

**Безопасность
в поездках**

Yandex Taxi

Политика в области безопасности

Yandex Taxi — это информационный сервис, который позволяет пассажирам разместить заказ на услуги перевозки, а водителям — принять такой заказ.

Безопасность — ключевой принцип работы нашего сервиса. Мы постоянно работаем над функционалом и совершенствуем технологии, чтобы минимизировать риски при использовании платформы.

Политика безопасности реализуется в четырёх ключевых направлениях:

1 Контроль доступа к сервису

Мы регулярно обновляем методы проверки аккаунтов пользователей, водителей и автопарков. Например, если пользователь заблокирован по номеру телефона, то с новым номером войти в аккаунт не получится. Это помогает защищать все стороны и предотвращать потенциально опасные ситуации.

2 Безопасность во время поездки

Развиваем меры, которые заранее выявляют и предотвращают риски. Наши партнеры и их водители получают инструменты для безопасной работы, а пассажиры — прозрачность и условия, которые помогают чувствовать себя спокойно во время поездки. Алгоритмы и функции быстрого оповещения дают возможность всем участникам быстро сообщать о происшествии.

3 Реагирование на инциденты

Повышаем скорость и эффективность реакции на происшествия. Алгоритмы помогают оценить угрозу, но в сложных случаях важна помощь человека. Команда безопасности связывается с водителями и пассажирами, чтобы поддержать и помочь в трудной ситуации.

4 Взаимодействие с профессиональным сообществом

Мы открыто сотрудничаем с НКО и отраслевыми экспертами и учитываем требования действующего законодательства и регуляторов, чтобы формировать единые стандарты безопасности. Платформа учитывает рекомендации специалистов и адаптирует процессы.

Наша цель — создать транспортную экосистему, где безопасность становится нормой и каждый чувствует себя уверенно.

Меры и технологии безопасности, действующие до поездки

Мы используем комплекс инструментов, которые работают на всех этапах: при подключении к сервису, во время заказа и после завершения поездки.

Доступ к сервису

При взаимодействии с сервисом пользователи, партнеры и их водители предоставляют информацию для проверки. Например, номер телефона, привязанный к аккаунту или данные водительского удостоверения и другие документы.

Сервис вправе расширить перечень сведений, если это потребуется для повышения безопасности поездок.

Система проверки партнеров

Процесс проверки партнеров направлен на снижение рисков при подключении новых партнёров. Безопасность платформы — один из главных приоритетов. Мы выстроили процесс так, чтобы не допускать компромиссов в ключевых вопросах и при этом быстро подключать добросовестных партнёров.

Вместе с профильными командами мы определили оптимальный перечень проверок, включая проверку благонадежности поставщика. Это помогает управлять рисками, снижая лишнюю бюрократию и экономя время.

Допуск водителя к сервису

Каждый водитель проходит обязательную проверку, сам факт установки на смартфон приложения и регистрация в нём не являются гарантией доступа к заказам сервиса.

Водитель не будет подключен к платформе, если мы выясним, что ранее он уже сотрудничал с сервисом и доступ к заказам был приостановлен в связи с нарушениями. Не получится просто поменять права и зарегистрироваться с новым аккаунтом. Нарушения, которые могут влиять на ограничение доступа:

- ДТП с пострадавшими или погибшими;
- сексуализированное насилие или домогательства;
- намеренное опасное вождение;
- злоупотребление возможностями сервиса.
- физическое насилие или угрозы;

Помогает водителям подключиться к сервису

Мы постоянно улучшаем алгоритмы проверки документов, чтобы водители не могли повторно подключиться к сервису с новыми или поддельными документами.

