

LAMPIRAN III

PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN

NOMOR /POJK.03/2017

TENTANG PRINSIP KEHATIAN-HATIAN DALAM AKTIVITAS SEKURITISASI
ASET BAGI BANK UMUM

DRAFT

Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP) Administrasi Kredit Pemilikan Rumah Dalam Rangka Sekuritisasi

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kelangsungan usaha bank tergantung pada kemampuan dan efektifitas bank dalam mengelola risiko kredit. Sekuritisasi aset merupakan alternatif cara mitigasi risiko kredit. Penyelenggaraan sekuritisasi aset di samping perlu memperhatikan dan memenuhi prinsip kehati-hatian dalam rangka menghindari Bank dari kemungkinan menghadapi risiko yang lebih besar juga perlu didukung dengan administrasi kredit yang baik.

Kebutuhan masyarakat akan perumahan yang terus meningkat perlu didukung pasokan pembiayaan yang berkelanjutan. Sehubungan dengan hal tersebut, sekuritisasi kredit pemilikan rumah merupakan alternatif dalam rangka mendukung kesinambungan pasokan pembiayaan perumahan.

Dalam rangka mendukung efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan sekuritisasi kredit pemilikan rumah sekaligus mendukung pengembangan pasar sekunder kredit pemilikan rumah yang sehat serta tetap memperhatikan aspek transparansi dan perlindungan nasabah debitur kredit pemilikan rumah, perlu dilakukan pembakuan proses administrasi kredit pemilikan rumah yang dicakup pada *Standard Operating Procedure* Administrasi Kredit Pemilikan Rumah Dalam Rangka Sekuritisasi (SOP KPR).

B. Cakupan Pedoman Penyusunan SOP KPR

Pedoman penyusunan SOP KPR merupakan acuan minimum bagi Bank dalam rangka membakukan proses administrasi KPR yang ditujukan untuk mendukung kelancaran dan efisiensi proses sekuritisasi KPR Bank. Pedoman Penyusunan SOP KPR mencakup

pembakuan proses administrasi penyelenggaraan KPR sejak dari tahap originasi, yaitu Bank sebagai *originator* KPR sampai dengan KPR disekuritisasi yaitu Bank sebagai *servicer* KPR.

C. Kewajiban Menyelenggarakan Administrasi KPR

Dalam rangka menyelenggarakan administrasi KPR yang baik serta memperhatikan aspek transparansi informasi dan aspek perlindungan debitur KPR, setiap Bank wajib memiliki SOP KPR tertulis yang paling kurang mencakup pembakuan proses administrasi KPR yang sesuai dengan Pedoman Penyusunan SOP KPR sebagaimana diatur dalam lampiran ini..

D. Dasar Hukum Pedoman Penyusunan SOP KPR

Selain mengacu pada Lampiran ini, Bank juga harus mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.18/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum dalam penyusunan SOP KPR.

E. Definisi

1. Kredit Pemilikan Rumah (KPR) adalah kredit konsumsi untuk kepemilikan rumah tinggal berupa rumah tapak atau rumah susun atau apartemen (tidak termasuk rumah kantor dan rumah toko) dengan agunan berupa rumah tinggal yang diberikan bank kepada debitur perorangan dengan jumlah maksimum pinjaman yang ditetapkan berdasarkan nilai agunan.
2. *Loan to Value Ratio (LTVR)* adalah angka rasio antara jumlah pinjaman yang dapat diberikan oleh bank terhadap nilai agunan.
3. Sekuritisasi KPR adalah penerbitan surat berharga oleh penerbit efek beragun aset berupa KPR yang didasarkan pada pengalihan aset berupa KPR dari Kreditur Asal yang diikuti dengan pembayaran yang berasal dari hasil penjualan efek beragun aset berupa KPR kepada investor.

