



# 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 el robo

사업에 도움이 되는 절도 방지 및 도둑을 판별할 수 있는 유용한 정보



it's good to play

[walottery.com](http://walottery.com)

# THE GOAL

# THE PLAN

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 their 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 the 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.

## 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 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?

- Do you check employee background and business references?
- Do you check any of their previous employers?
- Do you monitor overage/shortage on cash receipts and inventories on each employee's shift?

# LA META

# EL PLAN

Una de las metas estratégicas de la División de la Seguridad e Investigaciones de La Lotería de Washington es proporcionar a los detallistas de Lotería con el conocimiento, aprendizaje, y los recursos necesarios que necesitan para mantener sus productos de Lotería seguros y sus negocios provechosos.

Con la información proporcionada, nosotros esperamos ayudarlo como un detallista de Lotería a reconocer y prevenir el riesgo potencial que se está involucrado en este tipo de negocio.

La última meta de la Lotería de Washington es tener éxito en ganancias para traer los ingresos

necesarios para los beneficiarios de la Lotería de nuestro estado. El personal de la Lotería y Detallistas de la Lotería de Washington trabajar juntos para asegurar el éxito en alcanzar esta meta.

NOTA: La información en esta publicación es ofrecida como un servicio público a todo los detallistas de Lotería de Washington. Mientras esperamos le sea útil, por favor recuerde que cada detallista debe asumir la responsabilidad de sus propias decisiones de seguridad. Estas sugerencias son ofrecidas con propósitos de información solamente. No son queridas como un sustituto de consejo legal individual o la consulta de manejo arriesgado profesional.

## ¿TIENE USTED UN PLAN DE SEGURIDAD PARA SU NEGOCIO?

Como dueño de negocio, usted ha hecho una inversión importante para su futuro. La última cosa que usted quiere es que criminales consideren su negocio un objeto fácil, que es un edificio que no está protegido por empleados que no toman la seguridad y precauciones y puede ser propenso al comportamiento criminal. Tomando una buena mirada a su edificio, los alrededores, las personas que trabajan en él, y la forma de practicar su negocio usted puede hacer que su negocio sea crimen-resistente.

## ¿SON SUS EMPLEADOS APROPIADAMENTE SELECCIONADOS/INVESTIGADOS?

- Verifica usted los antecedentes del empleado y referencias de trabajo?
- Verifica usted cualquiera de sus empleadores previos?
- Controla usted el promedio/escasez en recibos de dinero en efectivo e inventarios de cada empleados?

# 목적

# 계획

워싱턴 복권국 보안/조사과의 최고로 중요시하는 목표는 모든 복권 판매업소의 이익과 복권 상품의 보안을 지켜줄수있는 정보 및 교육을 제공해 드리는것입니다.

여기서 제공되는 정보는, 범죄가 발생하는 것을 쉽게 알아볼수 있게 해드리며 그에 대한 보안 대책을 알려드리는 것임으로 여러분들의 사업에 많은 도움이 되기를 바랍니다.

워싱턴 복권국의 주 목적은 복권 판매로 인한 이익을 증가시켜 지정된 수익기관에 지원하는 것입니다. 복권국 모든 직원들과 업주는 함께 이 목표를 달성하기위해 열심히 노력하고 있습니다.

알림: 본 책자의 정보와 자료는 워싱턴 복권국에서 서비스 차원으로 제공해 드리는 것입니다. 이 자료는 사업 보안에 많은 도움을 드릴 수 있지만 관리와 책임은 귀하에게 있습니다. 이 책자의 정보는 복권국에서 참고로 드리는 유일한 제안일뿐이며 법적인 컨설팅을 대신하지는 않습니다.

## 업소에 보안 대책이 있습니까?

업주께서는 미래를 위해 매우 중요한 투자를 하고있습니다. 여기서 절대로 일어나지 말아야 할것은 범죄 가해자에게 쉬운 피해 목표물이 되는것이며, 방범 대책이 되어있지 않은 업소 건물, 보안 교육에 미숙한 직원들 또는 범죄를 이르기 쉬운 직원들입니다. 업소 건물, 주위, 직원들 그리고 사업 영업방식을 다시 한번 검토,주시하시면 방법에 도움이될 것입니다.

# 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 not only can save your business but also 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 (CCTVs) are properly maintained and loaded with a tape.
- Keep your parking lot, front, and rear entrances well lit.
- Tape height markers on your doorway 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.

- Request a local law enforcement officer 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 locked doors.
- Make daily deposits to your bank; multiple deposits if necessary.
- When making deposits, leave your store at different times of 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 simple changes can be great deterrents to a potential thief and are also good tools to prevent employee theft.

