객은 누구인가요?

금융 서비스를 이용할 수 있는 14세 이상 남녀노소를 가리킵니다.

03

언제 사용하나요?

고객이 서비스를 인지하고, 이용하는 모든 상황에서 고객과 소통할 때 사용합니다.

04

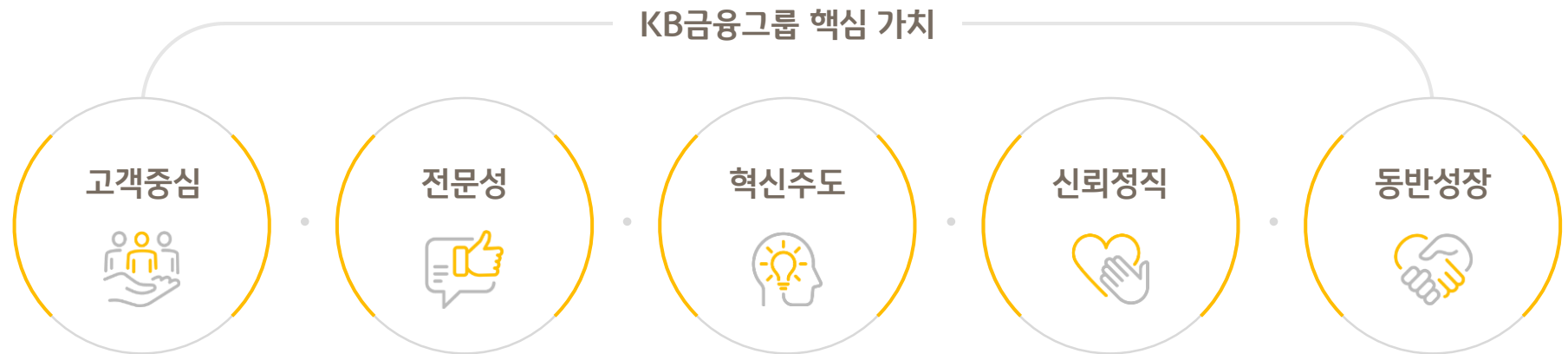
왜 사용하나요?

다양한 고객 접점에서 서비스 핵심 가치를 전달하고, 원활한 서비스 이용을 돕기 위해 사용합니다.

KB금융그룹의 핵심 가치를 전달하고 원활한 서비스 이용을 돕는 고객언어

KB고객언어는 **KB금융그룹의 핵심 가치**를 전달하고,
어려운 금융 용어와 복잡한 정보로 **불편함을 겪는 고객 문제를 해결**합니다.

하지만 단순히 쉬운 언어를 사용하는 것만이 해결 방법은 아닙니다.
정보의 정확도를 해치거나 금융의 책임을 가볍게 여긴다 느껴지지 않도록
단순히 쉬운 언어가 아닌 **신뢰할 수 있는 언어**를 사용해야 합니다.



우리는 고객의 신뢰를 얻는 금융 언어를 추구합니다.

금융의 책임



금융은 고객의 삶에 깊숙이 관여합니다.

금융 서비스는 고객의 돈을 다루며, 자산과 관련된 중대한 결정에 함께합니다. 이러한 결정은 단순한 금전 거래를 넘어 **고객의 미래**에 영향을 미칠 수 있기 때문에 금융의 잠재적 위험을 인지하고, 신중한 태도로 접근해야 합니다.

고객의 신뢰



금융 서비스는 신뢰할 수 있어야 합니다.

고객은 자산과 미래를 효과적으로 관리하기 위해 신뢰할 수 있는 서비스를 선택합니다. 중대한 결정을 앞두고 있거나, 재정적 어려움을 겪을 때 **믿고 의지할 수 있는 존재**가 되려면 고객의 삶에 도움을 주며 신뢰를 얻어야 합니다.

유리한 선택



KB는 고객이 유리한 선택을 할 수 있게 돕습니다.

우리는 고객의 삶을 소중히 여기며, 금융의 영향력에 책임을 느낍니다. 따라서 고객이 선택에 앞서 **필요한 정보를 충분히 인지하고, 쉽게 이해할 수 있도록** 말합니다.

고객이 선택에 앞서 필요한 정보를 충분히 인지하고 쉽게 이해하도록

목소리와 말투

글쓰기 기본 원칙

- 고객의 편에서 전문가답게 말하고, 선택을 돕습니다

고객의 신뢰를 얻는 KB의 목소리

목소리는 브랜드 고유의 성격과 특징을 표현합니다.

KB의 목소리는 **고객이 선택에 앞서 필요한 정보를 충분히 인지하고, 쉽게 이해할 수 있도록** 어떠한 상황에서도 변함 없이 유지해야 합니다.

믿음직스럽게

우리는 신뢰를 바탕으로
고객의 소중한 자산을 다룹니다.

정확한 금융 정보와 객관적인 근거로
고객이 올바른 판단과 선택을
할 수 있도록 돕고 신뢰를 얻습니다.

이해하기 쉽게

우리는 경제 활동을 하는
모든 고객에게 열려 있습니다.

나이, 성별, 직업, 소득 수준에
관계 없이 누구나 쉽게 이용할 수 있도록
중학생 수준의 어휘를 사용합니다.

명료하게

우리는 고객 이익을 최우선으로
고객 만족을 실현합니다.

서비스 이용 과정에서
필요한 정보를 알아보기 쉽게 제공해
고객이 유리한 선택을 할 수 있게 돕습니다.

고객의 신뢰를 얻는 KB의 말투

말투는 말과 글에서 느껴지는 태도를 뜻합니다.

어떠한 상황에서도 변함 없이 유지해야 하는 목소리와 달리, 말투는 달라질 수 있습니다.

기본 원칙

높임말을 기본으로 사용하되, 상황에 따라 적절한 말투를 씁니다.

단, 서비스 신뢰도를 낮출 수 있는 망설이는 말투, 감정에 치우친 말투, 지나친 유행어는 사용하지 않습니다.

소통 방식	말투	표현
말 또는 글로 소통할 때	하십시오체	‘-합니다/-입니다/-니다’ 등으로 마무리
	해요체	‘-해요/-세요/-요’ 등으로 마무리
글로 소통할 때	하십시오체	‘-합니다/-입니다/-니다’ 등으로 마무리
	해요체	‘-해요/-세요/-요’ 등으로 마무리
	명사·명사형 마무리	명사로 마무리하거나 동사나 형용사 뒤에 ‘-기/-하기’를 붙여 마무리(예. -추천 상품, -가입하기)
	반말	1인칭 시점에서 고객의 목소리로 감탄, 제안, 의문을 표현(예. -하자! -할까? -다!)

상황별 말투

하십시오체

- 상대를 높이는 격식체로 ‘-합니다/-입니다/-니다’ 등으로 마무리합니다.
- 평이한 말투, 진지한 말투, 정중한 말투를 표현할 수 있습니다.
- ‘하십시오체’를 쓸 때는 신뢰도를 낮추는 유행어나 감정에 치우친 표현은 사용하지 않습니다.

이런 상황에서 주로 사용해요.

말투	상황	예시
평이한 진지한	서비스 운영 정책 안내, 이용 약관 등 공지 사항	보험금은 사고일을 기준으로 3년 안에 청구할 수 있습니다.
	유의 사항	최종 대출가능한도는 신용평가 결과에 따라 달라질 수 있습니다.
	객관적인 수치, 데이터 안내	이번 달 카드 결제 예정 금액이 없습니다.
	시황 분석, 투자 제안 등 전문가 의견	올해 미국 채권이 가장 유망한 투자처가 될 것으로 전망합니다.
정중한	감사 인사	KB국민은행을 이용해주셔서 감사합니다.
	오류, 거절, 이용 제한 등 불편함이 예상되는 상황	시스템 점검에 따라 관련 서비스가 일시 중단될 예정입니다.

상황별 말투

해요체

- 상대를 높이는 비격식체로 ‘-해요/-세요/-요’ 등으로 마무리합니다.
- 일상에서 주로 사용하는 대화체로 적극적인 말투, 친근한 말투를 표현할 수 있습니다.

이런 상황에서 주로 사용해요.

말투	상황	예시
적극적인 친근한	고객의 눈길을 끄는 마케팅 문구	퇴직연금으로 미래를 준비하세요.
	요청, 권유, 제안 등 고객의 행동을 유도할 때	신용대출, 더 낮은 금리로 갈아타세요.
	어렵고 복잡한 내용을 쉽게 안내할 때	2024 부동산제도, 이렇게 바뀌어요.
	고객에게 의사를 물을 때	퇴직연금 가입을 도와드릴까요?

상황별 말투

명사·명사형 마무리

- 비대면 채널에서 글로 소통할 때만 사용합니다.
- 명사로 마무리하거나 동사 뒤에 ‘-기/-하기’를 붙여 마무리합니다.
- 하십시오체, 해요체보다 짧고 간결하게 표현할 수 있습니다.

이런 상황에서 주로 사용해요.

말투	상황	예시
간결한	제목	우리 아이 입출금 통장 만들기
	배너	정답 맞히고 10P 받기
	소괄호 안이나 주석 영역 내 설명	입출금이 자유로운 예금(저축예금)
	버튼 안에서 기능을 안내할 때	카드 연결하기
	내용을 뒷받침하는 기준, 수치, 출처를 표시할 때	2024.01.01 기준

상황별 말투

반말

- 비대면 채널에서 글로 소통할 때만 사용합니다.
- 반말은 1인칭 시점에서 고객의 목소리를 표현할 때 유용합니다.
- 고객의 눈길을 끌기 위해 의문문을 쓰거나, 감탄, 제안하는 상황에서만 쓸 수 있습니다. 단, 지나치게 공격적이거나 무례한 반말은 불쾌감을 줄 수 있어 신중히 사용해야 합니다.

이런 상황에서 주로 사용해요.

말투	상황	예시
경쾌한 호기심 많은	고객 입장에서 의문문을 표현할 때	내 또래의 금융자산은 얼마나 될까?
	고객 입장에서 감탄사를 표현할 때	찾았다! 잠자는 내 예금
	고객에게 제안할 때	이벤트 참여하고, 기프티콘 받자!

꼭 알아두세요!

‘해요체’와 ‘하십시오체’를 함께 써보세요.

정보를 전달하면서 고객의 행동을 유도하거나, 의사를 확인해야 하는 상황이라면 다른 말투를 섞어 사용할 수 있습니다.

먼저 전달하고 싶은 내용을 쓰고, **각 문장을 어떤 목적으로 썼는지 점검**해보세요.

각 문장의 목적에 따라 가이드에 제시된 말투로 수정하면 자연스럽게 매끄러운 문단을 완성할 수 있습니다.

행동 유도 + 정책 안내

주택담보대출 갈아타고 이자 지원금 받으세요.

10억원 이하 KB 시세 조회 가능한 아파트를
보유한 고객 대상 상품입니다.

고객 의사 확인 + 정책 안내

신청서 작성을 취소하겠어요?

작성한 내용은 임시저장됩니다.

10대 고객과 소통할 때는 상황에 관계 없이 ‘해요체’를 쓸 수 있어요.

불특정 다수가 아닌 18세 이하 고객과 소통할 때는 격식 있는 말투보다 일상적이고 친근한 말투를 쓰는 게 더 효과적입니다.

관계를 중시하고 재미와 개성을 추구하는 고객의 특성에 맞춰 **해요체를 사용해 가볍고 통통 튀는 말투**를 표현하세요.

흥미를 유발하는 목적으로 10대가 즐겨 쓰는 **유행어를 활용**해도 되지만, **차별적이거나 부정적인 표현은 사용하지 않도록** 주의합니다.

고객의 신뢰를 얻는 글쓰기 10대 원칙

고객의 신뢰를 얻는 금융 서비스는 어떻게 소통할까요?
고객의 편에서 전문가답게 말하고, 선택을 돕는 글쓰기 10대 원칙을 소개합니다.

고객의 편에서

- 1 고객의 상황에 집중하세요.
- 2 상황에 알맞은 말투를 쓰세요.
- 3 고객이 이해하기 쉬운 용어와 표현을 쓰세요.
- 4 고객을 불쾌하게 만드는 표현을 쓰지 마세요.

전문가답게 말하고

- 5 불필요한 표현은 지우고 간결하게 쓰세요.
- 6 긴 문장은 짧은 문장으로 나눠 쓰세요.
- 7 같은 요소를 가리킬 때는
일관된 용어를 쓰세요.

선택을 돕습니다

- 8 부정확하거나
누락된 정보가 없는지 확인하세요.
- 9 고객에게 중요한 정보는 강조하세요.
- 10 정보를 쉽게 확인할 수 있도록 구성하세요.

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

고객의 편에서

전문가답게 말하고
선택을 돕습니다

표기 규칙

KB권장용어

1. 고객의 상황에 집중하세요

글쓰기 전, 글을 읽는 대상이 누구인지 파악합니다.

고객이 누구인지 구체적으로 정의하고, 고객이 놓인 상황과 해결해야 하는 문제를 정리하세요.

고객이 처한 상황에 집중하면 핵심 메시지와 형식, 다뤄야 할 정보가 명확해집니다.

글쓰기 전, 질문해 보세요.

타깃

어떤 고객을 위한 글인가?

형식

고객은 이 글을 어떻게 접하는가?

