

# BUTIKSSÄKERHET

En handbok för BMS personal



# Innehåll

Innehållsförteckning		sid 2
För säkerhets skull		sid 3
Skadeförebyggande tips och råd		sid 3
Svinn		sid 4
	Externt svinn	
	Internt svinn	
Rån	13 punkter att förhindra rån	sid 4
	Så gör du om ett rån inträffar	sid 5
Stöld/Snatteri	Vad är stöld, vad är snatteri?	sid 5
	Så gör du för att minska riskerna	sid 5-6
	Förhindra stöld	sid 6
Bedrägeri	Kontokort	sid 7
	Penningförfalskning	sid 7
	Infärgade sedlar	sid 7-8
Intern brottslighet		sid 8
	Våra regler	
	Rättsliga påföljder	
Rättigheter och skyldigheter		sid 9
	Påföljder vid brott	
	Vad gäller för ingripande?	
	Vad ska du göra efter ett ingripande?	
Brandskydds- och tillbudsinstruktioner		sid 10-12
Plan för förebyggande av diskriminering		sid 13-15
Kvittens intyg		sid 16

## För säkerhets skull

Tyvärr blir butiker idag utsatta för olika typer av brottslighet. Det kan vara externa likväl som interna brott. Butiksrånen fortsätter och det blir allt vanligare att vapen används. Stölder är ständiga inslag i handlarnas vardag. Det finns också risk att bli utsatt för inbrott, bedrägerier och penningförfalskning.

BMS arbetar aktivt med åtgärder för att minska butiksutbrotten. Som led i arbetet har BMS tagit fram denna broschyr, som ska vara en hjälp i det brottförebyggande arbetet.

Ett viktigt syfte med broschyren är att ge dig råd och tips om hur vi ska öka säkerheten i butiken och i din vardag.

*Regler och rutiner* är nu skriftligt dokumenterade var och en ges tid att noggrant gå igenom dessa. För att bekräfta att alla verkligen gått igenom rutinerna meddelar vi detta till JT genom en skriftlig försäkran.

Fortsättningsvis ska alla nyanställda och praktikanter ta del av denna information under sin första dag på BMS.

## Konstaterad brottslighet

All konstaterad brottslighet leder till polisanmälan och vid intern brottslighet tas även anställningen under omprövning.

## Skadeförebyggande tips och råd

- Tänk på nyckelhanteringen i butiken. Brott begående där nyckel använts ersätts inte av försäkringsbolaget.
- Håll god ordning i samtliga utrymmen
- Håll lastkaj och övriga utrymmen fria från skräp
- Blockera inte nödutrymningsvägar och brandredskap
- Lampor och spotlights ska vara placerade på behörigt avstånd från brännbart material.
- Containerar bör vara låsbara för att minska risken för anlagd brand och ställas upp minst sex meter från byggnaden för att minska skada vid brand.
- Timer finns på eluttag för kaffebryggare
- Om s.k. heta arbeten (svetsning, skärning, lödning m.m) ska utföras finns speciella regler som måste följas.
- Undvik att lagra varor direkt på golvet. Palla upp minst 10 centimeter
- Håll bakdörrar stängda och låsta. Som bakdörrar räknas dörrar mellan försäljningsytan i butiken och de s.k. bakomutrymmena samt dörrar som avgränsar bakomutrymmen från utrymmen som inte tillhör butiken. Det är lämpligt att använda kodlås till dessa dörrar.

## **Svinn**

Svinnet inom svensk detaljhandel uppgår till mellan 12 och 13 miljarder per år, vilket motsvarar tre procent av omsättningen. Drygt nio miljarder av svinnet hänförs till någon typ av brottslighet (externt eller internt) och det resterande till administrativa fel.

### **Extern svinn**

Beror på brott som begås av personer som inte är anställda i företaget. Tex. kunder, leverantörer, hantverkare, städpersonal, väktare m.fl.

De brott som oftast är orsaken till externt svinn är stöld och snatteri.

### **Internt svinn**

Beror på brott som begås av anställda.

De brott som oftast är grunden till internt svinn är stöld, bedrägeri, förfalskning, urkundsförfalskning och trolöshet med huvudman.

*Det finns fyra effektiva åtgärden för att minska det interna svinnet:*

- Klara regler och rutiner
- Personalutbildningar och information
- Kontroller
- Information om vilka åtgärder som vidtas vid konstaterad brottslighet.

