

Dalam rangka meningkatkan literasi dan edukasi para *stakeholders* serta Konsumen layanan jasa keuangan, berikut penyusunan *Frequently Asked Question* (FAQ) terkait Ringkasan Informasi Produk dan Layanan sebagai berikut:

FAQ: KATEGORI UMUM

RINGKASAN INFORMASI PRODUK DAN LAYANAN

1. Apa itu Ringkasan Informasi Produk dan Layanan?

Ringkasan Informasi Produk dan Layanan merupakan informasi mengenai produk dan layanan jasa keuangan yang sekurang-kurangnya memuat:

a. Nama dan Jenis Produk dan/atau Layanan.

Nama Produk dan/atau Layanan adalah sebutan yang digunakan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) untuk menggambarkan produk dan/atau layanan.

Sedangkan yang dimaksud dengan Jenis Produk dan/atau Layanan adalah pengklasifikasian untuk mengelompokkan produk dan/atau layanan yang digunakan oleh PUJK sesuai dengan jenis dan karakteristiknya.

b. Nama Penerbit

merupakan nama dari PUJK yang telah menerbitkan jenis produk dan/atau layanan tersebut.

c. Fitur Utama

merupakan data yang menjelaskan mengenai karakteristik produk dan/atau layanan produk dan/atau layanan.

d. Manfaat

merupakan sesuatu yang menguntungkan yang diperoleh dari pembelian suatu produk dan/atau pemanfaatan suatu layanan termasuk pemberian manfaat, dan metode perhitungan manfaat berupa bunga atau bagi hasil.

e. Risiko

merupakan dampak negatif yang dapat menimbulkan kerugian akibat sebuah proses yang sedang berlangsung atau kejadian yang akan datang yang terjadi dalam kepemilikan, penggunaan dan/atau pemanfaatan produk dan/atau layanan.

f. Persyaratan dan Tata Cara

merupakan mekanisme dan/atau prosedur yang harus dipenuhi oleh Konsumen dalam menggunakan, membeli atau memanfaatkan produk dan/atau layanan. Informasi yang harus dipenuhi antara lain sebagai berikut:

1) Dokumen yang harus dipersiapkan Konsumen, termasuk menyampaikan kewajiban Konsumen menyediakan informasi dan/atau data sesuai dengan kondisi sesungguhnya dan

konsekuensi jika Konsumen tidak menyampaikan informasi dan/atau data yang sebenarnya; dan

2) Tata cara yang dapat ditempuh dalam hal terjadi pengaduan dalam pembelian produk dan/atau pemanfaatan layanan.

g. Biaya

merupakan segala sesuatu pembebanan secara finansial kepada Konsumen yang antara lain terdiri dari biaya pembukaan, biaya bunga, biaya asuransi, biaya provisi/komisi, denda, dan penalti.

h. Simulasi

merupakan ilustrasi percontohan yang berdasarkan karakteristik produk dan/atau layanan beserta kondisi yang memengaruhinya dengan menggunakan perhitungan tertentu. Simulasi yang diberikan dapat menggunakan beberapa skenario perhitungan yaitu perhitungan terbaiknya, perhitungan standar, dan perhitungan terburuknya. Disamping itu, dapat diungkapkan kinerja sebelumnya.

i. Informasi Tambahan

merupakan informasi selain informasi di atas, namun masih relevan dengan tujuan dari Ringkasan Informasi Produk dan Layanan.

2. Apa yang menjadi dasar Hukum Ringkasan Informasi Produk dan Layanan?

Dasar hukum Ringkasan Informasi Produk dan Layanan diantaranya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan SEOJK Nomor 12/SEOJK.07/2014 tentang Penyampaian Informasi dalam Rangka Pemasaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan.

3. Apakah Lembaga Jasa Keuangan harus menyampaikan Ringkasan Informasi Produk dan Layanan kepada Konsumen?

Berdasarkan pasal 8 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, PUJK wajib menyusun dan menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan.

4. Apa itu Pedoman Standar Ringkasan Informasi Produk dan Layanan?

Pedoman Standar Ringkasan Informasi Produk dan Layanan merupakan *guideline* bagi PUJK dalam menyusun dan menyampaikan Ringkasan Informasi Produk dan layanan kepada Konsumen.

Dengan adanya Pedoman Standar Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Sektor Jasa Keuangan ini diharapkan mampu meningkatkan efektivitas transparansi dan keterbukaan informasi kepada Konsumen, meminimalisir terjadinya *misleading* dan *asymmetric information* dalam proses pemasaran produk dan layanan jasa keuangan, serta menurunkan potensi permasalahan ataupun sengketa antara Konsumen dan PUJK.

5. Apa beda Ringkasan Informasi Produk, brosur, *flyer*, serta pamflet?

Ringkasan informasi mengenai produk dan/atau layanan bukan merupakan dokumen perjanjian dan berbeda dengan dokumen penawaran

seperti brosur dan leaflet.

Sedangkan brosur, *flyer*, serta pamflet merupakan Iklan yang disampaikan melalui media promosi cetak. Iklan sebagaimana diatur pada Surat Edaran OJK (SEOJK) Nomor 12/SEOJK.07/2014 Tentang Penyampaian Informasi dalam rangka Pemasaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan merupakan suatu bentuk komunikasi melalui Media tentang produk dan/atau layanan PUJK kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu.

