



Booklet Frequently Asked Questions (FAQ)

Pedoman Standar Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan Sektor Jasa Keuangan (RIPLAY)

2021

RIPLAY 2021

DAFTAR ISI

1. Apa itu Ringkasan Informasi Produk dan/ atau Layanan?	4
2. Apa dasar hukum dari RIPLAY?	4
3. Apakah hanya produk yang ada dalam Pedoman RIPLAY yang wajib untuk memiliki RIPLAY?	5
4. Apakah RIPLAY merupakan alat pemasaran seperti brosur, flyer, serta pamflet?	6
5. Apa saja isi dari RIPLAY?	6
6. Apakah PUJK dapat menyesuaikan format (tata letak) RIPLAY?	8
7. Bagaimana penyampaian RIPLAY bagi produk yang dipasarkan kepada perusahaan untuk fasilitas karyawannya?	9
8. Bagaimana teknis penyampaian RIPLAY bagi produk asuransi jiwa kredit?	9
9. Bagaimana jika terdapat dokumen informasi serupa dengan informasi pada RIPLAY?	10
10. Apakah RIPLAY harus dibuat dalam 2 (dua) versi yaitu versi umum, dan versi personal?	10
11. Kapan RIPLAY disampaikan kepada Konsumen?	11
12. Apakah isi RIPLAY versi personal berbeda dengan yang diatur dalam perjanjian?	12
13. Bagaimana cara pengisian hal-hal yang tidak dapat ditentukan di awal?	13
14. Apakah dimungkinkan apabila simulasi disajikan pada tautan terpisah dan sifatnya dinamis?	14
15. Apakah syarat terkait program promosi perlu dituangkan dalam RIPLAY?	14
16. Apa saja media yang dapat digunakan dalam penyampaian RIPLAY?	15
17. Bagaimana cara penyampaian RIPLAY versi personal yang dipasarkan melalui telemarketing?	15
18. Bagaimana cara penandatanganan atau konfirmasi dokumen RIPLAY versi personal secara elektronik?	16
19. Berapa lama masa retensi RIPLAY versi personal?	16
20. Bagaimana ketentuan audit ataupun hal teknis lainnya yang belum diatur pada pedoman?	17

1.

Apa itu Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan?

- a. Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan (RIPLAY) adalah dokumen atau sarana lain yang memuat karakteristik dan informasi penting atau utama mengenai produk dan/atau layanan jasa keuangan
- b. Dengan adanya RIPLAY ini, diharapkan dapat meningkatkan efektivitas transparansi dan keterbukaan informasi kepada Konsumen serta meminimalisir terjadinya *misleading* dan *asymmetric information* dalam proses pemasaran produk dan layanan jasa keuangan, sehingga menurunkan potensi permasalahan ataupun sengketa antara Konsumen dan PUJK.

2.

Apa dasar hukum dari RIPLAY?

Dasar hukum RIPLAY diantaranya adalah:

- a. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan; dan
- b. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (SEOJK) Nomor 12/SEOJK.07/2014 tentang Penyampaian Informasi dalam Rangka Pemasaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan.





Apakah hanya produk-produk yang ada dalam Pedoman RIPLAY yang wajib untuk memiliki RIPLAY?

- a. Berdasarkan POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, PUJK wajib menyediakan ringkasan informasi produk dan/atau layanan untuk **seluruh** produk dan/atau layanannya.
- b. Format RIPLAY pada Pedoman merupakan standar untuk produk tertentu, sehingga untuk produk lainnya yang belum masuk dalam contoh Pedoman dapat menyesuaikan RIPLAY-nya dengan contoh format yang tersedia dalam Pedoman.
- c. Penyusunan RIPLAY sebagaimana diatur dalam pedoman ini dikecualikan terhadap produk-produk tertentu, yaitu:
 1. produk yang merupakan bagian dari program pemerintah, antara lain: produk Simpanan Pelajar/SimPel; Simpanan Mahasiswa dan Pemuda/SiMuda; Program Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif/ Laku Pandai; produk terkait Bantuan Langsung Tunai; produk terkait program kredit bersubsidi, dll.
 2. produk yang digunakan secara berulang oleh konsumen. Contoh produk dan/atau layanan yang digunakan secara berulang:
 - a) Konsumen A yang telah memiliki produk KPR di Bank X mengajukan penambahan plafon atau KPR di Bank X.
 - b) Konsumen A yang telah membeli produk reksa dana pendapatan tetap dari Perusahaan X dan ingin membeli kembali produk reksa dana pendapatan tetap dari Perusahaan X.
 - c) Konsumen A melakukan *top up* premi, pembelian *renewal* produk asuransi yang sama.



