

Яндекс © Еда

Политика в области безопасности Яндекс Еды, Лавки, Деливери и Яндекс Доставки

Отчёт о том, как сервисы Яндекса заботятся о безопасности
клиентов и курьеров

Нам важно, чтобы сервисы Яндекса были безопасными для тех, кто с ними взаимодействует. В том числе это касается клиентов, которые пользуются нашими продуктами, и курьеров, которые доставляют заказы. Чтобы защитить людей от различных рисков, мы реализуем политику безопасности **в четырёх направлениях.**

1

Доступ к сервису

Мы стремимся к тому, чтобы заказы и отправления пользователей доставляли добросовестно. Поэтому мы применяем инструменты для проверки профилей доставщиков перед тем, как предоставить им доступ к сервису.

2

Меры безопасности во время доставок

Чтобы доставка происходила безопасно для всех её участников, мы используем множество технологий. Например, скрываем реальные телефонные номера клиентов и курьеров при звонках, а также предлагаем доставщикам наиболее короткие и безопасные маршруты.

3

Реагирование на инциденты

Мы постоянно работаем над улучшением безопасности, но все риски невозможно предусмотреть. Поэтому мы сразу вовлекаемся, когда возникают сложные ситуации, и помогаем их разрешить. Для этого у нас есть службы поддержки, доступные 24/7, включая отдельную команду по разбору сложных инцидентов.

4

Инвестиции в безопасность транспортных средств и инфраструктуру

Мы сотрудничаем с Научным центром безопасности дорожного движения, Департаментом транспорта Москвы и другими структурами, чтобы своевременно получать информацию о ДТП с участием курьеров, и инвестируем ресурсы в развитие безопасного городского транспорта.

Мы вкладываем силы и инвестиции во все четыре направления политики безопасности — и вот каких результатов это позволило нам добиться:

≈ **500** млн
рублей

сервисы Яндекса вложили в развитие инициатив и технологий для безопасности курьеров и клиентов. Например, среди таких инициатив программы страхования, обучение служб поддержки и другие проекты.

по данным с 2021 года

99,999%

заказов доставляются без ДТП*

* на основе собственных данных Яндекса о ДТП на доставках заказов

по данным за 2023 год

на **270 тыс.**

пройденных километров
случается одно ДТП

по данным Яндекса о ДТП на доставках заказов за 2023 год

Глава 1. Доступ к сервису

В доставке заказов и отправок многое зависит от того, насколько добросовестно курьер подходит к делу. Мы тщательно выбираем партнёров для сотрудничества, инструктируем их, следим за тем, чтобы они содержали свою экипировку в хорошем состоянии. Сделать процесс доставки удобным и безопасным нам помогает ряд мер и технологий.

Допуск курьеров к сервису

Чтобы выполнять заказы, курьеры используют приложение Яндекс Про (далее — «Про»). Каждый доставщик должен быть готов предоставить нам необходимую информацию о себе — например, номер телефона, данные паспорта или других документов. Мы проверим информацию и только после этого откроем ему доступ к заказам в Про. Сами по себе установка приложения и регистрация в нём такой возможности не дают.

Доступ к заказам получают не все. Мы не подключим курьера к сервису, если выясним, что до этого он уже выполнял заказы с помощью Про и допустил нарушения, например:

- находился в алкогольном опьянении на слоте;
- совершил кражу;
- стал виновником ДТП с тяжёлыми последствиями для здоровья или имущества других людей;
- наносил вред здоровью пользователей, сотрудников ресторана и другим людям во время слотов.

