

看病比人贵

宠物保险靠不靠谱

“别再因为宠物生病让钱包大出血了”“每月一杯奶茶钱,生病意外都能报”……最近,在上海工作的丹妮为了给宠物狗买保险,在各种广告之间挑得眼花缭乱。“想买但不知道该买哪款,很困惑。”

中国养宠家庭渗透率 2023 年达到 22%,精细化养宠渐成趋势,越来越多人开始给宠物“上保险”。宠物保险都保障什么,能在关键时刻减轻养宠人士的经济压力吗?“新华视点”记者进行了多方采访。

宠物看病比人贵 “参保”越来越多

沈阳的梁女士前不久为宠物猫购买了每月 88 元的大病医疗险。梁女士说:“猫咪之前吞食异物,手术等费用花了近两万元。宠物看病比人贵,买了比不买安心一些。”

宠物医疗费动辄成百上千元,更多养宠人士希望通过宠物保险缓解经济压力。

天津市民小姜的宠物猫因胃炎去医院检查、治疗,一共花费 1900 多元,保险理赔 1200 余元。“理赔速度挺快,感觉买保险挺有用。”小姜说。

四川一家宠物医院的运营人员孙鸥告诉记者,前些年宠物看病走保险的案例很少见,现在明显变多。今年以来,她所在的医院平均每月保险诊疗单 40 单。

据了解,目前市场上的宠物保险包括医疗险、责任险、意外险等,其中医疗险产品超过 20 款,主要面向宠物

猫和宠物狗。平安保险、国泰保险等机构都推出了相关产品。

“医疗险主要报销宠物就医费用,有的产品把意外险也归在医疗险下面,责任险主要报销宠物损害他人人身安全、财产导致的赔偿。”平安产险宠物项目组相关负责人说,国内保险公司最初开展的多为宠物责任险业务,近十年来宠物医疗险逐渐兴起,目前市场占有率超过 50%。

蚂蚁保宠物险相关负责人介绍,医疗险每年的保费价格一般从数百元到上千元不等,对应保额从几千元到数万元,蚂蚁保上主流单元的价格集中在 400 元左右。

部分宠物险销售有套路 保障或打折扣

潜在市场巨大,宠物险服务和体验如何?

不少养宠人士认为,宠物险花小钱办大事,可以减轻宠物医疗等费用负担,越来越受欢迎,但现实中有些产品存在销售套路,细节条款庞杂,售后服务质量参差不齐,保障可能会打折扣。

据了解,多数宠物主人通过第三方互联网平台、保险公司官方小程序、APP 或直播间投保,保险公司也会不定期开展线下活动,或与宠物机构合作推广。

有养宠人士反映,一些保险销售人员存在话术“误导”。比如称保险今天买明天就能用,实际有不同长时的等待期;对于消费者的咨询,销售平台客服给不出明确解释和回答,甚至告

知错误信息。

上海的钟女士带宠物就医前,特意咨询销售平台人工客服保险是否生效、能否理赔,对方回复称“保险已生效、可以使用”,但她的理赔申请却被拒绝,原因是“未过 30 天等待期”。

个别产品还存在诱导消费等情况。西安的王曼丽被“每月仅 2 元,多病种覆盖”的广告吸引,在直播间购买了一款宠物保险,结果第二个月被扣费 40 多元。“买的时候没说第二个月扣更多,细则里也没提,扣费之前没有任何通知。”

最受关注的宠物险理赔环节,问题也不少。微博、小红书等社交平台上,不少网友发帖称宠物医疗险报销繁琐、流程长、理赔被拒绝。记者在黑猫投诉平台搜索发现,最近几个月以“宠物保险”为关键词的投诉记录达 1400 多条,主要集中为理赔困难。

广州市民小叶今年年初带宠物猫就医并进行了手术。申请理赔时,保险公司以不认可手术环节为由拒绝报销手术费用,只同意赔付门诊花销。“保险公司说他们的医生认为相关治疗不属于手术,但我签过手术知情同意书,猫猫也进行了麻醉、颈部开口、缝合等。”

多款宠物医疗险要求,申请理赔需要提供病历、检查报告、费用清单、治疗过程照片等。重庆易宠科技有限公司销售负责人赵嘉豪说,部分宠物医院无法提供全套证明材料,开具单据较为随意,有涂抹、修改等痕迹,很可能通不过保险公司的审核。

四川乐山的天天 2 月初申请理赔,迟迟没有下文。“保险公司一开始

承诺 3 至 5 天完成赔付,后来说要复审。”天天说,给保险公司打了好多次电话,只说让耐心等待,也没有要求补交其他材料。

完善评估信息 提升理赔效率

医疗诊断是保险理赔的重要依据,宠物医疗行业规范性不强、专业性不够,一定程度导致现阶段宠物保险存在一些问题。保险机构相关负责人建议,有关部门和行业协会规范宠物医疗行为,建立宠物医疗信息共享平台,方便保险公司准确评估。

“一些宠物保险产品已开始使用鼻纹识别、虹膜识别等生物识别技术核实身份。”中国畜牧业协会宠物产业分会副秘书长刘晓霞说,应建立完整的宠物身份管理体系,运用大数据模型、AI 技术等手段评估风险,提升宠物保险业务处理效率。

当前,理赔纠纷的一大焦点在于,宠物的某些疾病被视为先天性或遗传性,被“一刀切”地不予理赔,一些治疗用药也不在理赔范围内。

西南大学动物医学院副教授胥辉豪认为,保险公司可完善条款细则中相关疾病划分、用药目录等内容,提供不同情况的处理选择,满足更多宠物的投保需求。

受访人士提醒,养宠人士选择口碑、资质较好的平台、企业投保,投保前仔细阅读合同条款,收集、留存经营者的承诺、服务协议等资料,遇到理赔纠纷依法维权。据新华社北京 6 月 10 日电

乐于分享
从小培养

【传承中华好风尚】

