

## PREVENCIJA KRAĐA, PRONEVJERA I PRIJEVARA U TRGOVAČKIM DRUŠTVIMA

*Predmet bavljenja ovoga rada je prevencija krađa i prijevarena u trgovačkim društvima tj. Retail Loss Prevention. Ovo je praksa koja je u trgovačkim društvima nastala najprije na području SAD-a te se kasnije proširila na Ujedinjeno Kraljevstvo uslijed osobitosti anglosaksonskog pravnog sustava. Ova praksa je novost u kontinentalnoj Europi pa tako i Republici Hrvatskoj. U Republici Hrvatskoj se ovom problematikom dosad nije ozbiljnije bavilo. Osvrnut ćemo se tako na unutarnje krađe počinjene od vlastitih djelatnika u trgovinama koje iznose 40,9% ukupnih gubitaka u trgovinama, zatim na vanjske krađe počinjene od kupaca i ostalih posjetitelja trgovina koje iznose 33,1% udjela te na ljudske/administrativne pogreške koje iznose 15,3% udjela. Kod unutarnjih krađa na primjerima ćemo objasniti „sweathearting“, te funkcije „no sale“ i „storno“ koje koriste djelatnici u trgovinama na modernim POS blagajnama kako bi otuđivali novac. Bavit ćemo se također i reklamacijama i popustima za djelatnike kao metodama za krađu. Nadalje ćemo se baviti unutarnjim istraga krađa, pronevjera i prijevarena u trgovačkim društvima, metodama prikupljanja dokaza, a posebice na ispitivanje osumnjičenika i svjedoka, kao i korištenjem CCTV-a (video nadzora) u istragama.*

*Ključne riječi: krađa, pronevjera, prijevarena, trgovačko društvo, unutarnje istrage, video nadzor, popis robe, inventura, POS, blagajna*

### 1. UVOD

Temeljni cilj svakog trgovačkog društva je prodaja roba (Retail Industry) ili nuđenje usluga (Services Industry) kupcima ili klijentima, uz stvaranje profita. Poslovanje se nastoji kontinuirano optimizirati na način da se iz godine u godinu povećava profit, a istovremeno smanjuje trošak poslovanja, što otvara vrata širokoj praktičnoj primjeni kriminalistike i njenih metoda u korporativne svrhe.

Ovdje ćemo se osvrnuti na njenu praktičnu primjenu baš u trgovačkom sektoru. Tako veliku opasnost za stvaranje gubitaka u poslovanju trgovačkih društava predstavljaju svi mogući oblici krađa (unutarnje krađe i pronevjere kao i vanjske krađe), kao i svi mogući oblici prijevarena jer su te pojave masovne i svakodnevnne. Kad razmislimo na koji način funkcioniraju trgovine, jasno je kako se krasti može roba (Stock), kao i novac (kupcima ili iz kase, trezora i sl.). U konačnici se oboje može svesti na krađu novca jer i roba ima svoju cijenu, tj. svoju nabavnu novčanu vrijednost, a gubitci robe se u konačnici od količine po komadu svode na njihovu knjigovodstvenu, nabavnu ili prodajnu novčanu vrijednost. *Prevencija/smanjenje troškova poslovanja*, tj. prevencija krađa i prijevarena u korporacijama (Loss Prevention) u novije je vrijeme diljem svijeta poznata i kao *zaštita profita (Profit Protection)*. Predmet bavljenja praktične djelatnosti *smanjenja troškova poslovanja/zaštite profita* jesu sve vrste gubitka u poslovanju trgovačkih društava. U USD uobičajeni izraz kojim se označava gubitak u navedenom poslovanju je *shrink*.