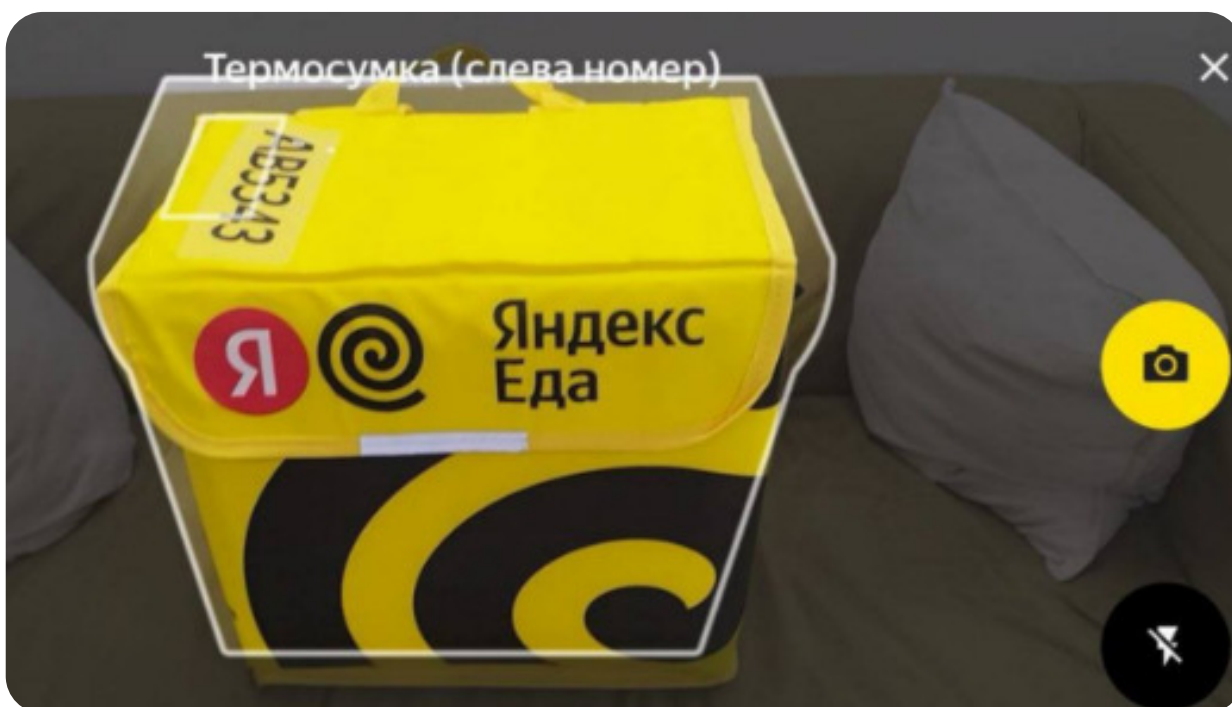
Прежде чем получить доступ к заказам, курьер присылает нам через приложение Про селфи и фотографию своего паспорта, которые мы проверяем, чтобы убедиться, что на снимках один и тот же человек.

Данные, которые клиенты и курьеры указывают в наших приложениях, защищены в соответствии с требованиями закона и стандартами информационной безопасности. При проверке предоставленных курьерами фотографий каждое изображение обрабатывается с помощью системы динамического нанесения водяных знаков и шифруется. Процедура разделённого доступа к зашифрованным фото и к дешифрующим ключам находится под дополнительным мониторингом инструментов безопасности наших сервисов.

Курьеры, сотрудничающие с нашими сервисами, доставляют в том числе готовую еду и продукты. Поэтому мы договариваемся с центрами, где можно оформить медицинскую книжку, о специальных тарифах для партнёров сервисов. Стандартная медкомиссия для медицинской книжки — это осмотр у оториноларинголога, дерматовенеролога, стоматолога и терапевта, а ещё сдача разных анализов.