4.

Apakah RIPLAY merupakan alat pemasaran seperti brosur, flyer, serta pamflet?

- a. Ringkasan informasi mengenai produk dan/atau layanan bukan merupakan dokumen perjanjian dan berbeda dengan dokumen pemasaran seperti brosur dan leaflet.
- b. Brosur, flyer, serta pamflet merupakan iklan yang disampaikan melalui media promosi. 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 Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan RIPLAY berisi informasi minimal yang harus disampaikan PUJK yaitu seperti: manfaat, risiko, rincian biaya, dan simulasi dan disampaikan kepada konsumen saat konsumen ingin membandingkan produk dan/atau layanan sehingga memberikan pemahaman atas fitur produk kepada konsumen.



5.

Apa saja isi dari RIPLAY?

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 pemilikan, 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 RIPLAY.



Apakah PUJK dapat menyesuaikan format (tata letak) RIPLAY yang ada dalam Pedoman selama masih mencakup hal-hal yang dipersyaratkan?

- a. Dalam penyusunan contoh format RIPLAY, kesamaan format antar PUJK akan memudahkan konsumen dalam membandingkan fitur, biaya, dan manfaat produk sehingga meningkatkan kualitas pengambilan konsumen atas penggunaan produk yang paling sesuai dengan kebutuhannya.
- b. Namun demikian, informasi yang dipersyaratkan dalam Pedoman merupakan informasi minimal yang harus disampaikan oleh PUJK, sehingga memberikan ruang bagi PUJK untuk menyesuaikan informasi sesuai kebutuhan, serta penyusunan tampilan RIPLAY dengan menarik yang sesuai dengan identitas PUJK.

7.

Bagaimana penyampaian RIPLAY bagi produk yang dipasarkan kepada perusahaan untuk fasilitas karyawannya, apakah RIPLAY ditujukan bagi perusahaan atau bagi masing-masing karyawannya?

Dalam hal permintaan produk oleh perusahaan merupakan kebijakan/fasilitas perusahaan yang diberikan kepada karyawannya, serta manfaat produk tersebut serupa/terstandar sesuai kebijakan perusahaan bagi seluruh karyawan, maka PUJK berkewajiban untuk menyampaikan RIPLAY kepada calon pemegang polis (perusahaan), bertanggung, atau peserta (karyawan).

Contoh: Fasilitas asuransi kesehatan pegawai perusahaan.

8.

Bagaimana teknis penyampaian RIPLAY bagi produk asuransi jiwa kredit?

Pada RIPLAY produk asuransi jiwa kredit, informasi RIPLAY harus disediakan dan dijelaskan kepada calon pemegang polis, bertanggung, atau peserta secara rinci mengenai spesifikasi produk asuransi, termasuk manfaat, risiko, biaya, hak dan kewajiban calon pemegang polis, dan persyaratan dari produk asuransi yang dipasarkan.





Dalam hal terdapat dokumen informasi serupa dengan informasi pada RIPLAY, apakah penyampaian RIPLAY personal dan umum tetap wajib disampaikan?

Dalam hal terdapat informasi yang serupa dengan informasi pada RIPLAY, maka PUJK harus melakukan harmonisasi dengan Pasal 8 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Pedoman RIPLAY sehingga tidak terdapat penyampaian informasi berulang kepada Calon Konsumen/Konsumen.



Apakah RIPLAY harus dibuat dalam 2 (dua) versi yaitu versi umum, dan versi personal?

- a. Ya, RIPLAY versi umum dan RIPLAY versi personal memiliki perbedaan baik pada format dan isian. Pada RIPLAY versi umum format dan isi yang disampaikan berbentuk *general* dan dapat diakses oleh seluruh calon konsumen, sehingga RIPLAY yang disampaikan tidak mengacu kepada nominal dan/atau spesifikasi tertentu sesuai dengan yang diinginkan konsumen. Sedangkan, pada RIPLAY versi personal, format dan isi pada disusun tergantung dari nominal dan/atau spesifikasi tertentu yang akan dibeli/gunakan oleh calon konsumen (*customized*).
- b. Sebagai salah satu contoh, biaya-biaya yang dicantumkan pada RIPLAY versi umum berbentuk *range* nominal, sedangkan biaya yang dicantumkan pada RIPLAY versi personal telah disesuaikan dengan produk/jasa keuangan yang dipilih oleh calon konsumen.