Ukupni gubitci u trgovini su u svijetu 2010. Godine, procjenjuju se na vrtoglavih 107.284 milijardi USD-a i to 42.790 milijardi ili 39.9% u Sjevernoj Americi, 41.030 milijardi ili 38.3% u Europi, 16.866 milijardi ili 15.7% u Aziji i u pacifičkoj regiji, 0.772 milijardi ili 0.7% na Bliskom Istoku i u Africi i 5.826 milijardi ili 5.4% u Latinskoj Americi (Bamfield, 2010., str. 17) . Ovdje je potrebno reći kako je tamna brojka ovih gubitaka višestruko veća. Investicije u sprječavanje tih gubitaka su u svijetu 2010. godine iznosile 26.8 milijardi USD-a (Bamfield, 2010., str. 31).

Temeljne sastavnice gubitaka u trgovini, (tj. *shrinka u prodaji roba*) jesu:

1. unutarnje krađe,
2. vanjske krađe,
3. ljudske ili administrativne pogreške, te
4. ostalo.

## 2. UNUTARNJE KRAĐE

*Unutarnje krađe* tako predstavljaju sve neželjene događaje (u principu kaznena djela) krađe i/ili pronevjere, kao i prijevare počinjene od strane vlastitih zaposlenika. Unutarnje krađe ili krađe počinjene od strane zaposlenika predstavljaju veliki izazov za unutarnje istražitelje i zaposlenike koji se bave prevencijom gubitaka u trgovinama. Vlastiti zaposlenici mogu otuđivati robu i/ili novac, a kako sva roba ima materijalnu novčanu vrijednost, zaposlenici tako uvijek kompaniji otuđuju novac. Krađe novca moguće su iz sefova u kojima se čuva utrzak do trenutka uplate na račun u banci ili sl. Ili krađa novca iz blagajne. Kako bismo mogli razumjeti i istraživati unutarnje krađe novca iz blagajni potrebno je poznavati sustav i funkcioniranje modernih POS (Point of Sale) blagajni. Za normalnu prodaju moderne blagajne opremljene su brojnim

funkcijama te također podrazumijevanju da svaki operater koristi vlastiti PIN broj prilikom prodaje. Tako je važno analizirati podatke očitane iz POS blagajni u potrazi za različitim izuzetcima te pratiti njihove trendove uspoređujući ih s prethodnim razdobljima koja obuhvaćaju kvartal, polugodište, godinu.

Ovdje ćemo ukratko dati neke najčešće primjere i spomenuti neke od najčešćih izuzetaka i modaliteta krađa robe i novca iz blagajni, ali prije toga spomenimo kako su unutarnje krađe u 2014. godini u SAD-u iznosile 40,9% ukupnih gubitaka u trgovinama (Hollinger, 2014., str. 8.), koji su ukupno iznosili vrtoglavih 44.247 milijardi USD (Hollinger, 2014., str. 6.). Prema ovom istraživanju unutarnje krađe su iznosile 57.5% u trgovinama pićima, 45.7% u diskontnim trgovinama, 45.3% u robnim kućama (Department Store), 44.2% u trgovinama ženskom odjećom, 43.3% u ljekarnama (makar je potrebno znati da ljekarne u SAD-u prodaju i kozmetiku i sredstva za čišćenje i sl.) i 42.5% u trgovinama za djecu (Hollinger, 2014., str. 8.).

### 2.1. Prijevera „Sweathearting“

Tzv. „*sweathearting*“ podrazumijeva prijeveru te uključuje „kupca pomagača“ koji donosi većinom skuplje proizvode na blagajnu kako bi ih kupio. Operator na blagajni skenira proizvod, ali daje svojem pomagaču (članu obitelji, prijatelju, poznaniku) popust na kupljeni artikl ili samo hini da na kasi skenira artikl i doslovno ga istoj osobi poklanja. Ovakav tip prevare vidljiv je tek kasnije prilikom inventure i uzrokuje manjak putem nepostojećeg artikla na skladištu. Indikator počinjenja je ukoliko jedan od operatera na POS blagajni učestalo koristi popust za kupovinu namijenjen zaposlenicima te u neuobičajeno vrijeme (prema kraju smjene ili prema kraju mjeseca ukoliko plaću prima početkom mjeseca).

