

## BACHMANN SHINES IN SAN BERNARDINO

San Bernardino City Manager Diana Bachmann



Diana Bachmann, City Manager of the San Bernardino branch, has come full circle during the course of her 18-year Brink's career. It was in San Bernardino in 1994 that she started with the Company in an administrative position, learning the ropes in various departments including payroll, billing, financials and anything else she could absorb. In 2000 she was promoted to the Operations Manager position in San Bernardino. In 2004 she accepted a promotion as a Branch Manager in the Lancaster branch, and then in 2006 was named Branch Manager for the San Fernando Valley branch. In 2007 she returned to San Bernardino as Branch Manager.

**"There are many things that we will be working on in the coming months to improve the efficiencies in our operations," Bachmann says.**

Bachmann is always an eager participant when it comes to new ideas and procedures. She sees Brink's Branch Unification initiative, designed to eliminate siloing between the lines of business, as a very positive move. "We're very happy to have our operations combined," she says. "We respect each other and work as a team, so our silo has always been our profit and loss statement." Bachmann says Branch Unification is enabling her branch to eliminate redundant procedures and streamline processes. She cites this example: "In the afternoons we have over 20 routes come in within a two-hour period, and this can create quite a bottleneck in the check-in process, as they all try to sell to the Money Processing team and vault. Post Branch Unification, the vault and Money Processing will be able to sign for all items, which will reduce the wait time for our messengers."

Bachmann says she also plans to cross-train employees who work inside the branch, so they can move between operations and elsewhere

when needed. "There are many things that we will be working on in the coming months to improve the efficiencies in our operations," she says.

Bachmann notes the recent addition of work for Bank of America that created opportunities to make changes in San Bernardino's routing structure. "We're continuously working on our routes and ways to make them more efficient," she says. "Our crews are really the best when it comes to good routing. If they find a better way to do a run, they'll bring their ideas to their supervisor and work on making changes. It's always a team effort in San Bernardino."

In terms of keeping promises to customers, Bachmann says information technology development is vital to the Company and a sound investment in Brink's future. "We absolutely have to continue to develop and implement new technology to remain competitive," she says.

In Bachmann's opinion, providing quality customer service is one of the most critical aspects of her job. "It's our customers who keep us in business," she says. "I love hearing from my customers that Brink's is the best, that they love our service and that my employees are professional and do such a great job. We strive to provide excellent service and learn from our challenges, so they don't happen again."

Bachmann says she views everything, including the current economic climate, as a challenge. "It's difficult in this price-driven market; however, it's giving us the opportunity, as a company, to set ourselves apart from our competitors by creating a standard of quality service and maintaining that standard. That's how we'll keep our existing customers and eventually win more new business."

Co-workers uniformly regard Bachmann as an exemplary team player. As Brennan Colton, San Bernardino Messenger commented, "Working with Diana is a pleasure, because you can see how she truly cares about the branch."

## EAP Program Eases Stress

When life's challenges may seem overwhelming, Brink's Employee Assistance Program (EAP) is ready to help. In partnership with Brink's, MHN's Member website offers access to a wide range of resources including articles, links to self-help programs and other valuable elements designed to help conquer life's daily obstacles. Visit [members.mhn.com](http://members.mhn.com) for a complete menu of accessible tips and tools that allow you to view EAP benefits; search for an MHN counselor; ask an expert questions about emotional health; access self-help programs for stress, weight management, nutrition, fitness, smoking cessation; and more. The financial services are invaluable—including credit counseling, debt and budget assistance and retirement planning. Counseling options include unlimited telephonic options and five free face-to-face counseling sessions per incident annually per family member.

"The EAP is there for all full-time Brink's employees and their covered dependents with solutions to help us balance our lives and our work," says Becky Seckora, Manager – Employee Benefits and Compliance.

Note: Some restrictions may apply to the services listed. To obtain a referral to a counselor, you will be prompted to supply additional information.