# LA PREVENCIÓN

## USTED PUEDE AYUDAR A PREVENIR EL ROBO

El robo, robo con allanamiento y el robo son experiencias temerisantes, que son llevadas a cabo por la fuerza o por temor. Teniendo un plan en como reaccionar a esta situación no solo puede salvar su negocio si no que puede salvar la vida de alguien. Teniendo un plan "obvio" de prevención puede ayudar a desalentar a individuos que piensan cometer un robo o un allanamiento.

Los pasos que usted puede tomar para ayudar a mantener su negocio, usted mismo, sus clientes, y sus empleados seguros:

- Instalar alarma de seguridad de botones de pánico con una conexión directa a la agencia local de aplicación de la ley.
- Asegure que las cámaras de video y Circuitos Cerrados de Television(CCTVs) sean mantenidos apropiadamente y tengan cinta.
- Mantenga las entradas del frente y traseras de su estacionamiento bien iluminadas.
- Marcadores de cintas(tape) de Alturas en las puertas para propósitos de descripción.
- Asegurar que las ventanas estén claras de cualquier letrero o materiales de publicidad que obstruya la vista del frente y vista de adentro de la tienda.
- La caja registradora y el área del mostrador(counter) debe ser sumamente visible desde afuera.

- Solicite que un oficial de la agencia local de aplicación de la ley camine con usted en su edificio y alrededor de su propiedad para señalar los puntos débiles.
- Mantenga los pasillos libres de despliegues (displays) grandes que puedan obstruir la vista de sus clientes.
- Tener espejos instalados al final de los pasillos para que usted tenga una vista clara de la tienda completa.
- Nunca cuente dinero en efectivo a la vista del público- hágalo detrás de puertas cerradas.
- Haga los depósitos diarios a su banco; depósitos múltiples si es necesario.
- Cuando haga los depósitos, salga de su tienda en tiempos diferentes y use rutas diferentes para ir al banco. Trate de no hacer una rutina.
- Limite el dinero en efectivo todo el tiempo.
- Dele a los empleados entrenamiento apropiado de rutina y emergencias.
- No deje el terminal de Lotería firmado y desatendido
- Verifique credencial de técnicos de servicio.

Estos cambios sencillos pueden ser un gran desanimo para robos potenciales y también son buenos instrumentos para prevenir el robo de empleado.

# 방책

## 도난을 방지할 수 있습니다

절도, 주거침입, 그리고 강도등의 범죄는 피해자에게는 폭력과 두려움을 함께 가져다 주는 충격적인 경험입니다. 이런 범죄들을 예방하기위한 대처준비는 귀하의 사업은 물론 생명에도 큰 도움이 될 것입니다. "명백한" 방법 대책은 절도 혹은 강도범죄들이 범죄를 저지르지 못하도록 단념시켜줄것입니다.

다음은 귀하와 귀하의 업소, 손님, 그리고 직원들을 위한 안전 조치입니다:

- 지역 경찰서와 직통 연결된 당황 버튼 방법 알람을 설치 하십시오.
- 항상 비디오 카메라 와 CCTV 에 테입이 삽입되었으며 작동이 되는지 확인하십시오.
- 업소 앞과 뒤 주차장 주위에 전등을 밝게 켜두십시오.
- 출입문 주위에 키 치수를 알아 볼수있는 마커를 설치하십시오.
- 창문에 과도한 싸인 및 광고물 부착은 업소내 또는 외부에서 안을 쉽게 관찰하는데 장애가 될수 있습니다.
- 금전 등록기 (cash register)와 서비스

카운터는 업소 외부에서 쉽게 보이는 곳에 설치하십시오.

- 업소 주위 안전 검진을 지역 경찰서에 요청하십시오.
- 쇼핑 통로사이에 대형 선전물은 손님 관찰에 어려움을 줄 수 있습니다. 한 눈에 업소내를 볼수 있는 대형 거울을 통로끝마다 설치하십시오.
- 절대로 현찰을 사람앞에서 계산하지 마십시오. 사무실문을 잠근후 하십시오.
- 매일 은행에 돈을 입금하십시오; 하루에도 몇번이고 자주하면 더욱 좋습니다.

- 매번 은행에 입금하려 가실때 일정하게 정해진 시간과 같은길은 피하도록 하십시오.
  - 항상 작은 액수의 현찰로 장사를 하시고 가능하면 \$20 이상의지폐는 받지 마십시오. 비상 상황 대책을 업소 직원들에게의 교육해 주십시오.
  - 작동되는 로또기계옆에 직원이 항상 있도록 하십시오.
  - 서비스 기술자의 신원 배경을 조사하십시오.
- 이런 간단한 방책들은 절도 사건이 발생할 가능성을 방지해드릴 것입니다.

