

# **Prevenzione Del Crimine Sul Vostro Luogo Di Lavoro**

## **Sicurezza Sul Lavoro PROGRAMMA DI PREVENZIONE DEL CRIMINE**

**[POLICE logo]**

**[logo] OBIETTIVO  
CRIMINE  
CITTA' DI TORONTO**

**QUALI SONO I DANNI ECONOMICI DOVUTI AL CRIMINE?**

Questa domanda é stata molte volte oggetto di discussione. Le statistiche indicano che le perdite finanziarie dovute ad attività criminose raggiungono, annualmente, proporzioni sbalorditive.

Più importante, ad ogni modo, é l'effetto devastante che esso ha sulle vittime e l'impatto che ha sulla loro qualità di vita.

Sebbene l'immunità dal crimine non possa essere mai garantita, seguendo i vari suggerimenti di quest'opuscolo informativo, ridurrete al minimo la possibilità di diventare vittime voi e la vostra attività commerciale.

## **ILLUMINAZIONE**

- \* Illuminate bene tutte le entrate, inclusi i vicoli, con infissi a prova di vandalismo.
- \* Lasciate alcune luci accese all'interno del vostro locale.

## **PULIZIA**

- \* Evitate di esporre in vetrina cartelloni pubblicitari troppo ingombranti che potrebbero nascondere, ad un passante, la visuale all'interno del vostro locale.
- \* Fate sì che all'esterno del vostro locale non ci siano erbacce, arbusti e detriti soprattutto intorno alle vetrine ed alle porte.
- \* Chiudete a chiave scale ed attrezzi che potrebbero essere d'invito per un ladro o che faciliterebbero il suo lavoro.

## **FATE ATTENZIONE**

- \* Nel registratore di cassa cercate di tenere soltanto il minimo indispensabile di denaro in contanti, fate frequenti ed irregolari depositi in banca.
- \* Non aspettatevi da una "cassetta di sicurezza antincendio" la stessa garanzia di resistenza al furto che ha una vera "cassaforte".
- \* Ancorate la vostra cassaforte al pavimento in una zona visibile e ben illuminata.
- \* Lasciate il cassetto del vostro registratore di cassa aperto e vuoto, una volta chiuso il locale, per prevenire ulteriori danni.
- \* Fate un inventario accurato degli oggetti di valore.

## **PROTEGGETE IL VOSTRO LUOGO DI LAVORO**

## **SERRATURE PER PORTE E FINESTRE**

### **SICUREZZA DELLE FINESTRE**

La maggior parte delle finestre possono essere aperte con un piede di porco e di conseguenza non garantiscono un buon livello di sicurezza. Una seconda serratura dovrebbe essere installata a tutte le finestre.

### **FINESTRE DEL SEMINTERRATO**

Un modo comune di penetrare all'interno dei locali é attraverso le finestre dei seminterrati poiché esse sono generalmente nascoste alla vista comune. Queste finestre dovrebbero essere costruite di materiale plexyglass o policarbonato, resistenti alla piegatura con oggetti pesanti.

Barre di sicurezza possono essere utilizzate per extra protezione.

Alcune finestre possono essere totalmente sigillate se non vengono mai utilizzate. Assicurarsi che le finestre non siano oscurate da alberi ed arbusti renderà la vostra proprietà meno invitante a potenziali ladri.

### **SICUREZZA DELLE PORTE**

Le porte di vetro o quelle vuote all'interno non sono sicure. Una buona porta dovrebbe essere fatta di legno/metallo massiccio. Le porte di vetro dovrebbero essere costruite con del vetro temperato od equivalente in plastica. Buone serrature sono essenziali per garantire un'ottima sicurezza.

Le serrature a pomello a chiave non sono affidabili. Esse danno una sicurezza minima.

Tutte le porte dovrebbero avere una serratura a chiavistello, esso dovrebbe essere sempre tenuto chiuso tranne nei momenti d'utilizzo della porta.

## **SERRATURE PER PORTE E FINESTRE**

## **SISTEMI D'ALLARME/ OPERAZIONE PREVIDENZA**

## **SISTEMI D'ALLARME**

Un buon sistema d'allarme dovrebbe essere installato in modo professionale e controllato regolarmente per assicurarsi che funzioni bene e per ridurre la possibilità di falsi allarmi.

Un' insegna dovrebbe essere posta ad una finestra o vetrina oppure ad una porta che indichi l'esistenza di un sistema d'allarme a protezione del locale.

[ picture ]

UN SISTEMA D'ALLARME DOVREBBE ESSERE  
TENUTO IN CONSIDERAZIONE PER UN' ULTERIORE  
PROTEZIONE !!