Call MHN at: (800) 227-1060

TDD: (800) 327-0801

[members.mhn.com](http://members.mhn.com)

access code: [brinksinc](http://brinksinc)





## EMPLOYEE PARTNERSHIP PROGRAMS

Brink's Employee Partnership Programs include relationships with external vendors to offer discounts and frequent specials for our employees. The following companies have partnered with Brink's to offer special discounts:

### New Car Discounts

#### [Discount on a GM Car Purchase](#)

Brink's employees can save on a new General Motors Company vehicle with Preferred Pricing, available through the GM Supplier Discount. You can shop for a new vehicle, see available incentives and keep up to date on current promotions, get pricing examples and more, all in one convenient location. Go to [www.gmsupplierdiscount.com](http://www.gmsupplierdiscount.com) and register. Be sure to enter 833953 for the Company code.

### Hotel Discounts

#### [La Quinta Hotels](#)

Save money while on vacation by staying at a La Quinta Hotel, where amenities include free breakfast, free high-speed Internet access, televisions with premium channels, free voice mail and free local calls! Brink's employees can enjoy a discount on hotel stays at La Quinta just

by visiting [www.lq.com](http://www.lq.com) and booking the reservation using the code BRINKINC.

### Banking

#### [Bank of America](#)

Brink's has collaborated with Bank of America to offer you convenient, reliable and secure solutions to help you manage your money. Currently Brink's employees receive a \$50 bonus when they open a new personal checking account through the Bank of America at Work® Program. Stop by a Bank of America near you or visit [www.bankofamerica.com/bankatwork](http://www.bankofamerica.com/bankatwork) for more information.

### Wireless Phone Companies

#### [AT&T Wireless](#)

Save money while texting or talking to friends and family! Brink's employees also are eligible for discounts on phones and accessories. Take your Brink's photo ID to a nearby AT&T retailer. Visit the

BRINKS On-Line store to activate a new line, upgrade your existing line or order accessories: [www.att.com/wireless/brinks](http://www.att.com/wireless/brinks) and be sure to mention discount code 2771452.

#### [Sprint](#)

Visit any Sprint retail store for savings! Be sure to take your Brink's photo ID with you. If you are already a Sprint-Nextel customer, call 1-866-853-4931 to make sure you are receiving your discount, and be sure to mention the Brink's Corp ID: NABRN\_ZZZ

#### [T-Mobile](#)

For T-Mobile discounts, contact the T-Mobile Discount Team at (877) 453-8824. Tell them you are a Brink's employee. Both new and existing customers will need to provide proof of eligibility (work phone, work email and employee ID) when enrolling.

# Brink's Employee Partnership Programs

## Verizon Wireless

Brink's employees are eligible for discounts on qualified cell phones, plans and accessories. Take your Brink's photo ID card into any Verizon Wireless authorized retailer to sign up for savings. Visit [www.verizonwireless.com](http://www.verizonwireless.com) for more information!

## Computers And Electronics

### Dell

Visit the Dell website at [www.dell.com](http://www.dell.com) or call 1-800-695-8133 for the best deal on Dell products! Be sure to use the Brink's member ID: PS107031104

### CDW

Brink's employees are eligible for discounts through CDW's Employee Purchase Program (EPP) on personal computer purchases. Receive discounts on more than 70,000 hardware, software and electronics products. Visit [www.cdw.com/shop/EPP](http://www.cdw.com/shop/EPP) and enter the Brink's access code: 59HD681F

## Insurance

### Liberty Mutual Auto and Home Insurance

It has never been more important to make your money go farther. We have partnered with Liberty Mutual to offer our employees discounts on auto and home insurance products and services. Learn more about Liberty Mutual Auto and Home Insurance by calling 1-800-524-9400, or visit the website at [www.libertymutual.com/brinksus](http://www.libertymutual.com/brinksus).

## Office Supplies

### Office Depot

Brink's employees receive discounts of up to 20% off published retail prices on purchases of office and school supplies with their registered personal credit card at any Office Depot retail store location. Computers and selected other technology items, business machines, UPS services and custom/

special orders are excluded from the discount. To receive the discount, you must register for the program at [https://odams.officedepot.com/account\\_apps/mtspc/registration.php?act=46279012](https://odams.officedepot.com/account_apps/mtspc/registration.php?act=46279012).

