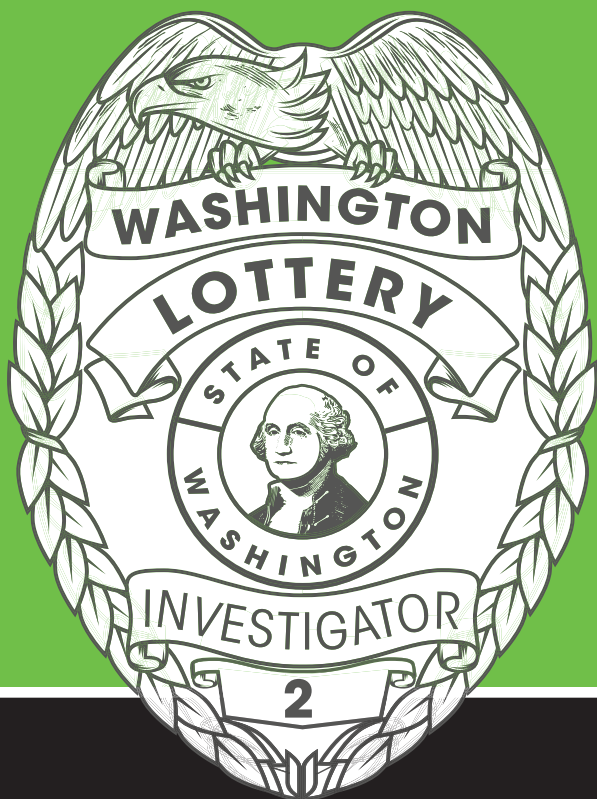


# WASHINGTON'S LOTTERY RETAILER SECURITY

## IS YOUR BUSINESS THEFT RESISTANT?



A helpful resource to assist businesses  
in recognizing and preventing theft.

Un recurso útil para ayudar a los negocios  
a reconocer y prevenir los robos.

절도 감지 및 예방에 도움이 되는 유용한 자료

# THE GOAL

One of the strategic goals of the Security and Investigations Division of Washington's Lottery is to provide Lottery retailers with the knowledge, training and resources needed to keep the Lottery products safe and their businesses profitable.

Through the information provided, we hope to assist you as a Lottery retailer in recognizing and preventing the potential risks involved in this type of business.

The ultimate goal of Washington's Lottery is to be successful in increasing profits to bring needed revenue to our state Lottery's beneficiaries.

Lottery retailers and personnel from Washington's Lottery work together to ensure success in reaching this goal.

**NOTE:** The information in this publication is offered as a public service to all licensed retailers of Washington's Lottery. While we hope it will be useful, please remember that each retailer must assume responsibility for its own security decisions. These suggestions are offered for informational purposes only. They are not intended as a substitute for individual legal advice or professional risk management consultation.

# EL OBJETIVO

Uno de los objetivos estratégicos de la División de Seguridad e Investigaciones de la Lotería de Washington es proporcionarles a los vendedores minoristas de lotería el conocimiento, la instrucción y los recursos que precisan para mantener la seguridad de los productos de la Lotería y la rentabilidad de sus negocios.

A través de la información suministrada, esperamos ayudarle a usted, vendedor minorista de la Lotería, a reconocer y prevenir los posibles riesgos que trae aparejado este tipo de negocios.

El objetivo final de la Lotería de Washington es tener éxito en la tarea de aumentar las ganancias, para generar los ingresos que necesitan los beneficiarios de la Lotería en nuestro estado.

Los vendedores minoristas de lotería y el personal de la Lotería de Washington trabajan juntos para garantizar que podamos alcanzar esta meta.

**NOTA:** La información incluida en esta publicación se ofrece como un servicio público a todos los vendedores minoristas con licencia de la Lotería de Washington. Si bien esperamos que esta información le resulte útil, por favor recuerde que cada vendedor minorista debe asumir la responsabilidad por sus propias decisiones en materia de seguridad. Estas sugerencias se ofrecen exclusivamente para fines informativos. No pretenden sustituir al asesoramiento legal individual ni a las consultas profesionales sobre gestión de riesgos.

# 목표

워싱턴 로터리 보안수사과 (Security and Investigations Division of Washington's Lottery)의 전략적 목표 중 하나는 로터리 제품과 매장을 안전하게 지키기 위해 필요한 정보, 교육 및 자료를 소매점에 제공하는 것입니다.

제공된 정보를 통해 해당 사업 등에서 찾아볼 수 있는 위험을 인지하고 예방하는데 도움이 되길 바랍니다.