APERTURA SUL TETTO CHIUSA	CORRIDOI E VICOLI POSTERIORI BEN ILLUMINATI	PORTE CHIUSE A CHIAVE E SBARRATE
ASSICURATE	INTERNI DEL LOCALE BEN ILLUMINATI	FINESTRE CHIUSE SBARRATE E BEN
SERRATURE MODERNE ED ADEGUATE	CASSETTO DEL REGISTRATORE DI CASSA APERTO PER EVITARE ULTERIORI DANNI	RECINZIONE IN BUONO STATO O RIPARATA
CASSAFORTE BEN ILLUMINATA E BEN IN VISTA	PULIZIA DELL'AMBIENTE	TUTTE LE APERTURE CHIUSE A CHIAVE

## **OPERAZIONE PREVIDENZA**

L'operazione previdenza é un programma studiato ad aiutare la polizia nell'identificazione di cose rubate e ad accusare i delinquenti.

Il Servizio di Polizia fornisce, a tutti gli esercenti, un numero d'identificazione riconosciuto a livello nazionale da essere inciso, anche in maniera permanente, su oggetti di valore di proprietà.

Quando gli oggetti persi o rubati verranno recuperati dalla polizia, un semplice controllo d'inventario stabilirà la proprietà degli stessi e la pronta restituzione ai vari proprietari od esercizi commerciali.

La polizia inoltre fornirà, agli esercenti partecipanti, degli adesivi "d'avviso" che potranno essere esposti alle loro porte o vetrine.

I criminali preferiscono impossessarsi di cose che possano essere facilmente scambiate con denaro contante. Poiché gli articoli di proprietà “marchiati” sono facilmente rintracciabili essi si renderanno conto che le possibilità di essere catturati saranno maggiori.

Un’identificazione adeguata rende il lavoro della polizia più facile ed assicura una restituzione delle cose rubate, ai proprietari, più veloce.

## **SISTEMI D’ALLARME/ OPERAZIONE PREVIDENZA**

## **IL TACCHEGGIO**

## **PROTEGGERSI CONTRO I TACCHEGGIATORI**

A cosa bisogna stare attenti:

- \* Due o più clienti insieme - uno potrebbe attirare la vostra attenzione dal resto del gruppo.
- \* Persone che lasciano sul pavimento delle borse e poi cominciano a guardare tra le rastrelliere - gli articoli in vendita potrebbero essere facilmente fatti cadere dentro le borse.
- \* Persone che trasportano un pacco molto grosso ed ingombrante - potrebbero nascondere qualcosa fra di loro ed il pacco.
- \* Articoli in vendita che possono essere stati fatti scivolare dentro ad un ombrello.
- \* Una donna con una carrozzina che manometta l'interno dove c'è il bambino - potrebbe nascondere della merce rubata sotto le copertine ed il materassino.
- \* Gruppi di bambini che si affollano intorno ai banconi dove vi possano essere articoli diversi - molti bambini usano il taccheggio come forma di gioco.

## **SUPERVISIONE DEL PERSONALE**

- \* Avvisate il personale di prestare la massima attenzione ai clienti quando entrino nel negozio.
- \* Supervisionate il personale. Il regolamento di compagnia concernente i casi di disonestà dovrebbe essere capito chiaramente da tutto il personale.
- \* Ogni esercizio commerciale dovrebbe fare delle riunioni ad intervalli regolari sulla prevenzione al taccheggio.

È altresì importante che la direzione si assicuri che tutto il nuovo personale sia a completa conoscenza dei programmi di prevenzione sul taccheggio.

## **INDIVIDUAZIONE**

Esponete segni indicanti che chiunque venga sorpreso a rubare nel negozio verrà denunciato alla polizia immediatamente. FATELO DAVVERO!!

# **IL TACCHEGGIO COME EVITARE ASSEGNI A VUOTO**

## **PRIMA D'ACCETTARE UN'ASSEGNO**

- \* Non fatevi dare fretta da nessuno.
- \* Paragonate la firma sull'assegno con quella sui documenti di riconoscimento.
- \* Insistete su un documento valido d'identificazione. Assicuratevi che sia recente. Solo la patente di guida non basta. (es. carte di credito)
- \* Assicuratevi che gli assegni siano datati correttamente e che l'ammontare totale in cifre corrisponda all'ammontare in lettere e che sia firmato.
- \* Se gli assegni mostrano segni d'alterazione non accettateli.
- \* Non accettate mai assegni post-datati. Non trattenete assegni sino ad una data prestabilita affinché l'assegno possa essere coperto con fondi sufficienti.
- \* Non accettate assegni da seconde persone.
- \* Non accettate mai assegni che abbiano un'importo totale superiore alla spesa fatta.
- \* Assegni governativi o di altri esercizi commerciali possono essere stati contraffatti oppure possono essere stati rubati. Solo perché essi sembrano dei documenti ufficiali ciò non significa che lo siano veramente. Nel dubbio telefonate all'esercizio commerciale emittente e verificate.
- \* Fate attenzione ad incassare assegni dopo l'orario di chiusura delle banche.
- \* Evitate d'incassare assegni emessi da persone minorenni.

