

看病比人贵

宠物保险究竟靠不靠谱?

“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。”

这几年，国内宠物数量持续增加，养宠理念发生变化，不少人和梁女士一样为宠物购买保险。《2025年中国宠物行业白皮书(消费报告)》显示，2024年中国城镇宠物(犬猫)数量超过1.2亿只，较2023年增长2.1%，宠物精细化养育渐成趋势。

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肠炎去医院检查、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。

“医疗保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，近十年来宠物医疗保险逐渐兴起，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。

研报显示，宠物保险行业市场渗透率较低，但近年来增长较快。国内宠物保险市场规模从2016年至2022年复合增长率96.33%。有保险机构2024年宠物险保费总规模同比增长129.5%。

► 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，实际有不同时长的等待期；

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，给保险公司打了好几次电话，只说让耐心等待，也没有要求补交其他材料。

此外，还有部分养宠人士遇到保险公司调整医院清单未告知、成功理赔后第二年无法续保等问题。“感觉投保很容易，用起来有点费劲。”一名养宠人士说。

► 完善评估信息 提升理赔效率

受访人士认为，宠物保险满足了部分养宠家庭的需求。目前，宠物保险市场尚处于发展初期，相关企业需要不断完善产品和服务。

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。

“产品页面及合同内容应显著提示保障范围、理赔条件、免责条款等，对一些释义不明的内容主动解释、提醒。”中国

法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说，相关平台和企业也要加强对从业人员的培训，提供更加细致的服务。

受访人士提醒，养宠人士应选择口碑、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，遇到理赔纠纷时依法维权。

新华社记者
宋佳 李晓婷 武江民

3个“黑客黄牛”团伙被捣毁
医院抢号仅需0.02秒

新华社电 南京市公安局10日披露捣毁3个非法入侵医院挂号系统的“黑客黄牛”团伙，团伙持有的个别支付账号一年支付记录高达5000余条，挂号平均仅需0.02秒。

一边是普通患者一号难求，一边是“黄牛”在网络平台公然声称可代挂专家号。针对医院挂号难这一突出民生问题，南京市公安局于今年1月成立专案组进行侦查。

专案组发现多个第三方支付账号存在异常数量的挂号支付信息，个别账号一年支付记录高达5000余条，远超正常患者就医频次。与此同时，专案组发现还存在同一个IP地址短时间内使用不同身份证号高频挂号、多个就诊卡绑定同一支付账户的异常情况。

通过对这些异常数据的分析、追踪，南京警方最终锁定分别以曹某、倪某、余某为首的3个犯罪团伙，并于今年5月15日在河南、安徽等地开展集中收网行动，截至目前已抓获犯罪嫌疑人22人。

据南京警方披露的信息，最先被警方锁定的目标是以曹某为首的犯罪团伙。2023年至2024年间，这一团伙内部“一级黄牛”、犯罪嫌疑人钟某找到犯罪嫌疑人曹某，提出让他研发一款专门用于医院抢号的软件。在利益驱使下，曹某很快研发出一款能在医院挂号系统开放瞬间快速抢号的软件。此后，曹某负责抢号，钟某负责联络“二级黄牛”，“二级黄牛”负责寻找急需挂号的患者。其抢票流程是：购号患者提前将个人信息输入曹某开发的抢号软件，曹某运用开发的软件在医院放号时段第一时间抢号，再将抢到的专家号信息反馈给患者。南京警方介绍，个别专家号最高被炒到1000余元。

南京警方表示，经实测，普通患者网上挂号，从登录系统到成功付款，整个流程至少需要1分钟，而“黑客黄牛”运用其开发的软件挂号平均仅需0.02秒，“黑客黄牛”抢号对普通病患而言堪称“降维打击”。

目前，抓获的22名嫌疑人中，18名嫌疑人已被警方采取强制措施，4人被治安处罚。朱国亮