

Безопасность в поездках



Политика в области безопасности

Безопасность — фундаментальная ценность, которая определяет вектор развития наших информационных продуктов. Мы постоянно инвестируем в технологии и функциональность, которые помогают снижать вероятность любых рисков при взаимодействии с сервисом. Наша политика в этой области реализуется в 4 направлениях:

1 Доступ к сервису

Мы снижаем риск подключения к приложениям тех, кто намерен злоупотреблять возможностями сервиса. Для этого развиваем технологии проверки профилей водителей, партнёров и пользователей.

2 Меры безопасности в поездке

Мы совершенствуем меры, которые помогают выявлять и предупреждать риски в поездках. Для этого оптимизируем алгоритмы мониторинга и возможности для пользователей и водителей быстрее информировать сервис о риске инцидента или о происшествии.

3 Реагирование на инциденты

Мы увеличиваем скорость и эффективность реагирования на происшествия. Алгоритмы незаменимы в объективной оценке рисков. Но в общении с участниками происшествий решающая роль — у человека. Поэтому мы развиваем собственную команду безопасности. В трудной ситуации её сотрудники свяжутся с водителями и их пассажирами, чтобы помочь.

4 Общественное взаимодействие

Мы сотрудничаем с профессионалами в области безопасности и экспертами по действиям в кризисных ситуациях. Наш сервис влияет на миллионы людей, поэтому мы считаем частью нашей ответственной политики поиск эффективных стратегий в области транспортной безопасности – на благо водителей, пользователей и общества в целом.

Действующие меры и технологии безопасности

Мы используем комплекс инструментов, которые действуют на всех этапах взаимодействия с сервисом: при подключении к приложениям, на протяжении заказа, а также после того, как поездка завершена.

Одновременно и таксопарки — партнёры сервиса организуют осмотры технического состояния автомобилей такси, медосмотр и другие проверки водителей в соответствии с российским законодательством.¹

Доступ к сервису

При взаимодействии с сервисом пользователи и водители должны быть готовы предоставить информацию, которая будет использована для их проверки перед подключением. Например, номер телефона, к которому привязано приложение, данные водительского удостоверения или других документов.

Сервис оставляет за собой право расширять список запрашиваемых данных, если это поможет сделать поездки безопаснее.

Помогает водителям подключиться к сервису

Допуск водителя к сервису

Каждый водитель проходит обязательную проверку, для которой мы используем открытые источники данных. Сам факт установки на смартфон приложения и регистрация в нём не являются гарантией доступа к заказам сервиса.

Водитель не будет подключён к сервису, если мы выясним, что он прежде сотрудничал с сервисом и допустил следующие нарушения:

¹ — В тексте отражена информация о требованиях законодательства, которые действовали в течение 2022 года.

- намеренное опасное вождение, был признан виновником ДТП с пострадавшими или погибшими;
- сексуализированное насилие или домогательства;
- физическое насилие или угрозы;
- злоупотребления возможностями сервиса.

Мы совершенствуем алгоритмы предварительной проверки, чтобы снизить риск повторного подключения к сервису таких водителей, если они используют новые или поддельные документы.

Повышает защищённость аккаунта водителя в системе

Проверка селфи

После подключения к сервису водителю регулярно предлагается пройти проверку селфи. Для этого мы выбираем время между заказами.

Водитель делает свой фотопортрет (селфи) и проходит проверку прямо в приложении. Новое селфи сверяется с теми, которые водитель сохранил на предыдущих проверках. Если проверка пройдена, водитель продолжит выполнять заказы. Пока проверка не пройдена, доступ к сервису будет ограничен.

Помогает соблюдать правила поездок в сервисе

Подтверждение документов водителя

Сотрудничать с сервисом водитель сможет, если он выполняет требования законодательства о перевозке пассажиров и багажа легковым такси.

По водительскому удостоверению (ВУ) подтверждается общий водительский стаж от 3 лет² и проверяется, какими категориями транспортного средства (ТС) может управлять водитель.

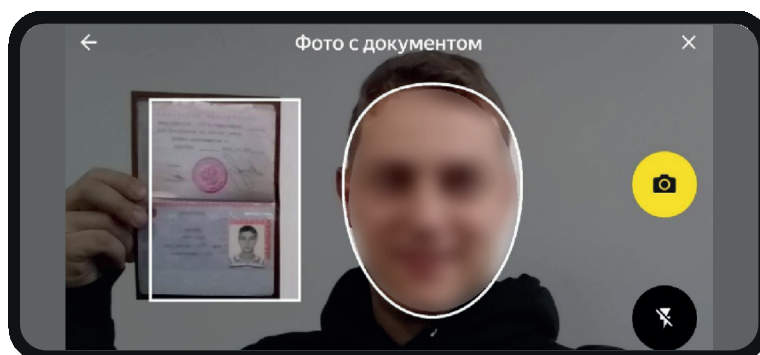
По открытым данным ГИБДД мы регулярно проверяем, не лишён ли водитель права управления ТС. У водителя с действующим лишением не будет доступа к сервису.

