

40th
Anniversary

Operations Update

PENERIMAAN PREMI



Auto Money In

New Business : proses money in setiap per **5 menit**

Renewal : proses money in setiap per **1 jam**

Khusus produk unitlink proses money in **T+1**

- VA BCA
- VA Danamon (khusus rekening non-BCA)
- DOKU Link
- eCommerce (Tokopedia & Blibli)
- Indomaret & Alfamart



Non Auto Money In

- Walk in Customer Service
- Autodebet kartu kredit atau rekening
- Transfer rekening/bank



Proses money in **T+1**

Pembayaran Premi Pertama

Untuk pembayaran yang dilakukan pada periode melalui **teller bank** maupun **transfer bank melalui aplikasi** atau **website banking**, bukti pembayaran silakan dikirimkan ke email **ADS Agency_Distribution_Services@manulife.com (Agency)**

40th
Anniversary

MAIN

Welcome Call Feature



Informasi Status Welcome Call (1/3)

1 Pilih menu Monitoring lalu pilih menu “Polis”

The screenshot shows the Manulife app interface. On the left sidebar, the 'Monitoring' menu item is highlighted with a red box. In the main content area, the 'Polis' menu item is also highlighted with a red box. Below the sidebar, the 'Dashboard Polis' section is visible, showing a donut chart with the number 81 and the text 'Total Polis'.

2 Pilih dashboard “status polis” lalu pilih “In Force”

The screenshot shows the 'Dashboard Polis' screen. The 'Status polis' section is highlighted with a red box. Below it, a donut chart displays '81 Total Polis'. The 'In Force' option is highlighted with a red box. To the right, the 'Portfolio produk' section shows a donut chart with 'Hospital' at 33.33%. A legend at the bottom lists 'Total Policies' (81), 'In Force' (63), and 'Lapsed' (13).

| Category | Count |
|----------------|-------|
| Total Policies | 81 |
| In Force | 63 |
| Lapsed | 13 |



Informasi Status **Welcome Call** (2/3)

- 3** Pilih salah satu polis yang ingin dilihat status welcome call-nya

Manulife

Kembali ke Dasbor Polis

List polis dari AGT [redacted]

Pribadi | 3 Tahun lalu | Tipe produk: Semua

Pencarian (min 3) [input] Total data 63 Filter (1)

| Pemegang polis Nama tertanggung | Nomor polis | APE Frekuensi pembayaran | Nama produk Tipe produk | Status Tanggal issue | Jatuh tempo selanjutnya |
|--|-----------------|-----------------------------|---|-------------------------------|----------------------------|
| CLI_NM - 4203 [redacted] CLLNM - 4203389327 | 1000 [redacted] | IDR 71,332,400 Tahunan | MIUltimate HealthCare Konvensional | Premium paying 20 Jan 2022 | 18 Jan 2024 |
| CLI_NM - 42C [redacted] CLLNM - 4206382145 | [redacted] | IDR 13,447,600 Tahunan | MI Smart Insurance Solution (MISSION) Syariah | Premium paying 21 Jan 2022 | 18 Jan 2024 |

- 4** Pilih menu **“Basic”**

Manulife

Kembali ke list polis

Premium paying

MiUltimate HealthCare (10001000005)

Tanggal efektif: 18 Jan 2022 | Nasabah high net worth: NO | Orphan: NO | Pemegang polis: CLLNM - 42C [redacted]
Servicing agen: AGT NM - G000 [redacted] | Nama writing agen: AGT NM - G0005 [redacted]

More action

Basic | Perlindungan | Nilai polis

Pemegang polis

Nama
CLLNM - 42C [redacted]

Usia saat ini
42



Informasi Status Welcome Call (3/3)

5 Menu welcome call status dapat dilihat dibagian bawah menu “Basic”

Manulife tracking

Welcome call status

| Attempt | Tanggal | Waktu | Nama nasabah | Nomor telepon | Status | Hasil | Feedback |
|---------|-------------|----------|------------------------|---------------|-------------|-------------------------|----------|
| 1 | 23 Okt 2025 | 17:07:28 | CWS ONLINE PAYMENT PAT | +6 6 | Uncontacted | Uncontacted - No Answer | 4 |

