경영유의사항 등 공개안

Ⅰ. 금융회사명 : 하나증권㈜

Ⅱ. 조치일 : 2022. 8. 26.

Ⅲ. 조치내용

대 상	내 용
기 관	○ 경영유의사항 (14건) ○ 개선사항 (16건)

Ⅳ. 조치대상사실

가. 경영유의사항

1. 대표주관사 이해관계 고지 누락

□ ○○○○○ 💎💎💎💎💎과 ◇◇◇◇팀은 20xx.x월 ~ 20xx.x월 중 x개 종목(■■■, △△△△△, ▣▣▣▣)에 대해 대표주관사임을 명시하지 않고 조사분석자료를 공표한 사실이 있어

○ 조사분석자료에 이해관계를 고객이 쉽게 인지하지 못할 우려가 있으므로 대표주관사 종목에 대한 조사분석자료가 공표되기 전 대표주관사 이해관계 문구가 표시되었는지 확인하는 업무절차를 개선할 필요

2. 자문업 영위 관련 내부통제 필요

□ ○○○○○가 타 자산운용사의 펀드 운용에 대하여 관련 종목 선정, 포트폴리오 비중 등의 의견을 제시하는 방법으로 투자자문업*을 영위하였는데

* ○○○○○는 △△△△△자산운용 등 x개 운용사와 자문계약을 체결하고, 20xx년 ~ 20xx.x월 중 xx.x억원의 자문수수료를 취득

○ 조사분석보고서 공표 전 공개되지 않은 정보가 투자자문업에 활용될 가능성이 있으므로 관련 내규 마련 등을 통해 내부통제를 강화할 필요

3. 주문대리인 제도 운영 관리 강화

□ 회사는 「금융투자업규정」에 따라 주문대리인 제도를 운영하고 고객 및 주문대리인의 관계를 분류한 통계 또한 관리하고 있으나

○ ♥♥♥♥센터의 경우 가족·친척, 법인 임직원, 투자일임업자가 아닌, 지인이 차지하는 비율이 해당 지점 주문대리인의 xx%를 초과하고, 해당 영업점에서 지정 주문대리인에 의한 주가 조작 등 위법행위 사례가 발견되는 바

○ 주문대리인 제도가 불법행위에 활용되지 않도록 관련 절차 및 모니터링 강화 등 방안을 마련하여 운영할 필요

4. 해외채권 중개 관련 내부통제 강화 필요

□ 회사는 해외채권을 투자권유하지 않는 방식으로 중개할 때 수수료에 대한 설명을 사내한 자료로 대신하는 등 판매절차상 내부통제가 미흡한 측면이 있으므로

○ 해외채권 판매시 투자위험 등에 대한 설명이 보다 충실히 이루어질 수 있도록 관련 절차를 개선할 필요

5. 통합 위기상황분석 보고절차 개선

□ △△△△△실은 「리스크관리업무지침」 제11-16조 등에 따라 하나금융지주 주관 하에 반기 1회 통합 위기상황분석을 실시하고 주요 내용을 리스크관리위원회에 보고하고 있으나

○ 통합 위기상황분석 내용을 별도의 안건이 아닌 분기별 리스크 관리현황 보고 안건의 일부 항목으로 보고하고 있으며, 해당 보고 내용에는 위기상황분석 주요 가정, 대응방안, 분석 방법의 한계 등 중요사항이 누락되어 있는 바, 실효성 있는 통합 위기상황점검 보고체계를 마련할 필요

6. 부동산PF 관련 위기상황분석 실효성 제고

□ 투자심사실 등은 「리스크관리업무지침」 제8-12조 등에 따라 반기별로 「부동산 PF 익스포져 영향분석 및 위기상황분석」을 실시하고 있으나

○ 「리스크관리업무지침」에 따른 위기상황 단계별 비상대응방안이 수립되어 있지 않으며, 분석결과를 투자심사실장 전결로 처리하는 등 부동산 PF 위기상황점검 보고절차가 미흡한 바, 실효성 있는 위기상황점검 보고체계를 마련할 필요

7. 리스크 한도관리 관련 업무절차 강화

□ 「리스크관리위원회규정」 제25조제1항에 따르면 리스크관리 담당임원은 회사의 총위험액 한도 내에서 조직단위별, 거래업무별, 상품별 리스크한도를 협의회에 부의하여 의결을 받아야 함에도

