

L'Organised Retail Crime in Italia

Giugno 2020

L'Organised Retail Crime in Italia

Autori:

Marco Dugato

Maria Francesca Bria

Andrea Zanchini

Michele Riccardi

Con la collaborazione di

Giuseppe Mastromattei

Citazione suggerita: Crime&tech (2020), *L'Organised Retail Crime in Italia*. Milano: Crime&tech (spin-off di Università Cattolica del Sacro Cuore - Transcrime).

Crime&tech s.r.l.

Spin-off di Università Cattolica del Sacro Cuore – Transcrime

Largo Gemelli 1, 20123 Milano

Tel. +39 02 7234 3715/3716

info@crimetech.it

www.crimetech.it

Indice

Prefazione – Crime&tech	4
Prefazione – Laboratorio per la Sicurezza	5
Key messages	6
Introduzione	7
Un fenomeno diffuso, ma non sempre riconosciuto	8
Episodi in tutta Italia e anche all'estero	9
In aumento o stabile?	10
Quali sono le attività prevalenti?	10
Chi sono gli autori di ORC?	12
L'uso della violenza	13
Un bottino superiore allo scontrino medio	14
Il rapporto con le Forze di Polizia	14
Le strategie aziendali contro l'ORC	15
Contromisure: tecnologia o organizzazione?	16
L'impatto dell'emergenza COVID-19	16
Cosa aspettarci nel prossimo futuro? (e come prepararci)	18
Conclusioni	19

Prefazione – Crime&tech

Il termine **Organised Property Crime (OPC)** comprende un'ampia serie di reati appropriativi, come furti e rapine, commessi da gruppi di criminali spesso altamente specializzati e mobili sul territorio. Secondo Europol, l'OPC è una delle minacce criminali emergenti a livello Europeo¹ e il suo contrasto è una priorità dell'Unione Europea per il quadriennio 2018-2021. Tra le attività dell'OPC rientrano gli episodi di **Organised Retail Crime (ORC)**, ovvero attività criminali di gruppi organizzati a danno di aziende del settore retail e della grande distribuzione organizzata (GDO).

A **livello internazionale**, diversi studi hanno evidenziato come l'ORC sia un fenomeno in forte crescita a causa della disponibilità di nuovi prodotti e canali di vendita che generano nuove opportunità per i criminali². **In Italia**, alcune ricerche hanno già rilevato la presenza di gruppi criminali che operano a danno dei settori del retail e GDO³. Si tratta tuttavia di un fenomeno ampio e difficile da investigare e contrastare soprattutto perché le informazioni disponibili sono spesso frammentarie. Da qui nasce l'esigenza di **approfondire la conoscenza dell'ORC in Italia**.

Crime&tech (spin-off di Università Cattolica del Sacro Cuore - Transcrime) e il **Laboratorio per la Sicurezza** hanno interpellato, tramite un questionario anonimo, un campione di professionisti della sicurezza operanti nelle aziende retail e GDO o nelle aziende fornitrici di servizi di sicurezza con l'obiettivo di analizzare l'incidenza e le caratteristiche dell'ORC in Italia. Questo breve rapporto sintetizza i principali risultati emersi e le riflessioni conseguenti.

Oltre a fornire una prima fotografia del fenomeno, questa ricerca vuole favorire il **confronto tra l'esperienza dei professionisti** che operano sul campo e **le analisi sviluppate dalla ricerca** nel settore. Il **miglioramento della raccolta, condivisione e analisi delle informazioni** disponibili è infatti fondamentale per individuare le attività e misure di prevenzione e contrasto più appropriate.



Crime&tech Srl è lo spin-off di Università Cattolica del Sacro Cuore – Transcrime. Crime&tech traduce le ricerche di Transcrime in tecnologie e applicazioni per il settore privato e le istituzioni pubbliche, offrendo analisi avanzate per valutare, monitorare, mappare e prevenire i rischi relativi a sicurezza e reati. Crime&tech dispone di una solida rete di data provider e system integrator a livello globale.

www.crimetech.it

1. Europol, *Organised Property Crime*. [online] <https://www.europol.europa.eu/crime-areas-and-trends/crime-areas/organised-property-crime>

2. National Retail Federation (2019), *Organised Retail Crime Report 2019*. Washington, DC:NFR ; Centre of Retail research, *Retail Crime Costs in the UK*. [online] <https://www.retailresearch.org/crime-costs-uk.html>

3. Crime&tech (2019), *Retail security in Europe*. Going beyond shrinkage. Milano: Crime&tech

Prefazione – Laboratorio per la Sicurezza

L'Organised Retail Crime (ORC) consiste nel furto su larga scala di beni di consumo quotidiani, ma ha potenzialmente implicazioni molto più ampie. Gruppi di **“taccheggiatori professionisti”** rubano o ottengono fraudolentemente merci allo scopo di rivenderle a privati e a rivenditori attraverso una varietà di metodi e canali. Questo è uno dei principali rischi che il mondo del retail oggi vive con preoccupazione e che diventa sempre più determinate nell'analisi delle perdite (c.d. **differenze inventariali**).

l'ORC inoltre può rappresentare un vero e proprio *“entry level”* nella catena della criminalità, fungendo da iniziatore per altre tipologie di atti criminali. Si tratta infatti di un metodo, a basso rischio, per avviare delle **vere e proprie “start up” del crimine** e quindi ottenere velocemente quella disponibilità economica da investire in altre attività criminali, ad esempio nel traffico di droga. Un punto di partenza, quindi, di una pericolosa **“escalation criminale”**.

Come reagire all'avanzare di questo preoccupante e sottovalutato fenomeno? Quali attività devono essere messe in campo per prevenire queste, apparentemente poco pericolose, attività criminali? Sicuramente la **condivisione delle informazioni** è un fattore determinante. Condividere ed acquisire dati aumenta la consapevolezza e la conoscenza del fenomeno, ed è, allo stesso tempo, una efficace forma di organizzazione.

Una organizzazione che deve vedere il **coinvolgimento** non solo degli addetti ai lavori, ovvero dei **Security Manager e dei Loss Prevention Manager** del mondo del retail e GDO, ma anche dei **fornitori** di servizi, sistemi e tecnologie di sicurezza, **del mondo accademico** (perché trattasi di un nuovo e preoccupante fenomeno criminale e non più del semplice ladro da supermercato) ed infine di una organizzazione che preveda la **partecipazione proattiva tra sicurezza pubblica e privata**.

Nonostante possa sembrare un percorso difficile, l'Associazione **Laboratorio per la Sicurezza e Crime&Tech** hanno voluto, attraverso questo studio inedito in Italia, promuovere ed avviare un processo di **condivisione e consapevolezza** del fenomeno per capire, attraverso un confronto aperto a tutti, in quale modo iniziare a definire quali possano essere le migliori e più efficaci azioni di contrasto all'ORC.



L'Associazione “Laboratorio per la Sicurezza” riunisce i professionisti delle funzioni di *Security, Safety, Compliance, Loss Prevention e Privacy* operanti in prevalenza per conto di aziende nazionali e internazionali del retail e della Grande Distribuzione Organizzata.