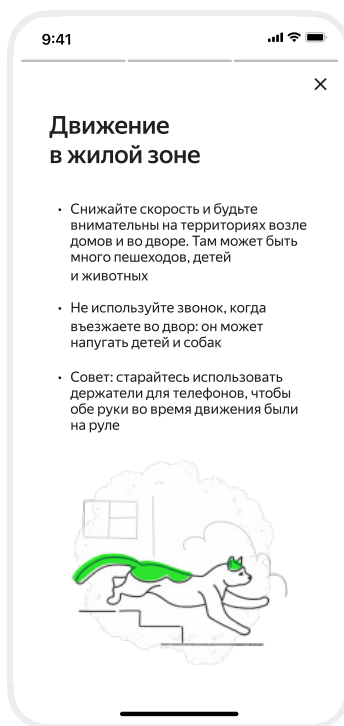
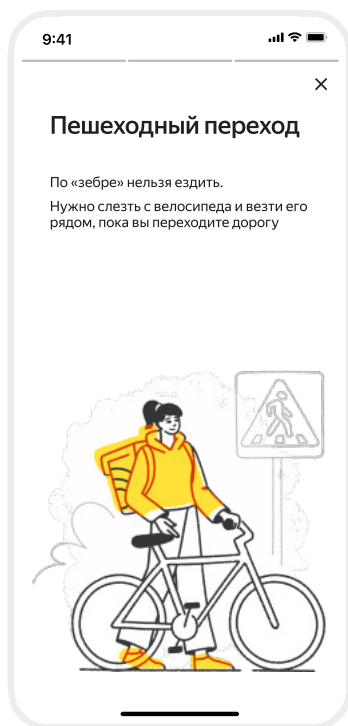
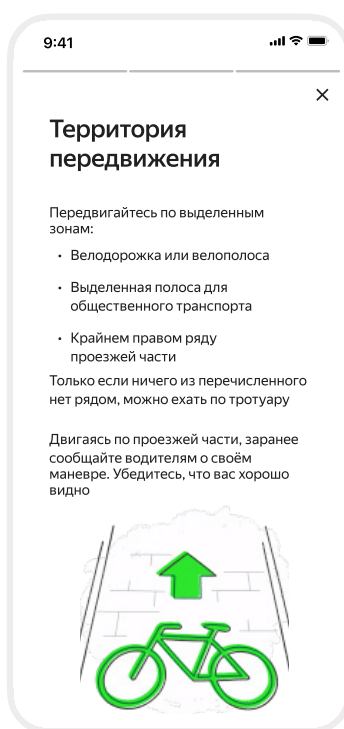
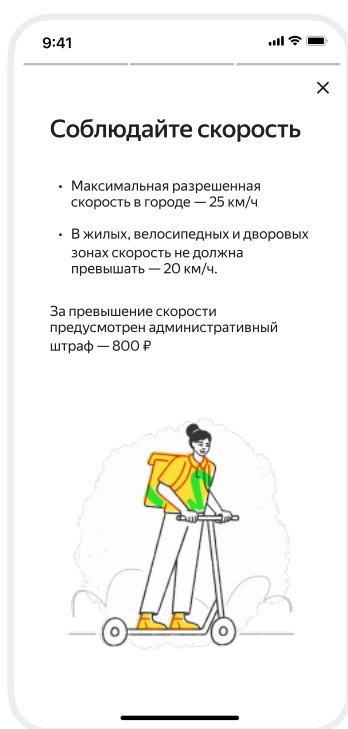
Специальная экипировка

Чтобы бережно развозить заказы и отправления, доставщики используют курьерские сумки, которые могут получить в курьерских хабах Яндекса или пунктах выдачи заказов Яндекс Маркета. Сумка изготовлена из термозащитного материала, что помогает поддерживать нужную температуру при доставке готовой еды и напитков. Ещё у сумки есть светоотражающие элементы. Они делают курьера заметнее в тёмное время суток, а это важно для его безопасности. Мы следим, чтобы партнёры поддерживали сумки в хорошем состоянии. Для этого доставщики регулярно присылают нам их фото на проверку.



Обучение правилам дорожного движения

Курьеры сами выбирают удобный способ доставки: пешком, на велосипеде, машине или другом транспорте. Прежде чем дать доставщикам доступ к заказам, мы обеспечиваем их материалами для изучения правил дорожного движения (ПДД) и стандартов сервиса. В первые дни каждый новый курьер получает напоминания о правилах и мерах безопасности. Эту информацию доставщики также могут в любой момент посмотреть в приложении Про и на сайте для курьеров-партнёров сервисов Яндекса.