Kapan RIPLAY disampaikan kepada Konsumen?

Terdapat 2 (dua) tahapan penyampaian RIPLAY 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 RIPLAY yang disediakan adalah Format RIPLAY 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, RIPLAY disampaikan sebelum dilakukan penandatanganan perjanjian pembelian produk dan layanan jasa keuangan. Pada tahapan ini format RIPLAY yang disediakan adalah format RIPLAY versi personal.



Apakah isi RIPLAY versi personal berbeda dengan yang diatur dalam perjanjian?

- a. RIPLAY versi personal bukan merupakan dokumen perjanjian. Namun demikian isi dari RIPLAY versi personal harus harmonis dan selaras dengan dokumen perjanjian antara calon konsumen dan PUJK.
- b. Adapun, informasi dalam RIPLAY versi personal dapat berbeda dengan dokumen perjanjian dalam hal:
 - 1 Pengisian “Total Pinjaman yang Diterima” pada produk pembiayaan. Hal ini mengingatkan diperlukannya analisis kredit terlebih dahulu sebelum masuk ke tahap perjanjian.
 - 2 Terkait hal tersebut, RIPLAY versi personal disediakan dan disampaikan kepada konsumen setelah konsumen tertarik dan memutuskan untuk menggunakan produk dan layanan (sebelum dilakukannya perjanjian).
 - 3 Dalam hal terdapat penyesuaian setelah analisis kemampuan calon debitur dan terdapat nominal tertentu yang disetujui oleh komite kredit, perhitungan tersebut dapat disampaikan kepada konsumen melalui perjanjian ataupun dokumen lainnya. Oleh karena itu dalam hal ini dimungkinkan terdapat perbedaan antara dokumen RIPLAY versi personal dengan perjanjian.



13.

Bagaimana cara pengisian hal-hal yang tidak dapat ditentukan di awal? Misalnya pengisian kolom “Total yang dibayar Konsumen” mengingat ada kemungkinan pemberlakuan *floating rate*



Dalam hal terdapat perhitungan bunga *floating* di periode tertentu, maka pengisian RIPLAY pada total yang dibayar konsumen tetap diisi sampai dengan masa pinjaman berakhir. Untuk perhitungan bunga *floating* yang belum dapat ditetapkan besarnya di awal, tetap disampaikan sebagai perhitungan dengan nominal tertentu dan diberikan keterangan estimasi atau dasar estimasi yang digunakan berikut dengan penjelasannya.

Misalnya: di luar masa periode bunga *fix* digunakan bunga *floating* dengan asumsi perhitungan sebesar 13% dengan mempertimbangkan suku bunga *floating* rata-rata 5 tahun terakhir. Maka perhitungan yang digunakan pada total yang dibayar konsumen memperhitungkan bunga *fix* periode tertentu dan bunga *floating* diluar periode bunga *fix*. kemudian diberikan *disclaimer* bahwa dasar dari penentuan bunga *floating* sebesar 13% merupakan asumsi perhitungan bunga *floating* rata-rata bank selama 5 tahun terakhir. Sehingga dapat memudahkan pemahaman berapa total yang dibayar konsumen sampai dengan lunas yaitu sebesar nominal tertentu.

14.

Apakah dimungkinkan apabila simulasi disajikan pada tautan terpisah dan sifatnya dinamis di mana konsumen dapat memasukkan nominal pinjaman/tabungan, dan tenor yang diinginkan kemudian langsung terdapat penghitungan bunga, pajak dan total nilai akumulasi yang akan diterima nasabah?

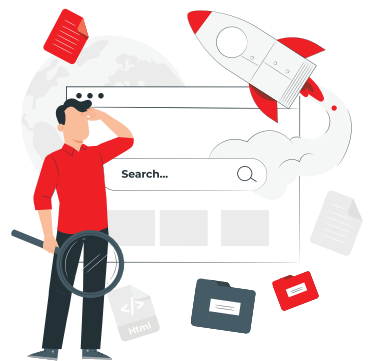
Ya hal tersebut dimungkinkan sepanjang:

- Simulasi tersebut paling kurang memuat informasi yang sama dengan informasi pada Pedoman RIPLAY;
- Simulasi tersebut dapat didokumentasikan secara terintegrasi dengan RIPLAY versi Personal dan menjadi satu kesatuan dokumen yang disajikan kepada konsumen; dan
- Dokumen RIPLAY versi personal yang telah disertakan dengan ilustrasi tersebut tetap dimintakan konfirmasi/ tanda tangan elektronik kepada konsumen sebagai bentuk konfirmasi pemahaman atas informasi yang telah diterima.