Мы также запрашиваем у водителя фотографию паспорта через приложение — во время отдельной процедуры фотоконтроля.

Подлинность документов водителя проверяется по открытым

2 — По данным фотоконтроля водительских удостоверений за период с 1 января по 31 декабря 2022 года, средний стаж водителей в сервисе составляет 12 лет

данным ФНС. Собственными методами и инструментами сервис выявляет попытки манипуляции с фото документов, например использование подделок.



Данные, указанные пользователями и водителями в приложениях, защищены в соответствии с законом и стандартами информационной безопасности. Каждое изображение, переданное во время процедуры фотоконтроля, обрабатывается системой динамического нанесения водяных знаков и защищено шифрованием. Процедура разделённого доступа к зашифрованным фото и к дешифрующим ключам находится под дополнительным мониторингом с помощью собственных инструментов безопасности сервиса.

Помогает водителям проверить, что машина соответствует требованиям сервиса

Подтверждение автомобиля и оборудования

Регистрируясь в сервисе, каждый водитель вносит данные автомобиля, предоставленного таксопарком для выполнения заказов.

Машины, на которых выполняются заказы, не реже чем раз в 10 дней проходят фотоконтроль. Во время него мы проверяем внешний вид автомобиля и отсутствие видимых повреждений кузова.

В салоне автомобиля во время этой процедуры проверяется наличие ремней безопасности и их замков (фиксаторов), доступность этого оборудования для водителя и его пассажиров во время поездки.

Действующие меры и технологии безопасности

Если на фотоконтроле возникнет сомнение, что в автомобиле будут соблюдены условия безопасной поездки, доступ к заказам такому автомобилю будет ограничен до устранения нарушений. На это время водитель может использовать другую машину таксопарка, если она успешно пройдет аналогичную процедуру.

Мы можем пригласить водителя для очной проверки машины, если на её неисправность или отклонения от стандартов безопасности были жалобы от пассажиров или если о нарушениях сообщили тайные покупатели. В этом случае водитель приезжает на пункт стационарного контроля, где проверяющий осматривает машину и заполняет отчёт о её состоянии.

Отдельная проверка предусмотрена для удерживающего устройства для детей. Как только водитель отметит в своем профиле, что использует детское кресло или бустер, мы попросим его пройти фотоконтроль устройства. Рекомендованные нами для использования на заказах модели детских кресел прошли тестирование ADAC и получили международный сертификат безопасности ECE R44.

Помогает водителям
соблюдать правила
безопасности
в поездках

Тренинги для водителей

Перед тем как начать получать заказы, водители в приложении проходят онлайн-курс по безопасному выполнению заказов и взаимодействию с сервисом. В первые дни в сервисе каждый новый водитель получает серию сообщений о правилах и мерах безопасности.

При подключении к каждому более высокому тарифу водителю нужно проходить специальный тренинг.

Отдельная подготовка предусмотрена для тех, кто планирует выполнять заказы в тарифе «Детский». Она включает курс по установке удерживающих устройств в автомобиле, а также по общению с детьми и их родителями в поездке.

Также сервис просит водителей проходить регулярные проверки знания ПДД, стандартов безопасности сервиса, особенностей и нюансов российского законодательства в области такси.

Действующие меры и технологии безопасности

Меры безопасности в поездке

Помогает снизить
риск ДТП

Добавлено в 2022

Назначение маршрута

Когда пользователь заказал поездку, алгоритмы навигации оценивают потенциальную опасность маршрута. Они учитывают данные о протяжённости поездки, об интенсивности движения и историю сообщений пользователей Яндекс Навигатора об авариях на маршруте.

Разработанная сервисом технология назначения водителя на заказ соотносит эту оценку с оценкой надёжности водителя.

Оценка надёжности формируется на основе истории сотрудничества водителя с сервисом. В ней учитываются общие данные, например стаж вождения, количество выполненных заказов в сервисе, а также эпизоды превышения скорости или опасных маневров, участие в ДТП, жалобы пассажиров и другие факторы.

В поездку по потенциально более опасному маршруту из числа тех, кто был на линии в момент заказа, назначаются водители с большим опытом безопасных поездок в сервисе.

