



投保宠物险后 定点医院“消失”了

记者调查宠物保险乱象

调查动机

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理赔难度大、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。

□ 本报记者 张守坤

“2元!2元!2元!每月花2元即可获得最多1万元的赔偿额!并且覆盖多种疾病,常见的肠胃病、犬瘟、细小病毒等,都可以申请理赔。全国超过1万家定点医院,升级后免费送驱虫、狂犬疫苗、宠物营养师电话咨询,快给你的宠物增添一份保障吧。”

“不要等生病才后悔,××宠物险,每月一杯奶茶钱,安心一整年,投保即享受宠物生病无门槛理赔,保障范围内意外受伤也能赔,给自家毛孩子安排宠物险太值了!”

……

在各大社交平台,像这样的宠物险广告随处可见,而宠物主购买后引发的投诉纠纷也屡见不鲜。

多位专家近日接受《法治日报》记者采访时说,解决宠物保险乱象,一方面要通过建立完善宠物身份识别制度,解决骗保问题;另一方面要建立公开透明的宠物医疗体系与价格体系,制定行业标准,加大执法力度,提升宠物保险行业的规范化与专业化水平。

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,就连意外受伤也包含在内……”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报销(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,可前往定点医院办理理赔申请,宠物医疗费用报销70%,理赔额度为3000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。

此外,该宠物险宣称,在普通的保险责任之外,还有宠物医师电话咨询、邮寄体外驱虫药等专属服务。且就医范围广泛,全国4000余家定点医院提供医疗服务,涵盖大部分猫犬品种和城市。在产品介绍下方,含有宠物主花1600多元检查及药物费用,申请理赔后获1000元赔偿的事例。

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过。

“我打保险公司官方服务热线也一直无



人接听,后来联系了在线客服,对方了解情况后,让我留下手机号码说过了几天会联系我,可到现在还没人联系我。”李玲说,从3月初到现在已经一个多月了,一直没有得到保险公司的回复,而且4月的保费还被自动扣了。

家住河南省南阳市的王萍购买宠物险后,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。

遇到这种情况的宠物主人不少。来自云南省昆明市的王莉(化名)告诉记者:“投保宠物险后不久,我带小猫去看病,办理理赔申请时却显示在非定点医院就诊,只能按照40%比例赔付,700多元的费用只报销了200多元。”

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元的宠物险,在付款方式的下方,记者注意到选择分期付款时会出现一行小字提示“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。

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、自动续费等日期前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。

“因此,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险,于是就买了一款网上推荐人数较多的宠物医疗险。

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“保期内不限理赔次数”。

“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,因治疗猫的腺肌,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,称同一问题最多赔付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报,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宠物高昂的医疗费用,但买完后发现实用性不强,这类保险实际理赔时与宣传中写的大相径庭。

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。更有甚者,利用漏洞故意伤害宠物,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。

受访专家均认为,宠物保险的存在很有必要,未来一段时间内,随着人们生活水平的提升,中国的宠物经济将会持续蓬勃发展,随之而来的是宠物医疗以及宠物保险行业的市场需求增多,宠物保险不仅可以一定程度上缓解宠物就医给消费者带来的经济压力,规避医疗风险,也是推动保险行业在新兴领域进一步发展的新动能。

任超说,市场监管部门等需要依法完善自身的职权划分,加大执法力度,打击宠物保险行业的违法乱象,并积极受理消费者的投诉与举报,避免出现投诉无果、举报无门的现象。保险行业协会以及与宠物业有关的行业协会要加强行业自律,制定相关的行业标准。同时可以推动宠物保险行业与科技企业的合作,利用现代科技解决宠物身份识别等问题,提升宠物保险行业的规范化与专业化。

在钱宇看来,保险公司要积极提升保险产品品质,规范经营行为,学习吸收国内外的先进经验,依靠高质量的产品与服务在宠物保险市场获得长久竞争力,同时主动接受监管部门以及社会舆论的监督。

“消费者也要提高维权意识,在签订保险合同时刻保持谨慎,注意甄别保险合同中隐含的风险,提升对保险责任的认知意识。”钱宇说。

漫画/李晓军

□ 本报记者 邢东伟 翟小功

电动自行车因价格低廉、出行便捷,深受老百姓青睐,保有量逐年上升趋势,成为海南省各地群众出行和运输的重要工具。目前,仅海口市,电动自行车注册登记保有量已超过百万辆。

