

宠物险走进直播间,投保易理赔难拷问行业信任



随着直播电商渗透金融消费场景,宠物险凭借受众精准、刚性需求的特点,迅速成为各大直播间的热门金融产品。“首月免费体验”“最高70%赔付”“年度保额2万元”等宣传话术,精准抓住年轻养宠群体的保障痛点,推动宠物保险保费规模高速增长。但在火热销售背后,理赔缩水、定点医院变更、续保难等问题频发,让不少宠物主陷入投保容易、理赔不易的困境,新兴的宠物险赛道正面临风控与信任的双重考验。

直播花式引流,撬动年轻客群

“宠物医保,毛孩子必备,疾病意外全覆盖。”打开各大直播平台,宠物险带货直播随处可见。主播用直白通俗的语言推介产品,搭配限时福利、赠品补贴,短时间内就能收获大量订单,直播间实时下单、秒出保单成为常态。直播间主推的宠物险多采用梯度定价模式,设置基础版、升级版、尊享版等不同档位,适配不同养宠家庭需求。

为吸引新用户入局,多数险企推出“30天免费体验”活动,以

“首月零元购”为宣传亮点。事实上,这类活动由短期免费意外险和一年期宠物医疗险组合构成,用户完成投保并授权自动扣费后,短期保障到期,系统便会按月扣除长期保单费用。

此外,直播间还附赠免费驱虫药、疫苗代金券、宠物商城消费补贴等附加权益,在多重福利叠加之下,不少年轻市民主动下单。宠物险也凭借低门槛、高实用性的特点,成为许多年轻人接触的第一款保险产品。

投保容易理赔难,服务落差考验行业诚信

然而,直播间里描绘的美好图景,在理赔环节往往打折。据第三方投诉平台统计,与宠物险相关的消费者投诉已累计超600条,争议集中体现在两个方面:一是消费者自认为符合理赔条件却被拒赔,二是实际赔付金额远低于预期。

有投保人反映,自家宠物在定点医院就诊花费590元,保险公司仅赔付219.2元,理由是其中316元的药品“不在理赔范围内”——而医院方面曾表示这些费用可报销。类似纠纷屡见不鲜。更棘手的问题在于定点医院名单的动态调整:投保时在列的医院,数月

后宠物需要就诊时可能已被移出名单,直接导致赔付比例从70%降至40%,甚至完全无法理赔。

与此同时,续保难与保费上涨也成为宠物主的新困扰。有消费者反映,宠物因皮肤病就医理赔数百元后,次年续保即被拒或保费大幅上调。

业内人士分析,宠物险“投保容易理赔难”的根源在于行业标准化程度不足。同一种疾病在不同医院的治疗费用相差数倍。保险公司面对高赔付率和逆选择风险,不得不以严苛条款控制成本,而消费者因信息不对称,难以提前识别保障陷阱,双方矛盾由此加剧。

厘清发展堵点,监管加码守护消费者权益

宠物险各类乱象,是宠物医疗行业短板与保险直播监管磨合不足共同造成的结果。部分保险机构片面追求销售业绩,在直播宣传中刻意夸大保障范围、隐瞒免责条款与限制条件,进一步透支行业信誉。

针对金融产品网络营销乱象,央行等八部门联合出台的《金融产品网络营销管理办法》,将于2026年9月正式施行,保险直播行业将迎来全面从严监管。新规明确,仅有持牌保险机构、正规保险中介可开展保险直播业务,直播账号须为机构官方账号;直播营销人员须是机构正式从业人员,持

有相关从业资质并取得企业书面授权,严禁网红、个人博主等非专业人员带货售卖保险。国家金融监督管理总局也持续发布消费风险提示,要求保险直播如实披露免赔额、定点医院范围、免责事项,严禁使用“100%赔付”等误导性话术,同时明确所有直播销售过程必须全程留痕、可回溯核查。

宠物险走进直播间,是金融服务民生的创新尝试。但唯有筑牢合规底线、补齐服务短板、重建行业信任,才能让“毛孩子”医保真正落地惠民,为“宠物经济”发展注入金融动能。

本报记者 宋聪颖

金播报

河南金融监管局 多措并举赋能豫企出海

近年来,河南金融监管局强化监管引领、多措并举,完善跨境金融服务体系,为豫企“扬帆出海”注入强劲金融动能。2025年,该局联合多部门出台22条举措,全力保障外贸企业金融服务全覆盖。数据显示,截至2026年3月末,全省外贸企业贷款余额3818亿元,较年初增加368亿元、同比增长10.7%;短期出口信用保险保障6032家企业,承保金额661.87亿元,同比分别增长9.7%、57%。全省各类金融机构协同发力,国开行、工行、农行、中信等机构落地多项跨境融资、并购、发债特色业务,创新多元金融工具。同时推动金融服务从单一融资向“融智+融资”转型,依托风控研判、资源整合等优势,全方位护航河南企业跨境发展。郭家炜

