

Autori:<sup>1</sup>  
Darko Dundović  
Josip Pavliček  
Dario Hodak

OBJAVLJENO U ZNANSTVENO-STRUČNOM GLASILU HRVATSKE UDRUGE  
NAFTNIH INŽENJERA I GEOLOGA, **NAFTAPLIN**, Knjiga 66/11

## **SIGURNOSNI ASPEKTI POSLOVANJA BENZINSKIH POSTAJA INA D.D.**

Sažetak

*Rad sadržava pregled zakonskih, podzakonskih i internih akata koji reguliraju pitanja sigurnosti poslovanja na benzinskim postajama. Izdvojene su dvije najznačajnije skupine izvanrednih događaja na benzinskim postajama, provalne krađe i razbojništva koji u znatnoj mjeri oštećuju imovinu INA-e d.d., ali i utječu na subjektivni osjećaj sigurnosti djelatnika te su razmotrene mogućnosti njihove prevencije.*

Ključne riječi: *korporativna sigurnost, razbojništva, provalne krađe*

### **UVOD**

INA d.d., kao vodeća naftna kompanija u regiji kroz ulaganja u razvoj teži ravnomjernom napretku svih njenih sastavnica, a osobito temeljnih djelatnosti kao što su istraživanje i proizvodnja nafte i plina, rafinerije i marketing te trgovina na malo. Uz svaki od ovih segmenata poslovanja povezani su i određeni sigurnosni rizici koje je potrebno predvidjeti i sukladno tome poduzimati preventivne mjere.

U tom smislu se INA d.d. odlučila na osnaživanje Sektora upravljanja sigurnošću društva koji se između ostalog bavi provedbom naprednih sigurnosnih aktivnosti u skladu sa sigurnosnom strategijom, politikom i sustavom kontrole na razini INA Grupe, upravljanjem poslovima zaštite imovine u skladu s pravilima INA Grupe, razvoj, provedbom, nadzorom i kontrolom procesa, sustava i dokumentacije vezane uz sigurnost u skladu s pravilima INA Grupe na lokalnoj razini. (Opis zadataka i odgovornosti INA d.d. - OZO, 2011).

---

<sup>1</sup> Mr.sc.Darko Dundović, direktor Službe regionalne sigurnosti, INA d.d.  
Mr.sc.Josip Pavliček, viši predavač na Visokoj policijskoj školi u Zagrebu,  
Dario Hodak, struč. spec.crim., Policijski službenik u Ravnateljstvu policije

Ovakvo usmjerenje jasno ukazuje na postojanje svijesti o rizicima koje donosi poslovanje kompanije i istodobno o potrebi njihovog sustavnog i trajnog predviđanja i smanjivanja. Radi se o vrlo složenim procesima koji se provode na svim razinama tako da će ovaj rad biti orijentiran samo na segment sigurnosnih poslova koji se obavljaju na benzinskim postajama INA-e d.d. Treba također naglasiti da pitanje sigurnosne kulture u nekoj kompaniji ne ovisi samo o specijaliziranim djelatnicima već njena razina ovisi o svim zaposlenicima. Isto naglašavaju i Briggs i Edwards (2006), navodeći da se sigurnost postiže kroz svakodnevne aktivnosti zaposlenika u samoj kompaniji. Sigurnost nije nešto što organizacijski oblik koji se bavi korporativnom sigurnošću može sam stvoriti ili za kompaniju ili za njen funkcionalni uspjeh, ona ovisi o njihovoj sposobnosti uvjeravanja svih zaposlenika da rade drugačije, u cilju stvaranja sigurnog okruženja.

## **1. Zakonski i podzakonski akti**

Zakon o privatnoj zaštiti (NN 68/03, 31/10, 139/10.) temeljni je zakonski akt koji regulira način obavljanja zaštite osoba i imovine koju ne osigurava država. U njemu se određuju ovlasti i opseg obavljanja tjelesne i tehničke zaštite, međutim pobliže uređenje tog područja nalazimo u Pravilniku o uvjetima i načinu provedbe tehničke zaštite (NN 198/03). Pravilnik već u članku 1. definira tehničku zaštitu kao „...skup radnji kojima se neposredno ili posredno zaštićuju ljudi i njihova imovina, a provodi se tehničkim sredstvima i napravama te sustavima tehničke zaštite kojima je osnovna namjena sprječavanje protupravnih radnji usmjerenih prema šticećenim osobama ili imovini kao što su:

- protuprovalno djelovanje,
- protuprepadno djelovanje i
- protusabotažno djelovanje.“

Vidimo da navedeni koncept daje vrlo široku osnovu za projektiranje sigurnosnih mjera i otvara mogućnosti primjene suvremene tehnologije koja se u današnje vrijeme na području sigurnosti razvija impresivnom brzinom. Takve mogućnosti se dodatno povećavaju međusobnim „povezivanjem dvaju ili više sredstava, naprava i uređaja koji zajedno čine funkcionalnu cjelinu“ (članak 2. Pravilnika).

Pri tome se misli na integriranje protuprovalnih i protuprepadnih sustava s javljačima raznih izvedbi (aktivnim i pasivnim); sustava kojima se obavlja stalni nadzor nad šticećenim objektom s jednog mjesta (video nadzorni sustavi); sustava centralnog prijama i signalizacije alarma; Centralni dojavni sustav i Centralni tehnički nadzor (u daljnjem tekstu: CDS, CTN); integralnih sustava zaštite s najmanje jednim nadzornim mjestom unutar šticećenog objekta.

### **1.1. Interni normativni akti koji reguliraju poslovanje na benzinskim postajama INA-e d.d.**

Promatrajući INA-u u europskom okruženju, možemo reći da je INA, d.d. srednje velika europska naftna kompanija koja ima vodeću ulogu u naftnom poslovanju u Hrvatskoj i značajnu ulogu u regiji na području istraživanja i proizvodnje nafte i plina, prerade nafte, te distribucije nafte i naftnih derivata. Nezaobilaznu ulogu u tom sustavu ima i segment trgovine na malo.

U vrijeme pisanja ovog članka Sektor upravljanja maloprodajom u svojoj nadležnosti ima 418 benzinskih postaja u Hrvatskoj te 5 benzinskih postaja u regiji. (Godišnje izvješće INA d.d., 2009 ).

U nadležnosti tog Sektora su slijedeće skupine poslova koji se obavljaju na benzinskim postajama:

- prodaja goriva,
- prodaja robe široke potrošnje,
- prodaj maziva i plina u bocama,
- poslovi ugostiteljstva na pojedinim postajama (caffe bar).

