

MEMORANDUM

No. 113/VII/2026/OPSCOMMS

Kepada : Seluruh Agency (untuk disirkulasikan kepada UM dan Agent), Sekretaris Kantor Pemasaran di Manulife Indonesia

CC : Novita Rumngangun (Vice President Director and Deputy CEO), William Satriadi Soetrisno (GM Agency), Titus Kurniawan (CAO Agency), Banie Alman (CAO GA Greater Jakarta), Harryanto Juwono (CAO GA Nusantara), Nico Fernando (Head of Distribution Enablement), Linawati Widjaja (Head Of Transformation and Innovation), Yufitasari (Head Of Operations Communications & After Sales Servicing), Customer Service Team, Policy Owner Service (POS) Team, dan Operation Distribution Services.

Dari : Individual Operation Department

Tanggal : 01 Agustus 2026

Perihal : Ketentuan Pemulihan Polis

Dengan hormat,

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada Pemegang Polis terkait proses pengaktifan kembali polis yang berstatus tidak aktif (*lapsed*), dan mendukung keberlanjutan premi/kontribusi lanjutan (*renewal premium*), serta mendukung dan sejalan dengan implementasi Penyesuaian Premi (*re-pricing*) produk MiUltimate Healthcare, kami melakukan **penyempurnaan ketentuan pemulihan polis** (*Reinstatement*).

Penyempurnaan ketentuan ini juga merupakan bagian dari upaya Operations untuk mendukung Tenaga Pemasar dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah. Dengan memahami ketentuan yang berlaku, Tenaga Pemasar dapat mengidentifikasi persyaratan pemulihan polis sejak awal sehingga proses pengajuan dapat berjalan lebih efisien dan meminimalkan potensi penundaan.

Berikut adalah ketentuan Pemulihan Polis beserta perubahannya sebagai berikut:

A. Total Risiko

Total risiko yang diperhitungkan dalam proses pemulihan polis adalah **seluruh risiko yang dimiliki oleh Tertanggung** di Manulife. Total risiko tersebut merupakan akumulasi risiko dari polis yang dipulihkan serta polis lainnya yang berstatus aktif dalam periode ≤ 1 (satu) tahun sejak tanggal berlakunya polis atau sejak pemulihan polis terakhir.

Jenis risiko yang diperhitungkan dalam total risiko tersebut adalah sebagai berikut:

1. Total risiko produk dasar
2. Total risiko produk dasar '*non-guaranteed*'
3. Total risiko asuransi tambahan *Critical Illness*.
4. Total risiko asuransi tambahan Jangka Warsa (*Term*)
5. Total risiko dari produk Yearly Renewable Term (YRT)
6. Total premium yang dibebaskan oleh asuransi tambahan *Payor Benefit*, yang besarnya > IDR 25 juta / USD 2,500
7. Total risiko produk *guarantee*, yang Uang Pertanggungannya > IDR 600 juta.
8. Total risiko dari asuransi tambahan *Waiver Premium 99* (WP99).

B. Ketentuan Pemulihan Polis Otomatis

- Ketentuan pemulihan otomatis (*auto reinstatement*) untuk **produk MiUltimate Healthcare dan MiUltimate Healthcare Syariah** berlaku untuk periode ***lapsed* hingga 60 hari** sejak tanggal polis *lapsed*,
- sedangkan untuk produk **selain MiUltimate Healthcare dan MiUltimate Healthcare Syariah** berlaku untuk periode lapse **hingga 180 hari** sejak tanggal polis *lapsed*.
- Informasi lebih lanjut dapat dilihat pada Lampiran 1.I.

C. Ketentuan Pemulihan Polis Normal

- Ketentuan pemulihan polis normal (*reinstatement*) untuk **produk MiUltimate Healthcare dan MiUltimate Healthcare Syariah** berlaku untuk periode ***lapsed* lebih dari 60 hari hingga maksimal 2 tahun** sejak tanggal polis *lapsed*.
- sedangkan untuk produk **selain MiUltimate Healthcare dan MiUltimate Healthcare Syariah** berlaku untuk periode lapse **lebih dari 180 hari hingga maksimal 2 tahun** sejak tanggal polis *lapsed*.
- Informasi lebih lanjut dapat dilihat pada Lampiran 1.I.