**The complete list of Brink's Employee Partnership Programs is available on Brink's World. From the Brink's World U.S. homepage, select the "Employee Partnership Programs" link in the left-side navigation. If you need assistance accessing Brink's World, please contact your branch administrator.**





The Brink's Phoenix team



Tellers David Fields (left) and Travis Taylor (right) with the new Cummins Jet Scan iFX i400

## Wells Fargo Honors Brink's

At the recent 2011 Wells Fargo Armored Summit in El Monte, California, Brink's received several awards for providing excellent service. On the guest list were carriers Wells Fargo employs to perform ATM and CIT service around the United States, including a number of our competitors. During the meeting, members of Wells Fargo leadership spoke about the commitment to customer excellence that Wells Fargo provides to its internal and external customers, and emphasized how dependent that level of service is on Brink's and the other service providers that were present. The bank also presented a number of awards for excellence in service quality. Here are the awards Wells Fargo presented to the Brink's team to show their appreciation for the superb quality service we have provided during the past year:

- **MVP Award for Excellence in Customer Advocacy.** Congratulations to the entire Customer Care team.
- **MVP Service Excellence Award.** Presented to BGS USA Senior Customer Service Representative Chris Stone.
- **MVP Service Excellence Award.** Presented to Customer Care Professional Ivy Harris.
- **Service Excellence Award.** Presented for our outstanding commitment to Service Excellence in Electronic Applications Processing Department Operations.
- **Office of the Year.** Presented to Brink's Phoenix.
- **Best in Class Award.** Presented for outstanding service, tireless dedication and commitment to Wells Fargo. This is the highest award the bank presents.

"We're honored to be recognized by such a distinguished company for the dedicated work the Money Processing team has been able to provide," says Lesia Fears, Manager – Cash Logistics, Phoenix.

Chris Mocariski, Manager – Route Logistics, Phoenix, adds, "The lion's share of the credit goes to the conversion teams and our crews out on the street that have been serving Wells Fargo over the past year and a half or so."

According to Marcus Allison, Transportation Manager, Phoenix, "We're extremely pleased with the award. It makes us appreciate the work we do here."

## Faster, Better, Cheaper

The Cummins Jet Scan iFX i400 was just fielded in Charleston, West Virginia, with amazing results. The space-saving vertical pocket sorter allows the user to process and sort in multiple modes, and can have as few as three or as many as nine pockets—all in the same 30-inch by 18-inch footprint. With an adjustable processing speed of 600, 800 or 1,000 notes per minute, it performs double verification of each note for a better than 99.99 percent accuracy rate.

"It takes around 20 minutes start to finish to run four boxes of money that used to take about one hour," says Operations Manager Rochelle Olinger. "On an average day we have around 32 boxes of cash to run down, so it saves around four and a half hours of labor a day."

The basic three-pocket system is barely larger than a desktop sorter, and each additional two-pocket module, stacked vertically, adds approximately five inches in height. Pockets also can be placed horizontally, and can be custom-configured for maximum flexibility. Other features include an eight-inch, full-color touchscreen display with onscreen diagnostics.

## An Ounce of Prevention

Preventive health care visits are free for Brink's employees who have UnitedHealthcare coverage and use an in-network physician. Find an in-network doctor by visiting [myuhc.com](http://myuhc.com) and clicking on "Find physician or facility." There are more than 661,000 physicians and 5,100 hospitals in the network. Next, make an appointment. Brink's managers are encouraged to accommodate these routine visits; and be sure to let the doctor's office know you're making a preventive care appointment. Finally, follow up with the recommended care. As you reach age milestones in your life, make sure you're aware of tests and screenings you should have. If you have a family history of a particular condition, it's best to talk with your doctor to determine the right age to begin tests and screenings. Blood pressure and cholesterol checks and annual eye exams should be routine for everyone 20 and older. Bone density tests are recommended from age 60 on. Check [www.uhcpreventivecare.com](http://www.uhcpreventivecare.com) for more details, or view the video at [www.preventive.uhc4health.com](http://www.preventive.uhc4health.com).



