

养猫以后，乐乐对于“宠物看病比人贵”这件事有了深刻体会。

一个月前，乐乐从北京迁徙去了上海，连带着将宠物猫也托运了过去。不幸的是，乐乐的猫咪在托运时被同行的其他猫咪传染了猫鼻支，时不时地打喷嚏、流黄色鼻涕，乐乐发现后，第一时间带它去医院做了衣原体和疱疹病毒两项检查，加上开的一堆药，总共折腾进去2000元。

让乐乐后悔的是，当初准备养猫时，曾有人建议她给猫咪买个宠物医疗险，防患于未然。但乐乐却抱着侥幸心理，她觉得只要自己科学喂养，猫咪应该不会那么容易生病。

但实际的情况是，如今宠物就医的频次和医疗支出越来越高。极光大数据的调研结果显示，过去一年有过就医情况的宠物占比超过了55%，其中2-3次达到25%，4-5次占到了10%。

《2020中国宠物医疗行业白皮书》数据显示，宠物医疗近三年复合增长率为20%。从宠物消费结构来看，各细分品类中，宠物诊疗支出增长6.2%，是消费增速最快的品类，宠物的医疗健康需求显著增加。

而宠物看病难、看病贵的问题已经成为大多数养宠人士躲不掉的困扰。京东金融统计，我国单只宠物犬就医的年平均花费为1557.2元，单只宠物猫为1446.1元。许多养宠人士告诉燃财经，养宠物以后最怕的事情就是猫(狗)生病，去宠物医院治个感冒也要1000元起步，比人看病都贵。

而与巨大的医疗消费形成鲜明对照的是，我国宠物保险的覆盖率还不到1%。而世界上宠物保险覆盖率最高的瑞典，参保率已经达到40%。

国内的宠物保险其实2004年就出现了，到如今17年，却依然是一块极其狭窄的市场，所谓的“蓝海”与“千亿规模”一直都只是想象中的画面。

瞄准宠物“吃穿用度”环节的一些玩家早已赚得盆满钵满，但“宠物保险”这个队友依然很坑。

按理说，如今宠物经济正火热，养宠人士为宠物付费的意愿越来越强，且宠物医疗费用这么贵，客观上刺激了保险需求，这些先决条件原本都应当是宠物保险行业“起飞”的动力，为何“天时地利人和”看似都具备齐全了，却仍然带不动宠物保险这条细分赛道？

燃财经发现，宠物保险产品普遍存在性价比不高、赔付程序麻烦、限制多、审核慢等问题，这些都是劝退宠物主人买保险的理由。甚至还有用户不小心买到“假保险”，用处处踩雷来形容不为过。

但从保险公司端来看，保险公司也并非故意“埋雷”，而是当下国内宠物保险行业的确有许多难以解决的痛点。

例如宠物医院过度医疗、没有规范透明的医疗体系和价格、保险公司风控不严格的话容易亏本等等；另一方面，相较于国际流行的芯片植入，目前国内尚无一套通用的宠物身份验证法，宠物身份验证难，也让保险公司面临的骗保风险居高不下；而最为关键的地方，是用户对宠物保险的认知度不够，很多人听都没听过，保险公司的市场教育成本很高，获客困难，市场便难以打开。

但危机之中往往蕴藏着巨大的机会。宠物保险的赔付流程中有许多问题亟待解决，而一些互联网企业刚好能够利用自己擅长的技术手段解决这些痛点，或许，宠物保险未来能够依靠科技实现突围也说不定。

不过，至少现在看来，宠物保险想成为“它经济”产业链中的重要一环，还有很长的路需要走。

宠物保险难以避雷

许多宠物主人以为买了保险就可以规避风险，殊不知，申请赔付的时候才是“扫雷”的开始。

去年10月，杨林突然发现自己的宠物猫“奶茶”的食欲明显下降，精神状态也不好，眼睛分泌物也变多了，杨林赶紧带奶茶去医院做了血常规检查，医生说只是简单的感冒，开了些药，让杨林带“奶茶”回家观察几天。

吃了几天药以后，“奶茶”的状况并没有好转，反而越来越严重：开始发烧，眼睛中白色分泌物越来越多，而且睡觉开始流口水，也不进食了。

杨林第二次带“奶茶”去医院做了检查，发现奶茶的白球比只有0.31，远低于健康猫的0.7，最终，奶茶被确诊为猫界的“不治之症”——猫传腹。医生告诉杨林，目前最好的治疗办法就是打GS441，治疗下来至少需要一万元。

“奶茶”是杨林在小区楼下捡回来的流浪猫，也是杨林养的第一只猫。在五环外一隅的出租屋里，是“奶茶”陪伴杨林度过了无数北漂的日夜，“奶茶”对杨林的意义不仅仅是一只猫。杨林毫不犹豫掏出了积蓄救治“奶茶”，所幸，“奶茶”最终