# 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 your customers comes first.
- Have a silent alarm system 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 his/her 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 taken:

- Report this to the police and to Lottery Investigators as soon as possible.
- 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.

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.

# LA RESPUESTA

## QUE HACER SI EL ROBO OCURRE

- ¿Que usted debe hacer si el ladrón demanda bienes o el dinero? Nunca reuse al ladrón; su seguridad y la seguridad de sus clientes están primero.
- Tener un sistema de alarma silenciosa conectada con la agencia de ley de prevención local y asegurarse que todos los empleados sepan como y cuando usarla.
- Desarrollar/organizar de antemano señales a otros negocios diciendoles que usted esta siendo robado.

- Observe al ladrón. Tome notas mentales de su descripción de él/ella, las acciones, y si algún vehículo es usado. Esta puede ser la única información que la policía tiene para aprender al sospechoso.
- Después del robo, llame al 911. Anote todo lo que pueda ser recordado acerca del crimen y criminales. Obtenga el video de evidencia de su sistema de cámara.

Si los productos de Lotería son tomados:

- Reporte esto a la policía y a los Investigadores de Lotería tan pronto sea posible.
- Mantenga registros exactos del inventario que usted tubo y lo que se tomó para que esos productos sean puestos exacta mente en posición robada cuando usted lo reporte.

Recordatorios amistosos

- Mantenga los productos de Lotería en sitios seguros.
- Cuento su mercancía de cada turno de trabajo.
- NUNCA verifique el boleto con solo mirarlo; siempre escudrie (scan) el boleto antes de pagar.
- Esté enterado de estafas.

# 대책

## 강도 사건 발생때의 대책

- 강도가 현찰 또는 물건들을 요구할때 어떻게 합니까? 강도에게 절대로 거절하지 마십시오; 귀하와 업소를 찾는 손님의 목숨이 더 중요합니다.
- 지역 경찰서와 연결된 무성 알람 시스템을 설치하십시오. 직원 모두에게 시스템 사용에 대한 교육을 해주십시오.
- 주위에 사업하는 업주들과 상의하여 강도 사건 발생시

사건이 진행되고 있다고 표시할 수 있는 암호를 서로 정하십시오.

- 강도범에 대한 신상을 주시하십시오. 생김새, 행동, 또는 차량 번호를 기억해 두십시오. 이런 정보는 경찰관들의 사건 조사 및 범행자 검거때 쓰일 중요한 정보입니다.
- 사건 발생후, 911에 신고하십시오. 지면에 사건 당시 기억나는 일들을 모두 기록하시고, 비디오 테이프를 참고하십시오.

복권 상품들이 도난당했을 경우엔

- 사건 신고는 지역 경찰서와 복권국에 사건 발생 직후 하십시오.
- 도난된 복권 상품을 기록하기 위해 도난 재고 기록 관리를 정확하게 하십시오.

알고있으면 좋으점

- 복권 제품은 항상 금고에 저장하십시오.
- 직원 근무시간 교체때는 항상 복권 판매기록을 하십시오.
- 기계로 티켓 당첨확인을 하지않고는 절대로 돈을 내주지 마십시오.
- 사기를 조심하십시오.

# 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 report number from that department and provide the number to the Lottery Security Investigator.
3. Report stolen tickets to the Lottery as soon as possible. The sooner the information is provided, the quicker stolen tickets can be tracked. Business hours: Mon - Fri 8 am - 5 pm, 1-800-732-5101 after business hours and weekends: GTECH Hotline 1-800-810-4357.
4. Lottery Security can produce a report listing the stolen tickets for you to make a claim to your insurance company.

# REPORTE

## REPORTANDO PRODUCTOS ROBADOS DE LOTERIA

Los boletos de Lotería que están Activados o Pagados(Activated/ Settle) le pertenecen completamente al detallista y son considerados como dinero en efectivo cuando son robado.

Los Investigadores de Lotería trabajarán con usted y su compañía de seguros para asegurar un reporte exacto de la cantidad de dinero de su pérdida en caso que usted tenga un robo o un allanamiento y los boletos sean robados.