Jose Zabala

## Watchful Eye in West Palm Beach Branch

Honesty and integrity have long been foundational values at Brink's. Garage Foreperson Jose Zabala's attention to detail, plus a little detective work within his department, helped solve the mystery of some disappearing fuel that saved the Company from ongoing losses.

Zabala, who joined Brink's in 2005, was reviewing receipts from the vendor fuel trucks and pointed out some discrepancies to his supervisor, City Manager Gabriel Lopera. Further investigation revealed that certain trucks each appeared to

be using approximately 60 gallons of fuel every weekend—which is impossible, because the trucks weren't being moved. Lopera got others involved at the branch, including the controller and the head of procurement. The vendor was contacted, surveillance cameras set up and the guilty party was nailed. "We're looking further back, but just in what Jose was able to catch saved our branch more than \$4,000," says Lopera. "It's the little things that sets Brink's apart from our competitors, and that's a perfect example."

Says Zabala of his sleuthing efforts, "I don't think I did anything out of the ordinary. I was just doing my job."

## BACHMANN DESTACA EN SAN BERNARDINO

La gerente de ciudad de San Bernardino, Diana Bachmann



Diana Bachmann, gerente de ciudad de la división de San Bernardino, ha hecho un recorrido completo en el curso de sus 18 años de carrera en Brink's. Fue en San Bernardino donde en 1994 empezara a trabajar para la compañía en un puesto administrativo, aprendiendo el funcionamiento de distintos departamentos, como nóminas, facturación, finanzas y cualquier otra área que le permitiera superarse. En el año 2000 fue ascendida a gerente de operaciones en San Bernardino. En 2004 aceptó un ascenso como gerente de división de Lancaster y, dos años más tarde, fue designada para el mismo puesto en San Fernando Valley. Volvió de nuevo a San Bernardino en 2007, esta vez como gerente de división.

**“En los próximos meses trabajaremos en numerosos aspectos con el fin de mejorar la eficacia de nuestras operaciones”, concluye Bachmann.**

Bachmann muestra siempre su entusiasmo con las ideas y procedimientos nuevos. Considera la iniciativa de unificación de divisiones de Brink's como un movimiento muy positivo, concebido para eliminar el aislamiento entre las líneas de negocio. “Nos parece muy bien que se combinen nuestras operaciones”, comenta. “Existe un gran respeto entre nosotros y trabajamos como equipo, por lo que nuestro silo siempre ha sido el balance de pérdidas y beneficios”. Bachmann señala que la unificación de divisiones permitirá a su división eliminar la repetición de procedimientos y simplificar procesos, y menciona el siguiente ejemplo: “Por las tardes recibimos más de 20 rutas en un plazo de dos horas; esto puede crear un embotellamiento considerable en el proceso de registro, ya que todas intentan vender al equipo de procesamiento de dinero y la caja fuerte. Tras la unificación de divisiones, la caja fuerte y el procesamiento de dinero podrán firmar por la recepción de todos los elementos, lo que reducirá el tiempo de espera de nuestros mensajeros”.

Bachmann añade que también tiene planeado ofrecer formación en distintas áreas a los empleados de la división, de modo que puedan desplazarse entre operaciones y a otros puestos donde sean necesarios. “Durante los próximos meses

trabajaremos en numerosos aspectos con el fin de mejorar la eficacia de nuestras operaciones”, afirma.

Bachmann menciona que la reciente adición del trabajo para el Bank of America ha creado oportunidades para efectuar cambios en la estructura de rutas de San Bernardino. “Trabajamos continuamente en nuestras rutas y en el modo de hacerlas más eficaces”, dice. “Nuestros equipos hacen un trabajo excepcional cuando se trata de un buen encaminamiento. Si encuentran un modo mejor de hacer un recorrido, comentarán sus ideas con su supervisor y se pondrán manos a la obra para realizar cambios. El trabajo en San Bernardino es siempre un esfuerzo de equipo”.

