

POLÍTICA DE  
PRÁCTICAS ÉTICAS DE  
COMPROMISO CON  
EL CLIENTE

[M|M|E|S|A]

*Asset Management*

## Contenido

|  |   |
|--|---|
| Objetivo .....                         | 2 |
| Alcance.....                           | 2 |
| Compromisos .....                      | 2 |
| Compromiso con la Excelencia .....     | 2 |
| Transparencia y Comunicación .....     | 3 |
| Confidencialidad .....                 | 3 |
| Personalización de Servicios.....      | 3 |
| Cumplimiento Legal y Ético .....       | 3 |
| Fomento de mejora continua.....        | 3 |
| Resolución de Problemas .....          | 3 |
| Actualización de datos personales..... | 4 |
| Vigencia.....                          | 4 |

## Objetivo

El presente documento recoge la Política de Clientes de MIMEISA Asset Management, en adelante MIMEISA que tiene como finalidad establecer las pautas y expectativas para garantizar relaciones sólidas y transparentes con sus clientes.

De esta manera, el compromiso de MIMEISA es proporcionar un servicio excepcional a nuestros clientes en la gestión de activos inmobiliarios.

Esta política describe los principios rectores, estándares de servicio y compromisos que mantenemos con cada uno de nuestros clientes, así como los canales disponibles para la resolución de consultas, comentarios o reclamaciones, con el fin último de garantizar la transparencia e integridad en todos los procesos de la compañía.

Estos puntos son fundamentales para asegurar que las decisiones de compra de la empresa estén alineadas con principios éticos, sociales y medioambientales, contribuyendo así a un desarrollo sostenible a largo plazo. Entre los aspectos prioritarios de MIMEISA se encuentran:

- Situar a los clientes en el centro de la actividad, de manera que se generen relaciones y negociaciones duraderas, justas, transparentes y personalizadas que den respuesta a sus necesidades.
- Buscar el máximo bienestar y confort, garantizando la seguridad y accesibilidad de todos los inmuebles garantizando un diseño adaptado a las necesidades.
- Mejorar las condiciones de ventilación, climatización, calidad de la aire interior y ergonomía, en todos los inmuebles, no solo cumpliendo los requisitos mínimos que exige la normativa, si no en los casos posibles, superándolos.
- Diseñar y gestionar los activos con actividades que mejoren el bienestar de los usuarios, como por ejemplo potenciando la inclusión de espacios verdes, espacios que fomenten el deporte y las relaciones humanas.
- Reducción de la Huella de Carbono tanto a través de mejoras en la eficiencia de los espacios y de sus instalaciones como a través del fomento de acciones de la vida cotidiana, por ejemplo, el transporte a través de bicicletas o patines eléctricos.

## Alcance

Esta Política será de aplicación al Consejo de Administración, Directivos y empleados de la compañía que se encargan directamente de realizar las tareas habituales de la empresa con sus clientes, siendo estos los inquilinos de todos los activos.

## Compromisos

### Compromiso con la Excelencia

En MIMEISA nos comprometemos a ofrecer servicios de gestión de activos inmobiliarios que cumplan con los más altos estándares de calidad.

Buscamos la excelencia en todas nuestras operaciones y nos esforzamos por superar las expectativas de nuestros clientes. Es por ello por lo que MIMEISA se esfuerza por generar relaciones duraderas que den respuesta a sus necesidades.

### Transparencia y Comunicación

Desde el equipo de MIMEISA, mantenemos una comunicación abierta y transparente con todos nuestros clientes proporcionando información precisa y oportuna sobre el estado y la gestión de cada uno de los activos. Nos comprometemos a proporcionar actualizaciones detalladas y relevantes para mantenerlos informados en todo momento.

Además, las inquietudes que puedan tener serán atendidas por técnicos altamente capacitados y especializados para ello. El equipo está disponible para abordar cualquier pregunta o inquietud que puedan tener en todo momento.

### Confidencialidad

Garantizamos la confidencialidad de la información de todos los inquilinos. Toda la información relacionada con su persona (física o jurídica) se manejará con la más estricta confidencialidad y será tratada solo con fines informativos dentro de la empresa.

Cualquier divulgación a terceros se realizará únicamente con el consentimiento explícito del cliente o en cumplimiento con lo estipulado por la ley vigente.

### Personalización de Servicios

Desde MIMEISA valoramos la singularidad de cada cliente y propiedad inmobiliaria, por lo que nuestros servicios están diseñados para adaptarse a estas particularidades y satisfacer las necesidades específicas de cada uno.

Se trabaja en estrecha colaboración con ellos para comprender sus objetivos y alinear las acciones de MIMEISA a largo plazo con las visiones individuales.

### Cumplimiento Legal y Ético

MIMEISA opera de acuerdo con todas las leyes y regulaciones nacionales y locales en función del activo.

Se mantienen altos estándares éticos en todas las operaciones de la empresa, comprometiéndose a realizar todas las actividades de manera justa, transparente, honesta y leal.

### Fomento de mejora continua

Desde MIMEISA, estamos en búsqueda constantemente de nuevas formas de mejorar nuestros servicios y procesos.

Valoramos enormemente las opiniones de nuestros clientes, por lo que los animamos a proporcionar comentarios constructivos a través de los gestores de los edificios.

Buscamos crear un entorno colaborativo donde las ideas y sugerencias de nuestros clientes sean un motor para la innovación.

Estamos comprometidos a considerar cuidadosamente cada comentario recibido, utilizando esa retroalimentación para impulsar mejoras significativas en la experiencia que ofrecemos.

### Resolución de Problemas

En MIMEISA, asumimos un compromiso firme de abordar cualquier problema o disputa de manera ágil y equitativa.

Mantenemos un enfoque proactivo para resolver cualquier inconveniente y trabajar en estrecha colaboración con los clientes para garantizar su satisfacción.

### Actualización de datos personales

En MIMEISA consideramos fundamental contar con información actualizada por parte de nuestros clientes sobre sus datos personales. Esto nos permite ofrecer servicios de gestión más precisos y efectivos, siempre manteniendo la confidencialidad de la información proporcionada.

Instamos a nuestros clientes a proporcionar de manera proactiva cualquier actualización o cambio en sus datos personales. Esta colaboración activa asegura que podamos brindar un servicio óptimo, adaptado a sus necesidades actuales y garantizando la exactitud en nuestras operaciones.

### Vigencia

Este documento ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la Compañía y compartido a todos los empleados.

Se realizarán revisiones periódicas de la presente Política y de los procesos llevados a cabo por la compañía para asegurar su alineación con los estándares más recientes de sostenibilidad y responsabilidad social.

Ante cualquier cambio llevado a cabo en la presente Política como en las otras desarrolladas por la empresa, se comunicará a los grupos de interés en el momento de la actualización de los cambios para su propio conocimiento.

  