电动自行车带来便利的同时,充电、通行等方面的问题日益凸显。尤其是,海南多个市县住宅小区内充电设施不足,居民私自室外和楼道拉线给电动自行车充电,存在重大安全隐患;同时占用消防通道等公共空间,极易引发火灾,存在重大公共安全隐患,损害社会公共利益。

“飞线充电”痼疾如何破解?近年来,海南省各地检察机关贯彻落实最高人民检察院“八号检察建议”,充分发挥公益诉讼职能作用,办理一系列督促整治电动自行车“飞线充电”安全隐患行政公益诉讼系列案件,依法督促行政机关依法履职,加强监督,及时消除公共安全隐患,维护群众生命财产安全,努力实现电动自行车充电问题“由乱到治”,为海南自由贸易港平安建设贡献检察力量。

私拉电线隐患不少 联动监管存在短板

在日常工作中,文昌市人民检察院检察官走访发现,辖区内多个小区的公共区域存在违规停放电动车和“飞线充电”现象,有较大的消防安全风险。

为此,文昌市检察院依法进行调查。经查,文昌市文城镇多个小区的共用走廊、楼梯间、安全出口处等公共区域内存在电动车违规停放、私拉乱接行为,有的电线长期悬挂在空中,有的插线板直接拖拽在室外地面上,电线长期经风吹、日晒、雨淋,没有任何阻燃防火措施,“飞线”成为风险“引火线”。

文昌市检察院认为,居民违规停放电动车且从家中窗户私拉电线至楼下为电动车充电的行为,违反《高层民用建筑消防安全管理规定》和公安部《关于规范电动车停放充电加强火灾防范的通告》相关规定,具有火灾隐患和消防安全风险,可能使人民群众生命财产安全及国家财产遭受重大损失,损害社会公共利益。

文昌市检察院向相关职能部门发出诉前检察建议书,督促依法履行辖区内消防安全检查职责,并联合相关部门采取有效措施对违规停放电动车和“飞线充电”的现象进行整改。收到检察建议书后,相关部门高度重视,及时开展“飞线充电”专项整治。

实际上,近年来海南各地因“飞线充电”等充电方式不当引发的火灾起数逐渐增加,“飞线充电”成为基层消防整治难点。海南省相关市县检察院2021年以来针对电动自行车“飞线充电”安全隐患问题共立案多起案件。为何“飞线充电”问题屡禁不止?各地检察机关指出,行政主管部门存在未依法全面履职的问题。

《法治日报》记者注意到,其中首要问题便是行政主管部门未能严格落实消防法和《海南自由贸易港消防条例》《高层民用建筑消防安全管理规定》等法律法规,对电动自行车“飞线充电”、占用消防通道等问题执法力度不够,日常巡查检查制度不落实,监管不到位。

同时,住宅小区“飞线充电”安全隐患问题涉及消防、住建、综合执法、居委会、小区物业等多个部门,依然存在职责交叉、联合执法和配合协作力度不够等问题,未做到群防群策。电动自行车消防安全教育不到位,群众对“飞线充电”极易引发火灾事故认识不足,基础设施建设滞后,充电设备不足,充电场所与其他区域没有阻隔措施。

督促问题整改落实 回头看防问题回弹

今年4月,海口市秀英区人民检察院第四检察部检察官到辖区部分出租屋,高层住宅走访,对居民占用应急消防通道和安全出口停放电动自行车,私拉电线为电动自行车充电等问题整改情况进行“回头看”,确认问题整改到位,安全隐患消除。

2022年10月初,公益诉讼检察官在巡查中发现,辖区部分出租屋、高层住宅存在居民占用应急消防通道和安全出口停放电动自行车,私拉电线为电动自行车充电的情况,不仅影响城市文明形象,还存在重大安全隐患。为此,秀英区检察院决定启动公益诉讼立案调查程序。

