

데일리(Daily) 청렴

나는 대한민국의 평범한 가정에서 나고 자란 딸이자, 한 남자의 아내, 그리고 이제 갓 7개월 된 아기를 둔 엄마이다. 남들과 다를 바 없이 대학 4년을 마치고, 오랜 취업준비의 여정을 지나 행원(行員; 은행원)이 되었다. 은행에 입사한 지 어느덧 9년 차에 접어든 내가 들려줄 이야기는 은행원이라면 한 번쯤은 겪었을 법한 경험이며, 부정한 상황 속에서도 스스로 중심을 잡고 정직하게 직장생활을 해나갈 수 있는 계기가 되어준 한가지 사건에 관한 이야기이다.

은행원의 하루는 꽤나 길다. 출근과 동시에 유니폼을 갈아입고, 내 작은 명패가 세워진 자리에 앉는 것으로 시작한다. 직원 모두가 모이면 서로 간단한 안부를 주고받고, 9시가 되면 각자의 자리에서 하루의 시작을 여는 ‘안녕하십니까, 고객님.’이라는 구호를 외치며 파이팅을 한다. 오늘 하루 만나게 될 고객들에게 애정과 존중 가득한 말투가 배어나도록 미리 마음을 다잡는다. 그리고 내 명패가 세워진 작은 자리에서, 오늘 하루 나를 찾아오는 모든 고객분의 요구에 부응하기 위해 마감 전까지 최선을 다한다.

은행원 업무를 하다 보면 굉장히 다양한 사람들을 만날 수 있다. 정겨운 사람, 따뜻한 사람, 평범한 사람, 차가운 사람, 바쁘고 다급한 사람, 그리고 아주 가끔, 절차를 거스르고 개인의 인맥을 활용하거나 혹은 본인의 사회적 지위를 통해 요구사항을 가볍게 해결하려는 사람들도 보게 된다. 세상 착한 사람들, 배려심 깊은 사람들, 나만큼 평범한 사람들이 대부분 고객인 이 은행 업무 중에도 일부 개인의 욕심을 위한 크고 작은 부정청탁이 존재한다.

여느 날과 같이 하루의 업무가 끝나가던 오후 3시 30분, 매월 25일 오전 시간에 만 금융업무를 보던 한 고객이 급하게 지점을 들어와 내 앞에 앉았다.

“안녕하십니까, 고객님. 이번 달은 매번 오시던 날짜보다 훨씬 일찍 방문하셨네요?”

평상시와 다른 날짜, 늦은 시간 방문에도 그저 반가워 살갑게 인사했다.

“안녕하세요. 오 행원님. 오늘은 다름이 아니라, 우리 딸 앞으로 예금을 하나 만들려고 하는데, 다 큰딸이라 바빠서 내가 대신 왔네요. 딸 앞으로 예금 통장 하나 만

들어주세요.”

“네 고객님, 그럼 가족관계증명서와 따님 신분증 좀 주시겠어요?”

나는 예금 통장 신규개설 업무의 매뉴얼에 따라 고객에게 요청했다.

“아 이걸 어쩐다? 내가 급하게 오느라 우리 딸 신분증만 가져왔어. 한두 번 보는 사이도 아니고 매달 보는데, 일단 만들어줘. 내가 다음 달에 가져다줄게.”

사실 은행 창구에서 일하다 보면, 이보다 더한 일도 많다. 이자 납부를 하러 왔는데 돈이 조금 모자라니 빌려달라, 바로 뽑아서 주겠다는 등 방문이 잦은 고객일수록 처치가 더 곤란하다. 직원에게는 다 같은 고객님들이지만, 고객님들 중 일부는 은행 내에서 특권을 행사하려는 분들도 있고, 절차상 누락이 발생해도 은행에서 당연히 배려해줄 수 있는 것으로 생각하는 분들도 종종 있다.

오늘 방문한 이 고객님의 경우는 ‘실명법 위반’으로서 나와 고객, 양자 모두가 처벌 받을 수 있는 상황임이 분명하기에 정중하게 거절 의사를 표현하였고, 고객님은 내 자리 뒤에 앉아있던 책임자를 응시했다. 자연스레 내 눈은 책임자에게 향했고, 그는 작은 손을 입에 모아 입모양만으로 내게 의사를 전달했다.

‘그냥 해드려.’

물론 신규 예금 통장 발급은 어렵지 않지만, 나는 발급하지 않았다. 분명히 절차에 어긋나는 것이고, 안면이 있다는 이유로 개설해준다면 은행을 방문하는 누구에게나 해주어야 할 전례가 될거라 생각했다. 특정인에 대한 특혜가 행해지면 처음 방문하는 일반 고객과 행원 사이에도 신뢰가 무너질 것이고, 청렴하지 못한 일 처리는 고객들에게 실망을 안겨줄 것이라 순간 판단했다. 그래서,

“고객님, 거듭 말씀드리지만, 통장 개설해드릴 수가 없겠네요. 죄송합니다.”

내가 표현할 수 있는 죄송한 마음을 최대한 표정과 말투에 담아 말씀드렸다.

“오 행원, 그렇게 안 봤는데 정말 융통성이 없네. 내가 한두 번 오는 사람도 아니고, 이 은행에 통장이 몇 개인데, 정말 섭섭하게 한다. 내 통장에 있는 돈 싹 다 다른 은행으로 옮길 거니까 전부 해지해줘요.”

고객님은 예금을 해지한 뒤, 뒤도 안 돌아보고 자리를 박차고 나갔다.

시재 마감에 끝난 늦은 오후, 퇴근 시간이 임박해 책임자가 나를 호출했다. 종전에 있었던 일의 처리가 마음에 들지 않은 모양이었다.