www.laboratorio-sicurezza.it

Key messages

- ▶ Questo studio è stato condotto da **Crime&tech**, spin-off di Università Cattolica del Sacro Cuore-Transcrime, in collaborazione con l'Associazione **Laboratorio per la Sicurezza** con l'obiettivo di analizzare l'incidenza e le caratteristiche dell'**Organised Retail Crime (ORC)** in Italia.
- ▶ Le informazioni sono state raccolte tramite un **questionario** anonimo somministrato ad un campione di retailer e fornitori di servizi di sicurezza attivi nel settore retail e GDO.
- ▶ L'**ORC** è un fenomeno **articolato** che include **diverse attività criminali, modus operandi e autori**.
- ▶ In Italia l'ORC è **molto diffuso** e colpisce tutti i **settori merceologici**. L'85% dei rispondenti dichiara di aver registrato **episodi di ORC in tutto il territorio italiano**. Le regioni più colpite sono Lombardia, Lazio, Piemonte e Campania.
- ▶ L'**impatto dell'ORC è rilevante** sia in termini economici che di sicurezza dei lavoratori. Per il 64% dei rispondenti, il **bottino** è di norma **superiore** rispetto allo scontrino medio e il 68% ha registrato episodi di ORC con **comportamenti violenti**.
- ▶ L'85% dei rispondenti dichiara di voler intervenire con **misure specifiche per contrastare l'ORC**. Tuttavia, molti lamentano una mancanza di risorse dedicate (58%). Dalle risposte non sembra inoltre esserci consenso sul **tipo di contromisure** da utilizzare per contrastare il fenomeno.
- ▶ Il numero di episodi ORC è in generale **diminuito** a seguito dell'introduzione delle misure di contenimento **per l'emergenza COVID-19**.
- ▶ Tuttavia, il 74% dei rispondenti sottolinea come sia prevedibile aspettarsi un futuro adattamento dei gruppi criminali **alle nuove condizioni post-emergenza**. In particolare, si può ipotizzare un incremento dei reati connessi alla crescita dell'**e-commerce** e alla conseguente maggiore **movimentazione dei prodotti**.
- ▶ Sono emerse delle **differenze rilevanti nelle informazioni fornite da retailer e aziende che forniscono servizi di sicurezza**. Questo potrebbe evidenziare delle inefficienze nei flussi informativi tra i diversi operatori della sicurezza.
- ▶ Per **rispondere efficacemente** a questa minaccia i retailer e le aziende di servizi dovrebbero:
 - **Migliorare la raccolta di dati affidabili** per rilevare e monitorare il fenomeno e le sue evoluzioni;
 - **Potenziare le capacità di analisi** tramite strumenti dedicati per guidare la scelta delle strategie di intervento più efficaci;
 - **Favorire la condivisione delle informazioni** tra i diversi attori per facilitare l'adozione di misure condivise.

Introduzione

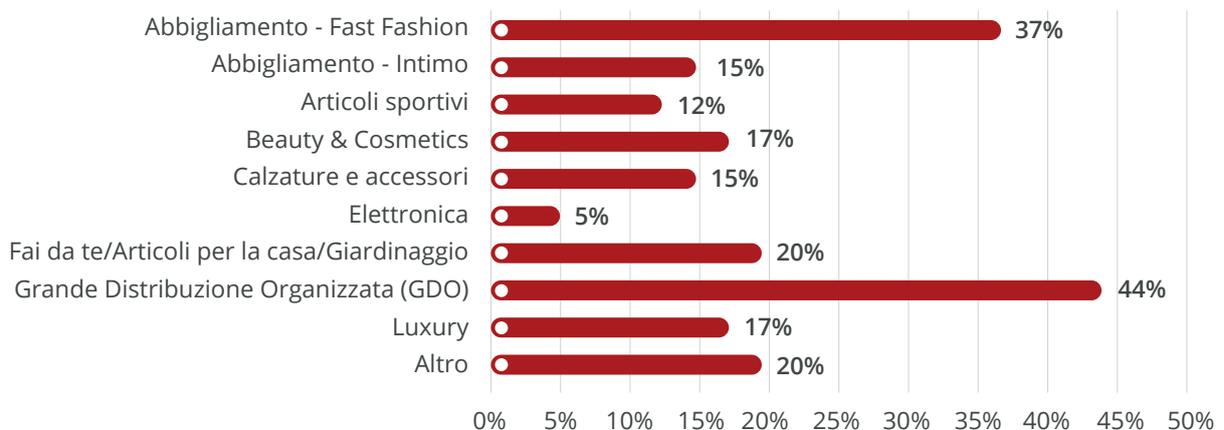
Per **Organised Retail Crime (ORC)** si intende un **gruppo di due o più persone** che si associano per **derubare** o **frodare** in altro modo aziende del settore retail e GDO in modo **pianificato, sistematico e ripetitivo** con la principale finalità di rivendere illecitamente la merce sottratta.

Obiettivo di questo studio è fornire **una prima rilevazione delle attività di ORC in Italia** tramite un'analisi delle informazioni a disposizione dei professionisti che operano nel settore della sicurezza.

La ricerca ha analizzato quanto il fenomeno dell'ORC sia conosciuto, le caratteristiche degli episodi di ORC rilevati e gli investimenti che le aziende stanno pianificando per contrastare questo problema. In ultimo, è stata investigata l'opinione degli operatori sulle possibili conseguenze dell'emergenza COVID-19 sulle attività di ORC.

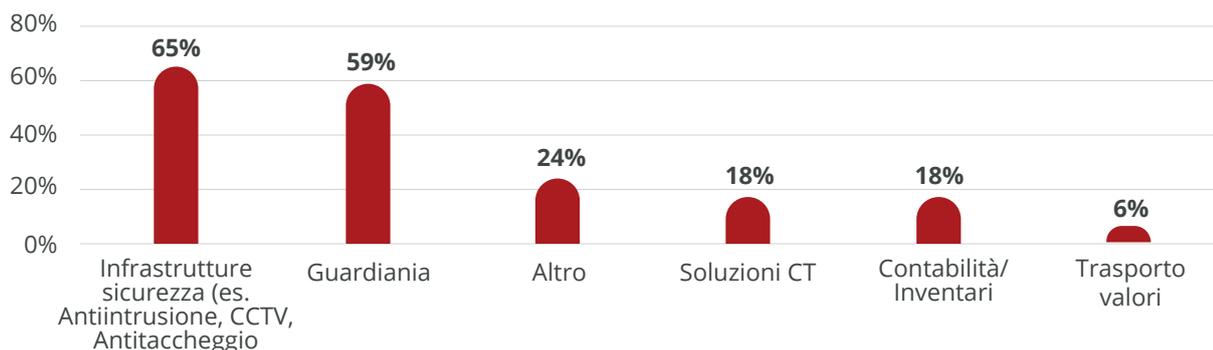
Le informazioni sono state raccolte tramite un **questionario** somministrato in forma anonima tra il 30 Marzo ed il 15 Maggio 2020 ad un campione di 43 aziende che operano nel settore retail e GDO in Italia. Tra i rispondenti, il 60% sono retailer ed il 40% fornitori di servizi di sicurezza, entrambi per la maggior parte operanti nel settore della GDO e dell'abbigliamento fast fashion (Figura 1).

Figura 1 – Settori merceologici in cui operano i rispondenti (n=41)



Le aziende di servizi di sicurezza interpellate forniscono prevalentemente infrastrutture di sicurezza (es. antintrusione, CCTV, antitaccheggio) e servizi di guardiania (Figura 2).

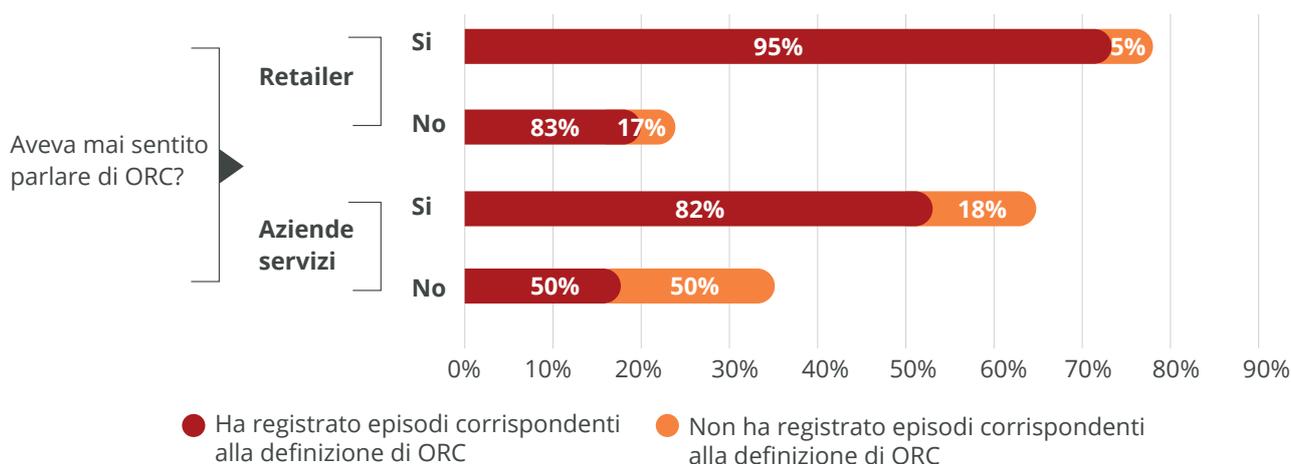
Figura 2 – Tipo di servizi forniti dalle aziende di servizi (n=17)