邮储银行郑州市沙口路支行 用细节传递城市温度

近日,八旬老人赵爷爷将一封手写感谢信送至邮储银行郑州市沙口路支行,真挚文字点赞网点贴心暖心服务。据悉,赵爷爷右腿患病、行动不便,近日清晨独自前往网点等候办理业务。网点保安及时发现等候的老人,贴心搬来爱心座椅供其休息。网点开门后,保安搀扶老人安全进入大厅,柜员热情接待、高效办结业务。一系列细微暖心举动,让老人深受感动,特意手写书信表达谢意。据了解,该支行深耕适老化便民服务,配齐各类便民设施,用心解决群众急难愁盼。下一步,该支行将持续坚守服务初心,细化服务举措,以有温度的金融服务传递民生温情。康嘉琪

工商银行郑州分行 持续提升自助金融服务质效

近期,工商银行郑州分行持续强化自助设备现金保障、运行安全与应急服务能力,让自助渠道成为服务群众、助力业务发展的重要主渠道。该行全力保障全辖自助网点及近300台自助设备全天候稳定运行,依托监控平台精准调度、科学规划装卸钞,并配备专职人员分区维保,核心考核指标稳居前列。同时,该行持续优化设备布局,覆盖商圈、校园、产业园区、乡镇便民场景,延伸金融服务触角,补齐物理网点服务短板,提升群众就近办、便捷办的体验。此外,该行强化设备巡查与故障应急处置,落实首问负责制,以专业高效服务保障自助渠道安全稳健运行,实现多年安全运营无事故、客户服务零投诉。周夏杨

华夏银行洛阳周山大道支行 正式开业

5月27日,华夏银行洛阳周山大道支行举行开业仪式,为洛阳副中心城市注入金融新动能。华夏银行郑州分行党委书记、行长余西宁与洛阳市政府副秘书长杨建文共同为支行揭牌,涧西区副区长任钊函、华夏银行洛阳分行党支部书记胡海超等出席仪式。该网点是华夏银行洛阳地区第二家网点,设施智能完善,配套多项便民服务。立足涧西、服务全域洛阳,聚焦实体经济、普惠金融、城市更新等领域,重点赋能先进制造、科技型及“专精特新”企业,助力区域产业提质与城市升级。开业当天推出多重惠民活动,客户办理业务踊跃。未来,该支行将精准输送金融活水,为洛阳现代化强市建设贡献华夏金融力量。张翔宇 王慧

工商银行郑州分行 赋能科创园区产业提质升级

近日,工商银行郑州分行精准对接科创园区融资需求,成功为辖内省市重点科创产业园项目获批运营期贷款,以高效金融服务助力科创载体提质增效,赋能区域产业升级。该产业园为省市级重点培育项目,纳入省重点项目库、省市“三个一批”重点项目库及全省首批小微企业园示范项目,聚焦打造全产业链科创生态,助力区域集聚科创资源、激活产业动能。该行主动对接优质重点项目,精准匹配信贷资源。此次贷款将有效保障园区多个环节的资金需求,优化科创营商环境。下一步,该行将深耕本土市场,加大科创项目与新兴产业金融投放力度,优化科创金融服务模式,为郑州高质量发展筑牢金融支撑。周夏杨

平安银行洛阳分行 积极开展反诈主题宣传活动

5月27日,“同心反诈 携手护家”洛阳市2026年首场反诈主题活动在老城区青年宫广场举办。平安银行洛阳分行积极参与,组建专业宣传队伍开展现场反诈金融科普。活动现场设置宣传点位,通过展板讲解、发放资料、互动问答等形式,普及电信诈骗、养老诈骗、非法集资、银行卡盗刷等风险知识。工作人员结合典型案例,重点向老年群体拆解各类诈骗套路,普及反诈核心原则,提醒妥善保管个人信息,杜绝“两卡”违法违规行。下一步,平安银行洛阳分行将持续创新宣传形式、丰富宣传内容,常态化推进反诈科普,全力守护群众财产安全,助力金融环境平稳有序发展。朱森楠