



CAPITOLUL I

INTRODUCERE

Cartea se adresează în special tuturor **celor care își desfășoară activitatea în marile societăți comerciale**, naționale sau multinaționale și de ce nu, în societăți mai modeste, dar cu obiective clare, și, nu în cele din urmă, **firmelor specializate de pază**.

Acele societăți cu vechime pe piață și care sunt beneficiare de servicii de pază private sau proprii, pot fi martore la fenomenul infracțional cu care s-au confruntat mai mult sau mai puțin. De ani de zile aflăm din mass-media despre infractori, fapte, sume incredibile, bunuri ce sunt sustrase iar în legătură cu unele nici nu îți imaginezi cum de este posibil – de exemplu role de tablă având câteva tone, alte bunuri având volum mare, altele sustrase „cu acte”, o parte din acele bunuri se găsesc, altele nu.

Dar întotdeauna, acolo unde există un proprietar, se aplică măsuri de asigurare a pazei în concordanță cu punctele vulnerabile. Și mă gândesc la traseele conductelor de petrol, stațiile de triaj marfă ale CFR, la societățile ce au suprafețe de teren imense și, de ce nu, la drumurile publice, autostrăzile, drumurile naționale, infrastructura acestora.

Nu mi-am propus să arăt toate posibilitățile și metodele de furt, pentru că nici nu aş avea cum, și nici să îi judec pe cei

care au ales să procedeze așa. În schimb, chiar dacă înțeleg și accept ideea că se va fura în continuare, nu aş putea să-i și las și nici nu aş vrea. În cele ce urmează, mă voi referi la securitatea din magazinele mari, cu spații de vânzare, de recepționare a mărfurilor, spații de depozitare și anexe, în general magazine cu activități complexe în domeniul vânzărilor. Desigur, pentru un proprietar de butic dintr-un cartier e mai importantă vânzarea, rulajul banilor, taxele etc., decât asigurarea cu un sistem performant de pază – abia dacă își montează o cameră video, poate și aceea falsă. Dar îl sfătuiesc și pe el să-și creeze câteva reguli, mai ales dacă are angajați la vânzare, să identifice cauza problemelor cu care se confruntă și să anticipeze eventual și alte cauze ce ar provoca pierderi, apoi să introducă orice sistem își dorește.

Mă adresez **managerilor societăților** comerciale, modului în care aceștia înțeleg rolul și importanța pazei într-o societate. Nu de puține ori am observat agenți de pază care în timpul programului de lucru desfășoară și alte activități, cum ar fi: activități administrative în folosul beneficiarului de servicii, căratul gunoierului, spălatul autovehiculelor etc, numai pază nu, și asta la solicitarea „clientului”. Și unele firme de securitate tolerează astfel de situații pentru că altfel va fi „renegociat” contractul. Alți manageri nu au nici o experiență în domeniu, contractează o firmă specializată și gata, până și planul de pază îl face tot firma prestatoare. În acest caz, stimați domni, să nu vă așteptați ca rapoartele, sau orice măsuri de control dispuneți, să reflecte adevărul. În cazul controalelor efectuate de superiorii agenților de pază la obiectivele sau locațiile dumneavoastră și a depistării de nereguli, acestea, în marea lor majoritate, nu vă sunt aduse la cunoștință. Din experiență vă spun că, în urma controalelor efectuate personal asupra dispozitivelor de pază și a modului de acțiune în diverse situații, se ajunge la argumente penibile, iar după o perioadă de timp se repetă incidentul. Dar întotdeauna există soluții.

Cu câțiva ani în urmă am fost solicitat să fac evaluarea unui dispozitiv de pază ce avea în consemn o impozantă clădire de birouri, plus elaborarea unui plan de măsuri, eventual modificarea planului de pază. După prima zi în care am identificat două vulnerabilități majore, mi-am dat seama că nimeni în afara administratorului nu era interesat de pază. Chiar dacă ar fi fost ceva de reclamat, nu aveau cui, săracul administrator lucra mult peste orele normale de lucru și era resemnat în legătură cu paza. Evenimente deosebite n-au existat, prin prisma activității beneficiarului, însă aproape oricine putea intra în clădire. Și unii plătesc bani mulți pe spațiile închiriate unde este asigurată securitatea, dar, mă rog, treaba lor...