Per ridurre le perdite dovute ad assegni a vuoto ricordate che non siete obbligati ad accettarli. Se non siete sicuri sulla genuinità degli assegni ricevuti, fate aspettare nel vostro negozio la persona che lo abbia emesso o che ve lo abbia consegnato, mentre voi controllate, via telefono, con la banca, compagnia od agenzia governativa interessata.

Non tutti gli impiegati del vostro esercizio commerciale dovrebbero essere autorizzati ad accettare gli assegni. Tale responsabilità dovrebbe essere delegata soltanto ad alcuni di essi. Se venite in contatto con un'assegno alterato o falso, cercate d'intrattenere la persona che ve lo abbia consegnato, con una scusa, non cercate d'arrestarla voi stessi. **Chiamate la polizia immediatamente** e se costui cerca di scappare, cercate di ricordare le sue caratteristiche fisiche e la descrizione dell'automezzo usato. Trattenete l'assegno in un posto sicuro e cercate di maneggiarlo il meno possibile. Esso é una prova molto importante. Conservatelo e siate pronti a denunciare.

## **COME EVITARE ASSIGNI A VUOTO**

## **TRUFFE CON LE CARTE DI CREDITO**

Le truffe con le carte di credito sono un problema emergente in tutte le comunità, poiché non esiste una stima ben precisa su quello che è il valore dei beni e servizi rubati ogni anno, la perdita è notevole - di svariati milioni di dollari.

L'uso delle carte di credito anziché denaro in contanti ha creato un nuovo tipo di criminale che acquista beni e servizi usando le carte di credito di altre persone. Queste truffe contribuiscono all'aumentare dei prezzi dei beni e servizi poiché il consumatore è quello che alla fine deve ripagare tali perdite.

Il ladro più comune nel settore delle carte di credito viene chiamato in inglese il "loner" - in italiano il "solitario". Egli/ella ruba od acquista una carta di credito per utilizzarla al fine di acquisire merce che viene venduta ad amici oppure ad altre persone coinvolte in attività criminose. A volte piccole bande di delinquenti riescono ad ottenere carte di credito da cassette della posta, automobili, portafogli o borse rubate.

### **COME GLI ESERCENTI POSSONO INDIVIDUARE IL PERICOLO :**

La polizia, il pubblico ministero, i tribunali, le compagnie di carte di credito, i titolari di carte di credito e gli esercenti dei servizi commerciali possono agire tutti nella prevenzione delle truffe effettuate con le carte di credito.

Gli esercenti al dettaglio ed il loro personale hanno l'opportunità più grande di poter far catturare tali criminali poiché in tale fase il delinquente, per poter perpetrare il suo reato, deve farsi vedere.

La seguente è una lista di punti sui quali bisognerebbe prestare la massima attenzione ed è stata redatta per aiutare il personale dell'esercizio commerciale :

- \* Fate attenzione agli individui nervosi e che abbiano fretta. Il rubare rende molte persone nervose poiché vogliono concludere al più presto la loro azione criminosa.
- \* Siate sospettosi delle persone che acquistano molti capi di vestiario e che non richiedano che venga eseguita alcuna alterazione. Tali individui non sono interessati in ciò poiché acquistano tali capi per poi rivenderli e poco gli importa se gli vadano bene o no. Inoltre tenete d'occhio individui che di uno stesso capo di vestiario ne acquistino diverse taglie.
- \* Attenti a quei clienti che vi diano una carta di credito estraendola da un taschino anziché da un portafoglio od una borsetta.

\* Fate attenzione a coloro che acquistino svariati articoli senza dare particolare importanza ai vari prezzi. Essi potrebbero acquistare quest'ultimi per poi rivenderli ad un prezzo superiore.

\* Siate sospettosi nei confronti dei clienti che vi chiedano qual'è il limite senza autorizzazione per l'accettazione degli assegni nel vostro negozio. Un criminale potrebbe chiedervelo per potersi accertare se, consegnandovi un 'assegno, voi richiederete un'autorizzazione o no.

