



‘열정’보다 중요한 것

김영숙

“고객님, 겨울에 함박눈이 내렸을 때, 눈 위에 탁구공과 농구공을 동시에 굴린다면 어떤 공이 더 빨리 크게 뭉쳐질까요?”

“고객님, 우리가 시중 은행에 적금을 들어도 만기에 찾을 때 이자소득세를 떼고 나면 거의 원금 돌려받는 수준인데요, 여기에 저축하시면 잠을 자는 순간에도 이자가 복리로 불어나요!”

“고객님, 우리가 시중 은행에 적금 가입을 하면, 금액을 늘리거나 줄일 수 없잖아요, 그런데 이 저축은 중간에 1만 원까지 감액할 수도 있고, 더 좋은 점은 1년 후부터는 대출도 가능해요!”

인생을 사계절에 비유한다면 늦가을에 해당하는 시기에 처음 직장생활을 시작했다. 결혼생활 내내 전업주부로만 살다가 남편이 암 선고를 받은 지 3년 만의 일이었다. 내가 직장생활하는 것을 극구 반대하던 남편의 장례를 치른 후 곧바로 생활전선에 뛰어든 수밖에 없었다. 결혼 전에는 부모님이 필사적으로 반대를 하셔서 살면서 늘 ‘직장인’이라는 단어에 대한 로망이 있었다. 하지만 남편 사후에 집도 경매로 날리고 빚만 물려받은 상황에서 직장생활을 하려니 유난히 퇴근 시간이 힘들었다. 몸이 힘든 것은 참을만하지만 마음에서 부는 찬바람이 눈물이 날 정도로 쓸쓸했다.

형편을 생각하면 돈을 많이 벌어야 하는데 남들이 정년퇴직하는 시기에 경력도 없는 내가 할 수 있는 일은 극히 제한적이었다. 당시에는 건강도 썩 좋지 않았고 중년의 여성이 할 수 있는 식당일도 경험 없이 쉽게 뛰어들 수 있는 상황이 아니었다. 우울한 시간을 여러 달을 보낸 후 친구가 찾아왔다. 내가 할 수 있는 좋은 일이 생겼다며 면접을 보러 가라고 했다. 그 일은 몸을 쓰지 않고 앉아서 전화만 받는 일임에도 의외로 돈을 많이 번다는 얘기에 귀가 솔깃했다. 친구가 알려준 전화번호를 받아 손에 들고 ‘그래, 사람은 죽으라는 법은 없나 봐’ 혼잣말로 중얼거렸다. 다음날 친구가 알려준 회사에 전화하여 면접 날짜를 잡았고 면접 당일 잔뜩 기대에 부풀어 면접장으로 향했다.

면접장에는 다양한 연령대의 대기자들이 자기 순서를 기다리며 졸지어 앉아 있었다. 주변을 둘러보니 내가 제일 나이가 많은 것 같다는 생각이 들었다. 순간적으로 의기소침해 졌지만, 당시 내가 물불을 가릴 처지가 아니었다. 속으로 ‘너는 충분히 할 수 있어’를 외치며 마음을 다잡았다. 얼마 후 내 차례가 되어 면접관 앞에 앉았다. 참 이상했던 것은 면접관

앞에 앉기 전엔 스스로 예상 질문을 만들고 답변을 준비했는데, 막상 그 자리에 앉자 머릿속이 하얘졌다. 경력이 없으니 무슨 질문에든 시원하게 답을 할 수 없었다. 나는 자포자기 심정으로 경력은 없으나 최선을 다해서 교육을 이수하고 업무에 임하겠다는 대답만 되풀이했다. 거기에 더해 내가 처한 절박한 상황도 짧지만 진솔하게 이야기하였다. 그날 면접이 끝나고 다리가 풀려 집에 어떻게 돌아왔는지 지금 생각해도 먹먹하다.