핵심 메시지

고객은 왜 이 글을 읽어야 할까? 고객의 어떤 문제를 해결할 수 있을까?

내용

고객에게 필요한 정보는 무엇인가?

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

고객의 편에서

전문가답게 말하고
선택을 돕습니다

표기 규칙

KB권장용어

직접 써보기 ① 소상공인 지원 협약보증 접수 안내 메시지

<p>타겟 어떤 고객을 위한 글인가?</p>	<p>부산광역시에 사업장을 둔 소상공인</p>
<p>형식 고객은 이 글을 어떻게 접하는가?</p>	<p>문자메시지</p> <ul style="list-style-type: none"> • LMS 발송 시 최대 950자까지 작성 가능 → 글자수와 모바일 화면의 가독성 고려하기 • 메시지 확인 전 최대 40자 미리보기 가능 → 앞쪽에 40자 이내로 눈길을 끄는 문구 배치하기
<p>핵심 메시지(주제) 고객은 왜 이 글을 읽어야 할까? 고객의 어떤 문제를 해결할 수 있을까?</p>	<p>대출이 필요하지만 높은 금리가 부담될 때 부산신용보증재단과 KB국민은행에서 제공하는 협약보증을 신청하면 대출 이자 부담을 줄일 수 있다.</p>
<p>내용 고객에게 필요한 정보는 무엇인가?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 협약보증이란? • 누가 받을 수 있는가, 나도 해당될까? • 얼마나 지원해줄까? • 신청 방법은?

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

고객의 편에서

전문가답게 말하고
선택을 돕습니다

표기 규칙

KB권장용어

직접 써보기 ② IRP(개인형 퇴직연금) 가입을 권유하는 정보성 콘텐츠

<p>타겟 어떤 고객을 위한 글인가?</p>	<p>퇴직연금 가입 대상인 직장인, 퇴직연금의 개념과 필요성을 모르는 사회초년생</p>
<p>형식 고객은 이 글을 어떻게 접하는가?</p>	<p>퇴직연금 관련 정보를 검색해 발견한 웹페이지</p> <ul style="list-style-type: none"> • 고객에게 필요한 정보를 소개하는 아티클 → 상세한 정보 안내 • 검색 결과에서 눈에 띄만한 제목 → 고객의 상황, 궁금증과 맞닿은 제목 쓰기
<p>핵심 메시지(주제) 고객은 왜 이 글을 읽어야 할까? 고객의 어떤 문제를 해결할 수 있을까?</p>	<p>퇴직연금에 대한 이해도를 높이고, 상품의 특징을 알게 되면 나에게 적합한 퇴직연금 상품을 선택해 효과적으로 운용할 수 있다.</p>
<p>내용 고객에게 필요한 정보는 무엇인가?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 퇴직연금이란? • 퇴직연금을 가입해야 하는 이유는 무엇인가? 내가 얻을 수 있는 이점은? • 어떻게 가입해야 하는가? • 어떤 상품이 나에게 가장 유리한가?

2. 상황에 알맞은 말투를 쓰세요

말투는 말과 글에 담긴 태도를 드러내는 방식으로

글의 인상과 설득력을 좌우하며, 정보의 성격과 중요성을 빠르게 파악하는 데 도움을 줍니다.

고객을 존중하는 높임말을 기본으로 쓰되, 목적과 대상, 상황에 따라 적절한 말투를 쓰세요.

- 과도한 높임말을 사용하지 않도록 ‘-시’는 마지막 서술어에 한 번만 씁니다.
또 ‘-하셔서’, ‘-하오니’, ‘-하오나’ 와 같은 과도한 높임 표현 대신, ‘-해서’, ‘-하니’, ‘-하나’처럼 일상에서 쓰는 정중한 표현을 쓰세요.

개선 전	개선 후
이중납부되신 경우, 해당 지방자치단체로 환급신청하여 주시기 바랍니다.	이중납부된 경우, 해당 지방자치단체로 환급을 신청하시기 바랍니다.
당월 이용내역이 있으신 경우 이메일로 내역서를 발송해드립니다.	이번 달 이용내역이 있으면 이메일로 내역서를 보내드립니다.
인터넷뱅킹 이용 중 궁금하신 사항은 실시간 채팅으로 상담원에게 질문하실 수 있습니다.	인터넷뱅킹 이용 중 궁금한 사항은 실시간 채팅으로 상담원에게 질문할 수 있습니다.

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

고객의 편에서

전문가답게 말하고
선택을 돕습니다

표기 규칙

KB권장용어

- 말투별 특성을 파악한 뒤, 상황에 알맞은 말투로 문장을 완성하세요.
자세한 말투 사용법은 **상황별 말투 가이드**를 참고하세요

상황별 말투 사용법

말투	예시	효과	상황
하십시오체	-입니다, -합니다 -할 수 있습니다 -하시기 바랍니다	평이한, 진지한, 정중한	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 운영 정책 안내, 이용 약관 등 공지 사항 • 유의 사항 • 기준, 수치, 출처를 표시할 때 • 시황 분석, 투자 제안 등 전문가 의견 • 감사 인사 • 고객의 불편함이 예상되는 상황
해요체	-하세요, -해주세요 -예요, -이에요 -할까요? -하시겠어요?	적극적인, 친근한	<ul style="list-style-type: none"> • 고객의 눈길을 끄는 마케팅 문구 요청, 권유, 제안 등 고객의 행동을 유도할 때 • 어렵고 복잡한 내용을 쉽게 안내할 때 • 고객에게 의사를 물을 때
명사·명사형 마무리	-하기, -기, -음, -함	간결한	<ul style="list-style-type: none"> • 제목 • 배너 • 버튼 • 소괄호 안이나 주석 영역 내 설명 • 객관적인 수치 또는 데이터, 기준을 표시할 때
반말	-하자! -할까? -란?	경쾌한, 호기심 많은	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 입장에서 의문문, 감탄사를 표현할 때 • 고객에게 제안할 때

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

고객의 편에서

전문가답게 말하고
선택을 돕습니다

표기 규칙

KB권장용어

3. 고객이 이해하기 쉬운 용어와 표현을 쓰세요

고객이 내용을 빠르게 파악하고, 쉽게 이해할 수 있도록 고객 관점의 용어와 표현을 씁니다.

- 서비스 공급자가 아닌 고객 입장에서 자연스러운 표현을 쓰세요.
특히 행동에 따른 결과를 표현할 때 되도록 행위 주체가 명확히 드러나는 능동문으로 씁니다.
아직 일어나지 않은 사건이나, 행위 주체가 명확하지 않을 때는 피동문을 쓸 수 있습니다.

이렇게 바꾸세요.

개선 전	개선 후
공모청약신청이 완료되었습니다.	공모청약신청을 완료했습니다.
1월 카드 이용대금명세서가 발송되었습니다.	1월 카드 이용대금명세서가 도착했습니다.
국세청에서 발송하는 다양한 모바일 안내문을 KB스타뱅킹 전자문서함을 통해 제공합니다.	국세청에서 발송하는 다양한 모바일 안내문을 KB스타뱅킹 전자문서함에서 확인할 수 있습니다.
잘못 입력된 비밀번호입니다.	비밀번호를 잘못 입력했습니다.
KB상호부금(정액) 상품의 예약 신규가 미처리 상태입니다.	예약하신 KB상호부금(정액) 상품 가입이 완료되지 않았습니다.

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

고객의 편에서

전문가답게 말하고
선택을 돕습니다

표기 규칙

KB권장용어

- 어려운 금융 용어와 행정 용어는 일상에서 자주 사용하는 표현으로 바꿔 주세요.
한자어, 외국어는 되도록 읽기 쉬운 우리말로 바꿔 쓰고, 외래어는 표기법에 맞춰 씁니다.
용어를 바꿀 때는 **KB권장용어**를 참고하세요.

금융/행정 용어, 이렇게 바꾸세요.

기존 용어	권장 용어
거치기간	이자만 내는 기간
견양	보기
고시	안내
고지의무	알릴 의무
금차	이번 회차
기산일	기준일
기안자	작성자
납입 최고	납입 독촉
내점	방문
난수	임의 번호
녹인, 낙인	원금 손실 구간
당초 대출일	첫 대출일

기존 용어	권장 용어
모집채널	가입 경로
보험개시일	보험시작일
부리하다	이자가 붙다
부보	보험 가입
센터컷	대량 자동이체
소호	개인사업자
여신 약정	대출 계약
연금 개시 도래일	연금받기 시작하는 날
완제	대출 전액 상환
일할 계산	하루 단위로 계산
익월, 익영업일	다음 달, 다음 영업일
응당일	해당일

기존 용어	권장 용어
자서	직접 작성
잔여 기간	남은 기간
제비용	모든 비용
책임개시일	보장개시일
초일불산입	첫째 날 제외
초회	1회차
최종 이수일	최종 납입일
추가불입	추가 입금
타점권자금화	다른 은행 수표 현금화
퇴결	취소
편람	요약본
평잔	평균 잔액

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

고객의 편에서

전문가답게 말하고
선택을 돕습니다

표기 규칙

KB권장용어

한자어/외래어/외국어 이렇게 바꾸세요.

기존 용어	권장 용어	기존 용어	권장 용어	기존 용어	권장 용어
기(既)-	기존-, 이미-	유저, 사용자	고객	App	앱
비(非)-	-아닌	마스킹	가림	E-mail	이메일
불(不)-	-하지 않은	앱 푸시, 푸시 알림	앱 알림	SMS/LMS/MMS	문자메시지
미(未)-	-하지 않은	언택트	비대면	Login/Logout	로그인/로그아웃
재(再)-	다시-	투어	여행, 관광	USIM	유심
타(他)-	다른-	헬퍼	도우미	Password	비밀번호

개선 전	개선 후
신청일에 출금계좌의 잔액 부족으로 미처리된 경우, 다음 달 신청일로 이월되며 3개월 동안 신규되지 않는 경우 예약신규가 취소됩니다.	신청일에 출금계좌 잔액이 부족하면 가입되지 않고 , 다음 달 신청일로 넘어갑니다 . 3개월 동안 출금되지 않으면 가입 예약 이 취소됩니다.
신차 대환대출도 은행 방문 없이! KB 매직카 대출(기존 신차할부 대환용)	신차 대환대출도 은행 방문 없이! KB매직카 대출(기존 신차대출 갈아타기)
초회보험료는 추가적립에서 제외됩니다.	1회차 보험료 는 추가적립에서 제외됩니다.

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

고객의 편에서

전문가답게 말하고
선택을 돕습니다

표기 규칙

KB권장용어

- 한자 그대로 표기하지 말고, 읽기 쉬운 한글로 쓰세요.

자주 쓰이는 한자

용(用) 내(內) 외(外) 명(名) 별(別) 중(中) 주(注) 전(前) 후(後)

개선 전	개선 후
서비스 이용약관 변경 後	서비스 이용약관 변경 후
이벤트 기간 中 첫 거래 고객 선착순으로 경품 지급	이벤트 기간 중 첫 거래 고객 선착순으로 경품 지급
기업카드 이용 外 타 증빙 방법 등록 (전자세금계산서, 현금영수증)	기업카드 이용 외 다른 증빙 방법 등록(전자세금계산서, 현금영수증)

- 금융·경제 용어를 표기할 때는 고객이 의미를 빠르게 파악하고, 쉽게 읽을 수 있도록 한글로 표기합니다.
외국어는 소리나는 대로 한글로 음차해 표기하되, 한글 표기만으로 의미 파악이 어려우면 소괄호 안에 설명을 함께 표기합니다.

한글(한글 또는 영문 약자)

Inflation	인플레이션
수증자	수증자(증여받는 분)
CDD/EDD	고객확인제도(CDD/EDD)
프로그램매매 일시효력정지	사이드카(프로그램매매 일시효력정지)

- 단, 영문 약자로 쓰는 용어는 영문 표기법을 그대로 쓰되, 소괄호 안에 한글 설명을 추가합니다.
제목, 메뉴, 버튼 레이블과 같이 글자수 제한이 있을 때는 소괄호를 생략할 수 있습니다.
자세한 표기 규칙은 [표기 규칙 가이드의 금융·경제 용어](#)를 참고하세요.

영문 약자(한글 설명)

상장지수펀드	ETF(상장지수펀드)
ISA	ISA(개인종합자산관리계좌)
기업공개(IPO)	IPO(기업공개)
상업자표시카드(PLCC)	PLCC(상업자표시 신용카드)

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

고객의 편에서

전문가답게 말하고
선택을 돕습니다

표기 규칙

KB권장용어

글쓰기 TIP. 어려운 금융·경제 용어, 이렇게 풀어 쓸 수 있어요.

**짧은 설명은
소괄호를 활용하세요.**

짧은 설명은 소괄호로 묶어 용어 뒤에 덧붙여주세요. 단, 소괄호는 용어가 등장하는 처음 한 번만 쓰세요.

하반기 들어 수수료가 20%에 육박하는 **일부결제대금이월약정(리볼빙)** 이용자가 늘고 있습니다.

**문장 안에서
의미를 풀어 쓰세요.**

글자수 제한이 없는 아티클 콘텐츠라면 문장 안에서 용어 의미를 풀어 쓰세요.
문맥 안에서 뜻을 자연스럽게 설명할 수 있습니다.