4. Efek Beragun Aset Kredit Pemilikan Rumah (EBA KPR) adalah surat berharga yang diterbitkan oleh Penerbit berdasarkan aset berupa KPR yang dialihkan oleh Kreditur Asal.
5. Penerbit EBA KPR adalah badan hukum, Kontrak Investasi Kolektif Efek Beragun Aset (KIK EBA) atau bentuk lain sesuai ketentuan yang berlaku, yang mempunyai tujuan khusus melakukan aktivitas sekuritisasi aset berupa KPR.
6. Kreditur Asal (*Originator*) KPR adalah pihak yang mengalihkan aset berupa KPR kepada Penerbit.
7. Penyedia Jasa (*Servicer*) KPR adalah pihak yang menatausahakan, memproses, mengawasi, dan melakukan tindakan-tindakan lainnya dalam rangka mengupayakan kelancaran dari arus kas aset berupa KPR yang dialihkan kepada Penerbit sesuai perjanjian antara pihak tersebut dengan Penerbit, termasuk memberikan peringatan kepada *Reference Entity* apabila terjadi keterlambatan pembayaran, melakukan negosiasi dan menyelesaikan tuntutan.
8. *Reference Entity* adalah pihak yang berutang atau mempunyai kewajiban membayar dari aset berupa KPR yang dialihkan.
9. *Refinancing* KPR adalah aktivitas penyediaan dana kembali oleh Bank melalui penggantian pinjaman KPR debitur.
10. *Repurchase Agreement (Repo)* KPR adalah transaksi jual beli aset berupa KPR yang mewajibkan penjual untuk membeli kembali aset berupa KPR yang bersangkutan sesuai dengan jangka waktu yang diperjanjikan.

II. MANAJEMEN RISIKO

Dalam rangka mendukung penyelenggaraan administrasi KPR yang baik sehingga memperlancar dan mempermudah proses sekuritisasi, penerapan manajemen risiko terkait dengan penyelenggaraan administrasi KPR yang paling kurang terdiri dari :

1. Pengawasan aktif Direksi dan Dewan Komisaris;
2. Kecukupan kebijakan, sistem dan prosedur manajemen risiko serta penetapan limit Risiko;
3. Kecukupan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian risiko, serta sistem informasi Manajemen Risiko; dan
4. Sistem pengendalian intern yang menyeluruh.

A. Pengawasan Aktif Direksi dan Dewan Komisaris

1. Pengawasan aktif Direksi paling kurang mencakup :

- a. menetapkan SOP KPR Bank yang mencakup pembakuan proses administrasi KPR dan merupakan bagian dari kebijakan penyaluran KPR oleh Bank berdasarkan persetujuan Dewan Komisaris;
- b. memastikan bahwa pelaksanaan administrasi KPR di Kantor Pusat dan Kantor Cabang Bank telah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan di dalam SOP KPR;
- c. melakukan evaluasi SOP KPR Bank secara berkala, termasuk melakukan penyesuaian sehingga sesuai dengan ketentuan yang berlaku; dan
- d. memastikan bahwa SOP KPR Bank telah disebarluaskan dan disosialisasikan kepada seluruh pegawai unit KPR.

2. Pengawasan aktif Dewan Komisaris paling kurang mencakup :

- a. memberikan persetujuan atas SOP KPR Bank dalam rangka pembakuan proses administrasi KPR; dan
- b. mengevaluasi pelaksanaan tanggung jawab Direksi terhadap implementasi SOP KPR.

B. Kecukupan Kebijakan, Sistem dan Prosedur manajemen risiko serta penetapan limit Risiko

Bank wajib memiliki kebijakan, sistem dan prosedur manajemen risiko serta penetapan limit Risiko dalam menyelenggarakan administrasi KPR yang paling kurang mencakup :

1. kebijakan yang mengatur mengenai penetapan unit organisasi dan pegawai Bank dalam rangka penyelenggaraan proses administrasi KPR sejak dari tahap originasi sampai dengan KPR disekuritisasi;
2. kebijakan dan prosedur penatausahaan dokumen KPR;
3. kebijakan dalam rangka pengembangan sistem aplikasi untuk pemrosesan data dan/atau informasi berbasis teknologi; dan
4. kebijakan dalam rangka pengembangan sistem aplikasi untuk pelaporan kinerja debitur KPR.
5. Penetapan limit penyediaan dana secara keseluruhan kepada debitur KPR.
6. Penetapan toleransi Risiko untuk Risiko Kredit terkait KPR.

C. Identifikasi, Pengukuran, Pemantauan dan Pengendalian Risiko, Serta Sistem Informasi Manajemen Risiko

Dalam rangka mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko penyelenggaraan administrasi KPR, Bank harus memastikan bahwa :

1. calon debitur KPR telah memahami hak dan kewajibannya yang terkait dengan pengadministrasian data dan informasi KPR debitur sebagaimana tercakup di dalam perjanjian KPR;
2. pegawai Bank pada unit kerja penyelenggaraan administrasi KPR telah melakukan verifikasi dalam rangka meyakini bahwa penatausahaan dokumen telah dijalankan sesuai prosedur yang berlaku; dan
3. penatausahaan dokumen KPR untuk setiap debitur dilakukan secara terpisah dengan memisahkan antara penatausahaan dokumen KPR yang merupakan aset bank dan KPR yang sudah disekuritisasi.
4. Sistem informasi yang dimiliki harus mampu mengakomodasi strategi mitigasi risiko kredit yang dilakukan melalui metode sekuritisasi aset.