○ ■■■■■실은 ◇◇그룹의 '기업금융북' 리스크한도('xx.x분기 기준 x.xx조원)를 세분화하여 부의하지 않고 있어 ♥♥부서별, 거래업무별, 상품별 등으로 리스크한도 관리를 강화할 필요

8. 셀다운 기한 경과 투자건 관련 사후관리 강화

□ ○○○○실은 「투자심사위원회규정」 제8조제6항 제2호를 신설(20xx.x.x.)하여 ♥♥♥♥위원회가 정한 최초 매각기한내 매각에 실패하여 매각기한을 수정하여 보고하였음에도 동 수정기한을 재차 경과한 경우에는 매각 완료전까지 미매각 사유 및 매각 일정을 ♥♥♥♥위원회에 매분기 보고토록 하면서

○ 전체 미매각 투자건(xx건, xx,xxx억원, 20xx.x월말 기준) 중 해당 조항 시행일(20xx.x.x.) 이후 수정 매각기한 경과 건(x건, x,xxx억원)에 대해서만 ♥♥♥♥위원회 보고대상*에 포함하고 있는 바

* 수정 매각기한이 해당 조항 시행일 이전인 나머지 건(xx건, x,xxx억원)에 대해서는 ♥♥♥♥위원회 보고대상에서 제외

○ ♥♥♥♥위원회가 정한 수정 매각기한을 경과한 모든 건을 대상으로 ♥♥♥♥위원회에 분기별로 보고토록 함으로써 미매각 건에 대한 사후관리를 강화할 필요

9. 리테일 콜라보북 운영 관련 업무절차 강화

□ ◇◇◇실이 관리하는 리테일 콜라보북*에 셀다운 기간 경과 자산에 투자하는 펀드 또는 리테일 판매 후 남은 잔여펀드를 편입·장기보유 하거나, 콜라보북내 손익의 타부서 이전 등 최초 신설 취지에 부합하지 않는 방향으로 운영될 우려가 있으므로

* 고객에게 매각 가능한 투자자산을 선제적으로 보유함으로써 고객의 투자수요에 신속하게 대응하기 위해 20xx.x.xx. 한도 xxxx억원으로 신설한 고유북(Book)

○ 편입자산에 대한 합리적인 기준 및 편입자산에서 발생하는 수익의 처리방안 마련, 편입 이후 구체적인 매각계획 수립 등 리테일 콜라보북 운영 관련 업무절차를 강화할 필요

10. 환매조건부매도자의 현금성자산 보유의무 관리 강화

□ 20xx.x월 이후 환매조건부매도시에는 현금성자산을 매도잔액의 일정비율(20xx.xx월 기준 최대 xx%) 이상 보유하여야 함에도 관련 내규에 이를 반영하지 아니하였고 현금성자산 보유비율 관리 절차도 미흡한 바

○ 의무 위반이 발생하지 않도록 현금성자산 보유비율을 일일 관리하는 체계적인 절차를 마련하고 관련내용을 내규에 반영하는 등 철저히 관리할 필요

11. ELS 관련 리스크관리 체계 강화

□ ELS 업무의 잠재리스크를 관리하기 위해 다양한 한도(민감도, 손실, 위험액, VaR, StressTest 등)를 정하고 있고, 손실한도가 일정수준(xx%, xx%, xxx%)에 도달시 원인분석 및 대책을 수립하여 보고하는 등 절차를 갖추고 있음에도

○ 20xx.x월 시장 변동성이 확대되자 리스크관리 목적에 부합하지 않음에도 기존 한도를 증액하거나 한도적용에서 제외하였고, 한도소진 관련 내용을 보고하지 않는 등 내부통제 절차를 미준수*하였으며, ELS 업무시 발생하는 F/X포지션 한도를 관리하지 않는 등 ELS관련 리스크관리가 미흡하였으므로

* 20xx.x월~x월중 x회 발생하였으며, 20xx.x.xx 이후 손실한도를 증액하고 손실한도 소진단계별 리스크관리방안 적용을 유예함

○ ELS 업무 관련 위험요인을 실질적으로 관리해 나갈 수 있도록 리스크관리 체계를 강화할 필요

12. ELS 관련 외화유동성 관리 강화

□ 20xx.x월 중 글로벌 주가지수 동반 급락으로 ELS 헤지운용을 위해 보유중인 자산가치가 급락하여 대규모* 마진콜이 발생하였으나

* 일별 최대 x,xxx억원(20xx.x.x.)의 마진콜 발생

○ 시장에서 외환자금을 적시에 조달하여 마진콜 대응자금을 마련하는데 어려움을 겪었는 바, 유사사례 재발방지를 위해 외화자산보유 등 외화유동성 관리방안을 마련할 필요