워싱턴 로터리의 궁극적인 목표는 수익 증가를 통해 워싱턴주의 로터리 수혜자들에게 필요한 도움을 제공하는 것입니다.

로터리 소매점 및 워싱턴 로터리 관계자들이 서로 힘을 합쳐 이러한 목표를 달성하도록 최선을 다하겠습니다.

참고: 본 간행물 내 정보는 워싱턴 로터리의 모든 공인 소매점을 위한 공공 서비스의 목적으로 제공되었습니다. 해당 정보가 도움이 되길 바라며, 각 소매점은 보안과 관련된 결정에 있어서 스스로에게 책임이 있음을 유의하십시오. 이러한 제안은 정보성 목적으로만 제공됩니다. 이는 개별적인 법적 조언이나 전문적인 위험 관리 자문을 대체하는 것이 아닙니다.

# THE PLAN

## DO YOU HAVE A SECURITY PLAN FOR YOUR BUSINESS?

As a business owner, you have made an important investment in your future. The last thing you want is for criminals to consider your business as an easy target, which is an unprotected building staffed by employees who do not take safety precautions or may be prone to criminal behavior. By taking a good look at your building, the surroundings, the people working in it, and your business practices, you can more than adequately make your business crime-resistant.

## ARE YOUR EMPLOYEES PROPERLY SELECTED, SCREENED AND MONITORED?

- Be sure to check applicant's previous employers and business references.
- Consider doing a background check on each employee you hire.
- Monitor overage/shortage for each shift. Lottery Security can provide you with generic "shift sheets" to help track Lottery sales per shift.
- Compare Lottery sales and "no-sale/voids" between employees. A large increase should warrant further investigation.

# EL PLAN

## ¿CUENTA USTED CON UN PLAN DE SEGURIDAD PARA SU NEGOCIO?

Como dueño de un negocio, usted ha realizado una inversión importante en su futuro. Lo último que desea es que los delincuentes consideren a su negocio un blanco fácil; esto es, un edificio desprotegido donde trabajan empleados que no toman precauciones de seguridad o pueden ser propensos a tener una conducta delictiva. Observando en detalle su local, sus alrededores, la gente que trabaja en él y sus prácticas comerciales, usted puede hacer que su negocio sea resistente al delito de una manera más que adecuada.

## ¿SUS EMPLEADOS SON SELECCIONADOS, EVALUADOS Y MONITOREADOS COMO CORRESPONDE?

- Asegúrese de verificar los empleadores anteriores y las referencias de empresas de cada solicitante de empleo.
- Analice la posibilidad de hacer una averiguación de antecedentes de cada empleado que contrate.
- Monitoree los sobrantes/faltantes en cada turno. Seguridad de la Lotería puede facilitarle "hojas de turno" genéricas para ayudarle a controlar las ventas de la Lotería por turno.
- Compare las ventas de la Lotería y las "ventas nulas/canceladas" entre los empleados. Un gran incremento debería ser un justificativo para seguir investigando.

# 계획

## 매장을 위한 보안 계획이 있으십니까?

점주가 된다는 것은 미래에 대해 중요한 투자를 하고 있음을 뜻합니다. 안전 조치를 취하지 않거나 범죄 행동을 당하기 쉬운 직원들로 인해 보안에 취약한 건물은 범죄의 대상이 되기 쉽습니다. 매장이 입점한 건물, 주변, 직원들 그리고 매장 운영 관행을 잘 살피으로써 범죄를 예방하는데 도움이 될 수 있습니다.

## 적절한 신원조회 절차를 거쳐 직원을 채용하셨습니까?

- 지원자의 이전 고용주 및 추천서를 확인하십시오.
- 채용하는 모든 직원의 신원조회를 고려하십시오.
- 교대 시 재고의 초과/부족을 점검하십시오. 로터리 보안과에서 교대 시 로터리 판매를 추적하는데 도움이 되는 표준 "교대 점검표"를 제공해드립니다.
- 직원들간의 로터리 판매 및 "미판매/무효"를 비교하십시오. 많은 양이 증가한 경우 추후 조사의 원인이 됩니다.

# PREVENTION

## YOU CAN HELP PREVENT THEFT

Theft, burglary and robbery are frightening experiences accomplished both by force and by fear. Having a plan on how to react to this situation can not only save your business but also can save someone's life. Having an "obvious" prevention plan can help discourage individuals thinking about committing a robbery or burglary.