Глава 2. Меры безопасности во время доставок

В процессах доставки участвуют множество людей — в том числе клиенты, курьеры, сотрудники ресторанов и магазинов. Мы принимаем целый ряд мер, направленных на обеспечение безопасности для всех вовлеченных в процесс людей. Для этого мы используем технологии и инфраструктуру сервисов Яндекса, а также сотрудничаем с компаниями-партнёрами — например, веломастерскими, которые помогают поддерживать транспорт доставщиков в хорошем состоянии.

Оптимальные маршруты

Чем короче и проще маршрут курьера, тем безопаснее доставка. Поэтому мы прокладываем оптимальные пути на слотах, используя специальные алгоритмы. Для этого мы также опираемся на знания и опыт курьеров. Обычно они хорошо разбираются в городе, знают, где пролегают короткие и безопасные пути, а где, наоборот, ездить не стоит — например, из-за перекрытий дорог или стройплощадок. Курьеры могут сами сообщать нам о таких помехах через Яндекс Карты, чтобы мы могли находить лучшие маршруты по всему городу и подбирать оптимальный вариант для каждой доставки.

Наблюдательные команды

Придерживаться скоростного режима помогают не только технологии, но и люди. В Москве и Санкт-Петербурге у нас есть наблюдательные команды. Они присутствуют в тех районах, где бывает больше всего курьеров на велосипедах или где находятся наиболее оживлённые места и сложные транспортные развязки. Наблюдатели — это опытные доставщики, которые хорошо знают город и опасные участки маршрутов. Когда они замечают нарушение, то напоминают такому курьеру о правилах дорожного движения. Превышающим скорость доставщикам мы присылаем в курьерском приложении ссылку на курс ПДД. Если курьер всё равно не соблюдает скоростной режим, мы можем ограничить ему доступ к доставке заказов и пригласить в курьерский центр для дополнительного ознакомления с ПДД.

Аптечки, инструменты и помощь курьерам в ремонте велосипедов

Запущено в мае 2023 (VELOАПТЕЧКИ для ремонта и инструкции)

В разных городах России в курьерских хабах, дарксторах Лавки и пунктах выдачи заказов Маркета доставщики могут на время взять аптечку и набор инструментов для быстрого ремонта велосипедов. Ещё мы договариваемся с мастерскими, магазинами и сервисами проката велосипедов об особых условиях для курьеров-партнёров наших сервисов. В том числе о скидках на аренду или ремонт транспорта — всё это доступно на специальном сайте для курьеров и в приложении Про.

Специальные тарифы на самокаты для курьеров

Запущено в октябре 2021

При выполнении заказов курьерам, сотрудничающим с нашими сервисами, доступна аренда самокатов Яндекс Go на специальных условиях — за счёт контроля скорости, регулярного технического обслуживания и других характеристик этот транспорт обеспечивает повышенную безопасность.

За сезон — с весны по осень — больше 10% доставщиков осуществляют доставки на самокатах. Яндекс Go оснастил самокаты IoT-трекерами собственной разработки (от англ. internet of things — интернет вещей). Они быстрее и точнее определяют местоположение самоката и помогают автоматически и плавно снижать скорость в зонах, где много людей. Такие «медленные зоны» технологии Яндекса определяют автоматически. Это районы, где пешеходов особенно много, рядом школы, детские сады и площадки. А в запрещённых для катания зонах скорость плавно снизится до нуля.