합격자 발표일에 연락이 왔다. 경험은 없지만, 교육만 잘 받으면 성실하게 일할 분 같다는 다수의 의견이 반영되었다며 교육 일정을 친절하게 안내해 주었다. 처음에 친구에게 소개받기로는 전화상담이라고 해서 지원한 것이지만, 구체적으로 어떤 일인지는 교육을 들어가서 알게 됐다. 상담원들은 카드사에 소속되어 제휴된 보험회사의 상품을 안내하고 계약을 받는 일이었다. 경력도 없이 내가 할 수 있을 것인가를 수없이 고민했지만 더는 선택의 여지가 없었다. 다만 내가 사람들을 만나서 보험을 소개하는 것은 아니니까 그런 점은 다행이라는 생각이 들었다. 교육 기간 내내 생소한 보험용어들을 익히고 상품설명 및 완전판매를 위한 상담원들의 자세 등에 관한 교육을 이수하게 되었다. 주변에는 이미 오랜 경력을 가진 상담원들이 여럿 있었고 그들은 나처럼 이 일을 할 수 있을 것인가에 대한 고민보다 월 급여를 천만 원 이상 받을 수 있는지에 관심이 많았다. 그들의 얘기는 내게는 먼 남의 나라의 방언처럼 들렸다. 자기들끼리 누구는 월천 공주라는 등 내가 알 수 없는 얘기를 하며 환호성을 지르곤 했다. 상담원 중에는 그 일을 하면서 집 장만을 하였다는 성공담을 자랑스럽게 하는 이도 있었지만. 내 꿈은 그저 한 달에 꾸준히 150에서 200만 원만 벌면 좋겠다는 생각뿐이었다.

교육 기간 내내 천당과 지옥을 오가는 경험을 했다. 배우는 양이 많아지면서 점점 자신이 없어졌다. 수많은 갈등 속에 교육 기간이 끝나고 실전에 투입이 되었다. 그곳은 카드사 소속으로 M 화재의 비과세 저축과 S 화재의 연금보험을 교차 판매하는 곳이었다. 제공되는 DB로 전화를 걸어 교육받은 대로 열심히 비과세 저축을 설명하였다. 교육팀에서 제공한 스크립트를 열심히 읽으며 최선을 다해 상담하였지만, 나는 20일이 지나도록 한 건의 계약도 하지 못했다. 어느 날 나의 조급한 심정을 간파한 듯 교육실장이 불렀다. 조급한 것이 티가 난다며 첫 달은 교육비가 지급되니 조금 마음을 편하게 가지고 상담에 임하라는 주문을 했다. 하지만 그것이 말처럼 쉬운 일은 아니었다. 아침에 출근할 때는 열심히만 하면 계약이 나올 것 같은 생각이 들었지만, 막상 계약 건이 없이 퇴근하려니 퇴근길이 지옥 같았다. 내가 뭔가 단단히 모자라는 사람 같다는 생각이 들었다. 자존감은 그 단어가 있었나 싶을 만큼 없어진 지 오래였다. 나는 비과세가 계약이 많이 나오는 날엔 비과세를 상담하고, 연금이 계약이 많이 나오는 날엔 연금을 상담했다. 어떻게든 거기서 적응하고 안정적인 직장생활을 하길 간절히 원했던 터라 나름 애를 많이 썼지만 헛수고였다.

영업조직에서는 계약 건수가 인격이라고 하는데 한 달이 다 되어가는데도 한 건의 계약도 없으니 앉아 있는 자리가 가시방석이었다. 그렇다고 그만두자니 갈 곳도 없고, 진퇴양난의 처지에 풀이 죽은 채 고개를 떨구고 한동안 멍하니 앉아 있었다. 그때 내 자리 맞은편으로 한 무리의 신입사원이 들어왔다. 경력사원이라 그들은 짧게 상품교육만 받고 투입되었다고 했다. 그들 중에는 월 급여를 천만 원 이상 받는 월천 공주가 두 명이 있었고, 특별히 스카우트되어 입사한 그들은 자리에 앉자마자 갑질이 대단했다. 그들의 행동이 거슬리고 기분이 언짢았지만 내 감정 따위를 신경 쓸

처지가 아니었다. 그들에게 분명히 어떤 비결이 있을 것이란 생각에 나는 그들이 상담하는 내용을 주의 깊게 들었다. 참 이상했던 것은 그들은 내가 교육받을 때 듣지 못했던 생소한 상담기법을 아주 화려하게 구사했다. 나는 속으로 저러니 계약이 많이 나올 수밖에 없다는 생각에 그들이 사용하는 상담기법을 빠른 속도로 적어 내려갔다. 그날 집으로 퇴근 후, 저녁을 대충 때우고 상상도 하지 못했던 그들의 상담기법을 토대로 새로운 스크립트를 작성했다.