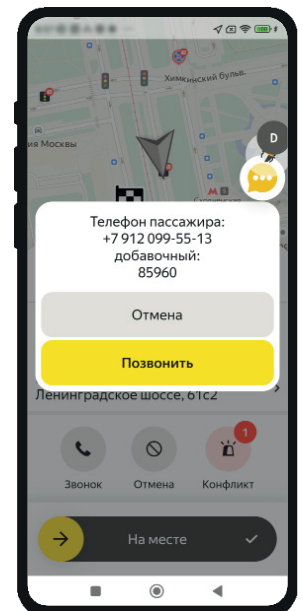
Помогает сохранить
конфиденциальность
водителям
и их пассажирам

Защита номера телефона

Мы используем технологию Softswitch. Она скрывает настоящие номера телефонов пользователей и водителей при звонках из приложения. Подменный номер действует в течение всего заказа и ещё некоторое время после него, чтобы, например, пассажир мог связаться с водителем, если забыл вещи в салоне.

Активная детекция происшествий

Информация с датчиков смартфона водителя позволяет зафиксировать внезапное резкое торможение. Это может происходить и в момент опасных маневров, и в момент ДТП. Если мы зафиксируем такой сигнал, то позвоним участникам поездки и попросим подтвердить, что всё в порядке.



Действующие меры и технологии безопасности

Помогает ускорить помощь при ДТП

Если в поездке произошло ДТП, сотрудник поддержки проконсультирует по правилам оформления ДТП, безопасному поведению на месте аварии, оказанию первой помощи и оформлению страховки. Если пассажир готов продолжить поездку, сотрудник поддержки поможет вызвать другую машину.

Здравствуйте!

Я из Команды качества. Наши алгоритмы зафиксировали экстренную ситуацию в поездке. Очень за вас переживаю и сейчас позвоню.

Помогает снизить риск инцидента в поездке

Добавлено в 2022

Мониторинг потенциально опасных сценариев

Если в заказе что-то идёт не по плану, особенно в ночных поездках, — например произошло значительное отклонение от маршрута, продолжительная остановка или завершение поездки далеко от точки Б, команда безопасности связывается с водителем и его пассажиром, чтобы выяснить причину. Если риск безопасности в поездке выявлен, команда действует по предусмотренному протоколу. Подробно об этом рассказано в главе «Как разбираются инциденты».

Помогает водителям соблюдать стандарты поездок

Тайные покупатели

Чтобы проверить, как водители соблюдают стандарты сервиса во время заказов, мы регулярно проводим проверки поездок тайными покупателями. Если проверяющие обнаружат нарушение правил безопасной поездки, то зафиксируют его в отчёте.