Un fenomeno diffuso, ma non sempre riconosciuto

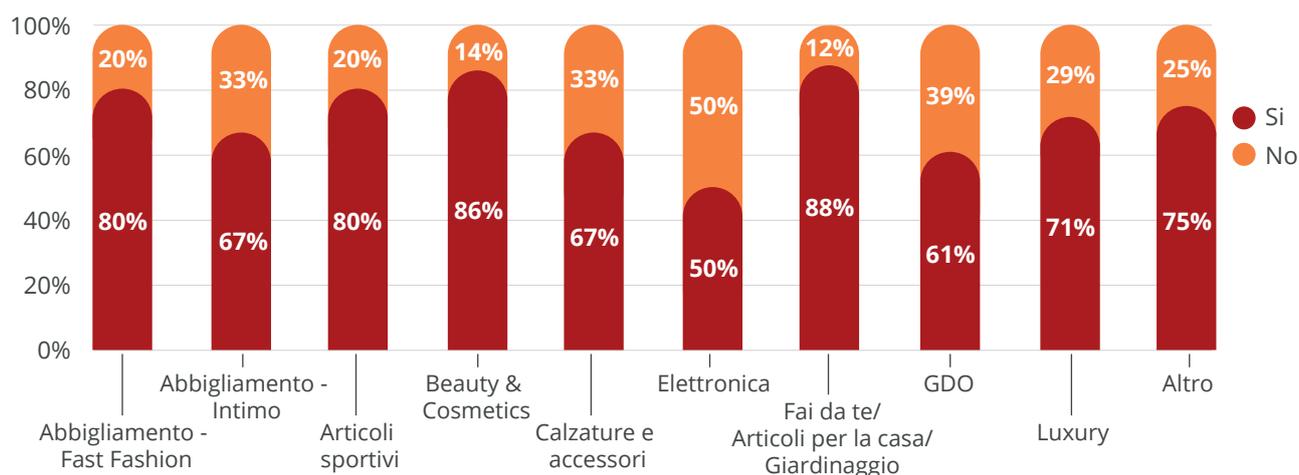
Il **77% dei retailer** ed il **65% delle aziende di servizi** dichiarano di **essere già a conoscenza del fenomeno ORC**. Tra coloro che **non avevano mai sentito parlare di ORC** in precedenza, l'83% dei retailer e il 50% dei fornitori di servizi ha comunque riportato di aver subito, negli ultimi 12 mesi, episodi corrispondenti alla definizione di ORC fornita all'inizio del questionario (Figura 3).

Figura 3 - Aveva mai sentito parlare di ORC? Ha registrato episodi corrispondenti alla definizione di ORC nei punti vendita? (n=43)



La conoscenza dell'ORC è **trasversale** rispetto ai **diversi settori di attività**, anche se l'Elettronica e la GDO sembrano essere i settori che registrano una minore consapevolezza sul tema (Figura 4).

Figura 4 - Aveva mai sentito parlare di Organised Retail Crime (ORC)? (per settore merceologico) (n=41)



Queste risposte confermano come l'ORC **sia un fenomeno diffuso in Italia, anche se non sempre riconosciuto come tale** dalle aziende. Ciò è in parte dovuto alla difficoltà di distinguere gli episodi di ORC da altri crimini con un minore livello di organizzazione o non commessi da gruppi specializzati.

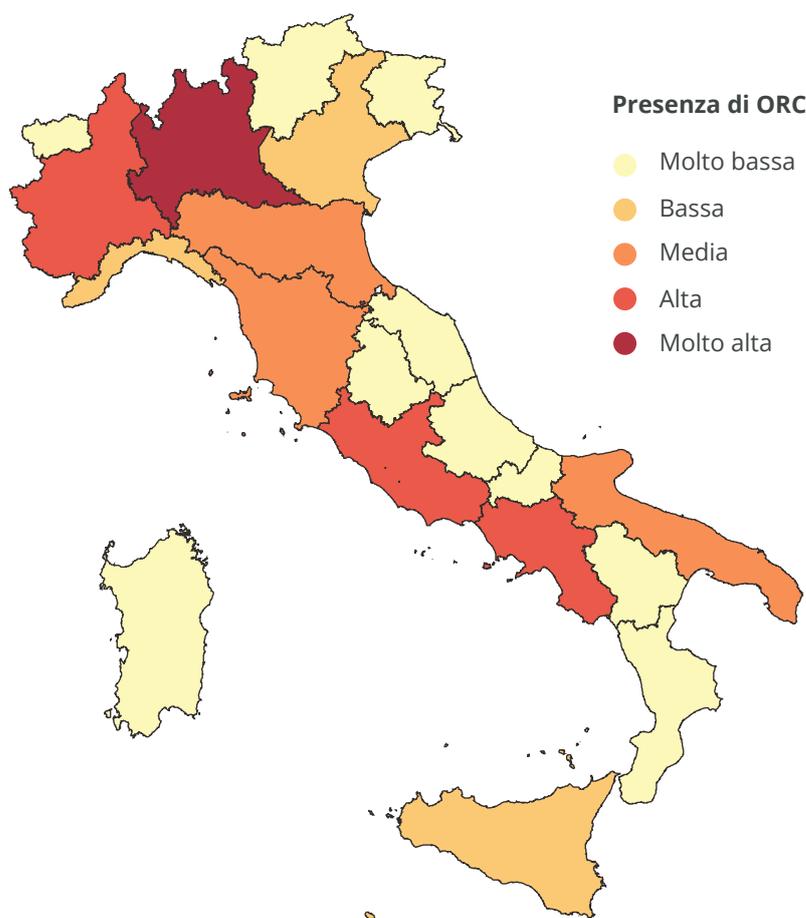
Questa difficoltà può essere superata con una maggiore attenzione nella raccolta di informazioni sugli episodi criminali al fine di identificare quelli commessi con particolare **organizzazione, sistematicità e ripetitività**.

Episodi in tutta Italia e anche all'estero

Gli **episodi di ORC si registrano in tutto il territorio nazionale** secondo la maggioranza dei rispondenti (85% del totale). Dalle informazioni fornite emergono però aree più colpite di altre. La regione con più casi è la Lombardia, seguita da Lazio, Piemonte e Campania (Figura 5).

Secondo un precedente studio, queste stesse regioni nel 2017 registravano un alto valore medio di differenze inventariali e il maggiore incremento delle perdite rispetto all'anno precedente⁴. Questo potrebbe evidenziare come **la presenza di ORC possa influire in modo rilevante sulle perdite** del settore retail e GDO.

Figura 5 - Potrebbe indicarci le regioni che secondo lei sono più colpite? (N=37)



Il fenomeno non è limitato solo all'Italia. I rispondenti che fanno parte di aziende multinazionali identificano **Francia, Spagna, Germania e paesi dell'Est Europa** come altre nazioni europee fortemente colpite. Inoltre diversi studi hanno evidenziato la presenza di ORC in **Regno Unito** e nei **paesi del Nord Europa**⁵.

Per la maggior parte dei rispondenti un punto vendita **all'interno di un centro commerciale** non ha un rischio di subire di episodi di ORC differente rispetto ad un punto vendita **su strada**.