O altă situație, o clădire veche de birouri cu un singur agent de pază, care de fapt le cumpăra ziarele, gogoșile și spăla mașinile angajaților. Într-o altă clădire, în spate, erau depozitate foarte multe aparate (aparatură medicală) din import, mai mari sau mai mici, cu unele dintre ele chiar puteai să-ți deschizi un cabinet medical, iar acestea nu erau păzite. De la o anumită oră, după plecarea angajaților, pleca și agentul de pază, iar întreaga locație rămânea vulnerabilă. Într-o discuție prietenească cu cel care răspundea și de pază, încercam să-l conving că greșește neasigurând clădirile, iar acesta îmi spunea cu nu se poate, că n-ar avea hoții de unde să știe ce are el în clădire și oricum are gratuit la uși... Daaaaa! Și i-am propus un târg, eu îi sustrag cât pot din aparatură, iar el mă plătește cu contravaloarea respectivelor piese. Gândindu-se totuși la prețurile aparatelor, în următoarea lună a comandat un sistem de alarmă destul de bun pentru acea perioadă. Cred că, cu patru oameni și două camioane de tonaj mic, făceam curățenie în trei, patru ore.

Am întâlnit **persoane cu pregătire militară** serioasă care n-au fost capabili să expună viziunea personală asupra unui dispozitiv dintr-un market, am întâlnit oameni care au ajuns în funcții destul de mari pornind de la agent de pază. Când spun calificare în *security* nu mă refer neapărat la un certificat

copii, lăsând impresia că acesta le aparține. La verificarea înregistrărilor, cuplul intrase cu copilul purtat în brațe de către tată, iar mama cu un cărucior de marfă, iar din momentul intrării aceștia nu au mai părăsit magazinul.

Așadar, situația era clară, au profitat de faptul că produsul nu era asigurat, având în vedere mărimea lui, și faptul că, de obicei, părinții vin la cumpărături însoțiți de minori purtați în cărucioare, sau în port-bebe. În final, cuplul vinovat de furt a fost contactat și sfătuit să achite căruciorul furat.

CAPITOLUL II

MAGAZINUL

Indiferent de sistemul de comercializare a mărfurilor, magazinele au o schemă de organizare bine structurată. În principiu, prin schemele de organizare existente ar trebui să se acopere toată multitudinea de activități, dar spun, cu toată convingerea, că nu este posibil să se respecte toate procedurile interne ad-litteram pentru că nu există timpul necesar, cu respectarea programului legal de lucru. Unde mai pui că, în lipsa unui personal motivat, se dă peste cap toată programarea inițială.

Volumul de muncă este foarte mare, în mod sigur te ține „în priză” aproape opt ore. Vreau să subliniez doar că reducerea de personal, justificată sau nu, este doar una din cauzele ce provoacă prejudicii și nu numai din punct de vedere material, ci și de imagine. De câte ori nu ați căutat un angajat de pe un raion să vă dea o informație? Sau dacă ați găsit unul, el vă spune că este din alt raion! Din acest motiv, politica de personal nu se potrivește cu problemele clienților.

Pe de altă parte, pentru cei mulți din exteriorul unui magazin poate părea un haos, sau, cu puțină îngăduință, un furnicar de oameni, în care fiecare știe ce are de făcut pentru a satisface nevoile clienților. Unii vor spune că nu sunt tratați

corespunzător, alții sunt indiferenți, însă eu cred că cei mai mulți sunt îngăduitori cu greșelile sau lipsurile unor angajați. Trecând de la statutul de client la cel de angajat într-un astfel de magazin, am primit răspunsuri pe care altfel nu le-aș fi acceptat, gândindu-mă că ar fi fost neadevărate. Spun asta pentru că văd și aud reclamații despre diverse unități, nu neapărat din zona alimentară, și mă întreb la rândul meu dacă argumentele sunt adevărate. Deci, ca peste tot, „munca este compartimentată”, așa că fiți siguri că reclamațiile scrise sunt analizate de manager sau de adjuncții acestuia.

Orice magazin are diverse compartimente, cu activități diverse și diferite, de execuție, administrative sau de conducere. Aș vrea doar să fac o prezentare sumară a compartimentelor; angajații sunt repartizați în diverse departamente sau compartimente, cu activități diferite și diverse, cu atribuții de conducere, de execuție sau administrative.