基本康复了。

有了这次经历，杨林开始研究起市面上的宠物保险产品，仔细比较了支付宝、腾讯微保、京东金融、平安保险、阳光保险等多个平台推出的宠物医疗险后，杨林选择了支付宝，“毕竟是大平台，有背书，理赔起来可能更顺利。”杨林想。

支付宝推出的最新宠物医疗险，分为关爱版、宠爱版、挚爱版三种，保费分别为每年199元、399元、799元，单次最高可赔付400元、1500元、2000元，免赔额都是200元。赔付公式是，医疗费减去免赔额后，剩余的部分乘以赔付比例，定点医院赔付60%，非定点医院赔付40%。

杨林给家里的两只猫“奶茶”和“豆包”都买了799元的保险。

今年2月，另一只猫“豆包”又被检查出患上了猫癣，发现后的第一时间，杨林就带“豆包”去了支付宝的定点医院，按照赔付程序，杨林将“豆包”的检测结果、诊断证明、药品清单等一系列资料都上传了，结果还是被拒赔，拒赔的理由是医生开的药品不在医保清单里。

杨林上网查了查，发现医生开的“伊曲康唑口服液”是免疫增强类药物，去掉以后医疗费不足200元，未达到赔付额。

“其实豆包这次生病没花多少钱，但我就是觉得被坑了。”杨林告诉燃财经，“两只猫一年的保险费1600元，结果定点医院开的药都是不赔的，那我买保险的意义是什么呢？”

薇安也没能避开宠物保险埋下的“雷”。

4月初，薇安在小区遛狗时，薇安的宠物狗不小心抓伤了另一只狗的主人，经过协商，对方答应私下解决。半个月以后，薇安突然想起自己几个月前给狗买的中国大地宠物保险里包含责任险，便赶紧跟保险客服联络要求理赔。

未料，光是理赔程序的复杂程度就几乎把薇安劝退了。客服首先让薇安报警，薇安报警后，警察说需要小区监控记录，薇安又去找物业，结果小区监控只保留10天，“案发”现场的画面找不到了。和客服反馈以后，客服让薇安先把手头现有的资料，包括就诊记录、病例和发票都发给他们，同时需要受伤者签字，薇安都一一照办了。

就在薇安以为理赔即将生效的时候，保险客服又提出了新要求：需要医院出具的责任认定。而医院方则拒绝了该要求，认为这是执法机构的工作范畴。薇安和医院、

保险公司客服，反复沟通了多天，事情仍然没有进展。

“买保险时特别简单，什么都好说，到了理赔就出各种问题，宠物保险的赔付程序太不规范了，比人的保险理赔还要难。”目前徽安的理赔资料还没凑齐。

赔付难，不仅成为杨林和徽安的困扰，也是众多宠物险用户面临的困扰，这些事例也劝退了一些观望中的“潜在用户”。李玲想给家里的五只猫买保险很久了，但是五只猫的保费是一笔大支出，网上又有这么多理赔困难的维权帖，李玲最终决定“还是不买了，因为性价比实在太差了。”

保险公司“有苦说不出”

保险公司也并非故意“埋雷”，问题的根源其实是出在宠物医疗行业极不规范上。

多年来，宠物的过度医疗问题始终被诟病，不仅掏空了不少养宠人士的钱包，也让宠物保险公司苦不堪言。

由于宠物无法开口描述自身病症，只能通过一项又一项的检查找出病因，这导致宠物的检查费十分昂贵，一些宠物医院甚至瞄准了这个漏洞，故意开出多项附加检查，以此谋取私利。

此外，宠物的医药费也奇高。某知名连锁宠物医院的工作人员向燃财经透露，“一种宠物新药从临床试验到批准，需要投入高达几百万的费用，耗时好几年，投入高，市场需求量也不像人用药那么大，自然就卖的贵了。不过，有很多宠物用药都是人用药冒充的，只不过减少了剂量。”

北京小动物诊疗行业协会理事长、中国农业大学动物医学院临床兽医学博士刘朗在接受《记者观察》杂志采访时也表示，“在中国，宠物医院诊疗价格最早由北京市行业协会建立，之后每年都有微调，但每个医院会根据自己的技术水平和设备情况进行调整。”

居高不下的医疗费用很容易导致保险公司亏本，所以保险公司不得不设下多种条框限制。

此外，“骗保”的情况也比比皆是。

通常保险公司会要求上传宠物正面清晰照片，或者宠物跟主人的合照，以用于理赔时确认。但是很多宠物长相极为相似，肉眼很难分辨。所以，尽管所有保险产品的投保须知里都明确写着“保险人无法认定为同一只宠物的，您将无法获得赔偿”，

却还是有人铤而走险，企图用长相相似的宠物获取赔付金。

“宠物骗保比人容易的多，我曾经遇到过一个顾客，给自己家两只猫买了同一份保险，两只猫真的太像了，一开始谁都没分辨出来，审核到第三遍时，审核员才发现理赔猫的耳朵下方多出了一块黑色的胎记。”平安保险某二线城市分公司销售经理马先生告诉燃财经。