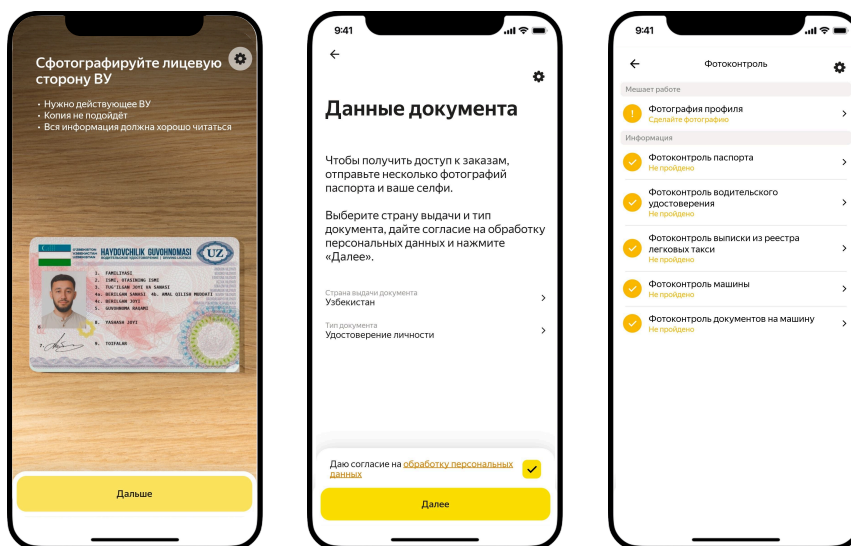
Помогает
соблюдать правила
сервиса

Подтверждение документов водителя

Водители должны соответствовать требованиям, предъявляемым действующим законодательством Республики Узбекистан к автомобильным пассажирским перевозкам, например:

- 1 По водительскому удостоверению (ВУ) мы проверяем, транспортными средствами (ТС) каких категорий может управлять водитель, также имеет ли водитель достаточный стаж для работы с сервисом;
- 2 Через приложение запрашиваем фото документа, удостоверяющего личность. Так сервис выявляет попытки обмана, например использования поддельных документов.

Данные пользователей и водителей надежно защищены и обрабатываются в строгом соответствии с требованиями Закона Республики Узбекистан «О персональных данных» от 02.07.2019 г. № ЗРУ-547.



Помогает водителям
проверить, что машина
соответствует
требованиям сервиса

Подтверждение автомобиля и оборудования

При регистрации в сервисе партнеры и их водители вносят данные автомобиля.

Машины проходят фотоконтроль не реже, чем раз в 30 дней. Во время него мы проверяем внешний вид и отсутствие видимых повреждений кузова.

В салоне смотрим на наличие ремней безопасности и их фиксаторов, доступность этих элементов для водителя и пассажиров.

В бизнес тарифе мы можем пригласить водителя для очной проверки машины, если на её состояние были жалобы со стороны пассажиров или о нарушениях сообщили тайные покупатели. В этом случае водитель приезжает на пункт стационарного контроля, проверяющий осматривает машину и заполняет отчёт о её состоянии.

Таксопарки – партнёры также организуют осмотры технического состояния автомобилей и другие проверки водителей в соответствии с законодательством.

Проверка селфи

Для контроля доступа водители проходят регулярную проверку селфи. Она запускается в приложении между поездками: система запрашивает селфи и автоматически сверяет его с ранее загруженными. Успешная проверка подтверждает доступ к заказам, а при несовпадении доступ к сервису временно блокируется до выяснения обстоятельств.

Тренинги для водителей

Перед тем, как получить первые заказы, водители в приложении проходят онлайн-курс по взаимодействию с сервисом.

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

Повышает
защищённость аккаунта
водителя в системе

Помогают водителям
соблюдать правила
совершения поездок

Меры безопасности в поездке

Помогает снизить риск ДТП

Назначение маршрута

Когда пользователь заказывает поездку, алгоритмы навигации анализируют потенциальную безопасность маршрута. Они учитывают длину пути, загруженность дорог и данные о прошлых ДТП на этом участке, полученные из Яндекс Навигатора.

Система распределения заказов сопоставляет риск-профиль маршрута с оценкой надежности водителя.

Оценка надежности водителя формируется на основе его опыта в сервисе: длительности использования сервиса, количества выполненных заказов, нарушений скоростного режима, опасных манёвров, участия в ДТП, отзывов от пассажиров и других факторов.

Для маршрутов с потенциально повышенным риском сервис отдаёт приоритет водителям с большим опытом безопасных поездок — из тех, кто доступен в момент заказа. Это помогает снизить риски происшествий на дорогах.