Radi se o radnim procesima čije odvijanje regulira i Priručnik za poslovanje benzinske postaje, (Dokumenti INA d.d., oznaka 50000230-027-10) koji spominje još sedamnaest dokumenata<sup>2</sup> (postupaka i uputa) koji se u većoj ili manjoj mjeri odnose na poslovanje benzinske postaje. Upravo ta činjenica ukazuje na složenost tih procesa i potrebu njihovog usavršavanja i međusobnog usklađivanja.

Od dokumenata koji sadrže izravne odredbe o sigurnosnim aspektima poslovanja na benzinskim postajama svakako treba izdvojiti Uputu o zaštiti zdravlja i sigurnosti na benzinskim postajama SUMM<sup>3</sup> (Dokumenti INA d.d., oznaka 50000232-001-08) iz 2008. godine koja uređuje pitanja tehničke<sup>4</sup> i tjelesne zaštite<sup>5</sup> te postupanje u slučajevima oružanog prepada na benzinsku postaju<sup>6</sup>.

---

<sup>2</sup> Postupak br. 50000232-014-10: Naručivanje robe na benzinskoj postaji (osim tekućih naftnih goriva); Postupak br. 50000232-003-09: Automatsko naručivanje tekućih naftnih goriva na benzinskoj postaji; Postupak 50000232-005-08: Preuzimanje goriva na benzinskoj postaji; Uputa br. 50000232-044-04: Pregled goriva prilikom primitka na benzinskoj postaji; Uputa br. 50000232-045-04: Pregled goriva u spremniku benzinske postaje, Uputa br. 50000232-046-04: Utvrđivanje količine goriva pri primopredaji; Uputa br. 50000232-007-10: Dokumenti za primitak tekućih naftnih goriva; Uputa br. 50000232-008-10: Dokumenti za primitak robe (osim tekućih naftnih goriva); Postupak br. 50000232-009-10: Prodaja robe na benzinskoj postaji; Uputa br. 50000232-010-10: Izdavanje računa na benzinskoj postaji; Uputa br. 50000232-011-10: Dokumenti o prodaji robe; Postupak br. 50000232-012-10: Evidencija prometa u trgovini na malo; Postupak br. 50000232-055-04: Reklamacije na benzinskoj postaji; Postupak br. 50000232-057-04: Interventno održavanje i evidencija tehničkih neispravnosti na benzinskoj postaji; Postupak br. 50000232-059-04: Upravljanje nesukladnim proizvodom na benzinskoj postaji; Pravilnik o najvećim dopuštenim gubicima u Sektoru upravljanja maloprodajnom mrežom (Dokumenti INA d.d., Oznaka: 50000232-003-08); Uputa, tumačenje i primjena pravilnika o najvećim dopuštenim gubicima u SUMM (Dokumenti INA d.d., Oznaka: 5000232-002-09).

<sup>3</sup> SUMM-Sektor upravljanja maloprodajnom mrežom

<sup>4</sup> Odredbe nalažu: da se sustavi tehničke zaštite na BP moraju redovito održavati i periodički u zakonskim rokovima ispitivati, da je najstrože zabranjeno mijenjati položaje kamera na sustavu video nadzora, da radnici BP sustav video nadzora koriste samo za pregledavanje snimke u slučaju neželjenog događaja i najstrože im je zabranjeno skidati snimku sa sustav te da je potrebno posebno oprezno postupati s javljačima prepada jer će u slučaju lažnog alarma svaki izlazak na intervenciju od strane ovlaštenog zaštitara biti naplaćen osobi koja je alarm lažno aktivirala, a sustavi protu-provale se moraju redovito aktivirati od strane radnika prije napuštanja prostora BP (točka 6.13. Uputu o zaštiti zdravlja i sigurnosti na benzinskim postajama SUMM

<sup>5</sup> Blagajna BP mora se redovito prazniti po dosegu blagajničkog maksimuma, nakon čega se novac zapakira u vrećice i odlaže u sef; Sef mora biti stalno zaključan a ključevi pohranjeni van vidokruga; Primopredaja novca između radnika BP i ovlaštene zaštitarske tvrtke, obavlja se u zasebnoj prostoriji koja za vrijeme primopredaje mora biti zaključana; Novac, uz izlistavanje zapisnika o primopredaji, predaje se nakon što se ovlaštenu zaštitaru identificirao predočavanjem zaštitarske iskaznice. (točka 6.12.1. Uputu o zaštiti zdravlja i sigurnosti na benzinskim postajama SUMM)

<sup>6</sup> Djelatnicima su dane upute o postupanju u slučaju oružanog prepada: Ne pružati otpor naoružanom napadaču; Činiti sve što napadač od prodavača traži; Pokušati napadača odgovoriti od činjenja navedenog djela; Ne iskazivati pretjeranu ljubaznost prema napadaču; Pokušajte aktivirati alarm ukoliko je moguće ( i ukoliko postoji); Nastojati zapamtiti opis napadača (visina, boja glasa, naglasak, što je imao odjeveno); Pokušati

Za spomenuti je i dokument „INA NORMA“ naziva „Elementi kompatibilnosti sustava zaštite i interakcija s ostalim sustavima i INA d.d. (dokumenti INA d.d., N 03-007), koji, između ostalog definira pojmove kao što su „integralna zaštita“, koja objedinjava mehaničku, tjelesnu i tehničku zaštitu te čiji su „minimalni funkcijski i tehnički zahtjevi koje treba ispunjavati“ navedeni u spomenutom dokumentu. Između ostalog taj dokument pobliže određuje u točki 6.2.3.1. karakteristike sustava video nadzora postavljajući slijedeće zahtjeve:

- praćenje događaja u štićenom prostoru,
- osiguranje praćenja aktivnosti u nadzornom centru,
- detekciju pokreta za rano otkrivanje i upozorenje u svim vremenskim uvjetima,
- međusobno preklapanje zona kamera kada je primjereno,
- postavljanje parametara detekcije pokreta za kameru i grupiranje kamera putem aplikacijskih programa (privremeno i trajno),
- obradu, analizu i pohranu video zapisa (privremeno i trajno),
- odvojeno tretiranje signala alarma od signala sabotaze sustava video nadzora,
- hijerarhijski pristup otvaranju, upravljanju i programiranju.

Istovremeno u točki 6.2.3.3. određuju se i karakteristike protuprovalnih sustava na način da takav sustav mora:

- biti opremljen elementima mehaničke zaštite (ograde, zapreke, kase, brave i ostalo),
- imati detektore koji su pogodni za određeni objekt, a koji su u mogućnosti slati signal o provali,
- imati detektore s mogućnošću promjene osjetljivosti s karakteristikama da su promjene moguće samo od strane ovlaštene osobe, a da su promjene od neovlaštene osobe onemogućene,
- omogućiti pristup funkcijama putem koda,
- imati propisan postupak uključivanja i isključivanja sustava,
- komunicirati sa svim komponentama radi provjere ispravnosti,
- imati stalni izvor napajanja, a promjena izvora ne smije izazvati aktiviranje alarma,
- imati grafički prikaz mjesta nastanka alarma,
- imati sposobnost prepoznavanja pogrešaka,
- osigurati hijerarhijski pristup otvaranju, upravljanju, konfiguriranju, programiranju i izvješćivanju.

