

รู้ให้เข้าใจ

ค่าเคลื่อนย้ายร่างหรืออัฐิกลับประเทศ
ในกรณีธรรมประกันภัยการเดินทางต่างประเทศ

หลักการสำคัญ

“ไม่ใช่เงินก้อนแบบทุนเสียชีวิต แต่เป็นบริการและค่าใช้จ่ายที่บริษัทประกันภัยรับผิดชอบตามเงื่อนไข โดยศูนย์ช่วยเหลือฉุกเฉินเป็นผู้ประสาน จัดการ และรับรองค่าใช้จ่าย”

จัดทำเพื่อใช้เผยแพร่ความรู้ และใช้เป็นแนวทางสื่อสารของทีมงาน Asinlife

Insure Minute | @Asinlife

บทสรุปผู้บริหาร

ค่าเคลื่อนย้ายร่างหรืออัฐิกลับประเทศ (Repatriation of Mortal Remains) เป็นผลประโยชน์หรือบริการภายใต้ประกันภัยการเดินทางต่างประเทศบางผลิตภัณฑ์และบางแผน ใช้สำหรับจัดการค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการฝังหรือฌาปนกิจในต่างประเทศหรือส่งร่าง/อัฐิกลับประเทศบ้านเกิด ภายใต้วงเงิน เงื่อนไข และข้อยกเว้นของกรมธรรม์ฉบับที่ซื้อจริง

บริษัทประกันภัยเป็นคู่สัญญาและเป็นผู้รับผิดชอบตามกรมธรรม์ ส่วนศูนย์ช่วยเหลือฉุกเฉิน (Assistance Company) ทำหน้าที่ตรวจสอบสิทธิ ประสานโรงพยาบาล ตำรวจ สถานีทูต ผู้ให้บริการและสายการบิน รวมถึงจัดการและออกหนังสือรับรองค่าใช้จ่ายตามอำนาจที่ได้รับ

ผลประโยชน์นี้ต้องแยกจากทุนเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ เพราะเงื่อนไข สาเหตุการเสียชีวิต และวิธีการจ่ายอาจต่างกัน ผู้เอาประกันภัยอาจไม่ได้รับทุนเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ แต่ยังสามารถส่งร่างกลับประเทศ หากข้อตกลงส่วนนี้ครอบคลุมการเสียชีวิตจากการเจ็บป่วยด้วย และไม่เข้าข้อยกเว้น

จึงไม่ควรถือว่า “ทุกบริษัทหรือทุกแผนคุ้มครองเหมือนกัน” ทีมงานควรตรวจตารางกรมธรรม์ Policy Wording เอกสารแนบท้าย วงเงิน และหมายเลข Assistance ก่อนให้ข้อมูลลูกค้า

สาระสำคัญที่ทีมงานต้องจำ

ประเด็น	ข้อสรุปที่ถูกต้อง
ลักษณะผลประโยชน์	บริการและค่าใช้จ่ายจริง ไม่ใช่เงินก้อนจ่ายอัตโนมัติแก่ผู้รับประโยชน์
ผู้รับผิดชอบสัญญา	บริษัทประกันภัย
ผู้ดำเนินการภาคสนาม	ศูนย์ช่วยเหลือฉุกเฉิน/Assistance Company
สาเหตุการเสียชีวิต	ต้องเป็นไปตามขอบเขตของข้อตกลงเฉพาะและไม่เข้าข้อยกเว้น
การสำรองจ่ายเอง	ไม่ควรดำเนินการก่อนขออนุมัติ เว้นแต่ฉุกเฉินและติดต่อไม่ได้จริง
ความเหมือนระหว่างบริษัท	ชื่อผลประโยชน์ วงเงิน ขอบเขต และขั้นตอนอาจแตกต่างกัน

1. ความหมายและขอบเขต

คำศัพท์ที่มักพบ: Repatriation of Mortal Remains, Repatriation of Remains, Burial Abroad หรือ Funeral Expenses and Repatriation ซึ่งแต่ละคำอาจมีรายละเอียดไม่เหมือนกัน

- การจัดเตรียมร่างตามกฎหมายและมาตรฐานการขนส่ง
- ค่าหีบหรือภาชนะที่จำเป็นตามข้อกำหนดของสายการบินและประเทศที่เกิดเหตุ
- ค่าเอกสาร ใบอนุญาต และการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ค่าขนส่งร่างหรืออัฐิกลับประเทศไทย/ประเทศภูมิลำเนา
- การฝังหรือฌาปนกิจในต่างประเทศ หากกรมธรรม์กำหนดเป็นทางเลือก

หมายเหตุ: รายการข้างต้นเป็นภาพรวม ไม่ใช่การรับรองว่าทุกกรมธรรม์จะคุ้มครองครบทั้งหมด