Kebijakan Privasi | Versi app 4.3.0 | Inggris | Indonesia

Manulife

Contact Support

Email Technical Support: Agent_Technology_support_ID@Manulife.com

Nomor telepon: 021 - 25557788 ext. 642324

Jam Kerja: Senin - Jumat 08.00 - 17.00 WIB (Weekdays only)

Feedback kepada tim digital dapat di email ke manulife_digital_feedback@manulife.com

6 Agent dapat mengirimkan permintaan untuk jadwal penelponan dengan klik menu “Tambahkan feedback”

Manulife

Kembali ke Detail Polis

Cancelled

Manulife Critical Care Protection - 10 (2000000000)

Tanggal efektif: 20 Okt 2025 | Nasabah high net worth: NO | Orphan: NO | Pemegang polis: CWS ONLINE PAYMENT PAT | Servicing agen: MA | UNG (998285)

Nama writing agen: MANUELA RUTH HUTAGALLUNG (998285)

CWS ONLINE PAYMENT PAT

Feedback history: 23 Okt 2025

Tambahkan feedback

Mohon informasikan waktu terbaik untuk menghubungi pelanggan. Welcome call selanjutnya akan dilakukan paling cepat pada H+1 dari hari ini. Welcome call hanya dilakukan pada hari kerja antara pukul 09.00 - 16.30 WIB dan tidak dilakukan pada hari libur nasional.

| No | Waktu | Feedback |
|----|----------------------|---|
| 1 | 30 Okt 2025 09:52:48 | test 30 Oct welcome call |
| 2 | 24 Okt 2025 21:28:59 | test lagi 24 Oct - ruth |
| 3 | 23 Okt 2025 23:09:26 | PAT BLUE 2025 SUKSES DEPLOYMENT JANGAN LUPA |

Your feedback has been successfully added.

Note: Permintaan jadwal welcome call diajukan paling lambat 1 hari sebelum jadwal penelponan yang diajukan, dengan batas waktu pengajuan pukul **14.00 WIB**.

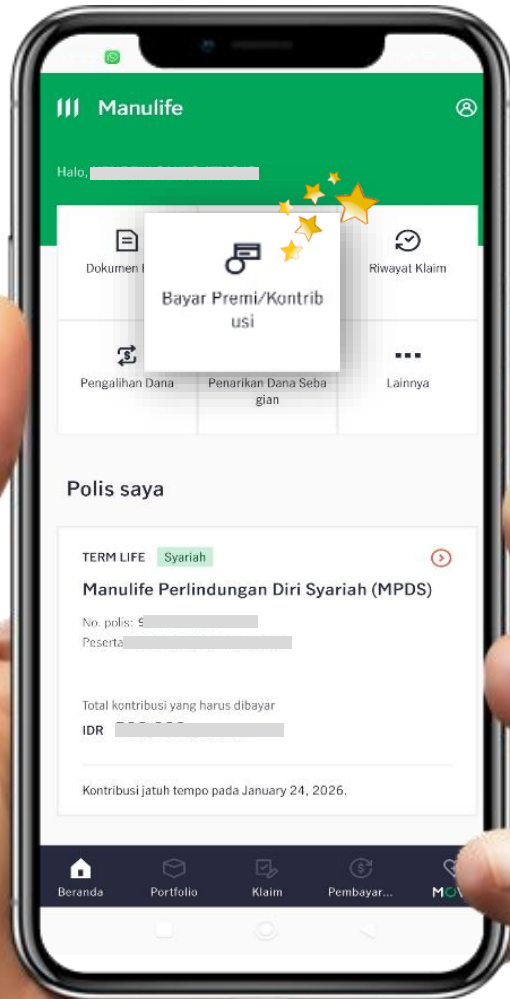
Manulife ID

Satu Kendali Dari Ujung Jari

Update

- ✓ Pembayaran Premi Renewal (non auto debit)
- ✓ Akses Nilai Polis per 31 Des 2025
- ✓ Penarikan Dana Sebagian eCard Halodoc
- NEW!** MOVE (artikel Kesehatan)
- NEW!** Login Menggunakan No. HP Terdaftar
- NEW!** Pengajuan Perubahan Penerima Manfaat





