

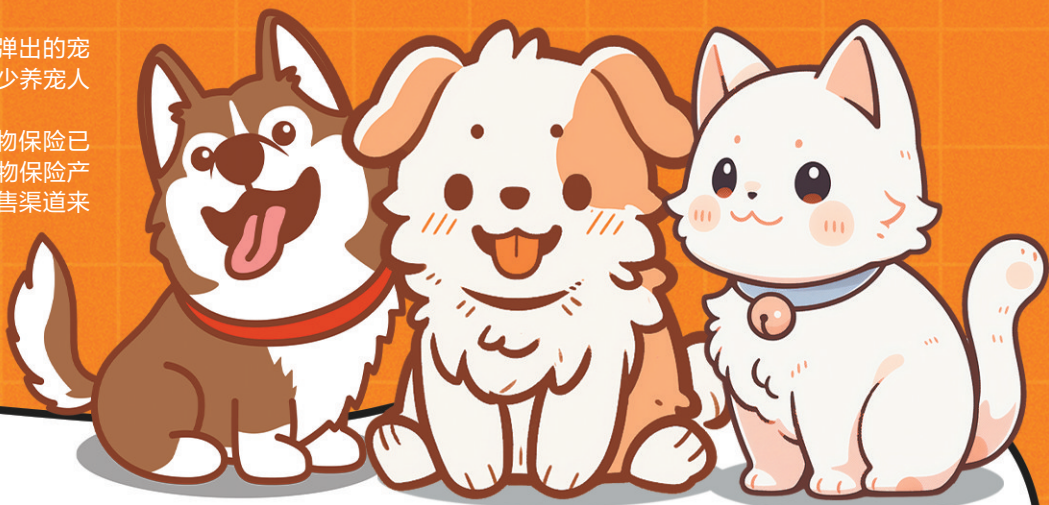
宠物
保险

养宠必备还是深坑避雷？

“趁我健康的时候给我买个宠物险吧。”刷短视频时弹出的宠物险广告，凭借拟人化的乖巧宠物形象和低价宣传，让不少养宠人心动不已。

近日，记者调查发现，随着宠物经济的迅猛发展，宠物保险已从过去的“小众选择”变成“热门刚需”。目前市面上的宠物保险产品已超百款，保费跨度从每月1.5元到上百元不等，从销售渠道来看，互联网平台已成为主流。

但消费者对宠物保险的体验却呈现出鲜明的两极分化：有人顺利理赔后，直呼宠物保险是“养宠必备”；也有人因理赔难、续保难、宣传与实际不符等问题，将其列为“养宠深坑”。



消费者说

没有操作的情况下保费“被升级”

“刷短视频时弹出的广告，说1.5元就能买到医疗保障，这也太划算了。结果没想到，次月就开始自动扣费，金额还涨到了49.9元，一连扣了数月。”黑龙江一名消费者称，2025年6月，她通过社交平台为自家小狗投保了宠物医疗保险，在未申请过任何理赔，也未更换保险项目的情况下，保费竟在自己毫不知情的情况下悄然上涨。

对此保险公司客服回应称，保费上涨是因为选择了从“基础计划”升级到了“尊享计划”，保费变贵，保障也大大提升。

“我根本没有操作，到底是谁在我不知情的情况下替我选择的？”带着满心疑惑，该消费者多次拨打保险公司客服电话，还提交了多项身份信息核验，历经3天时间，才终于成功取消保险并退款。

记者在社交平台以“宠物保险1.5元”为关键词搜索，发现有相同遭遇的消费者不在少数。他们纷纷发帖吐槽，称保费在不知情的情况下涨价并自动扣费，还有消费者称：“49.9元的保费自动扣了几个月，最后退保时仅退了0.04元。”在相关网帖评论区，网友自发交流投诉渠道，进行维权。

记者调查

理赔难也是消费者吐槽重点之一

除了保费上涨的乱象，理赔难也是消费者吐槽的重点之一。哈尔滨消费者赫奇在支付平台为自己的迷你腊肠犬投保，保费为每月22.42元。一个多月后，小狗在玩耍时不慎磕伤牙齿，牙齿裂痕引发牙髓炎。咨询动物医院后，医生建议拔掉坏牙，包括拍片、拔牙、消炎药等费用共计约1300元。可当赫奇申请保险理赔时，才发现这款保险的口腔疾病等待期并非宣传的30天。