D. Sistem Pengendalian Intern yang Menyeluruh

Dalam rangka mendukung efektifitas penyelenggaraan sistem pengendalian intern di dalam penyelenggaraan administrasi KPR, maka Bank harus:

1. melakukan evaluasi dan audit secara berkala terhadap kesesuaian penyelenggaraan administrasi KPR dengan SOP KPR bank; dan
2. menindak lanjuti dan menata usahakan dokumen hasil temuan audit terhadap penyelenggaraan administrasi KPR yang mencakup tanggapan Pengurus Bank atas hasil audit tersebut termasuk batas waktu perbaikannya.

III. PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KPR

Dalam rangka menyelenggarakan proses administrasi KPR sehingga mampu mendukung kelancaran dan efisiensi proses sekuritisasi KPR serta memperhatikan aspek transparansi dan perlindungan debitur KPR, penyelenggaraan KPR oleh perbankan perlu didukung oleh pembakuan proses administrasi KPR sejak tahap originasi KPR sampai dengan KPR disekuritisasi.

A. Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Originasi KPR

Dalam rangka originasi KPR oleh Unit KPR, Bank wajib paling kurang memisahkan pelaksanaan 5 proses sebagai berikut :

1. Penawaran KPR

Dalam rangka penawaran KPR, Bank wajib menyediakan dokumen penawaran KPR tersendiri yang merupakan dokumen yang disampaikan kepada nasabah dalam rangka penawaran KPR yang paling kurang mencakup informasi sebagai berikut :

- a. Persyaratan calon debitur KPR yang paling kurang mencakup persyaratan kewarga negaraan dan persyaratan penghasilan.
- b. Persyaratan KPR yang paling kurang mencakup :
 - 1) Persyaratan agunan KPR yaitu :
 - a) Hak Tanggungan (HT) atas Tanah dan Bangunan;

- b) Akta Jaminan Fidusia atas :
- (1) semua tagihan, hak, wewenang dan klaim uang ganti rugi asuransi yang timbul berdasarkan polis asuransi kerugian dan asuransi jiwa debitur; dan
 - (2) tagihan kepada pemerintah pusat dan pemerintah daerah yang timbul karena terdapatnya pemutusan hak debitur atas tanah sebelum jatuh waktu berakhirnya hak tersebut.
 - (3) Persyaratan minimum uang muka KPR yang mengacu pada ketentuan dan perundang-undangan tentang *Rasio Loan to Value* untuk Kredit Properti, *Rasio Financing to Value* untuk Pembiayaan Properti, dan Uang Muka untuk Kredit atau Pembiayaan Kendaraan Bermotor
- 2) Persyaratan asuransi yang mencakup kewajiban untuk :
- a) asuransi jiwa untuk masing-masing debitur KPR dengan nilai pertanggungan yang paling kurang sama dengan nilai KPR yang diberikan Bank;
 - b) asuransi umum yang paling kurang mencakup proteksi terhadap kebakaran dengan nilai pertanggungan paling kurang sama dengan hasil penilaian bangunan rumah pada saat pemberian KPR; dan
 - c) asuransi wajib dilengkapi dengan suatu *bankers clause* untuk kepentingan Bank sebagai *originator*.
- 3) Biaya KPR yang akan menjadi beban debitur KPR dan rinciannya.
- 4) Penalti yang dikenakan untuk pelunasan KPR yang dipercepat (*prepayment penalty*) dan penalti atas keterlambatan debitur dalam pemenuhan kewajibannya.
- 5) Kriteria dan persyaratan yang harus dipenuhi debitur untuk bisa melakukan *refinancing* KPR.

