



51 Fifth Avenue • Suite 300
New York, NY 10176
Telephone: 212-297-9824
Facsimile: 866-300-1055
Sarah Hlavinka McConnell
SVP, General Counsel & Secretary

April 14, 2011

State of Hawaii
Office of Consumer Protection
235 South Beretania Street, 9th Floor
Honolulu, HI 96813

STATE OF HAWAII
CONSUMER PROTECTION

11 APR 19 P 3:26

RECEIVED

Dear Sir/Madam:

We are writing to notify you of a security breach involving 1,523 current or former employees of ABM Industries, Inc. ("ABM") who are Hawaii residents. ABM will be delivering notice to these individuals on or about April 18, 2011. Please find enclosed the template of the notice that ABM will send to affected Hawaii residents.

On March 5, 2011, thieves broke into ABM's Atlanta, Georgia facility and stole office electronics, which included flat screen televisions, mobile telephones, and computers. One stolen computer contained tax reporting information, including Social Security numbers, for individuals employed by ABM in 2007 and 2008. ABM immediately reported the theft to the Cobb County Police Department. ABM worked aggressively with the Department and private investigators to recover the stolen equipment and publicly offered a reward for its return. Local media reported the theft — but not the presence of tax reporting information on one of the stolen computers — on March 18 and 19, 2011. On or about March 22, 2011, one of the suspects was arrested.

Because there was no reason to believe that the theft was directed at the one computer containing tax reporting information or that the thieves were aware of its presence on that computer, on March 16, 2011, the Cobb County Police Department informed ABM that providing security breach notification would compromise or impede the Department's investigation and requested that ABM delay notification. The Department and ABM continued aggressive efforts to recover the stolen computer containing tax reporting information. After exhausting several promising leads related to the suspect's arrest, the Cobb County Police Department informed ABM that security breach notification could be delivered after April 15, 2011.

ABM is carefully reviewing security procedures at its Atlanta facility and will enhance them in an effort to prevent a recurrence. ABM also has arranged through Kroll, Inc., a global leader in data security, for all affected individuals to receive one year of identity protection services, including continuous credit monitoring, at no cost to them.

If you have any questions concerning the matters discussed above, please do not hesitate to contact me.

Sincerely,

Sarah Hlavinka McConnell
SVP, General Counsel & Secretary



URGENT — Please Read Immediately.

<<FirstName>> <<MiddleName>> <<LastName>>
<<Address1>>
<<Address2>>
<<City>>, <<StateProvince>> <<PostalCode>>
<INTELLIGENT MAIL BARCODE>

<<Date>> (Format: Month Day, Year)

Kroll ID Number: <<MembershipNumber>>

Dear <<FirstName>> <<MiddleName>> <<LastName>>,

I am writing to inform you of an information security situation that could potentially affect you, and to share with you the steps that ABM Industries (ABM) is taking to address it.

Recently, thieves broke into ABM's Atlanta office and stole office electronics, including televisions, mobile telephones and computers. One stolen computer contained tax reporting information for individuals employed by ABM in 2007 and 2008 and included your name and Social Security number.

ABM has been working aggressively with local law enforcement and private investigators to recover the stolen equipment. There is no reason to believe that the theft was aimed at personal information, nor that the stolen computer was the target of the theft—especially since the thieves also took other electronics, such as televisions, and because the crime is similar to recent thefts in other local office buildings.

Nor are we aware of any reason to believe that your personal information has been accessed. The computer in question is equipped with a continuum of specialized security protocols to deter unauthorized access to the tax reporting information, as are the related programs and files. Also, you should know that the stolen equipment did not contain any credit or debit card numbers or any other financial account information.

Nevertheless, we deeply regret that this incident occurred at all and apologize to you. We are taking several actions to mitigate any concerns or potential inconvenience this may cause you.

What We're Doing

First, we continue to work closely with the authorities, but we now believe that it is unlikely that the stolen property will be recovered. Obviously, we are also carefully reviewing security procedures at our Atlanta office and will enhance them in an effort to prevent a recurrence.