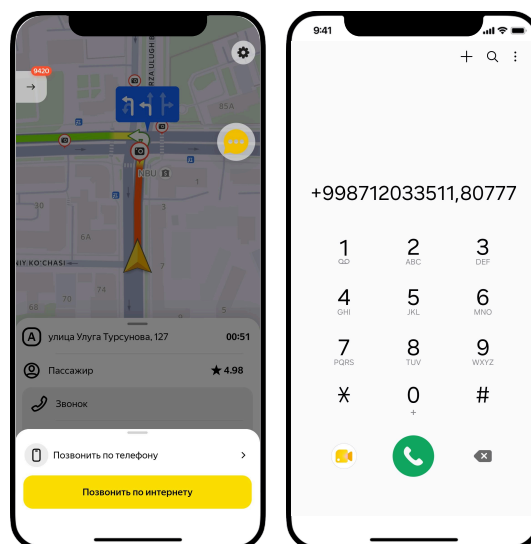
Помогает сохранить конфиденциальность водителям и их пассажирам

Защита номера телефона

Мы используем технологии Softswitch и «in-app calls» — звонки прямо в приложении.

Softswitch скрывает реальные номера пользователей и водителей за временным номером на весь заказ и некоторое время после него, чтобы, например, пассажир мог связаться с водителем, если забыл вещи.

Также звонки через интернет в приложении сохраняют конфиденциальность и позволяют экономить на мобильной связи.



Помогает ускорить помощь при ДТП

Активная детекция происшествий

С помощью датчиков смартфона водителя технологии фиксируют резкое торможение — это может сигнализировать о рискованном манёвре или ДТП. При таком сигнале мы связываемся с участниками поездки, чтобы убедиться, что всё в порядке.

Если случилось ДТП, поддержка подскажет, как его оформить, вести себя безопасно, оказать первую помощь и решить вопросы с оформлением страхового случая. При необходимости пассажиру помогут вызвать другой автомобиль для продолжения поездки.

Здравствуй!

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

Помогает снизить риск ДТП

Мониторинг потенциально опасных ситуаций

Если во время поездки что-то идёт не так — например, ночью произошло сильное отклонение от маршрута, долгая остановка или завершение поездки далеко от точки назначения — команда безопасности связывается с водителем и пассажиром, чтобы уточнить причину. Это помогает снизить число инцидентов.

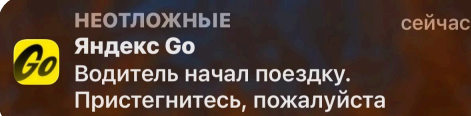
При выявлении риска команда действует по установленному протоколу. Подробнее об этом в разделе «Как разбираются инциденты».

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 в приложении также получают напоминание о необходимости пристегнуться.



Если во время поездки ремни безопасности были недоступны или неисправны, пассажир может отметить это в оценке поездки. Когда сервис получает подобный сигнал, мы просим водителя проверить исправность и доступность ремней безопасности на всех местах в автомобиле.

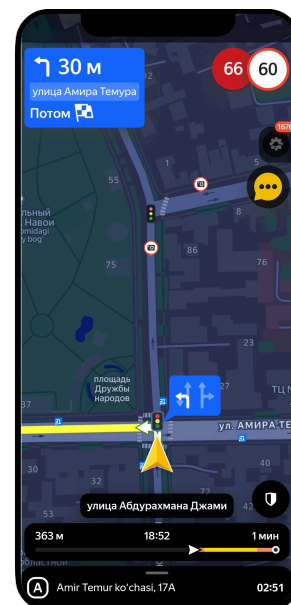
Помогает водителям снизить риск ДТП и тяжесть его последствий

Информация об ограничениях скорости

В приложении водителя в режиме реального времени отображается скорость автомобиля и информация о скоростных ограничениях. Приложение предупреждает водителя о превышении скорости, чтобы он мог своевременно снизить скорость и обеспечить безопасность поездки.

Мониторинг скорости и манеры вождения

Наша система анализирует манеру вождения и помогает водителям снизить риск ДТП. Алгоритмы реагируют на такие параметры поездки как превышение скорости, внезапные ускорения, торможения или резкие маневры.



