

# 猫主人报宠物险遇“换猫蹭保”自证困局

## 宠物身份证明难题成行业痛点

### 用户陷“并非换猫蹭保”自证困局

柳女士养了狸花猫“居居”和橘白猫“辛巴”。

2025年11月，柳女士在知名线上保险销售平台看中了一份由“国泰产险”承保的宠物医保尊享版，想为“辛巴”购买。

保险详情页显示，上述保障每月需缴费68.42元，可保障的范围包括宠物意外、普通疾病治疗（不含先天、遗传疾病），可在定点医院报销70%费用。“宠物看病费用本来就不低，买份保险也是增添一份保障。”怀着这样的心情，柳女士决定投保。

不过，因为曾在平台填写过狸花猫“居居”的信息，平台在投保信息页将被保险宠物自动匹配为“居居”。下单后柳女士立刻发现不对，“好在我看到平台上就有修改按钮，当时也没有任何修改限制，我就改成了‘辛巴’的信息。后来无论是保单还是平台页面，被保险宠物的信息也全是‘辛巴’的。”

见各项信息显示无误，柳女士也就月月交保费。直到不久前，“辛巴”因上呼吸道感染在上海一家医保定点医院入院治疗，花费1300多元，“按道理，保险公司在应该报销70%医疗费用，也就是900多元。可是我提交申请后，很快收到反馈，说就诊的动物并非被保险的动物，所以直接给我拒赔处理了。”

柳女士表示，理赔员在电话沟通中称，被保险的宠物是狸花猫“居居”。柳女士试图解释此前早已进行过修改，甚至拿出了显示为“辛巴”的保单截图，“但对方却依旧不予赔付，甚至让我退保，让我别折腾了。”

柳女士意识到，自己很可能被误解为“换猫蹭保”，也就是给一只猫买宠物险后，其他猫也来“蹭”这份保险的权益。“可是‘居居’早就在其他保险公司有了医保，而且我下单立马就改了信息，也没有用‘居居’的信息兑换过任何保险权益，怎么可能是‘蹭保’呢？”

柳女士还注意到，最近她再打开“宠物信息修改规则”，发现平台增加了“当前保单在保年限内仅可修改一项信息”的规则，在此之前她并未注意到有这一限制，“加这样的规则的确可以限制一些人让多个宠物用一份保险，可以理解。但即便如此，我也仅仅修改过一次信息，无论如何都是符合规则的。”

柳女士无奈，只能向主管部门投诉，“投诉后，国泰产险工作人员又电话联系我，说这次可以给我理赔，但下次就不能赔了，建议我退保重新买一次。”

“我规规矩矩按照规定操作，怎么搞得好像他们‘法外开恩’一样？”柳女士觉得很荒唐，她告诉记者，“辛巴”还有其他治疗费用需要报销，如果听信建议退保，自己的权益一样会受到损害。

### 平台系统迭代造成宠物险理赔受阻

事实上，在一系列沟通维权过程中，一个奇怪的状况引起了柳女士的注意。

“保单和保险销售平台页面上，都是‘辛巴’的信息，但是当我在国泰客服窗口查保单时，机器人客服会告诉我，我的‘宠物医保尊享版’被保险的宠物名称是‘居居’。”柳女士怀疑，是不是修改后的信息，根本没有从销售平台完全同步到保险公司的各个端口。

4月7日、8日，记者先后就此事向国泰产险及柳女士下单的线上保险销售平台方面提出采访。

4月8日下午，线上保险销售平台方面表示：“近期，收到

月缴保单和平台页面明明显示被保险宠物是橘白猫“辛巴”，国泰产险却坚称被保险宠物是狸花猫“居居”。因为下单宠物医保时的一次信息错填，即便按照保险销售平台规则立刻修正了信息，上海市民柳女士仍在几个月后的理赔阶段遭阻，陷入“并非换猫”的自证难题。新闻晨报·申度新闻记者介入后，国泰产险查明是系统新旧版本迭代导致客户的保单标的批改出现问题，之后也迅速向柳女士进行了理赔。

