



dossier

Brink's, logistiek met meerwaarde

Wereldwijd is het 150 jaar oude Brink's met name bekend van zijn waardetransportvoertuigen, het zichtbare deel van hun dienstverlening. Het bedrijf biedt echter veel meer dan het transport van geld en waardevolle zaken. Brink's heeft de afgelopen jaren een transitie doorgemaakt van waardetransporteur naar een full service provider die een groot aantal diensten aanbiedt in de bancaire-, retail-, en overheidssector. Het belangrijkste uitgangspunt voor Brink's is daarbij altijd het bieden van vertrouwen, kwaliteit en veiligheid. In Nederland wordt Brink's nieuwe stijl gekenmerkt door een nieuw elan en een nog betere borging.



Brink's, logistiek met meerwaarde

Met de veranderende marktvraag heeft ook Brink's een transitie doorgemaakt. Was het ooit een bedrijf met 'beveiligde logistiek' als kernwaarde, vandaag de dag is Brink's een geïntegreerde en vooral brede dienstverlener, overigens zonder ooit de waarde van de vracht uit het oog te verliezen.

Sterke internationale positie

Willem-Jan Candel vult aan: "Voor Brink's is de belangrijkste waardering vertrouwen. We zijn een wereldwijd opererende dienstverlener op het gebied van (logistieke) beveiliging. 150 jaar geleden is onze oprichter Perry Brink in de Verenigde Staten begonnen met beveiligde transporten van het noorden naar het zuiden van de VS. Nu zijn we in New York beursgenoteerd en actief in ruim 120 landen. En hoewel de Nederlandse vestiging een autonome organisatie is, zijn er verschillende voordelen om tot een wereldwijd opererend concern te behoren. Onder meer delen we operationele kennis vanuit alle landen en dat draagt er aan bij dat wij onze klanten een bijzonder efficiënt en dus scherp geprijsde dienst kunnen bieden. Ook verzekeren we internationaal en dat voordeel zien onze Nederlandse klanten terug in de prijs/kwaliteit verhouding."

Daarnaast wisselen alle Brink's bedrijven wereldwijd informatie uit om de beveiliging van de transporten en opslag nog verder te verbeteren. Willem-Jan Candel legt uit dat er continu sprake is van een 'wedstrijd' tussen de aanbieders van waardetransport en 'lieden die interesse hebben in de vracht, maar er niet voor willen werken'. Door op internationaal niveau informatie uit te wisselen, blijft Brink's criminelen minimaal één stap voor. Ook op Nederlandse schaal is er tussen de verschillende aanbieders van waardetransport uitstekende uitwisseling van 'intelligence' ten behoeve van de veiligheid. Daarnaast is er – in samenspraak met de

Nederlandse Vereniging van Banken – een coördinatie van veiligheidsinformatie tussen de banken en deze gespecialiseerde logistieke dienstverleners.

Meer dan waardetransport

Waardetransport is slechts een onderdeel van de dienstverlening van Brink's. "We zijn veel meer dan een transporteur.

Banken zouden – als je sec naar de kosten kijkt – het liefst de fysieke, chartale, geldstromen beperken. Echter mensen hebben nog steeds graag 'cash' in de hand. Brink's speelt een cruciale rol in het converteren van girale tegoeden naar chartaal geld en vice versa. Wij vullen geldautomaten, maar halen ook weer geld op bij retailers, tellen het en storten het namens die retailer op zijn rekening



courant,” vertelt Willem-Jan Candel. Een klein deel van het geld dat op deze manier in het systeem circuleert, levert Brink's bij De Nederlandsche Bank af omdat het beschadigd is of omdat Brink's vermoedt dat het vals geld is. “Het geld is nooit ons eigendom, we beheren het alleen voor banken of retailers,” benadrukt Candel. De commercieel directeur van Brink's verwacht niet dat contant geld zal verdwijnen. Candel: “Natuurlijk is het produceren en ‘beheren’ van contant geld kostbaar, maar alleen dromers denken dat er op afzienbare termijn een wereld zal bestaan zonder contant geld. Een aanzienlijk deel van de transacties in supermarkten gebeurt nog steeds met ‘cash’. In de retailsector ligt dat percentage op maar liefst 61%. In modewinkels is dat minder, maar zijn de bedragen substantieel hoger en dus gaat ook in die sector een serieuze hoeveelheid contant geld over de toonbank. Het is evident dat ‘cash’ in de toekomst zal afnemen, echter in absolute zin zien we het gebruik van cash nog steeds