6. Siapa yang menyediakan Ringkasan Informasi Produk dan Layanan?

Semua PUJK wajib menyediakan Ringkasan Informasi Produk dan Layanan. PUJK sebagaimana diatur dalam ketentuan tersebut adalah Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Efek, Penasihat Investasi, Bank Kustodian, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Gadai, dan Perusahaan Penjaminan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah.

Selain itu, pihak ketiga yang melakukan pemasaran wajib menyampaikan semua informasi dan data yang termuat dalam ringkasan informasi produk dan/atau layanan.

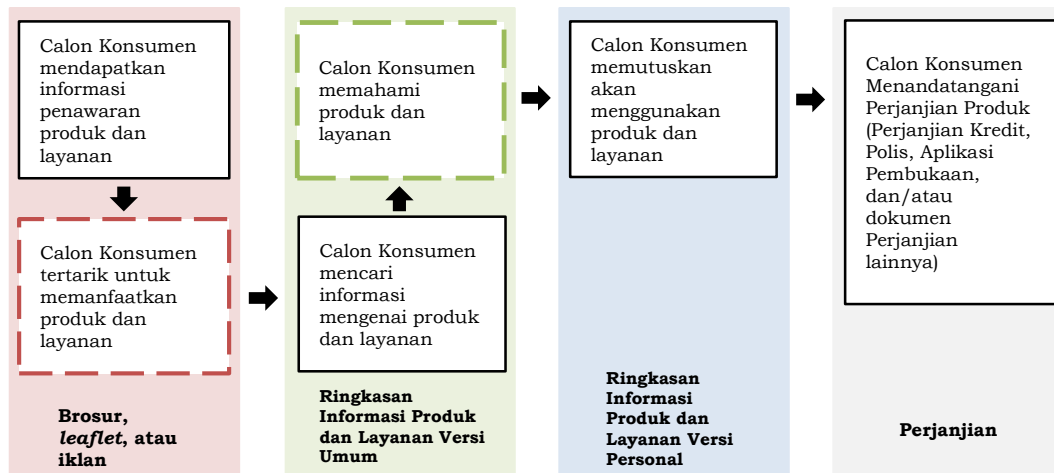
Namun standar yang disusun dalam Pedoman ini baru mencakup sebagian produk. Format Ringkasan Informasi Produk dan Layanan yang belum tercakup dalam Pedoman Standar Ringkasan Informasi Produk dan Layanan, disusun dengan mengacu kepada format Produk Keuangan yang terdapat pada Pedoman.

7. Berdasarkan Pedoman ini, kapan disampaikan Ringkasan Informasi Produk dan Layanan kepada Konsumen?

Terdapat 2 tahapan penyampaian Ringkasan Informasi Produk dan Layanan oleh PUJK kepada Calon Konsumen, yaitu:

- a. Tahapan sebelum Konsumen memutuskan membeli produk dan/atau layanan. Pada tahapan ini Calon Konsumen ingin mendapatkan informasi mengenai suatu produk dan layanan yang disediakan PUJK. Informasi sebagaimana dimaksud disediakan melalui media resmi dari PUJK atau disampaikan secara langsung oleh pegawai PUJK. Pada tahapan ini Ringkasan Informasi Produk dan Layanan yang disediakan dan/atau disampaikan adalah Format Standar Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Umum.
- b. Tahapan membuat perjanjian. Dalam tahapan ini Konsumen sudah memutuskan akan membeli atau menggunakan produk dan/atau layanan dari PUJK. Dalam hal ini, Ringkasan Informasi Produk dan Layanan disampaikan sebelum dilakukan penandatanganan perjanjian pembelian produk dan layanan jasa keuangan. Pada tahapan ini Format Standar Ringkasan Informasi Produk dan Layanan yang disediakan adalah Format Standar Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Personal.

Ilustrasi Penyampaian:



8. Berdasarkan Pedoman ini, bagaimana metode penyampaian Ringkasan Informasi Produk dan Layanan?

Penyampaian Ringkasan Informasi Produk dan Layanan kepada Calon Konsumen dapat dilakukan melalui metode sebagai berikut:

- a. Melalui metode tatap muka langsung dengan Calon Konsumen.
Metode ini dapat dilakukan baik dalam bentuk penyampaian Format Standar Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Umum maupun Versi Personal, dalam bentuk sebagai berikut:
 - 1) Disampaikan dalam Bentuk cetak, dan/atau;
 - 2) Disampaikan dalam Bentuk digital antara lain dapat melalui aplikasi, tayangan digital (menggunakan alat bantu elektronik seperti desktop, gadget, dll) dan atau bentuk digital lainnya.
- b. Melalui metode tanpa tatap muka langsung dengan Calon Konsumen.
Metode ini dapat dilakukan baik dalam bentuk penyampaian Format Standar Ringkasan Informasi Produk dan Layanan Versi Umum maupun Versi Personal, dalam bentuk sebagai berikut:
 - 1) Disampaikan dalam bentuk digital melalui *website*/media resmi PUJK, aplikasi, dll, dan/atau
 - 2) Melalui sarana komunikasi pribadi Calon Konsumen (telepon, *email*, dll).

9. Berdasarkan Pedoman ini, apa saja media penyampaian Ringkasan Informasi Produk dan Layanan?

Ringkasan Informasi Produk dan Layanan disampaikan melalui Media Cetak, Media Digital (aplikasi, perangkat, media/alat bantu penyampaian secara digital, ataupun situs berbasis *web*), maupun melalui Sarana Komunikasi Pribadi (media komunikasi telepon, *Short Messages Services* (SMS), *email*, dan yang dapat dipersamakan dengan itu).