Если система фиксирует отклонения, водитель получает автоматическое предупреждение. В случае повторных нарушений доступ к заказам ограничивается до выяснения причин.

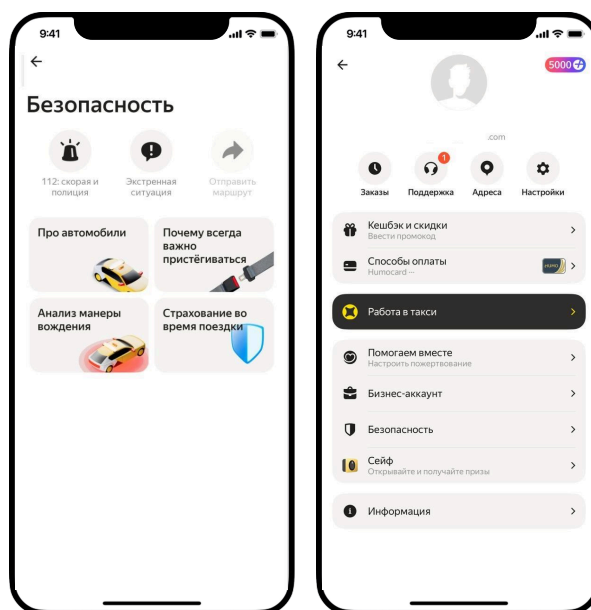
Помогает пользователям оперативно сообщать о ходе поездки

Центр безопасности в пользовательском приложении

Это набор инструментов для экстренных ситуаций в приложении. Раздел доступен в боковой панели до поездки и на главном экране в виде значка щита во время поездки.

1 Возможность поделиться поездкой с доверенным контактом

Позволяет отправить близким данные о водителе, автомобиле, маршруте и времени прибытия. Контакт может наблюдать за поездкой на карте в реальном времени.



2 Экстренный чат со службой поддержки

С помощью специальной кнопки пользователь может быстро подключиться к чату с командой безопасности и сообщить об экстренной ситуации. Приоритетная обработка сообщений обеспечивает оперативное реагирование.

3 Прямой вызов экстренных служб

Кнопка соединяет со службой 112 (полиция, пожарная служба, скорая помощь) и позволяет быстро обратиться за помощью в экстренной ситуации.

Помогает водителям оперативно сообщать о ходе поездки

Центр безопасности в водительском приложении

В приложении для водителей также доступен Центр безопасности, расположенный под значком щита во время выполнения заказа. Он включает следующие инструменты:

1 Запись конфликтной ситуации

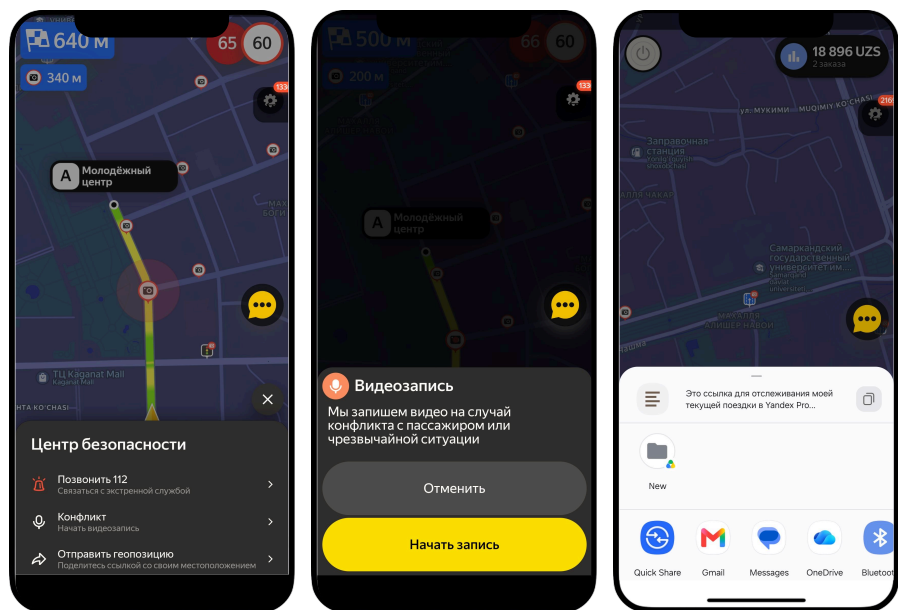
При нажатии на кнопку включается видеозапись через фронтальную камеру водителя, которая может зафиксировать происходящее в салоне. Запись не сохраняется на устройстве. Её можно сразу отправить в команду реагирования на инциденты или отменить — тогда материал удаляется сразу. Это позволяет быстро документировать инциденты при сохранении конфиденциальности данных.

