

3. 핫라인, 내부고발프로그램

3.1 핫라인의 개념

핫라인 또는 휘슬블로잉(whistle blowing, 조직 또는 조직 내부 구성원의 불법, 비윤리적, 공공의 이익에 반하는 행위 등에 대해 정보를 신고하거나 공개하는 행위로 내부신고제도, 내부고발제도, 공익제보제도)이라고 하는 내부 혹은 외부의 제보 시스템은 리스크 관리 도구에서 빠지지 않는다. 핫라인이 기업 내 부정행위를 적발하는 가장 일반적인 방법이라고 한다. 실제 핫라인을 구축해 주는 것을 주요 업무로 하는 컨설팅 업체도 많다. 핫라인과 같은 제보시스템을 어떻게 구축할 것인가 하는 것은 리스크 관리 전문가의 도움을 받으면 그다지 어려운 일은 아니다.

3.2 핫라인의 한계

핫라인은 윤리경영을 위한 도구로도 필수적인 것으로 강조

되고 있고, 컴플라이언스 프로그램에서도 반드시 포함되는 것이지만, 실제로 핫라인이 효과를 거두는 것은 쉽지 않은 일이다. 많은 회사가 핫라인을 설치해 두지만 실제 핫라인을 통해 중요한 정보를 획득하기도 쉽지 않을 뿐만 아니라 거의 장식에 불과한 경우도 허다하다.

가장 큰 이유는 익명성의 보장에 대한 신뢰가 약하기 때문에 괜히 핫라인을 통해 부정행위를 제보했다가 오히려 불이익을 받을까 염려되기 때문이다. 직원이라면 인사상 불이익을, 협력회사인 경우에는 거래중단을 포함한 지속적인 거래관계에서의 불이익을 염려할 수밖에 없다. 일반 고객의 경우엔 기업 내부의 부정을 알기 어렵다.

3.3 핫라인의 성공 요건

핫라인의 성패는 익명성과 비밀이 보장되어야 한다는 점인데, 이 부분을 아무리 회사에서 신경을 쓰더라도 구성원들의 신뢰를 얻어내기 어렵다는 것이 이 시스템의 가장 큰 약점이라고 하겠다. 그렇게 되면 이 시스템은 그저 장식에 불과한 것이 되는 것이고, 때론 실적을 쌓기 위해서 그저 건수만 채우는 일이 발생하게 되는 것이다.

이런 점을 고려하면 완벽한 익명성 보장을 위해 노력한다거나, 비밀이 보장된다고 구성원들에게 납득시키기 보다는 오히려 이런 제보로 인해 보복받지 않는다는 점을 확실하게 하는 것이 더 현실적이고 바람직하다.

솔직하게 털어놓으라고 격려받을 때에 망설여지는 가장 큰 이유는 솔직하게 얘기한 것으로 인해 후환이 두렵기 때문이다. 오죽하면 직장회식자리에서 상사가 이 기회에 자기에 대한 불만이 있으면 다 털어놓으라고, 다 들어주고 반영하겠다고 얘기할 때 순진하게 그 자리에서 솔직하게 얘기하면 안 된다는 것이 직장생활의 불문율이 되었을까. 솔직하게 얘기하더라도 후환이 없다는 것, 즉 ‘비보복 원칙’이 기업문화로 자리 잡도록 하는 것이 핫라인의 성공가능성을 훨씬 더 높이는 길이다.

핫라인과 관련하여 이 시스템을 회사 내부에 둘 것인가 아니면 외부에 맡길 것인가에 대해서도 검토가 필요하다. 비용 절감을 이유로 독립적인 제3자에 의해서 시스템이 운영되지 않고 그들의 메시지, 음성이 자동화된 시스템에 기록되거나 혹은 그 리포트를 수령하기 위해 할당된 동료에게 얘기해야 한다면 “비밀스럽고 익명이어야 할” 제보의 본질이 심각하게 훼손될 것이다.

또한 핫라인을 통해 제보된 내용과 관련하여 회사는 즉각적

이고 적절한 조치를 취할 필요가 있다. 그 제보가 사실이 아닌 경우라도 즉각 조사를 하고 그 결과를 제보자가 알 수 있도록 하여야 한다. 핫라인이 활용되려면, 그 메시지를 주기적으로 그리고 효과적으로 회사 내에서 커뮤니케이션하는 방법을 결정해야 한다.

종국적으로, 목표는 회사의 모든 임직원들이 그들이 솔직히 드러내도록 격려되고 있다는 것, 법규 위반의 우려를 보고하기 위한 방법이 있다는 것 그리고 그들이 핫라인에 접근할 수 있는 어떤 방법이 있다는 것을 알게 하는 것이다