In addition, out of an abundance of caution, ABM has arranged for you to receive one year of identity protection services at no cost to you through Kroll, a global leader in data security. Should you elect to enroll in Kroll's ID TheftSmart™ service, you are eligible to receive:

- **Continuous Credit Monitoring.** Monitoring alerts make you aware of key changes in your credit file that could indicate unauthorized activity commonly associated with identity theft and fraud.

- **Enhanced Identity Theft Consultation and Restoration.** Licensed Investigators, who truly understand the problems surrounding identity theft, are available to listen, answer your questions, and offer their expertise regarding any concerns you may have. And should your name and credit be affected by this incident, your investigator will help restore your identity to pre-theft status.

Please see the enclosed brochure for additional information about Kroll's ID TheftSmart service. You can sign up for online credit services at www.idintegrity.com. If you prefer to receive credit services through the mail, please complete and return the *Consumer Credit Report and Credit Monitoring Authorization Form*, which is enclosed. You must choose to receive credit services either online or by mail. You may call Kroll **Toll-Free** at 1-855-XXX-CuABM, 8:00 a.m. to 5:00 p.m. (Central Time), Monday through Friday, if you have any questions

or feel you may have an identity theft issue. Be prepared to provide your Kroll ID number (above) whenever you communicate with Kroll. Please do not respond to unsolicited e-mails or telephone calls that claim to come from Kroll or IDTheftSmart, or any e-mail or telephone call from an unknown party asking you to submit personal or financial data. Kroll does not use unsolicited e-mail or telephone calls to request this type of information.

The Recommended Steps, below, provide you additional information on how to protect the security of one's personal and financial information. We urge you to review it carefully.

Please accept our sincere regret and apologies, and do not hesitate to contact Kroll with any questions you might have about the incident or ID TheftSmart.

Sincerely,



Rich Kindorf
Senior Vice President - Strategic Solutions

Recommended Steps

In addition to enrolling in Kroll's ID TheftSmart service, consider taking the following steps:

1. Review your credit reports. You can receive free credit reports by placing a fraud alert. Under federal law, you also are entitled every 12 months to one free copy of your credit report from each of the three national credit bureaus. To obtain a free annual credit report, go to www.annualcreditreport.com or call 1-877-322-8228. You may wish to stagger your requests so that you receive a free report from one of the three credit bureaus every four months.

2. Review your account statements. You should carefully review for suspicious activity the statements that you receive from credit card companies, banks, utilities and other service providers.

3. Respond to suspicious activity. If you receive an e-mail or mail alert from Kroll, contact a Kroll fraud resolution representative **Toll-Free** at 1-855-XXX-CuABM. If you notice suspicious activity on an account statement, report it to your credit card company or service provider and consider closing the account. You also should consider reporting such activity to your local police department, your state's attorney general, and the Federal Trade Commission.

4. Consider placing a fraud alert with one of the three national credit bureaus. You can place an initial fraud alert by contacting one of the three national credit bureaus listed below. For 90 days, an initial fraud alert tells creditors to follow certain procedures, including contacting you, before they open any new accounts or change your existing accounts. For that reason, placing a fraud alert can protect you but also may delay you when you seek to obtain credit. The contact information for all three bureaus is as follows:

Equifax

P.O. Box 740241
Atlanta, Georgia 30374
1-800-685-1111
www.equifax.com

Experian

P.O. Box 2104
Allen, TX 75013
1-888-397-3742
www.experian.com

TransUnion

P.O. Box 2000
Chester, PA 19022
1-800-888-4213
www.transunion.com

5. Additional Information. You can obtain additional information about steps you can take to avoid identity theft from the following:

Identity Theft Clearinghouse

Federal Trade Commission
600 Pennsylvania Avenue, NW
Washington, DC 20580
<http://www.ftc.gov/bcp/edu/microsites/idtheft/>
(877) IDTHEFT (438-4338)
TDD: (866) 653-4261



Kroll ID Number: <<MembershipNumber>>

Estimado <<FirstName>> <<MiddleName>> <<LastName>>,

Le escribo para informarle acerca de una situación de seguridad de información que potencialmente podría afectarlo, y para dejarle saber qué pasos ABM Industries (ABM) está tomando para tratar con el asunto.