13. 파생결합증권 중도상환 관련 업무절차 강화

□ 파생결합증권 중도상환과 관련하여 일부 중도상환 건의 경우 내부기준*에 미달하여 상환한 사례가 있는 바

* 외부 평가사로부터 수취한 공정가액의 95% 이상 등을 기준으로 산정

○ 파생결합증권 중도환매금액 산정이 실효성 있게 운영될 수 있도록 현행 중도환매금액 산정기준을 구체적이고 명확하게 보완하고, 동 기준 준수를 위한 체계적인 통제절차 및 내부검증절차를 마련할 필요

14. 외부주문 업무에 대한 내부통제 실효성 제고

□ 개발·운영·유지보수 등 IT업무를 전산자회사인 △△△△△△에 일괄 외부주문(Total Outsourcing)하면서 외부주문업무에 대한 통제를 위해 전담조직(◉◉◉◉실, ◆◆◆◆실)을 구성하여 동 조직에서 △△△△△△에 대한 내부통제를 실시하고 있으나,

○ 최고정보책임자(CIO)가 외부주문업체 수행업무에 대한 자체감사, 외부주문업체 인력 관리 및 외부주문 서비스평가(SLA) 기준 수립·운영 등의 업무를 수행하는 ◉◉◉◉실

업무를 총괄하면서 통제 대상인 △△△△△△의 총괄책임자로 겸직하고 있어 외부주문업체 통제에 대한 이해상충 발생의 소지가 있고,

○ △△△△△△가 수행하는 외부주문업무에 대해 계약서 등에 따라 △△△△△△가 제출하는 일별 시스템 운영일지, 월간 IT아웃소싱운영 현황 보고 등을 통해 업무수행 결과를 정기적으로 검토하는 등 통제 절차를 마련하여 운영하면서, △△△△△△가 보유한 관리자 계정에 대한 사용의 적정성에 대해 일부* 관리자 계정 위주로 사후 점검하고 있어 관리자 계정에 대한 통제가 미흡하므로,

* 서버, DB, 방화벽 등 하나금융TI가 보유한 관리자 계정 중 자체 감사자가 서버의 관리자 계정에 대해 사용 적정성을 정기적으로 점검

○ 외부주문업체 통제 조직에 대한 이해상충 해소 및 관리자 계정 점검 대상 확대 등 외부주문업체에 대한 내부통제 강화방안을 마련하여 시행하시기 바람

나. 개선사항

1. 조사분석자료 결재 과정 개선 필요

□ 조사분석자료가 확정된 후 내부심의, 편집 등의 작업을 거쳐 야간에 공표되는 상황에서, 업무편의를 이유로 조사분석자료가 업무시간 외에 공표되는 경우를 대비하여 ◈◈◈◈◈의 결재권자(팀장)가 순번을 정하여 야간에 근무하도록 되어 있으나 실제로는 자료 작성자가 담당 팀장, 내부통제 담당자의 결재 비밀번호를 공유하여 직접 결재하는 경우가 빈번하므로 업무절차를 개선할 필요가 있음

2. 참여수수료 관련 직무전결 규정 개선

□ 회사는 「직무전결규정」에 참여수수료 지급과 관련하여 전결사항*을 정하고 있는 바, 수익증권 등을 기관투자자 등에게 재매각하는 과정에서 회사가 실질적으로 제공받은 용역이 없음에도 기관투자자 등에게 참여수수료를 지급할 경우 자본시장법규에서 금지하고 있는 부당한 재산상의 이익 제공에 해당될 수 있으므로 해당 전결사항을 자본시장법규에 부합하도록 개정할 필요

* 참여수수료 지급액이 회사의 참여수수료 수취액을 초과하는 경우 그룹장 전결, 그 외의 경우 본부장 전결(20xx.x.xx. 신설)

3. 자산건전성 분류 관련 사업성 평가 실시 불철저

□ 금융투자업자는 건전성 관리를 위해 매 분기마다 부동산PF 사업장별로 사업성을 평가하고 이를 반영하여 자산건전성을 분류*해야 함에도,

* 금융투자협회 「리스크관리 모범규준」 §6-9(사업성 평가 및 건전성 분류 등)