### 2.2. Funkcija „No Sale“ na blagajni

„*No sale*“ je funkcija na POS blagajni koja omogućuje otvaranje ladice s novcem bez realizacije kupovine/transakcije. U normalnim uvjetima ladica s novcem otvara se nakon što se proizvod skenira te se odabire funkcija plaćanja gotovinom. Kod *no sale* to je izostalo a ladica je otvorena i novac je na dohvat ruke. Sve moderne blagajne zbog potencijalne opasnosti registriraju ovaj način otvaranja ladice te ostavljaju revizijski trag. Ladicu je moguće također otvoriti i korištenjem ključa, a takvo otvaranje registrira se također elektronički te postoji revizijski trag.

Smisao ovakve funkcije je mogućnost uzvraćanja novca nakon završene prodaje. Zamislimo kao primjer da smo kupcu zaboravili uzvratiti 1 HRK i kupac ili mi smo to primijetili. Kako bismo kupcu mogli uzvratiti tu 1 HRK potrebno je ponovno otvoriti ladicu na kasi, ali bez funkcije prodaje, a upravo to nam omogućuje funkcija *no sale*. Signifikantno je ako se ova funkcija koristi

prema kraju smjene jer to u pravilu znači da je operator tijekom smjene gomilao neuzvrćeni novac i sada ga želi otuđiti. Isto tako je sumnjivo ako se ova funkcija učestalo koristi u vrijeme kad u smjeni radi samo jedna osoba. Za ovaj tip krađe potrebno je bilježiti i brojiti koliko smo u kasi „viška“ nagomilali, kako bi ga mogli kasnije, kad bude prilika, bez opasnosti izvaditi te otuđiti. Takvo bilježenje „viškova“ se može prepoznati po papirićima i olovkama pored POS blagajne na kojima u „recke“ ili sl. znakovi putem kojih se broji. Kako je tako nešto uočljivo putem video nadzora ili je vidljivo kolegama i nadređenim, brojiti se može i na način na se pored kase gomilaju sitniji proizvodi pomoću koji se broji ili sl. Takvo brojenje nije uočljivo na prvi pogled, ali ga iskusan istražitelj ili voditelj trgovine bez problema može prepoznati.

### 2.3. Funkcija „Storno“ na blagajni

„Storno“ je varijacija funkcije *no sale* te se vrlo često koristi prije nje. Kupac kupi određeni artikl, a operater „stornira“ kupljeni artikl nakon što je kupac napustio trgovinu. Višak novca uzima se iz blagajne koristeći se funkcijom *no sale*, najčešće također prema kraju smjene. Ovaj oblik krađe uzrokuje negativnu vrijednost robe na skladištu prilikom inventure. Kao i kod „no sale“, ukoliko se bavimo ovom prijevarom, potrebno je brojiti „viškove“ na isti način.

### 2.4. Reklamacije

Operater ili pomagač donosi artikle na blagajnu, skenira ih poradi reklamacije hineći da se kupac predomislio ili odustao od kupovine te mu je potrebno isplatiti novac. Operater novac isplaćuje pomagaču ili ga zadržava za sebe. Iz tog razloga u mnogim trgovinama operateri nisu ovlašteni vršiti reklamaciju već trebaju pozvati svojeg nadređenog koji putem PIN-a ili ključa vrši reklamaciju.

### 2.5. Popusti za djelatnike

Operater na kasi daje popust za djelatnike članovima obitelji, prijateljima ili poznanicima koji nisu zaposlenici i nemaju na to pravo.

Osim navedenih primjera, poznate su različite izvedenice ili varijante opisanih metoda, ali i prijevare putem različitih kupona s popustima, kreditnim karticama i sl. ali u ovom radu njima se nećemo baviti.

