

投保：2025 年 10 月，某旅行社为其接待的入境游客胡女士（化名），向我司投保了境内旅行保险。

出险：2025 年 11 月，胡女士在新疆旅行期间遭遇意外，经抢救无效身故。

报案：事故发生后，旅行社工作人员于 11 月向我司报案。我司在接到理赔报案后立即启动重大案件应急机制，成立专项服务小组，全程跟进身故赔付事宜。考虑到胡女士非中国大陆居民，部分理赔资料需经第三方认证，且其父母无中国内地银行卡。为此，我司安排专属理赔人员一对一服务，积极协助家属解决各类疑难问题，主动简化理赔资料，最终及时将人民币 30 余万元理赔款支付至受益人账户，切实履行了保险保障责任。

意外无情，人间有爱；暖心服务，践行承诺。我司始终秉持以消费者为中心的服务理念，坚守“从赔付者到陪伴者”的使命，持续提升理赔效率、优化服务体验，致力于为每一位客户提供更有温度、更具专业水准的保险保障服务。