Pentru că tratez tema furtului, o să fac o scurtă referire la categoriile de angajați ce intră în contact direct sau indirect cu mărfurile și pot crea pagube. În funcție de tema abordată o să întâlniți referiri clare la categorii de angajați.

Cei mai mulți și cei mai expuși sunt **angajații** simpli, cei de execuție, care manipulează în mod nemijlocit marfa și, cu câteva excepții, nu poartă nici o răspundere asupra eventualelor daune, de unde și termenul de „gestiune comună”. Ceilalți, care pot răspunde la modul serios, sunt *recepționerii*, care poartă responsabilitatea intrărilor și ieșirilor, *casierii*, care, prin natura prestației, facturează sau nu facturează produsele și, ocazional, angajați ce distribuie la comandă o serie de mărfuri pregătite anterior. Aceștia din urmă au obligația de a verifica și corectitudinea celor înscrise pe factură cu marfa existentă.

O altă categorie sunt angajații din zona administrativă, tehnicienii, personalul de întreținere a curățeniei din magazin și parări. Prin natura serviciului, aceștia intră în contact indirect cu mărfurile, iar accesul poate fi practic nelimitat. Într-o zi de

serviciu ei pot desfășura diverse activități în mai multe zone sau în locuri cu acces limitat și mă gândesc la spațiile tehnice și lucrările de reparații la utilaje, rafturi etc. Lucrând în două mari rețele de magazine, pot spune că regulile, instrucțiunile nu diferă prea mult, ci doar „regulile casei” combinate cu rutina sau „prietenia” dintre ei și pază pot genera probleme.

Casierul are în opinia mea o sarcină destul de grea, deoarece trebuie să identifice toate produsele cu care clientul se prezintă la casa de marcat. Aici trebuie făcută diferența între clienți particulari și persoane juridice, clienți care își fac cumpărături ocazionale și cei care cumpără în vederea repunerii în vânzare (en-gros sau cash & carry). Toți pot participa cu bune intenții la facturare, sau pot încerca să sustragă prin omisiune unele produse, pentru ca apoi, depistați, să arunce vina pe angajat.

Gândiți-vă la un casier care, timp șapte ore, lăsând pauza, trebuie să fie atent la toate produsele aflate pe cărucior, să le și cunoască, să facă diferența între sortimente și să suporte și mitocăniile unor clienți. Asta ar fi unul din motivele pentru care există un control suplimentar al mărfurilor la unele magazine, pentru depistarea neregulilor la facturare. Avem noi clienții noștri, nu e vorba de suspiciuni nefondate și, ca să răspund la un mesaj de pe un forum oarecare, cum că magazinele întotdeauna greșesc în defavoarea clientului, spun că dacă s-a întâmplat este regretabil, dar și magazinul dacă „pierde” nu informează niciun client, iar pierderile sunt destul de mari. Dacă suntem corecți unii cu alții și facem apel la înțelegere, n-am mai fi atât de înverșunați.

Pentru ca un asemenea furnicar să funcționeze în condiții optime, toate departamentele se conduc după proceduri sau instrucțiuni de lucru, având rolul de explicare în amănunt a diverselor activități în faze diferite. Pentru unele funcții se procedează la școlarizări cu perioade de timp diferite. Nu știu dacă sunt persoane care cunosc în totalitate toate procedurile dintr-o companie, poate cine le-a conceput sau cine le-a tradus,

o parte fiind importate din țările de origine, dar teoretic trebuie cunoscute măcar de cei cu funcții de conducere. Odată modificată sau concepută o nouă instrucțiune, se aduce la cunoștința întregii rețele. Instrucțiunile se referă practic la toată activitatea unui magazin, de la expunerea mărfurilor la raft, recepționarea, comenzile la furnizori, aprobările, semnăturile etc. la modul de informare între eșaloane, inventarieri, evaluări, până și la reclama pentru anumite articole.

Le-am amintit pentru simplu fapt că nerespectarea acestora, poate duce la pierderi, așa că un security ar trebui să le cunoască măcar pe cele care reglementează recepția, casele de marcat și unele dintre cele pe care le folosesc angajații raioanelor. Și sunt destule. Eu nu am avut niciodată pretenția să spun că le cunosc, dar o documentare prealabilă în momentul unei anchete interne chiar este necesară.