6) Persyaratan dokumen untuk pengajuan permohonan KPR.
~~Jumlah Maksimum KPR yang bisa diberikan bank =~~

~~$80\% \times \text{nilai taksasi terhadap harga jual tanah dan bangunan yang terendah antara penilaian bank dan penilaian } independent appraisal$~~

c. Sistem perhitungan angsuran KPR dan metode pembayaran angsuran KPR.

d. Kebijakan bunga KPR dan sistem perhitungan bunga KPR yang mencakup hal-hal sebagai berikut :

- 1) tingkat bunga KPR;
- 2) bunga KPR tetap atau bunga KPR yang bisa disesuaikan;
- 3) formula perhitungan bunga KPR; dan
- 4) kondisi yang menyebabkan terjadinya penyesuaian bunga KPR.

2. Analisis Permohonan KPR

Dalam rangka memelihara konsistensi di dalam melakukan analisis permohonan KPR, Bank wajib paling kurang membakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. metode dan formula dalam rangka melakukan penilaian atas kemampuan membayar calon debitur;
- b. metode dan formula dalam rangka melakukan penilaian atas agunan;
- c. kriteria *independent appraisal* dalam rangka melakukan penilaian agunan;
- d. format laporan analisis permohonan KPR; dan
- e. format laporan penilaian agunan.

3. Pengambilan Keputusan KPR

Dalam rangka pengambilan keputusan KPR, Bank wajib menetapkan prosedur baku paling kurang dalam rangka :

- a. menyampaikan keputusan secara tertulis tentang penerimaan atau penolakan permohonan KPR calon debitur termasuk alasan apabila dilakukan penolakan;

- b. mengevaluasi hasil pengambilan keputusan kredit dalam rangka memastikan tidak terdapatnya penyimpangan di dalam proses pengambilan keputusan KPR serta menetapkan kebijakan perbaikan yang diperlukan; dan
- c. menatausahakan dokumen keputusan kredit dari masing-masing pemohon KPR.

4. Pelaksanaan Akad Kredit

Dalam rangka pelaksanaan akad kredit, Bank wajib menetapkan prosedur baku paling kurang dalam rangka memastikan :

- a. Kelengkapan dan kebenaran dokumen yang dipersyaratkan untuk akad kredit.
- b. Terdapatnya surat keterangan resmi (*cover note*) dari Notaris yang menyatakan bahwa seluruh berkas agunan asli yang belum diterima masih digunakan dalam proses administrasi di instansi Pemerintah yang berwenang dan akan diserahkan kepada Bank pada waktu yang sudah disepakati setelah proses administrasi dimaksud selesai dilakukan.
- c. Perjanjian Kredit paling kurang mencakup hal-hal sebagai berikut:
 - 1) Perjanjian KPR harus memuat :
 - a) pernyataan debitur bahwa agunan yang diserahkan kepada Bank tidak sedang dijaminkan kepada pihak lain; dan
 - b) pernyataan debitur untuk tidak menjaminkan kembali agunan yang telah diserahkan kepada Bank.
 - 2) Perjanjian KPR didukung oleh dokumen yang :
 - a) memadai dan masih berlaku;
 - b) dapat dilaksanakan berdasarkan hukum Indonesia; dan
 - c) tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.
 - 3) Perjanjian KPR memuat klausula yang menentukan bahwa hubungan antara kreditur dan debitur serta pernyataan

jaminan antara kreditur awal dan debitur terkait dinyatakan berakhir, dalam hal terdapat pelunasan penuh atas jumlah yang wajib dibayar oleh debitur berdasarkan perjanjian KPR.

- 4) Perjanjian KPR memuat mekanisme penagihan angsuran KPR dan kemungkinan penggunaan jasa pihak ketiga untuk melaksanakan penagihan angsuran KPR secara kolektif.
 - 5) Perjanjian KPR memuat sistem perhitungan suku bunga KPR, termasuk kemungkinan perubahan suku bunga KPR dan kondisi yang mendasari terjadinya perubahan suku bunga KPR serta waktu pemberlakuan perubahan suku bunga KPR.
 - 6) Perjanjian KPR memuat persetujuan debitur kepada bank yang memungkinkan bank untuk melakukan penjualan putus dalam rangka sekuritisasi atau kemungkinan untuk melakukan *Repo* terhadap KPR debitur.
 - 7) Perjanjian KPR memuat hak dan tanggung jawab Bank dan debitur KPR dalam rangka pelaksanaan eksekusi agunan.
 - 8) Perjanjian KPR memuat persetujuan debitur kepada Bank untuk menggunakan data/informasi terkait debitur dan/atau agunan KPR dalam rangka melakukan sekuritisasi KPR.
5. Pencairan Kredit

Dalam rangka pencairan kredit, Bank wajib menetapkan prosedur baku paling kurang dalam rangka :