**스트레스 DSR은 미래 금리 변동 위험을 개인 대출 한도에 반영하는 제도로,
변동금리형 대출 한도를 더 크게 제한합니다.**

**설명이 길면
주석을 달아주세요.**

설명해야 하는 내용이 길어 소괄호나 문장 안에 넣기 어렵다면
용어 뒤에 별표(*)를 표기하고, 해당 단락 아래 설명을 적어 주세요.

지난해 **카드론 대환대출*** 잔액은 1조 6,000억원으로, 2022년보다 55% 증가했습니다.

***카드론 대환대출: 카드론으로 빌린 돈을 만기 내에 갚지 못해 같은 카드사에서 다시 심사를 받아 대출을 받음**

4. 고객을 불쾌하게 만드는 표현을 쓰지 마세요

나이, 성별, 직업, 소득 수준에 관계 없이 다양한 고객이 이용하는 서비스인 만큼 대상에 따라 다르게 해석되거나 불쾌하게 느낄 수 있는 표현을 사용하지 않도록 주의합니다.

- 가치를 평가할 때는 정량적인 수치나 사실을 근거로 쓰세요.
결과를 평가하거나 조언하는 뉘앙스가 담긴 표현은 쓰지 않습니다.

이렇게 바꾸세요.

개선 전	개선 후
저렴하게 거래됐습니다.	시세보다 낮은 가격에 거래됐습니다.
목표 금액 달성까지 더 노력하세요.	목표 금액 달성까지 100,000원 남았어요.
지난 달 카페에서 지출이 많았어요.	지난 달 카페에서 지출이 늘었어요.
아깝다! 지난 달에 매수했다면 좋았을 종목	지난 달 15% 이상 상승한 종목
1주일이나 방문하지 않으셨군요!	1주일 만에 방문했어요.
이번 달도 대출금 갚느라 고생하셨어요.	이번 달 대출금을 상환했어요.

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

고객의 편에서

전문가답게 말하고
선택을 돕습니다

표기 규칙

KB권장용어

- 성별, 인종, 장애, 종교, 지역, 외모, 사상을 차별하는 내용이 포함되지 않도록 주의하세요.
또, 특정 집단을 일반화하거나 부정적으로 묘사한 표현이 없는지 점검합니다.

무심코 쓰기 쉬운 차별 표현, 이렇게 바꾸세요.

개선 전	개선 후
함께하는 따뜻한 명절, 결손가정 어린이에 선물 증정	함께하는 따뜻한 명절, 한부모가정·조손가정 어린이에 선물 증정
소외계층을 대상으로 무료 법률 상담을 진행합니다.	취약 계층 을 대상으로 무료 법률 상담을 진행합니다.
편린이를 위한 맞춤 포트폴리오 추천 이벤트	펀드 입문자 를 위한 맞춤 포트폴리오 추천 이벤트
시각 장애우 를 위한 안내 음성 서비스를 제공합니다.	시각 장애인 을 위한 안내 음성 서비스를 제공합니다.
동보라서 병원 찾는 환자 3만 명 시대	비만으로 병원 찾는 환자 3만 명 시대
남자답게 도전하세요.	용기있게 도전하세요.

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

고객의 편에서

전문가답게 말하고

선택을 돕습니다

표기 규칙

KB권장용어

5. 불필요한 표현은 지우고 간결하게 쓰세요

핵심 내용을 빠르게 파악할 수 있도록 중복되는 표현이나, 문장을 늘어뜨리는 표현, 습관성 표현, 외국어 번역 투는 쓰지 않습니다.

중복되는 표현이 없는지 점검하세요.

개선 전	개선 후
앱 미설치, 미로그인 등의 사유로 결제가 불가한 경우 미션 달성 인정이 불가합니다.	앱이 없거나 로그인을 하지 않아 결제할 수 없으면 , 미션이 달성되지 않습니다.
펀드 수익률은 최근 전환일 이후 수익률입니다.	펀드 수익률 은 최근 전환일 이후 기준 입니다.
본 문자메시지 는 만65세 이상 금융소비자가 금융투자상품 가입시 희망하는 지정인에게 상품가입내역을 안내드리는 문자메시지 로서 금융투자상품을 가입한 고객님께 발송해 드린 문자메시지 를 고객님의 직접 지정인에게 전달하여 드리는 문자메시지입니다.	만 65세 이상 금융소비자가 금융투자상품에 가입할 때는 희망하는 지정인에게 상품가입내역을 문자메시지 로 안내합니다.
차량대체한 경우에는 차량대체된 보험기간의 시작일을 입력하여 주시기 바랍니다.	소유한 자동차가 변경된 경우 , 변경된 자동차 의 보험기간 시작일을 입력하시기 바랍니다.

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

고객의 편에서

전문가답게 말하고

선택을 돕습니다

표기 규칙

KB권장용어

의미 없이 문장을 늘리는 표현을 쓰지 마세요.

표현	개선 전	개선 후
-완료	자산 데이터 업데이트 완료하였습니다.	자산정보가 업데이트되었습니다.
-진행 -서비스	링크가 정상적으로 작동하지 않을 시에는 새로운 앱 버전으로 업데이트 후 서비스를 이용해주시기 바랍니다.	링크가 열리지 않으면 앱을 업데이트해주세요.
-처리	타 기관과 연계되어 처리되는 업무는 일부 제한될 수 있습니다.	다른 기관과 연계된 업무는 일부 제한될 수 있습니다.
-정상 -서비스	회원 탈퇴 시 정상적인 서비스 이용이 불가하며, 회원 가입 절차를 거쳐 다시 서비스 이용이 가능합니다.	회원만 서비스를 이용할 수 있습니다. 회원 탈퇴 후 서비스를 이용하려면 다시 가입해야 합니다.
-들	자영업자 및 프리랜서 고객님의 생활 안정을 위한 저금리 대출상품	자영업자 및 프리랜서 고객님의 생활 안정을 위한 저금리 대출상품
-있는	가입되어 있는 보험 유형	가입한 보험 유형
-건	변경하고자 하는 계약건을 선택하세요.	변경하려는 계약을 선택하세요.

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

고객의 편에서

전문가답게 말하고

선택을 돕습니다

표기 규칙

KB권장용어

영어 번역 투는 간결한 우리말 표현으로 바꾸세요.

표현	개선 전	개선 후
-을 가진	절세 계좌를 가지고 있을 때 금융자산을 효율적으로 관리할 수 있습니다.	절세 계좌가 있으면 금융자산을 효율적으로 관리할 수 있습니다.
-에 대해 -에 관해	개인연금신탁 만기 시 수령방법에 대해 알고 싶어요.	개인연금 신탁 만기 시 수령방법 을 알고 싶어요.
-원하는	마케팅 활용 동의 상태 변경을 원하시면 하단의 [확인] 버튼을 눌러주세요.	마케팅 활용 동의 상태를 변경하려면 [확인]을 눌러주세요.
-을 통해	이전 명세서를 보시려면 모바일홈 App을 통해 이용해주시기 바랍니다.	이전 명세서는 KB국민카드 앱에서 확인할 수 있습니다.
-에도 불구하고	소멸시효제도란 채권소유자가 법률상에 따른 권리를 행사할 수 있는데도 불구하고 일정기간 행사하지 않으면 그 권리가 소멸되는 제도입니다.	소멸시효제도란 채권소유자가 법률에 따른 권리를 행사할 수 있음에도 일정 기간 권리를 행사하지 않으면 그 권리가 사라지는 제도입니다.
-로부터	재건축을 하려면 정부나 지방자치단체 로부터 '정비구역'으로 지정을 받아야 합니다.	재건축을 하려면 정부나 지방자치단체 에서 '정비구역'으로 지정을 받아야 합니다.
-로 인한	시스템 점검 및 내부 사정 으로 인해 스탬프 적립이 늦어질 수 있습니다.	시스템 점검 및 내부 사정 에 따라 스탬프 적립이 늦어질 수 있습니다.
-에 있어	가상자산 시장의 규모가 커져감에 있어 가상자산 소득에도 세금을 부과해야 한다는 목소리가 높아지고 있습니다.	가상자산 시장의 규모가 커지면서 가상자산 소득에도 세금을 부과해야 한다는 목소리가 높아지고 있습니다.

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

고객의 편에서

전문가답게 말하고

선택을 돕습니다

표기 규칙

KB권장용어

일본어 번역 투는 간결한 우리말 표현으로 바꾸세요.

표현	개선 전	개선 후
-적	가까운 KB국민은행 방문 또는 인터넷뱅킹/KB스타뱅킹을 통하여 추가적인 입금거래를 신청하실 수 있습니다.	가까운 KB국민은행 방문 또는 인터넷뱅킹 및 KB스타뱅킹으로 추가 입금 할 수 있습니다.
-의	초기에 많은 금액을 인출하면, 연금 자산이 더 빠르게 줄어들게 되어 연금 계좌의 수명을 단축시킬 수 있습니다.	초기에 많은 금액을 출금하면, 연금 자산이 더 빠르게 줄어 연금계좌 수명이 단축될 수 있습니다.
-의 경우	보험개시전 계약의 경우, 변경기준일은 보험시기(보험개시일)입니다.	보험시작일 이전에 이뤄진 계약 변경은 보험시작일을 기준으로 합니다.
-에 한해	매입된 전표에 한하여 결제일이 변경됩니다.	매입된 전표만 결제일이 변경됩니다.
-에 있어서	KB국민인증서를 이용함에 있어서 은행의 사전승낙 없이 해당 서비스를 활용한 영업행위 등을 할 수 없습니다.	KB국민인증서를 이용할 때 은행의 사전승낙 없이 해당 서비스를 활용한 영업행위 등을 할 수 없습니다.
-하기 위해	서비스를 안정적으로 이용하기 위해 앱을 최신 버전으로 업데이트해주세요.	서비스를 안정적으로 이용하려면 앱을 최신 버전으로 업데이트해주세요.

6. 같은 요소를 가리킬 때는 일관되게 쓰세요

의미를 명확하게 전달하고, 고객이 서비스 이용 과정에서 혼란을 느끼지 않도록 같은 요소를 가리킬 때는 같은 용어를 쓰세요.

- 글 안에서 같은 요소를 다르게 표기하면, 다른 대상을 가리킨다고 오인할 수 있습니다.
- 같은 대상을 다른 용어로 표기하지 않도록 주의하세요.

개선 전	개선 후
<p>주택임대사업자는 전세보증금반환보증에 가입할 의무가 있습니다. 법적 의무사항으로, 전세보증에 가입하지 않으면 임대인은 2,000만원 벌금 또는 2년 이하의 징역에 처해질 수 있습니다.</p>	<p>주택임대사업자는 전세보증금반환보증에 가입할 법적 의무가 있습니다. 전세보증금반환보증에 가입하지 않으면 임대인은 2,000만원 벌금 또는 2년 이하 징역에 처할 수 있습니다.</p>
<p>개인형IRP 계좌 입금 안내 김국민 고객님의 퇴직연금 계좌에 퇴직금이 입금됐습니다.</p>	<p>IRP(개인형 퇴직연금) 계좌 입금 안내 김국민 고객님의 IRP 계좌에 퇴직금이 입금됐습니다.</p>
<p>KB 화상상담서비스 안내 김국민 고객님의 스마트폰만 있으면 어디서든 직원과 얼굴을 보고 상담할 수 있는 KB 모바일 화상상담을 지금 이용해보세요. ▶ 이용방법 보기</p>	<p>KB화상상담서비스 안내 김국민 고객님의 스마트폰만 있으면 어디서든 직원과 얼굴을 보고 상담할 수 있어요. KB화상상담서비스를 지금 이용해보세요. ▶ 이용방법 보기</p>

- 서비스명, 상품명, 화면명, 기능명은 KB에서 정한 표기 규칙을 따르거나, 현재 서비스에서 사용 중인 용어나 표현을 참고해 씁니다.

잘못된 표기 예시				KB 표기 규칙
국민은행	KB은행	KB 국민은행		KB국민은행
KB 스타뱅킹	KB Star뱅킹	스타뱅킹		KB스타뱅킹
국민의 지갑	KB국민지갑	KB월렛		국민지갑
KB페이	KB국민페이	KBpay		KB Pay
KB인증서	국민인증서	국민은행인증서		KB국민인증서
어플	어플리케이션	애플리케이션	App	앱
문자	LMS	메시지	문자메세지	문자메시지
공인인증서	공동인증	공동인증	(구)공인인증서	공동인증서
푸시	푸시 알림	앱 푸시		앱 알림
고객지원센터	상담센터	고객문의처	Help	고객센터

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

고객의 편에서

전문가답게 말하고

선택을 돕습니다

표기 규칙

KB권장용어

7. 긴 문장은 짧은 문장으로 나눠 쓰세요

긴 문장은 가독성을 해치고 핵심 내용 파악을 방해합니다.

한 호흡에 읽히도록 짧은 문장으로 나눠 쓰거나, 쉼표를 사용해 문장 호흡을 조절합니다.

- 문장이 복잡해지지 않도록 한 문장 안에는 되도록 한 메시지만 담으세요.