○ 기업신용공여로 분류하는 부동산 대출의 경우 별도의 분기별 평가 없이 1년에 한번 기업신용공여에 대한 정기감리만을 시행하고 있으므로, 기업신용공여 중 부동산 관련 거래에 대해서도 여타 부동산 PF와 같이 매분기 사업성을 평가하여 자산건전성 분류에 반영할 필요가 있음

4. 인수주식에 대한 신용공여 관리강화 필요

□ 투자매매·중개업자는 증권 인수일로부터 3개월 이내에 투자자에게 그 증권 매수를 위한 금전의 융자, 그 밖의 신용공여를 차단하기 위한 시스템을 마련하여 운영하여야 하나

○ 회사는 신규상장 종목에 대한 신용융자를 동 종목 인수일과 관계없이 상장 이후 일괄 가능하도록 내부통제를 구축하고 있어 청약미달 증권 등에 대한 인수 위험이 투자자에 전가될 우려가 있으므로 업무절차 및 시스템을 개선할 필요

5. 제목 : 정보처리시스템 성능관리 미흡

□ 정보처리시스템의 전산 자원에 대해 성능을 분석하여 성능관리보고서를 매월 책임자에게 보고하고 있으나

○ CPU 등 전산자원 사용률이 임계치에 도달하였음에도 원인분석을 하지 않아 성능부족으로 인한 장애가 발생할 우려가 있으므로 전산자원 사용률 임계치 도달 여부 및 대응방안 등이 포함된 성능관리보고서를 보고하는 등 관련 절차를 마련하여 정보처리시스템의 성능관리를 강화하시기 바람

6. 네트워크 보안통제 강화

□ IP주소의 안전한 사용을 위하여 내부통신망에서는 사설IP로 보안을 강화하고, 서버 유형별로 네트워크를 분리·운영 중이나

○ 일부 정보처리시스템은 서버 유형별로 네트워크가 혼재되어 있거나, 공인 IP주소 대역을 사용하고 있으므로 운용 중인 IP주소 대역을 일제 점검하여 IP주소 할당정책을 재수립·적용하는 등 IP주소 관리체계를 개선하고

○ 임직원 인터넷용 단말기와 전자금융 서비스용 시스템이 인터넷 회선을 공용으로 사용하고 있어 전자금융 안전성에 영향을 줄 수 있으므로 임직원 업무용 인터넷 회선과 전자금융 서비스용 인터넷회선을 분리·구성하는 등 네트워크 관리 정책을 개선하시기 바람

7. 외부주문업체 계약 불합리

□ 정보처리시스템 개발 및 운영 등의 외부주문업무에 대해 외부주문업체인 ♡♡♡♡와 IT시스템 종합관리 서비스 이용계약을 체결하면서, 20xx.x.x.부터 용역서비스 이용료 산정방식을 업무량 산정방식*으로 변경하여 이용료를 지급하고 있으나,

* 업무량 산정 방식 : 서비스시간 x 가중치 x 기준단가

○ 동 계약 조항에 월 운영서비스 시간이 x%를 초과하여 증가하거나 감소되는 경우에만 증감분에 대하여 정산하게 되어 있어 x% 이내의 서비스 초과 또는 감소분에 대해서는 정산이 이루어지지 않는 불합리한 측면이 있으므로, 실제 제공받는 서비스시간에 따라 이용료 지급이 이루어질 수 있도록 계약 조항을 변경하시기 바람

8. IT예산 집행에 대한 사후관리 강화

□ 현업부서 요구사항 및 IT부서 자체 사업계획 등을 포함한 연간 정보기술부문 사업계획을 수립하여 ◎◎◎◎위원회 등 독립적인 조직의 심의·의결 및 대표이사 승인을 통해 IT사업을 확정하여 추진하고 있으나,

○ 검사대상 기간 중 추진하기로 확정한 xxx개 사업 중 xxx개(xx%) 미추진 사업에 대해 ◎◎◎◎위원회 등의 사전승인을 득하는 통제 절차가 없어 IT사업 추진 실적이 저조함으로

○ 앞으로, 불가피한 사유 등으로 미추진되는 사업은 해당 사유 및 미추진으로 인해 발생 가능한 문제점, 관련 예산 활용방안 등에 대해 ◎◎◎◎위원회와 대표이사의 사전승인을 받는 절차를 마련하여 미추진 IT사업에 대한 관리를 강화하시기 바람

