

投保宠物险后 定点医院“消失”了

记者调查宠物保险乱象

近日,有读者来电反映,在看到一则号称能百分百赔付的宠物医疗保险广告后,为自家的猫投保了一份宠物险。可当猫生病治疗后办理理赔申请时,却出现了理赔难问题,最终只获赔了治疗费用的40%。

近年来,随着宠物经济逐步升温,宠物保险行业快速发展起来。据业内调查公司发布的宠物保险市场研究报告,2020年中国宠物保险市场价值约33亿元,2021年到2027年预测期内将以38.1%的复合年增长率增长。

然而,宠物保险快速发展的同时也产生了不少问题。在第三方投诉平台上,围绕宠物保险的投诉众多,投诉内容集中在宠物保险赔偿难度大、理赔周期长、赔付金额与宣传不符等。

宠物保险实际应用情况如何?为何被频频吐槽有“坑”?该如何进行规范?记者围绕这些问题展开了调查采访。



广告宣传天花乱坠 定点医院频繁更换

“宠物体检医疗费用?不需要!宠物高额医疗费用?不需要!现在只要一份宠物险,就可以在宠物生病时报销70%的医疗费用,而且是全病种保障,就连意外伤害也包含在内……”为了吸引宠物主投保,保险公司打出各种极具诱惑力的宣传语。

以某平台月销量超2万的一款尊享版宠物险为例,保障期限1年,保险价格为每月49.75元,一年保费597元。宠物投保年龄为3个月到9周岁的宠物犬、猫,保障内容为宠物疾病及意外医疗保险金(先天、遗传性疾病除外)。在保险期间内,被保险宠物遭受意外伤害或罹患疾病,可以前往定点医院办理理赔申请,宠物医疗责任累计赔偿限额1.2万元,每次事故赔偿限额1000元,免赔额0元,在指定宠物医疗机构每次事故按70%的比例赔付。

除尊享版外,该平台还设有豪华版、普通版等多种宠物保险版本,最便宜的只需每月8元,除了没有增值服务和理赔额度低外,乍看起来宠物险能够做到“每月几元钱了却‘铲屎官’烦心事”。

但事实是否如此?在社交平台、消费者维权平台等公开平台上,记者发现,消费者针对宠物险的抱怨声不断。

今年3月,来自青海省海西蒙古族藏族自治州的李玲(化名)在购买一款宠物保险时关注到,她所在的城市有能够进行理赔的定点医院,购买宠物险可以使用保险赠送的宠物疫苗服务。但当她购买后去预约打疫苗时却发现,App显示所在城市没有定点医院。此外,保险承诺的免费宠物医生电话咨询,她打了很多次都没有接通。

家住河南省南阳市的王萍购买宠物保险后,也遇到了定点医院突然“消失”的问题。今年2月,王萍浏览一款宠物险时,发现其中一家合作定点医院就在自己家门口,于是便直接支付了一年的保险费用。投保完不到一个月,王萍家的宠物犬因吃坏肚子需要治疗。她打开App准备预约时发现,原本家门口的宠物医院已不在定点医院行列,也不知道保险公司什么时候改变了定点医院。

记者发现,在某款宠物险的投保须知及重要告知里有这样一条规定:保险人有权根据实际合作情况,综合服务质量和整体风控考量对医院清单进行调整,用户出险时须以页面显示的最近定点/非定点医院清单为准,非上述清单内医院发生的相关费用,保险人不承担赔偿责任。

短时间内,定点医院不断更换,从而影响了投保人权益的实现,这是否合理?

辽宁瀛沈律师事务所律师钱宇认为,保险公司调整定点医院和非定点医院清单从法律上看没有问题,但进行调整一定要提前告知消费者。“这些定点医院关系着消费者宠物治疗费用报销的多少,如果随意调整,很容易侵犯消费者合法权益,对此必须提前通过能让消费者知情的方式,比如短信、电话、消息推送等,向消费者作出告知和说明。”

未填信息亦可投保 申请理赔困难重重

记者在调查中发现,一些宠物保险投保非常随意,即便没有上传宠物信息也能投保成功,且每月自动扣除保费。

在某App上,记者购买了一款每月扣费35.75元的宠物保险,在付款方式的下方,记者注意到选择分期付款时会有小字提示“每月按默认扣款顺序扣款”。在支付完成未上传任何宠物资料的情况下,该宠物保险保单已经生成,被保险宠物处为空白。而在另一款App上,记者用网上随意搜到的宠物图片,并随意填写信息用于被保宠物验证,结果“秒”通过了审核。

