



San Fernando Valley Cashier Steve Willis

CELEBRATING FOUR DECADES OF SERVICE

Team Player Steve Willis Evolves With the Changing Times

Steve Willis, Cashier for Brink's San Fernando Valley branch in North Hollywood, is a valued veteran celebrating 40 years with the company. He's seen the organization prosper and weather many changes while improving our technology and maintaining the highest level of customer service. These strategies, he says, are vital to Brink's continued success.

"I think there will always have to be change to keep up with the competition, or there will be no future," says Willis. "Things change, and as they change, the Company must change."

Besides the high-tech evolution Willis has witnessed during his tenure, Brink's day-to-day operations also have been considerably modernized. "Certainly, when I started, there wasn't even an ATM machine in existence," he notes. "They came into the picture and kept growing ever since. They're all over the place now. For daily operations, we went from handwriting in various colors, depending on what day it was, to the SMART System—and now we've got iTrack."

Willis joined Brink's as a part-time guard. "I stayed at that classification for some time," he says. "I might periodically drive or do something different. The next classification was driver, and I made driver, then messenger. It must have been around 1979 or so I went into the vault, and I've been in the vault ever since."

In his earlier days, Willis often worked cross-country deliveries, juggling tight timeframes around rotating six-person driving shifts. Whatever his position in the grander scheme, serving Brink's customers—and serving them well—is something he sees as a timeless commitment that makes the Company shine. "It all depends on the people who come in contact with the customers," he says. "If you have a crew that's taking care of a customer, that's what counts. It's all in the way you handle yourself out there."

Al Zabala, City Manager for the San Fernando Valley-Pacific Region branch, witnesses Willis' savvy approach and positive nature on a daily basis. Zabala has devoted the past decade to the Company and says it's a true pleasure to work with Willis. He considers the seasoned pro an invaluable part of the Brink's team. "Customers demand more than ever; and when he gets calls, Steve's right on top of it," says Zabala. "For him to be able to transition to customers' needs in this day and age is a testament to his longevity, endurance and his ability to roll with the punches—he hasn't even flinched. We are very fortunate to have a guy with so much experience and knowledge."

"I think there will always have to be change to keep up with the competition, or there will be no future," says Willis.

Zabala says Willis is an important member of the morning operations team and is considered the keeper of the vault: "He takes ownership of it. That's what we ask our people to do, to take pride, and he does that. He holds messengers accountable for following procedure when they come into his vault. The leadership in our region is top-notch."

Despite occasional challenges, Willis maintains an optimistic outlook and envisions a prosperous and successful future for Brink's. "No matter how bad things get, Brink's will always have work," he says. "There can be gloomy times now and then, but they don't last. There are companies that have been around a long time and all of a sudden they disappear, but our leadership, our people and our ideas set us apart. At Brink's, we step back and change the course of events, to look at our customers and make sure we give them what they want."

Kicking the Habit

The Brink's Smoking Cessation program, an 18-month effort being launched in two phases, is just one exciting part of a larger, Company-wide wellness initiative. The first phase, running through the end of the year, focuses on awareness and access to resources for employees interested in giving up cigarettes or other tobacco products. Resources include helpful links to such sites as the American Cancer Society and the American Lung Association.

"We have researched many types of smoking cessation programs and there are at least nine different free programs that people can go to for assistance," says Denise Davis, Director – HR Total Rewards.

Brink's EAP and UnitedHealthcare benefit programs have some free resources as well. Phase two will be a voluntary program supported by an external vendor that will provide more tools and proactive support. This phase will focus on tackling behavioral patterns related to smoking, physical addiction to nicotine and the psychological dependency on smoking, with one-on-one encouragement offered through a "quiet coach." "It's similar to a Weight Watchers coach," says Davis.



BRINK'S INVESTS IN YOUR PROTECTION.
SMOKING TAKES IT AWAY

Act Now for Annual Enrollment

Employees have from October 17 until November 4, 2011, to make voluntary changes to their insurance and Flexible Spending Accounts (FSA). All benefit election changes will be effective January 1, 2012.

- Insurance Elections

If you are satisfied with your current insurance elections, you do not need to re-enroll, as your coverage will roll over with no changes (passive enrollment).