- a. Memastikan telah dipenuhinya kewajiban calon debitur KPR yaitu paling kurang sebagai berikut :
 - 1) menyerahkan dokumen pendukung permohonan KPR yang sah yang antara lain terdiri dari sertifikat hak atas tanah, Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB) atau Akta Jual Beli (AJB), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan lampirannya, Sertifikat Hak Tanggungan atas tanah dan bangunan yang

telah ditanda tangani oleh calon debitur KPR, dan polis asuransi jiwa dan polis asuransi kerugian atas bangunan;

- 2) menanda tangani perjanjian-perjanjian yang terkait dengan pengikatan agunan;
 - 3) memberikan kuasa kepada Notaris atau PPAT untuk menyerahkan secara langsung kepada Bank dokumen-dokumen yang terkait dengan agunan seperti sertifikat hak atas tanah dan bangunan, Sertifikat Hak Tanggungan atas tanah dan bangunan dan/atau Sertifikat Fidusia yang disampaikan oleh penjual tanah dan bangunan;
 - 4) membuka rekening pada Bank sebagai Kreditur Asal KPR dan memberikan kuasa pendebitan rekening tersebut kepada Bank dalam rangka pembayaran angsuran KPR; dan
 - 5) melunasi biaya KPR.
- b. Menata usahakan dokumen pencairan kredit dari masing-masing debitur KPR.

B. Pedoman Penyelenggaraan *Service* KPR Oleh Bank

Dalam menjalankan fungsi sebagai Penyedia Jasa (*Servicer*) KPR, Bank wajib melakukan hal-hal yang paling kurang sebagai berikut :

1. membangun komunikasi dengan debitur KPR melalui unit *Customer Loan Service (CLS)*;
Unit *Customer Loan Service* Bank paling kurang mencakup fungsi-fungsi sebagai berikut :
 - a. melayani kebutuhan informasi debitur KPR;
 - b. memastikan penyelenggaraan penagihan angsuran KPR yang sesuai dengan kebijakan Bank; dan
 - c. memastikan terselesaikannya permasalahan pinjaman KPR dari debitur.
2. menatausahakan dokumen KPR yang merupakan aset Bank dan KPR yang sudah disekuritisasi;

Dalam rangka penatausahaan dokumen KPR yang merupakan aset bank dan dokumen KPR yang sudah disekuritisasi, Bank wajib memiliki prosedur baku paling kurang dalam rangka :

- a. penerimaan, penatausahaan, peminjaman dan penyerahan kembali dokumen KPR;
 - b. pemeliharaan dokumen KPR; dan
 - c. pengamanan dokumen KPR.
3. mengelola data dan informasi KPR yang merupakan aset bank dan KPR yang sudah disekuritisasi;

Dalam rangka pengelolaan data dan informasi KPR yang merupakan aset bank dan KPR yang sudah disekuritisasi, Bank wajib paling kurang memiliki sistem informasi untuk :

- a. mendukung pemantauan dan penyusunan laporan rutin kinerja debitur KPR; dan
 - b. menyampaikan informasi kinerja debitur KPR dalam rangka memenuhi kewajiban transparansi kepada investor EBA KPR, bagi Bank yang telah melakukan sekuritisasi KPR.
4. memantau secara periodik kinerja debitur KPR yang menjadi aset Bank dan kinerja debitur KPR yang sudah disekuritisasi;

Dalam rangka pemantauan secara periodik kinerja debitur KPR yang menjadi aset Bank dan KPR yang sudah disekuritisasi, Bank wajib paling kurang :

- a. memiliki format baku laporan kinerja debitur KPR yang paling kurang mencakup informasi tentang pembayaran angsuran KPR, tunggakan KPR, perubahan status debitur KPR, terjadinya pelunasan KPR yang dipercepat (*prepayment*) dan terjadinya *refinancing*; dan
 - b. memiliki informasi mengenai kinerja debitur yang bersangkutan atas fasilitas kredit dari Bank selain KPR termasuk kartu kredit.
5. mendukung proses penyelesaian pembayaran angsuran KPR (*collection*);

Dalam rangka mendukung kelancaran penyelesaian pembayaran angsuran KPR (*collection*), Bank wajib paling kurang menyusun sistem dan prosedur operasional mengenai *collection* baik yang dilakukan oleh unit kerja Bank dengan menggunakan tenaga *collector* yang merupakan pegawai Bank maupun dengan menggunakan jasa pihak ketiga termasuk alternatif tindak lanjut penanganan permasalahan *collection*.