En lo que respecta a mantener las promesas a los clientes, Bachmann dice que el desarrollo de la tecnología informática es esencial para la compañía y una inversión razonable en el futuro de Brink's. “Sin duda alguna, para mantener nuestra capacidad competitiva, tenemos que seguir desarrollando e implantando nuevas tecnologías”, comenta.

En opinión de Bachmann, proporcionar un servicio al cliente de calidad es uno de los aspectos esenciales de su trabajo. “Nuestro negocio se mantiene gracias a nuestros clientes”, añade. “A mí me encanta oírles decir que Brink's es lo mejor que hay, que les gusta nuestro servicio y que nuestros empleados son grandes profesionales que realizan un trabajo excepcional. Nos esforzamos por proporcionar un servicio excelente y aprender de nuestros errores, para evitar que se repitan”.

Bachmann dice que se plantea cualquier situación, incluido el entorno económico actual, como un desafío. “El mercado actual, dirigido por los precios, es difícil, pero nos ofrece la oportunidad de destacarnos de otras empresas de la competencia creando y manteniendo un estándar de servicio de calidad. Eso es lo que nos permitirá conservar a nuestros clientes actuales y lograr, con el tiempo, nuevas oportunidades de negocio”.

La opinión generalizada entre los colegas de Bachmann es que es un miembro ejemplar del equipo. Como comentó Brennan Colton, mensajero de San Bernardino: “Trabajar con Diana es un verdadero placer porque es obvio que se preocupa sinceramente por la división”.

## El programa EAP reduce el estrés

El programa de Asistencia al empleado (EAP) de Brink's ofrece ayuda en esos momentos en los que los retos de la vida pueden resultar agobiantes. En asociación con Brink's, el sitio web MHN para miembros ofrece acceso a una gran variedad de recursos, como artículos, enlaces a programas de autoayuda y otras valiosas contribuciones que le ayudarán a superar los obstáculos de la vida diaria. Visite [members.mhn.com](http://members.mhn.com) para acceder a un menú completo de consejos y herramientas accesibles que le permitirán ver las ventajas de EAP; buscar un asesor de MHN; realizar consultas sobre salud emocional a un experto; acceder a programas de autoayuda para hacer frente al estrés, controlar el peso, la nutrición, el estado físico o dejar de fumar, entre muchas otras opciones. Los servicios financieros son de gran valor y abarcan asesoramiento crediticio, asistencia con deudas y presupuestos, o planes de jubilación. Las opciones de asesoramiento incluyen opciones telefónicas ilimitadas y cinco sesiones en persona por incidente al año, por miembro de la familia.

“El programa EAP existe para el beneficio de los empleados de tiempo completo de Brink's y las personas dependientes incluidas, y ofrece soluciones para ayudarnos a encontrar el equilibrio entre nuestra vida privada y nuestra vida laboral”, comenta Becky Seckora, gerente de prestaciones al empleado y conformidad.

Nota: Algunos de los servicios detallados pueden estar sujetos a restricciones. Para que se le asigne un asesor, se le solicitará que proporcione información adicional.

Llame a MHN en el: (800) 227-1060  
Teléfono para personas con dificultades auditivas: (800) 327-0801  
[members.mhn.com](http://members.mhn.com)  
Código de acceso: [brinksinc](http://brinksinc)







## PROGRAMAS DE ASOCIACIÓN PARA EMPLEADOS

Con los programas de Asociación para empleados de Brink's se establecen relaciones con proveedores externos con el fin de ofrecer a nuestros empleados descuentos y ofertas especiales frecuentes. Las siguientes empresas se han asociado con Brink's para ofrecer descuentos especiales:

### Descuentos en vehículos nuevos

#### Descuento en la compra de un vehículo GM

Los empleados de Brink's pueden obtener ahorros en la compra de un vehículo nuevo de General Motors Company con precio preferente, disponible a través del descuento de proveedor de GM. Puede comprar un nuevo vehículo, consultar los incentivos disponibles y mantenerse informado de las promociones actuales, así como ver precios de muestra, todo ello desde una única y cómoda ubicación. Vaya a [www.gmsupplierdiscount.com](http://www.gmsupplierdiscount.com) y regístrese. Asegúrese de introducir 833953 en el código de la compañía.

