

La Sicurezza nel Retail in Italia 2021

Uno studio su perdite, furti
e misure di sicurezza

In sintesi

con il supporto di

Checkpoint 

con la collaborazione di

 **LABORATORIO
PER LA SICUREZZA**

Differenze inventariali



Guardando all'andamento delle differenze inventariali tra il 2020 e gli anni precedenti, si registra in generale **una stabilità nell'incidenza delle perdite** con una **lieve diminuzione** in quasi tutti i settori rispetto al 2018 (-6,5% in media).

Le misure adottate a causa della **pandemia di Covid-19** hanno impattato in modo diverso sulle perdite nel settore Retail e GDO. Il 41% dei rispondenti afferma che hanno comportato un **aumento delle differenze inventariali**, mentre il 38% ha evidenziato una **diminuzione**. I diversi andamenti non sembrano essere legati a particolari settori merceologici.

Nel 2020, le differenze inventariali delle aziende del settore Retail e GDO in Italia sono state in media pari all'**1,41% del fatturato annuo**. Una stima conservativa del valore di queste perdite per l'intero settore Retail e GDO è di circa **3,48 miliardi di euro**.

Tra i settori considerati, **Supermercati, ipermercati e Discount** (1,89%) presenta un valore significativamente sopra la media, mentre il settore **Calzature e accessori** (1,04%) è quello che ha registrato il valore più basso.



Il **periodo natalizio** si conferma il momento in cui si registrano le differenze inventariali più alte per la maggioranza delle aziende.

La quota di **differenze inventariali sconosciute**, ovvero perdite per cui non è stato possibile identificare una causa, è rilevante (52% in media) e per circa un terzo dei rispondenti è addirittura aumentata rispetto al 2019.

In generale, permangono delle **differenze nei modi in cui le aziende raccolgono e classificano** le informazioni rispetto alle differenze inventariali, con conseguenze che ricadono sull'accuratezza dei dati disponibili.

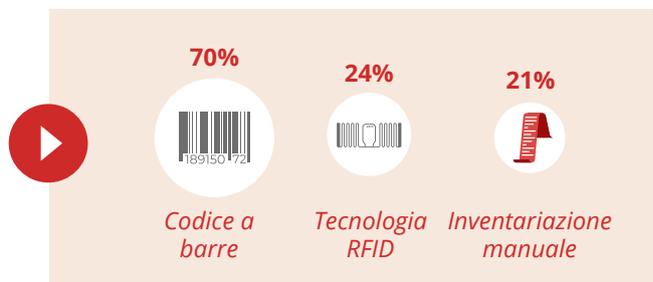




L'entità delle perdite è fortemente legata alle **categorie di prodotti venduti** e di conseguenza alle **caratteristiche della clientela** e alle **modalità di vendita**.

Anche le **caratteristiche dei punti vendita**, oltre all'adozione di **misure di sicurezza ad hoc** e l'**esperienza dello staff**, risultano essere fattori che vanno a incidere sulle perdite.

Tra i rispondenti si riscontra un'elevata **disomogeneità nella frequenza e nelle modalità di svolgimento dell'inventario**.



Quasi tutte le aziende affermano che il contrasto alle differenze inventariali rappresenta un **obiettivo condiviso** all'interno dell'azienda e che vi è **collaborazione tra diverse funzioni** per contrastare il problema.

Cause delle perdite e prodotti più rubati

La causa più frequente delle perdite sono i **furti esterni**, seguiti da **errori amministrativi**, **furti interni** e **scarti e rotture**.



Furti esterni



Per quanto riguarda i furti esterni, il **taccheggio** è la **modalità più frequente**, seguita dal **furto di necessità** e dal **furto con scasso**. Rapine e frodi sono invece le modalità indicate come meno frequenti.

Tra gli episodi di **taccheggio**, il *modus operandi* più frequente è la **rimozione delle etichette antitaccheggio**, seguito dal **grab and run**. Nella maggior parte dei casi i ladri si limitano all'**occultamento dell'articolo** tra i vestiti o all'interno di semplici borse o zaini senza adottare soluzioni particolarmente complesse.

Minoritario rimane l'uso di **borse schermate**, anche se questa modalità ha in genere un impatto economico maggiore. Si registra, inoltre, una crescita dei casi di **articoli non passati in cassa** attraverso strumenti di *checkout* alternativi.