Steps you can take to help keep your business, yourself, your customers and your employees safe:

- Install security alarm panic buttons with a direct link to your local law enforcement agency.

- Ensure video cameras and Closed Circuit Televisions (CCTV's) are properly maintained and are set up to properly store data.
- Keep your parking lot, front and rear entrances well lit.
- Tape height markers on your doorways for description purposes.
- Ensure windows are clear of any signs or advertising material that obstruct your view of the storefront or others' views inside the premises.
- The cash register and counter area should be highly visible from outside.

# PREVENCIÓN

## USTED PUEDE AYUDAR A PREVENIR LOS ROBOS

Los robos, asaltos y atracos son experiencias aterradoras que se producen a través del uso de la fuerza y del miedo. Tener un plan para saber cómo reaccionar ante esta situación no sólo puede salvar su negocio, sino que también puede salvar la vida de una persona. Tener un plan de prevención "obvio" puede ayudar a disuadir a alguien de la idea de cometer un atraco o un asalto.

A continuación hay algunas medidas que puede tomar para mantener la seguridad de su negocio, de usted mismo y de sus clientes:

- Instale botones de pánico con una comunicación directa con su agencia de policía local.

- Asegúrese de que las cámaras de video y los Circuitos cerrados de televisión (CCTV) estén bien mantenidos y configurados adecuadamente para almacenar datos.
- Mantenga bien iluminados su estacionamiento y sus entradas delanteras y traseras.
- Coloque marcadores de altura con cinta en las puertas para fines descriptivos.
- Asegúrese de que las ventanas no tengan carteles o material publicitario que obstruya su vista del frente de la tienda o la vista de otras personas del interior de las instalaciones.
- El área de la caja registradora y

# 예방

## 절도 예방을 도울 수 있습니다

도난, 절도 및 강도는 폭력과 공포심을 모두 동반하는 두려운 경험이 됩니다. 이런 상황에 어떻게 대응할지 계획을 세워두는 것은 매장 뿐 아니라 누군가의 생명을 구하는 일이 될 수 있습니다. "명확한" 예방 계획은 강도 또는 절도를 시도하려는 사람을 저지하는데 도움이 될 수 있습니다.

매장, 본인, 고객과 직원들의 안전을 지키는데 도움이 될 수 있는 조치:

- 관할 지역 경찰서로 바로 연결되는 보안 알람 비상 단추를 설치하십시오.

- 비디오 카메라 및 폐쇄회로 TV(CCTV)의 작동 여부와 데이터 저장 설정이 올바른지 확인하십시오.
- 주차장, 정문 및 후문 조명을 켜진 상태로 유지하십시오.
- 출입구에 인상착의 참고용 높이 표시를 붙여 놓으십시오.
- 매장 안에서 밖을 보거나 밖에서 매장 내부가 보이는 것을 방해하는 표지판이나 광고물 없이 창문을 깨끗한 상태로 유지하십시오.
- 금전등록기나 카운터가 밖에서도 잘 보이도록 해야 합니다.

- Request a local law enforcement office walk through your building and around your property with you to point out weaknesses.
- Keep aisles clear of large displays that can obstruct your view of your customers.
- Have mirrors installed at the end of aisles so you have a clear view of the entire store.
- Never count cash in open view of the public – do this behind closed doors.
- Make daily deposits to your bank; multiple deposits if necessary.

- When making deposits, leave your store at different times of the day and use different routes to the bank. Try not to establish a routine.
- Limit cash on hand at all times.
- Give employees proper training on routine and emergency procedures.
- Don't leave the Lottery terminal signed on and unattended.
- Check credentials of service technicians.

These single changes can be great deterrents to a potential thief and are also good tools to prevent employee theft.

el mostrador debe ser muy visible desde el exterior del local.

- Pídale a un agente de policía local que camine junto a usted por su local y sus alrededores para que le señale los puntos débiles.
- Mantenga los pasillos sin grandes exhibidores que puedan impedirle ver bien a sus clientes.
- Instale espejos al final de los pasillos para ver claramente todo el local.
- Nunca cuente dinero en efectivo a la vista del público; haga esto a puertas cerradas.
- Haga depósitos diarios en su banco; haga varios depósitos en el día si es necesario.
- Para efectuar los depósitos, salga de

su local a distintos horarios del día y use rutas diferentes para llegar hasta el banco. Trate de no establecer una rutina.