- Flexible Spending and Health Savings Accounts

Both the FSA and Health Savings Account require active enrollment, which means you must re-enroll whether you wish to make changes or not. If you do not re-enroll, your accounts will automatically re-set to zero.

To change your benefit elections and re-enroll in the FSA and Health Savings programs, simply complete the form included in your annual enrollment package. If you received a link to My HR Access, you may make benefit elections and changes online. Be sure to submit your elections by November 4, 2011.



Annual Enrollment offers a great opportunity to make sure your personal information on file with Brink's is correct. Please take the time to review it carefully and make any necessary changes.

We need to hear from you!

We need Brink's to be the best company it can be. To help create the best possible working environment for you—the employees serving our customers—we need to know how we're doing, what we can do more of, and what processes or practices we need to reexamine. This is especially important for Branch Unification. Your honest feedback is critical to our success. Please send your comments and suggestions about Branch Unification to branchfeedback@brinksinc.com or call our toll-free voice-mail at 1-877-418-4025.

For questions for company leadership and any suggestions on how we can improve, please send e-mails to

askus@brinksinc.com. Send ideas for new products or services to Solutions.Development@brinksinc.com. We want to hear your ideas and success stories from your branch or office. For

We need Brink's to be the best Company it can be.

article ideas for *Above & Beyond* and *Brink's Link*, e-mail link@brinksinc.com. For Free Throws questions about anything Brink's-related for Brink's Center Court, or questions about Change Management communications, e-mail uschangemanagement@brinksinc.com.

Assess Your Health

It's a win-win proposition: Complete the Free Online Health Assessment, offered to all United Healthcare participants, and save \$120 per year in reduced premiums. The assessment takes just a few minutes, and employees also will find health improvement resources, tips on healthy habits and other customized information. They also can choose an Online Health Coaching Program.

Employee Benefits & Compliance. "This information is protected, and is used solely for the insurance company."

To take this first step toward a healthier lifestyle, log onto myuhc.com and select the "Health Assessment" option today.



"All personal health details go directly into the insurance company's database," says Becky Seckora, Manager –

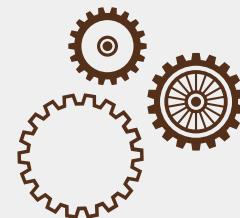


Path to 2015



Core Business maximization

Branch Unification is in place across the United States, and our branches are already seeing definitive Core Business Maximization gains. For example: "Branch Unification in the Tampa branch is having a positive effect on the Coin slip sheet process, improving our speed in helping each other as a team," says Josue Perez, Team Leader – Route Logistics. Please share what is working in your branch with your supervisors so the good news, as well as your branch's best practices, can be communicated throughout your region and across U.S. operations.



CORE BUSINESS MAXIMIZATION

Lean, Efficient and Profitable Operations



San Fernando Valley Cashier Steve Willis

CUATRO DÉCADAS DE SERVICIO

NUESTRO COLABORADOR STEVE WILLIS EVOLUCIONA CON LOS TIEMPOS

Steve Willis, cajero de la división de San Fernando Valley de Brink's, en la zona norte de Hollywood, es un apreciado veterano que celebra sus 40 años en la compañía. Ha visto prosperar a la organización y superar numerosos cambios, sacando el máximo partido a los últimos avances tecnológicos y manteniendo el más alto nivel de servicio al cliente. Estas estrategias, dice, son esenciales para el éxito constante de Brink's.

“Creo que siempre habrá que seguir cambiando para mantener nuestro nivel frente a la competencia, de lo contrario no habrá futuro”, afirma Willis. “Las cosas cambian y, por tanto, la compañía también debe hacerlo”.

Además de la evolución tecnológica que Willis ha observado durante todo este tiempo, las operaciones diarias de Brink's también se han modernizado considerablemente. “Desde luego, cuando yo empecé no había ni un solo cajero automático”, manifiesta. “De pronto llegaron y no han dejado de extenderse. Ahora están por todas partes. En el caso de las operaciones diarias, pasamos de los documentos escritos a mano en varios colores, en función del día, al sistema SMART; y ahora tenemos el iTrack”.

Willis comenzó a trabajar en Brink's como vigilante a tiempo parcial. “Trabajé en ese puesto durante un tiempo”, explica. “De vez en cuando tenía que conducir un vehículo o hacer alguna otra tarea. El siguiente puesto era el de conductor, y llegué a ser conductor, y después mensajero. Alrededor de 1979 pasé a la caja fuerte, y he estado en la caja fuerte desde entonces”.