记者调查发现，尽管线上保险销售平台声称采用“鼻纹”技术来判断宠物身份，但“换猫蹭保”的情况仍屡见不鲜。反过来看，随着平台和保险公司的防范加强，一些宠物主也陷入被“误伤”的担忧：如何证明就诊宠物和被保险宠物的确是同一只宠物呢？

**宠物医保**  
蚂蚁保 × 国泰产险

蚂蚁保金选·全网不怕比 多维模型分析 全网热销择优 >

**全病种及意外保障** 超万家定点医院  
先天、遗传病除外 60天-10岁猫狗可用

安心赔 3日快赔 | 超时补偿心意金 >

基础版	升级版	尊享版
<b>保障范围</b>	<b>30000元</b> 全病种及意外保障(先天、遗传病除外) 门诊: 0元起赔, 单次事故上限2000元 手术: 0元起赔, 单次事故上限3000元	
<b>报销说明</b>	<b>报销医院遍全国</b> 定点医院报销70%, 非定点医院报销40% 保额内不限理赔次数	
<b>赠送服务</b>	<b>5项免费服务</b> 进口驱虫药1支、猫三联疫苗1针、狂犬疫苗1针、医师电话咨询、通用体检1次	
<b>医保补贴</b>	<b>200消费补贴/月</b> 在蚂蚁宠物商城买药、买服务可享优惠	

分享给亲友, 一起守护毛孩子健康 去分享 >

咨询 加自选 68.42元/月 我要投保

部分用户反馈，在投保时错填了宠物信息，需要对保单进行修改。因此出于用户体验上的考虑，平台对用户的保单修改规则进行了变更，确保投保时和出险理赔时的宠物信息一致。但在系统迭代的过程中，新旧版本存在时间差，导致该用户在理赔时遇到了阻碍，目前已经迭代完毕。”

4月8日晚，国泰财产保险有限责任公司回应记者表示：“关于本次宠物保险理赔纠纷，我们经核实后确认，是因系统版本迭代存在时间差，导致客户的保单标的批改出现问题，给客户带来了困扰，我们深感抱歉！目前我们已完成此次赔款支付，后续理赔流程将严格按照合同约定执行。考虑到用户投保宠物险时需自行填写宠物信息，可能存在部分人群对宠物品种识别有误的情况，本次系统更改开放宠物品种修改端口，仅用于为选错品种的用户更正信息。同时，我们设置了照片不可修改的规则，避免更换宠物标的，保障保单安全，保障广大宠物主的权益。”

### “同一只宠物”证明难题仍是痛点

记者在上述保险销售平台体验宠物险购买流程时发现，无论猫还是狗，均只需填写宠物种类、昵称、出生日期、性别、是否绝育、宠物照片、宠物品种等信息。平台智能客服对此的解释，是可以“通过鼻纹识别技术”进行宠物身份识别，无需提供犬证或植入芯片。

一位业内人士告诉记者，当前，尽管宠物险行业普遍开始使用“鼻纹”等技术来识别宠物身份，但要准确证明“是同一只宠物”，难度依然存在，仍会有一些人员“钻空子”，让多只宠物使用同一份保险，甚至形成产业链。

记者在闲鱼平台看到，不少人会将各大宠物险中自带的猫三联疫苗、体检等服务拆分开出售，猫三联疫苗通常定价在50元左右，体检服务则有人报价高达210元。一些商品页甚至会“贴心”注明自家被保险猫咪的品种供“参考”，也有卖家“热心提示”称买家要和宠物医院确认好再下单。

同时记者还注意到，也有人通过给宠物“改名”来试图钻空子。在社交平台上，就有人“自曝”之前买的宠物险理赔过几次，今年不给投保了，“在平台上给小猫换了个名字，居然投保成功了。”