Chiar dacă poate părea lisit de sens pentru unii, vreau să explic **circuitul mărfurilor** de la intrarea în perimetrul societății până la încărcarea în mașinile clienților. Pentru un începător în ale meseriei este cea mai importantă explicație pe care o poate primi pentru a înțelege multe altele mai târziu. Pe acest traseu se pot identifica punctele vulnerabile, se pot stabili posturile de pază, consemnele, se concepe dispunerea sistemului electronic de supraveghere și control. Planul de Pază se alcătuieste ținând cont de activitatea principală a unei societăți, dar o să revin în alt capitol la conceperea unui plan de pază și la conținutul acestuia.

După ce un produs este comandat de magazin, este transportat în principiu de furnizor prin intermediul unui mijloc de transport. Furnizorul sau distribuitorul prezintă documentele de transport și, numai după acordul recepției, acesta pregătește marfa pentru o verificare rapidă și precisă. Recepția propriu-zisă se efectuează de recepționar numai în prezența furnizorului, în mod corect, urmărind cantitatea, denumirea corectă a produsului și calitatea. În cazul constatărilor de

diferențe, lipsuri sau marfă în plus, conform cu procedurile de lucru, se vor modifica documentele pentru ambele părți astfel încât cantitatea introdusă în sistemul electronic de gestiune să fie identică cu cantitatea recepționată.

Din acest moment marfa poate urma două direcții principale, se depozitează în depozitul central al magazinului, sau se expune la raft sau în zona de depozitare din spațiul comercial. Urmărind ciclul firesc, după expunerea la raft apar trei direcții, una este drumul până la casa de marcat în căruciorul clientului, cealaltă direcție, având numeroase motive (deteriorare, expirare etc.), este returul la furnizor sau la presa de gunoi și a treia direcție, bineînțeles, furtul. În cazul achitării corecte la casa de marcat, sistemul de gestiune scade automat stocul, ajungând la un moment dat ca întreaga cantitatea intrată să fie egală cu cantitatea vândută, situație ideală și urmărită dealtfel de toți comercianții, inclusiv de security.

După achitarea produselor, clientul are posibilitatea înapoierii unuia sau mai multora prin intermediul serviciului de service, cu motive obiective, așa că orice înapoiere a mărfurilor, cu defecte sau alte motive, obligă la modificarea cantității în stoc, produsul se reîntoarce în circuitul de vânzare ocupând un loc în raft sau, dacă are deficiențe, la presă sau retur. În funcție de legislație și de protocoalele cu furnizorii, unele produse se reîntorc la aceștia prin retur sau se distrug la presa de gunoi, mai puțin produsele alimentare care au alt regim. Vreau să subliniez momentele în care pot apărea nereguli, cu intenție sau fără, deci prejudicii. Pentru că tot vorbim de circuitul produselor, mai există o cauză ce poate genera diferențe în gestiune și anume, modificare de stoc. Aceasta este o procedură de corecție a stocurilor cu motive întemeiate, în principal când e vorba de pierderi, dar nu intrăm în amănunte, doar să le menționem: deteriorări, etichetări greșite, modificări bax-bucată, actualizări, retururi, inventarieri și furt. În cazul retururilor, marfa va fi numărată și livrată furnizorului cu

aceeași responsabilitate, fiind o acțiune la fel de importantă ca recepția.

Deci, cunoscând foarte bine acest traseu sau activitatea principală dintr-o societate comercială, se pot stabili **punctele vulnerabile** din punct de vedere al pazei. Poate n-ar trebui menționate aici și acum, dar cred că sunt strâns legate, de fapt firesc legate, de activitatea principală în cazul nostru, comerțul. Dar să enumerăm principalele puncte: recepția cu toate etapele prin care trece un produs, casele de marcat privite din toate punctele de vedere, sistemul video și sistemul antifurt, toate momentele în care se operează cu sistemul de administrare a stocurilor, unele din căile de acces din exterior.