### Descuentos en hoteles

#### Hoteles La Quinta

SAhorre durante sus vacaciones con estancias en un hotel La Quinta, que incluye servicios como desayuno gratuito, acceso gratuito a Internet con conexión de alta velocidad, televisión con canales premium, servicio gratuito de buzón de voz y llamadas locales gratuitas. Los empleados de Brink's pueden

disfrutar de un descuento por su estancia en hoteles La Quinta simplemente visitando [www.lq.com](http://www.lq.com) y utilizando el código BRINKINC al realizar su reserva.

### Entidades financieras

#### Bank of America

Brink's ha colaborado con el Bank of America para poner a su disposición soluciones cómodas, fiables y seguras que le ayuden a gestionar su dinero. En la actualidad los empleados de Brink's reciben una bonificación de 50 USD cuando abren una cuenta corriente personal nueva en el Bank of America con el programa Work@. Pase por una sucursal próxima del Bank of America o visite [www.bankofamerica.com/bankatwork](http://www.bankofamerica.com/bankatwork) para obtener información adicional.

### Empresas de telefonía inalámbrica

#### Servicios inalámbricos de AT&T

Ahorre mientras envía mensajes de texto o habla con sus amigos o su familia. Los empleados de Brink's también pueden optar a descuentos en teléfonos y accesorios. Lleve

su identificación con fotografía de Brink's a cualquier comerciante de AT&T próximo. Visite la tienda en línea de BRINKS para activar una línea nueva, actualizar otra existente o pedir accesorios: [www.att.com/wireless/brinks](http://www.att.com/wireless/brinks), y asegúrese de mencionar el código de descuento 2771452.

#### Sprint

Visite un comercio de Sprint para conseguir ahorros. No se olvide de llevar consigo su identificación con fotografía de Brink's. Si ya es cliente de Sprint-Nextel, llame al 1-866-853-4931 para asegurarse de que recibe su descuento, y no se olvide de mencionar el ID corporativo de Brink's: NABRN\_ZZZ.

#### T-Mobile

Para obtener descuentos con T-Mobile, póngase en contacto con el equipo de descuentos de T-Mobile en el número (877) 453 8824, y diga que es empleado de Brink's. Tanto los clientes nuevos como los existentes necesitarán proporcionar prueba de su elegibilidad (teléfono del trabajo, dirección de

# Prestaciones al empleado de Brink's

correo electrónico del trabajo y la identificación de empleado) en el momento de inscribirse.

## [Verizon Wireless](#)

Los empleados de Brink's pueden optar a descuentos en teléfonos móviles, planes telefónicos y accesorios. Presente su tarjeta de identificación con fotografía de Brink's en cualquier comerciante autorizado de Verizon Wireless para solicitar los descuentos. Visite [www.verizonwireless.com](http://www.verizonwireless.com) para obtener más información.

## [Equipos informáticos y electrónicos](#)

### [Dell](#)

Visite el sitio web de Dell en [www.dell.com](http://www.dell.com), o bien llame al 1-800-695-8133, para obtener la mejor oferta en productos Dell. Asegúrese de utilizar la identificación de Brink's: PS107031104.

### [CDW](#)

Los empleados de Brink's pueden optar a descuentos a través del programa de Compra para empleados (EPP) de CDW para la adquisición de equipos PC. Obtenga

descuentos en más de 70 000 productos electrónicos, hardware y software. Visite [www.cdw.com/shop/EPP](http://www.cdw.com/shop/EPP) e introduzca el código de acceso de Brink: 59HD681F.

## [Seguros](#)

### [Seguro del automóvil y el hogar de Liberty Mutual](#)

Ahora más que nunca es importante obtener el máximo provecho de su dinero. Nos hemos asociado con Liberty Mutual para ofrecer a nuestros empleados descuentos en servicios y productos de seguros para el automóvil y el hogar. Obtenga más información sobre el seguro del automóvil y el hogar de Liberty Mutual llamando al 1-800-524-9400, o visite el sitio web [www.libertymutual.com/brinksus](http://www.libertymutual.com/brinksus).