Помогает уменьшить тяжесть последствий при возможном ДТП

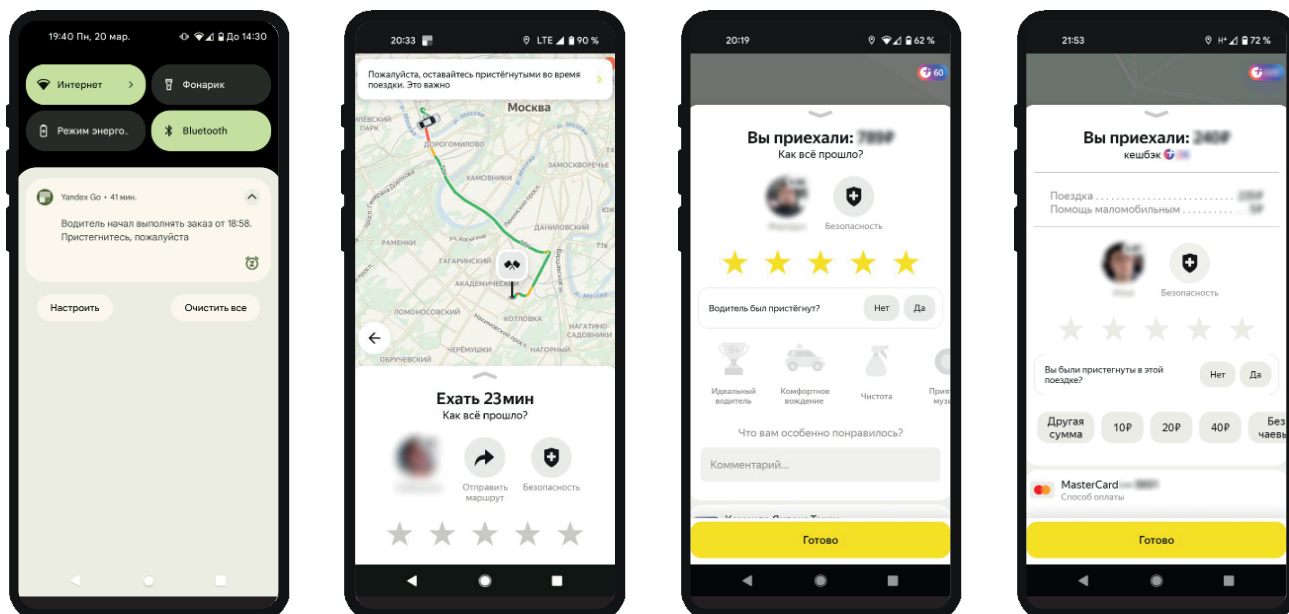
Напоминание о ремнях безопасности

Использование ремней безопасности — базовая мера предосторожности для всех в автомобиле. Поэтому перед началом поездки приложение водителя по громкой связи напоминает о необходимости пристегнуться, в том числе на задних сиденьях. Пользователи у себя в приложении также получают напоминание о необходимости пристегнуться.

Если в автомобиле во время поездки по какой-либо причине не было доступа к ремням безопасности или они были неисправны, пользователь может отметить это в карточке оценки поездки.

Действующие меры и технологии безопасности

Когда сервис получает подобный сигнал, мы просим водителя проверить исправность и доступность ремней безопасности на всех местах в автомобиле.



Помогает водителям снизить риск ДТП и тяжесть его последствий

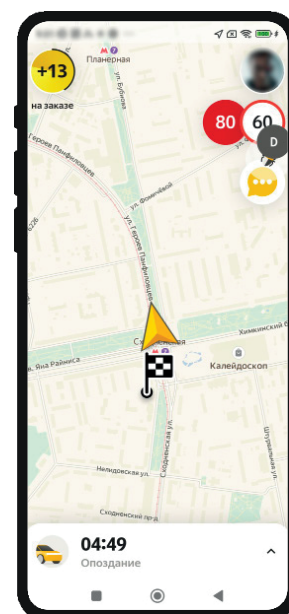
Информация об ограничениях скорости

В приложении у водителя в режиме реального времени отображается скорость автомобиля и информация о скоростных ограничениях. Приложение уведомляет водителя о превышении скорости.

Помогает водителям снизить риск ДТП и тяжесть его последствий

Мониторинг скорости и манеры вождения

Алгоритмы сервиса реагируют на превышения скорости и определяют отклонения, которые характерны для внезапных ускорений, торможений или резких маневров. В случае если в поездке были превышения скорости или резкие маневры, водитель получает от сервиса автоматическое предупреждение: если такие случаи повторяются, доступ к заказам ограничивается как минимум до выяснения причин.



14:08

Соблюдайте скоростной режим

По нашим данным, вы превышаете скорость во время заказов. Это ставит под угрозу вашу жизнь и здоровье, а также безопасность окружающих. Если нарушения продолжатся, вы потеряете баллы приоритета, а доступ к заказам сервиса может быть ограничен.



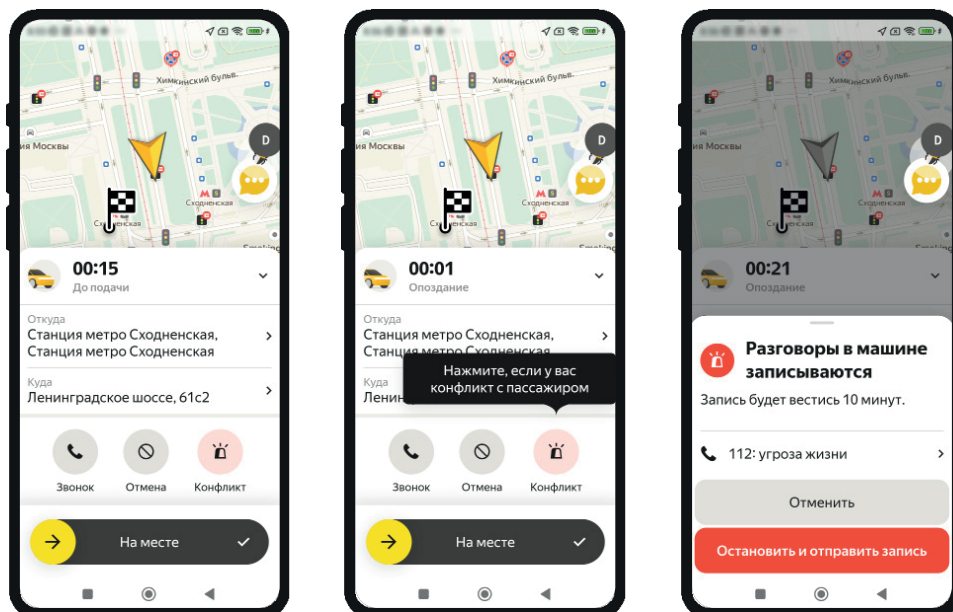
Действующие меры и технологии безопасности

Помогает снизить
риск развития
конфликта в поездке

Кнопка «Конфликт»

Водитель в приложении может сделать аудиозапись происходящего в салоне.

