

实际理赔变数大,合同细则不醒目,用户权益难保障……

# 宠物医疗保险“不保险”

N 中国消费者报

随着养宠人数的日益增多,宠物医疗保险这一新兴事物逐渐进入更多人的视野。养宠人购买宠物医疗保险,大多是出于有备无患的考虑。但在宠物医疗保险的购买与理赔过程中,普遍存在保险细则难找到、实际理赔较难、赔付标准不透明等现象,备受消费者诟病。

## 先天疾病范畴难定 后续理赔变数较大

除了保险相关条款细则难以找到查看,消费者往往还得面临理赔难的情况。

江苏昆山的王女士为自家猫咪购买了月付33.25元的宠物医疗保险。她每年都会给猫咪做体检,以往的体检报告中从未标记过心脏问题。“今年7岁的猫咪因精神萎靡、腹部僵硬被送医检查,才确诊了心脏病,而且医生在诊断书中写明病因是‘肥厚性梗阻性心肌病(非先天性)’”,但保险公司不认可诊断结果,认为该病大概率为先天性疾病,声称医

生无法判断疾病是否为先天,需要给猫咪做生化检查确定,但费用需自理。”王女士说。在后续的沟通中,王女士不认可保险公司的审核结果并继续投诉,最终保险公司按照合同约定进行了理赔。

据南京一加宠物医院明城大道分院院长介绍,宠物医疗保险不赔付先天或遗传性疾病,如先天性心脏病、髌骨发育不良、脐疝等。在《众安在线宠物医疗险投保须知及重要告知》中,被保险宠物罹患先天性疾病、先天性畸形、遗传性疾病属于免责条款,

“常见先天性/遗传性疾病清单”罗列了9个疾病大类和众多小类,并标注“包括但不限于清单中的疾病”。其种类之多,普通消费者很难一一厘清。

据一位业内人士透露,当前,宠物医疗保险的理赔体验确实不佳,首先保险额度不高,其次如果在保险期间理赔过,第二年续保会面临两种可能,要么保险公司拒绝续保,因为这类产品是不保证续保的,要么保费翻倍,因为保险公司发现成本增加后,会上调保费以确保能覆盖索赔支出。



杰清漫画

## 合同细则难寻 投保须知形同虚设

目前宠物医疗保险的主要销售模式大概为“消费者通过手机APP搜索或扫描宠物医院里的二维码,然后跳转到网络支付平台进行购买”。

这种模式下,消费者全靠自己去查询了解相关信息,很难找到对应的销售人员咨询合同细节,也常常遇到释义不明的“隐藏条款”,给日后的理赔和维权埋下了隐患。

此外,销售宠物医疗保险的网络支付平台为代理机构,具体承保则由保险公司负责;保险销售页面上对条款细则的标注均不太显著,而且相关的保险产品介绍雷同,难以辨

认合同主体。

江苏南京消费者刘女士发现,有些保险的投保金额和文字简介看似相同,实际分别为众不同保险公司的宠物医疗保险产品。在产品介绍页面中,保险合同与条款细则也都不明显。

刘女士咨询客服报险条件,刘女士点击客服发来的链接,浏览约10秒钟后弹出“消费者权益保障服务”提示窗口,告知已进入投保流程并“请仔细阅读保险条款、投保须知、客户告知书等内容”,但仅“客户告知书”为蓝色小字,可跳转到对应告知书内容界面,而与消费者投保相关的“保险条

款、投保须知”没有任何提醒标识和具体内容的链接。本该在投保前就明明白白呈现给消费者的合同协议,却是“犹抱琵琶半遮面”。

我国《保险法》规定,订立保险合同时,保险人应当向投保人说明合同的内容,对保险合同中免除保险人责任的条款,保险人在订立合同时应当在投保单、保险单或者其他保险凭证上作出足以引起投保人注意的提示,并对该条款的内容以书面或者口头形式向投保人作出明确说明。而上述将合同条款做成小字夹杂于介绍之中做法显然违背了这一要求。

## 消费者实际体验差 行业亟待规范发展

虽然当前宠物医疗保险市场发展迅速,如一份公开数据显示,某保险平台的宠物保险连续两年保持80%以上的增速,但却并无统一的市场标准,且保险细节条款庞杂、售后服务参差不齐。在某网络投诉平台上,涉及“宠物医疗保险”的投诉有700多条,虚假宣传、隐藏条款、无理拒赔等成为高频词。

《消费者权益保护法》第八条规定:“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”而消费者实际购买宠物医疗险的常态却是“网上购买快速易操作,但保险合同细则不易找,

免责条款中的疾病清单无法明确,具体理赔金额基本只有申请赔付时才能得知”。

对此,江苏省消保委表示,相关部门应依据实际情况,制定出台地方性标准文件与规章制度,进一步规范宠物医疗保险市场。宠物保险行业与宠物医疗行业应加强衔接,制定统一、标准的动物诊疗病历、处方笺、手术协议等模板,形成有效互动,为消费者提供优质、便捷的理赔体验。相关平台及企业应依据《保险法》《消费者权益保护法》等,优化平台页面及格式合同内容,对免责条款尽到显著提示义

务,用足以引起投保人注意的文字、字体、符号或其他明显标志作出提示,并向投保人作出必要说明,保障消费者的知情权,增强消费者的信任度。

江苏省消保委在接受采访时提醒,消费者在选择宠物医疗险时应选择口碑、资质较好的平台或企业投保。投保前仔细阅读合同条款,明确赔付范畴、定点医院,重点关注“保险责任、免赔率、等待期、责任免除、赔付比例、合同解除”等关键内容,对于存疑条款或问题及时咨询平台客服或销售,并收集、留存经营者的承诺、服务协议等资料,如遇理赔纠纷积极举证、维权。

