



# Bulletin

Relations avec la clientèle | Client Relations  
2006-09-01

## PCA : INFORMATION, LETTRE DE CONFORT ET RÉSUMÉ

Services financiers Penson Canada Inc. a satisfait aux exigences de l'article 19 du *Statut 17* de l'ACCOVAM. Nous désirons vous fournir quelques informations que vous trouverez sûrement précieuses et dont vous pourrez tirer profit.

Si une situation d'urgence survient, voici les éléments auxquels vous pouvez vous attendre :

- **Bulletin initial** : Un premier bulletin vous parviendra, qui fera état de notre situation d'urgence et du bureau qui est touché par cette situation (Montréal ou Toronto).
- **Bulletins subséquents** : Ceux-ci vous donneront les détails supplémentaires et vous fourniront une liste des personnes-ressources du bureau qui n'est pas touché par cette situation; vous recevrez également des instructions afin que vous puissiez joindre le Service des relations avec la clientèle.
- **Soutien téléphonique en continu** : Le Service des relations avec la clientèle restera en communication avec vous pour toute la durée de la situation d'urgence.
- **La ligne téléphonique principale** : Un court message fournira de l'information concernant la situation d'urgence.
- **Site Web lors de situation d'urgence** : Vous pourrez accéder à ce site Web à l'adresse <https://emergency.penson.ca> en vue d'obtenir une information à jour.
- **Connexions de rechange** : Si notre connexion par ordinateur est interrompue, vous pourrez vous connecter de nouveau par l'entremise de notre bureau de Toronto (détails à venir).

Vous trouverez ci-joints les documents suivants :

- **Penson BCP Comfort Letter\_FR** : Lettre de confort relativement à notre plan de reprise après sinistre et à notre PCA.
- **Penson Business Continuity Plan – Executive Summary\_FR** : Un résumé de notre PCA.

N'hésitez pas à communiquer avec Patrizia Greco à l'adresse [p.greco@penson.ca](mailto:p.greco@penson.ca) pour toute question concernant ce sujet.

Merci de votre collaboration.

## BCP: INFORMATION, COMFORT LETTER & EXECUTIVE SUMMARY

Penson Financial Services Canada Inc. has satisfied the IDA 17.19 Bylaw requirements. We are providing you with some information that you may find valuable and informative.

During an emergency, you will experience the following:

- **Initial Bulletin**: An initial bulletin will be sent to you announcing our emergency and the office affected (Montreal or Toronto)
- **Subsequent Bulletins**: Will provide you with additional details and a list of contacts in the unaffected office, and instructions on how to reach Client Relations
- **Continuous Phone Support**: Client Relations will remain in touch with you throughout our emergency
- **Main Telephone**: Will have a short message providing information regarding the emergency
- **Emergency Website**: You will be able to refer to our Emergency Website at <https://emergency.penson.ca> for updated information
- **Alternate connections**: If our computer connection with you fails, you will be able to connect to us through our Toronto office (more to come)

Please find attached the following documents:

- **Penson BCP Comfort Letter**: Comfort letter concerning our DRP and BCP.
- **Penson Business Continuity Plan – Executive Summary**: A summary of our BCP.

Should you have any questions, please do not hesitate to contact Patrizia Greco at [p.greco@penson.ca](mailto:p.greco@penson.ca).

Thank you.