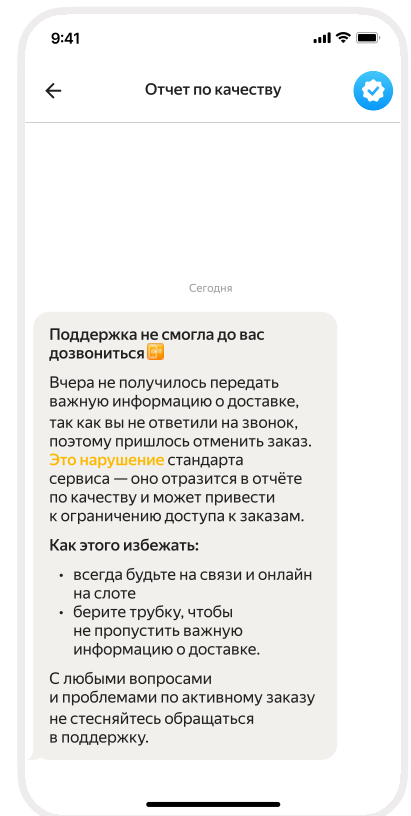
Оценка поведения курьеров, ограничительные меры

Понять, насколько добросовестно курьеры выполняют доставки, нам помогает специальная система оценки. Благодаря ей мы узнаём, с чем доставщик справляется хорошо, а что в его деятельности стоит улучшить. Например, в этом нам помогают отзывы от ресторанов и клиентов, число опозданий и отмен. Если курьер получает жалобу по конкретному заказу — допустим, по взаимодействию с заведением, — мы присылаем ему ссылку на правила для курьеров.

Они напоминают ему, как общаться с сотрудниками ресторанов, чтобы не возникало нежелательных ситуаций. По результатам работы системы курьеру может быть ограничен доступ к заказам — на время или даже навсегда.

Система позволяет минимизировать фактор случайных ошибок при принятии решений об ограничении доступа, делает оценку поведения доставщиков более прозрачной и унифицированной: ко всем применяется одинаковый подход.

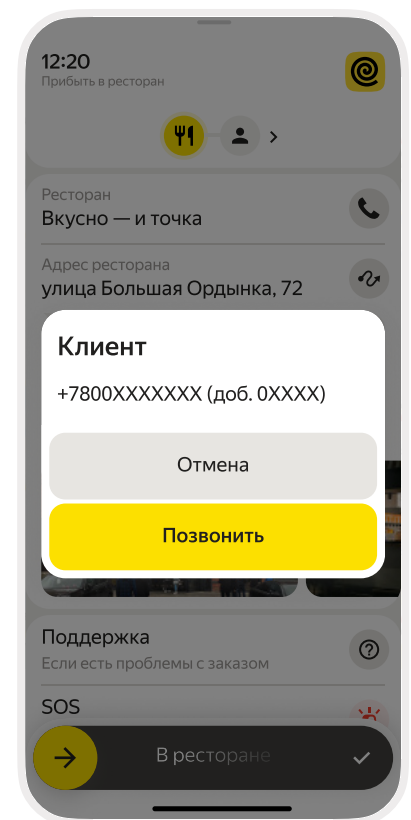
Если курьер нарушил правила сервиса, мы разберёмся в ситуации и примем меры. Например, можем ограничить доставщику доступ к заказам, если он допустит некорректное поведение или агрессию по отношению к клиентам, службе поддержки, сотрудникам ресторанов и магазинов.



Конфиденциальность телефонных номеров, адресов и переписок

Конфиденциальность персональных данных, например, телефонных номеров клиентов и курьеров, является для нас одним из главных приоритетов. Для того, чтобы скрыть реальные номера, мы предлагаем им созвониться через приложения Яндексa. В этом случае, программа автоматически заменяет реальные номера на временные, которые действуют только во время выполнения доставки.

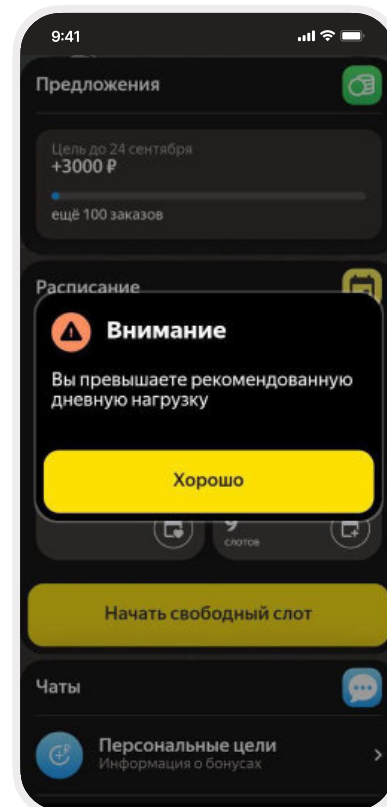
Адреса заказчиков пропадают из приложения Про сразу после того, как заказ выполнен.



