行业在转型中重构生态



■康木兴/图

挑战

宠物险系列诈骗 涉案金额超460万元

无论是推断式认定既往症,还是设置单次赔付上限,抑或是承保时筛查出险记录,都体现出保险公司直面的经营压力。

这种压力,正源于宠物医疗的模糊地带给保险欺诈留下了操作空间。一方面,正如记者前述咨询,同一症状在不同医院的报价相差悬殊。另一方面,上述宠物医生向记者透露,日常接诊中,有宠物主人要求修改病历,尤其是症状出现的时间,因为具体日期可能关系到既往症认定和理赔结果。更有甚者,有用户在社交平台传授"经验",称带宠物就医时不能向医生透露太多病史细节,否则会影响理赔。

如果说前述只是宠物主人与医院、保险公司的个别博弈行为,那么有组织的骗保行为则暴露出更深的行业漏洞。2025年以来,上海市公安局经侦总队联合保险机构成功侦破宠物保险系列诈骗案,先后在安徽、上海等地开展收网行动,抓获犯罪嫌疑人20余名,涉案金额460余万元。骗保链条运作模式清晰而隐蔽:职业骗保团伙以组织者为核心,招募"职业投保人"作为理赔申请人,并勾连部分宠物医院从业人员,与之分工协作。骗保团伙通过伪造宠物病历、复用同一只宠物的影像与就诊材料,在不同投保人名下"包装"出多起看似独立的理赔案件,再向多家保险公司反复申请赔付,套取保险理赔金。参与造假的宠物医院从业人员则借助职务便利出具虚假诊疗记录。此类保险诈骗行为,不仅扰乱保险市场正常经营秩序、抬高行业运营成本,最终还会损害广大合法投保养宠群众的切身利益。

中国平安副总经理付欣接受媒体采访时表示,国内宠物险发展主要面临三方面问题,一是在理念上,宠物保险的认知度不高。宠物主对赔付范围、大病保障及既往症条款的认知较为模糊,"有病才保"的逆选择现象普遍。二是在行业上,宠物诊疗行业缺乏标准。医院水平参差不齐、诊疗用药缺乏统一标准、收费不规范不透明,导致理赔定价困难、理赔体验变差。三是在技术上,宠物身份识别存在困难。宠物身份统一认证相关技术缺失,导致存在"一只狗投保,多只狗看病"的骗保行为。

破局

打造"专属身份证",构建诊疗标尺

单靠保险公司"严防死守"显然无法解开这道复杂的考题。破局的关键,在于产业链各方共同构建一个透明、规范的合作生态。

技术手段正在筑起第一道防线。宠物鼻纹与人类指纹类似,具有唯一性和终身不变性。利用这些特性,众安保险、蚂蚁保、腾讯微保等险企与平台纷纷引入宠物鼻纹识别技术:投保时建立鼻纹数字档案,部分方案还辅以"面部+鼻纹"双重识别,让宠物身份核验"有据可查"。不过据技术提供方等多方反馈,该项技术在实际落地应用中仍存在一定局限,例如宠物鼻部严重外伤或病变会影响鼻纹比对,部分宠物医院尚未接入鼻纹核验系统。

技术防住了身份造假,但管不住诊疗行为的无序,因此保险核损亟须可靠的标尺。近年来,宠物诊疗领域正在持续推进标准化建设。从2025年8月首个针对宠物诊疗机构服务的推荐性国家标准实施落地,到2026年5月犬猫吸入麻醉操作技术规范等四项标准正式实施,宠物诊疗标准化正向临床核心环节延伸。

医疗控费的问题紧随其后。当下宠物医疗市场格局分散且具备集采空间,保险的资源整合能力被寄予厚望。中金公司分析师认为宠物险可以充分发挥资源整合能力,通过保险端积累的客户量以及支付额,与宠物医疗机构展开集中议价,控制医疗服务和药品成本,从而提高医疗资源利用效率,约束过度就医和不合理用药行为。

"医险联动"的模式已有探索。2025年6月,蚂蚁保联合学界机构和宠物医院发布宠物诊疗规范。据了解,平台上合作的宠物医院应用了诊疗规范后,用户单次的平均诊疗金额从1830元下降至1448元。

挤掉虚高水分的同时,医疗规范化也带来了新的成本考验。有宠物医生公开表示,规范化的诊疗意味着医院运营成本提高。从前述犬猫吸入麻醉规范来看,医院配置相应设备的费用动辄数万元,叠加人员培训、流程优化等隐性成本,这些压力必将逐步传导至终端。在业内人士看来,对于宠物险投保人而言,若保险产品的保障未能同步迭代升级,可能陷入"宠物看病贵了、保险不够用"的新窘境。

针对宠物险欺诈治理,蚂蚁保消费者权益保护部高级经理徐玲等人撰文指出,在制度方面,需着力提升核保、核赔环节的标准化能力与行业经验积累,建立并完善黑名单机制,推动保险公司间及与医疗机构的信息互通共享,形成高风险宠物主和合作机构的综合档案库。在技术层面,应全面推行宠物芯片、鼻纹识别等技术,确保持有标的唯一性。在社会共治层面,倡议行业自发建立宠物保险反欺诈联盟,实现保险公司间、保险公司与宠物医院间的理赔信息实时共享、风险联合测评及典型案例披露,形成跨机构联防机制。

趋势

拓展保障品类,转向事前预防

在补齐底层基建、加强医疗控费的同时,保险机构从多维度推进创新。今年8月,众安保险推出国内首款鹦鹉定制医疗保险和宠物抗癌险,前者系从犬猫保障走向更多宠物品类的探索,后者针对肿瘤等重大疾病风险。众安保险有关负责人表示,受限于宠物肿瘤风险数据积累,现阶段产品的精细化程度仍然有限,未来随着单病种、单一肿瘤的数据进一步积累,还可以进行更加细化的产品设计和定价。

服务模式方面,今年以来众安保险和中国太保的宠物医疗险均将体检、驱虫、疫苗等纳入保障,越来越多产品从单纯的事后理赔向事前预防延伸。

这种转变背后有其现实压力。泰康长寿时代研究院认为,宠物险作为新兴风险,随着新宠占比下降、宠物老龄化的结构性问题,同样面对医疗费用和频次增加、逆选择系统性上升等压力。

业内人士认为,行业正从"流量竞争"走向"生态化竞争",能否掌握真实的诊疗记录、有效控制诊疗成本、提升全流程服务体验均是核心考验。复旦大学经济学院副院长许闲表示,宠物保险的下一阶段增长,不能只盯着宠物数量,而要从关系认同、多物种、服务场景三个新维度找增量;保险的价值,也将从事后赔付升级为全流程风险治理。

投保建议

投保宠物医疗险,建议趁宠物健康时尽早购买。不要只盯着年度总保额,单次赔付上限和免赔额往往决定了宠物生大病时够不够用。从市面的产品来看,定点合作医院的报销比例通常更高,因此应结合定点医院分布情况来综合考量。如果养的是纯种宠物,要特别确认品种高发疾病是否在产品的保障范围内。投保时如实履行健康告知义务,留存宠物健康证明、免疫记录等资料。