

看病比人贵 买宠物险靠不靠谱

“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。

城镇宠物数量超过 1.2 亿只 保险市场规模增长率达 96.33%

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，买保险比不买安心一些。”

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炎去宠物医院检查、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鹤告诉记者，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有保险诊疗单 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 10 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。

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 至 2022 年复合增长率达 96.33%。有保险机构 2024 年宠物险保费总规模同比增长 129.5%。

销售有套路 保障打折扣 黑猫平台宠物险投诉达 1400 多条

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，实际有不同时间的等待期；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”，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，主要问题为理赔困难。

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。

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。

※专家建议

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够、专业性不强，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。

新华社记者 宋佳 李晓婷 武江民