赫奇带小狗在动物医院检查

“申请理赔后我才知道，原来不同疾病还有不同的等待期。”赫奇无奈地说，自己购买的这款产品，意外伤害的等待期是10天，普通疾病的等待期是30天，而肿瘤和口腔疾病的等待期则长达60天。

记者在另一家宠物保险公司的小程序上看到，在售的三款宠物保险产品，均设有不同的等待期。普通和重大意外等待期是10天，普通疾病30天，重大疾病、肿瘤和口腔疾病的等待期则是90天，等待期更长。但该公司客服则称，一般来说，新买的保险等待期是对整个保单而言的，并不是按不同疾病来区分的。

另一位消费者也遇到了拒赔的情况。该消费者称，去年自家小猫因肠炎生病，曾顺利获得理赔；今年小猫又因胃病就医，再次申请理赔时，却被保险公司以“与上次肠炎为同一事故”为由拒绝。消费者不解：“两次理赔间隔了整整一年，怎么可能是同一事故？”

数据

2024年全国宠物市场规模超3000亿元

由中国畜牧业协会宠物产业分会、中国兽医协会、全国伴侣动物(宠物)标准化技术委员会指导，派读宠物行业大数据平台发布的《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已突破1.2亿只，市场规模超3000亿元。单次宠物医疗费用普遍超过2000元，部分疑难病症更是高达上万元。

在黑猫投诉平台，记者发现有588条投诉中包含搜索词“宠物险”，包含搜索词“宠物保险”的有983条投诉。理赔久、拒赔理由多变、续保涨价、私自涨价扣款、保险责任的界定分歧成为主要原因。记者梳理近百起投诉案例发现，当前宠物保险市场的问题集中在三领域，理赔方面是审核慢、理由乱、材料繁；续保存在隐形门槛；宣传中的文字游戏。

观点

业内人士：风险管控尚面临诸多挑战

“宠物保险的爆发具有必然性。”一位业内人士在接受记者采访时表示，对于保险公司来说，宠物保险的风险管控尚面临诸多挑战。从市场环境看，宠物医疗领域存在价格不透明、诊疗流程缺乏规范、过度诊疗等问题。行业规范的缺失，导致不同地区、不同用户治疗同一种疾病的费用差异明显，进而造成保险成本波动较大。

“以宠物超声检查为例，拍摄同一部位，哈尔滨的费用为百元左右，而在深圳价格则为600元。”该人士还表示，宠物缺乏唯一身份标识，这使得冒名理赔行为难以防范，例如，A宠投保后，同品种的B宠生病后，套用A宠的保单进行理赔。

在此背景下，保险公司只能通过严格的条款设置来管控风险。但对宠物主而言，由于缺乏相关专业知识的，往往会忽视保险条款中的免责细节，导致自身理赔预期与实际赔付结果出现较大落差，这进一步加剧了双方的矛盾。

有关专家：缺乏统一标准是核心症结

中国城市发展研究院投资部副主任袁帅表示，行业缺乏统一标准是问题的核心症结。没有统一规范标准，对宠物保险市场健康发展的核心影响是多方面的。

一方面，市场秩序混乱，各保险产品差异大，条款模糊，消费者难以比较和选择，降低了市场信任度，阻碍市场规模扩大。

另一方面，缺乏标准导致监管难度大，难以有效约束保险公司行为，容易出现不正当竞争，如低价引流却无法提供优质保障，破坏市场公平环境，影响行业整体形象和可持续发展。

提醒

理性选择是避免“踩坑”的关键

袁帅提醒，对消费者而言，理性选择是避免“踩坑”的关键。投保前应仔细阅读条款，重点关注保障范围、责任免除、理赔条件等关键信息，避免因条款理解不清导致理赔纠纷。其次，关注保险公司信誉和口碑，选择经营稳健、服务良好的公司。再者，根据宠物实际情况和自身需求选择合适产品，不要盲目追求低价或高保障。同时，保留好相关凭证，如宠物病历、发票等，以便理赔时使用。

而要让行业健康发展，还需从多方面入手。当前宠物保险最需解决的问题，一是加强监管力度，监管部门要建立健全监管机制，加大对保险公司违规行为处罚力度，规范市场秩序。二是提高行业自律水平，行业协会应发挥引导作用，制定行业自律公约，督促保险公司遵守规范。三是加强消费者教育，通过多种渠道普及宠物保险知识，提高消费者风险意识和辨别能力。四是推动行业创新，鼓励保险公司开发多样化、个性化产品，满足不同消费者需求，提升行业竞争力，促进宠物保险市场健康有序发展。

据上游新闻