개선 전	개선 후
개인형IRP를 해지할 때 퇴직소득세가 과세되므로, 세금납부시기를 늦춤으로써 해당 금액만큼을 투자재원으로 활용해 수익을 창출할 수 있어요.	IRP(개인형 퇴직연금)을 해지할 때 퇴직소득세를 내야 합니다. 세금납부시기를 늦추면 해당 금액을 투자에 활용해 수익을 낼 수 있어요.
펀드환매 후 실제 지급되는 금액은 환매기준가 적용일에 결정되며, 환매취소를 원하시는 경우 자동환매일 당일 가까운 영업점에서 펀드별 마감 기준시간 전까지 신청하실 수 있습니다.	펀드환매 후 실제 지급되는 금액은 환매기준가 적용일에 결정됩니다. 환매 취소는 자동환매일 당일, 가까운 KB국민은행에서 펀드별 마감 기준시간 전까지 신청할 수 있습니다.
고객님께서 충분히 숙려하신 후 투자여부를 결정하실 수 있으며, 숙려기간 후 승낙 기간 내에 가입의사를 확정하셔야 최종 신규절차가 완료됩니다.	투자 여부는 충분히 고민 후 결정하실 수 있습니다. 최종 가입절차는 승낙기간 내에 가입의사를 확정해야 완료됩니다.

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

고객의 편에서

전문가답게 말하고

선택을 돕습니다

표기 규칙

KB권장용어

- 나열해야 하는 요소가 많으면 문장 바깥에 글머리 기호를 사용합니다.

개선 전	개선 후
<p>본 안내장은 상품에 대한 이해를 돕기 위한 참고자료이며, 실제상품의 계약은 대출거래약정서, 여신거래기본약관 등의 적용을 받기 때문에 대출계약을 체결하기 전에 반드시 상품설명서 및 관련 약관을 읽어보시기 바랍니다. 약관은 창구에서 교부 및 열람이 가능합니다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 이 안내장은 상품에 대한 이해를 돕기 위한 참고자료입니다. • 실제 상품 계약은 대출거래약정서, 여신거래기본약관 등이 적용됩니다. • 대출계약 체결 전 반드시 상품설명서 및 관련 약관을 읽어보시기 바랍니다. • 약관은 창구에서 확인하실 수 있습니다.
<p>약정 납입일이 경과되면 연체이자가 부과되며, 분할상환대출은 원리금 납입을 연속하여 2회 이상 연체하는 경우, 일시상환대출은 14일 이상 연체하는 경우 대출 잔액에 대하여 연체이자가 부과됩니다. (연체이자율은 대출금리에 연 3.0% 가산하여 적용하되, 최고 연체 이자율은 연 15%로 합니다.)</p> <p>다만, 대출금리가 최고 연체이자율 이상인 경우 연체이자율은 대출금리에 연 2.0%를 더하여 적용합니다.)</p>	<p>약정 납입일이 지나면 연체이자가 부과됩니다.</p> <p>연체이자 부과 안내</p> <ul style="list-style-type: none"> • 분할상환대출: 원리금 납입을 연속 2회 이상 연체 시 부과 • 일시상환대출: 14일 이상 연체 시 대출 잔액에 대해 부과 • 연체이자율 대출금리에 연 3.0% 더해서 적용(최고 연체이자율 연 15%) <p>단, 대출금리가 최고 연체이자율 이상인 경우, 연체이자율은 대출금리에 연 2.0%를 더하여 적용</p>

8. 부정확하거나 누락된 정보가 없는지 확인하세요

금융 정보는 서비스 신뢰도뿐 아니라 고객의 자산과 미래에도 영향을 미칩니다.
고객이 잘못된 정보로 피해를 입지 않도록 정확한 정보를 제공하고, 충분한 정보로 선택을 돕습니다.

- 고객에게 필요한 정보가 누락되지 않았는지 확인합니다.

개선 전	개선 후
<p>일반보험, 단체보험 중 일부 보종은 계약조회가 불가합니다.</p>	<p>일반보험, 단체보험 중 일부 종류는 계약조회를 할 수 없습니다.</p>
<p>[KB국민은행] 금리인하요구권 거절 안내</p> <p>김국민 고객님의 금리인하요구권 심사 결과, 신청이 거절됐습니다. 다음과 같은 금리인하 기준이 충족되지 않았기 때문입니다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 당행 내부 신용등급이 개선되지 않음 2. 현재 적용중인 당행 내부 신용등급이 1등급 (이와 동일한 신용원가를 적용받고 있는 경우 포함) 	<p>[KB국민은행] 금리인하요구권 거절 안내</p> <p>김국민 고객님의 금리인하요구권 심사 결과, 신청이 거절됐습니다. KB국민은행 기준, 다음과 같은 금리인하 기준이 충족되지 않았기 때문입니다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 내부 신용등급이 개선되지 않음 2. 내부 신용등급이 금리 인하가 가능할 정도로 상승하지 않음 3. KB은행 내부 신용등급이 1등급이거나, 이와 동일한 신용원가를 적용받고 있음
<p>미수령주식 찾기 캠페인 시행 안내</p> <p>미수령 주식 찾아주기 캠페인 수행을 통해 주주의 정당한 재산권 회복지원합니다.</p>	<p>미수령 주식 찾기 캠페인 시행 안내</p> <p>미수령 주식* 찾기 캠페인으로 주주의 정당한 재산권 회복을 지원합니다.</p> <p>*미수령 주식: 유·무상 증자나 주식 배당 등으로 주식이 발행됐지만, 주주가 찾아가지 않아 KB국민은행·하나은행·한국예탁결제원에서 보관 중인 주식</p>

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

고객의 편에서

전문가답게 말하고

선택을 돕습니다

표기 규칙

KB권장용어

- 금융 상품 및 서비스를 안내할 때는 고객이 올바른 판단을 내릴 수 있도록 광고심의 기준에 따른 유의 사항을 반드시 안내해야 합니다. 유의 사항은 상품 또는 이벤트 특성에 따라 내용이 달라질 수 있으며, 광고심의 대상이 아니더라도 고객의 오인을 방지하는 목적으로 표시할 수 있습니다.

상황	예시
상품 안내 문자메시지	<p>※ 유의 사항</p> <ul style="list-style-type: none"> - 가입 전 상품설명서 및 약관을 반드시 읽어보시기 바랍니다. - 만기 전 해지하면 계약에서 정한 금리보다 낮은 중도해지 금리가 적용됩니다. - 우대금리는 만기해지 조건으로 해당 계약기간 동안 적용됩니다. - 예금자보호법에 따라 원금과 이자를 합해 1인당 5천만원까지 보호됩니다. - 금융소비자는 상품 또는 서비스에 대해 설명받을 권리가 있습니다. - 상품 안내 및 유의 사항은 KB국민은행 홈페이지 [전체서비스> 고객센터> 서식/약관/설명서 > 예금/채권]에서 확인할 수 있습니다. - 자세한 내용은 KB국민은행 고객센터(1588-9999)로 문의하시기 바랍니다. <p>준법감시인 심의필 제2022-4132-1호(2022.12.30) 유효기간: 2023.01.01~2023.12.31 무료수신거부: 080-853-5882</p>
이벤트	<p>알려드립니다</p> <ul style="list-style-type: none"> • 이 이벤트는 KB국민은행 사정으로 변경 또는 중단될 수 있으며, 경품은 늦게 발송되거나 다른 상품으로 변경될 수 있습니다. • 이 광고물은 이벤트 관련 홍보물입니다. 서비스 가입 전 자세한 내용은 서비스 설명서 및 약관을 반드시 확인하시기 바랍니다. • 일반금융소비자는 은행이 상품·서비스 계약체결을 권유하는 경우 및 은행에게 설명을 요청했을 때 중요한 사항을 이해할 수 있도록 설명받을 권리가 있습니다. • 자세한 내용은 KB국민은행 고객센터(1588-9999) 또는 KB국민은행 홈페이지를 참고하시기 바랍니다. <p>광고물에 대한 유효기간 2023.12.04~2023.12.28 준법감시인 심의필 제 2023-4927-1호(2023.12.04)</p>
정보성 콘텐츠	<p>2024년 2월 15일에 발행된 콘텐츠입니다. 이후 변경된 내용이 있을 수 있으니 참고하시기 바랍니다.</p> <p>오직 정보 제공만을 목적으로 제작된 콘텐츠이며, 개인적인 자문 또는 홍보 목적이 아닙니다. 개인 상황에 따라 다르게 적용될 수 있으며, 개인이 입은 손해에 대한 법적 책임을 입증하기 위해 사용될 수 없습니다.</p>

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

고객의 편에서

전문가답게 말하고

선택을 돕습니다

표기 규칙

KB권장용어

- 외부 자료를 참고할 때는 최신 정보인지, 신뢰할 수 있는 정보인지 확인합니다.
또한 자료를 인용할 때는 출처를 명확히 표시합니다.

출처 표시 방식	예시
문장 안에서 출처 드러내기	<p>금융감독원 전자공시시스템에 따르면 지난해 현대차 3분기 누적 영업이익은 11조 6,524억원을 기록했습니다.</p> <p>시장조사업체 가트너에 따르면 올해 전세계 Si반도체 매출은 작년보다 20% 이상 증가할 것으로 전망됩니다.</p> <p>볼룸버그는 중국이 대만을 침공하면 한국 GDP(국내총생산)가 23.3% 줄어들 것이라고 예상했습니다.</p>
단락 아래 또는 본문 맨 아래 표시하기	<p>사장님 올리는 블랙컨슈머, 이렇게 대응하세요</p> <p>사장님을 위한 요식업 가이드</p> <p>사업을 하면 한 번쯤 블랙컨슈머를 만날 수밖에 없습니다. 블랙컨슈머 때문에 생기는 피해를 최소화하려면 어떻게 대응해야 할까요?</p> <p>① 보험 가입하기</p> <p>음식에 문제가 있다며 보상을 요구하거나, 고의로 이물질을 넣고 항의하는 블랙컨슈머는 사장님이 개별적으로 대응하기보다 보험 처리를 하는 것이 좋습니다. (중략)</p> <p>이 콘텐츠는 한국CS경영아카데미 원장 박종태님에게 도움을 받아 작성했습니다.</p>

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

고객의 편에서

전문가답게 말하고

선택을 돕습니다

표기 규칙

KB권장용어

9. 고객에게 중요한 정보는 강조하세요

고객이 중요한 정보를 쉽게 파악할 수 있도록 강조합니다.

이때 중요한 정보는 서비스 공급자 입장이 아닌, 고객 입장에서 선별해야 합니다.

- 고객에게 이익이 되는 정보는 앞쪽에 배치하세요. 혜택, 맞춤형 정보, 최근 이슈 등을 활용해 눈길을 끌 수 있습니다.

강조내용	개선 전	개선 후
이점	전자문서와 각종 증명서를 간편하게 보관할 수 있는 국민지갑을 이용해보세요. 주민등록증을 등록하면 추첨을 통해 아이폰15, 갤럭시워치를 드립니다.	주민등록증 등록하고 아이폰15, 갤럭시워치 받자! 각종 증명서와 전자문서를 간편하게 보관하는 국민지갑 전자문서 서비스를 이용해 보세요. 주민등록증을 등록하면 10명을 추첨해 경품을 드립니다.
맞춤형 정보	고객님을 위한 개인형 맞춤상품	카페에 월 4회 이상 방문하는 고객님께 추천드려요.
이슈	전세보증보험 - 임차인의 안전벨트 전세보증금이 걱정이라면, 전세보증금 가입을 고려해 보세요. 전세보증보험은 임대차계약 종료 후에 임대인이 정당한 사유없이 전세보증금을 반환하지 않는 경우 보증보험 가입 기관에서 임대인을 대신해 임차인에게 전세보증금을 지급하는 보험상품입니다.	전세보증보험 - 임차인의 안전벨트 최근 전세사기 피해로 보증금을 돌려받지 못하는 사례가 늘고 있어요. 또한 역전세 등으로 보증금을 돌려받지 못하는 경우도 발생하면서 세입자의 전세보증금을 지켜주는 전세보증보험이 주목을 받고 있습니다. 전세보증보험은 임대인이 정당한 사유 없이 전세보증금을 반환하지 않으면, 보증보험 가입기관에...

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

고객의 편에서

전문가답게 말하고

선택을 돕습니다

표기 규칙

KB권장용어

- 긴 글은 결론에서 핵심 내용을 요약해 보여주면 중요한 정보를 효과적으로 전달할 수 있습니다.

참고 사례. 사업자 대상 상표등록 유의 사항 콘텐츠

지역명이 들어간 상호, 상표등록 가능할까요? - 상표등록할 때 꼭 알아야 하는 법률 정보

집안 대대로 내려오는 곰탕 레시피가 있는 김복자씨. 평소 자주 가는 청계산 자락에 곰탕집을 열기로 마음 먹고, '청계산곰탕'으로 상표를 출원했습니다. 그런데 얼마 뒤, 상표등록이 거절됐다는 통지를 받았습니다. 상표 등록 전 미리 확인해야 할 점을 챙기지 못했기 때문이에요. 상표등록은 기업이나 개인이 자신의 상품이나 서비스를 다른 사람의 것과 구별하기 위해 고유한 표시를 공식적으로 등록하는 절차입니다. 그래서 '식별력'이 중요해요.