Brink's heeft de afgelopen jaren een transitie doorgemaakt van waardetransporteur naar een full service provider die een groot aantal diensten aanbiedt in de bancaire-, retail-, en overheidssector. Het belangrijkste uitgangspunt voor Brink's is daarbij altijd het bieden van vertrouwen, kwaliteit en veiligheid.

toenemen, zo is in Europa de jaarlijkse groei van het aantal bankbiljetten in omloop ongeveer 6,7%. Juist in situaties van economische crisis gaan mensen bewuster om met geld. Door de geschiedenis heen zien we in tijden van onzekerheid en crisis dat er sprake is van een verhoogd gebruik van ‘cash’. Op Wall Street heeft iedereen het tijdens de kredietcrisis situatie over het oude fenomeen ‘cash is King’.”

In het hoofdkantoor van Brink's in Houten vertelt Willem-Jan Candel (Director Sales) enthousiast en gedetailleerd over Brink's en waar de onderneming voor staat. dat Brink's nu een eigen afdeling Quality management heeft, speelt volgens de hem een essentiële rol in de ontwikkeling van de organisatie tot ‘solutions provider’ met

oog voor in de sector financiële dienstverlening zo belangrijke ‘compliance’ en continuïteit.

Willem-Jan Candel: “Dat wil niet zeggen dat we eerder geen oog voor kwaliteit hadden, maar het integreren van ‘denken aan kwaliteit’ in alles wat we doen is essentieel om onder dienstverlening te brengen op het niveau waarop wij willen acteren.”

We doen dit op verschillende manieren....

Het proces van de dienstverlener Brink's lijkt simpel, maar is dat niet. Gezien de waarde van de te transporteren goederen mag niets mis gaan. Willem-Jan Candel: “Juist door de focus die we hebben op veiligheid en betrouwbaarheid

DE ROL VAN CASH

Contant geld lijkt niet weg te denken uit de samenleving. Toch wordt telkens vlak voor Sinterklaas en vlak voor Kerst een record geboekt als het gaat om PIN-betalingen en ‘chipknip’-transacties. Ook eind 2008 meldde Currence dat er sinds 2002 niet zo veel PIN-betalingen waren gedaan als op dit moment. Het aantal PIN-betalingen groeide naar 1.756 miljard transacties per jaar, een groei van 10,6% ten opzichte van het jaar er voor. Ruim 176 miljoen keer per jaar ‘regelt’ Currence een Chipknip-betaling. Een kleine groei ten opzichte van 2007. Currence verwacht dat betalen in deze vorm nog verder zal toenemen, omdat alle betrokken partijen (banken, overheid, koepelorganisaties van retail ondernemingen) duidelijk communiceren dat contact geld onveilig en inefficiënt is. Er worden volgens Currence vooral steeds meer betalingen onder de twintig euro met PIN gedaan. Er is een duidelijke top-3 te onderscheiden. Die drie groepen zijn goed voor bijna zestig procent (57%) van alle PIN-betalingen. De supermarkten voeren deze lijst



aan met 631 miljoen (+13%) PIN-transacties, goed voor ruim 36% van het totaal. Daarna de non-food detailhandel met 188 miljoen PIN-transacties. Derde groep zijn de benzinstations (10%) met 175 miljoen betalingen met een debitcard. De parkeerbranche is de snelste groeier. De gemiddelde PIN-betaling was voor een bedrag van 42,52 euro. Dat bedrag is al jaren dalende en was in 2008 eveneens lager dan de jaren daarvoor. Chipknip wordt vooral ingezet voor parkeren, ‘vending’ en catering. Winkeliers zijn niet langer de doelgroep voor Chipknip-betalingen, samen goed voor tachtig procent van alle transacties met dat betaalmiddel. Gemiddelde betaling met de ‘chip’: € 2,74. (bron: Currence)