- Limite la cantidad de efectivo que tiene a mano en todo momento.
- Instruya adecuadamente a los empleados sobre los procedimientos de rutina y de emergencia.
- No deje la terminal de la Lotería conectada y desatendida.
- Verifique las credenciales de los técnicos de servicio.

Estos cambios sencillos pueden ser grandes elementos disuasivos para un posible ladrón y también son buenas herramientas para prevenir el robo por parte de los empleados.

- 관할 지역 경찰관에게 건물 및 매장 주변 순찰을 요청해 취약점을 점검하십시오.
- 통로에 고객이 안보일 수 있는 대형 진열대를 놓지 마십시오.
- 통로 끝에 거울을 설치해 매장 전체가 잘 보일 수 있도록 하십시오.
- 닫힌 문 뒤가 아닌 다른 사람들이 볼 수 있는 공간에서 현금을 세지 마십시오.
- 매일 또는 필요 시마다 은행에 들러 입금하십시오.
- 입금 시에는 매일 다른 시간에

매장을 떠나고 같은 길을 이용하지 마십시오. 규칙적인 일과를 피하십시오.

- 항상 일정 금액의 현금만 소지하십시오.
- 직원들에게 일과 및 긴급 절차에 대해 교육하십시오.
- 로터리 발급 단자가 켜 있고 아무도 없는 상태로 자리를 떠나지 마십시오.
- 수리 직원의 신분증을 확인하십시오.

이러한 사소한 변화로 절도를 저지하는데 큰 도움이 될 수 있으며 직원 절도 예방에도 효과적입니다.

# RESPONSE

## WHAT TO DO IF ROBBERY OCCURS

- What should you do if the robber demands goods or money? Never refuse the robber: your safety and the safety of customers come first.
- Have a silent alarm set up with your local law enforcement agency and make sure all employees know how and when to use it.
- Develop pre-arranged signals to other businesses telling them you are being robbed.
- Observe the robber. Take mental notes of their description, actions and if any vehicle is used. This may be the only information the police have to go on to apprehend a suspect.
- After the robbery, call 911. Write

down all that can be remembered about the crime and criminals. Obtain video evidence from your camera system.

## IF LOTTERY PRODUCTS ARE STOLEN

- Report this to the police and to Lottery Investigators as soon as possible. Faster reporting leads to faster apprehension and potential recovery of your property.
- Keep accurate records of what inventory you had and what was taken so those products can be placed accurately into stolen status when you report.
- Report stolen products to the IGT Hotline 1-888-810-4357.

# RESPUESTA

## ¿QUÉ DEBE HACER EN CASO DE UN ASALTO?

- ¿Qué debe hacer si un ladrón le exige bienes o dinero? Nunca se niegue a hacer lo que el ladrón le pida: su seguridad y la de los clientes está primero.
- Tenga instalada una alarma silenciosa conectada con su agencia de policía local, y asegúrese de que todos los empleados sepan cómo y cuándo usarla.
- Desarrolle señales acordadas previamente con otros negocios para comunicarles que le están robando.
- Observe al ladrón. Tome notas mentales de su descripción, sus acciones y si se utiliza algún vehículo. Esta puede ser la única información con la que cuente la policía para atrapar a un sospechoso.
- Después del robo, llame al 911.

Escriba todo lo que recuerde acerca del delito y de los delincuentes. Obtenga evidencia en video de su sistema de cámaras.

## SI SE ROBAN PRODUCTOS DE LA LOTERÍA

- Infórmelo a la policía y a los Investigadores de la Lotería lo antes posible. Los reportes más rápidos llevan a que los ladrones sean atrapados más rápidamente y una posible recuperación de su propiedad.
- Mantenga registros precisos del inventario que tenía y qué fue robado, para que esos productos puedan ser identificados precisamente como robados al momento de informar el robo.
- Denuncie los productos robados a la línea directa de IGT 1-888-810-4357.

# 대응

## 강도 발생 시 대처 방법

- 강도가 상품이나 돈을 요구할 때 어떻게 해야 할까요? 절대 강도의 요구를 거부해서는 안됩니다. 본인과 고객의 안전이 우선입니다.
- 관할 지역 경찰서와 연계되는 무음 알람을 설정하고 모든 직원들에게 사용 방법과 시기를 알려주세요.
- 다른 매장에 강도를 당했다고 알릴 수 있는 표시를 미리 정해 두십시오.
- 강도를 관찰하십시오. 강도의 외모, 행동 또는 해당 시 사용한 차량 등을 기억해 두십시오. 이는 경찰이 용의자를 체포할 때 유일한 증거가 될 수 있습니다.