4. Crime&tech (2019), *Retail security in Europe. Going beyond shrinkage*. Milano: Crime&tech

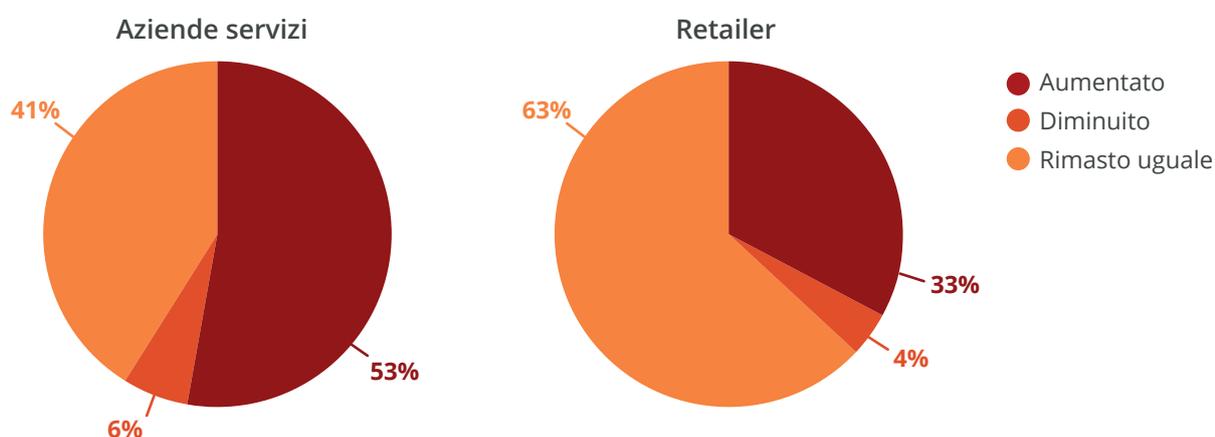
5. Centre of Retail research, *Retail Crime in the U.S., UK and Europe 2019*. [online] <https://www.retailresearch.org/crime-comparisons.html>

In aumento o stabile?

Aziende di servizi e retailer hanno una visione differente **sull'evoluzione degli episodi di ORC**. I retailer segnalano in prevalenza un andamento costante negli ultimi 12 mesi. Al contrario, la maggioranza dei fornitori di servizi rileva un aumento, in linea con quanto emerge anche da uno studio relativo agli Stati Uniti⁶ (Figura 6).

Questa differenza potrebbe essere dovuta ad una **diversa capacità di accesso o lettura dei dati** sugli episodi accaduti. Ad esempio, i retailer potrebbero avere a disposizione dati meno precisi sugli episodi accaduti e pertanto sottostimare la crescita del fenomeno. Al contrario, le aziende di servizi potrebbero aver iniziato solo recentemente a distinguere gli episodi di ORC da altri comportamenti criminali, determinando quindi una sopravvalutazione del trend di crescita. Quale che sia la motivazione, l'esistenza di questa differenza suggerisce la necessità di **migliorare la raccolta e condivisione delle informazioni** sugli episodi criminali.

Figura 6 - Rispetto ai precedenti 12 mesi, il numero di episodi di ORC nei punti vendita è... (N=40)



Quali sono le attività prevalenti?

Tra chi ha dichiarato di aver subito episodi riconducibili a ORC, i reati più frequentemente registrati sono il **taccheggio organizzato**, ad esempio furti commessi da bande con borse schermate o tramite scambi di etichette, e le **intrusioni notturne**. Rilevanti anche le **frodi con mezzi di pagamento**, ad esempio tramite carte di pagamento false, rubate o clonate (Figura 7).

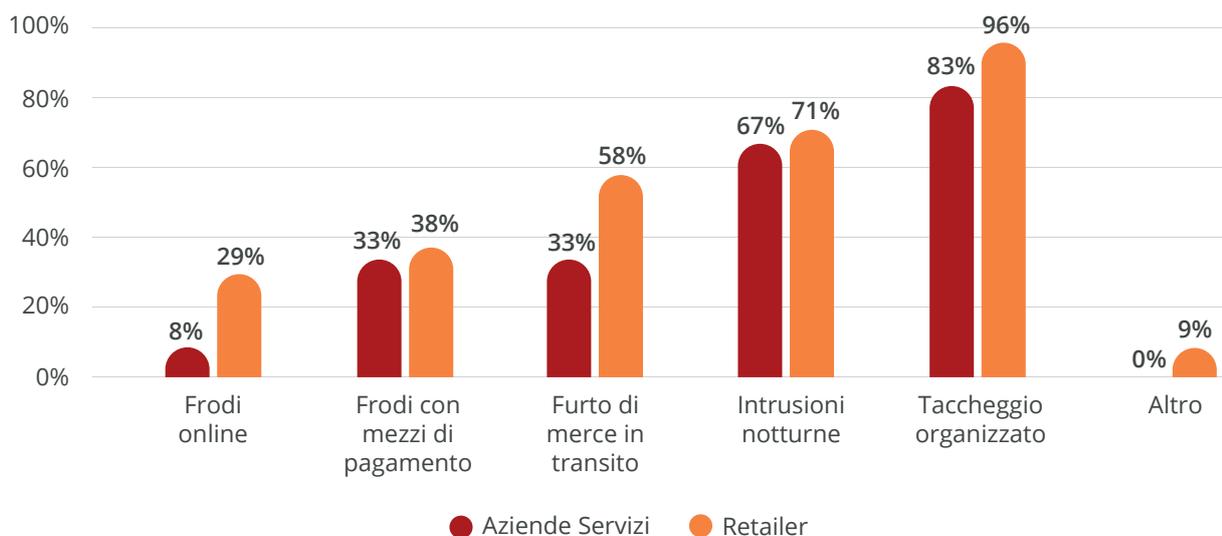
I **furti di merce in transito** e le **frodi online** sono riscontrati soprattutto dai retailer. Questo potrebbe essere dovuto al fatto che alcuni fornitori di servizi di sicurezza non sono coinvolti in modo diretto nella gestione della logistica o delle piattaforme di e-commerce.

Queste ultime modalità sono inoltre quelle che potrebbero maggiormente diffondersi a seguito della **crescita delle vendite tramite canali online**, un trend già consolidato negli ultimi anni⁷ e che presumibilmente verrà ancor più incentivato durante e a seguito dell'emergenza COVID-19.

6. National Retail Federation (2019), NRF's 2019 Organized Retail Crime Report. Washington, DC: NRF

7. Osservatorio eCommerce B2c, (2019) *L'eCommerce B2c: il motore di crescita e innovazione del Retail!*, Milano: Politecnico di Milano | Dipartimento di Ingegneria Gestionale

Figura 7 - Che tipo di episodi di ORC ha riscontrato? (N=36)



I prodotti maggiormente rubati variano da settore a settore. In generale sono preferiti prodotti di alto valore o facilmente rivendibili come capi di **abbigliamento**, **alcolici** e **articoli tecnologici o elettronici**. Alcuni rispondenti hanno evidenziato anche furti di **generi alimentari** come formaggi, salumi o scatolame, anche in questo caso probabilmente destinati alla rivendita.

Chi sono gli autori di ORC?

I dati raccolti non permettono di identificare in maniera chiara un profilo tipo degli autori di ORC (Figura 8).

Sia aziende di servizi che retailer individuano come prevalente la **fascia di età 26-40 anni**, anche se i fornitori di servizi identificano come rilevante anche la **fascia 41-60 anni**.

I rispondenti sembrano perciò **escludere** che **bande giovanili** siano coinvolte in modo rilevante in questo genere di attività criminali. Questo lascia ipotizzare che le attività di ORC richiedano un **livello di professionalizzazione** generalmente posseduto da **criminali più esperti**.

Questa considerazione non esclude il coinvolgimento di giovani in altre attività criminali meno organizzate. Diversi studi hanno evidenziato come furti e taccheggi siano reati molto diffusi tra gli adolescenti e possano rappresentare il primo passo di una carriera criminale⁸.