Al principio, Willis realizaba a menudo entregas por todo el país, en las que se veía obligado a hacer malabares con límites de tiempo muy reducidos y rotaciones de seis personas en los turnos de conducción. Independientemente de su puesto dentro de la empresa, servir a los clientes de Brink's (y servirlos bien) es para él un compromiso permanente que hace grande a la compañía. “Todo depende de la gente que está en contacto con los clientes”, dice. “Lo importante es tener un equipo que cuida al cliente. El secreto reside en la forma en la que te comportas en tu trabajo”.

Al Zabala, gerente de ciudad de la división de San Fernando Valley y la región del Pacífico, es testigo

de la filosofía y el carácter positivo de Willis cada día. Zabala ha trabajado en la compañía durante la última década y afirma que es un auténtico placer trabajar con Willis. Considera que el veterano es un activo muy valioso para el equipo de Brink's. “Los clientes cada vez exigen más y, cuando Steve recibe una llamada, siempre actúa de manera intachable”, manifiesta Zabala. “El hecho de que haya sido capaz de adaptarse a las necesidades actuales de los clientes demuestra su longevidad y resistencia, y su capacidad para recibir todos los golpes sin pestañear. Tenemos mucha suerte de contar con una persona con tantos conocimientos y experiencia”.

“Creo que siempre habrá que seguir cambiando para mantener nuestro nivel frente a la competencia, de lo contrario no habrá futuro”, afirma Willis.

Zabala explica que Willis es un miembro importante del equipo de operaciones de la mañana, y se le considera el guardián de la caja fuerte: “Acepta toda la responsabilidad. Eso es lo que les pedimos a nuestros empleados, que se sientan orgullosos, y él lo hace. Se esfuerza por que los mensajeros sigan los procedimientos cuando entran en la caja fuerte. El liderazgo en nuestra región es excepcional”.

A pesar de los desafíos que se presentan en ocasiones, Willis es optimista y prevé un futuro próspero y lleno de éxito para Brink's. “Independientemente de lo mal que vayan las cosas, Brink's siempre tendrá trabajo”, afirma. “De vez en cuando hay épocas de vacas flacas, pero no duran demasiado. Hay compañías que llevan mucho tiempo en el panorama y, de repente, desaparecen. Sin embargo, nuestro liderazgo, nuestros empleados y nuestras ideas nos hacen diferentes. En Brink's, observamos atentamente y modificamos el curso de los acontecimientos, con el objetivo de satisfacer a nuestros clientes y asegurarnos de siempre ofrecerles lo que desean”.

Hábitos saludables

El programa Smoking Cessation (Abandono del tabaco) de Brink's, un plan de 18 meses en dos fases, es solo una parte de una iniciativa mayor relativa al bienestar en toda la compañía. La primera fase, que dura hasta finales de año, se centra en la toma de conciencia y en el acceso a recursos para los empleados interesados en dejar de fumar o de consumir otros productos derivados del tabaco. Entre los recursos se incluyen enlaces útiles a sitios web como el de la American Cancer Society (Sociedad oncológica estadounidense) y la American Lung Association (Asociación pulmonar estadounidense). “Hemos investigado numerosos tipos de programas de abandono del tabaco y existen al menos nueve programas gratuitos diferentes que pueden ayudar a las personas”, explica Denise Davis, directora de RR. HH. de Total Rewards. Asimismo, el programa EAP de la compañía y los programas de prestaciones de UnitedHealthcare también ofrecen algunos recursos gratuitos. La fase dos constará de un programa voluntario respaldado por un proveedor externo que proporcionará más herramientas y apoyo activo a los empleados. Esta fase se centrará en los patrones de comportamiento relacionados con el tabaco, la adicción física a la nicotina y la dependencia psicológica del tabaco, con sesiones individuales ofrecidas mediante un “orientador silencioso”. “Es similar a un orientador de Weight Watchers”, afirma Davis.



BRINK'S INVIERTE EN SU PROTECCIÓN.
EL FUMAR LA QUITA

Regístrese ya en la inscripción anual

Los empleados tienen desde el 17 de octubre hasta el 4 de noviembre de 2011 para realizar cambios voluntarios en su seguro y sus cuentas de gastos flexibles (FSA). Todos los cambios de elección de prestaciones serán efectivos el 1 de enero de 2012.