“오 행원, 정말 고객님 말대로 융통성이 없네. 다음에 가족관계증명서 주신다고 했으며. 어쩌다 한번 온 고객도 아니고, 자주 오는 고객인데, 우리 지점 실적도 좀 생각했어야지. 저분 예금 통장 다른 지점으로 옮기면, 우리 실적도 확 줄어든다고. 실적은 우리 성과급여로 이어진다는 거, 알만한 사람이 왜 그래?”

책임자는 호되게 몰아쳤지만, 청렴한 업무에 대한 나의 소신을 말하였다.

“책임자님, 안면이 있을수록 더 지켜야죠. 우리가 고객과의 약속을 지키는 것처럼

고객분들도 저희와의 금융거래 과정에서 정해진 약속을 지켜줘야 한다고 생각해요. 물론 자주 뵈는 분이려 저도 지금은 마음 아프지만, 다시 오시면 공정한 절차를 지키면서 기분 좋게 통장을 개설할 것으로 생각했죠. 그렇게 화를 내며 떠나실 줄은 몰랐지만, 저도 어쩔 수 없었어요. 이걸 실명법 위반이잖아요.”

책임자도 고개를 끄덕였다. 하지만 아쉬움이 더 컸는지 다시 내게 말했다.

“오 행원, 아무튼 그분 통장 해지하면서 빠져나간 실적까지 책임질 각오해.”

일주일의 지나 사건을 잊을 때쯤, 본사 감사실에서 전화가 한 통 걸려왔다.

“오 행원님, 안녕하세요. 감사실입니다. 혹시 000 고객님 예금업무 담당하셨지요?”

감사실에서도 나를 꾸짖으려나 싶어 순간 긴장이 되었다.

“네. 맞습니다. 제가 담당이었고, 000 고객님 저희 지점에서 개설하셨던 모든 예금계좌를 지난주에 해지하셨어요.”

“그렇군요. 다름이 아니고, 그때 일의 사실 여부를 좀 확인하려 해요. 혹시 가족관계 증빙서류가 없어서 신규발급이 안 된다고 했다는데 맞나요?”

“네 맞습니다. 가족관계증명서가 없으셔서 어쩔 수 없이 신규통장을 만들어드리지 못했어요. 혹시 고객님께서 화가 많이 나서서 민원을 넣으신 건가요?”

“아, 그건 아니고요. 그분이 다음 날 또 다른 지점에 방문하셔서 가족관계증명서 없이 따님 명의로 예금 통장을 만들었는데, 이게 하필 금융감독원에서 감독 나온 날 이어서 발급해준 담당 직원이 처벌받게 생겼네요. 저희는 사실관계 조사차 오 행원님에게 전화드린거니 신경 쓰지 마세요.”

심각한 표정으로 통화를 하고 나니, 뒤에서 나를 보던 책임자가 물었다.

“오 행원, 무슨 일이에요?”

나는 통화내용 그대로 말씀드렸고, 말을 다 들은 책임자가 말했다.

“아, 이게 그렇게 될 수도 있구나. 오 행원 잘했네. 실적에 연연하다 보니 사리분별 못해 큰일 날 뻔했네. 내가 미안해. 이번에 크게 배웠으니, 나도 앞으로 조심할게. 다른 행원들도 앞으로 매뉴얼대로 공정하게 업무합시다. 책임자인 내 판단오류 인정하고요. 다시 한번 미안해요.”

그로부터 며칠 뒤, 지점장으로부터 호출이 있어 지점장실에 들어갔다.

“오 행원, 지난번 그 일로 지점에 공정하고 투명한 업무 분위기를 만들어주어 고맙네. 사람을 대하는 게 행원의 일이다 보니 참 그래. 우리는 돈을 만지는 직업이니 보통 사람보다 더 강한 마음으로 청렴하게 일해야 하거든. 일의 성과든 돈이든 욕심이 앞서면 안 돼. 아무튼, 고생했어.”

“좋은 말씀 감사합니다. 지점장님.”

이후로 우리 지점은 지점 자체적으로 청렴 가점제를 시행하고 있고, 전 직원이 청렴한 업무수행성과 건수를 게시판에 자발적으로 스티커를 붙여, 가장 많은 스티커를 모은 직원은 지점장으로부터 분기별 개별 보너스(전통시장 상품권)를 받고 있다. 나는 그해 첫 청렴 보너스를 받았다.

순간의 판단이 청렴과 부정부패 사이를 오고 간다. 청탁금지법이 존재하지 않았던 부모님 세대의 공직자들과 민간기업에 근무했던 근로자들은 분명 서로 주고받는 관례, 절차를 생략하는 것을 편의 정도로 여겼을 것이다. 하지만, 청탁금지법이 시행된 이후부터, 청탁금지법의 존재만으로도 모든 국민은 서로 조심하면서 정정당당한 대한민국을 위해 변화하고 있다고 생각한다.

지난날 나의 경험을 늘 가슴에 새기며, 은행원인 나는 오늘도 애매하고 부정한 상황 속에서 중심을 잡고 정직하게 나의 작은 창구를 지킨다. 부정청탁에는 크고 작은 것이 없고, 옳고 그름과 관련된 문제이니까. 돈을 만지는 직업이니, 누구보다 강한 마음으로 더 청렴하게 일해야 한다는 지점장님의 말씀을 새기며, 내 작은 아기의 손을 어루만지며 약속한다.

‘아가야, 엄마가 노력할게. 앞으로 네가 살아갈 세상이 더 투명하고, 더 청렴할 수 있도록.’