화재보험사의 비과세 저축은 10년 동안 저축을 하고 5년을 거치하면 세금 공제를 하지 않고 그때까지 적립된 금액과 복리로 적용된 이자를 합산해 이자소득세 떼지 않고 목돈마련을 할 수 있는 구조였다. 월 납입금은 5만 원 이상 가능했다. 만일 10만 원 이상 100만 원까지 월불입금으로 정하고 중간에 힘들면 7개월 후부터 감액을 할 수 있어서 고객들이 유지하기가 수월하다는 장점이 있는 상품이었다. 그뿐만이 아니라 1년 후부터는 적립보험료 부분에서 80%까지 중도인출도 가능했다. 소액으로 잘 운영하기만 하면 서민들의 목돈 마련에 최적의 상품이었다. 하지만 문제는 다른 곳에 있었다.

새로 작성된 스크립트를 들고 회사를 향하는 발걸음이 새털처럼 가볍게 느껴졌다. 뭔가 나도 해낼 수 있다는 자신감이 들었다. 회사에 출근해서 스크립트를 펼쳐놓고 월천 공주들이 쓰던 상담기법으로 상담을 시작했다. 구겨진 자존감도 세우고 나도 고액 계약들을 줄줄이 따내어 회사로부터 인정도 받고 해외여행 등 상도 받고 싶었다. 그날은 업무가 빨리 시작되길 기다렸다.

팀장 주관으로 간단한 미팅이 끝나고 업무가 시작되기 무섭게 나는 월천 공주들이 사용하던 화려한 어휘들을 구사하기 시작했다. 이런 화려한 논평 뒤에 감추어진 함정들을 전혀 알지 못한 채.

상담에 들어가기 무섭게 고액 계약이 터지기 시작했다. 나는 졸지에 회사의 다크호스로 떠올랐다. 한 달 동안 얼마나 열심히 계약 고를 올렸는지 다음 달 급여가 자그마치 700여만 원이나 되었다. 태어나서 그때까지 내가 스스로 일을 해서 그만큼 큰돈을 벌어본 적이 없던 터라 통장에 찍힌 금액을 보면서도 믿어지지 않았다. 실감이 나지 않는 큰 액수를 몇 번이고 보고 또 보았다. 그런데 이상하게도 그 와중에 진짜 내가 이만한 큰돈을 받을 일을 한 것인지 갑자기 생각이 많아졌다. 물론 회사에서는 여기저기서 축하 인사를 건네며 곧 월천 공주 명단에 곧 이름을 올릴 수 있을 것이란 칭찬을 아낌없이 해주었다.

월천공주들의 상담기법 중에 탁구공과 농구공 비유는 월불입금을 적게 하려는 고객에게 큰 금액으로 유도하기 위해 사용했던 예시였다. 일단 상담에서 도입 부분으로 들어가면 탐색을 거쳐 고액으로 유도하기 위한 화술이었다. 물론 이 상담이 얼마나 위험한 일인지 나중에 알게 되었다. 대부분 고객은 '눈발에 탁구공과 농구공은 놓고 굴리면 어느 공이 단시간에 더 크게 뭉쳐질까요?' 이 질문에 당연히 농구공이라고 대답한다. 상담원들은 고객들의 입에서 이 대답이 나오기를 기다렸다는 듯이 7개월부터는 1만 원까지 형편에 따라 감액할 수 있으니 목돈이 있으면 여기에 넣어서 복리에 세금혜택까지 받으라고 유도했다. 물론 '복리'에 대한 설명도 잘못됐다. 잠을 자는 순간에도 이자가 계속 이자가

붙어난다고 하니 나중에 감액할 요량으로 고액 계약을 선뜻 하는 고객이 많았다. 복리의 적용방식을 모른채.

