

平安爱宠医保计划 Q&A

【投保环节 Q&A】

Q1: 投保需要提交什么材料

A: 投保仅需要提供宠物正面全身照即可。

Q2: 投保时需要提供免疫证或狗证吗?

A: 投保时不需要提供任何证件，但发生理赔的时候，非直赔医院需要提供免疫证明来验证宠物身份。

Q3: 宠物之前受过伤或得过病但已康复，是否可以投保?

A: 过往疾病已治愈的宠物，不影响投保，须填写健康告知。

Q4: 患有疾病的宠物是否可以投保?

A: 投保期或等待期内患病的宠物，不接受投保，治愈后可投保。

Q5: 一只宠物可以同时投保多个套餐吗?

A: 不能。一只宠物只能投一份保险，多投无效。

Q6: 一只宠物同一套餐可以买多份吗?

A: 不能。一只宠物只能投一份保险，多投无效。

Q7: 投保以后，可以变更套餐吗?

A: 不可以。续保时可以调整套餐。

Q8: 8 岁以上的宠物可以投保吗?

A: 首次投保年龄端为 3 个月-7 周岁，暂不支持 8 岁以上的宠物投保。但 8 周岁前开始持续投保，可享受终生续保。

Q11: 投保是否强制体检?

A: 不强制体检。但发生理赔时，医院及专家团队会对宠物基本身体状况做出判

断。

Q12: 投保时如何判断宠物的年龄?

A: 以宠物主提交的年龄信息为主, 发生实际理赔时, 医院及专家团队会对宠物年龄做验证。

Q13: 捡回来的流浪猫/流浪狗, 不清楚年龄, 该怎么填写投保资料?

A: 建议到我们的合作医院做基础体检, 由医生判断宠物年龄后再投保。如果已经办理免疫证明, 则可以根据免疫证年龄进行投保。

Q14: 宠物的年龄不同, 保费是否不同?

A: 宠物狗的保费根据年龄、体型、发病率和好斗程度的不同而产生差异; 宠物猫则根据年龄测算保费。具体投保费用, 可关注公众号“爱宠研究所 Pet”测算。

Q:15: 警犬、导盲犬等是否可以投保?

A: 投保仅限家庭饲养的猫和狗。宠物养殖、销售、运输、训练、治疗机构所拥有或管理的宠物, 暂不支持投保。

Q16: 我所在的城市什么时候开通投保?

A: 目前产品仅在上海和成都销售, 接下来将面向全国开设更多城市, 欢迎关注“爱宠研究所 Pet”公众号, 随时掌握最新开城动态。

【就医环节 Q&A】

Q1: 保险是否有等待期?

A: 有, 等待期为 30 天。

Q2: 就诊需要提前预约吗?

A: 急诊不需要提前预约, 专科就诊建议先与医院或医生预约, 以减少等待时间。

Q3: 投保以后是否只能在合作医院就医?

A: 是的, 目前仅支持在合作医院就诊理赔, 非合作医院缺乏监督, 无法保障诊疗方案的合理性。我们筛选的合作医院在卫生环境、医疗设备、医资能力等方面都有严格标准, 可严防过度医疗和错误治疗。

Q4: 目前合作医院有哪些?

A: 可关注公众号“爱宠研究所 Pet”或搜索小程序“爱宠研究所”, 查询各地严选医院清单和详情, 合作医院名单持续更新中。

Q5: 就医时是否需要提供投保证明?

A: 客户需要提前准备好保单号、手机号/身份证号。

Q6: 等待期结束以后, 到合作医院的就医流程是怎么样的?

A: 直赔医院就诊时, 告知医护人员您是平安爱宠医保计划的用户, 就诊结束以后向结算窗口出示保单号、手机号/身份证号, 供医院核实保单信息, 工作人员为爱宠拍照存档, 核销次数, 您支付个人承担部分即可离开;

非直赔医院就诊时, 告知医护人员您是平安爱宠医保计划的用户, 就诊结束以后保留好诊疗记录和单据, 登录平安好车主 APP/平安好生活 APP, 填写报案资料即可。

Q7: 去了严选医院看病, 但没有发现问题, 挂号费和检查费可以赔付吗?