О начале записи приложение оповещает по громкой связи. Запись длится до 10 минут. Водитель может сразу отправить её в службу поддержки. Сотрудник поддержки свяжется с участниками поездки и поможет избежать развития конфликта. Запись поможет определить историю инцидента.



Помогает
пользователям
оперативно сообщать
о ходе поездки

Центр безопасности в пользовательском приложении

Центр безопасности — раздел в приложении Яндекс Go, где пользователю доступны инструменты безопасности:

1 Отправить маршрут

Ссылку на свою поездку пользователь может отправить доверенным контактам. Сообщение включает информацию о водителе и автомобиле, ориентировочном времени в пути и маршрут. Получатель этого сообщения может перейти по ссылке и видеть передвижение машины с пользователем до пункта назначения.

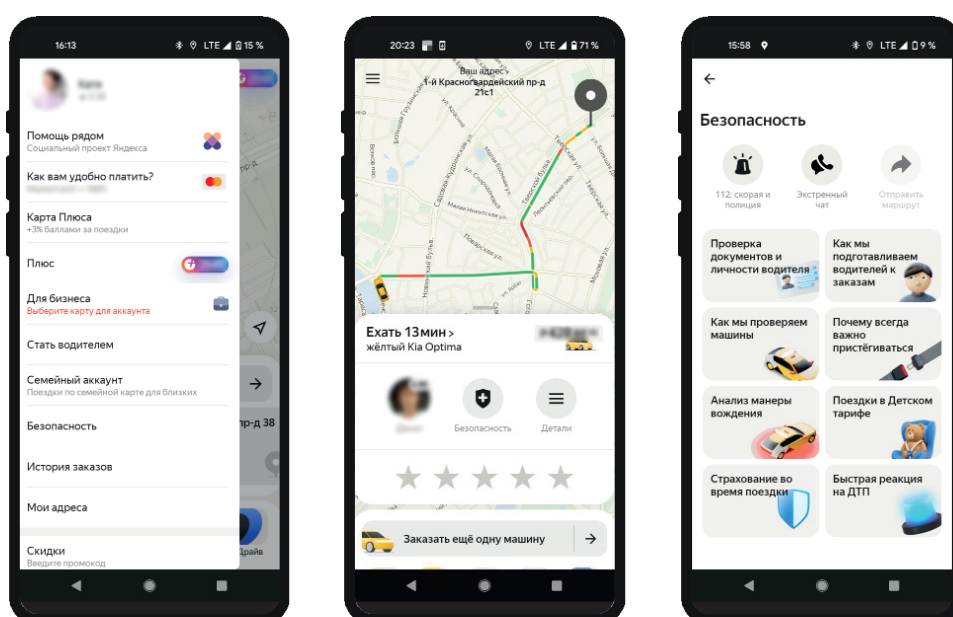
Действующие меры и технологии безопасности

2 Экстренный чат

Нажатием одной кнопки можно сообщить об экстренной ситуации в поездке. Такое обращение разбирается в приоритетном порядке командой поддержки.

3 Кнопка «112: скорая и полиция»

Возможность в критической ситуации быстро связаться с экстренными службами.



В разделе «Центр безопасности» в приложении рассказывается о том, как работает каждый инструмент.

До начала поездки Центр безопасности находится в боковой панели приложения Яндекс Go, а во время поездки — по центру экрана. Чтобы попасть в него, нужно нажать на значок щита.

Помогает водителям и их пассажирам компенсировать вред от ДТП

Страхование жизни и здоровья

В каждой поездке жизнь и здоровье водителя и его пассажиров застрахованы сервисом на случай ДТП. Максимальная выплата при страховом случае — 2 000 000 ₽. Страховка действует с момента, когда водитель нажал кнопку «В пути», и прекращается после завершения поездки в приложении.