Iako vidimo značajan broj dokumenata koji u većoj ili manjoj mjeri reguliraju sigurnosne aspekte poslovanja na benzinskim postajama još uvijek nedostaju dokumenti koji bi precizno definirali načine korištenja, procedure, ovlasti, ili čak i tehničke karakteristike tehničkih sustava kojima se opremaju benzinske postaje. Ovo posebno dolazi do izražaja promatramo li vrijeme izdavanja nekih spomenutih dokumenata, znajući da je došlo do značajnih promjena ne samo u tehničkom razvoju uređaja koji se koriste u sustavima zaštite, nego i u općem okruženju rada i ugroza kojima su izložene benzinske postaje.

---

zapamtiti predmete koje je napadač dirao; Čim je to moguće obavijestiti policiju“ (točka 6.14. Uputu o zaštiti zdravlja i sigurnosti na benzinskim postajama SUMM)

## **1.2. Osnovni podaci o sustavima tehničke zaštite na benzinskim postajama INA-e**

Općenito možemo reći da se na benzinskim postajama nalaze slijedeći sigurnosni sustavi/elementi:

- 1. Sigurnosni video nadzor** (video nadzor sa snimanjem)
- 2. Alarmni sustavi** (sustavi alarma, detektori pokreta, osobna „panik“ tipka i sl.)
- 3. „Fizički“ sigurnosni elementi** (sigurnosne zaštitne mreže, sigurnosno ogledalo, sigurnosna svjetla)
- 4. Sigurnosne naljepnice na mjernim uređajima.**

Unatoč neadekvatnoj internoj regulativi INA-e, svjesni svih sigurnosnih rizika poslovanja benzinskih postaja, INA je započela tijekom 2003. godine značajnije s opremanjem benzinskih postaja sustavima tehničke zaštite, prvenstveno sustavima video nadzora, ali i protuprovalnim sustavima i protuprepadnim sustavima, (koji su po prvi puta ugrađeni 1998. god., i to na području Zagreba).

Do 2005. godine različitim sigurnosnim sustavima bilo je opremljeno oko 40-ak benzinskih postaja u RH. Uzmemo li u obzir da je 2005. god. INA imala 410 benzinskih postaja (INA, Godišnje izvješće 2005) , možemo reći da je 10-ak posto benzinskih postaja bio opremljen nekim od sigurnosnih sustava do 2005. godine. Tijekom 2005. god. SINACO<sup>7</sup> započinje s projektom opremanja i poboljšanja već postojećih sigurnosnih sustava na 53 benzinske postaje sigurnosnim sustavima.

Provodeći redovni nadzor rada benzinskih postaja tijekom 2010. godine, Služba regionalne sigurnosti izvršila je nadzor na 413 benzinskih postaja koje su u to vrijeme bile dio Sektora upravljanja maloprodajnom mrežom INA-e. Tom prilikom je utvrđeno i da 29% benzinskih postaja imaju postavljen sustav video nadzora, dok 58% benzinskih postaja ima postavljen neki od alarmnih sustava. Ove podatke treba promatrati isključivo vodeći računa da je to bilo stanje utvrđeno u trenutku provođenja nadzora, te da je u međuvremenu dio benzinskih postaja opremljen video sustavom i/ili nekim od sigurnosnih sustava (protuprovalni i/ili protuprepadni). Kada govorimo o tehničkim karakteristikama sustava video nadzora na benzinskim postajama, treba naglasiti da na pojedinim benzinskim postajama on ne zadovoljava u potpunosti sigurnosne zahtjeve, niti sa stajališta kvalitete video zapisa, niti sa stajališta dužine pohrane video zapisa.

Neujednačenost ugrađene opreme otežava funkcionalno povezivanje cijelog sustava, a da je tome tako govori i podatak da je na benzinskim postajama ugrađeno više različitih vrsta kamera, različitih vrsta snimača, a kada govorimo o modelima protuprovalnim centrala, karakterističan je podatak da se na benzinskim postajama nalazi ugrađeno sedam različitih modela protuprovalnih centrala. Važno je za istaknuti da djelatnici na benzinskim postajama nemaju mogućnost brisanja video zapisa niti kopiranja istog.

---

<sup>7</sup> SINACO- Društvo za zaštitne poslove s ograničenom odgovornošću, član INA grupe, osnovano Odlukom Uprave INA, d.d. br. 188-4/03. 18. ožujka 2003.

Jedan od parametara koji se uzimaju u obzir kod ugradnje tehničkih sustava zaštite na benzinskim postajama je i radno vrijeme benzinskih postaja. Tako prema podacima prikupljenih tijekom nadzora benzinskih postaja u 2010. godine od ukupnog broja benzinskih postaja, 25% benzinskih postaja rade od 0-24 sata, 32% od 06-22 sata, dok njih 43% ima radno vrijeme jednosmjenskog rada.

Na benzinskim postajama se nalaze ugrađeni i senzori loma stakla, magnetni kontakti, te detektori pokreta kao protuprovalna sredstva zaštite, dok se od proptuprepadnih sredstava zaštite na benzinskim postajama koriste „panik“ tipkala, detektori registar kase, te skriveni alarmi. Benzinske postaje su spojene na centralni dojavni sustav (CDS) koji bilježi sva aktiviranja alarma.

Ovisno o sigurnosnoj prosudbi benzinske postaje opremljene su i „fizičkim“ sigurnosnim elementima kao što su rešetke na pojedinim otvorima (prozorima) i sigurnosna ogledala za nadzor nepreglednih polica na benzinskoj postaji.

Sukladno Postupku korištenja sigurnosnih naljepnica za uređaje i opremu benzinskih postaja (Dokument INA d.d., Oznaka 50308579-003-11, izdanje 00), „sigurnosne naljepnice postavljaju se na svim mjernim uređajima benzinskih postaja u vlasništvu INA grupe kojima se istaču motorni benzini, dizelska goriva, loživo ulje ekstra lako (LU EL – ulje za loženje) i ukapljeni naftni plin za automobile (auto plin), čime se osigurava zabrana pristupa neovlaštenim osobama.“

Iako nisu zabilježeni pokušaji neovlaštenih preinaka na mjernim uređajima, postavljanjem sigurnosnih naljepnica te propisivanjem procedura u svezi postavljanja i zamjene istih, smanjena je mogućnost neovlaštenih preinaka na mjernim uređajima s ciljem otuđenja goriva ili „zaobilaženjem“ mjernog uređaja.