Данные пользователей и курьеров мы защищаем и тогда, когда они общаются в чатах внутри приложений Яндекса во время выполнения заказов — такой чат, например, есть в Еде. Это подходящий способ связи для тех, кому удобнее переписываться, а не разговаривать. Например, людям с ограничениями речи и слуха. Чат автоматически модерировается алгоритмом и работает только во время активного заказа, а затем закрывается и перестает отображаться в приложении.

Удобство слотов для курьеров

Безопасность зависит в том числе от того, насколько отдохнувшим курьер выходит на слот. Он сам выбирает удобное время и район города для выполнения заказов. В приложении Про курьер может выбрать плановый слот или свободный. Плановый можно забронировать заранее, а на свободный можно выйти в любой момент и выполнять заказы хоть по часу в день. Во время каждого слота курьер может делать паузы для отдыха. Доставщики сами составляют своё расписание, а мы всегда подсказываем им в приложении Про, если они превышают рекомендованную дневную нагрузку на слотах.



Страховка во время доставки

Мы принимаем множество мер, чтобы позаботиться о безопасности курьеров. Но все риски невозможно учесть, поэтому на случай непредвиденных ситуаций у нас есть страховка.

Базовая страховка поможет курьеру, например, компенсировать потерю дохода, если он травмируется и временно не сможет доставлять заказы. Страхование от несчастных случаев действует во время доставки заказов. Если партнёр получит травму, он может сообщить об этом нашей службе поддержки, а затем с ним свяжется страховая компания. Максимальная сумма выплаты по базовой страховке — 2 млн рублей.

Запущено в октябре 2019

В некоторых наших сервисах существует **страхование ответственности курьера** — оно тоже действует всё время, пока длится слот. Оно рассчитано на непредвиденные ситуации, которые затрагивают третьих лиц. Например, если доставщик случайно заденет велосипедом чужую машину и повредит. В этом случае владелец автомобиля может обратиться к нам, например, с помощью кнопки «Служба поддержки» в приложении, а мы подключим к делу страховую компанию. Она разберёт ситуацию и, если признает случай страховым, сделает хозяину машины страховую выплату.

Запущено в ноябре 2021

> **52** млн
рублей

Яндекс уже инвестировал в страхование курьеров на слотах с октября 2019 и продолжит это делать

Такси для курьеров в поздние часы

Запущено в августе 2021

Курьеры могут выполнять заказы и в позднее время. Даже тогда, когда общественный транспорт уже не ходит. Чтобы они удобно и безопасно добрались до дома в такие часы, мы даём промокоды, которые полностью или частично покрывают стоимость поездки на такси. Вызвать машину и использовать промокод доставщик может в приложении Про.