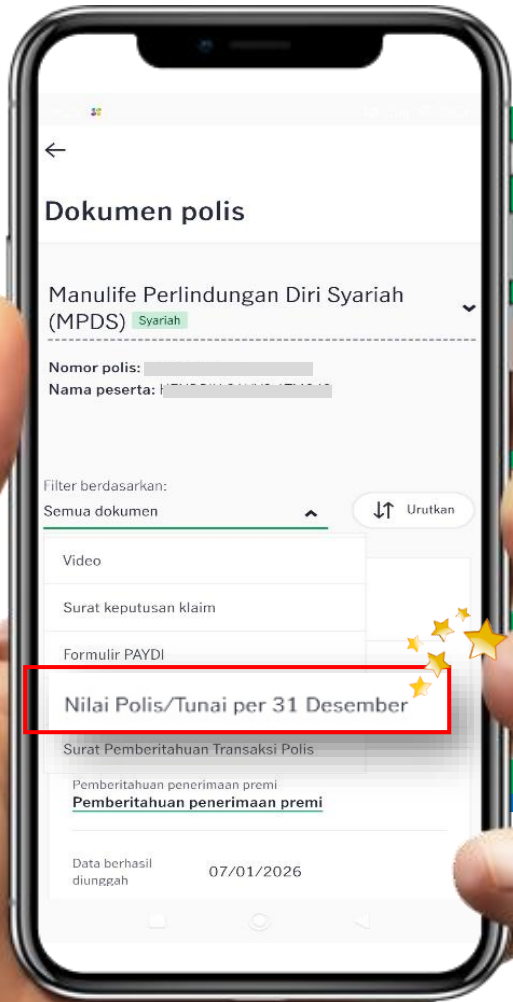
Bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja



Link DOKU tidak ada masa expired

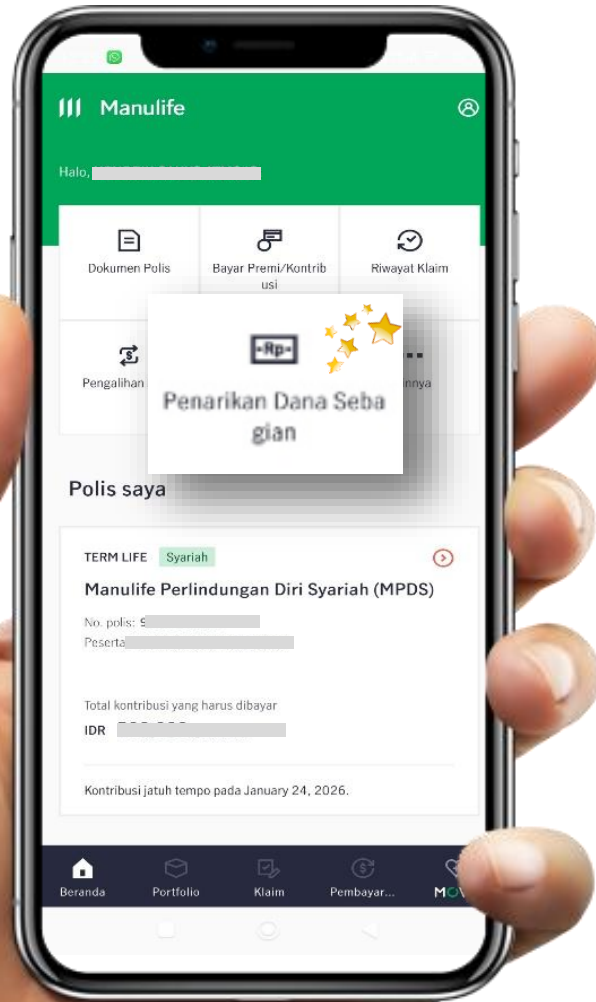


Premi diterima lebih cepat



Laporan nilai Polis/Tunai dapat diakses dengan mudah melalui:

1. Pilih menu Dokumen
2. Pilih polis
3. Pilih dokumen “Nilai Polis/Tunai per 31 Desember”



Tanpa kertas (lebih ringkas)



Tanpa foto-foto dokumen kelengkapan



Proses lebih cepat

| Manulife ID | Pengajuan Manual (Walk in & MiDocs) |
|-----------------------------|-------------------------------------|
| 3 Hari Kerja* (submit <3PM) | 6 Hari Kerja (submit <2PM) |

*khusus pengajuan <50jt

E-Card Halodoc di Manulife ID



Manulife Indonesia
Manulife(International)Limited

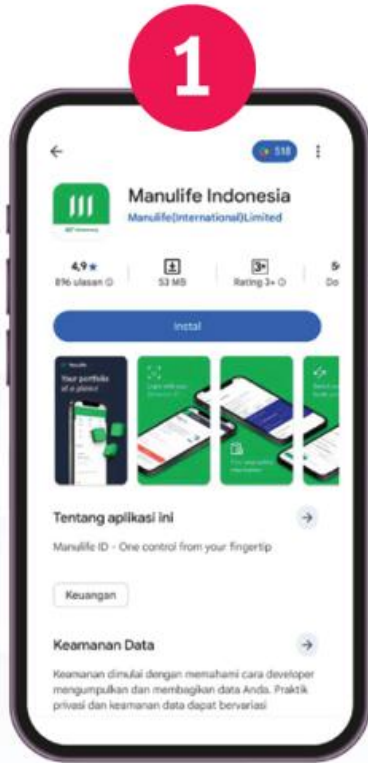
Go Live : 19 Januari 2026

- E-card tampil **H+2** setelah polis issued
- E-card hanya dapat **di akses oleh pemegang polis**
- E-card **ada keterangan plan**
- Alamat email dan nomor selular harus sesuai dengan sistem Manulife

A mockup of a Manulife Halodoc e-card. The card is white with a pink vertical bar on the right side. It features the Manulife logo at the top left. Below the logo, there are several fields for personal and policy information, each with a blue bar representing redacted data. The fields are: Nomor Kartu, Nomor Polis, Nomor Kepesertaan, Perusahaan/Produk Asuransi, Nama Peserta, Tanggal Lahir, Jenis Kelamin, Administrator Klaim, and Bertaku Hingga. The "Plan" label next to the Nomor Polis field is circled in green. At the bottom, there is contact information for Halodoc: Hotline Halodoc, Telp : 021-50820010/ 082368285000 (WA), and Email : heidy@halodoc.com. The Halodoc logo is visible on the pink bar.

Aplikasi Manulife ID

Flow Pengecekan E-Card di Manulife ID (1/2)



Unduh aplikasi Manulife Indonesia

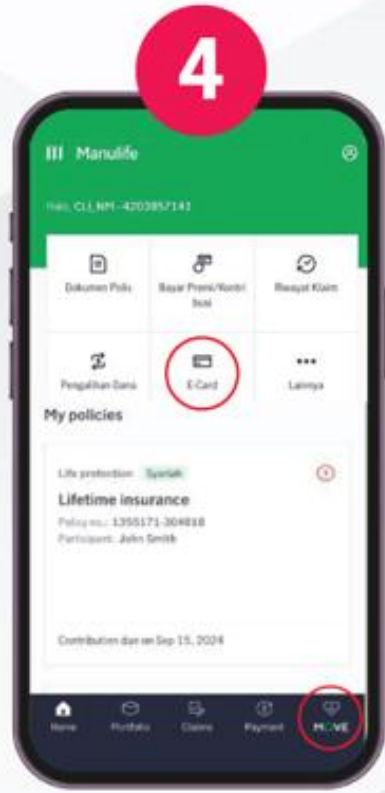


Klik **"Masuk"** atau Klik **"Daftar"** jika belum pernah melakukan registrasi polis Anda