Por favor siga éstos pasos para informar apropiadamente el incidente:

1. Tome un inventario de lo que se robaron. Para entrar sus boletos robado en el sistema, el personal de Seguridad debe tener información específica. Esto debe incluir el número de juego, el número del paquete y orden numérico de los boletos perdidos.
2. Reporte el robo al departamento local de la policía. Obtenga un número de informe del caso de ese departamento y proporcione el número al Investigador de Seguridad de la Lotería.
3. Reporte los boletos robados a la Lotería tan pronto sea posible. Mientras más rápido la información sea recibida, los boletos se pueden rastrear más ligero. Durante horas laborables: Lunes - Viernes 8am - 5pm 1-800-732-5101 noches y fines de semana: GTECH Hotline 1-800-810-4357
4. El departamento de Seguridad de la Lotería puede producir un informe que lista los boletos robados para que usted haga un reclamo a su compañía de seguros.

# 신고

## 복권 상품 도난 신고

일단 **Activated** 혹은 **Settled** 이된 스크래치 티켓들은 귀하께서 부담하셔야하며 도난된 티켓은 현금과 동일하다고 여겨야됩니다.

복권국의 조사관들은 여러분을 위해 스크래치 티켓 도난 피해 액수를 귀하의 보험회사에 청구할 수 있도록 세밀하게 조사해드립니다.

도난 신고는 다음과 같이 하시기 바랍니다:

1. 도난된 재고량을 정확하게 확인하십시오. 조사과에서는 사건을 기록하기 위해 다음과 같은 정보를 요구할 것입니다: 게임 번호, 팩 번호, 그리고 티켓 번호.
2. 지역 경찰서에 도난 신고를 하십시오. 받으신 사건 번호 (case report number)를 복권국 보안 조사관에게 알려주십시오.
3. 티켓 도난 사고시 빠른 시일내에 복권국에 신고를 하십시오. 신고가 빠를수록 티켓의 행방을 쉽게 찾을 수 있습니다. 근무 시간 Mon - Fri 8 am - 5 pm 1-800-732-5101 으로하십시오, 저녁 또는 주말 GTECH Hotline 1-888-810-4357.
4. 복권국 보안(조사부에서는 귀하가 보험회사에 피해 청구할때 필요한 서류를 제공해 드립니다.

# QUESTIONS?

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

Washington's Lottery -  
(360) 664-4741 or  
(360) 753-1412 (Normal  
business hours  
Mon - Fri 8 am - 5 pm)

1-888-810-4357  
(nights and weekends)

Local Law Enforcement number

---

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 usted tiene preguntas y preocupaciones acerca de la seguridad de su negocio; comuníquese con el departamento de aplicación de la ley o la División de Seguridad e Investigaciones de la Lotería de Washington. Estamos aquí para ayudarlo.

Lotería de Washington  
(360) 664-4741 ó (360) 753-1412  
(durante horas laborables  
Lunes - Viernes 8am - 5pm)

1-888-810-4357  
(noches y fines de semana)

El número local de la policía

---

Cualquier pérdida de productos de la Lotería de Washington deben ser reportados tan pronto sea posible a su policía local y al personal de seguridad. Colocando su inventario en el estado correcto puede asistir a la policía local y a la Seguridad de Lotería en resolver su caso y aprender a los responsables.



# 문의사항?

귀하 업체의 보안에 관한 질문 혹은 관심이 있으시면 지역 경찰서 또는 워싱턴 복권국 보안부에 연락하십시오. 귀하를 위해 봉사해 드릴것입니다.

워싱턴 복권국 -  
(360) 664-4741 or  
(360) 753-1412  
(근무 시간 Mon - Fri 8 am - 5 pm)  
1-888-810-4357  
(저녁 또는 주말)

지역 경찰서 번호

워싱턴 복권국의 상품을 도난당했을때 즉시 지역 경찰서와 복권국으로 연락하십시오.

정확한 도난 복권 재고관리 기록은 경찰관들의 사건 조사 및 범행자 검거시 쓰일 중요한 정보입니다.

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

**Washington's Lottery  
Security and Investigations**

PO Box 2697  
Olympia, 98507-2697

**Contact Telephone Number**

(Normal Business Hours Mon-Fri 8am-5pm)  
360-664-4741 OR 1-800-732-5101

**Regional Contacts**

Everett: (425) 356-2902

Olympia: (360) 664-4750

Seattle: (206) 764-6456

Spokane: (509) 921-2337

Vancouver: (360) 576-6084

Yakima: (509) 575-2252

**To report stolen tickets after business hours**

GTECH Hotline  
1-888-810-4357



it's good to play

[walottery.com](http://walottery.com)

Overall odds vary by game. Must be 18 or older to purchase or redeem. Be a smart player. Know your limit.  
Problem Gambling Helpline: 1-800-547-6133.