而“秒”通过的审核,没有实际被投保宠物存在的宠物险,想要退款却不容易。选择退款后,要经历多个环节:首先会弹出退保须知、保障责任等内容,告知退出后无法享受哪些权益,给出“我再看看”和“继续退保”两个选项;点击“继续退保”后弹出“退保原因”,勾选完后给出“我再想想”和“下一步”两个选项;点击“下一步”后来到退保信息确认,点击确认后又会弹出“退出后无法享受相关权益”的弹窗,再给出“我已确认”和“考虑一下”两个选项。

完善身份识别制度 规范宠物医疗行业

宠物保险问题不仅是针对投保人的“单箭头”。

据保险行业内部人士介绍,给人上保险,受益人的身份十分清晰,而宠物保险不同,很多宠物的毛色、长相极为相似,仅凭肉眼难以判断就诊的宠物是否为投保的宠物,于是有人利用这一漏洞骗保。

比如,有人养了多只宠物但只买一份保险,几只宠物看病时轮流使用。还有人和宠物医院联合起来,故意给宠物开高剂量的药,来获得较高的赔偿,获得理赔费用后,两者平分。更有甚

华东政法大学经济法学院教授任超告诉记者,就自动扣费而言,消费者权益保护法规定消费者享有知情权与自主选择权。市场监管总局《网络交易监督管理办法》同样规定,网络交易经营者采取自动展期、自动续费等方式提供服务的,应当在消费者接受服务前和自动展期、自动续费前日期前5日,以显著方式提请消费者注意,由消费者自主选择;在服务期间内,应当为消费者提供显著、简便的随时取消或者变更的选项,并不得收取不合理费用。

“经营者为取消自动扣费设置烦琐的程序,表面上看不存在太大问题,实际上变相剥夺了消费者的知情权与自主选择权,侵犯了消费者的合法权益。”任超说。

消费者在办理宠物保险理赔时,同样遇到重重困难。

家住天津市东丽区的徐欢家里养了一只布偶猫,经常生病,一年花在猫身上的费用达数千元。去年12月,她了解到现在有专门为宠物定制的宠物保险,于是就买了一款网上推荐人数比较多的宠物医疗险。

该款宠物医疗险介绍中显示,可以按月扣费也可以一次性

交纳一年费用,一个月保费70元左右,一年总保费大概需要840元,每年医疗报销额3万元,单次事故最高赔付2500元。值得注意的是,在宣传页面,该宠物险明确注明“保额内不限理赔次数”。

“就是看中赔偿额和不限理赔次数才买了这款宠物险。”徐欢告诉记者,刚开始还比较顺利,因治疗猫的眼疾,她报了两次保险均获赔,但今年4月初第三次申请理赔时,保险公司直接拒绝,称同一问题最多赔偿2次。

另有宠物主向记者反映,他购买的宠物险被保险公司要求分开提,即宠物治疗几天就得报案几次,且每天有200元的免赔额度,最终自己花了2000多元,却只获得几十元赔偿。

记者发现,有些保险明明投保时写着保费可以按月交付,在申请理赔时却要求必须一次性补齐年度剩余保费才能发起申请。

多位宠物主向记者吐槽:买宠物险的初衷就是为了应对猫狗高昂的医疗费用,但买完后发现实用性并不强,这类保险实际理赔时与宣传语中写的大相径庭。

者,利用漏洞故意打伤宠物,或者给宠物食用有害的食物,恶意骗取理赔金。

“由于骗保问题较为严重,所以国内提供宠物保险的保险公司设置的保险金额都不高,保额高的也都设定了较高的免赔额。”该业内人士说。

在任超看来,实际上宠物保险行业与宠物医疗行业的发展密切相关,宠物医疗的诊疗结果是宠物保险理赔的重要依据。减少实践中的骗保现象很大程度上需要依赖宠物医疗行业的专业化与规范化。因此,宠物医

疗行业需要提升自身专业化程度,建立公开透明的医疗体系与价格体系。

“除此之外,还可以借助AI、大数据等现代科技,建立完善宠物身份识别制度。越来越多的企业已经在研究探索如何基于宠物面部或者鼻纹等特征识别宠物身份。随着技术发展,宠物不仅将拥有自己的数字身份,还会实现各种数据在医疗与保险行业的互联互通,这将极大程度上杜绝伪造身份骗保的现象。”任超说。

(法治日报)