- Masukan alamat email beserta kata sandi lalu Klik **"Masuk"**
- Klik **"Daftar"** jika belum pernah melakukan registrasi polis
- Gunakan alamat email sesuai yang terdaftar pada sistem Manulife

Flow Pengecekan E-Card di Manulife ID (2/2)



Klik **"Medical Card"** atau bisa klik menu **"Move"** untuk cek **E-card**



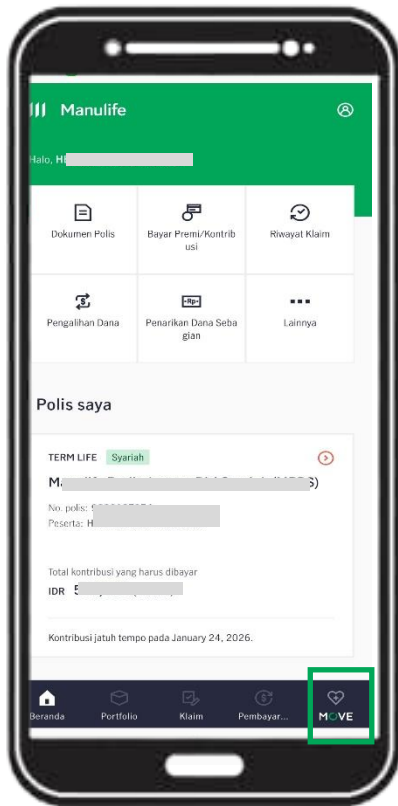
Pada Menu **"Move"** Klik **"View Card"** untuk cek **E-card**



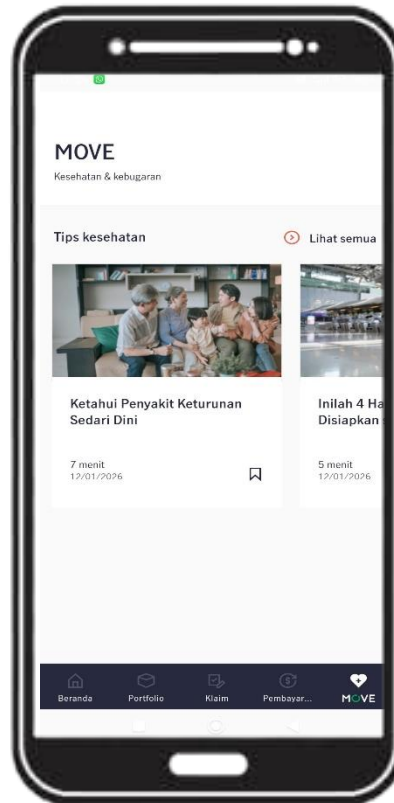
Berikut tampilan E-card Anda (yang telah dilengkapi dengan informasi plan)

MOVE (Artikel Kesehatan & Kebugaran)

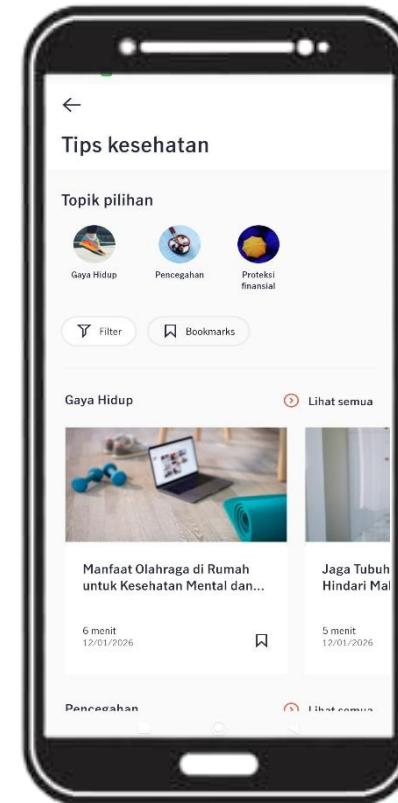
Nasabah dapat mengakses informasi tips Kesehatan dan kebugaran dengan mudah melalui Manulife ID