## **2. Neki od sigurnosnih rizika u poslovanju benzinskih postaja INA-e**

Promatrajući rizike koji se pojavljuju u radu benzinskih postaja, generalno ih možemo podijeliti na unutarnje i vanjske. Pod unutarnjim rizicima smatramo aktivnosti zaposlenika benzinskih postaja usmjerene na pribavljanje protupravne imovinske koristi i oštećenja imovine tvrtke.

Unutarnje rizike možemo podijeliti na one koji za posljedicu imaju:

- pribavljanje neke vrste koristi, a nastaju za vrijeme obnašanja poslova, namjernim aktivnostima, od strane uposlenika INA-e, bilo na štetu INA-e ili nekog drugog, (npr. ne primjenjujući ili grubo kršeći propisana pravila i upute, prevare kupaca, prodaja „crne“ robe, neevidentirana prodaja goriva i dr.),
- bilo koji oblik oštećenja ili uništenja imovine, do čega je došlo bez namjere zaposlenika (tehnički kvarovi i sl.).

Vanjski rizici su oni koji za posljedicu imaju namjerno pribavljanje koristi i/ili oštećenja imovine INA-e, a počinjeni su od osoba koje nisu zaposlenici INA-e, (razbojništva, provale, krađe, bjegovi bez plaćanja računa, namjerna oštećenja imovine INA-e i dr.)

U nastavku teksta baviti ćemo se nekim vanjskim sigurnosnim rizicima koji utječu na poslovanje benzinske postaje.

## **2.1. Razbojništva**

Kazneni zakon (NN 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01, 111/03, 190/03, 105/04, 84/05, 71/06, 110/07, 152/08, 57/11) u članku 218. definira razbojništvo kao kazneno djelo koje čini osoba koja uporabom sile ili prijetnje da će izravno napasti na život ili tijelo druge osobe oduzme tuđu pokretnu stvar s ciljem da je protupravno prisvoji. Broj i način počinjenih razbojništava u značajnoj mjeri utječu na stanje sigurnosti u nekoj sredini. Osobito se to odražava na subjektivni osjećaj sigurnosti građana. Svakodnevne vijesti o oružanim prepadima na novčarske i druge ustanove kada stradavaju nedužni građani, uznemiruju kako zaposlenike tih ustanova tako i ostale građane.

Promatramo li razbojništva i u kontekstu sigurnosnih aspekata poslovanja benzinskih postaja također nalazimo da spadaju u najozbiljnija ugrožavanja obzirom da je osim imovine tvrtke ugroženo zdravlje i život zaposlenika na benzinskim postajama.

### **2.1.1. Statistički pokazatelji o stanju i kretanju razbojništava**

Stanje i kretanje počinjenih kaznenih djela razbojništva od 2000. godine u Republici Hrvatskoj pokazuje značajan trend rasta broja takvih kaznenih djela od 2000. do 2004. godine, nakon toga blaži pad do 2009. godine kada se broj razbojništava opet povećao. U posljednje dvije godine taj broj opet je u silaznom trendu.

Razbojništva su kaznena djela koja se češće čine u urbanim sredinama. Takva je situacija i u Hrvatskoj, te je najveći broj ovih kaznenih djela zabilježen u velikim gradovima poput Zagreba, Splita, Rijeke, Pule, Osijeka.

Tablica 1.  
Stanje i kretanje razbojništava u RH za period 2000-2011.

godina izvršenja	ukupan broj izv. razbojništava	bazni indeks na 2000. godini	razbojništava na benzinskim postajama	udio razbojništava na benzinskim postajama u ukupnom broju razbojništava	<b>RAZBOJNIŠTVA NA BENZINSKIM POSTAJAMA INA-E</b>	udio razbojništava INE u ukupnom broju razbojništava
2000.	732	0%	32	4,37%	<b>14</b>	43,75%
2001.	722	-1,36%	27	3,73%	<b>13</b>	48,14%
2002.	1085	48,22%	55	5,06%	<b>38</b>	69,09%
2003.	1131	54,50%	61	5,39%	<b>36</b>	59,01%
2004.	1504	105,46%	52	3,45%	<b>18</b>	34,61%
2005.	1441	96,85%	54	3,74%	<b>21</b>	38,88%
2006.	1344	83,60%	63	4,68%	<b>23</b>	36,50%
2007.	1181	61,33%	56	4,74%	<b>21</b>	37,50%
2008.	1170	59,83%	75	6,41%	<b>32</b>	42,66%
2009.	1328	81,42%	101	7,60%	<b>37</b>	36,63%
2010.	1151	57,24%	91	7,90%	<b>47</b>	51,64%
2011. do 01.06.2011	541		48		<b>13</b>	

\*izvor; Godišnja izvješća MUP-a o stanju i kretanju kriminaliteta za razdoblje 2000.-2011.

Analiziramo li u tom broju udio razbojništava koja su počinjena na benzinskim postajama vidimo da se on kreće od 3,45% pa do 7,9%. Možemo isto tako reći da je taj udio od 2004. godine u stalnom porastu te se u tom razdoblju dvostruko povećao. Unutar ukupnog broja razbojništava počinjenim na benzinskim postajama udio razbojništava u benzinskim postajama INA-e varira od 34,61% pa do 69,09%. Važno je napomenuti da se štete počinjene ovim razbojništvima u INA unazad dvije posljednje godine kreću otprilike na istoj razini.

Analizirajući na kojim benzinskim postajama INA-e bilježimo najveći broj razbojništva, a time i češću ugrozu po život prodavača, razvidno je kako se od ukupnog broja razbojništva u razdoblju od 2008 do 2010. godine 37,6% dogodilo na sedam benzinskih postaja. Od tih sedam benzinskih postaja, šest ih se nalazi na području Zagreba ili u bližoj okolini, dok se jedna nalazi u Rijeci. (INA d.d., Statistički pokazatelji Sektora upravljanja sigurnošću društva, 2011).

Važno je napomenuti da počinitelji razbojništva vrlo rijetko teže ozljeđuju zaposlenike.<sup>8</sup> Temeljem ovih i drugih pokazatelja, INA je kao prioritet stavila opremanje upravo ovih benzinskih postaja još suvremenijim sustavima tehničke zaštite, od video nadzora do protuprepadnih sustava, ali i organizaciju radionica s prodavačima koji rade upravo na tim benzinskim postajama u cilju njihove samozaštite, te preveniranja razbojništva.

