

POLÍTICA DE EXPERIENCIA DEL ARRENDATARIO - MEXA

Fecha: Febrero 2026

VERSIÓN N° 1

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. AMBITO DE APLICACIÓN	3
4. PRINCIPIOS RECTORES	3
6. USO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA Y DATOS PERSONALES	4
7. APROBACIÓN	5

1. INTRODUCCIÓN

Pei Asset Management (en adelante “Pei AM”) reconoce que la gestión de la experiencia del arrendatario es un componente estratégico para la sostenibilidad y el crecimiento del portafolio inmobiliario de Pei. La percepción de calidad en el servicio y la solidez de las relaciones con los arrendatarios son factores determinantes para la ocupación, permanencia y valorización de los activos.

Por ello, Pei AM cuenta con un área especializada en experiencia, encargada de diseñar, implementar y dar seguimiento a lineamientos e iniciativas orientadas a la medición permanente de la calidad del servicio, la mejora continua de los procesos de relacionamiento y la promoción de buenas prácticas con los arrendatarios, todo esto como referentes de gestión responsable y de construcción de entornos colaborativos (el “Área de Experiencia”).

Con base en lo anterior, y con el fin de formalizar los lineamientos que orientan la experiencia del arrendatario, los cuales deben ser observados por todas las áreas de Pei AM y particularmente por las áreas que interactúan con los arrendatarios, se expide la presente Política de Experiencia del Arrendatario (la “Política”).

2. OBJETIVO

La presente Política tiene por objeto establecer los principios, lineamientos y compromisos corporativos orientados a la construcción de relaciones sólidas, duraderas y de mutuo beneficio con los arrendatarios, en concordancia con los valores organizacionales de innovación, trascendencia y generación de confianza.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Esta Política es de obligatorio cumplimiento para todas las áreas, unidades de negocio, colaboradores y terceros que actúen en nombre de Pei AM, en el marco de las relaciones contractuales y comerciales con los arrendatarios de Pei.

4. PRINCIPIOS RECTORES

El Área de Experiencia se regirá por los siguientes principios rectores:

- a) Generación de Valor: Pei AM se compromete a generar valor en cada punto de contacto con los arrendatarios, trascendiendo la mera relación contractual y posicionándose como un socio comercial estratégico y aliado inmobiliario de largo plazo en el desarrollo y sostenibilidad de sus actividades comerciales.
- b) Experiencia Positiva y Diferenciada: Todas las interacciones con los arrendatarios deberán caracterizarse por ofrecer una experiencia positiva, significativa y diferenciada, adaptada a las particularidades de cada segmento, con el fin de fomentar vínculos de lealtad y afinidad entre los Arrendatarios, el Pei y Pei AM.
- c) Adopción de Mejores Prácticas: Se promoverá la implementación de mejores prácticas organizacionales, fundamentadas en el conocimiento profundo de las necesidades y expectativas de los arrendatarios, así como en la mejora continua de los procesos operativos y de servicio.
- d) Construcción de Confianza: Pei AM propiciará espacios de diálogo y relacionamiento que fortalezcan la confianza mutua, garantizando una comunicación abierta, transparente y oportuna con los arrendatarios.

- e) Medición y Mejora Continua: Se establecerán mecanismos sistemáticos de medición de la satisfacción del arrendatario, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y asegurar la alineación de las acciones corporativas con las expectativas de los arrendatarios. Los resultados de dicha medición serán formalizados como insumos de aprendizaje continuo, que servirán de base para la innovación en la gestión, la adopción de nuevos controles y la actualización periódica procesos y procedimientos internos.

5. RESPONSABILIDADES

El Área de Experiencia tendrá como funciones principales las siguientes:

- a) Optimizar la interacción global entre Pei AM y los arrendatarios de los diferentes portafolios administrados, promoviendo la implementación de mejoras continuas en todos los puntos de contacto que busquen dar una experiencia diferenciadora.
- b) Realizar análisis periódicos de la experiencia del arrendatario y otros indicadores clave de rendimiento para evaluar la efectividad de la gestión de las áreas intervinientes, identificar áreas de mejora y gestionar de manera proactiva las situaciones críticas con los arrendatarios para solucionarlas rápidamente.
- c) Coordinar el comité de experiencia, que implica articular la interacción entre áreas críticas, para analizar indicadores, casos críticos o seguimiento a planes de acción diseñados para mejorar la experiencia del arrendatario.
- d) Colaborar, supervisar y hacer seguimiento a proyectos estratégicos que hacen parte de la implementación del modelo de experiencia del arrendatario, que estarán bajo la ejecución de otros actores.
- e) Implementar metodologías de mejora continua para abordar brechas y optimizar la experiencia del arrendatario. Promover la innovación en áreas críticas en la experiencia del arrendatario a través de la adopción de nuevas tecnologías y prácticas emergentes.
- f) Desarrollar y ejecutar planes de comunicación, formación interna y externa que promuevan la adherencia de la política y cultura de experiencia del arrendatario en Pei AM.
- g) Promover la adopción de esta política y extender el modelo de experiencia a los operadores, aliados estratégicos y terceros que tengan relación con los arrendatarios de Pei, con el fin de garantizar una gestión alineada y consistente en todos los frentes de interacción.
- h) Detectar oportunidades de negocio en otras categorías de inmuebles.
- i) Promover espacios de interacción con los arrendatarios buscando sinergias, negociación cruzada, entre otros.

6. USO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA Y DATOS PERSONALES

Pei AM se compromete a garantizar el manejo responsable, ético y legal de la información que obtiene en el marco de la relación con los arrendatarios de Pei. En este sentido, todo el personal del Área de Experiencia deberá observar estrictamente la Política de Tratamiento de Datos Personales de Pei AM y las siguientes disposiciones:

- a) La información a la que se tenga acceso en virtud de la relación comercial con los arrendatarios, incluyendo datos financieros, estratégicos o de operación, será considerada confidencial y privilegiada. Su uso estará restringido exclusivamente a los fines para los cuales fue recolectada y no podrá ser divulgada, reproducida ni utilizada para fines diferentes a los previstos en la presente Política.
- b) El tratamiento de los datos personales de los arrendatarios se realizará conforme a lo establecido en la legislación vigente en materia de protección de datos, así como en las Política de Tratamiento de Datos Personales de Pei AM. Se garantizará la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, implementando medidas técnicas y organizativas adecuadas para prevenir accesos no autorizados, pérdidas o alteraciones.
- c) Todo tratamiento de datos personales estará precedido por la obtención del consentimiento informado del titular. Los arrendatarios tendrán derecho a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales, así como a revocar la autorización otorgada.
- d) El Área de Experiencia será responsable de asegurar que los procesos de recolección, almacenamiento, análisis y uso de la información de los arrendatarios cumplan con los principios de legalidad, finalidad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida.

7. APROBACIÓN

La presente Política entra en vigencia a partir de la fecha de su aprobación y permanecerá vigente hasta tanto no sea modificada o derogada por el Comité de Experiencia.

Descripción	Versión	Fecha dd-mm-año	Aprueba
Creación y aprobación del documento	1	15.02.2026	Gerencia de Experiencia y Comunicaciones