МЕХАНИЗМЫ РЕГУЛИРОВАНИЯ ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМЫ ТАКСИ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ПассаЖИРОВ

МЯКИШЕВ АРТЕМ ВЛАДИМИРОВИЧ

Кафедра цифровой экономики, Пензенский государственный университет, 440026, г. Пенза, ул. Красная, 40, e-mail: art_m10@bk.ru

РЫНДИНА СВЕТЛАНА ВАЛЕНТИНОВНА

Кафедра цифровой экономики, Пензенский государственный университет, 440026, г. Пенза, ул. Красная, 40, e-mail: svetlanar2004@yandex.ru

Аннотация

В обеспечении безопасности получателей транспортных услуг – пассажиров такси роль цифровой платформы, выступающей посредником между двумя участниками сделки, на сегодняшний день существенно выросла. Это связано не только с тем, что агрегаторы несут ответственность за свой бренд и дорожат своей репутацией на рынке, закономерно считая ее одним из своих конкурентных преимуществ. Но и как участники транспортной индустрии проявляют заинтересованность в общем росте сознательности и ответственности среди участников дорожного движения, соблюдении правил и норм, которые снижают число несчастных случаев, конфликтов, дорожно-транспортных происшествий, повышая общую культуру вождения и этику коммуникаций между участниками. От мероприятий повышающих эффективность функционирования транспортной индустрии выигрывает и общество, и государственные структуры, и экономика. Но прежде всего бенефициарами положительных тенденций повышения безопасности транспортных услуг становятся крупные игроки, к которым можно отнести и цифровые платформы такси. Благодаря их инструментам повышается доступность услуг, обеспечивается прозрачность ценообразования на услуги, происходит контроль над соблюдением норм и правил оказания услуг гарантирующих определенное качество услуг и их безопасность. В связи с этим целью проведения исследования является изучение и систематизация мер регулирования, обеспечивающих безопасность оказания транспортных услуг пассажирам и те обязанности, которые могут принять на себя цифровые платформы такси добровольно или в соответствии с нормами законодательства для повышения контура защищенности пассажиров в периметре оказания транспортных услуг. Цели исследования достигаются за счет изучения практик формирования норм регулирования и саморегулирования цифровых платформ такси, а также выделения среди них компонент, влияющих на повышение безопасности услуг такси для пассажиров. В работе использованы следующие методы исследования: классификация и системный анализ. В результате проведенного исследования выделен перечень механизмов регулирования, обеспечивающих безопасность пассажиров со стороны цифровых платформ такси. Также приведены рекомендации по распространению лучших практик саморегулирования в цифровых решениях для индустрии транспортных услуг.

Ключевые слова: платформа, безопасность услуг, транспортные услуги, услуги такси, регулирование

Введение

Приоритетной целью компании по предоставлению услуг перевозки пассажиров является не только доставка клиента от места посадки до пункта назначения, но и предоставление ему гарантий безопасности оказываемой услуги. За последние годы, к сожалению, множатся случаи нападения таксистов на пассажиров (и наоборот) в ходе конфликтов или словесных перепалок. Также нередки дорожно-транспортные происшествия (ДТП) с участием такси, в результате которых пассажиры получают травмы различной

степени тяжести. В связи с этим тема настоящей статьи, посвященная рассмотрению механизмов, регулирующих обеспечение безопасности пассажиров, представляется весьма актуальной.

Основная часть

За последнее время, рынок такси серьёзно изменился. Связано это с появлением большого количества диспетчерских служб, или же, так называемых агрегаторов. Такие агрегаторы дают возможность заказать такси через специальное мобильное приложение. Юридически, большая часть этих служб не имеет отношения к такси. Они лишь выступают посредниками между пассажиром и водителем, которые предоставляют информационные услуги, в которые входит передача водителю заказов, а также передача клиентам информации о водителе. И в силу отсутствия законов регулирующих деятельность агрегаторов такси, многие из них позиционируют себя как информационные доски и минимизируют свое участие в обеспечении безопасности перевозок и во многих случаях не готовы увеличивать объем своей ответственности перед пассажирами на добровольных началах.

В настоящий момент отсутствуют нормативные акты, обязывающие цифровые платформы страховать водителей и пассажиров. Несмотря на это, некоторые участники рынка страхуют участников процесса оказания услуг такси по собственной инициативе. Так Яндекс.Такси – первая компания, которая на отечественном рынке ввела обязательную страховку для водителей и пассажиров. Произошло это в декабре 2017 года. Страховка действует с момента нажатия водителем кнопки «В пути» и до момента нажатия водителем кнопки «Завершить». Страховка автоматически распространяется на все поездки, заказанные через платформу Яндекс.Такси. Застрахованы здоровье и жизнь водителя и пассажиров. На одно застрахованное лицо сумма страховых выплат не может превышать двух миллионов рублей. В число страховых компаний, с которыми сотрудничает Яндекс.Такси, входят «Страховая компания „Альянс“», «Группа Ренессанс Страхование» и «Ингосстрах». В случае ДТП, компания сама связывается с пострадавшим клиентом и помогает ему оформить документы для получения страховых выплат [1].