6. melaksanakan eksekusi agunan;

Dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan eksekusi agunan, Bank wajib paling kurang melakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. menetapkan prosedur baku dalam rangka eksekusi agunan;
- b. memastikan proses dan tahapan eksekusi agunan berjalan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku; dan
- c. menetapkan jangka waktu penyelesaian eksekusi agunan.

C. Pedoman Penyelenggaraan *Service* KPR Oleh Pihak Ketiga

Dalam menjalankan fungsi sebagai Penyedia Jasa (*Servicer*) KPR, Bank dapat menunjuk pihak ketiga untuk dan atas nama Bank bertindak sebagai Penyedia Jasa (*Servicer*) KPR terbatas pada :

1. penyelenggaraan penatausahaan dokumen KPR;

Dalam rangka penyelenggaraan penatausahaan dokumen KPR oleh pihak ketiga, Bank wajib paling kurang memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. terdapatnya kriteria yang paling kurang memperhatikan aspek keamanan dan kerahasiaan dokumen KPR debitur dalam rangka seleksi pihak ketiga yang menjadi mitra Bank sebagai penyelenggara penatausahaan dokumen KPR; dan
- b. terdapatnya perjanjian kerjasama secara tertulis antara Bank dengan pihak penyelenggara penatausahaan dokumen KPR yang paling kurang memuat :
 - 1) wewenang dan tanggung jawab kedua belah pihak;

- 2) mekanisme penyelesaian permasalahan; dan
- 3) hal-hal yang menyebabkan berakhirnya perjanjian kerjasama.

2. penyelenggaraan penyelesaian pembayaran angsuran KPR (*collection*) atau penyelenggaraan eksekusi agunan;

Dalam rangka penyelenggaraan penyelesaian pembayaran angsuran KPR (*collection*) atau penyelenggaraan eksekusi agunan oleh pihak ketiga, Bank wajib paling kurang memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. terdapatnya kriteria dalam rangka seleksi pihak ketiga yang akan menjadi mitra Bank sebagai penyelenggara *collection* atau penyelenggara eksekusi agunan;
- b. terdapatnya pedoman tertulis yang ditetapkan oleh Bank sebagai acuan penyelenggaraan *collection* atau penyelenggaraan eksekusi agunan oleh pihak ketiga; dan
- c. terdapatnya perjanjian kerjasama secara tertulis antara Bank dengan pihak penyelenggara *collection* atau penyelenggara eksekusi agunan yang paling kurang memuat :
 - 1) wewenang dan tanggung jawab kedua belah pihak;
 - 2) mekanisme penyelesaian permasalahan; dan
 - 3) hal-hal yang menyebabkan berakhirnya perjanjian kerjasama.

IV. SUMBER DAYA MANUSIA

Penyelenggaraan administrasi KPR perlu didukung oleh sumber daya manusia (SDM) yang kompeten dan memahami peranan dari administrasi KPR yang baik di dalam mendukung kelancaran dan efisiensi proses sekuritisasi KPR. Bank penyelenggara KPR wajib memiliki kebijakan SDM untuk menetapkan petugas administrasi KPR. Kebijakan SDM Bank dalam rangka mendukung penyelenggaraan administratif KPR paling kurang mencakup hal-hal sebagai berikut :

1. Penetapan pegawai Bank yang ditunjuk sebagai petugas administrasi KPR.

2. Penetapan kriteria kompetensi sebagai dasar penunjukan SDM Bank sebagai petugas administrasi KPR yang paling kurang mencakup :
 - a. pengetahuan di bidang pembiayaan perumahan; dan
 - b. pengalaman bekerja di unit KPR Bank.
3. Penyusunan Pedoman Kerja tertulis bagi petugas administrasi KPR yang memuat tugas pokok dan tanggung jawab petugas administrasi KPR pada saat bertindak sebagai Kreditur Asal (*Originator*) KPR dan sebagai Penyedia Jasa (*Servicer*) KPR.
4. Menyelenggarakan pelatihan secara berkala dalam rangka meningkatkan kompetensi petugas administrasi KPR dan/atau mengikut sertakan petugas administrasi KPR di dalam pelatihan yang terkait dengan pengetahuan di bidang pembiayaan perumahan.

Ditetapkan di Jakarta,
pada tanggal

KETUA DEWAN KOMISIONER
OTORITAS JASA KEUANGAN

WIMBOH SANTOSO