경영유의사항 등 공개안

1. 금융기관명 : ㈜스마트로

2. 조치일 : 2019. 10. 2.

3. 조치내용

대상	내용
기 관	개선사항 3건

4. 조치대상사실

가. 개선사항

(1) 재해복구 계획서 운영 불합리

장애·재해·파업·테러 등 긴급한 상황이 발생하더라도 업무가 중단되지 않도록 핵심 업무에 대한 업무지속성 확보대책으로 재해복구센터를 구축(OOOO.O.OO.)하고 내규 「재해복구 계획서」를 제정(OOOO.O.O.)하였으나,

동 계획서에 자연재해·테러 등의 명확한 상황 외에 대규모 장애로 긴급한 상황이 발생하는 경우에는 재해로 선포할 수 있는 위험 등급 선정 근거를 내규에 반영하지 않아 재해복구센터 전환 결정에 많은 시간이 소요될 우려가 있으며,

OOOO년 최초 「재해복구 절차서」를 작성하고 동 절차서에 따라 매년 비상대응훈련을 실시·검토하였으나, 「재해복구 절차서」에 비상연락망 등 일부 내용은 최신 상태로 개정하지 않고 운영하고 있으므로

장애 및 복구 시간에 따른 위험 등급을 설정하고 동 등급에 따라 비상대책위원회 가동 및 재해선포를 할 수 있도록 근거를 마련하고, 매년 실시하는 비상대응훈련 후 내규의 실효성, 적정성을 검토하여 최신 상태로 개정하는 등 재해복구 계획서 운영을 개선할 필요

(2) 업무지속성 확보방안 불합리

주전산센터 장애에 대비하여 업무지속성을 확보할 수 있도록 전자지급결제대행업무 등 핵심업무에 대해 재해복구센터를 구축·운영하고 있으나,

OOOO년 최초 핵심업무를 선정한 이후, O년간 사업 환경변화에 따른 핵심업무의 분류 및 재선정에 대한 검토를 실시하지 않았고,

핵심업무로 지정하지 않은 전자금융업무(선불전자지급수단, 전자고지결제, 결제대금예치 등)는 주전산센터 장애에 따라 재해복구센터로 서비스 전환 시 서비스 처리 불가에 대한 대고객 안내방안 등 대책을 마련하지 않아 이용자 피해가 우려되므로

사업 환경 변화를 고려하여 핵심업무 분류 및 선정을 주기적으로 재검토하는 등 절차를 보완하고, 비핵심 전자금융업무에 대해서는 주전산센터에서 재해복구센터로 전환 시 서비스 처리 불가에 대한 대고객 안내방안을 마련하는 등 실효성 있는 업무지속성 확보방안을 마련할 필요

(3) 전자금융거래 약관 게시 불합리

전자금융거래 약관을 이용자에게 안내하기 위해 회사 대표 홈페이지의 첫 화면 '이용약관' 메뉴에 관련 전자금융거래 약관을 게시하고 있으나,

동 메뉴에는 전자지급결제대행업에 대한 전자금융거래 약관만 게시하고 있으며, 전자고지결제업, 결제대금예치업, 선불전자지급수단발행업에 대한 약관은 이용자가 찾기 어려운 전자지급결제대행서비스 홈페이지에 게시하고 있어 이용자가 약관에 쉽게 접근하지 못할 우려가 있으므로

회사에서 영위하는 모든 전자금융서비스 약관을 이용자가 쉽게 접근할 수 있도록 회사 홈페이지 첫 화면 '이용약관' 메뉴에 게시하는 등 전자금융거래 약관에 대한 접근성을 개선할 필요