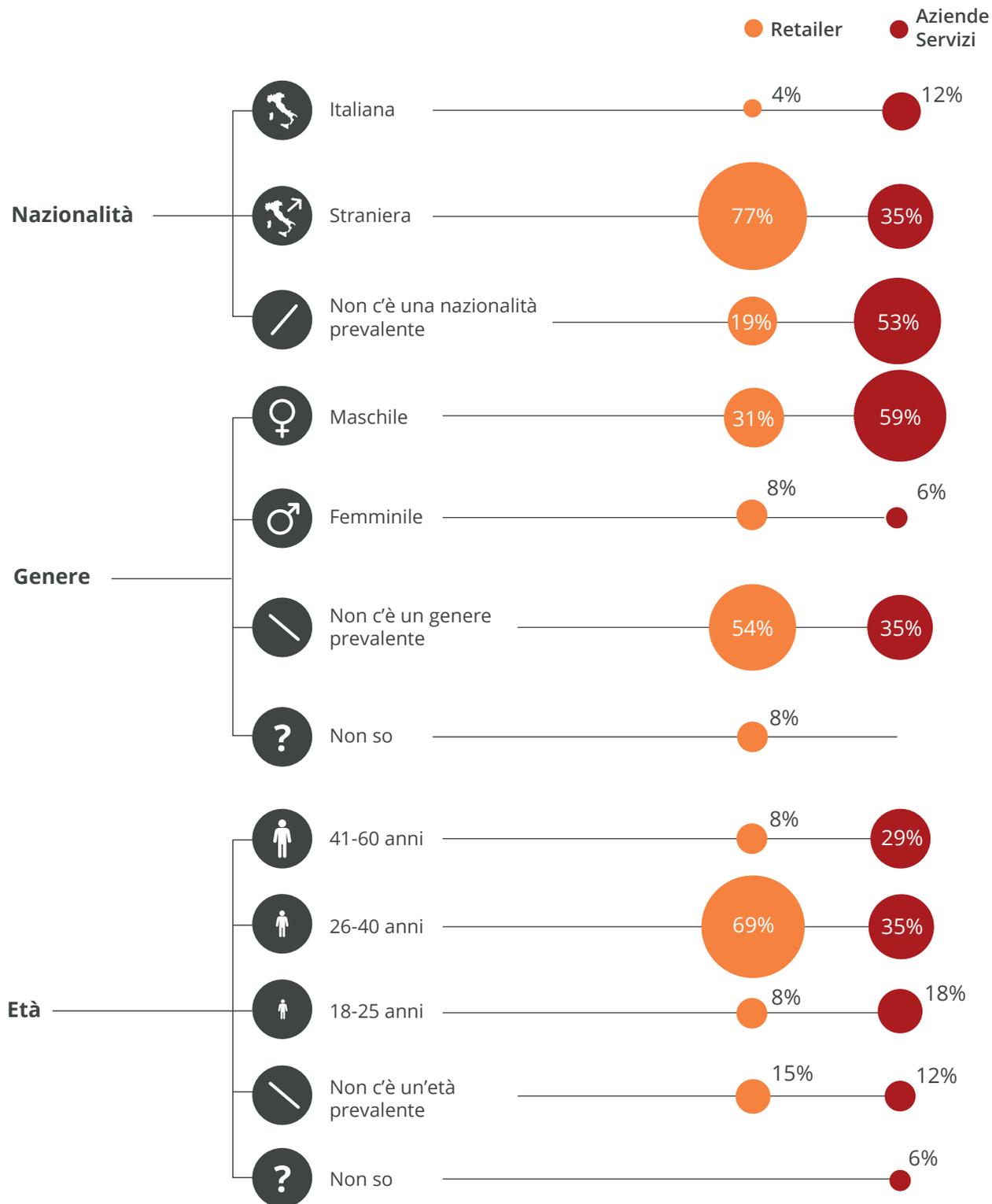
Differenze maggiori nelle risposte di aziende di servizi e retailer si evidenziano rispetto al **genere** ed alla **nazionalità** degli autori. Per i fornitori di servizi i criminali sono in prevalenza **maschi**, mentre la **nazionalità non è rilevante**. Al contrario per i retailer **non c'è un genere prevalente**, ma gli autori sono in prevalenza di nazionalità **straniera**.

Le differenze nelle informazioni fornite possono essere lette considerando che retailer e fornitori di servizi hanno ambiti di attività in parte diversi che li portano a fronteggiare attività criminali parzialmente distinte e presumibilmente compiute da diversi tipi di autori.

8. Taylor, Elizabeth, Kelly, Janet, Valescu, Smaranda, Reynolds, G. Shawn, Sherman, James, German, Victor. (2001). *Is Stealing a Gateway Crime?*. Community Mental Health Journal. 37(4), pp.347-58

Ad esempio, i retailer potrebbero enfatizzare maggiormente episodi legati al furto di merce in transito che spesso vedono il coinvolgimento di gruppi organizzati che operano a livello transnazionale⁹. Al contrario, i fornitori potrebbero rilevare principalmente episodi di taccheggio organizzati nei punti vendita, dove la nazionalità degli autori è un elemento meno rilevante.

Figura 8 - Specifici, in base alle sue conoscenze, l'età, il genere e la nazionalità prevalente degli autori di ORC (N=43)

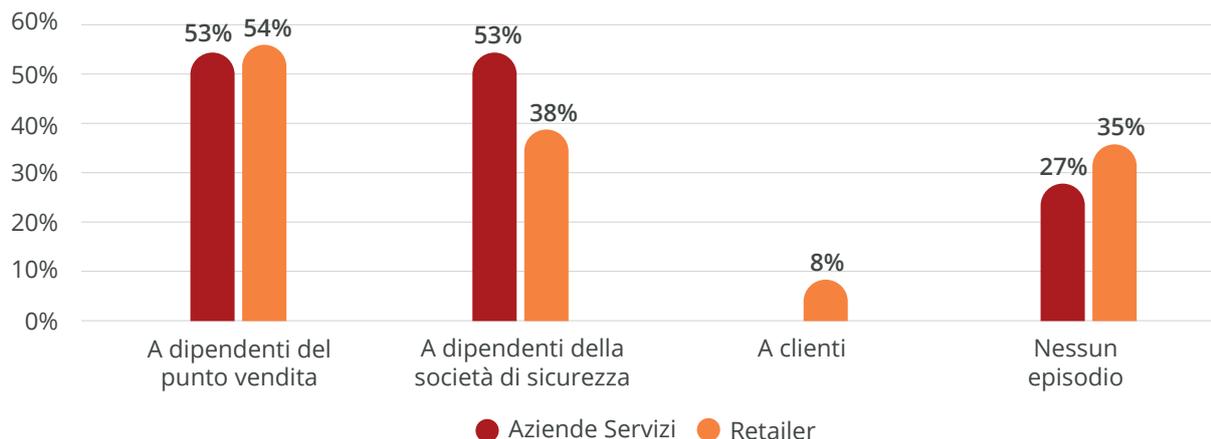


9. EUROPOL (2017), *EU Serious and Organised Crime Threat Assessment (SOCTA)* <https://www.europol.europa.eu/activities-services/main-reports/european-union-serious-and-organised-crime-threat-assessment-2017>
 DIA (2019), *Relazione del Ministro dell'Interno al Parlamento sull'attività svolta e sui risultati conseguiti dalla Direzione Investigativa Antimafia, Gennaio-Giugno 2019* <http://direzioneinvestigativaantimafia.interno.gov.it/semestrali/sem/2019/1sem2019.pdf>

L'uso della violenza

La maggior parte dei rispondenti (68% del totale) ha rilevato comportamenti violenti o minacce durante episodi commessi da gruppi organizzati. Per le aziende di servizi, le principali vittime sono i **dipendenti delle società di sicurezza e quelli del punto vendita**. Per i retailer, invece, gli episodi di violenza avvengono soprattutto contro gli **addetti del punto vendita**. Molto rari sono gli episodi che coinvolgono i **clienti** (Figura 9).

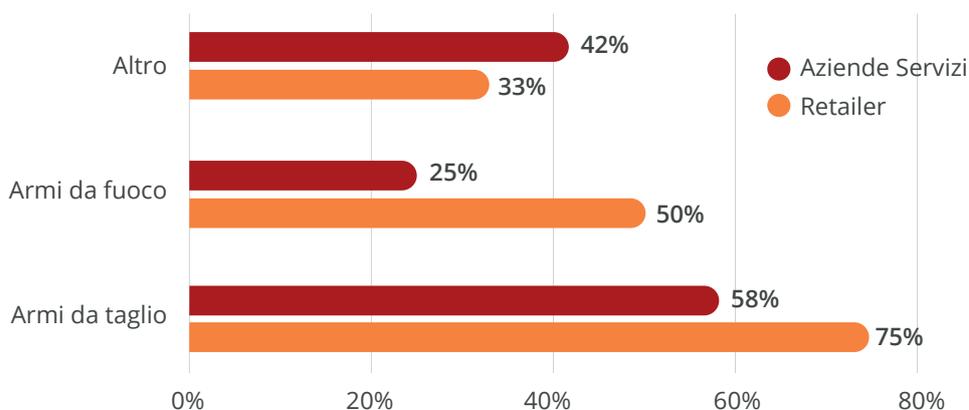
Figura 9 - Ha registrato episodi di violenza/minaccia? (N=41)



Più della metà dei rispondenti (56% del totale) ha registrato **episodi con l'uso di armi**. Le **armi da taglio** sono quelle maggiormente utilizzate. Questo dato è in linea con una tendenza rilevata anche in altri paesi europei¹⁰. I retailer evidenziano con più frequenza l'uso di **armi da fuoco** rispetto alle aziende di servizi che invece riportano maggiormente l'uso di **altri tipi di armi** (es. armi improprie) (Figura 10).

