경영유의사항 등 공개안

1. 금융기관명 : ㈜제주은행

2. 조치일 : 2025. 11. 11.

3. 조치내용

제재대상	조치내용
기 관	경영유의사항 1건, 개선사항 3건

4. 조치대상사실

가. 경영유의사항

(1) 제3자 서비스 관리체계 강화 필요

회사는 핵심업무에 대한 역량 집중 및 전자금융거래 업무 등의 효율적 운영을 위하여 다수의 외부 전문업체와 제휴 및 정보처리위탁 계약을 맺고 있다.

하지만 제3자 서비스에 대한 상세 관리 기준 및 관리 체계, 총괄 관리부서가 부재한 상태로 외부 업체와 계약을 수행한 각 부서에서 해당 업체에 대한 관리를 개별적으로 수행하고 있다.

이로 인해 제3자 서비스 전체 현황 및 관련 전자금융거래 서비스, 단일 장애지점*, 제3자 서비스 장애 발생시 업무 영향도, 제3자 리스크 관련 문서**, 대체수단 혹은 출구 전략 등이 체계적으로 관리되지 않고 있다.

* 대체수단이 제공되지 않아 해당 기능 중단시 주요 전자금융업무에 영향을 주는 요소
** 리스크관리 활동 내역, 위탁 관련 의사결정사항, 실사 결과 등 주요사안

또한, 제3자 서비스에 대한 서비스 수준평가(SLA), 현장점검 등 수행대상 여부에 대한 검토 및 관련 업무 수행이 미흡하고, 제3자 서비스 위탁 계약시 서비스 운영주체 업체의 서비스 계약서로 계약을 진행하여 감독당국의 감독·검사 수용의무 등이 계약 내용에서 누락된 사례가 있다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 제3자 서비스 총괄 관리부서 지정 및 업무 영향도 관리 기준, 제3자 서비스 계약 절차 등 관리 체계를 마련하여 단일 장애지점을 식별·관리하고 제3자 리스크 관련 문서를 집적하며, 계약시 필수항목이 누락되지 않도록 내규에 반영하고 업무 영향도 관리 기준에 따라 체계적으로 업무를 수행하는 등 제3자 서비스 관리를 강화하여 운영하시기 바랍니다.

나. 개선사항

(1) 제3자 서비스 관련 비상대책 및 재해복구전환훈련 미흡

회사는 반기마다 재해복구 모의훈련 계획서에 따라 업무연속성 확보를 위한 재해복구전환훈련을 실시하고, 전환훈련 시 일부 외부 연계기관(A, B, C)과 합동으로 연계 서비스에 대한 모의훈련을 실시하고 있다.

하지만 회사 전자금융업무와 연계된 제3자 서비스 중 단일 장애지점인 E(대출자 소득·재직 서류 등 스크래핑 서비스), F(대출보증 서비스) 등에 대해 대체수단을 마련하지 않아, 동 제3자 서비스 중단 시 비대면 여신 상품 가입 절차가 진행되지 않는 등 관련 전자금융업무 이용이 불가한데도,

단일 장애지점에 대한 비상대책을 마련하지 않았으며, 재해복구전환훈련 시 동 제3자 서비스에 대한 연계 훈련도 실시하지 않았다.

<조치할 사항>

따라서 회사는 핵심업무와 관련된 제3자 서비스 단일 장애지점에 대해 대체수단을 마련하고, 대체수단 마련이 불가한 경우는 동 제3자 서비스의 장애 등에 대비한 비상대책을 마련하며, 재해복구전환훈련 시 제3자 서비스 제공업체와 연계하여 훈련하는 등 재해복구전환훈련을 강화하여 실시하시기 바랍니다.

(2) 외부 연계기관 통신회선 이중화 미흡

회사는 대다수 외부 연계기관과 통신회선을 이중화하여 구축·운영하는 등 회선 장애 등에 대비하고 있다.

하지만 회사 전자금융업무와 연계된 제3자 서비스 중 G(대출자 소득·재직 서류 등 스크래핑 서비스), F(대출보증 서비스) 등 핵심업무와 연계된 일부 제3자 서비스 업체와 통신회선을 이중화*하지 않아 통신회선에 장애가 발생할 경우 동 제3자 서비스와 관련된 전자금융업무의 이용이 불가할 우려가 있다.

* G는 2025.4월 통신회선 이중화 예정이며, F는 통신회선 이중화 협의중

<조치할 사항>

따라서 회사는 핵심업무 관련 외부 연계기관 통신회선 장애 시에도 서비스가 가능하도록 통신회선을 이중화하여 운영하시기 바랍니다.

(3) 프로그램 변경통제 절차 미흡

회사는 내규「전산개발지침」제4장 등에 따라 프로그램 변경 시 형상관리 시스템을 통해 현업부서 및 개발부서의 테스트 내용을 기록·관리하고, 제3자 검증을 통해 운영용 정보시스템에 반영하고 있다.

하지만 현업부서의 프로그램 변경 요청에 대한 영향도를 구체적으로 기록·관리하지 않고 있으며, IT부서의 프로그램 변경 내용에 대해서는 정당성 검증 및 테스트 절차에 대한 점검이 다소 미흡*하고, 감사부서도 프로그램 긴급변경 및 지연개발 사유 등에 대해서만 감사하고 프로그램 등록, 변경, 폐기기록의 적정성에 대해 사후감사를 수행하지 않는 등 프로그램 변경통제가 소홀하게 운영되고 있다.

* 일부 프로그램 테스트 결과문서가 개발요청사항과 상이한 내용으로 작성된 사례 존재

<조치할 사항>

따라서 회사는 형상관리 시스템에 프로그램 변경에 따른 영향도를 분석하여 관리하고, 프로그램 변경 시 IT부서의 테스트 적정성 검증 및 감사부서의 사후 점검을 강화하는 등 프로그램 변경통제 관리 절차를 개선하시기 바랍니다.