<sup>8</sup> Do takvih zaključaka je nakon istraživanja došao Borzycki analizirajući oružana razbojništva u Australiji. Borzycki, M.: (2006.)



### **2.1.2. Način počinjenja razbojništava**

Kad je riječ o razbojništvima, bitno je napomenuti da se radi o kaznenom djelu čije počinjenje traje relativno kratko (nekoliko minuta, a najčešće minutu i manje), rijetke su situacije (osim pri izvršenju razbojništva u obiteljskoj kući ili stanu) da počinitelj s oštećenim boravi neko duže vrijeme. To osobito vrijedi i za razbojništva počinjena na benzinskim postajama. Glede broja počinitelja, najčešće razbojništva u benzinske postaje čini po jedan počinitelj ili pak dvojica. Rijetko ih čine tri ili više počinitelja. Ako pri počinjenju ima više počinitelja, onda obično dvojica ulaze u prodajni prostor dok ostali, ili paze da netko ne naiđe, ili čekaju u vozilu povratak iz prodajnog prostora, a nakon čega žurno odlaze s benzinske postaje.

Najčešće vrijeme počinjenja razbojništva u benzinskim postajama je između ponoći i jutro kada je broj kupaca na benzinskim postajama najmanji i kada se u benzinskoj postaji nalaze uglavnom samo uposlenici, obično po jedan. To vrijeme je najučestalije ako se sagledava prosječno cijela godina, no ako sagledamo vrijeme izvršenja samo tijekom zimskih mjeseci, onda uočavamo pomak vremena počinjenja, odnosno taj je vremenski period počinje od pada mraka do svitanja.

Počinitelji ovih kaznenih djela kao sredstvo prisile koriste prijetnju uporabom raznim oružja i oruđa (automatska puška, pištolj, bomba, nož, suzavac, sjekira, ključ za montiranje guma, medicinska šprica s iglom - prijetnja da je igla zaražena virusom AIDS-a). Počinitelji su muške osobe većinom između 20 i 40 godina starosti. Uz benzinske postaje objekti i mjesta napada su različiti: trgovine, kiosci, banke, mjenjačnice, dostavna vozila, kladionice, razbojništva počinjena na ulicama, haustori i slično.

Prije počinjenja počinitelj se najčešće maskira i to čini nedaleko od same benzinske postaje. Na glavu navlači kapu s prorezima za oči, motorističku kacigu, najlon čarapu ili jednostavnije, navuče kragu od majice do nosa, a s gornje strane glave do očiju navuče običnu zimsku kapu, te mu na taj način ostaju vidljive samo oči. Nakon maskiranja čeka najpogodniju priliku, kad na benzinskoj postaji osim zaposlenih djelatnika nema drugih stranaka, ulazi u prodajni prostor i uz prijetnju nekog od oružja ili oruđa prijeti djelatniku koji mu potom predaje novac. S otuđenim novcem počinitelj potom izlazi iz prodajnog prostora i bježi s mjesta izvršenja.

### 2.1.3. Mogućnosti prevencije razbojništava

Uz mjere represije koje imaju cilj brzo otkrivanje i uhićenje počinitelja, posljednjih godina značajni naponi se ulažu u mjere prevencije razbojništava. Uglavnom se radi o mjerama situacijske prevencije koje imaju za cilj odvratanje počinitelja ili smanjenje očekivane dobiti razbojništvom. U tu svrhu su nam na raspolaganju različiti oblici sigurnosnih sustava.

Osim zakonske obveze isticanja na vidljivom mjestu adekvatnom naljepnicom da je primjerice određeni prostor sniman video nadzorom to ima i preventivni učinak. Iskustva iz kriminalističkih istraživanja razbojništava pokazala su da počinitelji prije počinjenja razbojništva promatraju objekt prije napada. Kada se uvjere da je meta pogodna, tek onda se odlučuje da baš taj objekt bude meta njegova napada. Ukoliko objekt ima dobru zaštitu on će se odlučiti za drugi objekt, čije je sustav zaštite slabiji.

Pojedina istraživanja (Clarke, 1990) pokazuju da mjere situacijske prevencije imaju određene učinke u pogledu premještanja kriminaliteta, razbojništava s pojedinih područja, dok druga (Willis, 2006.) potvrđuju njihove izravne učinke na počinitelje i naglašavaju njihov potpuni preventivni učinak.

U mjere situacijske prevencije ulazi i vidljivost unutrašnjeg prostora benzinske postaje građanima, osobito djelatnika koji se nalazi za registar blagajnom. Međutim nije preporučljivo da sama ladica registar blagajne u koju se polaže novac bude vidljiva, jer bi eventualno vidljiva ladica koja je još k tome puna novca mogla biti privlačna počinitelju. Vidljivost djelatnika iz vanjskog prostora povoljno djeluje obzirom da mogu računati na potencijalnu pomoć prolaznika ili stranaka koje dolaze na benzinsku postaju. Ako je taj dio popunjen reklamama ili artiklima smanjuje se mogućnost da netko izvana uoči počinjenje razbojništva i pozove policiju.

Pravila poslovanja u benzinskim postajama bi trebala obuhvaćati i minimalnu količinu gotovog novca u blagajni. U tu svrhu mogu biti od koristi sigurnosni sefovi u koje bi zaposlenici mogli tijekom radnog vremena odlagati višak gotovog novca, a u koji niti oni ne bi imali pristup.

Osim ugradnje prethodno spomenutih tehničkih sustava zaštite i edukacije zaposlenika benzinskih postaja u cilju povećanja njihovog samozaštitnog ponašanja INA je na svojim benzinskim postajama ugradila nove sefove koji u potpunosti zadovoljavaju europske sigurnosne norme EN 1143-1 (Comite European de Normalisation, (CEN), EN 1143-1:2005+A1), klase sigurnosti I. Naime, sasvim je jasno da iznos gotovog novca koji se u nekom trenutku nalazi na benzinskoj postaji može pomoći počinitelju u odluci hoće li počiniti razbojništvo baš u toj benzinskoj postaji.

Upravo radi tog razloga, ali i zaštite prodavača, INA se je odlučila uvesti sefove koji imaju povišenu otpornost protiv nasilnog otvaranja, elektronsku bravu sa funkcijom odgode otvaranja<sup>9</sup>, mogućnosti memoriranja događaja i povezivanja na alarmni sustav, te kao najvažnije, mehanizam za ubacivanje novca izvana<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup> engl. Time delay

<sup>10</sup> engl. Drop-in gate

Ubacivanjem novca u prostor sefa (depozitni dio sefa) koji nije moguće otvoriti od strane prodavača na benzinskoj postaji, već samo od ovlaštenih zaštitara koji prikupljaju novac, na benzinskoj postaji dostupna je jedino manja količina novca neophodna za trenutno poslovanje benzinske postaje.