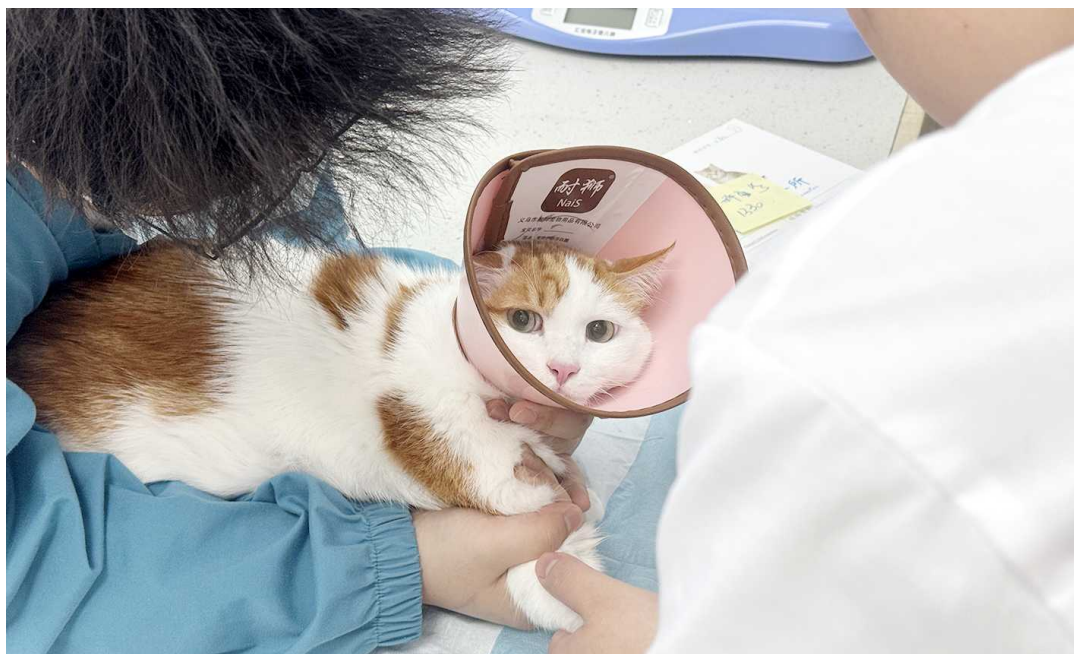
但反过来看，平台和保险公司在加强防范的同时，也有像柳女士一样的宠物主可能被“误伤”，或是陷入“证明是同一只宠物”的焦虑中。

例如，像饲养了暹罗猫、雪纳瑞犬这样的毛色会随年龄增长而变化的宠物，已经为此产生担忧。有暹罗猫的宠物主因为照片只能改一次，发帖表达了焦虑：“今年的宠物医保是续保，所以还是去年它小时候的照片，可是现在它已经不长这样了，平台上有宠物信息，去年我不知道怎么改过一次，但冬天又黑了两个度……我向人工客服说改不了照片，要退保重报一个吗？”

如何既保障保单不被“钻空子”，又尽可能避免宠物主陷入“证明困局”？宠物主在为“毛孩子”购买宠物险时，又需要注意什么问题，避免后续理赔时产生困难？

国泰财产保险有限责任公司在回应中表示：“温馨提示广大宠物主：若投保时信息填写有误且未出险，可在不更换宠物的前提下，线上提交同一宠物的信息修改申请，审核通过后即可生效；若要为其他宠物投保，建议先退保再重新投保。请务必如实填写信息，以免影响后续理赔。”

晨报记者 姚沁艺



**宠物医保** 国泰产险

202511001161000000  
被保险人: [头像]

**宠物信息** 修改规则

宠物种类	猫
宠物昵称	辛巴
出生日期	2018-01-01
宠物性别	公
绝育情况	已绝育
宠物照片	
宠物品种	中华田园猫

请确保你的修改真实可信, 避免影响后续理赔审核