\* Guardate bene la carta di credito. E' danneggiata in qualche modo? Le carte a volte vengono mutilate per evitare un'identificazione adeguata.

\* Fate attenzione ai clienti che acquistino merce voluminosa come ad esempio un televisore ed insistano affinché possano ritirare tale merce loro stessi subito anziché richiedere una consegna a domicilio da parte della vostra ditta.

Ricordate sempre di guardare se vi siano alterazioni. Controllate le date di scadenza e paragonate le firme delle fatture con quella della carta di credito.

**CHIEDETE SEMPRE UN VALIDO DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO SE AVETE DEI SOSPETTI**

## **FURTO INTERNO**

Cercate di prendere dei provvedimenti positivi per ridurre i furti all'interno del vostro negozio.

### **DOCUMENTAZIONE**

Cercate di curare la vostra documentazione, fate un'inventario dell'ubicazione delle varie cose, come e quando sono state disposte lì e chi ne abbia curato la sistemazione.

Utilizzate dei formulari numerati. Mettete le vostre iniziali o quelle di un supervisore dove sia necessario e smarcate le caselle vuote immediatamente. Controllate tali formulari giornalmente.

Sulla merce che venga restituita o scambiata richiedete una ricevuta datata ed il nome e l'indirizzo del cliente.

### **REGISTRATORE DI CASSA**

- \* Fatelo utilizzare solo da personale autorizzato.
- \* Tenete il registratore sempre sgombro da cose od oggetti che precludano la visuale.
- \* La cassiera/e non devono mai redigere il formulario di controllo cassa.
- \* Il giornale di fondo (rullino interno) deve essere chiuso sempre a chiave.

### **USCITE**

- \* Restringete l'accesso alle chiavi.
- \* Le zone vicino all'uscita devono essere sempre sgombre da materiale o contenitori che potrebbero favorire l'occultamento di merce rubata.
- \* Richiedete che il personale utilizzi uscite prestabilite e supervisionate.
- \* Controllate i pacchetti, le buste i cappotti etc. del personale regolarmente oppure ad intervalli a sorpresa.

### **AREE DI SERVIZIO E MAGAZZINI**

- \* Debbono essere sgombre da eventuali punti nascosti.
- \* Limitate l'accesso. Regolate il tempo di permanenza del personale in questi luoghi.
- \* Disponete articoli di valore in modo da notare subito se vi sia un cambiamento nella quantità.

Controllate spesso.

### **AREE DI CARICO E SCARICO MERCI**

- \* Limitate l'accesso.
- \* Controllate la merce in arrivo con le bollette d'accompagnamento per verificare la corrispondenza prima di firmare la ricevuta.
- \* Supervisionate il carico e scarico di merce di valore.

### **SELEZIONE DEL PERSONALE ED ADDESTRAMENTO**

- \* Fate redigere domande di lavoro dettagliate e fissate un colloquio con il candidato.
- \* Controllate accuratamente le referenze.
- \* Addestrate in modo completo. Rispiegate determinate procedure ed il regolamento della ditta.
- \* Cercate di conoscere i vostri impiegati. Incoraggiate la loro partecipazione.

### **OPERAZIONI DI CONTABILITA'**

- \* Questa funzione deve essere svolta in modo separato dalle altre.
- \* Non lasciate mai che un impiegato, addetto alla vendita di beni od alla cassa, faccia la contabilità per voi.

### **PROBLEMI**

- \* Trattate i casi di disonestà con fermezza, rapidità ed in modo visibile.
- \* Non permettete che casi di furto interno restino impuniti.

## **PREVENZIONE DELLA RAPINA A MANO ARMATA**

Un programma mirato alla totale sicurezza é il modo migliore per prevenire una rapina a mano armata. Prevenire l'accadere delle rapine é molto meglio e piú sicuro che affrontare situazioni reali.

Un programma attivo sulla prevenzione delle rapine é da considerarsi una buona regola quando si abbia un'attività commerciale. Un negozio che sia sicuro attira piú clienti ed é piú piacevole per voi, scoraggiante per i criminali.