≈ **27** млн
рублей

Яндекс инвестировал в эту инициативу с момента запуска в августе 2021 года

Глава 3. Реагирование на инциденты

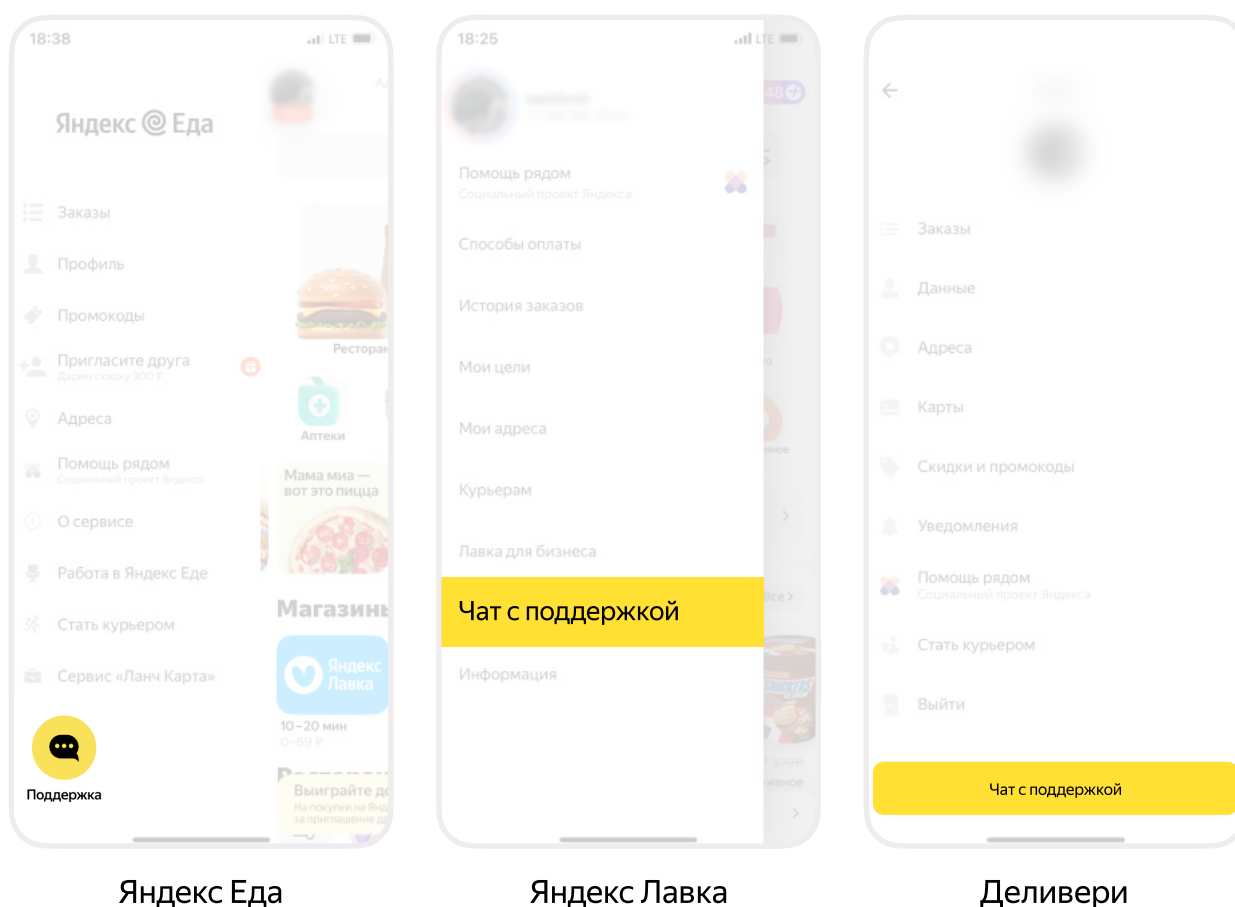
Мы принимаем множество мер, чтобы сделать процессы доставки как можно безопаснее. Но все риски невозможно предусмотреть, поэтому мы разработали и комплекс мер по реагированию на инциденты. Это позволяет нам быстро вовлекаться и разрешать нежелательные ситуации.

Команда по разбору инцидентов работает **круглосуточно**.

Что делать, если вы стали участником или свидетелем инцидента

Если произошёл инцидент с участием курьера — важно сообщить о ситуации сервису, и мы обязательно разберёмся.

Обратиться в службу поддержки можно в приложениях наших сервисов.



Если нет возможности обратиться в поддержку через приложение, можно сделать это другими способами.

Яндекс Еда

Телефон:

+7 800 600-12-10

Электронная почта:

love@eda.yandex.ru

Яндекс Доставка

Телефон:

+7 495 032-63-33

Электронная почта:

help@dostavka.yandex.ru

Деливери

Телефон:

+7 800 600-12-10

Электронная почта:

love@eda.yandex.ru

Яндекс Лавка

Телефон:

+7 800 770-04-60

Электронная почта:

lavka@support.yandex.ru

Рассказать нам про такую ситуацию может любой — и клиент, который в неё попал, и случайный прохожий, который наблюдал со стороны. Чтобы разобраться в инциденте, нам нужно получить как можно больше информации о произошедшем.