온통 장점만을 부각해 고액 계약을 유도하다 보니 계약은 많이 나왔지만 거의 부실계약으로 이어질 확률도 그만큼 높았다. 물론 그 당시에는 그 일이 무엇을 의미하는지조차 알지 못했다. 이상했던 점은 적어도 지점장이나 팀장급의 직원들은 잘 알고 있었을 텐데 당시에 상담원들의 이런 위험한 계약에 대해 제지하는 사람은 단 한 사람도 없었다. 완전 초보였던 나는 계약이 많이 나오니까 팀이나 회사 분위기가 점점 활기를 띠는 것이 좋았다. 회사에서는 100만 원 이상 고액 계약이 나오면 즉시 퇴근을 시키는 등 다양한 프로모션을 실시했다. 당연히 계약이 많이 나오는 달에는 급여도 많아지고 선물도 주체할 수 없이 많이 받았다.

그렇게 꿈같은 시간이 6개월쯤 지난 어느 날 동료들과 점심을 먹고 들어오는데 20대 후반의 남자 상담원 3명이 관리자와 다투고 있었다. 그때 잠깐 들은 내용을 요약하면, 왜? 상담원들이 정확하게 안내하게 하지 않고 마구잡이로 고액 계약만 유도하게 하느냐며 강력하게 항의한 후 퇴사했다. 그날 그 상담원들의 항의 내용에는 내가 모르고 있던 '사업비'라는 단어와 '감액'에 대한 부분이 마음에서 지워지지 않았다. 그날은 퇴근길에 생각이 많아졌다. 광역버스를 타고 퇴근 후 집으로 오는 내내 젊은 상담원들이 흥분하면서 항의했던 내용이 자꾸 반추되었다. 그동안 아주 열심히 일해서 몇 년만 더 고생하면 집도 살 수 있다는 꿈에 부풀어 있었는데 뭔지 모르지만 우울해지면서 몸에서 힘이 빠져나가는 느낌이 들었다. 회사에서는 퇴사한 젊은 상담원들을 좋지 않게 평가하고 선동했지만, 나는 그 젊은 상담원들이 괜히 화를 내고 퇴사한 것이 아닐 것이라는 생각이 들었다.

밤새 생각이 꼬리에 꼬리를 물어 얹치락뒤치락하다가 다음 날 부스스한 얼굴로 출근했다. 자리에 앉자마자 나는 팀장에게 약관을 좀 가져다 달라고 주문했다. 팀장이 눈치를 챘는지 신경 쓰지 말고 일을 하라고 했지만 여러 번에 걸쳐 강력하게 요구하여 약관을 손에 넣었다. 쉬는 시간이 오후에 30분이 주어지지만 어수선한 분위기에서 약관이 눈에 들어오지 않았다. 생각이 많아지니 계약으로 이어지지도 않았다. 그날은 대충 업무를 마감하고 퇴근했다.

집에 돌아오자마자 책상 앞에 앉았다. 마음속으로는 그 젊은 상담원들의 주장이 틀렸기를 바라며 회사에서 가져온 약관을 펼쳤다. 하나하나 내가 고객들에게 상담해 주던 내용과 약관의 내용을 점검하기 시작했다. '중도인출', '감액', '복리', '사업비' 등등을 꼼꼼하게 점검해 나가다가 나는 머리에 지진이 나는 줄 알았다. 내가 그동안 고액 계약을 따내기 위해 죄 없는 고객들에게 무슨 짓을 한 것인지 부들부들 떨렸다. 심장이 멎는 줄 알았다. 아무리 남편을 먼저 보내고 혼자되어 생활이 힘들어도 내용을 정확하게 인지했다면 나 역시 그 젊은 상담원들처럼 진즉에 그만두었을 것이다.

다음날 회사에 출근하자마자 약관을 통해서 인지한 사실들을 정확하게 확인하기 위해 팀장을 통해 보험회사 지점장에게 상담 요청을 넣었다. 그는 3일째 되는 날 찾아왔다. 다소 생뚱맞게 식사하면서 대화하길 원했지만, 나는 식사를 하면서 할 수 있는 얘기가 아니니 교육장으로 가자고 단호하게 거절했다. 시간대가 업무 종료 전이라 팀장에게 양해를 구하고 계산기와 필기도구를 들고 교육장으로 향했다. 그 자리에서 나는 그에게 사실을 근거로 해서 답을 줄 것을 정중하게 요구했고 '사업비'부터 질문했다. 사업비에 대한 개념을 인지한 후 월 납입금이 10만 원일 경우 6개월

동안 총 60만 원을 입금한 후 1만 원으로 감액한다면 만기에 얼마를 받을 수 있는지 질문했다. 내가 약관에서 보았던 6개월 이후 감액할 수는 있으나 그 시점에 해지 환급금이 적용된다는 내용이 정확한 것임을 확인했다. 결과적으로 탁구공이나 농구공 비유나, 잠을 자는 순간에도 이자가 붙어난다는 것은, 크게 잘못된 접근법이었다.