voeren we ons werk vaak onmerkbaar uit en daardoor wordt onze dienstverlening gezien als een 'commodity'. Als de mensen van Brink's hun werk goed doen, dan merkt bank- en winkelpersoneel ons niet op. Probeer maar eens de toegevoegde waarde van een dienst te communiceren die in een ideale situatie niet wordt opgemerkt? Door onder meer actief met klanten te communiceren – bijvoorbeeld door onderzoek – over hoe zij ons zien, starten we op dit gebied een dialoog."

De dienstverlening van Brink's beperkt zich niet tot transport van 'cash' voor banken en retailers. Brink's draagt er zorg voor dat de fysieke cash flow van een retailer of bank daadwerkelijk aansluit bij de behoefte aan kasgeld. Dat betekent niet alleen het vervoeren van kasgeld, maar ook het tellen, op echtheid controleren en bewaren van 'cash'. Daarnaast verzorgt Brink's vervoer van andere waardepapieren en waardevolle materialen zoals tabaksbanderollen, museumstukken, effecten of edelmetalen.

Halen, tellen, bewaren, brengen

Willem-Jan Candel: "Als het om 'cash' gaat, zorgt Brink's er voor dat een retailer precies zo veel geld in kas heeft als nodig is. Niet te veel, want dat is een veiligheidsrisico. Niet te weinig, want dat is een commercieel risico. We halen geld op, tellen het, controleren het en zorgen dat het op de rekening van de retailer wordt bijgeschreven. Al naar gelang de behoefte vullen we kasgeldposities van winkels, bankkantoren of geldautomaten weer aan. Dat betekent dat we de voorraad van klanten zo sorteren dat we dat efficiënt kunnen doen. Vergeet niet dat op basis van wat Brink's ophaalt, telt en uitlevert, retailers en banken hun administratie baseren. Dus dat is secuur werk waarbij de meest hoogwaardige technologie wordt ingezet om er voor te zorgen dat klanten zekerheid hebben."

Als je telt, weet je wat je hebt

Het tellen van het bij retailers opgehaalde geld is volledig geïntegreerd in het proces dat Brink's klanten biedt. Om de 'cash' die is opgehaald te tellen, heeft Brink's op drie locaties in het land 'telcentrales' (noord, midden en zuid). Munten en biljetten worden geteld, op echtheid gecontroleerd en zo verpakt dat ze voor verder gebruik (terug naar de winkels van

Als een betaalautomaat voortdurend storingen heeft, dan vertrust je het niet meer.

We worden dan ook afgerekend in termen van beschikbaarheid. Brink's heeft in Nederland alleen al 34 teams die voortdurend onderweg zijn om storingen te verhelpen.



de retailer of om te kunnen storten bij de bank van de retailer) geschikt zijn. Willem-Jan Candel: "Ook wordt overtollige 'cash' van retailers door ons bewaard. Omdat wij goed op de hoogte zijn van de kasstromen binnen het proces van onze klant kunnen we de door ons getelde munten en biljetten zo verpakken dat ze zo efficiënt mogelijk opnieuw door winkels gebruikt kunnen worden, op het juiste moment."

Naast het tellen van geld voor retailers verzorgt Brink's ook het legen van parkeerautomaten van zo'n vijftig gemeenten en het afleveren van de munten bij de Bank Nederlandse Gemeenten.

HET BANKBIJJET

Er zijn ongeveer tien miljard eurobankbiljetten in omloop. Het merendeel hiervan bevindt zich in het eurogebied. Hoeveel bankbiljetten er in Nederland in omloop zijn is alleen bij benadering te stellen: 300 tot 400 miljoen stuks. De gemiddelde levensduur van een bankbiljet is een paar jaar; biljetten van kleine coupures gaan beduidend korter mee dan biljetten van bijvoorbeeld 100 en 500 euro.