- **Elección de seguro** Si está satisfecho con su elección de seguro actual, no tiene que volver a inscribirse, ya que la cobertura seguirá vigente sin cambio alguno (inscripción pasiva).
- **Cuentas de gastos flexibles y de ahorros de salud** La FSA y la cuenta de ahorros de salud requieren una inscripción activa, por lo que debe volver a inscribirse tanto si desea realizar modificaciones como si no. Si no vuelve a inscribirse, sus cuentas se restablecerán automáticamente en cero.

Para cambiar su elección de prestaciones y volver a inscribirse en los programas de FSA y de ahorros de salud, solo tiene que llenar el formulario incluido en su paquete de inscripción anual. Si ha recibido un enlace a My HR Access, es posible que deba realizar los cambios y la elección de prestaciones en línea. No olvide enviar su elección antes del 4 de noviembre de 2011.



La inscripción anual es una gran oportunidad para comprobar que sus datos personales archivados en Brink's son correctos. Revíselos atentamente y realice los cambios que sean necesarios.

Queremos conocer su opinión

Queremos hacer de Brink's la mejor compañía posible. Con el fin de ayudar a crear el mejor entorno laboral posible para ustedes, los empleados que sirven a nuestros clientes, necesitamos saber qué tan bien estamos realizando nuestra labor, en qué podemos mejorar y qué procesos o prácticas debemos evaluar. Esto es especialmente importante para la unificación de divisiones, labor en la que su opinión honesta es fundamental para nuestro éxito. Le pedimos envíe sus comentarios y sugerencias sobre la unificación de divisiones a la dirección de correo electrónico branchfeedback@brinksinc.com o llame a nuestro buzón de voz gratuito al 1-877-418-4025.

Si tiene preguntas sobre el liderazgo de la compañía o desea hacer alguna sugerencia sobre cómo podemos mejorar, envíe un mensaje de correo electrónico a askus@brinksinc.com.

Asimismo, puede enviar ideas sobre nuevos productos o servicios a Solutions.Development@brinksinc.com. Nos gustaría recibir sus ideas y las historias de éxito de su división u

Esta información está protegida y la emplea únicamente la compañía de seguros

oficina. Si tiene ideas sobre artículos para Above & Beyond y Brink's Link, envíe un mensaje de correo electrónico a link@brinksinc.com. Si tiene alguna pregunta Free Throws sobre cualquier tema relacionado con Brink's para Brink's Center Court, o alguna duda sobre las comunicaciones de la gestión del cambio, envíe un mensaje de correo electrónico a uschangemanagement@brinksinc.com.

Evalúe su salud

Una propuesta que no puede rechazar: Llene la evaluación de salud en línea gratuita, disponible para todos los miembros de UnitedHealthcare, y ahorre 120 \$ al año en cuotas reducidas. La evaluación solo tarda unos minutos, y los empleados también encontrarán recursos para mejorar su salud, consejos sobre hábitos saludables y más información personalizada. Asimismo, es posible elegir un programa de orientación de salud en línea. "Toda la información médica del personal va directamente a la base de datos de la compañía de seguros", dice

Becky Seckora, gerente de relaciones con los empleados. "Esta información está protegida y la emplea únicamente la compañía de seguros". Para dar este primer paso hacia un estilo de vida más saludable, inicie sesión en myuhc.com y seleccione la opción "Health Assessment" (Evaluación de salud) ya mismo.



De camino a 2015



Potenciación del negocio principal

La unificación de divisiones se está llevando a cabo en todo Estados Unidos, y nuestras divisiones ya están obteniendo considerables beneficios de potenciación del negocio principal. Por ejemplo: "La unificación de divisiones en la división de Tampa está teniendo un efecto positivo en el proceso de láminas protectoras de monedas, lo que aumenta nuestra velocidad para ser eficaces como equipo", manifiesta Josue Perez, jefe de equipo de logística de rutas. Comuníqueles a sus supervisores qué funciona bien en su división, de forma que las buenas noticias y las mejores prácticas de la división lleguen a toda la región y a toda la compañía en Estados Unidos.



MAXIMIZACIÓN DEL NEGOCIO PRINCIPAL

Apoyo, operaciones eficientes y rentables