Indikatori koji upućuju na nelojalne djelatnike bili bi sljedeći, djelatnici se doimaju kao da su stalno nervozni ili pod stresom; dolazak na posao prije ostalih djelatnika; dobrovoljno javljanje za prekovremeni ostanak na poslu; nevoljko odlaženje na godišnji odmor; život preko mogućnosti ili neobjašnjivo bogatstvo; nagle promjene u stilu življenja poput primjerice kupovine novog automobila

ili dizajnerske odjeće ili obuće koju dotad nije kupovao; učestalo korištenje izuzetaka na blagajni poput funkcija *no sale*, *storno* i reklamacija i brojni drugi.

### 3. VANJSKE KRAĐE

*Vanjske krađe* jesu sva otuđenja imovine/krađe počinjene od strane osoba koje nisu zaposlenici, tj. od strane kupaca i posjetilaca trgovina, kao i primjerice dostavljača, servisera, montažera i sl. koji svakodnevno ili povremeno svraćaju u trgovinu i imaju pristup skadištu i robi. Vanjske su krađe u SAD-u 2014. godine imale 33,1% udjela u shrinku. Vanjske krađe i organizirani kriminalitet u trgovini imali su sljedeće udjele u gubitcima: accessories (ukrasi) sa 44.7%, sportska oprema sa 40%, elektronika/računala/uređaji sa 40%, ženska moda sa 37.9%, muška i ženska moda sa 36.5% i dječja moda sa 33.7% (Hollinger, 2014., str. 8.). Opće obilježje kod ovih oblika kaznenih djela je otuđivanje manjih predmeta veće vrijednosti koje je lako moguće prodati na crnom tržištu te ih je lako prilikom počinjenja kaznenog djela sakriti ispod odjeće, u obući, ženskim torbicama, dječjim kolicima, ruksacima i sl.

### 4. LJUDSKE ILI ADMINISTRATIVNE POGREŠKE

*Ljudske ili administrativne pogreške* odnose se na sve akcije zaposlenika koje uzrokuju *shrink*. Najčešće je to nepoštivanje internih politika i procedura za rukovanje robom koje uzrokuje oštećenje i/ili uništenje *stocka* te na taj način predstavlja gubitak i/ili trošak za kompaniju. Ljudske ili administrativne pogreške su u SAD-u imale 15.3% udjela u shrinku (Hollinger, 2014., str. 8.).

### 5. OSTALO

Pod kategorijom *ostalo* podrazumijevamo sve ostale događaje ili pojave koje utječu na povećanje *shrinka*, a vrijedno je kao primjer spomenuti npr. puknuće vodovodnih instalacija koje onda uzrokuje poplavu u skladišnom ili prodajnom prostoru te time i štete. Vrijedno bi bilo također spomenuti i mogućnost *vis maior* koji dovodi do pojave štete, a kao primjer možemo navesti *požar*, *poplavu* i *potres*. U ovu kategoriju se ubrajaju i svakojake prijevare. Ovdje se ubrajaju i organizirani kriminalitet u trgovini (Organized Retail Crime), koji uključuje uvježbane skupine kradljivaca te organizaciju, hijerarhiju i podjelu uloga, međutim ovim pojavnim oblikom se u ovom radu nećemo baviti iako u posljednje vrijeme dobiva sve više na važnosti te njeno suzbijanje predstavlja veliki izazov za loss prevention. Ostale pojave su u SAD-u 2014. godine imale 13,3% udjela u shrinku (Hollinger, 2014., str. 8-9.).