马先生不仅经历过个人骗保，还见识过个人和医院联合起来骗保。今年3月，一个年轻客户在马先生手里签了一个“平安爱宠医保PLUS”最高档的保单，年保费3179元，这个金额在宠物保险产品里几乎算得上是金字塔尖。

后来案发后，马先生才知道，这个客户和当地的一家宠物医院的医生串通起来联合骗保，医生故意给宠物开高剂量、价格高的药，理赔资料也是双方串通好以后出具的，用来换取最大额度的理赔，过后再“分赃”。幸好这个产品的条件是，每次赔偿限额1000元，一年最多理赔30次，保险公司才最大限度避免了损失。

为了规避以上所述的情况，保险公司通常会把免赔额和单次赔偿限额都设置的比较高，但这样的策略也劝退了大部分有意向购买保险的宠物主。豆瓣养宠小组里吐槽宠物保险最多的言论就是“大病不够用，小病用不到”。

宠物保险市场难以做大的另一个原因是用户认知度不够，市场仍然需要被教育。在燃财经采访的十几位养宠人士中，一部分人表示对宠物保险一无所知，还有一部分人的困惑是看过各家的产品以后，仍然不知道哪一款最合适。

马先生告诉燃财经，线下主动向他咨询宠物保险的人并不多，一般都是自己买保险的时候顺便问一下宠物保险，以年轻人为主。“但咨询归咨询，真的签单的没几个，大多数人都没接触过宠物险，对这类产品信任度不高。”马先生说。

咨询顾客少，成单率低，跟传统寿险相比保费低且乱象多，这些因素也降低了保险销售人员推广宠物险的积极性。平安保险的另一位业务员张先生说，“宠物保险成单大部分都是网销，线下问的人很少，推广以后既不算业绩考核，也不算件数，所以我们都是看心情推。”

科技赋能宠物保险

虽然一直不温不火，但宠物保险行业其实也在逐渐向好，一些互联网公司的入场，让宠物保险行业的一些“疑难杂症”有了科技解决方案。

比如宠物的身份识别问题。

据《创业最前线》报道，去年5月，陆金所的保险频道推出了一款“萌宠医疗健康险”，这款保险产品首次引入了宠物图片智能识别技术。用户购买保险时，无需给宠物植入芯片，只需上传宠物的正面照，AI系统会通过宠物鼻尖、眼角、嘴角等9个关键点定位出脸部关键点区域，从而确认其身份。

去年7月，支付宝也推出了宠物鼻纹识别技术。支付宝宠物产品保险专家龙光表示，“鼻纹是宠物的一个‘唯一特征’，类似于人类的指纹，有了这个特征之后，可以建立宠物的电子身份。在目前具备大规模应用的情况下，它可以作为唯一识别宠物的一个身份证明。”据支付宝保险平台介绍，目前，宠物鼻纹识别技术的识别成功率超过99%。

目前多家险企都引入了AI鼻纹识别验证技术，未来还有望运用于城市宠物管理、宠物走失等场景。

在出险流程上，技术手段也在帮助宠物保险产品不断优化，例如爱宠saas管理系统与平安保险的合作，实现了“窗口直赔”的出险流程。目前许多宠物保险都与车险类似，需要投保人搜集齐各种文件资料才能申请理赔，并且还要投保人垫付整个费用，走完相应的理赔流程才可以拿到相应的报销额度。

据爱宠平台介绍，宠主来到爱宠saas管理系统医疗单位，出示自己是平安的客户，爱宠的系统便可以扫描出其所有病例信息，甚至精细化到曾经开过的药品。通过系统将这些数据实时发送给平安，平安很快就能做出对应的反馈。据爱宠平台所述，目前这套流程运转良好，几乎实现了0等待时间的赔付。

还有宠物保险风控问题的环节上，也有企业搭建了一套涵盖保险产品研发、渠道选择、后续理赔等环节的风控系统一套风控系统，帮保险公司解决产品研发、渠道选择、后续理赔等问题。

在推广渠道上，继支付宝联合众安保险、大地保险推出宠物险后，一些大型险企也都正在计划与第三方互联网平台联合推出宠物保险，并且与互联网宠物服务平台合作，实现多渠道售卖。

此外，平安保险还投入了宠物医疗高科技的使用和研发，除了引入基因检测、干细胞再生等先进技术以外，还将依据保险医疗大数据，加速推动宠物药品研发的布局。众安保险则希望借助全国7000+合作医院这一业内优势，以及丰富宠物数据积累，整合宠物医疗资源，未来打造宠物医-药-保生态闭环。

但不可忽略的是，技术虽然能够解决一些流程上的问题，但如若最根本的问题没有解决，宠物保险依然只会是一个存在于想象中的千亿蓝海市场。而最根本的问题就

是市场对宠物险的认知程度依然停留在初期，需要被教育的空间依然十分广阔。

言而总之，宠物保险赛道要想“起飞”，依然道阻且长。