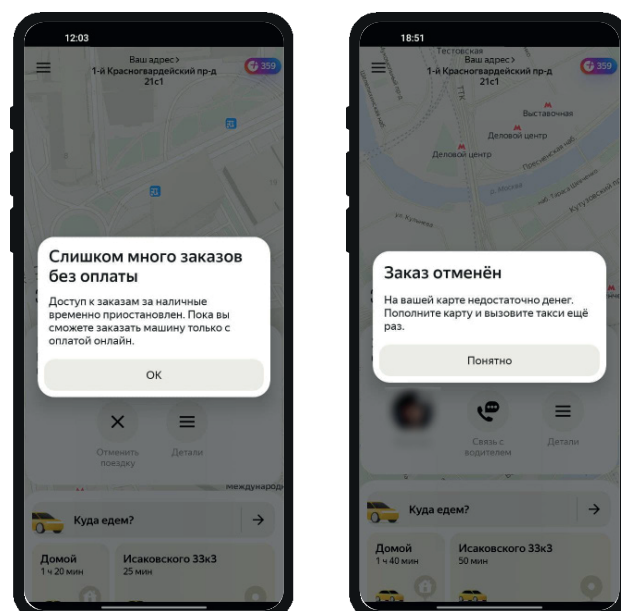
Для получения страховой выплаты пострадавшему нужно обратиться в службу поддержки сервиса, которая поможет собрать для страховой компании документы, подтверждающие происшествие и причиненный здоровью вред.

После окончания поездки

Помогает защитить доход водителей и снизить риск развития конфликта в поездках

Контроль оплаты поездок

Мы определяем, когда пользователи пытаются злоупотреблять возможностями сервиса, чтобы не оплачивать поездки. Неоплата заказа — одна из причин конфликтов в поездке. Чтобы снизить вероятность конфликтов по этой причине, сервис реализовал сразу несколько решений.



Поездки за наличные

Если у пользователя были эпизоды с неоплатой поездок за наличные, в способах оплаты в приложении ему ограничат возможность выбрать поездку за наличные. Для заказа он сможет использовать только безналичную оплату, а сумма за поездку спишется сразу после заказа машины. Если денег на счёте недостаточно, заказ будет отменён. Пользователь получит сообщение, что нужно пополнить безналичный счёт, после этого можно сделать повторный заказ. Если же поездка за наличные не была оплачена, у водителя есть возможность обратиться в поддержку.

Действующие меры и технологии безопасности

Поездки с безналичной оплатой

Когда у пользователя возникает задолженность за поездки с безналичной оплатой, он получает оповещение, что заказать следующую поездку можно после погашения долга за предыдущие. Партнёрам сервис гарантирует компенсации неоплаченных безналичных заказов. Обычно компенсация начисляется не позднее чем в течение 30 минут после завершения поездки. Для проверки некоторых сумм может понадобиться дополнительное время.

Обратная связь по итогам поездки

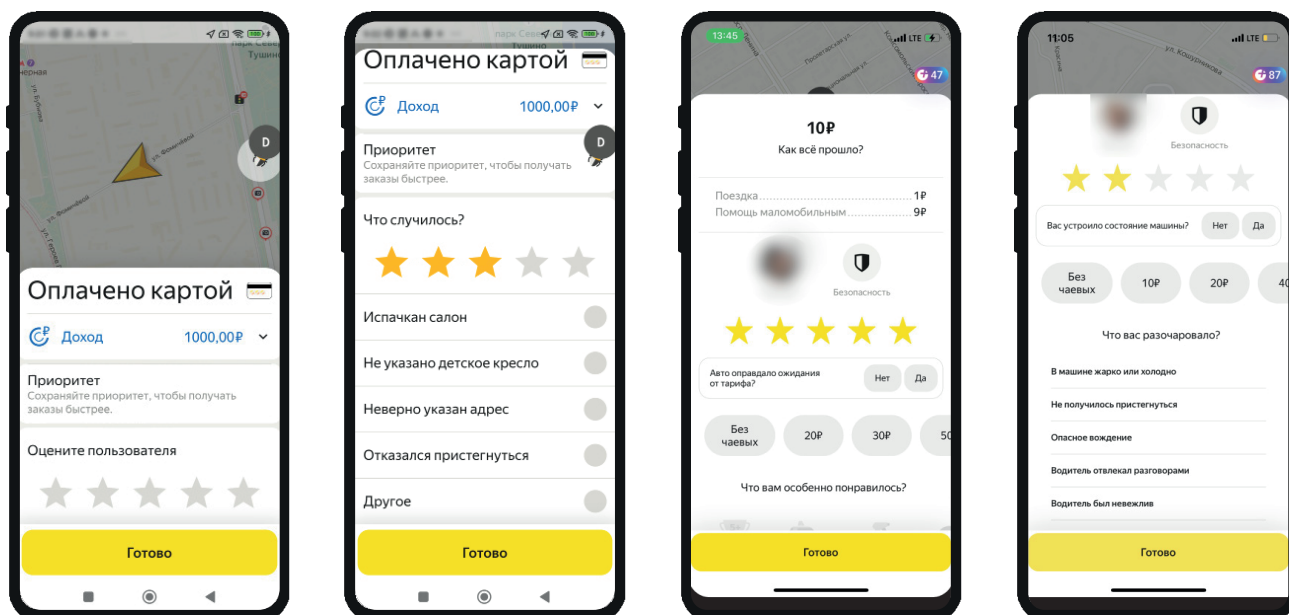
Водитель и пассажир могут ставить оценки за поездки. На основе этих оценок формируется взаимный рейтинг. Он учитывается при рассмотрении спорных или конфликтных ситуаций.