- 강도가 나간 후 911에 전화하십시오. 범죄 및 범죄자에 대해 기억할 수 있는 모든 사항을 기록해 두십시오. 카메라 시스템에서 비디오 증거를 입수하십시오.

## 로터리 제품 도난 시

- 경찰과 로터리 조사관에게 가능한 빨리 이를 알려주세요. 빠른 신고가 빠른 체포로 이어지고 제품 회수가 가능할 수 있습니다.
- 재고 내역 및 도난 내역을 정확히 기록해 신고 시 해당 제품을 도난 상태로 표시할 수 있게 합니다.
- 도난 된 제품은 IGT 핫라인 1-888-810-4357로 신고하십시오.

## FRIENDLY REMINDERS

- Keep Lottery products secured in a safe or secure place.
- Account for your inventory on every working shift.
- **NEVER** validate a ticket by sight; always scan it before paying.
- Be aware of scams.
- Verify a pack of tickets is activated before loading it into the machine or the in-counter dispenser. Do not load any tickets that are too old to be activated.
- Customers must be 18 or older to purchase Lottery tickets.
- Treat all ticket stock like money. Do not allow anyone to borrow or share ticket stock with you.

## PEQUEÑOS RECORDATORIOS

- Mantenga los productos de la Lotería protegidos en un lugar seguro.
- Haga un recuento de su inventario en cada turno de trabajo.
- **NUNCA** valide un billete a simple vista; siempre debe escanearlo antes de pagar.
- Esté atento a las estafas.
- Verifique que un paquete de billetes esté activado antes de cargarlo en la máquina o el dispensador de billetes del mostrador. No cargue ningún billete que sea demasiado viejo para ser activado.
- Para comprar billetes de la Lotería, los clientes deben tener 18 años o más.
- Trate a todas las existencias de billetes como si fueran dinero. No permita que nadie tome prestadas o comparta con usted existencias de billetes.

## 다시 보는 주의사항

- 로터리 제품을 금고 또는 안전한 장소에 보관하십시오.
- 교대 시마다 재고를 확인하십시오.
- 절대 티켓을 육안으로 확인해서는 안됩니다. 결제 전 항상 스캔하십시오.
- 사기를 주의하십시오.
- 기계나 카운터 내 디스펜서에 로딩하기 전 티켓이 활성화 되었는지 확인하십시오. 활성화되기엔 너무 오래된 티켓을 로딩하지 마십시오.
- 18세 이상 고객만 로터리 티켓을 구매할 수 있습니다.
- 모든 티켓 재고는 현금과 같이 취급됩니다. 티켓 재고를 빌려가거나 공유하는 것을 허락해서는 안 됩니다.

# REPORT

## REPORTING STOLEN LOTTERY PRODUCTS

Lottery tickets that are in Activated or Settled status are entirely owned by the retailer and are considered the same as cash when stolen.

Lottery Investigators will work with you and your insurance company to ensure an accurate reporting of the dollar amount of your loss in the event you have a burglary or break-in and *Scratch* tickets are stolen.

Please follow these steps to properly report the incident.

1. Take an accurate inventory of what was stolen. To enter your stolen *Scratch* tickets into the system, Security personnel must have specific information. This must include the game number, pack number and ticket range that is missing.
2. Report theft to your local police department. Obtain a case number from that department and provide the number to the Lottery Security Investigator.

# REPORTE

## ¿CÓMO DEBE REPORTAR LOS PRODUCTOS DE LOTERÍA ROBADOS?

El vendedor minorista es el dueño absoluto de los billetes de la Lotería que están Activados o Liquidados y cuando son robados son considerados como equivalentes a dinero.

Los Investigadores de la Lotería trabajarán junto a usted y su compañía aseguradora para garantizar un informe exacto del monto en dólares de su pérdida en caso de que sufra un atraco o asalto y se roben billetes de *Raspaditas*.

Por favor, siga estos pasos para informar adecuadamente el incidente.

1. Haga un inventario exacto de lo que fue robado. Para ingresar sus billetes de *Raspaditas* que fueron robados en el sistema, el personal de Seguridad debe contar con información específica. Esto puede incluir el número de juego, el número de paquete y el rango de billetes que falta.
2. Reporte el robo a su departamento de policía local. Obtenga un número de caso del departamento y suministre dicho número al Investigador de Seguridad de la Lotería.

# 신고

## 로터리 제품 도난 신고

활성화되거나 결산 상태인 로터리 티켓은 온전히 소매점의 소유이며 도난 시 현금과 동일하게 취급됩니다.