15.

Apakah syarat detail terkait program promosi perlu dituangkan dalam RIPLAY?

Apabila PUJK akan memberikan penawaran produk kepada Konsumen yang mengandung hal-hal yang hanya berlaku untuk periode tertentu seperti potongan biaya, maka harus mencantumkan secara jelas periode berlakunya berikut detail syarat dan ketentuan yang berlaku. Apabila detail informasi yang akan disampaikan dinilai cukup banyak maka informasi tersebut dapat disampaikan melalui tautan halaman situs berbasis web.



16.

Apa saja media yang dapat digunakan dalam penyampaian RIPLAY?

RIPLAY disampaikan melalui media cetak, media digital (aplikasi, perangkat, media/alat bantu penyampaian secara digital, ataupun situs berbasis web), maupun sarana komunikasi pribadi (media komunikasi telepon, *Short Messages Services (SMS)*, *e-mail*, dan yang dapat dipersamakan dengan itu).

17.

Bagaimana cara penyampaian RIPLAY versi personal yang dipasarkan melalui *telemarketing*?

Pada produk dan/atau layanan jasa keuangan yang dipasarkan melalui *telemarketing*, penyampaian RIPLAY versi personal dilakukan dengan mengirim melalui tautan dan/atau *e-mail* atau membacakan RIPLAY tersebut secara keseluruhan kepada calon konsumen. Adapun berikut adalah ilustrasi tahapan penawaran produk melalui *telemarketing*:

1. Diawali dengan penawaran produk/jasa keuangan kepada calon konsumen dengan menyampaikan secara lisan informasi produk/jasa keuangan secara umum (Pegawai menyampaikan informasi singkat sebagaimana termuat dalam RIPLAY versi umum). apabila konsumen tertarik maka PUJK dapat melanjutkan tahapan menginformasikan RIPLAY versi personal secara lisan melalui 2 opsi:
 - a. Mengirimkan versi lengkap RIPLAY versi personal melalui email atau tautan web/aplikasi yang berisi informasi RIPLAY versi Personal yang dapat diakses oleh konsumen.
 - b. Membacakan hanya informasi-informasi yang bersifat personal dan informasi yang belum disampaikan dalam RIPLAY versi umum, kepada calon konsumen; dan

2. Dilanjutkan dengan konfirmasi pembelian produk sesuai dengan prosedur masing-masing PUJK; dan
3. Dokumentasi pemberian informasi RIPLAY versi personal pada produk *telemarketing* baik dalam bentuk rekaman pembicaraan untuk RIPLAY yang dibacakan maupun pendokumentasian melalui *e-mail/web/aplikasi*.

18.

Bagaimana cara penandatanganan atau konfirmasi dokumen RIPLAY versi personal secara elektronik?

Konfirmasi pemahaman konsumen berikut konfirmasi PUJK bahwa telah dilakukan penjelasan atas RIPLAY kepada Konsumen dilakukan melalui tanda tangan digital (*digital signature*) atau kolom centang (*checklist*). Dalam hal digunakan *digital signature*, maka penggunaannya wajib dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai tanda tangan elektronik.

19.

Berapa lama masa retensi RIPLAY versi personal?

PUJK harus menyimpan dokumen RIPLAY versi personal bersama dengan dokumen pembukaan rekening, dan/atau perjanjian produk dan/atau layanan dengan masa retensi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

20.

Bagaimana ketentuan mengenai audit ataupun hal teknis lainnya terkait dengan RIPLAY yang belum diatur pada pedoman RIPLAY?

Audit Internal memiliki peran melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan RIPLAY dan memberikan rekomendasi penyempurnaan kebijakan ataupun penerapan RIPLAY secara internal. Untuk periode audit dan hal-hal teknis lainnya yang belum diatur melalui Pedoman RIPLAY dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mekanisme internal PUJK.





RIPLAY 2021



Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen
Departemen Literasi dan Inklusi Keuangan
Menara Radius Prawiro Lantai 2
Jl. M.H Thamrin No.2
Jakarta Pusat 10350

(021) 2960 0000