



IL FENOMENO Uno studio "fa i conti" sulle differenze inventariali nel settore del Retail e della Grande distribuzione

4 MILIARDI SPARITI DAL CARRELLO Furti (e altro): lunga lista della "spesa"



IL PUNTO

Lo scopo dello studio: promuovere l'evoluzione della gestione della sicurezza nel Retail e GDO
"La Sicurezza nel Retail in Italia", giunta alla quarta edizione, è frutto della collaborazione tra "crime&tech", spin off dell'Università Cattolica di Milano, Transcrime, Checkpoint Systems e l'associazione Laboratorio per la sicurezza. Si tratta di un lavoro avviato nel 2021 che si propone, dicono i ricercatori, di "fungere da punto di partenza e guida per promuovere l'evoluzione della gestione della sicurezza nel settore Retail e GDO incoraggiando un approccio data-driven, dove le politiche aziendali sono basate sulla raccolta e analisi sistematica di dati strutturati e promuovendo la condivisione di obiettivi, strategie e informazioni, sia all'interno che all'esterno dell'azienda, favorendo l'integrazione delle varie funzioni aziendali e la collaborazione con il mondo della ricerca, i fornitori di servizi e il settore pubblico per sviluppare strategie e tattiche più efficaci per migliorare la sicurezza e proteggere il patrimonio aziendale".

di **Roberto Magnani**

Merce che viene rubata da clienti. Altra da personale, sia interno che esterno. E poi ci sono gli errori amministrativi e contabili. E infine gli scarti, di merce scaduta, e le rotture dei prodotti, che non sono più vendibili. Il settore del Retail e della grande distribuzione, con grande concentrazione di punti vendita in Lombardia e Brianza, deve fare i conti (è proprio il caso di dirlo) con differenze inventariali, stando stretti, al 2022, di circa 4,6 miliardi, pari in media all'1,38% del fatturato annuo, con i valori più elevati nei settori Fai da te (2%) e supermercati, ipermercati e discount (1,98%). Valori che registrerebbero una sostanziale stabilità rispetto agli anni precedenti.

Numeri contenuti nello studio "La Sicurezza nel Retail in Italia", giunto alla quarta edizione, frutto della collaborazione tra "crime&tech", spin off dell'Università Cattolica di Milano, Transcrime, Checkpoint Systems e l'associazione Laboratorio per la sicurezza.

Una ricerca che si basa su un questionario online, somministrato a 40 aziende o gruppi aziendali del settore, in Italia, che rappresentano oltre 10.300 punti vendita nel Paese con oltre 140.800 dipendenti e un fatturato annuo stimato di quasi 55 miliardi, e su un database "che raccoglie informazioni fornite da Gecom spa, (un'azienda specializzata nella fornitura e coordinamento di servizi di sicurezza in tutto il territorio italiano ndr), alias oltre 103.000 singoli eventi criminali registrati da gennaio 2021 a settembre 2023 e documentati da operatori della sicurezza che lavorano nei punti vendita che usufruiscono di servizi di sicurezza privata, "per un valore totale della merce, rubata o recuperata, pari a oltre 4 milioni di euro" (con la Lombardia nella fascia più elevata per valore complessivo della merce rubata, tra mezzo miliardo e un miliardo di euro nel periodo indicato).

C'è da dire che quasi la metà delle "differenze inventariali", secondo quanto riportato dallo studio, resterebbe di "origine sconosciuta". Solo una azienda su quattro, dice la ricerca, "adotta sistemi di controllo automatici della merce in ingresso o uscita dal magazzino". La curiosità, che scivola nell'ambito sociologico, è che a influire di più sulle perdite di merce, secondo le aziende, è la "localizzazione" del punto vendita, caratteristi-

«
Prevale
il "Prendi
e scappa"

ca prevalente su dimensione, numero dei dipendenti e sistemi di sicurezza adottati.

Inutile dire che la prima causa di "ammancio" di merce siano i furti. In sei casi su dieci, quando di parla di taccheggio, la modalità più

perdita da parte del settore del Retail e della Grande distribuzione organizzata, che, per ogni singolo episodio, vedrebbe sparire merce per un valore medio di 40 euro. Il "prendi e scappa" per i taccheggianti resta la modalità preferita sen-

re scambiano le etichette dei prodotti o non pagano alle casse self (anche se c'è da dire che le casse tradizionali, ancora adottate dalla quasi totalità delle aziende (97%). Il furto di identità è invece la modalità più frequente della frode onli-



I prodotti più rubati

- COSMETICI E MAGLIERIA
- ALCOLICI, SALUMI E FORMAGGI
- CALZATURE E OCCHIALI
- ACCESSORI PER LA TELEFONIA
- PILE
- SPINE E PRESE ELETTRICHE
- COLLA
- TONNO E CARNE IN SCATOLA
- SMARTPHONE E TABLET
- GIUBBOTTI E PIUMINI
- TRAPANI



40 euro

Il valore medio della merce persa per ogni singolo episodio di "furto esterno" con punte che possono superare i 250 euro

2%

Di prodotti freschi o freschissimi (che rappresentano il 41% del fatturato) buttati nel 2022 perché invendibili o scaduti

ne. Più rare invece le rapine o il furto con scasso.

Ma c'è anche la piaga del "furto interno" della merce da affrontare, quello che ha più impatto, anche se non mancano altre modalità come l'annullamento totale o parziale degli scontrini, il reso di merce fraudolento o il classico furto di denaro dalla cassa. Proprio i cassieri sono identificati, dagli intervistati nella ricerca, come i "dipendenti più coinvolti in caso di furti o frodi interne". Poi, a dare il loro "contributo", possono essere anche fornitori esterni o di servizi.