## **Rån**

Butiker rånas. Det är den bistra verkligheten. Men med lämpliga åtgärder går det att minska risken. Det har också diskuterats mycket vad det är som avgör om en butik blir rånad eller inte. Idag är alla inom handel överrens om att det är bytet som avgör om butiken blir rånad. Det gäller alltså att ta bort rånarens "morot", oftast är det pengarna

*13 viktiga punkter för att förebygga rån:*

- Säkerhetsansvarig
- Branschanpassad säkerhetsutbildning
- Låsbara kassalådor (kod- eller nyckellås)
- Sedelboxar, rörpost eller system för sluten kontanthantering
- Speciellt skyddad plats för uppräknig av kontanter och värdehandlingar
- Värdeskåp med depositionsfack rekommenderas
- Larmmöjlighet (via telefon eller överfallslarm)
- Säkerhetsanpassade dörrar
- Längdmarkering (för signalement)
- God belysning vid kundentré, personalingång och varuintag
- Rutiner för säkerhetsarbetet
- Genomtänkta värdetransporter till bank/post
- Beredskap för att ta hand om rånoffer

## Så gör du om ett rån inträffar

### *Under pågående rån:*

- Sätt den egna säkerheten främst/gör inget som kan utlösa våld
- Om möjligt tryck på larmknapp
- Följ rånarens instruktioner
- Observera rånarens utseende, kön, ålder, längd, kroppsbyggnad, och ev. andra kännetecken.

### *Efter rånet:*

- Ring 112, begär polisen och berätta de viktigaste iakttagelserna
- Skriv genast ner minnesbilden av signalementet (kön, ålder, längd, kroppsbyggnad, ev, kännetecken) samt om rånaren använde fordon (bilmodell, färg, registreringsnummer och flyktväg)
- Be eventuella vittnen stanna kvar tills polisen anländer  
Skydda eventuella spår efter rånet för att underlätta för polisens tekniska undersökning (DNA spår har blivit mer och mer använda)
- Stäng butiken
- Möt polisen utanför butiken om rånaren lämnat platsen

### *Att tänka på efter ett rån:*

- Lämna aldrig ut uppgifter om belopp och tillvägagångssätt till massmedia.
- Den eller de som blivit drabbade bör:
  - ✓ Inte arbeta mer samma dag
  - ✓ Inte köra bil själva
  - ✓ Inte vara ensamma hemma

### *Tänk på att:*

- Göra anmälan till arbetsmiljöverket, försäkringskassan, AFA försäkring (om kollektivavtal finns) och brottoffermyndigheten.

## Stöld/snatteri

Stöld är när värdet på det tillgripna överstiger 800 kr.

Snatteri är när värdet på det tillgripna understiger 800 kr.

Det finns tillfällen när brottet kan klassas som stöld även om värdet understiger 800 kr. Det är om snatteriet ingår i en seriebrottslighet eller om gärningsmannen använt något hjälpmedel för att genomföra brottet, ex. specialskydda fickor på rocken, tång för att avlägsna larmbrickan m.m.

Så ska du förebygga och agera för att minska riskerna för stöld och snatteri:

Sök ögonkontakt och tilltala kunder som kommer in i butiken. Tilltala kunden på nytt när han/hon varit inne en stund.

### ***Älskad av kunden – hatad av tjuven = En duktig försäljare***

- Exponera varorna på ett sätt som skapar bra överblick
- Utbilda/informera samtliga kollegor
- Skapa kännedom om de mest stöldattraktiva varorna i butiken
- Plocka bort tomma förpackningar
- Plocka bort provade plagg, tomma galgar, prislappar och liknande från provrum.

Om du behöver lämna försäljningsytan för att exempelvis hämta något på lagret, informera dina medarbetare.

Butikspersonal har rätt att neka vem som helst tillträde till butiken, utan att behöva ange någon anledning. Butiken anses som privat plats upplåten för allmänheten. Det får dock inte ske någon form av diskriminering.

Brotten stöld och snatteri anses som fullbordade när kunden lämnat butiken. I butiker med s.k. punktkassor anses kunden ha lämnat butiken när de passerat ut genom entrén och kommit ut på gatan.

Denna gräns är mycket klar och tydlig, men då får det inte finnas varor till försäljning utanför denna gräns för då suddas gränsen ut. Kan vara viktigt när vi har varor på gården så vi får välja grinden/grindarna som gräns.

Så länge kunden är kvar innanför gränserna anses brottet endast vara på försöksstadiet och då är det bara stöldbrottet som är straffbart enligt svensk lag. Försök till snatteri är inte brottsligt.

#### ***Att förhindra en stöld:***

- Avskilj försäljningsytan från bakomliggande utrymmen genom att hålla dörrarna till bakomutrymmena låsta.
- En del nödutgångar är försedda med daglarm.
- Öppningsbara fönster är försedda med låsbara handtag eller galler
- Varularm har vi inte än
- Övervakningskameror finns på ett antal platser KP/NJ/JT har skärmar
- Låsbara montrar finns för en del av våra produkter.

## Bedrägeri

Med genomtänkta kontrollrutiner och förebyggande åtgärder kan du göra mycket som försvåras för den som på olika sätt försöker lura butiken.

### Kontokort

*Kontrollera att:*

- Kortet är oskadat
- Giltighetsdatumet inte har passerat
- Namnet på kortet överensstämmer med namnet på ID-handlingen
- Fotografiet stämmer med kunden

### ID-handlingar

Godkända svenska ID-handlingar

Körkort	notera	KK	personnummer
Nationellt ID-kort	”	NID	kortnummer
SIS-märkt tjänstekort	”	SIS	kortnummer (gula fältet)
Svenskt EU-pass	”	EU-PASS	passnummer

### *Signaturkontroll*

Kontrollera att kundens underskrifter på kontokortskvittot överensstämmer med namnteckningen på baksidan av kortet samt namnteckningen på ID-handlingen. När ovannämnda kontroller är gjorda kan kontokortet och legitimation tillsammans med underskrivet kontokortskvitto lämnas tillbaka till kunden.