(중략)

'청계산곰탕'의 상표등록이 거절된 이유가 짐작되시죠? '청계산곰탕'에서 청계산이 ④'현저한 지리적 명칭'에 해당하는 사례이기 때문입니다. **사업을 준비하거나 운영하면서 상표출원을 계획한다면, 상표가 '식별력'을 갖추고 있는지 잘 살펴봐야 합니다.** 다만 식별력이 있는지 판단하기 어려운 만큼, 전문가의 도움을 받는 것을 추천합니다.

3줄 요약

- ① 상표등록을 위해선 상표에 '식별력'이 꼭 있어야 해요.
- ② 등록할 수 없는 상표 사례 7가지 - 보통명칭상표, 관용상표, 성질표시상표, 현저한 지리적 명칭, 흔히 있는 성 또는 명칭, 간단하고 흔히 있는 표장으로 된 상표, 기타 상품의 식별력이 없는 상표
- ③ '청계산곰탕'은 '현저한 지리적 명칭'으로 구성된 상표이기 때문에 등록할 수 없어요.

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

고객의 편에서

전문가답게 말하고

선택을 돕습니다

표기 규칙

KB권장용어

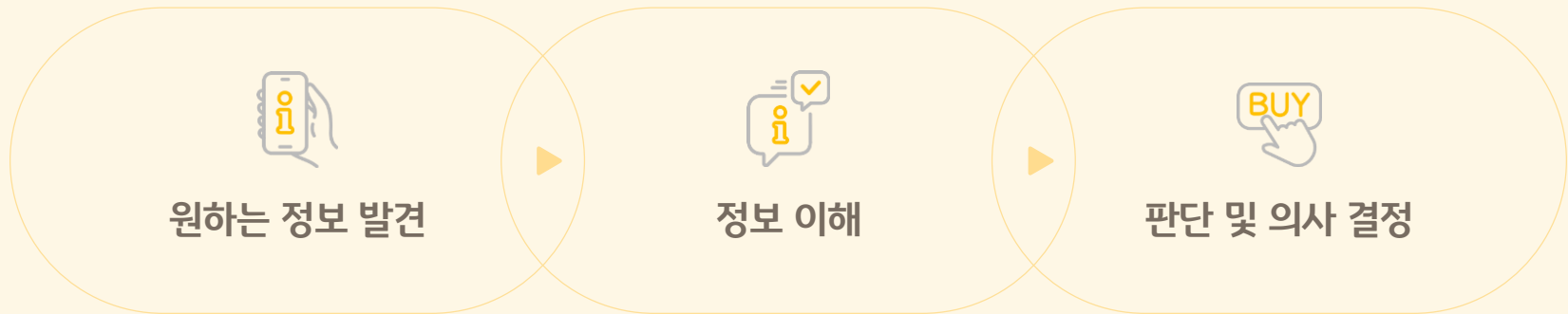
고객이 콘텐츠를 소비하는 과정

고객은 관심사나 필요, 욕구에 따라 **다양한 경로로 정보를 발견합니다.**

고객의 눈길을 사로잡으려면 정보의 성격에 맞는 적절한 채널과 **흥미를 끄는 주제, 제목, 도입부가 중요해요.**

이후 고객은 자신의 경험과 지식을 바탕으로 콘텐츠를 이해하고 판단해 의사 결정을 내리게 되는데요.

결정을 내리기까지 필요한 정보를 고객 눈높이에 맞게 제공해야 합니다.



10. 정보를 쉽게 확인할 수 있도록 구성하세요

고객이 정보를 쉽게 파악할 수 있도록 정보를 구조화하세요.

- 고객 입장에서 정보의 우선순위를 파악한 뒤, 자연스러운 흐름으로 연결해보세요.
핵심 메시지와 이를 뒷받침하는 설명, 원인과 결과, 주장과 근거는 함께 묶어주면 글이 매끄러워집니다.

글을 매끄럽게 만드는 4단계

01 목적과 주제 정하기

가입 유도, 정보 전달, 이벤트 참여 유도 등 글의 목적을 명확하게 설정하고, 고객의 상황에서 필요한 주제와 정보를 선정합니다.

02 정보 간 연관성 파악하기

고객에게 전달할 정보를 나열한 다음, 정보 위계와 성격을 파악합니다. 연관된 정보는 묶어주고 서로 다른 정보는 비교해 상하 관계를 파악합니다.

03 우선순위를 고려해 배치하기

중요한 정보가 강조될 수 있도록 순서를 배치합니다. 고객이 궁금해하는 정보의 우선순위가 가장 높아요.

04 자연스럽게 연결하기

배치한 순서에 따라 정보가 자연스럽게 연결될 수 있도록 문장을 완성합니다.

직접 써보기! 비대면 대출 상품 출시 안내

1	목적과 주제 정하기	2	정보 간 위계 파악하기	3	우선순위를 고려해 배치하기	4	자연스럽게 연결하기
	<p>목적 비대면 KB스타아파트담보대출 상품 출시 안내 및 대출 신청 유도</p> <p>매체 문자메시지(LMS), 카카오킬러톡, 앱 알림</p> <p>주제 아파트 매매를 고려할 때 은행에 가지 않고 간편하게 신청할 수 있는 대출상품과 신청 방법을 알고 싶다.</p> <p>필요 정보 상품명, 상품 정보, 신청 방법</p>		<p>상품명 KB스타아파트담보대출</p> <p>상품 정보 기본 정보</p> <ul style="list-style-type: none"> KB시세정보 제공 아파트 대상 금리 4.42~4.87% 한도 최대 10억원 대출기간 10~50년 비대면 전용 대출 상품 <p>상환 방법</p> <ul style="list-style-type: none"> 원금균등 분할상환, 원리금균등 분할상환 중 택1(거치 기간 없음) 중도상환수수료: 중도상환원금x수수료율 (1.20%)x잔존일수÷대출기간 (당초 대출일로부터 최장 3년까지 부과) <p>신청 방법</p> <ul style="list-style-type: none"> 모바일로 간편하게 서류 제출 365일 24시간 신청 가능 KB스타뱅킹 웹/인터넷뱅킹 <p>유의 사항</p>		<p>01 고객이 원하는 정보</p> <p>02 상품명</p> <p>03 신청 방법</p> <p>04 상품 정보</p> <p>05 유의 사항</p>		<p>내 대출한도는 얼마일까? 최대 50년 상환 아파트담보대출 출시</p> <p>최대 10억까지 빌려, 최장 50년간 나눠 갚는 KB스타아파트담보대출을 만나보세요. 모바일로 365일 24시간 간편하게 신청할 수 있습니다.</p> <p>▶ 자세한 대출 정보 보기 (링크)</p> <p>KB스타 아파트담보대출</p> <ul style="list-style-type: none"> 한도: 최대 10억원 금리: 연 4.42~4.87% 대출기간: 10~50년 대상: KB시세정보 제공 아파트 상환방식: 원금균등 분할상환, 원리금균등 분할상환 중 택1(거치기간 없음) 중도상환수수료: 중도상환원금x수수료율 (1.20%)x잔존일수÷대출기간 (첫 대출일로부터 최장 3년까지 부과) <p>유의 사항</p>

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

고객의 편에서

전문가답게 말하고

선택을 돕습니다

표기 규칙

KB권장용어

- 정보의 양이 많을 때는 나누어 전달합니다.
성격이 같은 정보는 단락으로 묶어주고, 소제목을 붙이면 필요한 정보를 빠르게 파악할 수 있습니다.

개선 전	개선 후
<p>상품 유형: 입출금이 자유로운 저축예금 상품</p> <p>가입 대상: 만 18세 이상 실명의 개인 (1인 1계좌) ※ 가입 후에는 나이와 관계 없이 계속 이용 가능</p> <p>다른 은행 이체 수수료(모바일, 인터넷, 폰뱅킹, KB국민은행 ATM), KB국민은행 ATM 시간외 출금 수수료, 다른 은행 ATM 출금 수수료 면제 ※ 가입한 날부터 다음 달 10일까지 조건 없이 면제 (이후에는 면제 조건을 충족했을 때만 이번달 11일부터 다음달 10일까지 면제) ※ KB국민카드(신용·체크·KB BC카드) 결제/현금서비스 실적, 비상금이율 실적 조건에 해당하는 건별 50만원 이상 입금 실적 충족 시 면제</p>	<p>가입 대상 만 18~38세 실명의 개인 ※ 1인당 1계좌만 보유 가능, 가입 후에는 나이와 관계 없이 계속 이용 가능</p> <p>상품 유형 입출금이 자유로운 저축예금</p> <p>수수료 면제 혜택 면제 대상 ① 다른 은행 이체 수수료(모바일뱅킹, 인터넷뱅킹, 폰뱅킹, KB국민은행 ATM) ② KB국민은행 ATM 시간 외 출금 수수료 ③ 다른 은행 ATM 출금 수수료</p> <p>면제 기간 가입한 날부터 다음 달 10일까지 조건 없이 면제 (이후에는 면제 조건을 충족했을 때만 이번 달 11일~다음 달 10일 면제)</p> <p>면제 조건 아래 실적 중 1가지 이상 충족한 경우 ① KB국민카드(신용·체크·KB BC카드) 결제/현금서비스 ② 50만원 이상 입금</p>

표기 규칙

문법, 맞춤법, 띄어쓰기

문장 부호

금액

날짜, 시간, 기타 숫자 단위

금융·경제 용어

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

표기 규칙

문법, 맞춤법, 띄어쓰기

문장 부호

금액

날짜, 시간, 기타 숫자 단위

금융·경제 용어

KB권장용어

문법, 맞춤법, 띄어쓰기

문법, 맞춤법, 띄어쓰기는 같은 언어를 쓰는 구성원 사이의 규칙으로 원활한 의사소통을 돕습니다. 의도한 내용을 오해 없이 전달하고, 서비스 신뢰도를 높이려면 우리말 문법과 맞춤법, 띄어쓰기를 올바르게 사용해야 합니다.

- 주어와 서술어가 자연스럽게 연결되는지 확인하세요.
문장 안에서 주어, 목적어, 서술어의 관계가 명확하게 드러나도록 조사를 올바르게 씁니다.

이렇게 고쳐 보세요.

개선 전	개선 후	알아두세요
시장금리 하락 시 채권 의 이자수익뿐 아니라 자본차익도 얻을 수 있어요.	채권 은 시장금리 하락 시 이자수익뿐 아니라 자본차익도 얻을 수 있어요.	문장 속 행위의 주체나 대상이 서술어와 자연스럽게 연결되도록 조사를 쓰세요.
설정된 전송 정보를 기준으로 선택한 기관에 개인신용정보전송을 요청합니다.	고객님께서 설정한 전송 정보를 기준으로 선택한 기관에 개인신용정보 전송을 요청합니다.	문맥상 주어를 파악하기 어려울 때는 주어를 생략하지 마세요.
연결 요청하신 기관 목록을 확인해주세요.	연결을 요청하신 기관 목록을 확인해주세요.	조사를 생략하면 문장 흐름이 어색해질 수 있어요. 소리 내어 읽어보면서 어색한 부분이 없는지 점검하세요.

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

표기 규칙

문법, 맞춤법, 띄어쓰기

문장 부호

금액

날짜, 시간, 기타 숫자 단위

금융·경제 용어

KB권장용어

- 맞춤법과 띄어쓰기는 국립국어원의 한국어 어문 규범을 따릅니다.
자주 틀리는 맞춤법과 띄어쓰기에 유의하세요.

자주 틀리는 맞춤법

개선 전	개선 후	알아두세요
네/아니오 예/아니오	예/아니오	긍정과 부정 하나를 선택해 대답할 때는 ‘예/아니오’로 씁니다.
진행할게요	진행할게요	행동에 대한 약속이나 의지를 나타내는 종결 어미 ‘-게요’를 ‘-께요’로 쓰지 않습니다.
몇일	며칠	여러 날을 뜻하거나, 날짜를 물을 때 쓰는 ‘며칠’을 ‘몇일’로 쓰지 않습니다.
2024연도 계약 연도 전 연도	2024년도 계약 연도 전년도	숫자와 함께 쓸 때는 ‘년도’로, 그 외에는 ‘연도’로 씁니다. 단, ‘전년도’는 한 단어로 붙여씁니다.
이자를 적립을	이자율 적립률	‘-율’과 ‘-률’은 앞말의 받침에 따라 달라집니다. 앞에 받침이 없거나 ㄴ받침이 있으면 ‘-율’로 쓰고, 그 외는 ‘-률’로 쓰세요.
펀드예요 상품이에요	펀드예요 상품 이 예요	‘-예요’는 ‘-이에요’의 줄임말입니다. 앞말에 받침이 있으면 ‘-예요’, 없으면 ‘-예요’로 씁니다.
서류가 통과 되면 하면 되 요 운용 돼 어요	서류가 통과 되 면 하면 돼 요 운용 돼 어요	‘-돼’는 ‘-되어’의 줄임말이에요. ‘-되’와 ‘-돼’가 헷갈리면 ‘-되’ 대신 ‘하’, ‘돼’ 대신 ‘해’를 넣어보세요. 문장이 자연스러우면 올바른 맞춤법입니다.