Recientemente, ladrones irrumpieron en la oficina de ABM en Atlanta y robaron equipos electrónicos de oficina, incluyendo televisores, teléfonos y computadoras portátiles. Una de las computadoras robadas contenía información de declaración de impuestos de individuos empleados por ABM en el 2007 y el 2008, e incluía su nombre y número de Seguro Social.

ABM ha estado trabajando agresivamente con la comisaría de la policía local e investigadores privados para recuperar el equipo robado. No hay ningún motivo para pensar que el robo estaba dirigido a la información personal, ni que la computadora robada era el blanco del robo – especialmente porque los ladrones también se llevaron otros equipos electrónicos, tales como televisores, y debido a que el crimen es similar a robos recientes que han ocurrido en otros edificios de oficinas locales.

Tampoco tenemos ninguna base para pensar que han tenido acceso a su información personal. La computadora en cuestión está equipada con una serie continua de protocolos de seguridad especializados para evitar el acceso inautorizado a la información de declaración de impuestos, como también lo están los programas y archivos relacionados a la misma. Además, usted debe saber que el equipo robado no contenía números de crédito o débito ni ninguna otra información de cuenta financiera.

No obstante, lamentamos profundamente que este incidente haya ocurrido en lo absoluto y le pedimos disculpas. Estamos tomando varias medidas para reducir cualquier inquietud o posible inconveniencia que esto le pueda causar.

Lo Que Estamos Haciendo

En primer lugar, aunque seguimos colaborando estrechamente con las autoridades, ahora creemos que es poco probable que la propiedad robada se vaya a recuperar. Obviamente, también estamos en proceso de revisar cuidadosamente los procedimientos de seguridad en nuestra oficina en Atlanta y los estamos mejorando para evitar que este evento se repita.

Además, para sobreabundar en cautela, ABM ha dispuesto para que usted reciba un año de servicios de protección de identidad sin costo alguno a través de Kroll, Inc., el líder global en protección de información. Si decide inscribirse en el servicio ID TheftSmart™ de Kroll, usted será elegible para recibir:

Monitoreo Continuo de Crédito. Alertas de vigilancia le hacen saber de cambios importantes en su expediente crediticio que podría indicar una actividad inautorizada comúnmente asociada con el robo de identidad y el fraude.

Mayor Consultoría y Restauración Sobre el Robo de Identidad. Investigadores autorizados, que realmente comprenden los problemas asociados con el robo de identidad, están disponibles para escuchar, responder a sus preguntas, y ofrecer sus conocimientos especializados concerniente a cualquier inquietud que usted pueda tener. Y si su nombre y crédito fuesen afectados por este incidente, su investigador le ayudará a restaurar su identidad al estatus que tenía antes del robo.

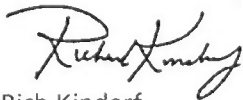
Por favor consulte el folleto adjunto para obtener información acerca del servicio ID TheftSmart de Kroll. Usted puede inscribirse para los servicios de crédito a través del Internet visitando el sitio Web www.idintegrity.com. Si usted prefiere recibir los servicios de crédito a través del correo, por favor complete y envíe el formulario adjunto, titulado *Informe sobre el Crédito del Consumidor y Autorización para Monitorización de Crédito*. Usted deberá optar por recibir los servicios de crédito ya sea por el Internet o por correo. Si tiene alguna pregunta o piensa que puede tener un problema de robo de identidad, usted puede llamar a Kroll número gratuito al 1-855-XXX-CuABM, 8:00 a.m. to 5:00 p.m. ("CST," horario de zona central), de lunes a viernes. Esté preparado para proveer su número de identificación con Kroll (el cual se encuentra en la parte superior de esta carta) cada vez que usted

se comunique con Kroll. Por favor no conteste a correos electrónicos o llamadas telefónicas que usted no haya solicitado que dicen ser de Kroll o IDTheftSmart, o a algún correo electrónico o llamada telefónica de alguna parte desconocida que le solicite someter datos personales o financieros. Para solicitar este tipo de información, Kroll no utiliza correos electrónicos o llamadas telefónicas que usted no haya solicitado.