## [Material de oficina](#)

### [Office Depot](#)

Los empleados de Brink's obtienen descuentos hasta de un 20% sobre el precio de venta publicado en la compra de material de oficina y para el colegio con su tarjeta de crédito personal registrada en cualquier

tienda de Office Depot. Quedan excluidos de este descuento los equipos informáticos y otros artículos de tecnología seleccionados, maquinaria empresarial, los servicios de UPS y los pedidos personalizados o especiales. Para recibir el descuento, debe registrarse en el programa en [https://odams.officedepot.com/account\\_apps/mtspc/registration.php?act=46279012](https://odams.officedepot.com/account_apps/mtspc/registration.php?act=46279012).

**La lista completa de programas de Asociación para empleados de Brink's se encuentra disponible en Brink's World. En la página de inicio de Brink's World EE. UU. seleccione el enlace "Employee Partnership Programs" situado en el control de navegación de la izquierda. Si requiere asistencia para acceder a Brink's World, póngase en contacto con el administrador de su división.**





El equipo de Phoenix de Brink's

## Wells Fargo honra a Brink's

Durante la celebración reciente de la cumbre de vehículos blindados de Wells Fargo 2011 (Wells Fargo Armored Summit) en El Monte, California, Brink's recibió varios galardones en reconocimiento a la excelencia de su servicio. Entre la lista de invitados se encontraban operadores que Wells Fargo emplea para llevar a cabo servicios de cajero automático y traslado de dinero en todo el territorio de los Estados Unidos, e incluía a varias empresas de la competencia. Durante la reunión, miembros de la directiva de Wells Fargo hablaron sobre el compromiso de la empresa con un servicio al cliente excepcional tanto para sus clientes internos como externos, e hicieron hincapié en la medida en que ese nivel de servicio depende de Brink's y otros proveedores de servicios presentes. El banco también concedió varios premios a la excelencia en la calidad de servicio. A continuación se relacionan los premios que Wells Fargo concedió al equipo de Brink's como agradecimiento por el servicio de excepcional calidad recibido durante el pasado año:

- Premio MVP por la excelencia en la defensa del cliente. Nuestras felicitaciones a todo el equipo de atención al cliente.
- Premio MVP por la excelencia en el servicio. Entregado al representante ejecutivo de servicio al cliente de BGS USA, Chris Stone.
- Premio MVP por la excelencia en el servicio. Entregado a una profesional de atención al cliente, Ivy Harris.
- Premio a la excelencia en el servicio. Concedido por nuestro destacado compromiso con la excelencia en el servicio en las operaciones del departamento de procesamiento de aplicaciones electrónicas.
- Oficina del año. Concedido a Phoenix de Brink's.
- Premio al mejor en su clase. Concedido por nuestro extraordinario nivel de servicio, nuestra dedicación incansable y nuestro compromiso con Wells Fargo. Constituye el galardón más importante que concede el banco.

"Nos honra que una empresa tan destacada reconozca la dedicación que el equipo de procesamiento de dinero ha mostrado en su trabajo", comenta Lesia Fears, gerente de logística de efectivo, Phoenix.

Por su parte, Chris Mocariski, gerente de logística de rutas en Phoenix, añade: "La mayor parte del mérito corresponde a los equipos de conversión y los equipos que trabajan en la calle y han estado al servicio de Wells Fargo durante el último año y medio, más o menos".

Y Marcus Allison, gerente de transportes en Phoenix, añadió: "Estamos encantados con el premio. Hace que valoremos nuestra labor aquí".



Jose Zabala

## Ojo avizor en la división de West Palm Beach

La honestidad y la integridad han sido durante mucho tiempo valores fundamentales de Brink's. La atención al detalle de José Zabala, primer encargado de garaje, junto con pequeñas pesquisas realizadas en su departamento, ayudaron a resolver el misterio de la desaparición de ciertas cantidades de combustible y lograron salvar a la compañía de unas pérdidas continuas.