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

표기 규칙

문법, 맞춤법, 띄어쓰기

문장 부호

금액

날짜, 시간, 기타 숫자 단위

금융·경제 용어

KB권장용어

자주 틀리는 맞춤법

개선 전	개선 후	알아두세요
입금해야합니다 입금 하세요	입금해야 합니다 입금 하세요	‘-하다’를 단독으로 쓸 때는 앞말과 띄어 쓰세요. ‘상담하다’, ‘신청하다’처럼 명사 뒤에는 붙여 씁니다.
요청건 예약시 상담중	요청 건 예약 시 상담 중	‘-건’, ‘-중’, ‘-시’, ‘-동안’, ‘-만큼’ 등 단독으로 쓸 수 없는 명사는 앞말과 띄어 씁니다. 단, ‘필요시’, ‘평상시’, ‘그동안’, ‘이만큼’은 붙여 씁니다.
단 한번의 기회 몇가지 1회	단 한 번 의 기회 몇 가지 1회	‘-번’, ‘-회’, ‘-년’, ‘-개’, ‘-가지’ 등 단위를 나타내는 명사는 앞말과 띄어 씁니다. 단, 순서를 나타내거나 숫자 뒤에 쓸 때는 붙여 씁니다.
한 눈에 확인하세요 한 번 해보자!	한눈 에 확인하세요 한번 해보자!	한꺼번에 본다는 의미로 ‘한눈’을 쓰거나, 기회, 강조, 시도의 의미로 ‘한번’을 쓸 때는 앞말과 붙여 씁니다.
최대 100만원 까지 2024년 부터 받을뿐 아니라	최대 100만원 까지 2024년 부터 받을 뿐 아니라	‘-까지’, ‘-부터’와 같은 조사는 앞말과 붙여 씁니다. 단, ‘-뿐’ 명사 뒤에서만 붙여 쓰고, 그 외에는 띄어 씁니다.
지점 별 영업시간 1인 당 1회	지점 별 영업시간 1인 당 1회	‘-별’, ‘-당’은 앞말과 붙여 씁니다.
횟수가 많을 수록 점수가 높을 수록	횟수가 많을수록 점수가 높을수록	‘-르수록’은 앞말과 붙여 씁니다.
서비스 입니다	서비스 입니다	‘-이다’, ‘-입니다’는 앞말과 붙여 씁니다.

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

표기 규칙

문법, 맞춤법, 띄어쓰기

문장 부호

금액

날짜, 시간, 기타 숫자 단위

금융·경제 용어

KB권장용어

- 띄어쓰기는 한국어 어문 규범에 따르는 것이 원칙이지만, 모바일 환경의 가독성과 일관성을 고려해 문자메시지나 앱 화면 내 문구는 아래 3가지 경우에만 붙여쓰기를 허용합니다.

개선 전	개선 후	알아두세요
준비해 주세요 확인해 보세요 안내 드립니다 입력해 주세요	준비해주세요 확인해보세요 안내드립니다 입력해주세요	서술어의 본용언과 보조용언은 붙여쓰기로 통일합니다. 예) ‘준비해주세요’에서 ‘준비해’처럼 의미를 가지고 홀로 있을 수 있는 성분은 본용언, ‘~주세요’와 같이 홀로 설 수 없는 성분은 보조용언
1만 원 1,000만 원 1억 1,000만 원	1만원 1,000만원 1억 1,000만원	금액 뒤에 붙는 단위 ‘-원’과 고객명 뒤에 오는 ‘님’은 가독성을 위해 붙여쓰기로 통일합니다.
김국민 님	김국민님	
유의 사항 자산 관리 정기 지출 전체 계좌	유의사항 자산관리 정기지출 전체계좌	단어가 지나치게 길거나 글자수 제한이 있을 때는 의미 단위로 4자까지 붙여 쓸 수 있습니다.

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

표기 규칙

문법, 맞춤법, 띄어쓰기

문장 부호

금액

날짜, 시간, 기타 숫자 단위

금융·경제 용어

KB권장용어

- 외래어 표기법은 국립국어원의 한국어 어문 규범을 따르는 것이 원칙이나 ‘설루션, 보디로션, 크레디트’처럼 올바른 외래어 표기법을 따랐을 때 고객이 혼란을 느낄 수 있는 단어는 ‘솔루션, 바디로션, 크레딧’처럼 보편적인 표기법으로 씁니다.

자주 틀리는 외래어 표기

개선 전	개선 후	개선 전	개선 후	개선 전	개선 후
네비게이션	내비게이션	메세지	메시지	워크샵	워크숍
넌센스	난센스	멤버십	멤버십	컨셉	콘셉트
라이센스	라이선스	뱃지, 뺏지	배지	컨텐츠	콘텐츠
리더쉽	리더십	비지니스	비즈니스	타겟	타깃
레포트	리포트	스케줄	스케줄	판넬	패널
매니아	마니아	악세사리	액세서리	화이팅	파이팅

문장 부호

문장 부호는 국립국어원의 한국어 어문 규범에 안내된 표기법을 따르되, KB고객언어 가이드에서 정한 문장 부호만 씁니다.

	표기 규칙	개선 전	개선 후
마침표 (.)	문장을 끝맺을 때 사용하고, 뒷말과 띄어 씁니다. 헤드카피, 타이틀, 버튼, 명사·명사형 마무리에서는 생략합니다. 단, 명사·명사형 마무리 문장이 두 문장 이상 이어질 때는 마침표를 찍습니다.	이름을 입력해주세요. VIP 고객은 개인고객창구 이용 가능. VIP창구와 기업금융창구는 오후 4시까지 운영. 단, VIP 고객은 개인고객창구 이용 가능	이름을 입력해주세요 VIP 고객은 개인고객창구 이용 가능 VIP창구와 기업금융창구는 오후 4시까지 운영. 단, VIP 고객은 개인고객창구 이용 가능.
느낌표 (!)	감탄사 또는 경고성 문구 뒤에 사용합니다. 뒷말과 띄어 씁니다.	은행을 사칭한 대출사기에 주의하세요.	은행을 사칭한 대출사기에 주의하세요!
쉼표 (,)	앞말과 뒷말을 명확히 구분하거나 단어를 열거할 때 사용합니다. 뒷말과 띄어 씁니다.	경품에 당첨되면, 앱 알림으로 안내될 예정이며 앱 알림에 동의하지 않은 고객께는 안내되지 않습니다. 다른 은행 자동이체/지로/편뱅킹/CMS 등의 자동이체 내역은 포함하지 않습니다.	경품에 당첨되면 앱 알림으로 안내될 예정이며, 앱 알림에 동의하지 않은 고객은 안내되지 않습니다. 다른 은행 자동이체, 지로, 편뱅킹, CMS 등의 자동이체 내역은 포함하지 않습니다.
가운뎃점 (·)	숫자 자릿점으로 사용합니다. 앞말, 뒷말과 붙여 씁니다.	1500만원, 2억 2000만원	1,500만원, 2억 2,000만원
빗금 (/)	공통성분 단어를 하나의 어구로 묶거나 같은 계열 단어를 나열할 때 사용합니다. 앞말, 뒷말과 붙여 씁니다.	소득/세액공제 확인서	소득·세액공제 확인서
빗금 (/)	대비되는 두 개 이상 단어를 묶어서 나열할 때 사용합니다. 앞말, 뒷말과 붙여 씁니다.	개인정보 추가·삭제	개인정보 추가/삭제

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

표기 규칙

문법, 맞춤법, 띄어쓰기

문장 부호

금액

날짜, 시간, 기타 숫자 단위

금융·경제 용어

KB권장용어

	표기 규칙	개선 전	개선 후
쌍점(:)	뒤에 구체적인 내용을 열거하거나 설명을 덧붙일 때 사용합니다. 앞말과 붙여 쓰고, 뒷말은 띄어 씁니다.	발급일 : 2024.02.02	발급일: 2024.02.02
	시간을 표기할 때 사용합니다. 시, 분, 초 사이에서는 앞말, 뒷말과 붙여 씁니다.	이용시간 : 09 : 00~18 : 00	이용시간: 09:00~18:00
큰 따옴표(“ ”)	대화, 말, 문구 등을 인용할 때 사용합니다.	‘지금 입력해주세요’라는 ARS 안내음성에 맞춰 진행해주세요.	“지금 입력해주세요”라는 ARS 안내음성에 맞춰 진행해주세요.
작은 따옴표(‘ ’)	문장 안에서 특정 어구를 구분하거나 강조할 때 사용합니다.	“1회 결제”를 선택해주세요.	‘1회 결제’를 선택해주세요.
	문자메시지에서는 작은 따옴표 대신 대괄호([])를 사용합니다.	‘1회 결제’를 선택해주세요.	[1회 결제]를 선택해주세요.
소괄호(())	앞말을 보충할 때 사용합니다. 앞말과 붙여 씁니다.	만기와 관계없이 수익률 등을 고려하여 환매시기를 결정할 수 있습니다. (일부 상품 제외)	만기와 관계없이 수익률 등을 고려하여 환매시기를 결정할 수 있습니다.(일부 상품 제외)
대괄호([])	누를 수 있는 메뉴명, 버튼명, 경로를 눈에 띄게 표기할 때 사용합니다.	‘출금결과조회’에서 확인할 수 있습니다.	[출금결과조회]에서 확인할 수 있습니다.
	문자메시지에서 고객이 발송해야 하는 내용이나, 통화 중 눌러야 하는 번호를 표기할 때 사용합니다.	오늘 17:00까지 ‘가입’ 입력 후 문자메시지를 보내주세요. ARS 연결 후 2번을 눌러주세요.	오늘 17:00까지 [가입] 입력 후 문자메시지를 보내주세요. ARS 연결 후 [2번]을 눌러주세요.
홀낫표(「 」)	법률 하위 항목이나 조항 등을 표시할 때 사용합니다.	<금융소비자보호법> 제19조 제1항에서 규정하고 있는 금융상품의 중요한 사항입니다.	「금융소비자보호법」 제19조 제1항에서 규정하고 있는 금융상품의 중요한 사항입니다.
	문자메시지에서는 생략합니다.	「금융소비자보호법」 제19조 제1항에서 규정하고 있는 금융상품의 중요한 사항입니다.	금융소비자보호법 제19조 제1항에서 규정하고 있는 금융상품의 중요한 사항입니다.
홀화살괄호(>)	이동 경로를 표시할 때 사용합니다. 앞말과 붙여 쓰고, 뒷말은 띄어 씁니다.	[전체메뉴 → 자산관리]	[전체메뉴> 자산관리]

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

표기 규칙

문법, 맞춤법, 띄어쓰기

문장 부호

금액

날짜, 시간, 기타 숫자 단위

금융·경제 용어

KB권장용어

	표기 규칙	개선 전	개선 후
볼릿(•)	유의 사항, 서비스 정보를 쓸 때 글머리 기호로 사용합니다. 뒷말과 띄어 씁니다.	<ul style="list-style-type: none"> 공시이율이 변동하는 경우 연금예상환급금은 변동될 수 있습니다. 기타 자세한 사항은 상품설명서를 확인해주세요. 	<ul style="list-style-type: none"> 공시이율이 변동될 경우 연금 예상환급금액도 변동될 수 있습니다. 자세한 사항은 상품설명서를 참고하시기 바랍니다.
붙임표(-)	전화번호 등 차례대로 이어지는 내용을 묶어 나열할 때 사용합니다. 앞말, 뒷말과 붙여 씁니다.	KB국민은행 고객센터(☎1588 - 9999)	KB국민은행 고객센터(1588-9999)
	문자메시지에서는 두 가지 상황에서 볼릿 대신 붙임표(-)를 사용합니다. 뒷말과 띄어 씁니다. <ul style="list-style-type: none"> 상위 항목에 속한 하위 항목을 표시할 때 유의 사항이 여러 개일 때, 참고표(※)의 하위 항목으로 사용 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 신청사유 소득증가(취업, 승진, 이직, 전문자격 취득 등), 재산증가(자산증가, 부채감소 등), 신용도 상승, 은행의 우수고객으로 선정, 기타 신용상태 개선으로 판단되는 사항 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 신청사유 - 소득 증가(취업, 승진, 이직, 전문자격 취득 등) - 재산 증가(자산 증가, 부채 감소) - 신용도 상승, 은행 우수고객으로 선정, 기타 신용상태 개선으로 판단되는 사항
물결표(~)	기간, 거리, 범위를 나타낼 때 사용합니다. 물결표를 쓸 때는 ‘부터’와 ‘까지’를 쓰지 않습니다. 앞말, 뒷말과 붙여 씁니다.	유효기간: 2024.01.07~03.06까지	유효기간: 2024.01.07~03.06
	※ 단위 및 금액과 함께 쓸 때	3세~80세	3~80세
	• 단위: 물결표 뒤 한 번만 씀	10~2,500만원	10만원~2,500만원
	• 금액: 물결표 앞뒤 모두 씀	김국민 고객님~ 온국민 투자가이드로 확인해보세요~	김국민 고객님, 온국민 투자가이드로 확인해보세요.

