

## **Política de Tratamento do Cliente**

### **1. Introdução**

Esta Política de Tratamento do Cliente ("Política") explicita a abordagem adotada pela Octium Life DAC (referida como "Octium" ou "Empresa") para tratar os clientes de forma justa. Esta política descreve o nosso compromisso em tratar os clientes com justiça, diligência e transparência, garantindo que as nossas práticas estejam de acordo com os requisitos regulamentares e as boas práticas do setor.

### **2. Princípios**

- Tratamos cada cliente de forma justa, com respeito e cortesia.
- Fornecemos informações claras, precisas e atempadas sobre os nossos produtos e garantimos que todas as comunicações são transparentes.
- Protegemos as informações dos clientes e cumprimos toda a legislação e a toda a regulamentação de proteção de dados relevantes.
- Disponibilizamos vários canais de comunicação e assistência.
- Respondemos às questões e reclamações dos clientes de forma rápida e eficiente e esforçamo-nos por resolver problemas no primeiro ponto de contacto e de forma atempada.

### **3. Conflitos de interesses**

Estabelecemos políticas e procedimentos para prevenir e gerir conflitos de interesses. Garantimos que todos os colaboradores da Empresa agem sempre no melhor interesse dos clientes. Se for identificado um conflito, escalamo-lo adequadamente de acordo com as nossas políticas e procedimentos internos.

### **4. Dados Pessoais**

Temos por objetivo tratar os dados pessoais recolhidos de clientes em estrita conformidade com o Regulamento (UE) n.º 2016/679 (RGPD). As nossas políticas e os nossos procedimentos de proteção de dados respeitam os princípios de legalidade, justiça, transparência, limitação de finalidade, minimização de dados, precisão, limitação de armazenamento, integridade e confidencialidade. Garantimos que todos os dados pessoais são tratados de forma segura e que os direitos de privacidade dos clientes são respeitados.

### **5. Adequação do produto**

Garantimos que os produtos são comercializados apenas a clientes adequados. Verificamos regularmente os nossos produtos para garantir que satisfazem as necessidades e perfis dos nossos clientes. Descrevemos explicitamente as características que tornam um produto inadequado para determinados segmentos de clientes.

### **6. Gestão de Processos de Clientes**

Temos por objetivo a gestão rápida e eficiente de todos os processos relacionados com o cliente. Tal inclui lidar com reclamações e reclamações com a máxima eficiência e cuidado. O nosso objetivo é minimizar atrasos e garantir uma resolução escoceita e satisfatória para os nossos clientes.

## **7. Qualificação adequada dos colaboradores**

Investimos na formação e desenvolvimento contínuo dos nossos colaboradores. Garantimos que a nossa equipa é experiente, empática e capaz de satisfazer as necessidades dos clientes de forma eficaz.

## **8. Mecanismos para relatórios internos e monitorização interna**

Realizamos auditorias regulares e dispomos de sistemas de recolha de opinião para monitorizar e melhorar continuamente as nossas práticas de atendimento ao cliente. Estes mecanismos ajudam-nos a garantir padrões elevados e a abordar prontamente quaisquer áreas de preocupação.