



## Five Tips for Communicating with Non-Clients

Assisting your client in selling or acquiring property inevitably puts you in contact with others looking for information. For example, you may be contacted by an insurance broker looking for details about a property to process the buyer's insurance application and potentially satisfy a purchase agreement's condition on insurability.

It is important to remember that these communications create situations where errors could potentially be made and where complaints or claims could be advanced. To be mindful of how these interactions proceed and to manage the risk of a potential claim occurring, take a moment and ask yourself these five questions before proceeding.

### 1. Should I Provide Answers at All?

When asked for information by someone other than your client, it is entirely reasonable to not provide the requested information and to refer that inquiry back to your client. Simply because someone other than your client has contacted you does not mean you are obligated to answer them. In fact, there are relatively few situations where you are professionally obliged to provide a substantive response. Further, the likelihood that you have direct personal knowledge of the requested information is low.

### 2. Am I Authorized to Communicate with This Person?

If you are willing to respond to an inquiry from a non-client, first consider whether you have your client's authorization to do so. Do not assume that the person inquiring is also acting in your client's interest and do not accept their word at face value. Remember that misunderstandings happen, that circumstances change, and that you owe your client certain obligations of confidentiality. Confirm with your client that you are authorized to communicate on their behalf and be sure to keep a record of that authorization.

### 3. What Information Am I Authorized to Provide?

Having authorization to communicate with a non-client and having authorization to provide specific information can be two different things. If authorization to communicate is provided by your client, discuss the requests being made and the information being provided in response. Again, be sure to confirm your client's authorization to communicate any specific information and keep a record of that authorization.

### 4. Am I Clear About the Source of the Information Being Provided?

It is likely that the non-client making the request, such as an insurance broker, believes that you personally have direct knowledge of the information being requested. Most likely, you do not. Make sure that your communication is clear about the source of your information and that it is explicit when the information does not arise from your own personal experience.

If the information is obtained from a listing document or a property disclosure document, identify that source and provide a copy if appropriate and authorized. To prevent your making a misrepresentation, avoid putting any information into your own words. Changing language from "a few" to "some" or from "newer" to "new" can alter the meaning of a representation, particularly where the terminology is subjective and open to interpretation. Where possible, quote the information, copy and paste the information, or convey the source



REAL ESTATE INSURANCE ALLIANCE OF CANADA INC.

of the information in full, and always identify your source to make it clear that the information is not your own.

#### **5. Should I Assist My Client in Providing Information?**

To manage your potential risk while also providing service to your client, consider assisting your client in responding to an inquiry rather than responding to it yourself. Assist your client by providing them with the necessary information and/or documentation needed to respond to the inquiry and let your client be the one to respond. Acting in this way supports your client's control of the distribution of any information, maintains your client relationship, and lessens your risk of sharing any information inappropriately. Again, always keep a record of your communications with your client while assisting them in the event that a dispute later arises.

Asking yourself these questions when being approached for information by anyone other than your client will help to ensure that you are mitigating the risk of a problematic situation while still providing value to your client.



REAL ESTATE INSURANCE ALLIANCE OF CANADA INC.

## Cinq conseils pour communiquer avec des non-clients

Accompagner votre client dans la vente ou l'acquisition d'un bien immobilier vous met inévitablement en contact avec d'autres personnes à la recherche d'informations. Par exemple, vous pouvez être contacté par un courtier d'assurance à la recherche de détails sur une propriété pour traiter la demande d'assurance de l'acheteur et éventuellement satisfaire à la condition d'assurabilité d'un contrat d'achat.

Il est important de se rappeler que ces communications créent des situations où des erreurs pourraient potentiellement être commises et où des plaintes ou des réclamations pourraient être avancées. Pour être conscient de la façon dont ces interactions se déroulent et pour gérer le risque qu'une réclamation potentielle se produise, prenez un moment demandez-vous ces cinq questions avant de continuer.

### 1. Dois-je fournir des réponses ?

Lorsqu'une personne autre que votre client vous demande des informations, il est tout à fait raisonnable de ne pas fournir les informations demandées et de renvoyer cette demande à votre client. Ce n'est pas parce qu'une personne autre que votre client vous a contacté que vous êtes obligé de répondre à leurs questions. En fait, il existe relativement peu de situations où vous êtes professionnellement obligé de fournir une réponse substantielle. De plus, la probabilité que vous ayez une connaissance personnelle directe des réponses aux questions demandées est faible.

### 2. Suis-je autorisé à communiquer avec cette personne ?

Si vous êtes prêt à répondre à une demande d'un non-client, demandez-vous d'abord si vous avez l'autorisation de votre client pour le faire. Ne présumez pas que la personne qui pose la question agit également dans l'intérêt de votre client et n'acceptez pas sa parole juste par principe. N'oubliez pas que des malentendus surviennent, que les circonstances changent et que vous avez envers votre client une certaine obligation de confidentialité. Confirmez auprès de votre client que vous êtes autorisé à communiquer en son nom et assurez-vous de conserver une preuve de cette autorisation.

### 3. Quelles informations suis-je autorisé à fournir ?

Avoir l'autorisation de communiquer avec un non-client et avoir l'autorisation de fournir des informations spécifiques peuvent être deux choses différentes. Si l'autorisation de communiquer est fournie par votre client, discutez des demandes faites et des informations fournies en réponse. Encore une fois, assurez-vous de confirmer avec votre client que vous avez la permission de communiquer toute information spécifique et de conserver une preuve de cette autorisation.

### 4. Suis-je clair sur la source des informations fournies ?

Il est probable que le non-client qui fait la demande, tel qu'un courtier d'assurance, pense que vous avez personnellement une connaissance directe des informations demandées. Vous ne l'avez



REAL ESTATE INSURANCE ALLIANCE OF CANADA INC.

probablement pas. Assurez-vous que votre communication est claire et explicite sur la source de vos informations lorsque les informations ne découlent pas de votre propre expérience personnelle.

Si l'information est obtenue à partir d'un document d'inscription ou d'un document d'information sur la propriété, identifiez cette source et fournissez-en une copie si approprié et autorisé. Pour éviter que vous ne fassiez une fausse déclaration, évitez de mettre toute information dans vos propres mots. Changer le langage de « quelques » à « certains » ou de « plus récent » à « nouveau » peut modifier la représentation, en particulier lorsque la terminologie est subjective et ouverte à l'interprétation. Dans la mesure du possible, citez les informations, copiez-collez les informations ou indiquez la source des informations dans son intégralité, et identifiez toujours votre source pour indiquer clairement que les informations ne vous appartiennent pas.

#### **5. Devrais-je aider mon client à fournir des informations ?**

Pour gérer votre risque potentiel, tout en fournissant un service à votre client, envisagez d'aider votre client à répondre à une demande plutôt que d'y répondre vous-même. Aidez votre client en lui fournissant les informations et/ou la documentation nécessaires pour répondre à la demande et laissez votre client être celui qui répond. Agir de cette manière assure le contrôle de votre client sur la distribution de toute information, maintient votre relation avec votre client et réduit votre risque de partager toute information de manière inappropriée. Encore une fois, gardez toujours une trace de vos communications sur votre aide avec votre client au cas où un litige surviendrait plus tard.

En vous posant ces questions lorsque vous êtes sollicité pour des informations par une personne autre que votre client, vous vous assurez d'atténuer le risque d'une situation problématique tout en apportant un service de valeur à votre client.