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

표기 규칙

문법, 맞춤법, 띄어쓰기

문장 부호

금액

날짜, 시간, 기타 숫자 단위

금융·경제 용어

KB권장용어

	표기 규칙	개선 전	개선 후
참고표(※)	유의 사항을 전달할 때 사용합니다. 뒷말과 띄어 씁니다.	*이 금리는 상품을 가입한 시점의 고시금리에 따라 달라질 수 있습니다.	※ 이 금리는 상품을 가입한 시점의 고시금리에 따라 달라질 수 있습니다.
동그라미가 있는 숫자 (①, ②)	진행 순서를 안내하거나 고객이 가진 선택지를 안내할 때 사용하며, 뒷말과 띄어 씁니다. 이때 숫자 뒤에 문장은 명사 또는 명사형으로 마무리합니다.	참여방법은 위 링크를 눌러 KB스타뱅킹 설치 후 메뉴> 혜택> 출석체크에서 오늘 날짜를 눌러주세요. 화상상담을 이용하시려면 해당 문자메시지에 [스타클럽] 입력 후 답장하거나, 아래 링크를 눌러 전담직원에게 한마디에 [스타클럽]을 입력해주세요.	■ 참여방법 ① 위 링크를 눌러 KB스타뱅킹 설치하기 ② 아래 메뉴 [혜택> 출석체크]에서 오늘 날짜 누르기 ■ 화상상담 이용방법(택1) ① 해당 문자메시지에 [화상상담] 답장하기 ② 아래 링크를 눌러 전담직원에게 한마디에 [화상상담] 입력하기
별표(*)	주석을 달거나 부가 설명을 할 때 사용합니다. 주석을 표시할 대상 오른쪽에 붙여 씁니다. ※ 주석 표기법 • 주석 내용은 주석 표시 대상이 있는 문단 아래에 씁니다. • 주석을 쓸 때는 주석 표시 대상 오른쪽에 쓴 별표와 동일한 별표를 맨 앞에 쓰고, 뒷말과 붙여 씁니다.	전입신고로 대항력과 우선변제권을 갖출 수 있기 때문이에요. (중략) ※ 대항력: 임차인이 자신의 거주 권리를 지키고 보호받을 수 있는 힘 ※ 우선변제권: 돈을 빌려준 사람이 다른 사람보다 먼저 돌려받을 수 있는 권리	전입신고로 대항력*과 우선변제권**을 갖출 수 있기 때문이에요. *대항력: 임차인이 자신의 거주 권리를 지키고 보호받을 수 있는 힘 **우선변제권: 돈을 빌려준 사람이 다른 사람보다 먼저 돌려받을 수 있는 권리
		가입시점: 전세계약기간이 50% 지나기 전 ※ 전세는 보통 2년 계약이에요. 2년 계약이라고 가정한다면, 계약일로부터 1년 이내가 가입시점이에요.	가입시점: 전세계약기간이 50% 지나기 전 *전세는 보통 2년 계약이에요. 2년 계약이라고 가정한다면, 계약일로부터 1년 이내가 가입시점이에요.

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

표기 규칙

문법, 맞춤법, 띄어쓰기

문장 부호

금액

날짜, 시간, 기타 숫자 단위

금융·경제 용어

KB권장용어

	표기 규칙	개선 전	개선 후
검은 네모(■)	문자메시지에서 상위 항목을 쓸 때 사용합니다. 뒷말과 띄어 씁니다.	<ul style="list-style-type: none"> ■ 상품명 : KB 국민프리미엄적금 ■ 가입대상 : 개인(1인 1계좌) ■ 기간 : 12~60개월 	<ul style="list-style-type: none"> ■ KB국민프리미엄적금(정액적립식) - 가입대상: 개인(1인 1계좌) - 가입기간: 12~60개월
오른쪽으로 향한 검은 삼각형 (▶)	문자메시지에서 링크를 안내하는 제목을 쓸 때 사용합니다. 뒷말과 띄어 씁니다.	▶https://bit.ly/3S2GMIt	▶ KB화상상담서비스 바로가기 https://bit.ly/3S2GMIt
검은 삼각형 (▲)	아티클 콘텐츠에서 단락을 나누지 않고 내용을 구분하거나, 구분을 강조하고 싶을 때 사용합니다. 앞말과 띄어 쓰고, 뒷말과 붙여 씁니다.	원화 약세의 주요 이유로는 1) 미국 금리 인하 기대가 축소된 여파로 자산시장 조정, 2) 중국 지표 둔화와 대만 관련 지정학적 리스크 우려, 3) 국내 증시 외국인 매도에 따른 약세 압력 등이 있습니다.	원화 약세의 주요 이유로는 ▲미국 금리 인하 기대가 축소된 여파로 자산시장 조정 ▲중국 지표 둔화와 대만 관련 지정학적 리스크 우려 ▲국내 증시 외국인 매도에 따른 약세 압력 등이 원화 약세 등이 있습니다.

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

표기 규칙

문법, 맞춤법, 띄어쓰기

문장 부호

금액

날짜, 시간, 기타 숫자 단위

금융·경제 용어

KB권장용어

금액

- 금액은 아라비아 숫자로 쓰며, 천 단위마다 쉼표로 구분합니다.

개선 전	개선 후
10000000원	10,000,000원

- 만 단위 이상 금액이 큰 숫자가 여러 번 반복되거나 좁은 화면에서는 만 단위를 한글 '만원'으로 줄여쓸 수 있습니다. 또한, 금액이 천만원 이상이면 천 단위 아래 금액이 없을 때는 한글 '천만원'으로 줄여쓸 수 있습니다. 한글 단위 표기와 뒤에 붙는 숫자는 띄어 쓰세요.

개선 전	개선 후
10,000원, 100,000원, 10,000,000원, 100,000,000원	1만원, 10만원, 100만원, 1,000만원, 1억원
1,000만원, 1억 5,000만원	1천만원, 1억 5천만원
서울 5분위에 해당하는 상위 20% 고가 아파트의 평균 매매가격은 23억9,886만원입니다.	서울 5분위에 해당하는 상위 20% 고가 아파트의 평균 매매가격은 23억 9,886만원입니다.

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

표기 규칙

문법, 맞춤법, 띄어쓰기

문장 부호

금액

날짜, 시간, 기타 숫자 단위

금융·경제 용어

KB권장용어

- 같은 영역이나, 글 안에서 다른 금액 표기 방식을 섞어서 쓰지 않도록 주의합니다.

개선 전	개선 후
총급여가 7천만원 이하 또는 종합소득금액이 6천만원 이하인 무주택 세대주의 세금 공제율은 16.5%(지방세 포함)입니다. 총급여가 5,500만원 이하이거나 종합소득금액이 4,500만원 이하라면 월세 세액공제율은 18.7%입니다.	총급여가 7,000만원 이하 또는 종합소득금액이 6,000만원 이하인 무주택 세대주의 세금 공제율은 16.5%(지방세 포함)입니다. 총급여가 5,500만원 이하이거나 종합소득금액이 4,500만원 이하라면 월세 세액공제율은 18.7%입니다.

- 지도, 표, 그래프 등에 들어가는 1억 이상 금액은 ‘2.8 억’, ‘13.5억’처럼 소수점을 써서 표기합니다. 이때 금액 뒤에 붙는 ‘원’은 생략합니다.

개선 전	개선 후
마포구 12억 5,000만원	마포구 12.5억

- 포인트는 금액과 동일하게 표기합니다.
- 단, 마케팅 목적으로 큰 액수를 강조하고 싶을 땐 만 단위도 한글 표기 없이 아라비아 숫자로 표기할 수 있습니다.

개선 전	개선 후
3천P	3,000P
1만 5천 200P	1만 5,200P
이벤트에 당첨되면 1만 5천P 적립	이벤트에 당첨되면 15,000P 적립

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

표기 규칙

문법, 맞춤법, 띄어쓰기

문장 부호

금액

날짜, 시간, 기타 숫자 단위

금융·경제 용어

KB권장용어

- 외화를 표기할 때는 통화 이름을 금액 뒤에 붙여 씁니다.
달러나 파운드처럼 여러 국가에서 같은 통화 이름을 쓰는 외화는 국가 이름을 통화 이름 앞에 표기합니다.

개선 전	개선 후
1¥ 1€	1엔, 1엔(JPY) 1유로, 1유로(EUR)
1\$ 1달러	1미국달러, 1달러(USD) 1호주달러, 1달러(AUD) 1홍콩달러, 1달러(HKD)

- 환전, 해외 송금, 해외 투자처럼 외화를 거래하는 상황에서는 국제 표준화된 표기 방식인 통화 코드를 금액 앞에 씁니다.
국가 이름을 통화 코드 앞에 표기하거나, 국가 이름과 통화 이름을 부가적인 정보로 함께 표기할 수 있습니다.

기본 규칙	국가 이름을 함께 쓸 때	국가 이름과 통화 이름을 함께 쓸 때
USD 100	미국 USD 100	USD 100(미국 달러)
EUR 100	유럽연합 EUR 100	EUR 100(유럽연합 유로)
DKK 100	덴마크 DKK 100	DKK 100(덴마크 크로네)

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

표기 규칙

문법, 맞춤법, 띄어쓰기

문장 부호

금액

날짜, 시간, 기타 숫자 단위

금융·경제 용어

KB권장용어

국가별 통화 이름·코드 표기법

국가	통화이름	통화코드
한국	원	KRW
미국	달러	USD
일본	엔	JPY
영국	파운드	GBP
유럽연합	유로	EUR
중국	위안	CNY
러시아	루블	RUB
캐나다	달러	CAD
베트남	동	VND
싱가포르	달러	SGD
말레이시아	링깃	MYR
호주	달러	AUD
홍콩	달러	HKD
대만	달러	TWD
태국	바트	THB
필리핀	페소	PHP
스위스	프랑	CHF
인도	루피	INR

국가	통화이름	통화코드
아랍에미리트	디르함	AED
인도네시아	루피아	IDR
캄보디아	리엘	KHR
뉴질랜드	달러	NZD
카자흐스탄	텡게	KZT
스웨덴	크로나	SEK
덴마크	크로네	DKK
노르웨이	크로네	NOK
사우디아라비아	리알	SAR
이집트	파운드	EGP
남아프리카공화국	랜드	ZAR
헝가리	포린트	HUF
폴란드	즈롤티	PLN
체코	크로나	CZK
파키스탄	루피	PKR
방글라데시	타카	BDT
루마니아	레우	RON
미얀마	짖	MMK

국가	통화이름	통화코드
멕시코	뉴페소	MXN
브라질	헤알	BLR
튀르키예	뉴리라	TRY
브루나이	달러	BND
네팔	루피	NPR
이스라엘	세켈	ILS
요르단	디나르	JOD
에티오피아	비르	ETB
쿠웨이트	디나르	KWD
몽골	투그릭	MNT
카타르	리알	QAR
칠레	페소	CLP
리비아	디나르	LYD
피지	달러	FJD
스리랑카	루피	LKR
케냐	실링	KES
마카오	파타카	MOP
아르헨티나	페소	ARS

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

표기 규칙

문법, 맞춤법, 띄어쓰기

문장 부호

금액

날짜, 시간, 기타 숫자 단위

금융·경제 용어

KB권장용어

날짜, 시간, 기타 숫자 단위

- 날짜는 ‘YYYY.MM.DD’ 8자리 형식으로 씁니다.
단, 공간 제약이 있을 때는 연도를 2자리로 줄여 ‘YY.MM.DD’로 쓸 수 있습니다.

개선 전	개선 후
2024/01/01	2024.01.01
2024-1-10	24.01.10

- 문장 안에서는 ‘YYYY년 MM월 DD일’ 형식으로 씁니다. 이 때 십의 자리에 ‘0’을 쓰지 않습니다.

개선 전	개선 후
증빙서류 제출 마감일은 2024년 05월 02일입니다.	증빙서류 제출 마감일은 2024년 5월 2일입니다.

- 날짜와 요일을 같이 쓸 경우, ‘YYYY.MM.DD(요일)’ 형식으로 쓰고 요일명은 첫 글자만 씁니다.

개선 전	개선 후
2024.01.31(수요일)	2024.01.31(수)
연말정산 공제신고서는 홈택스로 제출할 수 있으며, 제출기한은 2024.01.31(수요일)입니다.	연말정산 공제신고서는 홈택스로 제출할 수 있으며, 제출기한은 2024.01.31(수)입니다.

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

표기 규칙

문법, 맞춤법, 띄어쓰기

문장 부호

금액

날짜, 시간, 기타 숫자 단위

금융·경제 용어

KB권장용어

- 시간은 'HH:MM:SS' 형식의 24시간 표기법을 따릅니다.

개선 전	개선 후
1시	01:00
오후 1:00	13:00

- 문장에서는 12시간 표기법을 사용해 '오전', '오후'를 붙이고, 'HH시 MM분'으로 씁니다. 이 때 십의 자리에 '0'을 쓰지 않습니다.

개선 전	개선 후
개장식은 오전 08:40분부터 오전 10시 06분까지 진행됩니다.	개장식은 오전 8시 40분부터 오전 10시 6분까지 진행됩니다.

- 이자율은 소수점 뒤 두 번째 자리까지 표시합니다. 두 번째 자리가 0으로 끝나도 0을 생략하지 않습니다. 이자율 범위를 나타낼 때 퍼센트(%)는 물결표(~) 뒤에 한 번만 씁니다.

개선 전	개선 후
연 1.5%	연 1.50%
연 4.42%~4.87%	연 4.42~4.87%

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

표기 규칙

문법, 맞춤법, 띄어쓰기

문장 부호

금액

날짜, 시간, 기타 숫자 단위

금융·경제 용어

KB권장용어

- 전화번호에는 전화를 뜻하는 특수문자(☎, ☎)나 영문(TEL, tel)을 사용하지 않습니다. 이때 지역번호나 국가번호는 소괄호로 묶지 않고 붙임표(-)로 구분합니다.