Osim edukacije prodavača, na svim benzinskim postajama postavljene su obavijesne naljepnice (i na samom sefu) kojima se jasno daje do znanja da sef ima odgodu otvaranja i dio koji nije moguće otvoriti od strane prodavača. Jasno, ovakvo uvođenje sigurnosnih mjera treba pratiti stalnom oglasno/informativnom kampanjom u medijima. Uzevši u obzir već spomenutu činjenicu da količina gotovog novca koji je „dostupan“ na benzinskoj postaji u bitnome utječe na odluku počinitelja na počinjenje razbojništva, na ovaj način ne samo da se smanjuje moguća šteta, nego se i preventivno djeluje, i što je najvažnije, značajnije se štiti prodavač na benzinskoj postaji.

Vrlo je važno počinitelja sigurnosnim mjerama uvjeriti da u nekom objektu nema znatnije količine novca odnosno da bi rizik poduzimanja razbojništva bio prevelik s obzirom na očekivanu „dobit“. Mala količina novca garantira, ukoliko se i odluče na razbojništvo u benzinskoj postaji, da se više neće tamo vraćati. Ukoliko počinitelj otuđi znatnu količinu novca, on će rado i kasnije navraćati u taj objekt.

U praksi se događalo da su neke benzinske postaje bile meta napada baš zbog djelatnika koji su svojim radnjama privlačili počinitelja. Tu se posebno misli na brojanje novca pri završetku smjene, najčešće u stražnjem dijelu benzinske postaje koji je ponegdje vidljiv iz prodajnog prostora ili izvan benzinske postaje.

Nerijetko se događa unatoč internim pravilima o ugradnji i održavanju sustava video nadzora da je neki objekt „pokriven“ nadzornim kamerama, ali da su te kamere neispravne pa kasnije policija nema nikakvu koristi od tih kamera. Također je bitno da se te kamere usmjere prema mjestu gdje bi počinitelj mogao stajati prilikom izvršenja djela ili da su usmjerene na mjesto gdje bi eventualno morao proći do samog ulaska u prodajni prostor. Kamere bi trebale snimati prosječnu visinu odraslog čovjeka i to na način da se što bolje snima lice osobe..

S obzirom na činjenicu da se najveći broj razbojništva na benzinskim postajama čini u večernjim i noćnim satima vrlo je bitno da se osvijetli i vanjski dio benzinske kako bi se i na taj način osigurao dobar snimak počinitelja koji prilazi objektu i koji još eventualno nije maskiran. Ako je vanjski dio u mraku na video zapisu kasnije neće biti snimljenog počinitelja, a tim više ako se tu nalazi još kakvo stablo, grm ili neki drugi objekt koji smanjuje vidljivost.

Ukoliko benzinska postaja ima protuprepadni sustav zaštite prekidači za dojavu trebaju se nalaziti na više mjesta u benzinskoj postaji. Često se događa da počinitelj odmah po ulasku traži od prodavača da podigne ruke i udalji se od blagajne, pa bi u takvim situacijama bilo olakšano aktiviranje alarma ukoliko se on nalazi i na drugim mjestima u prostoru benzinske postaje.

Značajna mjera situacijske prevencije razbojništava u noćnim satima je i isključivanje senzora za ulazak na ulaznim vratima u objekt tako da počinitelj ne može odmah ući u objekt, a osobito ne maskiran. Nemogućnost brzog ulaska u objekt i eventualno puštanje u objekt od strane zaposlenika može djelovati odvraćajuće na potencijalne počinitelje. Jasno, ovakve postupke treba uskladiti sa specifičnim karakteristikama pojedinih benzinskih postaja, ali i sa zahtjevima maloprodaje.

Svaka značajnija primjena mjera situacijske prevencije dovodi do premještanja počinitelja prema objektima na kojima takve mjere nisu primijenjene. Iskustva sredinom 1990-tih na području Republike Hrvatske, osobito Zagreba, najbolje su to dokazala na primjeru mjenjačnica koje su mahom bile mete razbojničkih napada, pa i onih s najtežim posljedicama za zaposlenike. Primjenom sigurnosnih mjera, ugradnjom video nadzora i neprobojnih stakala došlo je do premještanja takvih kaznenih djela u kladionice, trgovine, benzinske postaje. Do sličnih zaključaka je došao i Kruize u studiji razbojništava na području Danske (Kruize, 2001.).

#### **2.1.4. Postupanje prodavača tijekom počinjenja razbojništva**

I uz poduzete sigurnosne mjere ne može se isključiti mogućnost počinjenja razbojništva stoga je važno znati kako u takvim situacijama da postupiti prodavač. Dakle, ako ipak dođe do počinjenja razbojništva najvažnije je ne suprotstavljati se počinitelju.<sup>11</sup> Ono što je jedino sigurno da se počinitelj prilikom izvršenja kaznenog djela također boji koliko i zaposlenik, a možda i više. U tom trenutku napetosti može doći do nesmotrene i nepromišljene reakcije uslijed čega počinitelj može uporabiti oružje ili silu kojim prijeti. Stoga je vrlo bitno udovoljiti zahtjevima počinitelja i na taj način vrijeme ugroze smanjiti na najmanje moguće.

U tom trenutku vrlo je bitno uključiti i protuprepadni sustav ukoliko je instaliran, ali nikako da to primijeti počinitelj. To ga može dodatno uznemiriti i potaknuti na ozljeđivanje zaposlenika. Iako počinjenje razbojništva traje vrlo kratko, bitno je pokušati zapamtiti što više detalja koje će kasnije policiji koristiti prilikom njegovog otkrivanja i uhićenja. Misli se primarno na osobni opis: tjelesnu građu, odjeću, obuću, tetovaže, nakit i slično, te svakako je li počinitelj dodirivao kakve predmete, je li imao rukavice, podatke o suučesnicima.

Počinitelj nakon što se domogao novca u pravilu žurno izlazi van i napušta prostor benzinske postaje odnoseći sa sobom sredstva maskiranja, izvršenja i otuđen novac, te prilikom izlaska pokušava što prije doći do nekog prijevoznog sredstva kojim se daje u daljnji bijeg. Tu je vrlo važno, da prodavači, ukoliko nisu pod velikim šokom iziđu iz prodajnog prostora i pogledaju u kojem je smjeru počinitelj otišao i eventualno kojim prijevoznim sredstvom kako bi o tome odmah mogli izvijestiti policijske službenike.