Zabala, que llegó a Brink's en 2005, estaba revisando unos recibos de los camiones de combustible del proveedor y llamó la atención de su supervisor, el gerente de ciudad Gabriel Lopera, sobre ciertas discrepancias. Una investigación más a fondo puso de relieve que algunos camiones parecían estar gastando cerca de 227 litros de



Cajeros David Fields (izquierda) y Travis Taylor (derecha) con la nueva Cummins Jet Scan iFX i400

## Más rápido, económico y mejor

La Cummins Jet Scan iFX i400 acaba de instalarse en Charleston, Virginia Occidental, con asombrosos resultados. Gracias a los compartimentos separadores verticales es posible reducir el espacio que ocupa y permite al usuario procesar y ordenar en múltiples modos; es posible tener desde tres hasta nueve compartimentos, y todo ello en unas dimensiones de 76 por 46 cm, aproximadamente. Con una velocidad de procesamiento ajustable de 600, 800 ó 1000 billetes por minuto, lleva a cabo una doble verificación de cada billete para lograr un índice de precisión superior al 99,99%.

"El procesamiento de cuatro cajas de dinero lleva alrededor de 20 minutos de principio a fin, una operación que hasta ahora solía llevarnos una hora", señala Rochelle Olinger, gerente de operaciones. "En un día normal, tenemos que procesar alrededor de 32 cajas de efectivo, lo que significa que nos ahorramos cerca de cuatro horas y media de trabajo al día".

El tamaño del sistema básico con tres casillas es poco mayor que el de un clasificador de escritorio, y cada módulo adicional de dos casillas, apilado en vertical, aumenta la altura en 13 cm aproximadamente. Las casillas también se pueden colocar horizontalmente y configurarse de acuerdo con las preferencias del usuario, ofreciendo así la máxima flexibilidad. Entre otras funciones, incluye pantalla táctil de 8 pulgadas a todo color, con diagnóstico en pantalla.

## Un poco de prevención

Las consultas sobre cuidado preventivo de la salud son gratuitas para los empleados de Brink's que dispongan de la cobertura de UnitedHealthcare y utilicen un médico de la red. Para buscar un médico de la red, visite [myuhc.com](http://myuhc.com) y haga clic en "Find physician or facility" (Buscar un médico o centro). La red incluye más de 661 000 médicos y 5100 hospitales. A continuación, pida una cita. Se anima a los gerentes de Brink's a dar tiempo para este tipo de visitas. Recuerde mencionar en la consulta del médico que se trata de una cita de carácter preventivo. Por último, siga las medidas de cuidado recomendadas. Asegúrese de que cuenta con la información necesaria sobre las pruebas y los reconocimientos a los que debería someterse cuando cumpla cierta edad. Si existe un historial familiar de ciertas enfermedades, es mejor que se lo comente a su médico con el fin de determinar cuál es la edad más adecuada para empezar a realizar determinadas pruebas y reconocimientos. Comprobar la presión arterial y el colesterol, así como efectuar un examen de la vista al año, deben ser la norma para cualquier persona con más de 20 años. Es recomendable que los mayores de 60 se realicen pruebas de densidad ósea. Visite [www.uhcpreventivecare.com](http://www.uhcpreventivecare.com) para obtener información adicional, o vea el vídeo en [www.preventive.uhc4health.com](http://www.preventive.uhc4health.com).





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.



# 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](mailto: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](mailto:askus@brinksinc.com). Send ideas for new products or services to [Solutions.Development@brinksinc.com](mailto: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](mailto: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](mailto: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](http://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 –

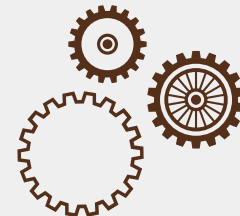


## Path to 2015



### 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](mailto: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](mailto:askus@brinksinc.com).

Asimismo, puede enviar ideas sobre nuevos productos o servicios a [Solutions.Development@brinksinc.com](mailto: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](mailto: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](mailto: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](http://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