개선 전	개선 후
KB국민은행 고객센터(☎ 1588-9999)	KB국민은행 고객센터(1588-9999)
해외에서 국내로 걸 때 (+82) 1833-3938	해외에서 국내로 걸 때 +82-1833-3938

- KB에서 제공하는 포인트는 대문자 P로 표기합니다.

개선 전	개선 후
100p, 5000p, 1,000p, 10,000p, 1만 5,000p	100P, 5,000P, 10,000P, 1만 5,000P

- 각종 경제 지수를 표시하거나, 퍼센트(%) 뒤에 붙어 백분율 간 차이를 나타내는 포인트는 소문자 p로 표기합니다.

개선 전	개선 후
코스피지수, 전날보다 22.38P(0.85%) 오른 2,642.11로 마감	코스피지수, 전날보다 22.38p(0.85%) 오른 2,642.11로 마감
연체이자율: 대출금리 + 연 3%P, 최고 연15%	연체이자율: 대출금리 + 연 3%p, 최고 연 15%

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

표기 규칙

문법, 맞춤법, 띄어쓰기

문장 부호

금액

날짜, 시간, 기타 숫자 단위

금융·경제 용어

KB권장용어

금융·경제 용어

금융·경제 용어는 고객이 금융 서비스를 이용하는 과정에서 접하는 금융 용어와 경제 활동과 관련된 용어를 모두 포함합니다. 용어는 기획재정부의 시사경제용어사전을 기준으로 쓰되, 소괄호와 영문 약자를 조합한 용어는 KB고객언어 가이드의 규칙을 따릅니다.

- 고객이 의미를 빠르게 파악하고, 쉽게 읽을 수 있도록 한글로 표기합니다. 외국어는 한글로 소리나는 대로 표기합니다.

개선 전	개선 후
Inflation	인플레이션
Premium	프리미엄
Seed money	시드머니

- 한글 표기만으로 의미 파악이 어려울 때는 소괄호를 활용해 의미 이해를 돕습니다.

개선 전	개선 후
뱅크런	뱅크런(대규모 예금 인출)
일부결제대금이월약정	일부결제대금이월약정(리볼빙)
장기카드대출	장기카드대출(카드론)
디폴트옵션	디폴트옵션(사전지정운용제도)
하이브리드채권	하이브리드채권(신종자본증권)

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

표기 규칙

문법, 맞춤법, 띄어쓰기

문장 부호

금액

날짜, 시간, 기타 숫자 단위

금융·경제 용어

KB권장용어

- 영문 약자를 조합한 용어는 영문 표기법을 그대로 쓰되, 소괄호 안에 한글 설명을 추가합니다. 제목, 메뉴, 버튼 레이블과 같이 글자수가 제한된 영역에서는 소괄호를 생략할 수 있습니다.

개선 전	개선 후
상장지수펀드	ETF(상장지수펀드)
부동산투자신탁	REITs(부동산투자신탁)
IPO	IPO(기업공개)
LTV	LTV(주택담보대출비율)
GDP	GDP(국내총생산)
FTA	FTA(자유무역협정)
FAANG	FAANG(페이스북·아마존·애플·넷플릭스·구글)
능동형 유기발광다이오드	AMOLED(능동형 유기발광다이오드)

- 소괄호는 용어가 등장하는 처음 한 번만 씁니다.

개선 전	개선 후
주택담보대출을 더 낮은 금리로 갚아탈 수 있는 대환대출 서비스가 시작되면서 은행권 머니무브(대규모 자금이동) 가 본격화될 전망입니다. 5대 시중은행의 대환대출 신청 금액은 1조 6천억원으로 집계됐으며, 머니무브(대규모 자금이동) 규모는 더 확대될 것으로 예상됩니다.	주택담보대출을 더 낮은 금리로 갚아탈 수 있는 대환대출 서비스가 시작되면서 은행권 머니무브(대규모 자금이동) 가 본격화될 전망입니다. 5대 시중은행의 대환대출 신청 금액은 1조 6천억원으로 집계됐으며, 머니무브 규모는 더 확대될 것으로 예상됩니다.

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

표기 규칙

문법, 맞춤법, 띄어쓰기

문장 부호

금액

날짜, 시간, 기타 숫자 단위

금융·경제 용어

KB권장용어

- 상품명, 서비스명은 KB에서 정한 명칭으로 씁니다.

잘못된 표기 예시				KB 표기 규칙
국민은행	KB은행	KB 국민은행		KB국민은행
KB 스타뱅킹	KB Star뱅킹	스타뱅킹		KB스타뱅킹
국민의 지갑	KB국민지갑KB월렛	KB월렛		국민지갑
KB페이	KB국민페이	KBpay		KB Pay
KB인증서	국민인증서	국민은행인증서		KB국민인증서
어플	어플리케이션	애플리케이션	App	앱
문자	LMS	메시지	문자메세지	문자메시지
공인인증서	공동인증	공동인증	(구)공인인증서	공동인증서
푸시	푸시 알림	앱 푸시		앱 알림
고객지원센터	상담센터	고객문의처	Help	고객센터

KB고객언어 가이드 부록

KB권장용어

기존 용어	권장 용어
CIF	고객정보조회표
DM	우편
HSM	보안토큰
LMS	문자메시지
PB	자산관리 전문가
RF	후불교통카드 기능
T/C	여행자 수표
가산	더함
가사용	임시 사용
갈음하다	대신하다, 대체하다
개서하다	새로 쓰다
개설	만들다
객장	고객 대기 공간
거래선	거래처
거치기간	이자만 내는 기간
견양	보기
견질담보	보완적 담보
경과하다	지나다

기존 용어	권장 용어
계약응당일	계약해당일
계좌 미보유 고객	계좌가 없는 고객
고시	알림, 안내
고지 내역	안내 내역
고지의무	알릴 의무
과금	요금 부과
교부하다	드리다
구비 서류	필요서류
구비하다	갖추다
근기	근거기준
근래	최근
금번	이번
금일	오늘
금주	이번 주
금차	이번 회차
금차상환금액	이번 회차 상환 금액
기결제	이미 결제
기명날인	이름을 적고 도장을 찍음

기존 용어	권장 용어
기보유	이미 보유
기산일	기준일
기신청	이미 신청
기안자	작성자
기일	정해진 날짜
기입하다	쓰다
기작성	이미 작성
나대지	건축물 없는 토지
난수번호	임의 번호
날인하다	도장을 찍다
납입 최고	납입 독촉
낙인, 낙인	원금 손실 구간
다건	여러 건
다건이체	여러 건 한 번에 이체
다계좌	여러 계좌
다수, 복수	여러
단리	원금에만 붙이는 이자
단말기	휴대폰, 기기

기존 용어	권장 용어
당초 대출일	첫 대출일
대납	대신 납부
대위변제	채무자 대신 채무를 갚아줌
대출평잔	대출평균잔액
도래	다가옴
득하다	얻다
등재하다	올리다
마스킹	가림
만기도래일	만기일
명기되다	적히다, 쓰이다
명기하다	꼭 쓰다, 반드시 쓰다
모집채널	가입 경로
배서, 이서	자기정보 기재 및 서명
변제	갚다
보험개시일	보험시작일
부기하다	덧붙여 쓰다
부대비용	추가비용

기존 용어	권장 용어
부리하다	이자가 붙다
부보 조건	보험 가입 조건
부여되다	받다
부의하다	안건으로 올리다
분납	분할 납부
분할인출	만기 전 일부출금
브로셔, 브로슈어	안내책자
브로커리지	위탁매매
사사오입하다	반올림하다
(퇴직연금) 사용자	회사, 사업장
사용자, 유저	고객
산식	계산식
산입	포함, 계산하여 포함
산출 결과	계산 결과
상기	위
상당액	해당하는 금액
상이하다	다르다
서류 미비, 서류미비	서류 부족

기존 용어	권장 용어
선납, 선취	미리 납부
선납 보험료	미리 낸 보험료
선행차수	이전차수
센터컷	대량 자동이체
소호대출	개인사업자대출
송금인	보낸 사람
송부하다	보내다
쇼트	공매도
수령지, 수령처	받는 곳
수령희망점	받으실 지점
수보	취합
수시로	자주
산출 결과	계산 결과
수시입출금식예금	입출금이 자유로운 예금
수신 상품	예금·적금·보험 등
수신, 수령, 수취	받음
수익률통지관리SMS	수익률 알림 문자
수취 계좌	받는 분 계좌

고객언어란

목소리와 말투

글쓰기 10대 원칙

표기 규칙

KB권장용어

기존 용어	권장 용어
수취년월일, 수취 년월일	받는 날짜
수취인, 수령인, 수령자	받는 분
수취인 계좌번호	받는 분 계좌번호
순차적	순서대로
스 와이프하다, 스 와이프	좌우로 넘기다
스크래핑	정보 가져오기
스크롤하다, 스크롤	아래로 내리다
스크린	화면
시건	잠금
실명증표, 신분확인증표, 실명확인증표	신분증(주민등록증, 운전면허증, 여권 등)
실사	현장 확인
양도	넘겨주다
양수	넘겨받다
양지하다	참고하다
엄수하다	꼭 지키다
여신 약정	대출 계약
여신상품	대출상품
연금 개시 도래일	연금받기 시작하는 날

기존 용어	권장 용어
연금수령일	연금 받는 날
연서하다	여러 사람이 잇따라 서명하다
연환산	1년 단위로 환산
열람하다	확인하다
영업점	지점
예금평잔	예금 평균 잔액
오인하다	잘못 알다
완제	대출 전액 상환
요구불	자유입출금
용이하다	쉽다
우편 통지	우편 안내
위규	규정위반
위판	위탁판매
유선 전화번호	연락처
유선으로, 유선상으로	전화로
은행재원	은행자금
응당일	해당일
의거하다	따르다

기존 용어	권장 용어
이견	다른 의견
이연되다	늦춰지다
이용실적, 이용 실적	이용금액
이월하다	넘기다
익영업일, T+1영업일	다음 영업일
익월	다음 달
익일, 명일	다음 날
인장	도장
인출	출금
인출제한, 지급통제	출금제한
인편, 내방, 내점	방문
일괄적으로	한 번에, 한꺼번에
일할 계산	하루 단위로 계산
임석	참석
임점	지점 방문
입금처리됩니다	입금됩니다
입보	보증을 세우다
자서, 수기 작성	직접 작성, 손으로 작성

기존 용어	권장 용어
자택	집
잔고	잔액
잔여, 잔존	남은
잔여 기간, 잔여기간	남은 기간
잔존일수, 잔여일수	남은 일수
잔존하다	남아있다
재개	다시 시작
재저장	다시 저장
저번	밑바탕
적격하다	자격에 맞다
전일	전날
절사, 절사함	버림
절상(환율)	가치상승
절상	올림
점별 자동이체 신청 및 불능내용 조회	지점별 자동이체 신청 및 보류내용 조회
정액	일정 금액
제고하다	높이다
제반요인	관련된 모든 요인

기존 용어	권장 용어
제비용	모든 비용
제수당	모든 수당, 각종 수당
주가 업사이드	주가 상승여력
준수하다	지키다
중도 인출	만기 전 출금
증액 가능	금액을 늘릴 수 있음
지득하다	알게되다
진위확인	사실여부확인
징구	제출 요청
차감하다	빼다
차기	다음
차기년도, 차기 년도, 익년	다음 연도
차등 적용	다르게 적용
텔러	창구 직원
채번	발행, 새 번호 발행
책임개시일	보장개시일
초일	첫날
초일불산입	첫째 날 제외

기존 용어	권장 용어
초입금, 초회입금	첫 번째 입금
초회 보험료	1회차 보험료
초회차	1회차
최고하다	독촉하다
최종 이수일	최종 납입일
추가 불입	추가 납입
추징, 추가 징수	추가 청구
추후, 향후	다음에, 이후
취부하다	붙이다, 부착하다
칼톤	돈바구니
타점권자금화	다른은행수표현금화
타행	다른 은행
태깅, 태그하다	가져다 대다
탭하다	누르다, 선택하다
도탈	총
통보 방법	안내 방법
통지 수수료	알림 수수료
통지 업무	안내 업무

기존 용어	권장 용어
통지 오류, 착오 통보	잘못 알림
퇴결	취소
퇴직연금타행전출	퇴직연금 다른은행으로 이동
페어웰기	공과급납부 자동화기기
편람	요약본
평잔	평균 잔액
핀패드	비밀번호 입력기
필경대	고객용데스크
필증	증명서
하기	아래
한시적	일정 기간, 제한 기간
헛지, 헤지, 리스크 헤지	위험 회피
현찰매도율	고객이 외국통화를 살 때 적용되는 환율
현찰매입환율	고객이 외국통화를 팔 때 적용되는 환율
호전되다	나아지다
환가	환산가액
환가하다	환산하다
환출	되돌려받으실 돈

 KB금융그룹

발행: KB국민은행 디지털콘텐츠센터

발행일: 2024년 3월 8일

Copyright © KB국민은행

All rights reserved.

KB고객언어 가이드의 저작권은 KB국민은행에 있으며,
사전 동의 없이 무단으로 배포하거나 가공할 수 없습니다.