Po odlasku počinitelja odmah treba obavijestiti policiju i sačuvati sve tragove u unutrašnjosti benzinske postaje. Bitno je da se ne dodiruju površine koje je dodirivao počinitelj. Također bi bilo korisno da, ukoliko su na benzinskoj u isto vrijeme bile i druge osobe zamoliti ih da pričekaju dolazak prve policijske ophodnje ili od njih uzeti osobne podatke ako im se osobito žuri. Ljudi različito percipiraju pa je tako možda baš ta stranka uočila neki detalj na počinitelju koji djelatnik nije, a što kasnije policijske istražitelje dovede do počinitelja kaznenog djela.

---

<sup>11</sup> Usporediti s odredbama sadržanim u Uputi o zaštiti zdravlja i sigurnosti na benzinskim postajama SUMM, bilješke 4. i 5.

## 2.2. Teške krađe provaljivanjem

Kazneno djelo teške krađe provaljivanjem opisano je u članku 217. st.1. t.1. Kaznenog zakona (NN 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01, 111/03, 190/03, 105/04, 84/05, 71/06, 110/07, 152/08, 57/11). Tim člankom je zapriječena kazna od šest mjeseci zatvora do pet godina za one osobe koje počine krađu obijanjem, provaljivanjem ili drugim svladavanjem većih prepreka da dođu do stvari iz zatvorenih zgrada, soba, blagajna, ormara ili drugih zatvorenih prostorija ili prostora.

Iako provale iznimno rijetko mogu ugroziti život i zdravlje prodavača na benzinskoj postaji, štete koje nastaju, uz negativan imidž u javnosti, značajan su faktor koji utječe na procjenu utjecaja „vanjskih“ rizika u poslovanju benzinske postaje, pa samim time, i značajno utječe i na opremanje benzinskih postaja protuprovalnim sustavima.

Kao što je već spomenuto, u cilju prevencije od ovakvih događaja, ali i otežavanja počinjenja provala, benzinske postaje opremljene su sustavima video nadzora, protuprovalnim sustavima (detektori pokreta, zvučnim signalima u slučaju provale i dr.), ali i tzv. fizičkim zaštitnim elementima kao što su sigurnosne zaštitne mreže na pojedinim otvorima, sigurnosno paljenje rasvjete i dr.

Važno je napomenuti da su alarmni sustavi spojeni na jedinstven Centralni dojavni sustav ovlaštenih zaštitarskih kompanija.

Tablica 2.

Broj provala na benzinske postaje u razdoblju od 2008. – 2011. godine.

<b>PROVALE</b>	
<b>GODINA</b>	<b>BROJ PROVALA</b>
<b>2008.</b>	<b>226</b>
<b>2009.</b>	<b>278</b>
<b>2010.</b>	<b>239</b>
<b>6 mj.</b> <b>2011.</b>	<b>86</b>

Kao što je vidljivo, zaustavljen je porast provala (ali i nastale štete) iz 2009. godine u odnosu na 2008. godinu. Naime, iako smo bilježili povećanje broja provala i nastale štete tijekom 2009. god. (278 provala), u odnosu na 2008. god. (226 provala), u 2010. god. bilježimo 239 provala, ali i znatno manju štetu. (INA d.d., Statistički pokazatelji Sektora upravljanja sigurnošću društva, 2011.)

Analiza benzinskih postaja na kojima je bilo najviše provala u promatranom trogodišnjem razdoblju (2008-2010) pokazala je da je na 7 benzinskih postaja počinjeno 109 provala, a što je 14,3% od svih provala (743 provale) u promatranom razdoblju. Iako postotni udio ne izgleda velik, kada uzmemo u obzir sveukupni broj od 413 benzinskih postaja, (radilo u vrijeme provođenja nadzora tijekom 2010. god.), možemo reći da je na 1,6% (7 benzinskih postaja) od ukupno 413 benzinskih postaja, počinjeno 14,3% provala.

Treba naglasiti da se dvije benzinske postaje nalaze u Zagrebu, dok se njih 5 nalazi u manjim mjestima ili uz važnije cestovne pravce, ali ne na autocestama. (INA d.d., Statistički pokazatelji Sektora upravljanja sigurnošću društva, 2011.)

Zabrinjavajući je trend koji se bilježi tijekom 6 mjeseci 2011. godine, kada je izvršena 21 provala/krađa plinskih boca koje se nalaze namijenjene za prodaju na benzinskim postajama.

### 2.3. Bjegovi kupaca<sup>12</sup>

Jedan od pojava oblika koji je aktualan unazad nekoliko godina svakako su bjegovi kupaca. Radi se o potencijalno opasnoj situaciji za prodavače na benzinskim postajama kada kupci nakon ulijevanja goriva u svoje vozilo (ili neku posudu) napuštaju benzinsku postaju bez plaćanja. Tom prilikom oni vrlo često koriste situacije kada nema djelatnika benzinske postaje u blizini, a ponekad pobjegnu gotovo pregazeći djelatnike. U takvim situacijama kada počinitelj uporabi silu ili prijetnju da će neposredno napasti na život i tijelo djelatnika može se raditi o vrlo teškom kaznenom djelu, razbojničkoj krađi iz članka 219. Kaznenog zakona, bez obzira što je vrijednost ukradenog goriva relativno mala. Ovakve situacije nisu nepoznate u svijetu, naprotiv, prema dostupnim izvorima, porast ovakvih krađa bilježi se s porastom cijena goriva na tržištu, a značajnije početkom 21 stoljeća (The Curier, 2006).

Statistički podaci o ovakvim događajima (bjegovi kupaca nakon utočenog goriva) pokazuju pad, a što je vidljivo iz slijedeće tablice.

Tablica 3.  
Bjegovi kupaca

<b><i>BJEGOVI KUPACA</i></b>	
<b><i>GODINA</i></b>	<b><i>BROJ BJEGOVA</i></b>
2008	1951
2009	1583
2010	1285
do 6. mj. 2011	564

Daljnjom analizom izdvojeno je 7 benzinskih postaja na kojima je tijekom trogodišnjeg razdoblja zabilježeno najviše bjegova kupaca. Na tim benzinskim postajama sveukupno je u promatranom razdoblju zabilježeno 1458 bjegova kupaca, a što je 30,2% od ukupnog broja zabilježenih bjegova kupaca koji su natočili gorivo u navedenom razdoblju. Radi se o benzinskim postajama koje se sve nalaze u urbanim, gradskim područjima. (INA d.d., Statistički pokazatelji Sektora upravljanja sigurnošću društva, 2011.)