2. แยกจากทุนเสียชีวิตอย่างไร

หัวข้อ	ทุนเสียชีวิต	ค่าเคลื่อนย้ายร่าง/อัฐิ
รูปแบบ	เงินผลประโยชน์ตามทุนประกัน	บริการ/ค่าใช้จ่ายจริงตามที่จำเป็น
ผู้รับ	ผู้รับประโยชน์หรือทายาทตามเงื่อนไข	ผู้ให้บริการได้รับการชำระตรง หรือผู้เอาประกันได้รับชดใช้ตามหลักฐาน
เงื่อนไขหลัก	สาเหตุเสียชีวิตต้องเข้าชอตกลง เช่น อุบัติเหตุ	พิจารณาตามข้อตกลงเฉพาะ อาจรวมอุบัติเหตุและการเจ็บป่วย
วงเงิน	จำนวนเงินเอาประกันภัยที่ระบุ	วงเงินเฉพาะ หรือบริการตามเงื่อนไขของแผน
การดำเนินการ	ยื่นเอกสารเรียกร้องสินไหม	ควรติดต่อ Assistance ให้จัดการ/อนุมัติก่อน

3. บทบาทบริษัทประกันภัยและศูนย์ช่วยเหลือฉุกเฉิน

บริษัทประกันภัย — ตรวจสอบความมีผลบังคับของกรมธรรม์ พิจารณาความคุ้มครอง วงเงิน และช้อยกเว้น พร้อมเป็นผู้รับผิดชอบตามสัญญาประกันภัย

ศูนย์ช่วยเหลือฉุกเฉิน — ทำหน้าที่ภาคสนาม เช่น ติดต่อแพทย์ โรงพยาบาล ตำรวจ สถานีดับเพลิง บริษัทจัดการศพ และสายการบิน รวมถึงจัดการและรับรองค่าใช้จ่ายตามที่บริษัทประกันอนุมัติ

Guarantee of Payment — คือหนังสือหรือการยืนยันแก่ผู้ให้บริการว่า ค่าใช้จ่ายที่ได้รับอนุมัติจะได้รับการชำระตามเงื่อนไข ไม่ได้หมายถึงการจ่ายเงินสดก้อนหนึ่งให้ครอบครัว

4. สาเหตุการเสียชีวิตแบบใดจึงคุ้มครอง

ไม่มีคำตอบเดียวสำหรับทุกบริษัทหรือทุกแผน ต้องอ่านข้อตกลงเฉพาะ โดยพบรูปแบบสำคัญ เช่น

- คุ้มครองเมื่อเสียชีวิตจากการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุระหว่างการเดินทาง
- คุ้มครองเมื่อเสียชีวิตจากอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วยอย่างกะทันหันระหว่างเดินทาง
- ให้บริการฝังศพในต่างประเทศหรือส่งร่างกลับประเทศ โดยต้องไม่เข้าช้อยกเว้นทั่วไป/เฉพาะ
- กำหนดให้ Assistance เป็นผู้จัดการ หรือค่าใช้จ่ายต้องได้รับอนุมัติล่วงหน้า

หลักส่อสารที่ปลอดภัย: “สิทธิขึ้นอยู่กับสาเหตุการเสียชีวิต ขอบเขตผลประโยชน์ วงเงิน และช้อยกเว้นของกรมธรรม์ฉบับจริง”

5. ขั้นตอนเมื่อเกิดเหตุเสียชีวิตในต่างประเทศ

1. แจ้ง Assistance ทันที — ใช้หมายเลขฉุกเฉินในกรมธรรม์หรือใบรับรองประกันภัย
2. ยืนยันตัวตนและสิทธิ — แจ้งชื่อ เลขกรมธรรม์ ประเทศและสถานที่เกิดเหตุ
3. ประสานหน่วยงาน — Assistance ติดต่อโรงพยาบาล ตำรวจ สถานีดับเพลิงและผู้ให้บริการ
4. ตรวจเอกสารและสาเหตุ — บริษัทประกันตรวจใบมรณบัตร รายงานแพทย์/ชันสูตร และรายงานตำรวจ
5. อนุมัติแนวทาง — ส่งร่าง/อัฐิกลับประเทศ หรือจัดการในต่างประเทศตามเงื่อนไข

6. รับรองและชำระค่าใช้จ่าย — Assistance ออก Guarantee of Payment หรือชำระตรงตามที่อนุมัติ