Рейтинг также может повлиять на доступ к возможностям сервиса. Например, рейтинг водителя определяет уровень его приоритета при получении заказов и возможность доступа к заказам в повышенных и премиальных тарифах.

Отдельное внимание уделяется повторяющимся замечаниям — когда разные люди о поездках с одним и тем же человеком оставляют похожие негативные комментарии. В зависимости от истории жалоб доступ к сервису может быть ограничен — временно или бессрочно³.

Помогает повысить общую безопасность и качество сервиса

3 — Если бессрочное ограничение не связано с нарушением правил безопасности, водитель может подать заявку на его пересмотр. Заявку рассмотрит специальный комитет водителей, он работает на добровольной основе, а его рекомендации не зависят от позиции сервиса.



Действующие меры и технологии безопасности

Помогает водителям
корректно
взаимодействовать
с пассажирами

Добавлено в 2022

Тренинг по комфортному общению

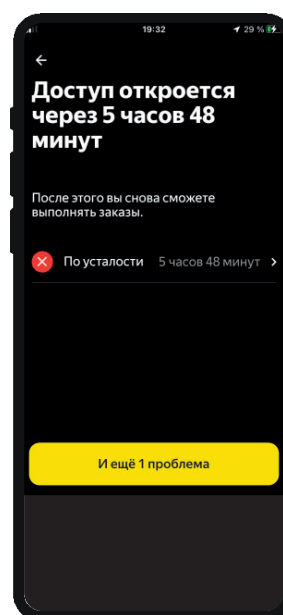
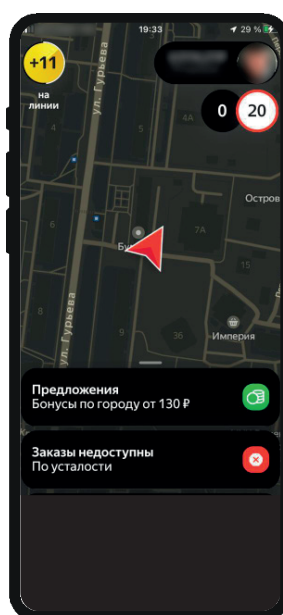
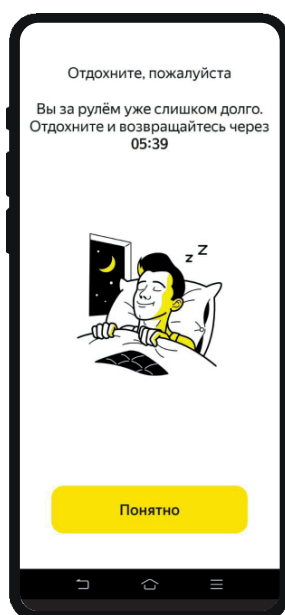
Если мы получаем обращения о неуместных высказываниях водителя в адрес пассажира или пассажирки, то пригласим его пройти курс по комфортному общению. Пока он не окончит тренинг по курсу, доступ к заказам будет ограничен. Курс объясняет, почему одни и те же слова или действия разные люди могут понять по-разному. Изучив курс, водитель узнает, как снизить риск быть понятым неправильно в общении с другими людьми.



Помогает водителям
вовремя сделать
перерыв на отдых
и избежать ДТП из-за
усталости

Контроль времени на линии

Чтобы водитель не выполнял заказы уставшим, приложение заранее оповещает его, когда нужно сделать перерыв и когда после него можно вернуться к заказам. На период отдыха доступ к заказам через приложение ограничивается.



Действующие меры и технологии безопасности

Реагирование на инциденты

Алгоритмы незаменимы для анализа и объективной оценки рисков, но работу с сообщениями об инцидентах мы доверяем людям. Только они понимают, как общаться с участниками происшествия, и умеют принимать взвешенные решения по каждому событию.

Команда разбора инцидентов

Команда разбора инцидентов работает круглосуточно, на конец 2022 года в ней было более трёхсот сотрудников.

Сотрудник попадает в команду, если проходит несколько проверок на стрессоустойчивость и умение реагировать на экстренные ситуации.