## 6. PREVENTIVNI I REPRESIVNI PRISTUP SUZBIJANJU GUBITAKA U TRGOVAČKIM DRUŠTVIMA

Kao što se može primijetiti, sastavnice shrinka prilično su logične/zdravorazumske te je i njihovo suzbijanje usmjereno na taj način. Ovdje je bitno spomenuti kako je trend primjene *proaktivnog, preventivnog pristupa*, tj. djelovanja *pro futuro* umjesto onog *represivnog*. Bitno je prepoznati činitelje potencijalnog rizika te ih eliminirati u cilju prevencije neželjenih potencijalnih događaja. Važno je razumijeti kako je *shrink* sveopća pojava, a ne iznimka te tako ne postoji niti jedna trgovina ili korporacija na svijetu koja nema problema sa *shrinkom*. Koliko god se mi trudili, *shrinka* će uvijek biti. Uvijek će dolaziti do uništenja/oštećenja proizvoda kao i do otuđenja od strane vlastitih djelatnika ili od strane kupaca. Isto tako će s vremena na vrijeme dolaziti i do neminovnog utjecaja *vis maior*.

Bitno je razumjeti veliku prednost primjene kriminalistike i njezinih metoda u privatnom trgovačkom sektoru, a to je nezvanost uz pozitivne pravne propise. Policijska primjena kriminalistike uređena je u Republici Hrvatskoj primjerice Zakonom o kaznenom postupku, Zakonu o policijskim poslovima i ovlastima, Prekršajnom zakonu, te brojnim podzakonskim propisima te u velikoj mjeri nameće restrikcije u primjeni metoda, ali ih također i iscrpno propisuje. Upravo u tom momentu jeste velika prednost primjeni kriminalistike u privatnom sektoru s obzirom da je djelovanje *loss preventiona/profit protectiona* definirano samo internim aktima korporacija te koristi sve praktične metode koje nisu izravno zabranjene zakonom. Ovdje je ipak važno napomenuti kako se mnoge metode i mjere kriminalistike ipak primjenjuju u skladu s pozitivnim zakonodavstvom jer ono daje vrlo praktičan i iskušani okvir kojim se korporativni istražitelji ipak osiguravaju u svojem činjenju<sup>1</sup>.

## 7. UNUTARNJE ISTRAGE

Samu djelatnost unutarnjih korporativnih istraga mogli bi najlakše usporediti s ulogom i djelatnošću koju u policiji provodi unutarnja kontrola. Svi segmenti primjene kriminalistike koje primjenjuju unutarnje kontrole, primjenjuju se i u korporativnim unutarnjim istragama. Ovdje je bitno napomenuti kako nerijetko korporacije raspolažu značajno većim proračunima i tehničko-tehnološkim-informatičkim sredstvima nego što je to kod policije. Vrlo često koristi se i oprema koju u principu koristi obavještajna zajednica ili

---

<sup>1</sup> Primjerice ispitivanje ženskog osumnjičenika od strane muškog unutarnjeg istražitelja uz prisutnost minimalno još jedne osobe koja je u svojstvu svjedoka prilikom ispitivanja, kako bi se anulirala mogućnost primjerice lažnih optužbi za iznuđivanje iskaza ili seksualno uznemiravanje.

privatne detektivske agencije<sup>2</sup>. Činjenica je kako su investicije u ljude i opremu za unutarnje istrage više nego isplative, razumljiva je jer unutarnje istrage omogućuju korporacijama interno rješavanje problema za koje bi inače bilo potrebno uključiti policiju, državno odvjetništvo i sudstvo pa time i javnost što iziskuje velikim financijskim troškovima i narušavanjem renomea ili povjerenja klijenata tako da korporacije radije investiraju u kadrove i opremu svojim internih istražitelja i odjela za loss prevention. Ovdje je bitno napomenuti kako interni istražitelji konstantno surađuju sa svim drugim odjelima korporacija, a posebice sa kadrovskom službom, informatikom, tehnikom, pravnom službom itd. Ovlasti unutarnjih istražitelja omogućuju im u principu istraživanje svih djelatnika, teoretski od razine predsjednika uprave korporacije pa sve do običnih prodavača u trgovinama, u slučaju kad postoji sumnja u integritet tih osoba. Suradnja s policijom i državnim odvjetništvom nije isključena, dapače, ona je svakodnevna te se ti odnosi posebno njeguju, a također se i novače novi djelatnici iz primjerice policije. Također je značajno napomenuti kako se, slično kao i kod menadžmenta sigurnosti, i loss prevention/profit protection poslovima bave većinom bivši djelatnici policije/vojne policije, obavještajnog miljea ili vojske pa tako i u privatni sektor donose znanja i metode primijenjene kriminalistike.