Anche in questo caso, la differenza nelle risposte potrebbe essere legata al **diverso tipo di attività criminali rilevate**. L'uso di armi da fuoco è di solito associato a reati come rapine durante il trasporto della merce¹¹, mentre l'uso di armi da taglio o improprie è legato a eventi di minore gravità o nei quali l'utilizzo dell'arma avviene solo in reazione ad una risposta del personale presente¹².

Figura 10 - Ha mai riscontrato episodi contraddistinti dall'utilizzo delle seguenti armi? (N=24)



10. Crime&tech (2019) *Retail security in Europe*. Going beyond shrinkage. Milano: Crime&tech; BRITISH RETAIL CONSORTIUM (2019), *Retail Crime Survey 2019* Disponibile online <https://www.thecssc.com/wp-content/uploads/2019/03/brc-annual-crime-survey-2019-1.pdf>

11. Ceccato, Vania. (2018). *Retail Crime: Aim, Scope, Theoretical Framework and Definitions* In: Vania Ceccato and Rachel Armitage (ed.), *Retail crime* Cham: Palgrave Macmillan. Disponibile online <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:kth:diva-233895>

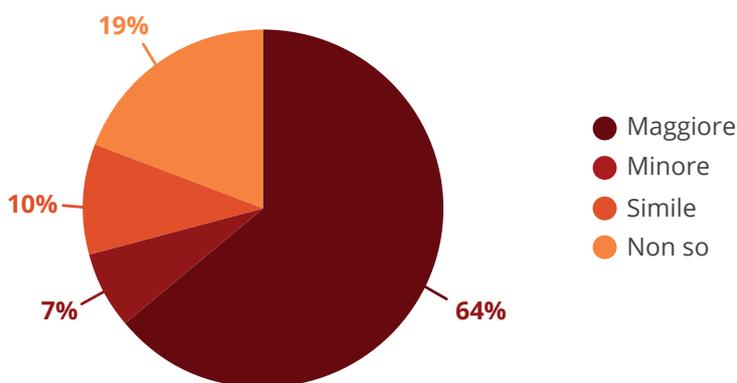
12. Stewart, Nadine Patricia. (2002). *A criminological study of retail robbery*. Unpublished Thesis. Pretoria: University of Pretoria.

Un bottino superiore allo scontrino medio

Per la maggior parte dei rispondenti (**64%** del totale) il bottino medio degli episodi di ORC è **superiore** rispetto allo scontrino medio del punto vendita, mentre solo per il **7%** è minore. Questa informazione non differisce in modo significativo tra retailer e aziende di servizi (Figura 11).

È comunque presente una parte di soggetti che **non sa rispondere alla domanda** (25% dei fornitori e 15% dei retailer) probabilmente per mancanza di dati certi o condivisi.

Figura 11 – Il bottino medio degli episodi di ORC è corrispondente all'importo medio dello scontrino dei clienti? (N=42)



Il rapporto con le Forze di Polizia

I rispondenti sono in generale **soddisfatti del supporto ricevuto dalle Forze di Polizia**. Circa il 20% di loro evidenzia però delle **criticità** legate ad una scarsa attenzione verso episodi ritenuti non rilevanti o nei casi in cui non ci sia stato il fermo dei criminali.

La **condivisione di informazioni all'interno e tra le aziende** contribuirebbe a dimostrare potenziali collegamenti tra gli episodi criminali portati all'attenzione delle Forze di Polizia e quindi far emergere la presenza di comportamenti organizzati. Inoltre, queste informazioni garantirebbero una maggiore efficacia nel contrasto ai criminali.

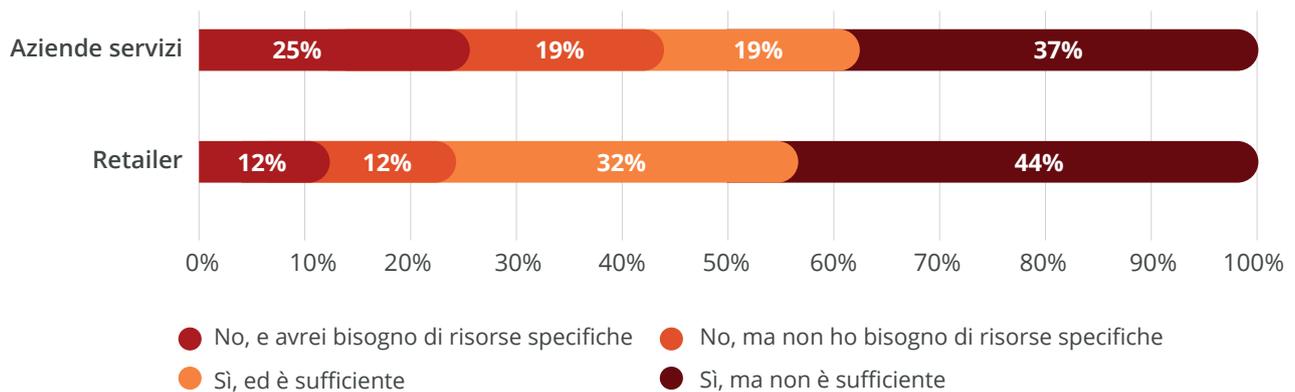
La maggioranza delle aziende di servizi (71%) riporta inoltre che il supporto delle Forze di Polizia è **uniforme su tutto il territorio nazionale**, mentre circa la metà dei retailer (46%) dichiara che non lo è.

Rispetto al **tipo di supporto** fornito, le aziende di servizi rilevano un aiuto esclusivamente attraverso **interventi sul posto**, mentre i retailer lo individuano anche nelle **fasi di denuncia o di indagine**. Questo evidenzia il limitato coinvolgimento delle aziende di servizi nelle fasi successive all'intervento sul posto.

Le strategie aziendali contro l'ORC

il 76% dei retailer riporta di avere già a disposizione un **budget dedicato** per contrastare episodi di ORC, anche se per più della metà di loro non è sufficiente. Il 44% delle aziende di servizi dichiara invece di **non avere risorse specifiche** (Figura 12).

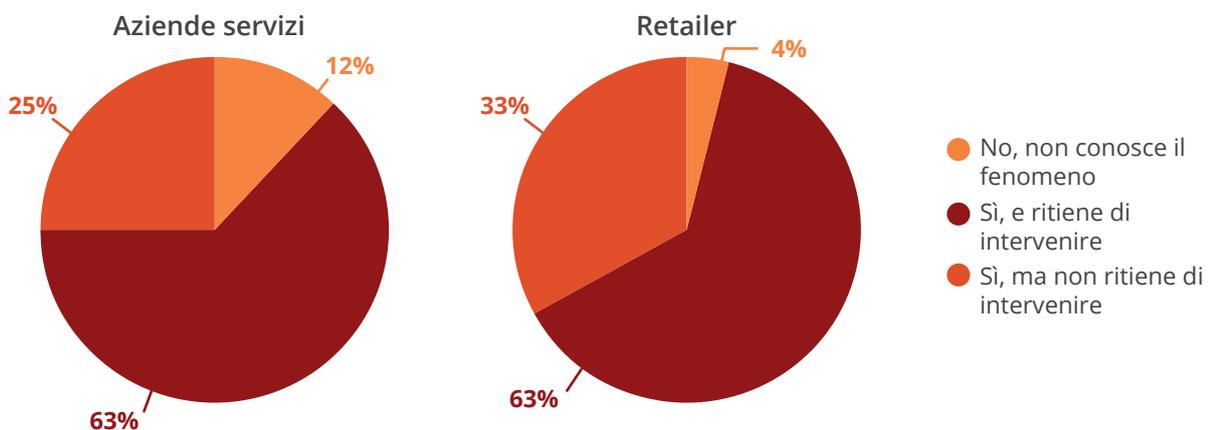
Figura 12 - Ha una parte di budget dedicato esclusivamente a questa tematica? (N=40)



La maggior parte dei rispondenti pianificano **investimenti futuri per contrastare l'ORC** (81% delle aziende di servizi e 88% dei retailer).