2 Поделиться локацией

Водитель может отправить ссылку с текущим местоположением и направлением движения близкими.

3 Прямой вызов в экстренные службы (112)

По кнопке можно быстро позвонить в службу 112, чтобы в критической ситуации вызвать скорую помощь или полицию.



Помогает водителям и их пассажирам компенсировать вред от ДТП

Дополнительное страхование жизни и здоровья

В каждой поездке жизнь и здоровье водителя и пассажиров застрахованы сервисом на случай ДТП и противоправных действий третьих лиц. Страхование действует с момента нажатия водителем кнопки «В пути» до завершения поездки в приложении. В случае происшествия максимальная сумма выплаты составит 100 млн сум.

Для получения страховой выплаты пострадавшему необходимо обратиться в службу поддержки сервиса. Специалист подскажет, какие документы нужно собрать и оформить для передачи в страховую компанию.

После окончания поездки

Помогает защитить доход водителей и снизить риск развития конфликта в поездках

Контроль оплаты поездок

Некоторые пассажиры пытаются избежать оплаты поездок и это вызывает конфликты. Чтобы снизить риск и защитить доход водителей, платформа автоматически выявляет нарушителей и оперативно решает спорные ситуации.

1 Поездки за наличные

Если пользователь неоднократно не оплачивает поездки, выбрав наличный способ оплаты, этот способ для него блокируется. Для дальнейших поездок ему доступна только безналичная оплата и сумма списывается автоматически после подтверждения машины. Если средств на карте не хватает, заказ отменяется, и приходит уведомление о необходимости пополнения счёта.

В случае неоплаты поездки наличными водитель может обратиться в поддержку для решения спорной ситуации.

2 Поездки с безналичной оплатой

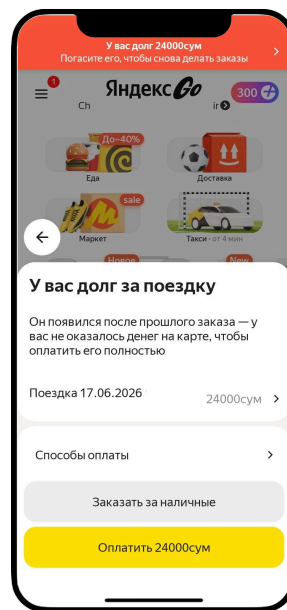
Если возникает долг за безналичные поездки, пользователь получает уведомление и перед новым заказом нужно будет его оплатить. Сервис предусматривает компенсацию водителям за такие заказы, обычно в течение 30 минут после завершения поездки. В редких случаях может понадобиться проверка, которая занимает больше времени.

Прочие финансовые проверки водителей и парков

Для безопасности мы отслеживаем скоординированные действия водителей и/или партнеров сервиса.

Система выявляет накрутку показателей, фиктивные поездки и попытки получить мотивационные выплаты вне правил сервиса. Также мы работаем над снижением числа случаев поездок вне сервиса, чтобы защитить доход и прозрачность выплат партнерам и их водителям.

При выявлении нарушений применяются меры: от блокировки аккаунтов отдельных водителей до приостановки сотрудничества с парками-партнерами, в зависимости от серьезности нарушений.