Unutarnje istrage zasigurno su najzanimljiviji segment loss preventiona/profit protectiona zbog svoje sličnosti s onima policijskima. Važno je za imati na umu kako je kod unutarnjih istraga neželjeni događaj/kazneno djelo već nastupio te je postupanje represivno, *post festum* te je tako već došlo i do gubitka koji nije spriječen. Koliko god se menadžeri/istražitelji/savjetnici za loss prevention trudili, uvijek će dolaziti do takvih događaja te će se provoditi unutarnje istrage.

### **7.1. Prikupljanje dokaza tijekom unutarnjih istraga**

Za uspjeh istrage potrebno je pribaviti čvrste dokaze koji povezuju osumnjičenika s kaznenim djelom. Najčešće je riječ o pisanom materijalu<sup>3</sup>, ali i o elektroničkom tragu<sup>4</sup>. Sav pisani dokazni materijal, kao i elektroničke dokaze, potrebno je provjeriti u fazi ispitivanja osumnjičenika te ih vezati u smislenu cjelinu kako bi se razjasnio određeni događaj koji je predmet interne istrage.

---

<sup>2</sup> Tako primjerice odjeli za Loss Prevention u brojnim svjetski i europskim korporacijama raspolažu *pinhole* širokutnim CCTV kamerama i micro DVR (Digital Video Recorder) baterijskim uređajima sa velikom radnom autonomijom, koji rade čak i u tamnim uvjetima, namijenjenim za tajno snimanje i praćenje. Uslijed razlika u zakonodavstvu između našeg kontinentalnog i anglosaksonskog prava, koriste za potrebe osiguravanja dokaznog materijala u istragama protiv nelojalnih zaposlenika. Vrijedno je napomenuti kako su tako nastale snimke u UK i Kraljevini Nizozemskoj dokaz na sudu, ukoliko dođe do sudskog postupka.

<sup>3</sup> Računi, check-liste, potvrde o reklamaciji, safebagovi (sigurnosne torbice za utržak, numerirane, vrlo često i s stupčastim kodom, te se ne mogu otvoriti jednom kad se zatvore/zalijepe, a da se ne oštete itd.).

<sup>4</sup> Informacije dobivene/očitane s fiskalnih kasa, alarmnih sustava ili iz korporativnih baza podataka.

## 7.2. Ispitivanje svjedoka i osumnjičenika

Ispitivanje svjedoka i osumnjičenika svakako je najznačajnija i najčešća istražna radnja koju provode interni istražitelji u slučaju interne krađe te je stoga iznimno važno njeno kvalitetno provođenje jer o kvaliteti provođenja može ovisiti i ishod konačne interne istrage. Ovdje postoji bitna razlika u ispitivanju od strane internih istražitelja i policijskih istražitelja koji provode kriminalistički intervju (opširnije u Pavliček J., 2013., str. 63-84.). Interni istražitelji svjedoke i osumnjičenike ispituju u pravilu u njima poznatim prostorijama<sup>5</sup> što ima određenih prednosti i nedostataka. Prednosti bi bile „kućno“ okruženje za svjedoke/osumnjičenike i strani prostor za istražitelja. Tu prednost je potrebno iskoristi na način da se svjedoci/osumnjičenici dobro i ugodno osjećaju s obzirom da se nalaze u poznatom prostoru na koji su navikli te ih navesti da se „otvore“. Iznimno važna je ovdje faza „slobodnog dosjećanja“ (Pavliček, 2013., str. 28) u kojoj se svjedoku ali u internim istragama i osumnjičeniku daje mogućnost za prisjećanje o događaju i iskazivanje svoje „verzije“, a tek nakon toga nastupa faza izravnog ispitivanja sukladno moralnim i etičkim načelima, koristeći se dokazanim kriminalističkim pravilima uz izbjegavanje *sugestivnih* i/ili *kapcioznih pitanja* (Pavliček, 2013., str. 28. i 6.3-84).