9. IT부문 감사업무 운영 미흡

□ ⊠⊠실은 내규인「감사업무규정」에 따라 매년 ◈◈◈◈실에 대한 종합감사를 실시하고 있으나, IT부서 감사항목 등이 포함된 업무편람 및 충분한 감사기간* 확보없이 감사를 실시하고 있고, 보안업무를 담당하는 ●●●●실은 종합감사를 하지 아니하는 등 IT부서에 대한 감사 체계가 미흡하고

* IT전문 감사자(x인) 및 비IT전문 감사자를 포함 총 x명이 x일 내외로 감사 실시

○ ◈◈◈◈실은 부서 내 자체감사 활동을 수행함에 있어 자체감사 활동의 근거 및 자체감사자의 업무 독립성이 미흡*하고, 일상감사 항목(xx개)에 대해 중요도 및 시급성에 따라 감사주기를 세분화하지 않고 감사를 실시하는 한편,

* 자체감사 실시 근거가 규정 또는 지침이 아닌 업무매뉴얼에 근거하여 실시하고, 자체감사자가 원장변경 승인 등 일부 운영업무도 수행

○ ●●●●실은 부서 내 자체감사자 미지정 등 자체감사 활동이 이루어지지 않고 있으므로,

○ 앞으로, ☒☒실은 업무편람 마련, 감사기간 확대 및 정보보호실에 대한 종합감사를 통해 IT업무 전반에 대한 종합검사가 이루어지도록 감사 체계를 보완하고,

○ ◈◈◈◈실은 IT부서 자체감사 근거 강화 및 자체감사자의 운영업무 배제, 중요도에 따른 일상감사 항목의 감사 주기 세분화 등을 통한 자체 감사업무의 독립성 및 실효성을 강화하는 한편, 정보보안실은 자체감사자 지정 및 자체감사 근거 마련 등을 통해 자체감사 활동이 이루어지도록 감사 체계를 마련하시기 바람

10. 전산자료 보호대책 미흡

□ 전산자료의 유출 등을 방지하기 위하여 중요정보 변환시스템, 문서반출시스템 등 보안장비를 설치·운용하고 있으나, 아래와 같은 운영상 미흡사항이 있어 전산자료에 대한 보안통제를 강화하시기 바람

① 중요정보 변환 시 작업계획서를 구체적으로 작성하지 않거나, 책임자 승인 후 업무담당자가 직접 이용자 정보를 변환·삭제하고 있어 중요정보 변환을 누락하거나 테스트 종료 즉시 삭제하지 않을 우려가 있으므로

- 데이터 변환 시 변환항목, 사용목적, 사용자, 사용기간 등을 포함한 작업계획서를 작성하여 담당 부서장 확인 및 IT 담당부서 합의를 거쳐 DB 관리자만 변환토록 절차를 개선하고, 테스트 데이터 삭제 여부를 주기적 점검하여 보고하는 절차를 마련하시기 바람

② 현업부서에서 업무담당자에게 직접 전산원장 변경을 요청하는 경우 ◇◇◇◇부서 사전승인 없이 변경할 수 있어 원장이 부당하게 변경될 가능성이 있으므로 원장 변경 권한을 DB 관리자에게만 부여하고, 원장 변경을 요청하는 부서장 승인 및 ◇◇◇◇ 부서 합의 후 원장변경이 가능토록 원장 변경통제를 개선하시기 바람

③ 업무용 단말기에 보관중인 자료의 외부반출 권한을 일반 직원에게 부여하고 있음에도 반출 사유의 적정성을 점검하지 않고 있어 중요자료가 무단 반출될 우려가 있으므로 망간 자료전송을 통한 자료반출 권한을 재점검하고 반출된 자료에 대한 점검을 주기적으로 실시하는 등 전산자료 반출에 대한 관리를 강화하시기 바람

11. IT업무연속성 계획 실효성 강화

□ 전자금융업무 등 중요시스템을 핵심업무로 지정하고 재해복구시스템을 구축하여 매년 복구 모의훈련을 실시하고 있으나 고객민원, 거래정보 통보 등 일부 대고객 업무를 일반업무로 분류하여 재해복구시스템을 구축하지 않아 비상상황 발생 시 고객 불편을 초래할 우려가 있으므로 대고객 업무를 핵심업무로 지정한 후 재해복구시스템을 구축하고

○ 재해복구 모의 훈련 시 ●●●●실 및 현업부서 업무담당자를 제외한 IT부서 인력의 약 xx%만 참가하여 일부 핵심업무에 대해서만 훈련하고 있어 비상상황 발생 시 대고객 업무 복구가 지연될 우려가 있으므로