Il **valore medio della refurtiva** registrato nel periodo considerato è pari a **circa 48 euro**. Tuttavia, questo valore cambia in maniera molto significativa a seconda dei settori merceologici considerati.

Dal 2019 al 2021, **Campania, Abruzzo e Lombardia** sono le regioni in cui i punti vendita hanno registrato un'incidenza maggiore di episodi di taccheggio. Osservando però il **valore totale degli eventi** registrati, si nota come **Lombardia** ed **Emilia-Romagna** siano le regioni maggiormente colpite.

I rispondenti al questionario affermano che in media **sei episodi su dieci di taccheggio** sono in qualche modo riconducibili ad attività di **Organized Retail Crime**.



 **39%** →  **Aumento furti di necessità** 

 **50%** →  **Aumento Frodi online/ con mezzi di pagamento** 

Rispetto al 2019, il 39% dei rispondenti ha registrato un **aumento dei furti di necessità** – tra questi, il 66% appartiene al settore GDO.

Nel 2020, secondo il 50% dei rispondenti sono aumentate significativamente anche le **frodi online o tramite mezzi di pagamento**. Questo dato appare abbastanza uniforme tra i vari settori merceologici e può essere in parte spiegato dal maggiore ricorso alle vendite online nel corso del 2020.

Per quello che riguarda le rapine, il *modus operandi* più frequente è l'**uso di armi bianche**, seguito da **minaccia dell'uso della forza**. Mentre per i furti con scasso è la **rottura di vetrine/saracinesche con strumenti semplici**, seguita dalla **rottura di vetrine/saracinesche con veicoli a motore** e da **intrusioni attraverso buchi nei muri**.



Rapina



Furto con scasso

Frodi esterne



Resi fraudolenti



Abuso di carte fedeltà



Scambio di etichette dei prodotti



Per quanto riguarda le frodi esterne, i rispondenti indicano i **resi fraudolenti**, l'**abuso di carte fedeltà** e lo **scambio di etichette dei prodotti** come le modalità più frequenti. L'aumento dell'utilizzo dell'*e-commerce* negli ultimi anni ha portato anche a un aumento delle **frodi tramite canali online**.

Furti interni o da parte dei fornitori

Il **furto della merce** è la modalità di furti e frodi interne maggiormente frequente e con un maggiore impatto sulle perdite, seguito dall'**annullamento totale o parziale degli scontrini** e dal **reso di merce fraudolento**.

Cassieri e **addetti alle pulizie** sono identificati come i dipendenti con la maggiore probabilità di coinvolgimento in furti o frodi interne.

Furti o frodi interne



Furto della merce



Annullamento totale o parziale degli scontrini



Reso di merce fraudolento

Principali fornitori coinvolti in furti o frodi



Fornitori di servizi logistici



Fornitori di altri servizi



I **furti e le frodi commessi da fornitori** sono in prevalenza **stabili** tra il 2019 e il 2020. Solo il 31% dei rispondenti al questionario indica un aumento di questi reati.

I **fornitori di servizi logistici** (es. corrieri, trasportatori) e i **fornitori di altri servizi** (es. società di sicurezza, pulizie, vigilanza) sono i principali fornitori coinvolti in furti e frodi.

I prodotti più rubati

Le **categorie di prodotto più rubate** per valore economico per i diversi settori merceologici sono i capispalla (Abbigliamento), gli alcolici (Supermercati, ipermercati e Discount), le calzature (Calzature e accessori), gli smartphone (Elettronica di consumo) e gli utensili elettrici (Fai da te).



Capispalla



Alcolici



Calzature



Smartphone



Elettrodomestici

Cause di natura operativa



Cause di natura operativa



Errori amministrativi



Scarti/rotture



Oltre alle cause di natura criminale, emergono come molto rilevanti nella determinazione delle perdite totali anche gli **errori amministrativi** e gli **scarti e rotture**.

Nel settore **Abbigliamento** gli **errori amministrativi** sembrano avere un'incidenza addirittura superiore a quella dei furti esterni, mentre nel settore **Supermercati, ipermercati e Discount** sono invece molto rilevanti gli **scarti e rotture**, gli **sfridi** e la **merce scaduta**.

Contrasto e prevenzione: misure di sicurezza

Misure di sicurezza adottate



Nel 2020 le aziende del settore Retail e GDO hanno speso in media lo **0,6% del fatturato** in misure di sicurezza.