Tuttavia, il supporto da parte della dirigenza delle rispettive aziende non è sempre uniforme. Nella maggioranza dei casi il **top management è a conoscenza del fenomeno** (96% dei retailer e 88% dei fornitori di servizi). Solo il 63% dei rispondenti in entrambe le categorie ritiene però che la propria direzione aziendale sia **disposta ad intervenire** per contrastare il fenomeno (Figura 13).

Figura 13 - Il top management della sua azienda conosce questo fenomeno? Se sì, ritiene di intervenire? (N=40)



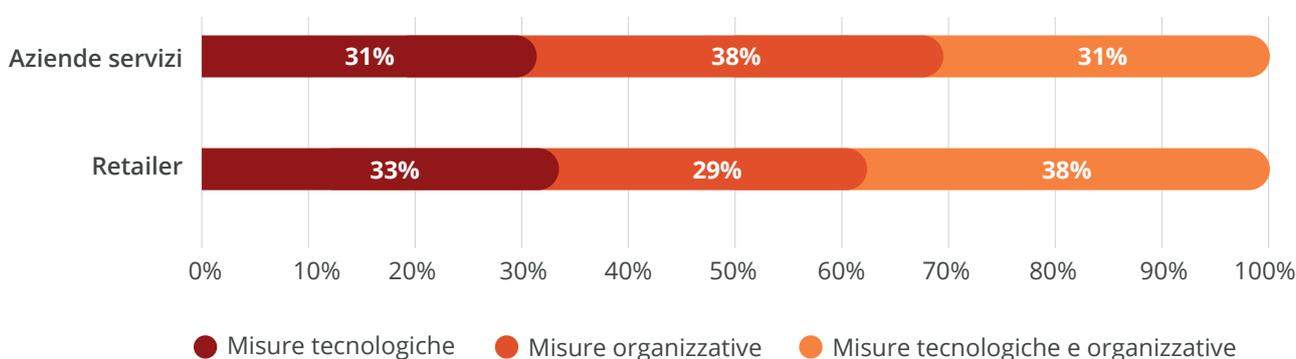
Contromisure: tecnologia o organizzazione?

Il 38% delle aziende di servizi ritiene che le sole **contromisure organizzative** siano efficaci per contrastare il fenomeno. I retailer sembrano invece avere una maggiore fiducia nelle **misure tecnologiche**. Il 33% di questi le ritiene adeguate anche se implementate da sole, mentre la maggioranza (38%) le ritiene efficaci se adottate in concomitanza con misure organizzative (Figura 14).

Nel complesso la mancanza di una risposta prevalente suggerisce come **non siano ancora state individuate delle strategie chiare o condivise** per combattere il fenomeno.

L'81% dei rispondenti ha risposto che la **condivisione di informazioni sul fenomeno** con i colleghi o tra pari è fondamentale, mentre il restante 19% che è utile. Nessuno ritiene che la condivisione non sia utile.

Figura 14 - Quali ritiene che siano le misure di sicurezza da adottare a contrasto? (N=36)

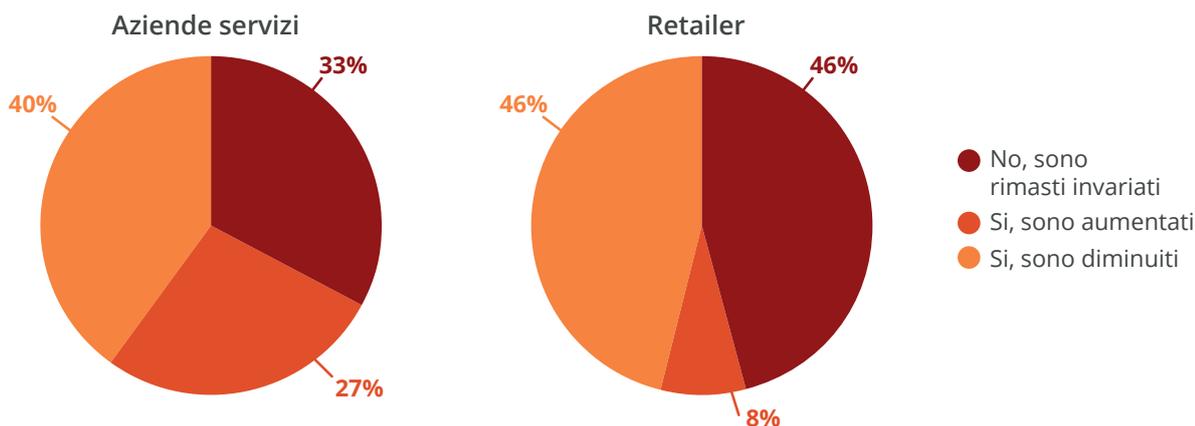


L'impatto dell'emergenza COVID-19

L'introduzione delle **misure di contenimento** a seguito dell'emergenza COVID-19 ha impattato sul mondo retail e GDO. Dalle risposte non emerge però un quadro univoco rispetto al tipo di conseguenze sull'ORC.

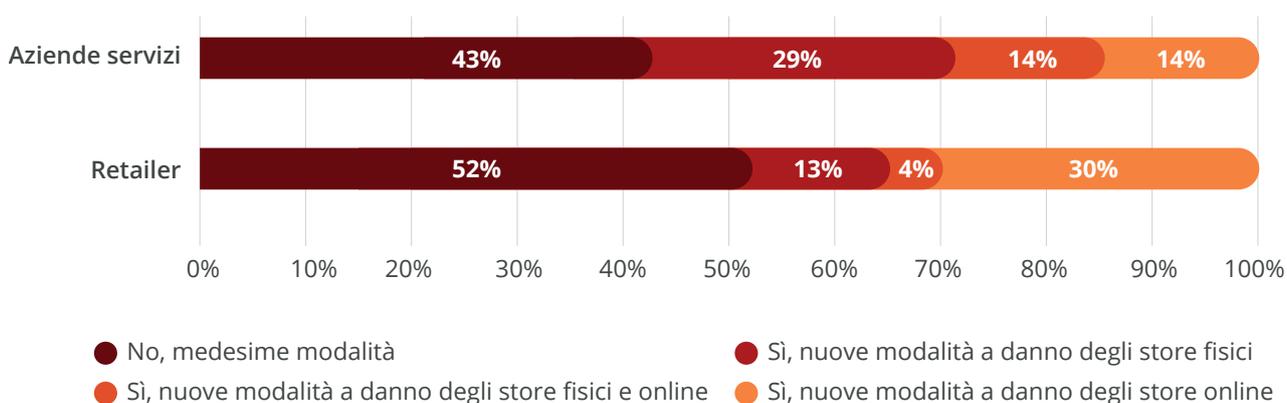
Il 40% delle aziende di servizi e il 46% dei retailer evidenziano un **calo del fenomeno** durante il periodo di *lockdown*. Tuttavia, il 27% dei fornitori di servizi rileva che i **casi di ORC sono aumentati**, mentre sono **rimasti invariati** per quasi la metà dei retailer (46%) (Figura 15).

