**Marche à suivre de la Financière Sun Life pour chercher d'anciens participants et des participants retraités disparus**

Quand une lettre envoyée à un participant est retournée ou qu'un chèque destiné à un participant devient périmé, la Financière Sun Life indique dans son système de tenue des registres que le participant en question est un titulaire de contrat manquant. Ainsi, le relevé du participant n'est plus imprimé ni envoyé par la poste, mais il peut être consulté sur le site des participants.

Une fois que la Financière Sun Life a indiqué que le participant est un titulaire de contrat manquant :

- Elle lui envoie un avis par courriel dans les 7 jours (si elle a une adresse courriel valide au dossier). Elle envoie un nouveau courriel tous les six mois jusqu'à ce que l'adresse du participant soit mise à jour.
- Au cours du premier mois, elle effectue une recherche à l'échelle de la compagnie (si le participant a un compte aux Garanties collectives par exemple). Cette recherche se fait tous les mois jusqu'à ce que l'adresse du participant soit mise à jour.
- Tous les trimestres, la Financière Sun Life envoie la liste des participants disparus au gestionnaire du régime pour que celui-ci lui fasse parvenir les nouvelles adresses, et ce, jusqu'à ce qu'elle ait reçu la nouvelle adresse des participants en question.
- Si le participant est un titulaire de contrat manquant depuis 9 mois, la Financière Sun Life fait une recherche plus poussée en recourant aux services d'une agence de surveillance du crédit.

Dans le cas des anciens participants et des participants retraités que les démarches ci-dessus n'ont pas permis de retrouver, et selon certains critères (Quel est le solde au compte du participant? Quelle est la situation du participant? Depuis combien de temps est-il manquant?), la Financière Sun Life peut faire appel à une société externe qui effectue des recherches dans diverses sources, notamment :

a) Agences et dossiers des gouvernements fédéral et provinciaux
b) Organismes provinciaux (tribunal, tuteur, curateur)
c) Dossiers des salons funéraires et dossiers de retraite
d) Médias sociaux
e) Services postaux et entreprises de transit
f) Demandes de renseignements personnels

Une fois que l'adresse d'un participant est mise à jour dans le système de la Financière Sun Life, l'indication que l'adresse est inexacte est supprimée automatiquement et l'envoi de relevés papier recommence.

**REMARQUE :** La Financière Sun Life continue d'afficher des relevés en ligne pour les anciens participants et les participants retraités disparus dans la mesure où ils ont des actifs dans un compte à la Financière Sun Life. Seuls les relevés papier sont supprimés. Les relevés des anciens participants et des participants retraités sont produits à la même fréquence que ceux des participants actifs, c'est-à-dire au moins une fois par année.