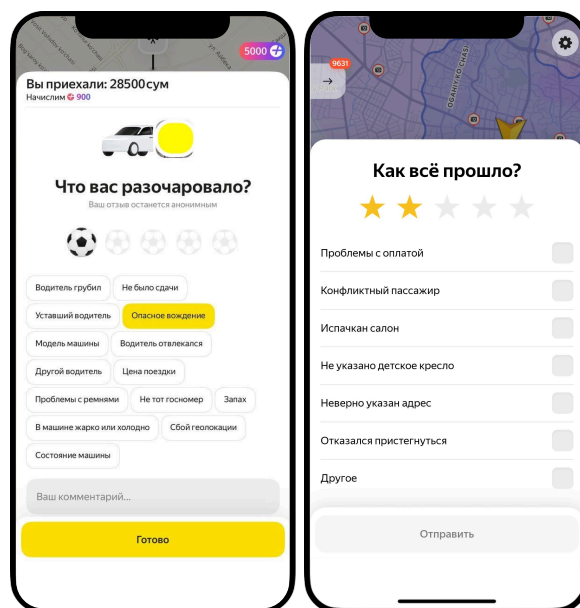
Помогают повысить финансовую безопасность водителей

Помогает повысить общую безопасность и качество сервиса

Обратная связь по итогам поездки

Система взаимных оценок позволяет пассажирам и водителям оценить поездки друг с другом. Эти оценки учитываются при спорных ситуациях и влияют на доступ к возможностям сервиса.

Для водителей рейтинг определяет приоритет при распределении заказов и возможность работы с повышенными тарифами. Повторяющиеся негативные оценки с похожими комментариями могут привести к ограничению доступа к платформе.



Система также проверяет необоснованные оценки — если они подтверждаются как несправедливые, они не учитываются в рейтинге, что помогает сохранять справедливость и поддерживать высокие стандарты безопасности и качества обслуживания.

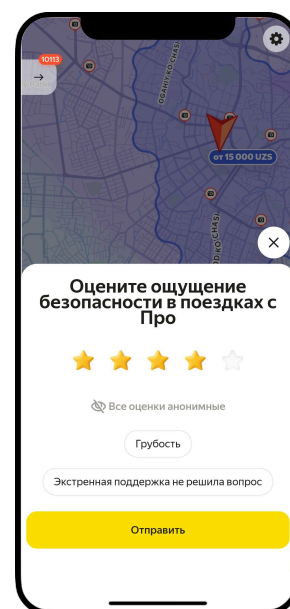
Помогают анализировать обратную связь

Опросы по безопасности

Мы регулярно опрашиваем водителей и пассажиров о том, насколько безопасно они себя чувствуют во время поездок. Результаты анализируются и используются для разработки новых функций и улучшения мер безопасности, что помогает повышать уровень защиты и качество сервиса для всех участников.

Тренинги для повышения квалификации водителей

Сервис даёт водителям, допустившим нарушения, возможность пройти переобучение для восстановления доступа к платформе. Во время обучения доступ к сервису ограничен, а после его прохождения проводится тест.



Напоминают водителям правила сервиса и помогают избежать инцидентов в поездках

1 Курс по неконфликтному общению

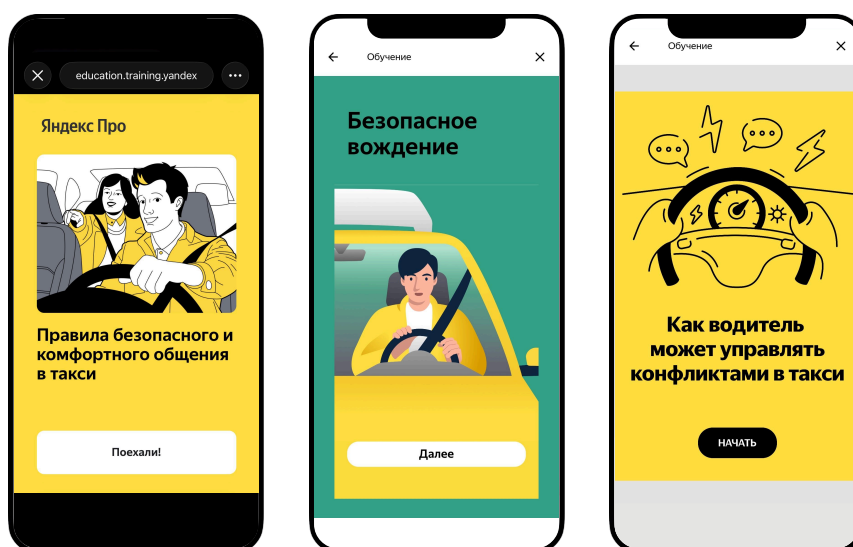
Для водителей с повторяющимися конфликтами предлагается курс по поддержанию спокойной атмосферы в поездке. Обучение развивает навыки конструктивного взаимодействия с пассажирами.

