

# Безопасность в поездках

Яндекс *Go*

# 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 3 направлениях:

## 1 Доступ к сервису

Мы снижаем риск подключения к приложениям тех, кто намерен злоупотреблять возможностями сервиса. Для этого развиваем технологии проверки аккаунтов 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.

# Меры и технологии безопасности, действующие до поездки

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.

## 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.

## 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:

- 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.

## 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.

## Подтверждение документов водителя

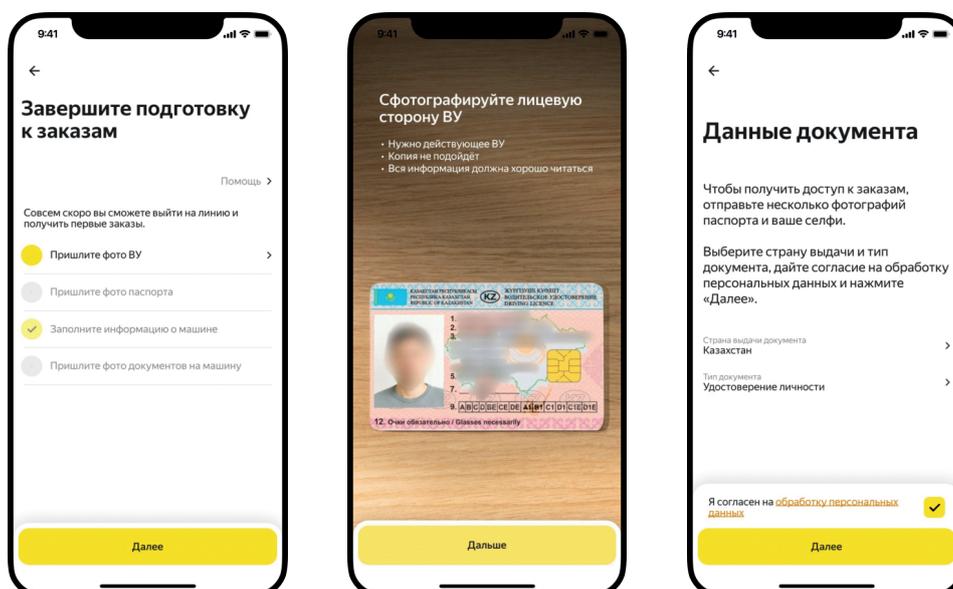
Сотрудничать с сервисом водитель сможет, если выполняет требования законодательства о перевозке пассажиров и багажа легковым такси.

По водительскому удостоверению (ВУ) проверяется, транспортными средствами (ТС) каких категорий может управлять водитель.

Мы также через приложение запрашиваем у водителя документ, удостоверяющий личность, — во время отдельной процедуры фотоконтроля.

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.



Меры и технологии безопасности, действующие до поездки

## Подтверждение автомобиля и оборудования

Регистрируясь в сервисе, каждый водитель вносит данные автомобиля 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.

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, если она успешно пройдет аналогичную процедуру.

## Тренинги для водителей

Перед тем как начать получать заказы, водители в приложении проходят обучение 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 на поездки с детьми. Она включает курс по установке удерживающих устройств в автомобиле, а также по общению с детьми и их родителями в поездке.

При получении сигналов о нарушении правил сервиса водитель может быть направлен на онлайн-курсы по безопасному вождению, а также правилам комфортного общения в такси и управлению конфликтами. Курсы содержат рекомендации по повышению безопасности поездок, корректному взаимодействию с пассажирами и предотвращению конфликтных ситуаций.

# Меры безопасности в поездке

Помогает снизить риск ДТП

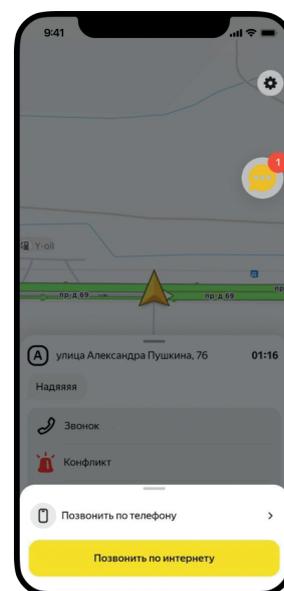
## Назначение маршрута

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.



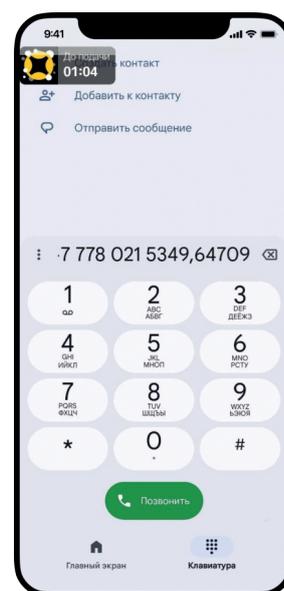
Помогает сохранить конфиденциальность водителям и их пассажирам

## Защита номера телефона

Мы используем технологии Softswitch. Она позволяет скрывать 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.

Помимо технологии Softswitch, у водителей и пользователей есть возможность связаться через звонки внутри приложения.