В июне 2018 года похожие условия установил и Uber.

В 2017 году на V Международном Евразийском форуме «Такси» состоялась рабочая сессия «Развитие системы страхования для такси» при партнерской поддержке СПАО «Ингосстрах» [2]. Итогом обсуждений в рамках круглого стола стало согласие крупных участников рынка такси добровольно присоединиться к системе страхования. Такая практика соответствует мировым тенденциям и позволяет агрегаторам напрямую участвовать в формировании целостной, клиентоориентированной и конкурентоспособной услуги, в том числе и за счет дополнительных усилий в управлении рисками.

Взаимодействия в рамках ежегодного форума между профильными участниками рынка позволяют выработать общую стратегию развития, которая формулируется в виде общественной резолюции, объединяющей предложения и инициативы, прозвучавшие в ходе форума. Резолюция направляется в федеральные министерства и ведомства для учета в работе, адаптации профильной государственной политики к реалиям бизнеса, совершенствования законодательства, а также подготовки аргументированных ответов на инициативы участников.

В России практика страхования используется агрегаторами в роли конкурентного преимущества и носит добровольный характер. А для клиентов добровольность такого страхования несёт в себе определённые риски.

Обязательное страхование чётко определяет размер страховой выплаты и порядок выплат, который определяется не только страховым законодательством, но и статьёй 34 «Ответственность фрахтовщика» Федерального закона от 8 ноября 2007 г. № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта», то при добровольном страховании ответственности агрегаторов этот порядок и суммы выплат определяются соглашением между страховщиком и агрегатором. Именно по этой причине

суммы реального возмещения ущерба здоровью и жизни пассажиров весьма малы, на что постоянно жалуются получившие в ходе ДТП клиенты.

Нельзя не отметить, что среди определённых цифровых платформ такси существует практика, когда создаются специальные благотворительные фонды, цель которых состоит в том, чтобы компенсировать ущерб здоровью и жизни клиентов таксомоторных перевозок. Работает этот фонд путём сбора налога с водителей, которые работают с создавшим фонд агрегатором. Размер и порядок выплат из подобных фондов осуществляется исключительно на основе внутренних правил, установленных в фондах. Однако такую практику называют сомнительной и не прозрачной, так как по мнению клиентов она ущемляет права граждан и работает неэффективно.

Отдельно важно отметить агрегаторы, которые до сих пор не организовали фонды выплат и не застраховали свою ответственность. Подобные платформы называют агрегаторами второго эшелона, так как к ним обычно относятся не самые крупные и популярные агрегаторы. Как правило, подобные платформы просто указывают в своих регламентах и правилах, что они не несут ответственности за заключаемый ими публичный договор фрахтования легкового такси и что всю ответственность перед пассажиром несет водитель легкового такси. Однако эти агрегаторы упускают из виду, что, согласно статье 37 «Недействительность соглашений» Федерального закона от 8 ноября 2007 г. № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта», такие документы являются недействительными. Судебная практика по возмещению вреда жизни и здоровью пассажиров легкового такси обширна и заключается в массовом признании ответственности агрегаторов такси за вред, причиненный пассажирам легкового такси по договору фрахтования легкового такси.

Необходимость нормативного регулирования деятельности агрегаторов такси, определения их правового статуса и законодательного закрепления обязательности страхования гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров такси, были предметом обсуждения и на VIII Международном Евразийском форуме «Такси» в 2020 году [3]. Этот вопрос не теряет своей актуальности и требует определенных законодательных инициатив, необходимость в которых участники рынка чувствуют довольно остро.

Однако не только страхованием обеспечивается контроль над рисками безопасности перевозок пассажиров. Цифровые технологии могут предоставить действенные инструменты обеспечения безопасности за счет интеллектуальных систем, основанных на аналитике данных

На том же VIII Международном Евразийском форуме «Такси» в рамках сессии «Технологии обеспечения безопасности таксомоторных перевозок», были обозначены типичные проблемы пассажирских перевозок, частичное решение которых можно получить с помощью использования интеллектуальных функций видеомониторинга [4]:

- отсутствие доказательств при ДТП и в случае правонарушений, совершенных пассажирами;
- отсутствие контроля за поведением водителей;
- отсутствие оперативных уведомлений в случае опасности.