- \* Partecipate e fate partecipare attivamente tutti in un programma di prevenzione sul crimine e fate sí che lo si possa notare e vedere in modo chiaro.
- \* Avvisate il personale di dare il benvenuto ai clienti.
- \* Commessi attenti ed ambiente pulito fanno da deterrente per i ladri.
- \* Una buona visibilità all'interno del locale permette agli impiegati di tenere sott'occhio la situazione ed aumenta la possibilità ad un passante di poter vedere l'interno del negozio in caso si svolgesse una rapina.
- \* Evitate tende o pannelli che possano nascondere la visuale all'interno del locale.
- \* Considerate d'installare un sistema d'allarme. Telecamere di sorveglianza costituiscono un buon deterrente e forniscono prove evidenti in caso di rapina.
- \* Un'illuminazione interna buona ed efficace é necessaria, l'installazione di buone serrature a tutte le porte un dovere. Anche con un forte programma di prevenzione c'è sempre la possibilità che una rapina possa accadere. É imperativo che tutti gli impiegati siano addestrati a come comportarsi in quei pochi minuti in modo tale che anch'essi possano garantire un buon livello di sicurezza.
- \* Non discutete. Il rapinatore potrebbe essere piú spaventato di voi.
- \* Fate esattamente come vi venga richiesto e siate il piú possibile educati ed accomodanti.
- \* Non fate movimenti improvvisi. Comunicate al rapinatore ogni movimento che intendete fare prima di farlo.
- \* Memorizzate la fisionomia del malvivente in modo dettagliato. Annotate le sue caratteristiche il piú presto possibile senza mettere a rischio la vostra sicurezza.
- \* Cercate di fare una buona descrizione dell'auto del malvivente e scrivete il numero di targa.
- \* Non azionate l'allarme o chiamate il 9 1 1 fino a che il ladro non sia andato via dal vostro negozio. Anticipare ciò potrebbe creare una situazione di persone tenute in ostaggio.

\* Non toccate gli appunti o qualsiasi altra cosa che il rapinatore abbia toccato. Proteggete la zona per consentire alla polizia d' esaminarla. Chiudete a chiave tutte le porte una volta che il rapinatore sia andato via.

## **PREVENZIONE DELLA RAPINA A MANO ARMATA**

## **PREVENZIONE DELLA RAPINA A MANO ARMATA**

CARTA D'IDENTIFICAZIONE DEL VEICOLO E DEL SOSPETTO

SESSO  
MASCHIO  
FEMMINA

ETA'

STATURA

PESO

CAPELLI

RAZZA

NERI  
CASTANI  
BIONDI  
ALTRO

BIANCA  
NERA  
ALTRA

OCCHI

CAPPELLO

TIPO D'OCCHIALI

CRAVATTA

CAMICIA

CAPPOTTO

PANTALONI

SCARPE

CARNAGIONE

CICCATRICI/SEGNI PARTICOLARI

VEICOLO

COLORE

MARCA

MODELLO

NUMERO TARGA

TIPO CARROZZERIA

DANNI/RUGGINE

ANTENNA

ADESIVI SUL PARAURTI

CERCHIONI GOMME

DIREZIONE DI MARCIA

### **ALTRI SERVIZI DISPONIBILI**

- \* Procedure contro la minaccia delle bombe (Squadra Artificieri).
- \* Sorveglianza comunità ed esercizi commerciali.
- \* Controlli di sicurezza esercizi commerciali.

- \* Protezione generale.
- \* Lista controlli notturni - i vostri dati con la polizia sono aggiornati ?
- \* Sicurezza personale e domiciliare.

### **CRIME CONCERN - OBIETTIVO CRIMINE**

“Crime Concern” - in italiano lo abbiamo tradotto “Obiettivo Crimine” é un’organizzazione a livello di comunità fondata nella città di Toronto nel 1990. Essa é formata da rappresentanti di esercizi commerciali, dell’industria, servizi di sicurezza, organizzazioni comunitarie e da membri della forza di polizia che lavorano insieme. Il loro obiettivo é quello di creare una banca dati ed un network di comunicazione centrali attraverso i quali si possa poter accedere a fonti informative per programmi di prevenzione del crimine cosí da incoraggiare nuove iniziative per la riduzione della paura verso il crimine e migliorare la qualità di vita.

### **CARTA D’IDENTIFICAZIONE DEL VEICOLO E DEL SOSPETTO**

**CRIME CONCERN - OBIETTIVO CRIMINE**  
CITTA’ DI TORONTO  
225-1102

&

TORONTO POLICE

[ CREST ]

EMERGENZA

9 - 1 - 1

NON EMERGENZA

808-2222

[LOGO]

LAVORANDO INSIEME  
PER PREVENIRE IL CRIMINE

**CONTATTATE LA POLIZIA O CRIME CONCERN PER  
ULTERIORI INFORMAZIONI SU QUESTO OD ALTRI  
PROGRAMMI DI PREVENZIONE DEL CRIMINE.**