Cilj ispitivanja osumnjičenika je dobiti *okolnosno priznanje* te time okončati istragu. Bitno je osumnjičeniku pružiti mogućnost davanja vlastoručne pisane izjave s potpisom ukoliko dođe do okolnosnog priznanja. Na taj način osim zapisnika o ispitivanju osumnjičenika sa detaljnim sadržajem postavljenih pitanja i dobivenih odgovora, imamo i dodatan dokaz u vidu pisane izjave samog osumnjičenika. Kao što je već i ranije navedeno, veoma važno je provoditi ispitivanje osumnjičene ženske osobe od strane muškog istražitelja u prisutnosti ženskog svjedoka kako bi se anulirala mogućnost lažnih optužbi za seksualno iznuđivanje ili iznuđivanje priznanja.

Tijekom ispitivanja osumnjičenika i svjedoka važno je pomno pratiti njihov govor tijela te ga tumačiti u kontekstu sa sadržajem postavljenih pitanja (vidi u Pease A. i B., 2008.).

Trenutačno najkorištenija i najpopularnija metoda intervjuiranja je Wicklander-Zulawski ( detalje vidi na <http://www.w-z.com>).

## 7.3. Korištenje videonadzora u istrazi

Ukoliko raspoložemo video snimkama s nadzornih kamera (Closed Circuit Television) korisno ih je koristiti kao dokazni materijal posebice ukoliko postoje kvalitetne snimke primjerice osumnjičenika kako prilikom brojenja novca umjesto u safebags, nekoliko novčanica stavlja u džep hlača ili gura u grudnjak ispod košulje. Ukoliko posjedujemo snimku takve situacije izuzetu iz

---

<sup>5</sup> Najčešće uredske prostorije unutar dućana ili poslovnog prostora ili korporativne prostorije.



vlastitog CCTV-a, pribavljanje okolnosnog priznanja u principu je moguće bez većih poteškoća. Snimke s CCTV-a igraju također vrlo važnu ulogu u istraga eksternih krađa kada ih analiziraju interni istražitelji te ih ustupaju policiji koja ih izuzima na licu mjesta s DVR-a<sup>6</sup>. Treba napomenuti kako su propisi o CCTV-u veoma različiti, pa tako anglosaksonsko pravo omogućuje korištenje čak i skrivenih kamera, koja je situacija npr. i u Kraljevini Nizozemskoj, dok s druge strane države njemačkog govornog područja imaju veoma restriktivno uređeno zakonodavstvo po pitanju korištenja CCTV-a te zabranjuju upotrebu skrivenih kamera, ali i ograničavaju uporabu CCTV-a samo na prodajni dio trgovine dok je u prostorijama skladišta ili primjerice čajnih kuhinja i uredski prostori u kojima borave zaposlenici izričito zabranjeno CCTV snimanje<sup>7</sup>.

## 8. POPISI ROBE/INVENTURE

Postavlja se pitanje na koji način trgovci dolaze do brojke tj. svote gubitaka na godišnjoj razini. Najlakše je do tih podataka doći provođenjem popisa robe, tj. inventure. Inventure su godišnja obaveza svih trgovaca, kako u Republici Hrvatskoj, tako i u svijetu. Osim obveznih godišnjih inventura kod kojih se vrši popis sve robe u trgovinama, provode se također i *ad hoc* popisi robe kako bi se saznalo stanje na skladištu, utvrdili gubici ili mjerili prodajni podaci.