Анализ видеоизображения из салона автомобиля с помощью интеллектуальных систем, позволяет определять тревожные аспекты в поведении и состоянии водителя, к которым необходимо привлечь внимание диспетчера или оператора системы видеонаблюдения, а также фиксировать нарушения правил безопасного вождения, например, разговоры по телефону без гарнитуры, курение в салоне и т.п. А также контролировать, что поездка выполняется авторизованным в системе водителем, благодаря идентификации лица за рулем через определенные временные интервалы во время движения. Нередки случаи, когда авторизация в системе происходит от одного лица, а поездки выполняются другим водителем.

Кроме систем интеллектуального видеомониторинга необходимо использовать трекары безопасности движения транспортного средства, фиксирующие события в дороге (остановки, набор скорости и т.п.).

Данные собираемые в процессе функционирования систем видеомониторинга, регистраторов и т.п. устройств, а также аналитические отчеты о скоринговых баллах безопасности вождения и соблюдении требований безопасного оказания услуг, основанные на результатах интеллектуального анализа данных, могут использоваться страховыми компаниями для гибкого регулирования страховых тарифов и сделают безопасность пассажироперевозок не только конкурентным преимуществом, но и одним из направлений сокращения издержек.

Заключение

Исследование механизмов регулирования цифровой платформы такси для обеспечения безопасности пассажиров показало, что конкретных способов контроля за платформами не существует. Есть определенные законодательные акты, такие как закон о защите прав потребителей и закон о персональных данных, которые лишь частично могут способствовать защите прав пассажира такси. Несмотря на то, что уже проводились международные форумы, где на повестке дня стоял вопрос безопасности пассажиров и регулирования агрегаторов, чётких решений в отношении этих вопросов принято не было. Как минимум на территории Российской Федерации агрегаторы не контролируются законом.

Но нельзя не отметить, что крупнейшие цифровые платформы, такие как Яндекс.Такси и Uber, по собственной инициативе приняли решение о страховании как пассажиров, так и водителей. Но это лишь исключение из правил, так как такие гиганты в сфере перевозок пассажиров очень дорожат своей репутацией и ищут любые способы ещё большей популяризации своих компаний и повышения своего рейтинга среди потребителей услуг.

Список литературы

- [1] Яндекс.Go. Страхование поездок – URL: <https://taxi.yandex.ru/support/taxi-all-app/security/insurance.html>
- [2] V Международный Евразийский форум «ТАКСИ». – URL: <http://www.taxilife.ru/meropriyatiya/mezhdunarodnyy-evraziyskiy-forum-taksi.php>
- [3] Общественная резолюция VIII международного форума «Безопасность на транспорте». – URL: <http://www.forumbt.ru/upload/medialibrary/conf2018/resolution/resolution-BT-2018.pdf>
- [4] Как с помощью аналитики обеспечить безопасность пассажирских перевозок. Итоги VIII Международного Евразийского форума «ТАКСИ» – URL: <https://ict2go.ru/news/25262/?>

MECHANISMS OF REGULATION OF THE DIGITAL TAXI PLATFORM TO ENSURE PASSENGER SAFETY

MYAKISHEV ARTEM VLADIMIROVICH

Department of digital economy, Penza state University, 40 Krasnaya str., Penza, 440026, e-mail: art_m10@bk.ru

RYNDINA SVETLANA VALENTINOVNA

Department of digital economy, Penza state University, 40 Krasnaya str., Penza, 440026, e-mail: svetlanar2004@yandex.ru

Annotation

To date, the role of the digital platform acting as an intermediary between the two parties to the transaction has significantly increased in ensuring the safety of recipients of transport services – taxi passengers. This is not only due to the fact that aggregators are responsible for their brand and value their reputation in the market, naturally considering it one of their competitive advantages. But also as participants in the transport industry, they are interested in the general growth of

consciousness and responsibility among road users, compliance with rules and regulations that reduce the number of accidents, conflicts, road accidents, increasing the overall driving culture and ethics of communication between participants. Society, government agencies, and the economy benefit from measures that increase the efficiency of the transport industry. But first of all, the beneficiaries of positive trends in improving the safety of transport services are major players, which include digital taxi platforms. Thanks to their tools, the availability of services increases, transparency of pricing for services is ensured, compliance with the rules and regulations for the provision of services that guarantee a certain quality of services and their safety is monitored. In this regard, the purpose of the study is to study and systematize regulatory measures that ensure the safety of the provision of transport services to passengers and those responsibilities that can be assumed by digital taxi platforms voluntarily or in accordance with legislation to increase the contour of passenger protection in the perimeter of the provision of transport services. The objectives of the study are achieved by studying the practices of the formation of regulations and self-regulation of digital taxi platforms, as well as highlighting among them the components that affect the improvement of the safety of taxi services for passengers. The following research methods are used in the work: classification and system analysis. As a result of the conducted research, a list of regulatory mechanisms ensuring the safety of passengers on the part of digital taxi platforms has been identified. Recommendations on the dissemination of the best practices of self-regulation in digital solutions for the transport services industry are also provided.

Keywords: platform, security of services, transport services, taxi services, regulation