○ 핵심업무가 누락되지 않도록 모의 훈련을 하는 한편, IT부서(◈◈◈◈실, ●●●●실) 직원과 핵심업무별 현업부서 직원이 참여하여 업무검증을 하는 등 모의훈련의 실효성을 제고하시기 바람

12. 취약점 조치 및 관리 강화

□ 전자금융기반시설 및 홈페이지는 취약점 분석·평가를 하여 발견된 취약점에 대한 조치계획을 수립·시행하고 있으나

○ 위험 수용한 취약점의 위험도 분석이 다소 미흡하고, 일부 취약점에 대한 조치가 지연되어 잔존취약점으로 인한 침해사고가 발생할 우려가 있으므로

○ 위험수용 기준을 엄격히 판단하여 위험수용 비율을 최소화하고, 잔존취약점으로 인한 문제점 및 미조치 사유를 최고경영자에게 보고하는 등 취약점 조치 및 관리를 강화하시기 바람

13. 외부주문 서비스평가(SLA) 관리 미흡

□ IT서비스의 안정적인 서비스 제공 및 유지보수 품질향상을 위하여 IT외부주문 업체에 대해 외부주문 서비스평가(이하 SLA)를 연1회 이상 실시하고 있으나

○ SLA협약서에 평가항목별 세부평가 기준이 없어 평가시마다 평가기준이 상이한 경우 페널티 또는 인센티브 금액이 과다 또는 과소 지급될 우려가 있고 SLA평가결과의 정확성 및 신뢰도 확보가 곤란하므로

○ SLA평가 항목별 측정지표 및 세부 평가항목을 SLA 협약서에 명시하여 평가를 실시하고 SLA평가결과를 감사부서에 전달하여 사후검증을 실시하는 등 SLA평가결과의 정확성 및 신뢰도를 제고하시기 바람

14. 기술지원 종료 운영체제 사용에 따른 보안통제 강화

□ 서버 등 정보처리시스템 총 xxx대는 제조사의 기술지원이 종료된 운영체제를 사용하고 있어 신규 취약점 등으로 인한 침해사고가 발생할 우려가 있으므로

○ 기술지원이 종료된 운영체제의 구체적인 전환계획을 수립하고 운영체제 전환 전까지 보안대책을 마련·운용하시기 바람

15. IT사업 검수 절차의 실효성 제고

□ IT사업 검수 시 검수결과에 하자가 있으면 재검수하고, 하자가 없으면 검수확인서를 작성 후 검수를 완료하여야 하나

○ 현업부서와 ◇◇◇◇◇◇는 테스트 완료여부와 상관없이 전자금융거래 서비스 오픈을 결정한 후 IT부서에 검사확인서만 전달하여 검수를 완료하는 사례가 있으므로

○ 프로그램 테스트 미흡 등으로 전산장애가 발생하거나 검수업무의 투명성 및 공정성이 훼손될 우려가 있으므로 계약서상 명시된 소관부서의 통합(인수) 테스트 결과 등의 적정성을 확인한 후 검수를 하는 등 IT개발 사업에 대한 내부통제 및 검수업무 절차를 개선하시기 바람

16. IT장애 사후관리 강화

□ 전산장애 발생시 아웃소싱 업체에서 작성한 장애상황 및 장애 종료 보고서를 사내 메신저 또는 이메일 등으로 전달받고 있으나 하나금융투자의 ◈◈◈◈◈◈협의체* 및 ◰◰◰◰ 위원회**에서 장애 발생에 따른 대응방안 및 재발방지 대책 등을 수립하지 않고 있어

* IT장애 발생 시 신속한 대응방안 협의 및 조치사항 수행을 위한 관리부서 협의기구

** 장애 재발방지 및 개선방안을 도출함으로써 IT서비스 품질을 향상시키는 회의체

○ 인수인계 소홀 또는 단말기 분실 등으로 장애 관련 보고서가 유실되거나 동일한 원인으로 유사장애가 반복적으로 발생할 우려가 있으므로 장애 관련 보고서는 공문 등 공식적인 경로로 접수받은 후

○ ◈◈◈◈◈◈협의체 및 ◰◰◰◰위원회에서 장애 발생원인 분석 및 재발방지 대책 등을 수립하여 장애 발생이 최소화 되도록 사후관리를 강화하시기 바람