A: 宠物无症状下产生的化验、治疗、住院等医疗费用, 不参与赔付。如有症状, 但医生判断无需用药治疗, 挂号费和检查费则可以参与赔付。

Q8: 绝育是否在保险的保障范围内?

A: 不属于意外伤害和疾病的治疗产生的费用, 均不在保障范围内, 如绝育手术、

美容及矫形手术、中医理疗、安乐死等。

Q9：在上海投保的宠物，是否可以在其他城市享受保障？

A：可以。投保的宠物可在全国合作医院就诊。

Q10：合作医院离家太远，会逐渐增加吗？

A：会的。合作医院数量还在持续扩张中，为了保证宠物得到最好的治疗，我们需要增加医院数量，但不放宽严选标准。如果推荐医院，欢迎至公众号“爱宠研究所 Pet”填写资料。

Q12：直赔医院和非直赔医院有什么区别？

A：直赔医院和非直赔医院都经过严格筛选，但直赔医院支持窗口直赔，无需贴票报销，就诊结束以后支付个人承担部分即可离开。非直赔医院暂不支持窗口直赔服务。

【理赔环节 Q&A】

Q1：投保时填写的宠物年龄和品种不准确，是否影响理赔？

A：不会，故意虚报年龄或品种除外，核实宠物投保信息有误，建议先行联系客服修改保单资料。

Q2：理赔时如何判断宠物的年龄？

A：投保时以宠物主提交的年龄信息为主，发生实际理赔时，医院及专家团队会对宠物年龄做验证，如果宠物实际年龄与上报年龄相差太多，有可能要求补齐保费差价。

Q3：医院报销对进口药有限制吗？

A：在合理用药的情况下，所有医疗费用（包括内外用药）均可赔付，包括进口

药。

Q4: 就医后报案的时效性是多久?

A: 直赔医院就诊无需报案, 在就诊医院结算窗口支付个人部分即可离开; 非直赔医院就诊, 须在 15 天内报案, 提交理赔材料。

Q5: 理赔需要提交哪些材料?

A: 直赔医院就诊客户无需提供理赔材料; 非直赔医院就诊, 需要提供的材料包括但不限于: 治疗费用清单、宠物病历证明、化验单、宠物照片等。

Q6: 如何查询自己的保单号?

A: 投保成功以后, 客户会收到投保成功的短信, 短信内有保单号等信息。客户也可拨打 95511, 联系我司专属客服咨询。

Q7: 如何查询自己的理赔记录?

A: 搜索小程序“爱宠研究所 Pet”, 绑定保单号以后, 可以查询到诊疗项目等记录。

Q8: 单次最高赔付金额, 是指诊疗金额, 还是赔付金额?

A: 指赔付金额。如购买了甄爱版 (报销比例 70%) 的产品, 基础医疗费用单次最高赔付 700 元, 若单次就诊费用为 1000 元, 则赔付 700 元, 若单次就诊费用为 1100 元, 也赔付 700 元。

Q9: 住院费可以报销吗?

A: 可以。住院费属于基础医疗费用, 不计入手术费, 住院一天扣除一次基础医疗报销次数。

Q10: 单次疾病做完手术后复发还需再次手术, 可以理赔和续保吗?

A: 可以, 产品均提供每年 2 次手术的赔付。

【续保环节 Q&A】

Q1: 第二年续保以后, 是否有等待期?

A: 续保客户无需等待期。

Q2: 续保时患有疾病是否可以续保?

A: 可以。

Q3: 续保的费用和初次投保费用一样吗?

A: 保费会根据前一年的理赔情况及宠物年龄的增长而做出动态调整。

Q4: 8 周岁以后是否可以投保?

A: 宠物在 8 岁之前开始持续投保, 即可享受终身续保。

Q5: 续保时是否可以升级套餐?

A: 可以。