Меры безопасности в поездке

Помогает ускорить помощь при ДТП

## 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.

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.

Здравствуй!

Наши алгоритмы зафиксировали экстренную ситуацию в поездке. Очень за вас переживаю и сейчас позвоню

✓ 16:36

Помогает снизить риск инцидента в поездке

## 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.

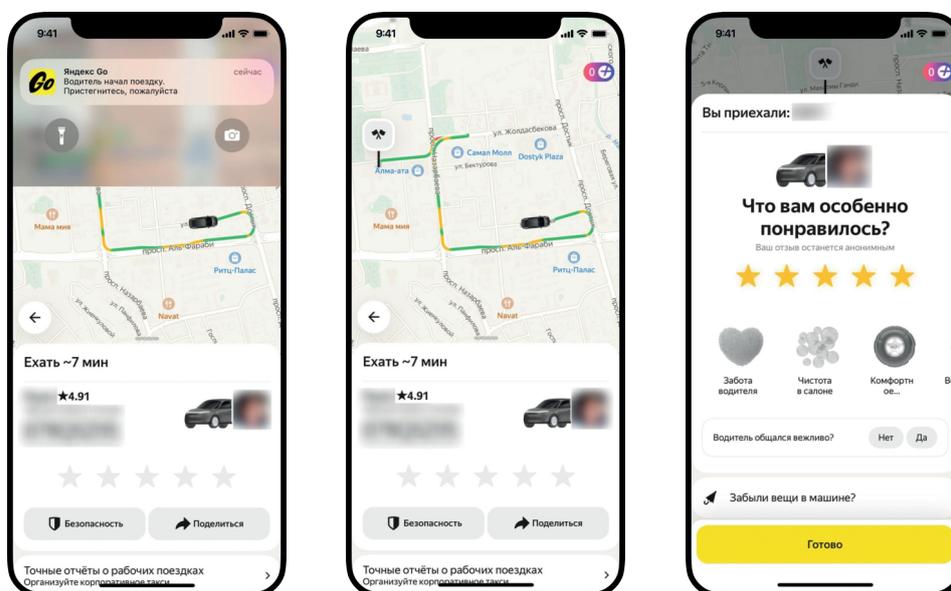
Помогает уменьшить тяжесть последствий при возможном ДТП

## 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.

Меры безопасности в поездке

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.



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.

Водите аккуратно и не нарушайте ПДД

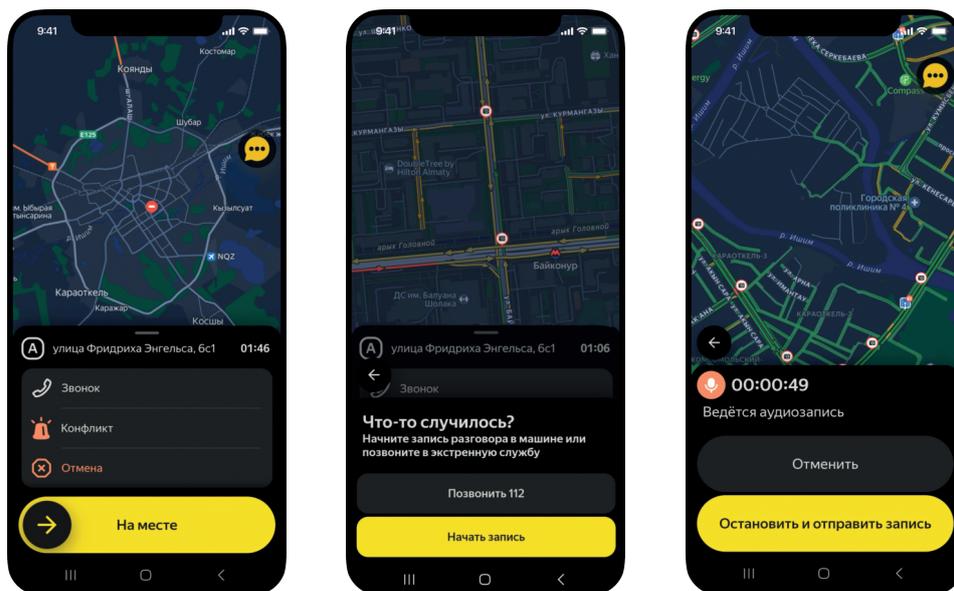
Мы заметили, что вы опасно водите автомобиль. Система мониторинга зафиксировала, что вы резко разгоняетесь и тормозите и совершаете небезопасные перестроения. Если нарушения продолжатся, вам будет ограничен доступ к заказам. 16:36

Меры безопасности в поездке

Помогает снизить риск развития конфликта в поездке

## Кнопка «Конфликт»

Водитель в приложении может сделать запись 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.