D. Ketentuan batasan Usia Tertanggung/Peserta

Ketentuan batasan usia Tertanggung/Peserta untuk persyaratan pemeriksaan kesehatan bagi polis dengan rating standar dapat dilihat pada Lampiran 1.1.

E. Masa Berlaku ketentuan Pemulihan Polis

Ketentuan baru ini berlaku efektif mulai tanggal **20 September 2026**. Dengan berlakunya ketentuan Pemulihan Polis baru ini maka ketentuan lama yang tercantum pada memo no. 007/XI/2015/ALL tertanggal 13 November 2015 menjadi tidak berlaku lagi sejak tanggal 20 Sep 2026 tersebut.

F. Proses Reasuransi

Khusus untuk polis yang direasuransikan, pengajuan pemulihan akan disampaikan terlebih dahulu kepada Underwriting. Selanjutnya, Underwriting akan berkoordinasi dengan pihak reasuransi terkait untuk menetapkan persyaratan pemulihan dan memperoleh keputusan apakah polis tersebut dapat dipulihkan atau tidak.

Demikian kami sampaikan. Kami mengharapkan seluruh Tenaga Pemasar dapat memahami serta menerapkan ketentuan pemulihan polis ini sesuai dengan persyaratan yang berlaku.

Terima kasih atas perhatian dan kerja samanya.

Caroline Utomo



Chief Operations Officer Manulife, Indonesia

Khristiawan Pranata



Chief Operations Officer Manulife Syariah, Indonesia

Lampiran 1: Memorandum No. 113/VII/2026/OPSCOMMS

I. Ketentuan Pemulihan Polis

Pemulihan otomatis

Ketentuan	Selain Miultimate Healthcare dan Miultimate Healthcare Syariah	Miultimate Healthcare dan Miultimate Healthcare Syariah	Persyaratan
Periode Lapsed	180 Hari	60 Hari	Premi tertunggak
Usia Tertanggung/Peserta	semua usia	semua usia	
Total risiko	Semua	Semua	
Rating Polis	Semua rating	Semua rating	
Riwayat klaim	Tidak/Pernah klaim	Tidak/Pernah klaim	

Pemulihan tidak otomatis (Normal)

Ketentuan	Selain MiUltimate Healthcare dan MiUltimate Healthcare Syariah	MiUltimate Healthcare dan MiUltimate Healthcare Syariah	Persyaratan
Periode Lapsed	181 Hari - 2 tahun	61 Hari - 2 tahun	1. Premi/Kontribusi tertunggak + bunga (Jika ada) 2. Formulir Pemulihan
Usia Tertanggung/Peserta	≤ 65 tahun	≤ 65 tahun	
Total risiko	semua	Semua	
Rating Polis	Standard	Standard	
Riwayat klaim	Tidak pernah klaim	Tidak pernah klaim	
Periode Lapsed	181 Hari - 2 tahun	61 Hari - 2 tahun	1. Premi/Kontribusi tertunggak + bunga (Jika ada) 2. Formulir Pemulihan 3. Pemeriksaan kesehatan sesuai tabel pemeriksaan kesehatan yang berlaku.
Usia Tertanggung/Peserta	> 65 tahun	> 65 tahun	
Total risiko	semua	Semua	
Rating Polis	Standard	Standard	
Riwayat klaim	Tidak pernah klaim	Tidak pernah klaim	
Periode Lapsed	181 Hari - 2 tahun	61 Hari - 2 tahun	1. Premi/Kontribusi tertunggak + bunga (Jika ada) 2. APL + bunga 3. Formulir Pemulihan 4. Pemeriksaan kesehatan sesuai riwayat klaim.
Usia Tertanggung/Peserta	semua usia	semua usia	
Total risiko	semua	Semua	
Rating Polis	Standard	Standard	
Riwayat klaim	Pernah klaim	Pernah klaim	
Periode Lapsed	181 Hari - 2 tahun	61 Hari - 2 tahun	1. Premi/Kontribusi tertunggak + bunga (Jika ada) 2. APL + bunga 3. Formulir Pemulihan 4. Pemeriksaan kesehatan sesuai rating & riwayat klaim.
Usia Tertanggung/Peserta	semua usia	semua usia	
Total risiko	semua	semua	
Rating Polis	Borderline standard / Sub Standard	Borderline standard / Sub Standard	
Riwayat klaim	Pernah / tidak pernah klaim	Pernah / tidak pernah klaim	