# 分类信息

广告热线:13799377276

## 公告栏

莆田市城厢区林芷淇茶叶店遗失公章一枚,声明作废。  
明溪县红豆杉行业协会遗失中国农业银行股份有限公司明溪县支行开立的基本存款账户开户许可证一本,核准号J3951000205701,账号:13870101040008388,开户许可证编号:391000671181,声明作废。  
厦门慢享时光保健服务有限公司遗失特种行业许可证副本,证号:厦公特思字第S051号,声明作废。  
仙游县赖店镇爹地贝比母婴店遗失仙游县市场监督管理局2019年01月28日核发的食品生产经营许可证正本,证号:莆B201900137,声明作废。

福建中潭汽车管理有限公司遗失开户许可证,核准号:J3910016210903,开户许可证编号:391001854125,遗失公章,编号:3501040067827,遗失高鹏的私章,声明作废。  
厦门蓝屿士联信息技术有限公司遗失集美区市场监督管理局2024-05-20核发的营业执照正本统一社会信用代码91350211MACEDANC4Q,声明作废。  
厦门唯予伦装饰材料有限公司遗失公章一枚,声明作废。  
漳州雾岛谜渊文化传媒有限公司遗失公章一枚,声明作废。  
莆田市城厢区鱼情未了饭店遗失公章一枚,声明作废。  
厦门映鸿智能工程有限公司遗失财务章一枚,声明作废。  
漳州市永健食品有限公司不慎遗失电子营业执照,序列号10015100489594,声明作废。

### 解散公告

厦门闽状元食品有限公司(统一社会信用代码91350212MA347JF366)因被撤销申请解散,特此公告!

厦门阑珊之阁品牌管理有限公司遗失湖里区市场监督管理局2023-12-28核发的营业执照正本,统一社会信用代码91350206MA8W0AF2XK,声明作废。  
厦门闽状元食品有限公司遗失厦门市同安区市场监督管理局2017-06-30核发的营业执照正本统一社会信用代码91350212MA347JF366,声明作废。  
厦门闽状元食品有限公司遗失公章、财务章各一枚,声明作废。  
大田县凯丝贝商行遗失大田县市场监督管理局2020-07-13核发的食品经营许可证正本,编号JY13504250041817,声明作废。  
黑马金通(厦门)汽车服务有限公司遗失思明区市场监督管理局2023-05-09核发的营业执照正本统一社会信用代码91350206079369627L,声明作废。

### 清算公告

厦门闽状元食品有限公司(统一社会信用代码91350212MA347JF366)因被撤销未办理注销解散,现已成立清算组,请各债权人自公告之日起45日内向本公司清算组申报债权及办理债权登记手续。清算组负责人:洪成成,电话5288504,地址:厦门市同安区凤岗村岗头里160号101室。  
厦门闽状元食品有限公司

### 环评公告

福建保罗产业园管理有限公司已委托环评单位进行保罗(龙海)大健康产业园工业废水预处理站环境影响报告书编制,现已在全国建设项目环境信息公开平台(www.eiacloud.com)发布报告书征求意见稿,公示期为2024年7月8日~7月22日,需了解项目环评情况请登录该网站查阅,特此公告。  
福建省博仁医疗器械有限公司遗失公章一枚,声明作废。  
莆田市城厢区鱼情未了饭店遗失公章一枚,声明作废。

### 漳州市公安局龙海分局

关于无主财物处理的公告  
漳州市公安局龙海分局刑事侦查大队在侦办一起电信诈骗案件过程,从犯罪嫌疑人胡某某等人依法扣押人民币11585.7元。上述财产目前原主“李政娟”、“宁夏”身份不明,现予以公告,请资金所有人于公告发布之日起,六个月内持合法证明材料、身份证等到我局认领。  
本公告发布期限届满后,仍无人认领或无法提供合法依据的,我局将根据《公安机关办理刑事案件程序规定》等相关规定,依法将上述款项及孳息上缴国库。  
公告时间:2024年07月11日起至2025年1月11日止  
联系人及联系方式:陈警官:05966559656,许警官:05966260110  
联系地点:漳州市龙海区石码街道紫崙路15号(漳州市公安局龙海分局刑事侦查大队)  
特此公告  
漳州市公安局龙海分局  
2024年07月11日

### 漳州市公安局龙海分局

关于无主财物处理的公告  
漳州市公安局龙海分局在侦办一起电信诈骗案件过程,从犯罪嫌疑人彭某某等人依法扣押人民币4019元。上述财产目前原主“Majid Javed, Thomas Wilson”、“哈尔沙”身份不明,现予以公告,请资金所有人于公告发布之日起,六个月内持合法证明材料、身份证等到我局认领。  
本公告发布期限届满后,仍无人认领或无法提供合法依据的,我局将根据《公安机关办理刑事案件程序规定》等相关规定,依法将上述款项及孳息上缴国库。  
公告时间:2024年07月11日起至2025年01月11日止  
联系人及联系方式:高警官:05966559656,纪警官:05966260110  
联系地点:漳州市龙海区石码街道紫崙路15号(漳州市公安局龙海分局)  
特此公告  
漳州市公安局龙海分局  
2024年07月11日