## 9. ZAKLJUČAK

Prevencija krađa, pronevjera i prijevara u trgovački društvima je praksa nastala u SAD-u te se proširila najprije na Ujedinjeno Kraljevstvo prvenstveno zbog posebnosti anglosaksonskog prava. Ova praksa je novost u kontinentalnoj Europi pa tako i u Republici Hrvatskoj.

Diljem Europe se ovom djelatnošću osim službi za loss prevention bave i različite službe unutarnje sigurnosti, unutarnje revizije i sl.

Kada pogledamo globalnu statistiku gubitaka, kao i njihovu gubitaka na godišnjoj razini, kao i investicije za njihovo suzbijanje, dolazimo do zaključka kako se trgovačkim društvima itekako isplati baviti ovom djelatnošću kako bi se spriječili gubici i zaštitio njihov profit. Bez sumnje će ova djelatnost imati sve značajniju i sve priznatiju ulogu u budućnosti.

---

<sup>6</sup> U novije vrijeme najlakše kopiranjem željene sekvence na USB stick ili CD/DVD medij, o čemu interni istražitelj sastavlja kratku bilješku koju potpisuje policijski službenik po izuzimanju snimke.

<sup>7</sup> Što u praksi otežava unutarnje istrage s obzirom kako se iz sigurnosnih razloga sefovi s utrškom nalaze u skladišnom ili uredskom prostoru iz sigurnosnih razloga, te tako i pribavljanje dokaza.

## **Literatura:**

1. Bamfield Joshua, „Global Retail Theft Barometer“, Centre for Retail Research, Nottingham, 2010.
2. Franke Ulrich i Lommatzsch Jutta, „Wirtschaftskriminalität entlang von Supply Chains - Haftungsrisiken für Unternehmensleitungen“, Institute for Supply Chain Security, Dortmund, 2015.
3. Hollinger Richard, „National Retail Security Survey 2014“, University of Florida, Gainesville, 2014.
4. Milivojević Lana, „Kazneno pravo za kriminaliste – Odabrana poglavlja s primjerima iz prakse“, Međunarodno kriminalističko udruženje, Zagreb, 2013.
5. Modly Duško i Korajlić Nedžad, „Kriminalistički rječnik“, Centar za kulturu i obrazovanje Tešanj, Tešanj, 2002.
6. Pavliček Josip, „Kriminalistički intervju“, Međunarodno kriminalističko udruženje, Zagreb, 2013.
7. Roso Zvonimir, „Informativni razgovor i intervju“, Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske, Zagreb, 1995.

## **Summary**

### **Retail Loss Prevention**

This is an article about Retail Loss Prevention. Retail Loss Prevention is practice which has been introduced first in the USA and afterwards in the UK with due to the Anglo-Saxon Legal System. This practice is rather new in Continental Europe and in the Republic of Croatia. There have not been any articles regarding this topic in the Republic of Croatia.

Total global retail losses in 2010 have counted astonishing 107.284 billion USD with 41.030 billion or 38.3% in Europe. Once we read those figures we can realize how serious and important this issue and its prevention is.

We are going to explain Internal Thefts, committed by own employees which have counted 40,9% in total losses, External Thefts committed by customers and other store visitors which have counted 33,1% and also Human/Administrative Errors which have counted 15.3%. When talking about Internal Thefts we are going to explain „sweet hearting“ as well as POS functions „no sale“ and „cancel/storno“ which have been commonly used to steal money. We are also going to mention Returns and Employee Discounts as commonly used means to steal.

Further we are going to explain Internal Investigations in Retail Loss Prevention, methods of evidence collecting and especially interrogation of suspect and interviews with eyewitnesses as well as the use of CCTV footages

as evidence.

In the end we are going to explain Stock Takes which are being used in Retail in order to determine the losses within the stores.

**Key words:**

theft, fraud, retail, loss prevention, internal investigations, suspect interrogation,