Los Pasos Recomendados, que aparecen a continuación, le proporcionan información adicional acerca de cómo proteger la seguridad de su información personal y financiera. Le instamos a que lo repase cuidadosamente.

Por favor, acepte nuestro sincero pesar y disculpas, y no dude en ponerse en contacto con Kroll con cualquier pregunta que pueda tener sobre el incidente o ID TheftSmart.

Atentamente,



Rich Kindorf
Senior Vice President - Strategic Solutions

Pasos Recomendados

Además de inscribirse en el servicio ID TheftSmart de Kroll, tome en cuenta tomar los siguientes pasos:

1. Revise sus informes crediticios. Usted puede colocar una alerta de fraude para recibir informes de crédito gratuitos. Conforme a la ley federal, usted también tienen derecho a recibir cada 12 meses una copia gratuita de su reporte crediticio por parte de las tres agencias de crédito nacionales. Para obtener un informe crediticio anual gratuito, visite www.annualcreditreport.com o llame al 1-877-322-8228. Si lo desea, puede alternar sus solicitudes para recibir un informe gratuito de una de las tres agencias de crédito cada cuatro meses.

2. Revise sus estados de cuenta. Usted debe revisar cuidadosamente los estados de cuenta que usted recibe de las compañías de tarjetas de crédito, los bancos, los servicios públicos, y otros proveedores de servicios para detectar actividades sospechosas.

3. Responda a actividad sospechosa. Si usted recibe por correo o correo electrónico una alerta por parte de Kroll, contacte a un representante de resolución de fraude de Kroll, llamando número gratuito al 1-855-XXX-CuABM. Si nota alguna actividad sospechosa en un estado de cuenta, repórtelo a su compañía de tarjeta de crédito o proveedor de servicios y considere cerrar la cuenta. Usted además debería considerar también denunciar tal actividad a su comisaría local de policía, al procurador general de su estado, y a la Comisión Federal de Comercio (en inglés, "Federal Trade Commission").

4. Considere colocar una alerta de fraude con una de las tres agencias crediticias nacionales. Usted puede colocar una alerta inicial al contactar una de las tres agencias de crédito nacionales que aparecen a continuación. Durante 90 días, una alerta de fraude inicial le comunica a los acreedores que deben seguir ciertos procedimientos, tales como ponerse en contacto con usted, antes de que ellos abran cualquier cuenta nueva o cambien sus cuentas actuales. Por tal razón, el colocar una alerta de fraude puede protegerlo, pero también puede retrasarlo cuando vaya a solicitar crédito. La información de contacto de las tres agencias es la siguiente:

Equifax

P.O. Box 740241
Atlanta, Georgia 30374
1-800-685-1111
www.equifax.com

Experian

P.O. Box 2104
Allen, TX 75013
1-888-397-3742
www.experian.com

TransUnion

P.O. Box 2000
Chester, PA 19022
1-800-888-4213
www.transunion.com

5. Información adicional. Puede obtener información adicional acerca de los pasos que puede tomar para evitar el robo de identidad a través del siguiente:

Identity Theft Clearinghouse

Federal Trade Commission

(Centro de Información Sobre Robo de Identidad, Comisión Federal de Comercio)

600 Pennsylvania Avenue, NW

Washington, DC 20580

<http://www.ftc.gov/bcp/edu/microsites/idtheft/>

(877) IDTHEFT (438-4338)

TDD: (866) 653-4261