Cosmetici e maglieria, alcolici, salumi e formaggi, calzature e occhiali, accessori per la telefonia, pile, spine e prese e colla sono le categorie di prodotti più rubate per numero di pezzi sottratti. Il tonno e la carne in scatola insieme a smartphone e tablet, giubbotti e piumini, e trapani le categorie più rubate per valore economico.

Ma non ci sono soltanto i furti: le perdite di merce derivano anche da errori amministrativi, in particolare nel settore dell'abbigliamento, e da scarti e rotture in supermercati e affini. Il 2% dei prodotti freschi e freschissimi, che secondo gli intervistati incide per il 41% del fatturato totale delle aziende del settore supermercati,

frequente, a colpire non sarebbero "cani sciolti". Si tratterebbe bensì di una attività di "gruppi organizzati" che vedrebbero coinvolte più persone. Seguono poi i furti con scasso e quelli "di necessità", negli ultimi anni in aumento, secondo quanto hanno risposto le aziende intervistate (per il 53%), così come (per l'82%) i taccheggi. I "furti esterni" rappresentano la prima causa di

za disdegnare la rimozione delle etichette di sicurezza, oppure l'occultamento della merce trafugata in borse o zaini, modus operandi, tuttavia, meno frequente.

A ingegnarsi particolarmente sono poi i frodati esterni, quelli che praticano il wardrobing, cioè acquistano merce che utilizzano una o più volte e poi restituiscono ottenendo il rimborso totale oppu-



organizzata, con la Brianza e la Lombardia zone leader, con la finalità di fare da guida per limitare il fenomeno

**"SOLO IL 2,5%
DENUNCIATO"**

**"In 8 casi su 10
si concilia
con il pagamento
del sottratto"**

Nonostante il fenomeno criminale non sia marginale - secondo dati del Ministero dell'Interno in Italia nel 2021 sono stati denunciati 56.782 furti e 3.172 rapine in esercizi commerciali, seppure in calo, dal 2015 al 2021, rispettivamente del -44% per i furti e del -40% per le rapine - sempre dalla ricerca è emerso che la propensione a denunciare taccheggi e frodi non sarebbe così frequente, "in larga parte per lo scarso valore del furto e, in subordine, per il recupero della merce o del denaro" mentre la "scarsità di prove" spesso peserebbe sulla opportunità di denunciare frodi esterne o da parte di fornitori. Nei primi nove mesi del 2023, secondo quanto riportato dallo studio, "analiz-



zando i dati relativi agli eventi registrati nei punti vendita" solo "nel 2,5% dei casi circa si è proceduto con una denuncia" e "in meno dell'1% dei casi alla richiesta di intervento alle Forze dell'Ordine". Nella maggioranza dei casi (81,7%) si è invece arrivati ad una "soluzione conciliante con il pagamento della merce da parte del cliente". Ciò contrasterebbe con quanto dichiarato dalle aziende coinvolte nella ricerca: se il 75% ha detto di denunciare più del 90% delle rapine subite e il 65% dei furti con scasso, "molto meno omogenea è la situazione per quello che riguarda i taccheggi, con circa un terzo delle aziende (34%) che dichiara di denunciare l'80% o più degli eventi registrati e un altro terzo di aziende (31%) che invece dichiara di denunciarne il 40% o meno". Considerando il tasso di denunce per i furti in esercizio commerciale nel 2021 per provincia rispetto alla popolazione residente, Milano ha quello più elevato, 222,7 ogni 100.000 abitanti. Nel 2022, secondo dati Istat, a Monza e in Brianza sono stati denunciati 1.036 furti e 42 rapine in esercizi commerciali. La media dei primi è di 119 ogni 100mila abitanti contro quella regionale pari a 167/100.000 abitanti. (R.M.)

ipermercati e discount, nel 2022 è stata buttata perché invendibile o scaduta. In particolare, ai primi posti, ci sono frutta, verdura e carne. La aziende, per arginare il problema, adottano diverse soluzioni come le offerte sui prodotti prossimi alla scadenza o sistemi di riordino intelligente.

Come difendersi dalle perdite di merce? Solo lo scorso anno le aziende hanno speso lo 0,64% del fatturato in misure di sicurezza (costo indiretto che fa lievitare quello complessivo delle perdite a 6,7 miliardi pari a 114 euro per ogni cittadino italiano) per sistemi di videosorveglianza, barriere antitaccheggio, ma anche formazione del personale. Un terzo delle aziende usa poi software per l'analisi avanzata delle transazioni di cassa. Secondo il 91% degli interpellati, il metodo del self-checkout (Metodo di pagamento in cui il cliente esegue in prima persona la scansione degli articoli e paga in un chiosco/

cassa automatizzata collocata solitamente in prossimità dell'uscita del punto vendita) aumenta il rischio di furti/frodi e per il 21% aumenta anche il rischio di errori di dipendenti o clienti.

Anche i sistemi di self-scan (Metodo di pagamento in cui i clienti scansionano gli articoli in prima persona all'interno del punto vendita e pagano prima di uscire) sono ritenuti problematici, con il 79% e il 24% delle aziende che ritiene che siano connessi ad un maggior rischio, rispettivamente, di frodi o errori. Ed ecco allora che viene messo in campo personale dedicato, sia per assistenza ai clienti che come presidio di sicurezza. E poi barriere di uscita con validazione dello scontrino (74%), antenne e disattinatori antitaccheggio (74%) oltre che il training dello staff (84%) e l'utilizzo di algoritmi per suggerire il controllo parziale o totale di ciò che è stato scannerizzato dai clienti (63%). ■



I taccheggi rappresentano sei casi su dieci alla voce "furti esterni". Seguono poi i furti con scasso e quelli "di necessità", in aumento