6. Checklist ก่อนเสนอขายหรือให้คำแนะนำลูกค้า

- ☐ มีรายการ Repatriation of Mortal Remains หรือ Burial Abroad หรือไม่
- ☐ วงเงินเท่าใด และเป็นวงเงินแยกหรือรวมกับการอพยพทางการแพทย์
- ☐ คำนวณความเสี่ยงชีวิตจากอุบัติเหตุอย่างเดียว หรือรวมการเจ็บป่วย
- ☐ ต้องให้ Assistance เป็นผู้อนุมัติ/จัดการก่อนหรือไม่
- ☐ คำนวณค่าโลงศพ พิธีศพ ค่าเดินทางญาติ หรือมีผลประโยชน์แยกต่างหากหรือไม่
- ☐ มีชื่อยกเว้นโรคที่เป็นมาก่อน กิจกรรมเสี่ยง สารเสพติด การกระทำผิดกฎหมาย หรือพื้นที่ที่ต้องห้ามอย่างไร
- ☐ หมายเลข Assistance ใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมงหรือไม่ และโทรจากต่างประเทศอย่างไร

7. กรณีศึกษา: “ฮุน โซโล่”

ข้อเท็จจริงที่มีการรายงานและยืนยัน ณ วันที่จัดทำรายงาน:

- มีประกันอุบัติเหตุจากการเดินทางกับบริษัท ซมโปะ ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ทุนกรณีเสียชีวิตสูงสุด 5 ล้านบาท
- การพิจารณาทุน 5 ล้านบาทต้องรอใบมรณบัตรและผลชันสูตร เพื่อยืนยันว่าสาเหตุเข้าเงื่อนไขกรมธรรม์
- ซมโปะประกาศรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเคลื่อนย้ายร่างกลับประเทศไทยทั้งหมด ส่วนความคุ้มครองอื่นยังต้องตรวจสอบกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- กรณีนี้สะท้อนว่าทุนเสียชีวิตกับค่าเคลื่อนย้ายร่างเป็นคนละประเด็น และควรสื่อสารแยกกัน

ข้อควรระวัง: การรับผิดชอบค่าเคลื่อนย้ายร่างในกรณีเฉพาะ ไม่ควรถูกนำไปสรุปว่าเป็นมาตรฐานเดียวกันของทุกแผนหรือทุกบริษัท

8. แนวทางการสื่อสารของทีมงาน

การใช้	ไม่ควรใช้
“หลายบริษัทและหลายแผนมีความคุ้มครองนี้”	“ทุกบริษัทคุ้มครองเหมือนกัน”
“ต้องตรวจตารางกรมธรรม์และ Policy Wording”	“มีประกันเดินทางแล้วส่งร่างกลับฟรีแน่นอน”
“บริษัทประกันรับผิดชอบตามสัญญา Assistance เป็นผู้จัดการ”	“Assistance เป็นผู้จ่ายแทนบริษัททุกกรณี”
“ค่าเคลื่อนย้ายร่างเป็นคนละผลประโยชน์กับทุนเสียชีวิต”	“ทุนเสียชีวิตรวมค่าเคลื่อนย้ายร่างเสมอ”

9. ข้อสรุป

ค่าเคลื่อนย้ายร่างหรืออัฐิกลับประเทศเป็นความคุ้มครองที่มีคุณค่ามากในวันที่ครอบครัวไม่สามารถจัดการกระบวนการข้ามประเทศได้ด้วยตนเอง แต่สิทธิไม่ได้เกิดขึ้นเพียงเพราะมีประกันเดินทาง ผู้เอาประกันภัยต้องมีผลประโยชน์ดังกล่าวในแผน เหตุเสียชีวิตต้องอยู่ในขอบเขตคุ้มครอง ไม่เข้าชื่อยกเว้น และควรให้ศูนย์ช่วยเหลือฉุกเฉินเป็นผู้ดำเนินการหรืออนุมัติก่อน

แหล่งข้อมูลอ้างอิง

1. สำนักงาน คปภ. - ตัวอย่าง/แบบกรมธรรม์ที่มีรายการค่าใช้จ่ายในการส่งศพหรืออัฐิกลับประเทศ — [เปิดแหล่งข้อมูล](#)
2. Sampo TravelJoy - เอกสารสรุปสาระสำคัญและบริการ Sampo Assist (ข้อ 3.4) — [เปิดแหล่งข้อมูล](#)
3. Sampo TravelJoy - เงื่อนไขและข้อกำหนดเพิ่มเติมของบริการ Assistance — [เปิดแหล่งข้อมูล](#)

4. ประชาชาติธุรกิจ - คปภ. ชี้กรมธรรม์อุบัติเหตุจากการเดินทางทุน 5 ล้านบาท — [เปิดแหล่งข้อมูล](#)
- 5 . ประชาชาติธุรกิจ - ชมโปะประกาศรับผิดชอบค่าเคลื่อนย้ายร่างกลับประเทศไทย — [เปิดแหล่งข้อมูล](#)

ข้อสงวนสิทธิ: รายงานนี้จัดทำเพื่อการให้ความรู้ทั่วไป ไม่ใช่คำวินิจฉัยสินไหมหรือคำรับรองความคุ้มครอง สิทธิของผู้เอาประกันภัยให้เป็นไปตามกรมธรรม์ฉบับจริงและการพิจารณาของบริษัทประกันภัย