Что мы просим сделать очевидца инцидента с курьером:

1

Зафиксировать номер сумки курьера. У каждого доставщика он индивидуальный и позволяет точно определить владельца.



расположение номера на сумке курьера

2

Связаться со службой поддержки сервиса через приложение, по электронным адресам или номерам телефонов выше, сообщить номер сумки курьера и подробности ситуации.

3

Указать место, дату и время инцидента.

4

Прислать фото или видео происшествия, если они есть. Это тоже поможет нам разобраться.

Что делать, если не удалось зафиксировать номер сумки доставщика

Если не получилось запомнить номер сумки доставщика, стоит сразу обратиться в правоохранительные органы. Мы и сами рекомендуем сделать это, когда с нами связываются и сообщают об инциденте, но не могут назвать номер сумки курьера.

Разбор инцидентов

Мы стараемся объективно разбирать спорные случаи. За это отвечает команда специалистов, которых мы тщательно отбираем и обучаем общению в сложных ситуациях. Команда собирает информацию об инциденте, изучает её и решает, как поступить, чтобы найти конструктивный выход из ситуации.

Когда к нам обращаются и сообщают об инциденте, сотрудник службы поддержки передаёт всю информацию команде по разбору инцидентов. Она связывается со службой логистики, чтобы установить личность курьера. Затем мы сразу на время блокируем доставщику доступ к заказам — до тех пор, пока не разрешится ситуация. Если мы можем сами разобраться в инциденте, то так и делаем — приглашаем курьера в хаб и принимаем меры. Если же ситуация требует участия госорганов — они подключаются. В любом случае в дальнейшем мы связываемся с человеком, который заявил об инциденте, и сообщаем, как разрешилась ситуация.

В некоторых сервисах действует страхование ответственности курьеров: человек может получить страховую выплату, если произойдет инцидент по вине доставщика. Когда пострадавший обращается в службу поддержки и в его ситуации есть признаки страхового случая, наш специалист порекомендует заявить о страховом событии и расскажет как это сделать.

Глава 4. Инвестиции в безопасность транспортных средств и инфраструктуру

Развитие безопасного городского шерингового транспорта — важная часть нашей стратегии. Мы много инвестируем в то, чтобы создать безопасные условия для передвижения.

Например, мы разработали для курьеров собственный электровелосипед и планируем наладить его выпуск. Это удобный и безопасный транспорт. У него есть багажник для термосумки, мощный аккумулятор, USB-порт для зарядки телефона, а ещё модуль IoT, который позволяет сделать так, чтобы транспорт не превышал допустимую скорость.

Осенью 2023 года мы поддержали инициативу Департамента транспорта и развития дорожно-транспортной инфраструктуры Москвы: он предложил создать рабочую группу по вопросам безопасности на дорогах. Совместно с Дептрансом Яндексом разработан и планируется к подписанию «Меморандум о сотрудничестве в целях повышения стандартов безопасности в области курьерских доставок в городе Москве». Документ будет открытым, и к нему смогут присоединиться другие участники рынка. Подписание Меморандума станет первым шагом в сторону создания отраслевых стандартов безопасности, на основе чего будет развиваться дальнейшее регулирование отрасли.

В рамках этого сотрудничества мы также взаимодействуем с Центром организации дорожного движения Правительства Москвы, в который поступают данные о ДТП от городских служб. Это сотрудничество позволяет нам быстро узнавать про дорожные происшествия с участием курьеров, своевременно реагировать и разбирать инциденты.

Мы также взаимодействуем с Научным центром безопасности дорожного движения МВД России. Совместно с ним мы подготовили материалы для обучения курьеров-партнёров правилам безопасного вождения — и актуализируем их, когда это нужно.