经调查取证,2022年11月23日,秀英区检察院依法向应急管理部门发出行政公益诉讼诉前检察建议书,督促其切实履行管理职责,禁止居民在公共门厅、疏散通道、楼梯间、安全出口停放电动自行车或者为电动自行车充电;确需在高层民用建筑内为电动自行车充电的,应当与该建筑的其他部分进行防火分隔。

此外,鼓励、指导民用建筑配备具有自动断电等先进技术的设备;定期对重点区域进行消防安全检查,对电动自行车随意停放在公共区域,“飞线充电”等违规行为及时要求管理方整改,对拒不整改的依法处罚。

接到检察建议书后,相关部门第一时间研究整改措施,多措并举开展电动自行车充电安全隐患防控工作:印发专项治理工作方案,决定分三个阶段推进综合治理工作;由乡镇、街道牵头,联合城管、消防等部门开展巡查执法,检查居民小区30余个,整治安全隐患75处,精心制作宣传手册在人员密集场所发放,普及电动自行车安全使用知识。

整改过程中,秀英区检察院全程督导跟进,确保检察建议取得实效。截至今年1月,被建议单位已按照检察建议要求全部整改到位。

“我们在科学调研、精准分析基础上,提出针对性检察建议,督促相关职能部门严格履行消防安全管理职责,助推公共安全治理更精细、更高效,切实提高居民消防安全意识,实现电动自行车充电问题‘由乱到治’的转变。”秀英区检察院第四检察部主任李圆圆说。

记者梳理发现,近年来,海南省各地相关地区行政主管部门收到检察建议书后,均采纳了检察机关的建议,迅速采取措施进行整改。比如,严格执行法律法规,加大问题整改和执法处罚力度,对行政主管部门的整改情况进行“回头看”,广泛开展多种多样的宣传教育活动。

堵疏结合综合治理 共同防患于未“燃”

连日来,乐东黎族自治县人民检察院公益诉讼部门检察官走访县城迎新、惠民等电动自行车流量大的小区。令人欣喜的是,住宅区的空地上已建起停车位,安装好电动自行车充电桩,居民用电安全有了保障。

时间回到2022年8月初,乐东黎族自治县检察院公益诉讼检察官在巡查中发现,县城部分高层住宅小区物业管理不规范,存在居民占用应急消防通道、安全出口及门厅等公共空间停放电动自行车,私拉电线为电动自行车充电的情况,插线板超负荷用电,长期裸露,电线老化、电池过充等问题极易引发触电和火灾事故。

据此,乐东黎族自治县检察院决定启动公益诉讼立案调查程序。几天内,办案检察官走访调查8个电动自行车流量大的小区,发现不同程度存在居民私拉“飞线”充电问题,没有充电需求的居民也习惯带着电动自行车“进楼入户”,将其停放在小区疏散通道等公共区域。究其原因,主要是电动自行车配套设施如充电桩、停车场等设置不健全,无法满足居民需求,导致供需矛盾突出。办案检察官认为,要彻底消除用电安全隐患,“堵”是一方面,更重要的是“疏通”,只有建设好充电桩、停车场等相关配套设施,才能实现良好的治理效果。

2022年11月21日,乐东黎族自治县检察院依法向县应急管理局、住房和城乡建设局发出诉前检察建议书,督促切实履行管理职责,两家职能部门对检察建议十分重视,主动邀请检察官参与座谈,整改工作随即启动。

截至今年2月底,职能部门共检查住宅小区12个,督促整改电动自行车消防违法行为136处,清理“飞线”充电50处,以老旧小区改造为契机,一批电动车停车位和充电桩建设起来。同时,检察官与专业人员走进小区,开展消防安全宣传,提高居民消防安全意识,增强物业人员消防救援能力。

近年来,海南省各地检察机关通过圆桌会议、座谈磋商、制发检察建议等方式,督促行政主管部门依法履行监督管理职责,推动住宅小区电动自行车“飞线充电”整改落实,尤其是坚持堵疏结合,推动综合治理,建设充电设施和停车位,安装自动喷淋系统,夜间自动断电智能充电桩,对裸露电线全套套管等,从根本上遏制“飞线充电”行为,防患于未“燃”。

电动自行车小区「飞线充电」痼疾怎么破?

海南检察督促整改 电动自行车充电问题「由乱到治」