Каждый, кто присоединяется к команде, проходит обучение по дистанционной поддержке. Оно включает несколько тематических блоков:

- порядок оформления ДТП, оказание помощи пострадавшим, правила безопасного поведения при аварии;
- правила коммуникаций с участниками происшествий;
- работа с инструментами сервиса, которые повышают безопасность поездок.

После обучения проверяется умение сотрудника принимать решения в стрессовых обстоятельствах. Если сотрудник проходит проверку, то ещё 12 рабочих смен проводит под наставничеством более опытного коллеги, а затем приступает к самостоятельной линейной работе. Руководитель ежедневно отслеживает его прогресс, проверяет знание процессов и логики действий в различных ситуациях.

Сотрудник допускается к разбору всё более сложных происшествий по мере накопления опыта. С самыми тяжёлыми ситуациями работает группа разбора критичных обращений, к которым относятся, в частности:

- обращения о ДТП с пострадавшими и погибшими;
- обращения о домогательствах;

Действующие меры и технологии безопасности

- обращения о пропаже пользователя или водителя;
- обращения о резком ухудшении здоровья пассажира или водителя в поездке;
- обращения о конфликтах с применением оружия или насилием.

Работа в команде разбора инцидентов, и особенно в группе критичных обращений, — психологически сложная. Поэтому сотрудникам важно заниматься эмоциональной разгрузкой и поддерживать общий психологический баланс. Этим навыкам посвящён отдельный блок подготовки.

Как разбираются инциденты

Команда связывается с теми, кто вовлечён в происшествие, и поддерживает контакт с ними в течение всего периода разбора инцидента.

Одновременно сотрудники изучают информацию, которая помогает восстановить ход событий: присланные фото, видео- или аудиозаписи, историю обращений в поддержку и т. п. Также проводится мониторинг открытых источников, например СМИ и социальных сетей.

Команда принимает меры в соответствии с установленным протоколом — он предусматривает разные сценарии реагирования, которые зависят от сложности и критичности инцидента, например:

- Грубое нарушение правил безопасности, даже первое и единственное, может быть основанием для моментального ограничения доступа к сервису.
- Каждое незначительное нарушение остаётся в истории взаимодействия с сервисом. Если такие нарушения повторяются после замечаний от сервиса, доступ к заказам ограничивается, поскольку игнорирование замечаний мы считаем небезопасным поведением.

Общественное взаимодействие

Мы ведём диалог с экспертами правоохранительных органов, консультируемся со специалистами некоммерческих организаций — это делает эффективнее общие усилия в области безопасности.

Привлечение экспертов в 2022 году

гибдд

Эксперты ведомства познакомили команду сервиса с принципами и методиками, которые используются при исследовании аварийности на дорогах. Эти практики сервис использует в аналитической работе.

ЦОДД Москвы

В стрессовой ситуации после аварии верные действия помогают избежать дополнительных, порой неочевидных рисков, например повторных столкновений.

Сотрудники группы разбора критичных обращений часто первыми вступают в контакт с водителями и пользователями, попавшими в ДТП. Сотрудники ЦОДД рассказали команде сервиса, как давать рекомендации участникам происшествий.

АНО «Вершина первая помощь»

Тренеры волонтерской организации подготовили и провели специализированный курс по дистанционному консультированию по вопросам оказания первой помощи пострадавшим в ДТП. Занятия проводились для специалистов службы поддержки, отвечающих на обращения в линии ДТП.

Фонд SILSILA

Сотрудники фонда провели тренинг по психологическим аспектам устной и письменной коммуникации с теми, кто попал в ДТП.

Общественное взаимодействие

Фонд SILSILA, Центр помощи «Сёстры»

Специалистки этих организаций провели тренинги с командой безопасности по правилам общения с пережившими домогательства или насилие и усовершенствовали внутренние протоколы реагирования на обращения пользователей и водителей. Фонд SILSILA также разработал для службы поддержки обучающий курс о корректных коммуникациях.

Следственный комитет Российской Федерации

Специалист СКР познакомил команду безопасности с нормами российского законодательства по противодействию преступлениям против половой неприкосновенности, рассказал о порядке возбуждения уголовных дел и особенностях следствия. Эта информация используется в работе службы поддержки.

Кризисный центр для женщин ИНГО

Специалисты центра ИНГО составили рекомендации о порядке обращения в правоохранительные органы в случаях сексуализированного насилия. Ссылку на эти рекомендации служба поддержки сервиса отправляет обратившимся.

Центр консультирования «Альтернатива»

Разница в жизненном опыте, мировоззрении и воспитании порой становится причиной нарушения личных границ другого человека и, как следствие, обращений в поддержку. Специалисты центра «Альтернатива» помогли разработать курс для водителей о принципах комфортного и безопасного общения.