당시 보험사가 판매한 비과세 저축은 부담 없이 소액으로 가입하여 10년을 유지하고 5년을 거치한 후 찾을 때는, 복리에 비과세가 적용되기 때문에 분명히 강점이 있는 저축이었다. 그러나 문제의 시작은 회사에서 고액 계약을 선호하며 분위기를 몰아가다 보니 이 지점부터 불완전 계약의 출발선이 된 것이었다. 5만 원밖에 가입할 수 없는 고객에게 눈 위에서 탁구공과 농구공을 굴리는 예시를 들어 적금을 깨서라도 목돈을 초기에 종잣돈으로 넣으라고 유도한 것이다. 실제로 다른 팀에서 일했던 상담원이 월 500만 원짜리 고액 계약을 따냈는데, 시장 좌판에서 장사하는 할머니였다. 시장에서 억척스럽게 일하며 허리띠를 졸라 마련한 3천만 원짜리 적금을 상담원의 설명을 듣고 가입하신 것이었다. 그 상담원은 영악스럽게 3천만 원을 선입금시킨 후에 7개월부터는 책임지고 5만 원으로 감액해 드리겠다고 약속했다며 자랑스럽게 얘기했다. 5만 원이 적정선인 할머니가 그동안 모아두었던 적금을 깨서 보험사 비과세 저축에 가입하면, 감액 시점에 해지환급금이 적용되기 때문에 목돈 3천만 원이 거의 다 날린다고 봐야 한다. 이게 어디 사람이 제정신을 가지고 벌일 수 있는 일인가 말이다.

문제는 또 있었다. 초기에 목돈을 넣고 7개월 후에 감액한 고객이 1년 이후 중도인출을 신청하면 받을 수 있는 금액이 없다고 봐야 하는데, 그때 쏟아지는 민원을 어떻게 감당할 것인가? 내가 생각할 때 회사는 아마도 죄 없는 고객들에게 막대한 피해를 주고 문을 닫아야 할 것이다.

나는 팀장에게 이 사실을 알리고 지점장에게 보고해 달라고 요청했다. 이어 카드 제휴사와 보험사 지점장에게 전화를 걸어 고액 계약에 대한 규제와 상담원 모두에게 정확한 내용을 인지시킬 것을 부탁했다. 더불어 내가 했던 고액 계약은 고객에게 전화하여 내용을 알렸다. 감액 없이 장기간 그 금액으로 유지할 자신이 없다면 계약을 해지하라고 안내했다. 물론 그동안 납입한 돈은 내가 그 계약으로 월급을 받았으니 개인적으로 송금해 드리겠다고 약속했다. 이 모든 것은 6개월 만에 경험한 일이었다. 그 회사는 내가 예측한 대로 1년 6개월 후에 문을 닫았다고 했다.

돈이 필요하여 정말 물불 안 가리고 열정적으로 일을 했지만, 돌아온 것은 회사와 동료인 줄 알았던 상담원들로부터 즐지에 따라온 시선을 한몸에 받았다. 나는 내가 특별히 청렴한 사람이라고 자랑삼아 말할 수는 없다. 그러나, 나 한 사람으로 인해 내 주변에서 함께 살아가는 이웃이 나로 인해 피눈물을 흘리게 해서 안 된다는 생각이다. 이 생각은 시간이 많이 흐른 지금도 변함이 없다.

그 추운 겨울 같은 시기에 수많은 불면의 밤을 지나면서 깨달은 한 가지 사실은 '열정' 보다 중요한 것은 옳은 가치관을 가지고 바른 방향으로 나아가고 있는지 수시로 점검해야 한다는 것이다.

중년에 '직장인'으로 내디뎠던 첫 발걸음을 통해 평생 경험하지 못했던 일을 경험하며 앞으로 '인생을 어떻게 살 것인가?'에 대한 귀한 교훈을 남긴 사건이었다.