Het aantal bankbiljetten dat De Nederlandsche Bank (DNB) per jaar nodig heeft, hangt sterk af van de totale circulatie. Daarom wordt door DNB nauwkeurig geadmistreerd welke biljetten worden vernietigd en wordt geprobeerd zo nauwkeurig mogelijk in beeld te krijgen hoeveel biljetten Nederland binnen komen en hoeveel het land verlaten.

ECHT OF VALS?

De wereld van het chartale geld is revolutionair veranderd. 'Voorspellers' zagen het einde van contant geld als iedereen 'alles' ging betalen met een pasje. Dat blijkt niet het geval. Er is nog nooit zoveel contant geld in omloop geweest als vandaag de dag. Overigens is er ook steeds meer vals geld in

omloop en daar spelen bedrijven als Brinks een belangrijke rol. Zij zorgen er voor dat er in het logistieke proces rond contact geld zeer frequente en hoogwaardige controles zijn en wanneer deze bedrijven twifelen over de echtheid van het geld worden de biljetten of munten ingeleverd bij De Nederlandsche Bank.

In de eerste helft van 2008 is het aantal onderschepte valse bankbiljetten ten opzichte van de tweede helft van 2007 toegenomen. In de eerste helft van 2008 werden 24.947 valse biljetten onderschept tegen 19.955 in de tweede helft van 2007. Bij de valse biljetten hebben valse 50-jes verreweg het grootste aandeel, 72 % valse 20-jes volgen met 14 % en 100-jes met 9 %. Ten opzichte van het totale aantal bankbiljetten dat in omloop is, blijft de onderschepte hoeveelheid valse biljetten gering, maar de schade – vooral voor kleinere retailbedrijven, particulieren en horeca is groot.

Daarnaast ondergraaft vals geld het vertrouwen dat de consument en het bedrijfsleven heeft in het systeem van 'contant geld'.

Naar de kassa en weer terug

Banken bestellen bij DNB biljetten om aan de vraag van het publiek te voldoen. De meeste bankbiljetten komen bij het publiek via geldautomaten. In Nederland zijn ongeveer 7.500 van deze machines geplaatst. De consument geeft het biljet weer uit bij winkels en andere 'kassa's'. Deze winkels, bedrijven en instellingen brengen dit contant geld – al dan niet via waardetransport – weer naar de banken om het via de rekening courant om te laten zetten van chartaal geld naar giraal geld. De commerciële banken op hun beurt brengen het geld weer naar DNB, onder meer voor controle op echtheid.

“Bij Brink's blijven we ons afvragen hoe we het proces nóg efficiënter kunnen regelen. Voor onszelf, maar vooral voor onze klan-

ten. We zijn er van overtuigd dat we nog veel waarde kunnen creëren bij retailers door backoffice systemen zoals de Brink's Compusafe® aan te bieden en daarmee schakels tussen het ophalen en leveren van contant geld en de administratieve systemen van de retailer en zijn huisbankier korter te maken.”

In het kort vat Candel het nieuwe Brink's samen: “We zijn geëvolueerd van waardetransporteur naar een dienstverlener met een breed pakket aan diensten. En we blijven significant investeren in het verdere verdiepen en verbreden van onze dienstverlening en infrastructuur. Zo hebben we recent twee nieuwe 'state-of-the-art' bedrijfspanden in gebruik genomen. Daarmee hebben we nu zeven vestigingen in Nederland. Ook in de wagens voor waardetransport wordt geïnvesteerd en – geheel in lijn met de tijdgeest – wordt er op gelet dat nieuwe wagens het milieu minimaal belasten en van de meest moderne veiligheidssnufjes zijn voorzien. De dynamiek van Brink's sluit naadloos aan op de ontwikkelingen in de samen-