Dacă am fi puțin paranoici, întreaga activitate poate constitui un risc, însă toate operațiile se pot verifica, unele în timp foarte scurt, chiar și după perioade mari de timp de la momentul acțiunii, altele pe perioade limitate, cum ar fi obligativitatea de a stoca imaginile pentru cel puțin o lună și foarte mulți din beneficiari nu depășesc termenul. Verificările, în principiu, ar trebui să fie preventive și ar fi ideal dacă s-ar executa întotdeauna prin două mijloace, prin actele de recepție pe de-o parte și prin documentele completate de pază pe de alta. Sunt proceduri ce se deosebesc în folosirea agenților de pază, unele magazine acceptă, sau mai bine zis doresc o participare a pazei la activitatea de recepție, altele nu. Participarea poate reprezenta o dublă recepție, sau o recepționare în paralel, depinde cum vedeți problema. Documentele pazei pot constitui doar un mijloc de verificare, nicidecum un act valabil în activitatea propriu-zisă de recepție. În funcție de aceste cerințe, dispozitivul de pază poate fi mai numeros sau mai redus dacă ne gândim la câte porți sau rampe de recepționare are un magazin.

Orice întrerupere în întregul lanț de activități de rutină poate constitui punct vulnerabil. Spre exemplu la casele de marcat, o defecțiune a sistemului de prezență a produselor

asigurate sau deteriorarea, dispariția unuia din mijloacele de dezasigurare, complicitatea casierului etc. De asemenea orice subsistem electronic constituie un punct vulnerabil dacă se defectează, chiar pentru o perioadă scurtă de timp. Imaginați-vă incapacitatea de înregistrare a imaginilor pe o perioadă de o oră în recepția mărfurilor. Câte produse sau câți paleți de marfă pot intra, în aceeași perioadă de timp, fără să existe o altă dovadă în afara actelor de recepție. Și cred că înțelegeți că mă refer la situații neplăcute, atunci când există reclamații de lipsuri. Până la verificările video se pot face verificări folosind evidența electronică de gestiune, sau pur și simplu un inventar rapid. Lipsa mijloacelor de asigurare, introducerea de noi articole în gama existentă, deschiderea ușilor de incendiu, lucrările de întreținere sau reparații, mai ales cele care crează breșe în perimetrul exterior. Dar, cele mai importante puncte, față de care se ține cont în aplicarea măsurilor, sunt recepția mărfurilor și casele de marcat.

CADOU DE ZIUA OCTAVIEI

Sună poarta sensormatică. Agentul de la control final se îndreaptă către clientul care tocmai trecuse prin dreptul ei și îl măsoră din priviri.

- Vă rog să mai treceți odată prin poartă.
- Da' ce, bă, am furat ceva?
- Nu am spus asta! Tocmai, ca să eliminăm orice suspiciune, vă rog să mai treceți prin poartă.

Repetând trecerea, clientul începuse să devină agitat văzând că semnalele acustice semnalau prezența unui antifurt. Odată cu fiecare trecere bărbatul găsea alte explicații, dar într-un final n-a avut de ales și a trebuit să se supună unui control sumar. Văzând situația creată, soția acestuia a cerut cu un aer marțial



Cele înscrise, explicate și dezbătute în această carte sunt destinate în mod special celor care fac parte din serviciile de pază și celor care coordonează activitatea lor.

Am foarte multe motive pentru care am început să scriu aceste rânduri, de la slaba pregătire profesională a unor agenți de pază, la slaba specializare a altora și poziționarea activităților de pază

pe un nivel mult inferior față de cel cuvenit.

Și, nu în ultimul rând, mă adresez distinșilor cetățeni, care poate măcar o dată în viață au fost păgubiți.

Pe ceilalți însă, puțini la număr, îi avertizez, chiar dacă recunoașteți metodele, chiar dacă ați descoperit printre rânduri metode noi, chiar dacă aveți în intenție asemenea fapte, mai gândiți-vă!

NU FURAȚI !

Furtul calificat se pedepsește prin lege!

Cuprins

<i>Capitolul I. Introducere</i>	7
<i>Capitolul II. Magazinul</i>	15
<i>Capitolul III. Sistemul de pază</i>	25
<i>Capitolul IV. Furtul</i>	80
<i>Capitolul V. Managementul departamentului de securitate</i>	149
<i>Capitolul VI. Elaborarea planului de pază</i>	177
<i>Capitolul VII. Încheiere</i>	184