

Самой частой проблемой оказалось повторное появление причины обращения в автосервис, о подобном заявила почти треть опрошенных (30%). В топ-3 проблем также вошли отсутствие прозрачных процессов, долгий ремонт (по 25%) и грубый персонал (16%). Реже всего респонденты сталкивались с отсутствием гарантий от автосервиса (6%) и с изменением согласованной цены после ремонта (9%). К таким выводам пришли аналитики Группы Ренессанс Страхование и сети автосервисов FIT SERVICE по результатам опроса 1222 автовладельцев из крупных городов.

Три четверти респондентов сталкивались с некачественными автосервисами. Из них каждый четвертый (24%) часто попадал к плохим исполнителям, 33% периодически попадали в такие ситуации, а 18% – часто. Чаще всего крупные суммы из-за действий недобросовестных автосервисов тратили представители Казани (19%), Новосибирска (20%) и Екатеринбурга (25%) – именно в этих регионах больше всего тратили денег в некачественных автосервисах.

Каждый третий россиянин ищет автосервис по рекомендации друзей или знакомых (39%). Четверть (30%) выбирают только СТО официальных дилеров, а по 29% выбирают компанию исходя из цены или репутации в интернете. Интересно, что мужчины в среднем на 5 п.п. чаще выбирают автосервис по отзывам в интернете, чем женщины.

«Мы используем несколько инструментов контроля качества работы СТОА, — комментирует вице-президент "Ренессанс страхование" Сергей Демидов. — Во-первых, это система "Светофор". Она автоматически увеличивает поток клиентов на станции с отличными отзывами, и останавливает направления туда, где фиксируются жалобы. Проштрафившиеся СТОА получают обратную связь и могут сообщить, как исправили ситуацию. После проверки мы готовы дать станции второй шанс. Во-вторых, это выездные проверки, в том числе без предупреждения станции».

Если респондентам нужно будет срочно починить автомобиль, то они постараются довериться местному автосервису по рекомендации близких (24%). Меньше всего опрошенных (10%) готовы довериться автосервису, у которого будет подозрительно низкая цена.

Исследование проведено методом онлайн-анкетирования в феврале 2026 года среди 1222 автовладельцев – жителей 17 крупных городов Российской Федерации с населением свыше 1 млн чел.

Википедия страхования, 16.03.2026 г.