DNB controleert minder zelf

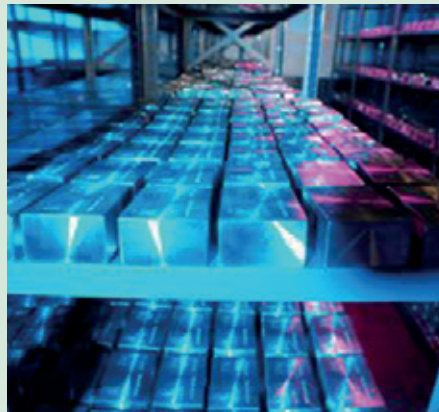
De laatste jaren kwamen biljetten steeds sneller terug bij de commerciële banken en dus bij DNB. Met het biljet van vijftig euro werd vaak maar één keer betaald voordat het al weer bij DNB terug kwam. Steeds vaker – dat is de afspraak tussen de banken en DNB – gaan commerciële instellingen biljetten zelf controleren op echtheid en bruikbaarheid en dan terugbrengen in circulatie.

Het controleren van biljetten gebeurt op telcentrales van de gezamenlijke banken. Hierbij wordt gebruik gemaakt van hoogwaardige apparatuur (tot 2.000 biljetten per minuut) die voldoen aan de eisen van de ECB. Vuile, beschadigde en eventueel valse biljetten worden onmiddellijk naar DNB gestuurd. Goede biljetten worden dus weer in omloop gebracht. DNB sorteert vandaag de dag zo'n 600 tot 800 miljoen biljetten, tegen ruim anderhalf miljard in 2005. [bron: De Nederlandsche Bank]



“We zijn geëvolueerd van waardetransporteur naar een dienstverlener met een breed pakket aan diensten. En we blijven significant investeren in het verdere verdiepen en verbreden van onze dienstverlening en infrastructuur.”

Willem-Jan Candel: “Als een betaalautomaat voortdurend storingen heeft, dan vertrust je het niet meer. We worden dan ook afgerekend in termen van beschikbaarheid. Brink's heeft in Nederland alleen al 34 teams die voortdurend onderweg zijn om storingen te verhelpen.”



leving en de sector. We proberen op een maatschappelijk verantwoorde manier te ondernemen en leveren een betrouwbare dienstverlening aan onze klanten.”

De geldautomaat, hét contactpunt met de bank

Vandaag de dag heeft de consument steeds minder fysiek contact met zijn of haar bank via het kantoor. Voor zowel transacties als informatie over financiële producten, maakt de gemiddelde consument gebruik van het Internet. De geldautomaat is wél een fysiek contactpunt met de bank. Als die niet goed functioneert, maakt dat een wezenlijk onderdeel uit van de beleving die de consument heeft over de bank. Brink's vult geldautomaten, meer dan tweeduizend in Nederland, en speelt dus een belangrijke rol in die 'beleving' van de consument.

Niet alleen geldautomaten – flappentap – worden door medewerkers van Brink's voorzien van 'cash', maar ook verzorgt Brink's de service van multifunctionele machines, zoals apparaten die munten geven ten behoeve van retailers en 'seal bag' automaten waar retailers (inclusief kwitantie) overtollige contanten kunnen afstorten.

De geldautomaat is wél een fysiek contactpunt met de bank. Als die niet goed functioneert, maakt dat een wezenlijk onderdeel uit van de beleving die de consument heeft over de bank. Brink's vult geldautomaten, meer dan tweeduizend in Nederland, en speelt dus een belangrijke rol in die 'beleving' van de consument.

DE EMOTIE VAN GELD UIT DE MUUR

De geldautomaat is nu 'Moment of Truth' voor de relatie tussen bank en consument. Steeds minder – minder dan twee maal per jaar (bron: NVB) – komt de gemiddelde Nederlandse consument nog bij zijn bankfiliaal voor een kastransactie. Deze transacties worden hoofdzakelijk afgewikkeld via de geldautomaat. Andere, eenvoudige bancaire processen worden afgewikkeld via internet. De interactie tussen consu-

ment en geldautomaat is de enige fysieke interactie die de gemiddelde rekeninghouder nog met zijn bank heeft. Daarom is het essentieel dat de geldautomaat goed en veilig functioneert. Brink's speelt daarin een essentiële rol als één van de partijen die er voor zorgdraagt dat elke geldautomaat correct is gevuld met contant geld. Wanneer de geldautomaat weigert of in het geval er onvoldoende contant geld aanwezig is, wordt die negatieve ervaring de bank aangerekend. Brink's is zich bewust van deze verantwoordelijkheid.