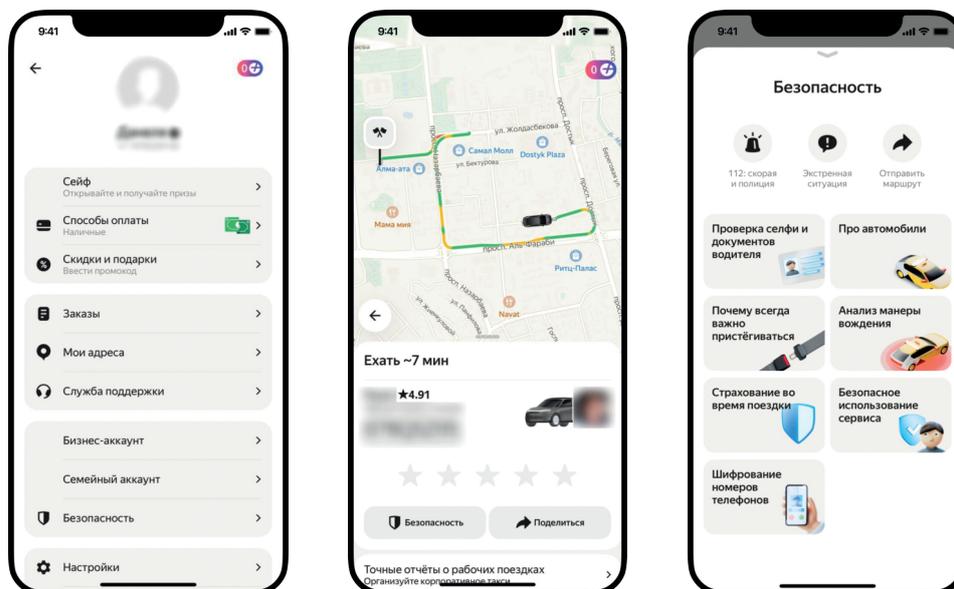
### 2 Экстренный чат

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

Меры безопасности в поездке

### 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.

### Страхование жизни и здоровья

В каждой поездке жизнь и здоровье водителя и его пассажиров застрахованы сервисом на случай ДТП. Максимальная выплата при страховом случае — 4 000 000 ₽. 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.

Меры безопасности в поездке

Помогает водителям и их пассажирам компенсировать вред от ДТП

# 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.

## 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.

Помогает повысить общую безопасность и качество сервиса

## Обратная связь по итогам поездки

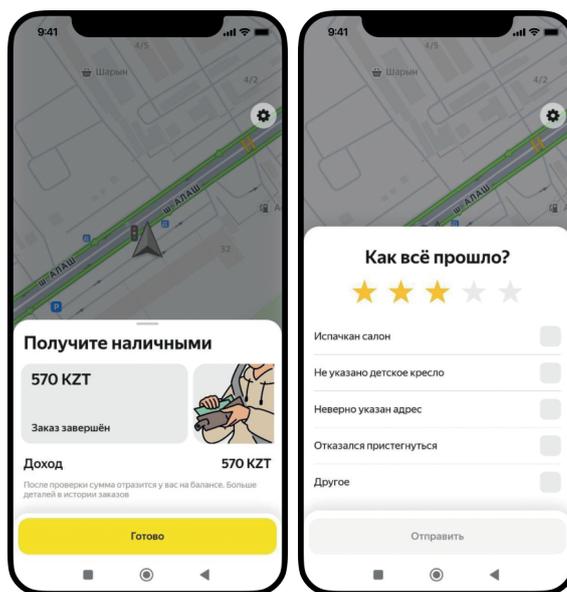
Водитель и пассажир могут ставить оценки за поездки. На основе этих оценок формируется взаимный рейтинг. Он учитывается при рассмотрении спорных или конфликтных ситуаций.

Рейтинг также может повлиять на доступ к возможностям сервиса.

После окончания поездки

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.



Помогает водителям корректно взаимодействовать с пассажирами

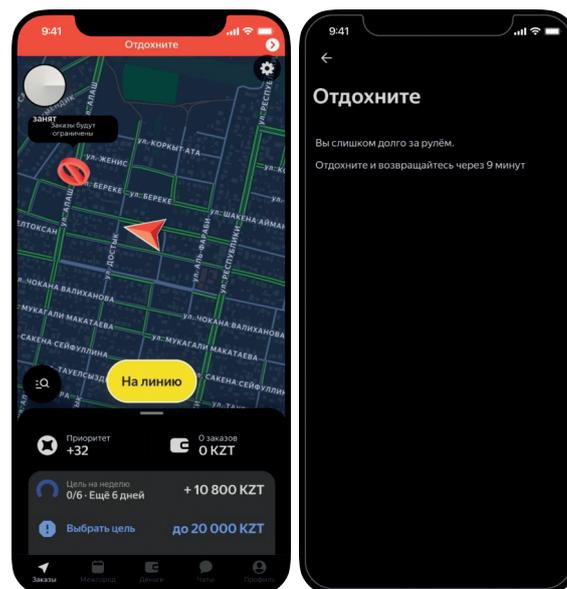
## Тренинг по комфортному общению

Если мы получаем обращения о неуместных высказываниях водителя в адрес пассажиров, 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.



После окончания поездки

# 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 2025 года в ней было более 40 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;
- обращения о домогательствах;
- обращения о пропаже пользователя или водителя;
- обращения о конфликтах с применением оружия или насилия;
- обращения о резком ухудшении здоровья пассажира или водителя в поездке.

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.