Akses melalui home page – menu MOVE

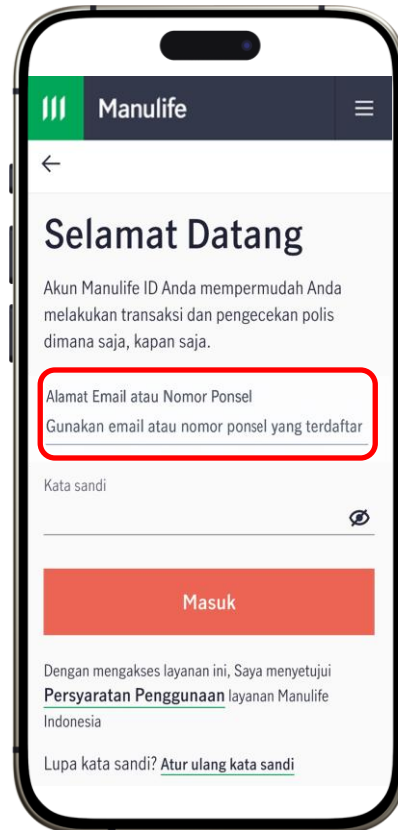


Nasabah pilih artikel yang ingin diakses





Semakin mudah, Register & Login **Manulife ID** kini bisa menggunakan **nomor ponsel terdaftar!**



Nasabah bisa memilih login **Manulife ID** menggunakan **email** atau **nomor ponsel terdaftar**, yuk pastikan data nasabah selalu terupdate!