End-to-end global services

Wat binnen Brink's wordt aangeduid met 'Global Services' kan het best worden omschreven als een internationaal reisbureau voor zaken van waarde. Brink's eigen operaties en agenten in ruim 120 landen staan borg voor een geschakelde reeks van diensten: beveiligde opslag, veilig vervoer op de grond, douanefaciliteiten, feitelijk transport met eigen middelen of ingehuurd materiaal en vanzelfsprekend de bijbehorende verzekeringen. Speciaal ontwikkelde software – in combinatie met een geavanceerd telecommunicatie netwerk – zorgt ervoor dat zendingen kunnen worden gecontroleerd van het beginpunt tot aan het eindpunt. Het gaat hierbij doorgaans niet enkel om contant geld, maar ook om waardepapieren, kunst, goud, effecten, diamanten en andere juwelen. Ook zendingen (zowel grondstoffen als gereed product) van en voor onder andere de

farmaceutische industrie en micro processor industrie worden door Global Services verzorgd.

Beveiliging is mensenwerk

Candel concludeert dat Brink's de lat heel hoog heeft gelegd. "We zien nog genoeg uitdagingen binnen Brink's. We kijken nu naar technologische oplossingen als RFID en biometrie. Maar fysieke beveiliging is toch nog altijd beter dan elektronische. Fysieke beveiliging is altijd moeilijker te kraken. Je creëert vertraging met fysieke beveiliging."

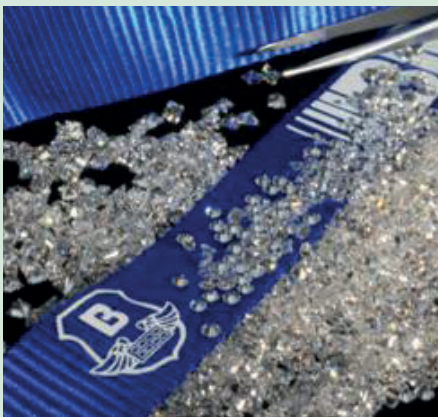
Brink's wereldwijd

- 49.000 medewerkers
- 800 vestigingen in vijftig landen
- actief op 6 continenten in 120 landen
- wereldwijd verzekeren

- wereldwijd leider van waardetransport
- al 150 jaar actief
- beursgenoteerd

Brink's Nederland

- Waardetransport
- Geldautomatenservicing
- Parkeer Services
- Security Services, high-end objectbeveiliging
- Geldverwerking
- Global Services, transport wereldwijd



Wat binnen Brink's wordt aangeduid met 'Global Services' kan het best worden omschreven als een internationaal reisbureau voor zaken van waarde.

Fysieke beveiliging is altijd moeilijker te kraken. Je creëert vertraging met fysieke beveiliging.



Soms waag je een gokje. Die andere keren bel je met Brink's!

Elke dag zijn we in 110 landen verder aan het bouwen aan onze reputatie met onze hoogstaande technologie en communicatie infrastructuur. Met uitgebreide veiligheidsmaatregelen en risk management expertise beschermen wij uw kostbaarheden, waar ook ter wereld.

Sinds 1859 hebben vele klanten hun waardevolle goederen aan Brink's toevertrouwd. Wij hebben maar één doel: Uw vertrouwen verdienen.



BRINKS
Secure Logistics. Worldwide.

Bel ons vandaag voor meer informatie.
www.brinks.nl
Telefoon: 030 635 61 70
E-mail: verkoop.binnendienst@brinksinc.com

Brink's Nederland b.v is a global affiliate of Brink's, Incorporated, a subsidiary of The Brink's Company (NYSE: BCO), widely recognized as a leading provider of secure logistics solutions. With a worldwide footprint in over 50 countries on 6 continents, 42,000 employees and more than 7,500 armored vehicles, Brink's delivers world-class secure transportation, currency and coin processing, ATM, diamond and jewelry and data media and document destruction services.