절도 또는 침입 그리고 스크래치 티켓 도난 시 손실액을 정확히 신고하기 위해 로터리 조사관이 점주 및 해당 보험회사와 함께 조사를 진행합니다.

올바른 사건 신고를 위해 다음 절차를 따라주십시오.

1. 도난 제품 목록을 정확하게 기록하십시오. 도난당한 스크래치 티켓을 시스템에 입력하려면 보안 담당자가 해당 정보를 가지고 있어야 합니다. 도난당한 게임 번호, 팩 번호 및 티켓 세트가 포함되어야 합니다.
2. 관할 지역 경찰서에 도난 신고를 하십시오. 사건 번호를 받은 후 로터리 보안 조사관에게 번호를 전달해 주십시오.



3. Report stolen tickets to the Lottery as soon as possible. The sooner the information is provided, the quicker stolen tickets can be tracked.

IGT Hotline 1-888-810-4357

4. Lottery Security can produce a report listing the stolen tickets for you to make a claim to your insurance company.

3. Reporte los billetes robados a la Lotería lo antes posible. Cuando antes se suministre la información, más rápido podrán rastrearse los billetes robados.

Línea directa de IGT 1-888-810-4357

4. Seguridad de la Lotería puede producir un informe con un listado de los billetes robados para que usted pueda presentar un reclamo en su compañía aseguradora.

3. 가능한 빨리 도난당한 티켓을 로터리에 신고하십시오. 정보가 신속하게 전달될수록 도난 티켓을 더 빠르게 추적할 수 있습니다.

IGT 직통전화 1-888-810-4357

4. 로터리 보안과에서 보험회사 청구용 도난 티켓 목록을 제공해드립니다.

# QUESTIONS?

If you do have questions and concerns about the security of your business, contact your local law enforcement agency or your Security Investigations Division of Washington's Lottery. We are here to assist you.

## WASHINGTON'S LOTTERY

Normal business hours  
Mon – Fri 8 am – 5pm  
360-810-2877  
1-800-545-7510

IGT Hotline  
1-888-810-4357

Any loss of Washington's Lottery products must be reported as soon as possible to your local police and to Lottery security personnel. Placing your inventory in the correct status can assist local law enforcement and Lottery Security in solving your case and apprehending those responsible.

# ¿PREGUNTAS?

Si tiene preguntas e inquietudes acerca de la seguridad de su negocio, comuníquese con su agencia de policía local o su División de Investigaciones de Seguridad de la Lotería de Washington. Estamos para ayudarlo.

## LOTERÍA DE WASHINGTON

Horario laboral normal  
lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.  
360-810-2877  
1-800-545-7510

Línea directa de IGT 1-888-810-4357

Toda pérdida de productos de la Lotería de Washington debe ser informada lo antes posible a su policía local y al personal de seguridad de la Lotería. Mantener su inventario ordenado puede ayudar a su policía local y a Seguridad de la Lotería a resolver su caso y atrapar a las personas responsables.

# 질문?

매장 보안과 관련된 질문이나 문제가 있다면 관할 지역 경찰서 또는 워싱턴 로터리 보안수사과로 연락 주십시오. 최선을 다해 도와드리겠습니다.

## 워싱턴 로터리

정상 영업시간  
월-금 오전 8시부터 오후 5시  
360-810-2877  
1-800-545-7510

IGT 직통전화 1-888-810-4357

워싱턴 로터리 제품을 분실했다면 가능한 빨리 관할 지역 경찰서 및 로터리 보안 담당자에게 신고해야 합니다. 정확한 재고 파악은 관할 지역 경찰 및 로터리 보안과에서 문제를 해결하고 범인을 체포하는데 도움이 됩니다.

## **To report stolen tickets after business hours**

IGT Hotline  
1-888-810-4357

## **Washington's Lottery Security and Investigations**

PO Box 43028  
Olympia, WA 98504-3028

## **Contact Telephone Number**

Normal Business Hours  
Mon – Fri 8 am – 5 pm  
1-800-545-7510 or  
360-810-2877

## **Regional Office Contacts**

Everett: (425) 356-2902  
Federal Way: (253) 661-5050  
Spokane: (509) 921-2337  
Vancouver: (360) 576-6084  
Yakima: (509) 575-2252

By adequately  
evaluating your  
**surroundings** your  
**employees**, and your  
**business practices**,  
you can make your  
business **theft**  
**resistant**.