Jedan od mogućih načina prevencije ovakvih događaja je i kvalitetan video nadzor koji, osim visoke rezolucije slike, i rada u uvjetima slabijeg osvjetljenja, mora biti i ispravno „pozicioniran“, odnosno mora snimati područje na kojem se nalazi vozilo i kupac, i to tako da se, osim registarske oznake vozila, mogu prepoznati i druge, specifične karakteristike vozila

<sup>12</sup> eng. “drive-off“, “fill and fly”, “gas and dash”

(npr. naljepnice, manja oštećenja i sl.), te svi detalji na kupcu (lice, stas, odjeća...). Svakako da ovdje značajnu ulogu u prevenciji ima i prodavač koji bi trebao prepoznati takve situacije (npr. vozilo nema registarsku oznaku kada dolazi na benzinsku postaju), međutim treba znati da je njegova reakcija ograničena, ne samo s gledišta njegovog osobnog kontakta s takvom, moguće nasilnom osobom, već i s gledišta dinamike radnog procesa samog prodavača, koji povremeno, zbog obima posla nije u mogućnosti pravovremeno reagirati. Ranije spomenuti dokumenti jasno propisuju proceduru koju prodavač mora poštivati prilikom ovakvih događaja. Ne manje važan, u smislu generalne prevencije, je i postupak kojim se od takvih počinitelja kroz odštetne zahtjeve naplati šteta te ga se primjereno kazni.

Gledano kaznenopravno u takvim situacijama se radi o kaznenom djelu krađe opisanom u članku 216. st.2. Kaznenog zakona (Pavišić i sur., 2007), gdje se kazneni postupak protiv počinitelja, temeljem članka 216. st. 3. KZ RH pokreće privatnom tužbom. Sukladno internoj proceduri INA d.d. je razradila metodologiju pokretanja kaznenog postupka (privatnom tužbom) protiv počinitelja kaznenog djela krađe kao i pokretanja naplate nastale štete počinjenjem kaznenog djela krađe. Međutim važno je naglasiti da za pokretanje bilo kakvog postupka trebamo znati točne podatke o počinitelju ovog kaznenog djela. INA d.d. nije u mogućnosti poduzeti nikakve radnje kojima bi mogli utvrditi identitet počinitelja, već podatke kojima raspolaže (snimke video nadzora, registarske oznake vozila, izvješće djelatnika), dostavlja nadležnoj policijskoj postaji. Na osnovi toga temeljem članka 63. Zakona o policijskim poslovima i ovlastima (NN 76/09.) policija treba dostaviti potrebne podatke INA-i d.d.

Jedna od mogućnosti sprječavanja da uopće dođe do ovakvih štetnih događaja, je i sustav „pre-pay“ naplate goriva gdje kupac mora prethodno platiti gorivo kako bi mogao utočiti gorivo iz mjernog uređaja. INA na svojim benzinskim postajama ne koristi takve sustave naplate.

### **3. ZAKLJUČNA RAZMATRANJA**

Iz izloženo se može razabrati da u poslovanju INA-e nedostaje jedan integralni dokument koji bi se na profesionalnoj osnovi bavio pitanjima sigurnosti, kako na benzinskim postajama, tako i drugim sastavnicama kompanije. On mora biti operativne naravi te dostupan i razumljiv zaposlenicima na kojih se pojedini segmenti odnose kako bi se djelotvorno primjenjivalo načelo zajedničkog doprinosa sigurnosti kompanije.

Jasno je da su zaposlenici najveća vrijednost koju kompanija ima i da stoga njihova sigurnost mora biti na prvom mjestu. Radi potpunog doseganja tog cilja važno je provođenje znanstvenih istraživanja povezanih sa sigurnosnim aspektima poslovanja kompanije. Osim toga izuzetno je važan i proces edukacije zaposlenika na svim razinama kako bi se što uspješnije mogle implementirati najsuvremenije spoznaje iz polja upravljanja procesima sigurnosti.

## LITERATURA:

1. Borzycki, M.: (2006.); Armed Robbery in Australia: 2004 National Armed Robbery Monitoring Program annual report. Research and public policy series no. 69, Canberra.
2. Briggs R., Edwards C. (2006): The Business of Resilience, Corporate security for the 21st century, Demos, London,.
3. Comite European de Normalisation, (CEN) : EN 1143-1:2005+A1:2009 (Safes, ATM safes, strongroom doors and strongrooms)
4. Clarke RV 1990. *Armed robbery interim report 2:target hardening of banks and displacement of robberies*. Adelaide: National Police Research Unit
5. „Elementi kompatibilnosti sustava zaštite i interakcija s ostalim sustavima i INA d.d. „, (2003), N 03-007
6. Godišnje izvješće INA d.d. (2009), Gospodarski i društveni aspekt poslovanja i zaštita okoliša.
7. INA d.d., Statistički pokazatelji Sektora upravljanja sigurnošću društva, 2011.
8. INA, Godišnje izvješće 2005. [http://www.ina.hr/UserDocsImages/g\\_izvjesca\\_pdf/INA\\_GI\\_2005.pdf](http://www.ina.hr/UserDocsImages/g_izvjesca_pdf/INA_GI_2005.pdf)
9. Izvješće o održivosti, (2011), INA-Industrija nafte d.d.
10. Kazneni zakon (NN 110/97, 27/98, 50/00, 129/00, 51/01, 111/03, 190/03, 105/04, 84/05, 71/06, 110/07, 152/08, 57/11)
11. Kruize, P. (2001.); Preventive and Repressive Strategies to Limit the Number of Commercial Robberies in Denmark, *Jurnal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*, vol.2, str. 171-190. Taylor & Francies
12. Opis zadataka i odgovornosti INA, d.d. –OZO, (2009), Oznaka: 50000206-019-09The Curier, (2006), <http://www.thecourier.com.au/news/local/news/general/driveoff-fuel-thefts-servos-urged-to-take-action/507262.aspx>
13. Pavišić B., Grozdanić V., Veić P., (2007): Komentar kaznenog zakona, Narodne novine, Zagreb
14. Postupak korištenja sigurnosnih naljepnica za uređaje i opremu benzinskih postaja (2011), Dokumenti INA d.d., Oznaka 50308579-003-11, izdanje 00
15. Pravilnik o uvjetima i načinu provedbe tehničke zaštite, NN, 198/03
16. Priručnika za poslovanje benzinske postaje, (2011), Dokumenti INA d.d., oznaka 50000230-027-10, izdanje 08
17. Uputa o zaštiti zdravlja i sigurnosti na benzinskim postajama SUMM“ (2008), Dokumenti INA d.d., oznaka 50000232-001-08
18. Willis, K. (2006), Armed robbery: Who commits it and why?, Trends & Issues in crime and criminal justice, Australian Institute of Criminology, Canberra,
19. Zakona o policijskim poslovima i ovlastima (NN 76/09.)
20. Zakon o privatnoj zaštiti, NN 68/03, 31/10, 139/10.