2 Курс по безопасному вождению

При систематических нарушениях ПДД водитель проходит курс о последствиях несоблюдения правил. Цель — повысить осознанность и ответственность на дороге.

3 Курс по комфортному и безопасному общению

Если поступают жалобы на неуместные высказывания водителя, ему предлагается курс по бережной коммуникации с разными людьми. Водитель узнаёт, как избегать недопониманий.



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

Контроль времени на линии

Чтобы снизить риск ДТП из-за усталости водителей, сервис отслеживает длительность использования ими приложения. Приложение заранее предупреждает о необходимости перерыва и сообщает водителю, когда можно снова принимать заказы. Во время отдыха доступ водителю к заказам временно ограничен. Эта мера помогает им сохранять концентрацию внимания.

Отдохните

Вы слишком долго за рулем.
Отдохните и возвращайтесь через 9 минут.

Реагирование на инциденты

Алгоритмы помогают оценивать риски, но сложные решения принимает команда специалистов, доступная круглосуточно. Она разбирает инциденты, поддерживает участников и проводит объективный разбор каждого случая.

1 Подготовка команды

Каждый сотрудник проходит многоэтапный отбор, проверку стрессоустойчивости и обучение, включающее:

- действия при ДТП и помощь пострадавшим;
- эффективную коммуникацию с участниками инцидентов;
- использование инструментов сервиса для безопасности поездок.

После обучения сотрудник работает 12 смен под руководством наставника, а его прогресс контролируется руководителем. С опытом он получает доступ к более сложным случаям.

2 Критичные инциденты

Для серьёзных происшествий есть отдельная группа разбора, которая занимается:

- ДТП с пострадавшими или погибшими;
- конфликтами с применением оружия или насилия;
- пропажей пользователя или водителя;
- сообщениями о домогательствах;
- резким ухудшением здоровья в поездке.

Так как работа команды связана с высоким эмоциональным напряжением, особое внимание уделяется психологической поддержке сотрудников и обучению методам эмоциональной разгрузки.

3 Как проходит разбор инцидента

Поддержка связи:

команда быстро связывается со всеми участниками и сопровождает их на каждом этапе разбора.

Сбор информации:

анализируются все доступные данные — фото, видео и аудиозаписи, история обращений, а также информация из открытых источников.

Принятие решений:

действия команды регулируются протоколами в зависимости от характера и тяжести инцидента.

Грубое нарушение правил безопасности может привести к немедленной блокировке доступа к сервису. Повторяющиеся мелкие нарушения после предупреждений также могут привести к ограничению доступа, так как игнорирование правил безопасности недопустимо.

Общественное взаимодействие

Взаимодействие с общественными организациями и экспертами помогает нам учитывать разные точки зрения и разрабатывать более эффективные решения для повышения безопасности поездок.

Совместно с Национальным агентством социальной защиты при Президенте Республики Узбекистан мы разработали процесс маршрутизации пассажиров, нуждающихся в анонимной психологической поддержке.

Специалистки независимого информационного проекта «НЕМОЛЧИ.УЗ» провели консультации при разработке функций безопасности сервиса и продолжают оказывать юридические и психологические онлайн-консультации женщинам, столкнувшимся с гендерным насилием.

Эксперт по правовым вопросам и защитница гендерного равенства Камола Алиева провела тренинг для команды безопасности по корректному и бережному общению с пассажирками, столкнувшимися с домогательствами и насилием. На основе этого тренинга был создан внутренний курс для сотрудников команды разбора инцидентов.