Figura 15 - Ritiene possibile che i casi di ORC inizino ad essere influenzati dalle misure in materia di contenimento e gestione dell'emergenza da COVID-19 adottate da governo e amministrazioni locali? Se sì come? (N=39)



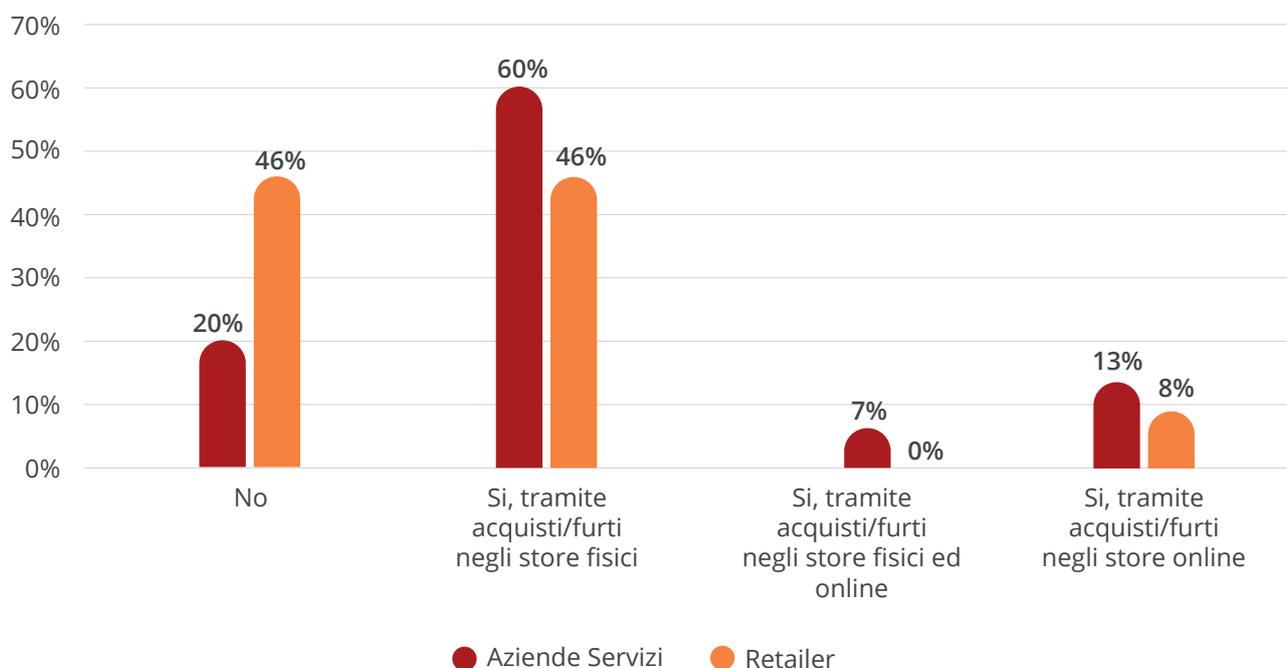
La maggioranza dei retailer (52%) ritiene che le **modalità operative dei gruppi organizzati** siano rimaste invariate durante il *lockdown*. Circa un retailer su tre (30%) reputa che siano emerse nuove modalità **a danno degli store online**. Tra i fornitori di servizi prevale invece chi ritiene che siano state adottate delle nuove modalità (57%), principalmente **a danno degli store fisici** (Figura 16).

Figura 16 - A seguito dell'adozione di queste misure di contenimento, ritiene che sia iniziata una variazione delle modalità dei casi di ORC? (N=37)



Il 60% delle aziende di servizi e il 46% dei retailer sostengono che sono avvenuti **acquisti o furti massivi negli store fisici che fanno ipotizzare una potenziale rivendita su mercati paralleli** (Figura 17).

Figura 17 - A seguito dell'adozione di queste misure di contenimento, ritiene possibile che si siano verificati casi di acquisti o furti massivi di merci che possano far ipotizzare la rivendita su mercati paralleli da parte di ORC? (N=38)



Cosa aspettarci nel prossimo futuro? (e come prepararci)

La maggior parte delle aziende di servizi (72%) e dei retailer (75%) ritiene che le misure di contenimento avranno delle **ricadute sulle attività di ORC** nel prossimo futuro e che i criminali **adatteranno** i propri *modi operandi* **alla nuova realtà post-emergenza**. Nonostante sia difficile prevedere con certezza cosa avverrà, è possibile ipotizzare alcuni scenari e le relative contromisure.

Verosimilmente alcune **attività criminali connesse alla crescita dell'e-commerce e alla conseguente maggiore movimentazione di prodotti** diventeranno sempre più appetibili per gruppi criminali organizzati. Sarà quindi necessario **rafforzare gli attuali strumenti di controllo**.

Da un lato, **operando sull'analisi delle transazioni**, intercettando possibili comportamenti fraudolenti (ad es. resi falsi, uso di carte o buoni sconto) e incrementando i controlli legati alla *digital identity* dei clienti.

Dall'altro, **potenziando le attività di controllo e qualifica degli attori coinvolti nella catena logistica** per prevenire la presenza di infiltrazioni criminali e di aziende schermo potenzialmente legate alla ricettazione della merce rubata.

La ripresa delle attività nei punti vendita e l'allentamento delle misure di *lockdown* vedranno anche un probabile **riemergere di attività criminali a danno degli store fisici o dei magazzini**. È però possibile cercare di contrastare questa ripresa rafforzando le capacità di previsione e prevenzione.

I gruppi di ORC tendono ad operare in modo ripetitivo e seguendo delle modalità consolidate. L'uso di strumenti analitici in grado di valutare **la serialità degli eventi** o i **livelli di vulnerabilità delle aree e dei punti vendita** permetterebbe di agire in maniera preventiva contro questo tipo di episodi.

Conclusioni

I risultati di questo studio confermano come l'ORC sia **un problema diffuso** anche in Italia **con importanti conseguenze** per la gestione della sicurezza nel settore retail e GDO. Dalle risposte emerge inoltre come sia un **fenomeno articolato** in cui operano diversi autori criminali, con diverse modalità di azione e diverse competenze.

Questa complessità determina la **difficoltà di distinguere episodi di ORC da altri comportamenti criminali** meno sistematici e genera problemi nell'individuazione delle strategie di prevenzione e contrasto più adeguate. A questo si somma la situazione di incertezza rispetto agli **scenari determinati dall'emergenza COVID-19**, che influiranno su molti processi del settore retail e GDO determinando anche una evoluzione delle minacce criminali.

Ad esempio, la crescita degli acquisti tramite canali digitali porterà presumibilmente **all'aumento delle frodi online** e alla conseguente necessità di potenziare **gli strumenti di analisi delle transazioni**. Lo sviluppo dell'e-commerce determinerà anche una maggiore complessità **nella gestione della supply chain**. Questo aumenterà anche il numero di attori coinvolti che potrebbero essere sfruttati da gruppi criminali come obiettivo o veicolo per le loro attività. Il potenziamento degli **strumenti di controllo e qualifica delle controparti** rappresenta un contrasto efficace a questo tipo di minaccia.

Queste considerazioni e i risultati dello studio suggeriscono come sia importante per i retailer e le aziende di servizi cercare di **migliorare la raccolta e l'analisi di dati affidabili** sugli episodi criminali. Queste informazioni permetterebbero di accrescere la consapevolezza degli operatori del settore e di identificare le strategie più efficaci per agire proattivamente o reagire tempestivamente rispetto all'emergere di nuove criticità.

Questi obiettivi sono raggiungibili sia con **investimenti nella formazione e aggiornamento del personale** per migliorarne la capacità analitica e operativa, sia tramite l'adozione di **strumenti analitici che migliorino la raccolta e analisi delle informazioni** in modo sistematico. Questo tipo di investimenti permetterebbe inoltre di garantire **maggiori ritorni delle risorse spese** in termini di efficacia nel contrastare fenomeni criminali.

Da questo studio emerge inoltre come **le informazioni a disposizione di aziende di servizi e retailer non siano sempre uniformi**. Le differenze nelle risposte fornite dalle due categorie di rispondenti sembrano evidenziare delle inefficienze nei flussi informativi tra i diversi soggetti che operano nella *security*. Questo richiama la necessità di **potenziare canali di condivisione delle informazioni** tra retailer e fornitori di servizi al fine di individuare con più efficacia delle strategie condivise.

Questo studio presenta dei **limiti** dovuti alla numerosità e autoselezione del campione e al fatto che alcune delle informazioni fornite sono legate alla percezione dei rispondenti piuttosto che a dati verificati. Tuttavia si tratta di un tentativo di fornire una **prima riflessione sistematica** su un tema rilevante, ma dai confini spesso sfuggenti. L'augurio è che questo sia solo il primo di ulteriori approfondimenti che esplorino e monitorino le evoluzioni dell'ORC in Italia.

Contatti

crime&tech
Powered by Transcrime



UNIVERSITÀ
CATTOLICA
del Sacro Cuore

Crime&tech srl

Spin-off di Università Cattolica del Sacro Cuore (UCSC) - Transcrime

Sede operativa: Via San Vittore 43/45

Sede legale: Largo Gemelli, 1 - 20123 Milano

Tel: +39 02 7234 3715/3716

info@crimetech.it

www.crimetech.it



Ass. Laboratorio per la sicurezza

Milano

segreteria@laboratorio-sicurezza.it

www.laboratorio-sicurezza.it