### Penningförfalskning/infärgade sedlar

#### *Säkerhetsdetaljer på svenska sedlar*

**Foliebandet** - innehåller ett hologram (tredimensionell bild) som bland annat visar valören och en ros (50-kronorssedeln) eller ett skepp (10000-kronorssedeln)

**Genomsiktscilden** – är ett mönster som visar valören när sedeln hålls mot ljuset.

**Rörlig bild i streckat band** – visar valören 1000 och en krona som ”rör sig” när man vinklar sedeln. Denna detalj gäller endast 1000-kronors sedeln.

**Vattenmärket** – syns både bak och fram av sedeln när den hålls upp mot ljuset. Vattenmärket visar sedelns valör och porträtt.

**Säkerhetstråden** – syns som en mörk linje när sedeln hålls upp mot ljuset. I säkerhetstråden finns en text med sedelns valör samt ordet kronor.

**Koppartryck** – gör att valörbeteckningar och porträttet på sedelns framsida får en sträv reliefkänsla. Känn med tummen eller skrapa med nageln.

### *Infärgade sedlar*

I dag används olika infärgningssystem i den sedelhantering som pågår i samhället. Meningen med dessa system är att pengar som man kommit åt genom brott ska bli oanvändbara. Det bygger då på att personer som arbetar inom bl a handeln måste känna till hur en infärgad sedel ser ut.

Oftast är det kanterna på sedeln som blir infärgade när ett system utläses.

Det man ska titta efter är:

- Brända eller svedda kanter
- Infärgade kanter
- Kanterna är bortklippta

### **Intern brottslighet**

Intern brottslighet – anställda som begår brottsliga handlingar t.ex. stölder mot det egna företaget – är en otrevlig företeelse. Men tyvärr alltför vanligt förekommande. För att komma tillrätta med det problemet är det viktigt att det finns klara och tydliga regler som personalen är informerad om och känner till.

#### *Våra regler*

- |   |   |   |
|---|---|---|
| 1 | Vem får handla?   | Alla får handla   |
| 2 | Till vem får man handla?  | Till sig själv  |
| 3 | Av vem får man handla?  | Av HF el RJ *   |
| 4 | Var ska varorna förvaras efter köp?   | I påse i personalingång, bil om den finns här el. din arbetsplats |
| 5 | Hur ska man göra byten?   | HF eller RJ hjälper till  |
| 6 | Hemlåning av varor får inte förekomma   |   |
| 7 | Okontrollerad konsumtion av tex. Choklad, glass, läsk och liknande får inte förekomma * |   |

*\*Varor som nämns i punkt 7 får expedieras av var och en men med kontant likvid (ej kontokort) ska läggas direkt vid inköpet.*

*Vår företagspolicy när det gäller konstaterad intern brottslighet.*

- Polisanmälan görs alltid.
- Anställningen ska tas under omprövning



## Rättigheter och skyldigheter

Här följer en lista på de vanligaste förekommande brotten – och vad följderna blir.

Grovt rån	Fängelse i lägst 4-10 år
Rån	Fängelse i lägst 1-6 år
Stöld	Fängelse i högst 2 år
Snatteri	Böter eller fängelse i högst 6 mån
Bedrägeri	Fängelse i högst 2 år
Penningförfalskning	Fängelse i högst 4 år
Skadegörelse	Böter eller fängelse i högst 6 mån
Åverkan	Böter

### *Dina rättigheter och skyldigheter i samband med brott*

Om du står i begrepp att stoppa en person som just begått en brottslig handling kan det vara bra att känna till vad lagen säger. Detta för att du inte själv ska riskera att göra något som är olagligt.

### *Vad krävs för att du själv ska få ingripa vid brott?*

- Det måste handla om ett brott enligt svensk lag. Ett brott består av två delar:
  - En objektiv del (själva handlingen) och en subjektiv del (uppsåtet/avsikten)
- Brottet måste vara fullbordat
- Fängelse ska ingå i straffskalan
- Ingripande ska ske på "bar gärning" eller "flyende fot"

### *Vilka rättigheter har du vid ett ingripande?*

- Vem som helst har rätt att ingripande
- Så mycket våld som behövs för att återta godset och gripa den misstänkte för användas. Dock får ingen form av övervåld användas
- Man har ingen rätt att genomsöka kassor, väskor och fickor

### *Vad ska du göra efter gripandet?*

- Polisanmälan ska alltid göras
- Den gripne ska snarast överlämnas till polisen
- Upprätta en tillgreppsanmälan (ange inte ditt eget personnummer, hemadress, hemtelefon eller privata mobiltelefon på anmälan)
- Var beredd på att bli kallad som vittne. Detta kan alltid bli aktuellt efter ett gripande.