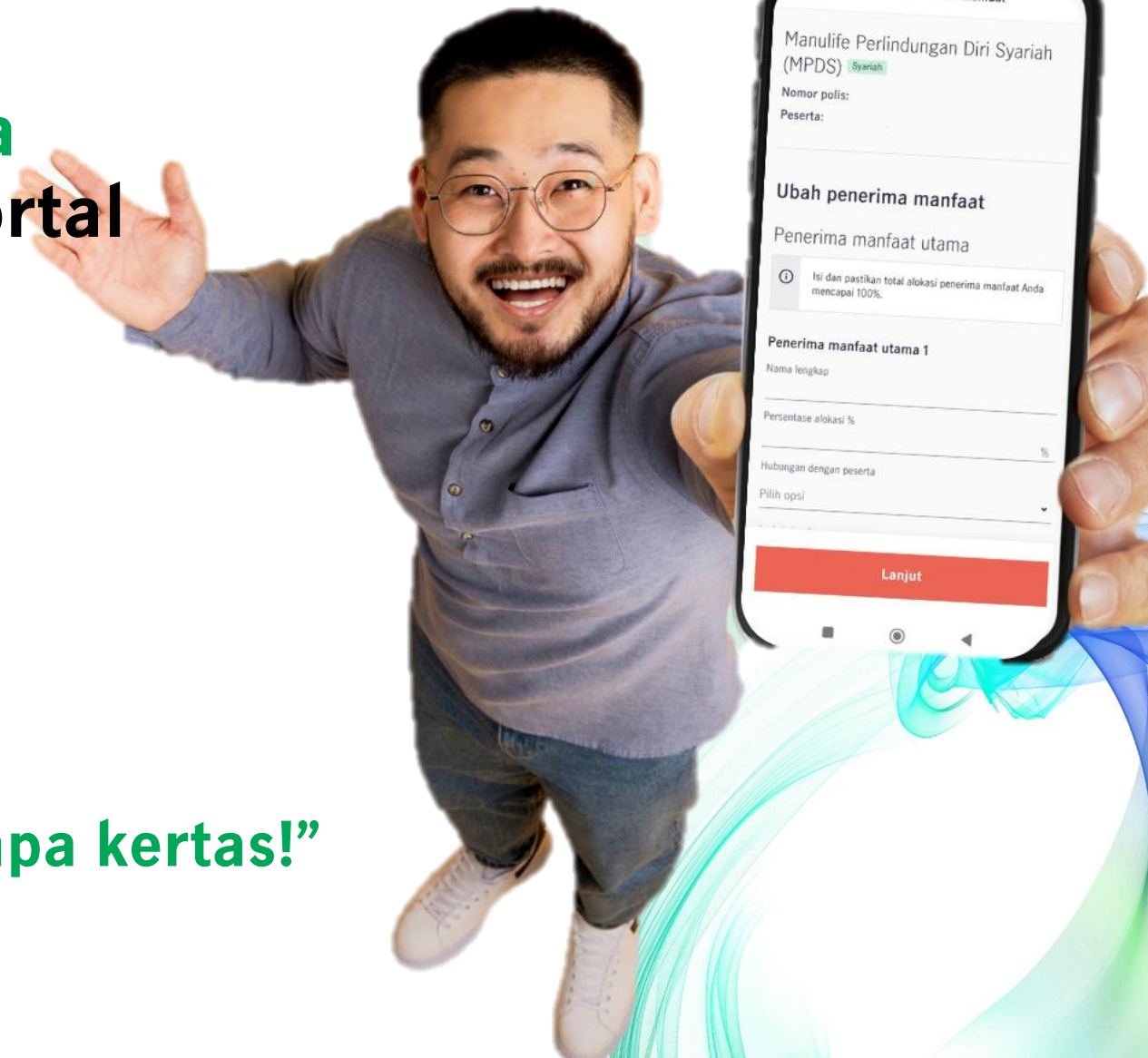


Pengajuan **Perubahan Penerima Manfaat** (Ahli Waris) melalui Portal Nasabah **Manulife ID**

Pengajuan dapat dilakukan melalui:

- Pilih menu “Lainnya” pada menu Quicklink
- Pilih menu “Transaksi lain”
- Pilih “Ubah penerima manfaat” pada pilihan butuh “Saya butuh bantuan terkait”
- Pilih polis yang ingin dirubah Ahli Warisnya
- Lanjutkan pengisian dan validasi OTP

“Pengajuan ringkas tanpa kertas!”



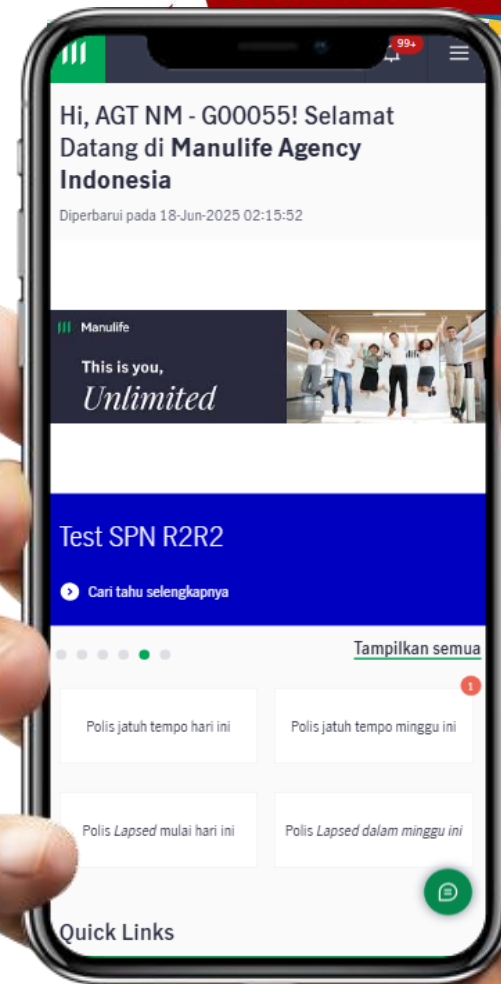


GOOD NEWS!!

Portal MAIN akan dapat diakses oleh rekan-rekan sekretaris!

✓ **Kemudahan akses informasi transaksi**

COMING SOON





Manulife

40th

Anniversary