Le aziende ricorrono contestualmente a più misure di sicurezza nei punti vendita.

La **videosorveglianza**, i **sigilli alle porte e controlli alle uscite di sicurezza**, le **barriere antitaccheggio** e **doorman/portierato** sono le misure di sicurezza a protezione dell'intero punto vendita più utilizzate.



Per quanto riguarda le misure di protezione dei singoli prodotti, le più utilizzate sono **etichette antitaccheggio applicate in-store**, **scaffali chiusi o vetrine**, ed **etichette antitaccheggio applicate alla fonte**.

Non tutte queste soluzioni sono adottate in maniera uniforme nei diversi punti vendita. **L'alto valore delle differenze inventariali**, il **numero di eventi criminali** e la **localizzazione in aree ad alta densità criminale** sono i criteri maggiormente utilizzati per concentrare le misure di sicurezza in un determinato punto vendita.

La quasi totalità dei rispondenti (97%) adotta la **formazione del personale** come misura di sicurezza.





Secondo i rispondenti, la **rapina** e il **furto con scasso** sono i reati più denunciati alle Forze dell'Ordine, mentre il **furto di necessità** e il **taccheggio** sono i meno denunciati. Ancor più alto è il tasso di mancata denuncia per le **frodi**.

Andando ad analizzare i dati relativi agli eventi di **taccheggio** registrati nei punti vendita, solo il **3,4% dei casi** identificati nel 2021 è stato riportato alle autorità e questo valore è in calo rispetto al 2019.

I motivi della non denuncia sono molteplici: per il **taccheggio**, la ragione principale è lo **scarso valore del furto**, mentre per **furti interni e furti da parte di fornitori** è la **mancanza o insufficienza di prove**.

Il costo complessivo delle perdite

Il **costo economico totale** delle perdite nel settore Retail e GDO (dato dalla somma delle differenze inventariali e delle spese in misure di sicurezza sul fatturato) è pari in media al **2,01% del fatturato**.



4,97 miliardi di euro



84 euro per ogni cittadino

Una stima conservativa del costo economico complessivo medio delle perdite nel settore Retail e GDO è di circa **4,97 miliardi di euro**, pari a circa **84 euro a testa per ogni cittadino** italiano. In aumento rispetto al dato stimato in studi precedenti.

Conclusioni

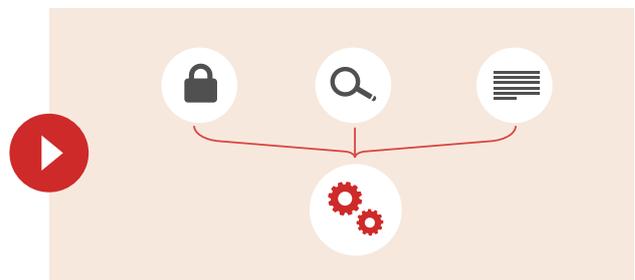
Il tema delle perdite inventariali è molto complesso a causa delle diverse **minacce di natura criminale** o dei **problemi operativi e gestionali** che possono generarle.



I recenti cambiamenti nelle abitudini di consumo, il crescente ruolo delle tecnologie e l'evoluzione delle modalità di vendita e gestione della *supply chain* richiedono **un aggiornamento e un'evoluzione** delle modalità con cui le aziende affrontano il tema delle perdite.

Vista la natura trasversale di questo **tema**, adottare delle soluzioni efficaci richiede una crescente **cooperazione sia tra diversi dipartimenti aziendali che tra diverse aziende**, il **coinvolgimento dei fornitori di sicurezza** e un più stretto **rapporto con le Forze dell'Ordine**.

A questo è importante aggiungere anche il **supporto di tecnologie sempre più integrate tra loro** non solo per migliorare la prevenzione e il contrasto delle perdite, ma anche per rendere più efficienti i processi gestionali interni o di assistenza alle vendite.



È necessario puntare contestualmente su **formazione e ricerca**. Da un lato, per aumentare la capacità dello staff di affrontare, risolvere o prevenire eventuali problemi. Dall'altro, per meglio comprendere quali siano gli scenari specifici a cui un'azienda deve rispondere e quali siano le soluzioni tecnologiche più adatte per ridurre le perdite.