



นโยบายการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน
(Whistleblowing Policy)

บริษัท เอไอเอ็ม ริท แมนเนจเม้นท์ จำกัด
บริษัท เอไอเอ็ม เรียวเอสเตท แมนเนจเม้นท์ จำกัด

สารบัญ

1. ขอบเขต.....	2
1.1. ผู้ร้องเรียน.....	2
1.2. เรื่องที่สามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสได้.....	2
2. ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน.....	3
3. กระบวนการติดต่อสื่อสารกับผู้ร้องเรียนและการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียน.....	3
3.1. กรณีข้อร้องเรียนไม่มีประเด็น.....	3
3.2. กรณีข้อร้องเรียนมีประเด็น.....	3
4. คณะอนุกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน.....	4
4.1. องค์คณะ.....	4
4.2. คุณสมบัติ.....	5
4.3. อำนาจและหน้าที่.....	5
5. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง.....	5
5.1. การรักษาความลับ.....	5
5.2. การคุ้มครองจากการตอบโต้หรือกลั่นแกล้ง.....	5
5.3. การเยียวยาความเสียหาย.....	6
6. การร้องเรียนโดยไม่สุจริต.....	6
6.1. กรณีผู้ร้องเรียนเป็นพนักงานของบริษัท.....	6
6.2. กรณีผู้ร้องเรียนเป็นบุคคลภายนอก.....	6

1. ขอบเขต

บริษัท เอไอเอ็ม รีท แมนเนจเม้นท์ จำกัด และ บริษัท เอไอเอ็ม เรียวเอสเตท แมนเนจเม้นท์ จำกัด (รวมเรียกว่า “บริษัท” หรือ “ผู้จัดการกองทรัสต์”) ในฐานะผู้จัดการกองทรัสต์ของทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์และสิทธิการเช่าอสังหาริมทรัพย์เอไอเอ็ม อินด์สเทรียล โกรท และ ทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์และสิทธิการเช่าอสังหาริมทรัพย์ เอไอเอ็ม คอมเมอร์เชียล โกรท (รวมเรียกว่า “กองทรัสต์”) ให้ความสำคัญกับสิทธิของผู้ถือหน่วยทรัสต์และผู้มีส่วนได้เสียทุกท่าน จึงได้จัดให้มีระบบและขั้นตอนให้สามารถติดต่อ ให้ข้อเสนอแนะ และ/หรือ ร้องเรียนในเรื่องที่อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อกองทรัสต์ได้โดยตรง โดยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1.1. ผู้ร้องเรียน

นโยบายฉบับนี้ครอบคลุมถึงบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่สามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะ

- ผู้ถือหน่วยทรัสต์
- กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับของบริษัท
- บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของกองทรัสต์ เช่น ทรัสต์ดี ผู้ประเมินมูลค่าทรัพย์สิน ผู้บริหารอสังหาริมทรัพย์ ที่ปรึกษา หรือ ผู้รับจ้าง
- คู่ค้าหรือพันธมิตรทางธุรกิจ
- บุคคลอื่น ๆ ที่มีข้อมูลหรือข้อเท็จจริงอันควรแจ้ง

บุคคลข้างต้นนี้ รวมเรียกว่า “ผู้ร้องเรียน”

1.2. เรื่องที่สามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสได้

เรื่องที่ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสได้ตามนโยบายฉบับนี้ รวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะ

- การละเมิดหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ หรือกฎระเบียบของหน่วยงานกำกับดูแล รวมถึงข้อกำหนดในสัญญาก่อตั้งทรัสต์
- การฝ่าฝืนกฎระเบียบ ข้อบังคับการทำงานของ บริษัท
- การกระทำที่ก่อให้เกิดหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อกองทรัสต์ บริษัท หรือผู้มีส่วนได้เสีย
- การทุจริต คอร์รัปชัน หรือผลประโยชน์ทับซ้อน
- การเลือกปฏิบัติ ล่วงละเมิด การคุกคาม หรือการไม่เป็นธรรมในการทำงาน
- การละเมิดจริยธรรมหรือจรรยาบรรณของบริษัท

- การปกปิด บิดเบือน หรือไม่เปิดเผยข้อมูลสำคัญที่ควรแจ้งต่อผู้ถือหน่วยทรัสต์หรือผู้มีส่วนได้เสีย

2. ช่องทางการรับแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถใช้กลไกในการติดต่อ การแจ้งข่าว และ/หรือ การแจ้งข้อร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของผู้จัดการกองทรัสต์ หรือโดยทางอีเมล (E-Mail) แจ้งฝ่ายการเงินและนักลงทุนสัมพันธ์

ช่องทางที่ 1 ทางเว็บไซต์ของผู้จัดการกองทรัสต์

1. ทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์และสิทธิการเช่าอสังหาริมทรัพย์ เอไอเอ็ม อินด์สเทรียล โกรท (“กองทรัสต์ AIMIRT”) สามารถแจ้งข้อร้องเรียนผ่าน <https://www.aimirt.com/th/contact/complaint-form>
2. ทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์และสิทธิการเช่าอสังหาริมทรัพย์ เอไอเอ็ม คอมเมอร์เชียล โกรท (“กองทรัสต์ AIMCG”) สามารถแจ้งข้อร้องเรียนผ่าน <https://www.aimcgreit.com/th/contact-us/complaint-form>

ช่องทางที่ 2 ทางอีเมลของผู้จัดการกองทรัสต์

1. กองทรัสต์ AIMIRT สามารถแจ้งข้อร้องเรียนผ่านอีเมล (E-mail): ir@aimreit.com
2. กองทรัสต์ AIMCG สามารถแจ้งข้อร้องเรียนผ่านอีเมล (E-mail): ir@aimrm.co.th

3. กระบวนการติดต่อสื่อสารกับผู้ร้องเรียนและการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียน

ฝ่ายการเงินและนักลงทุนสัมพันธ์ซึ่งเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน ร่วมกับฝ่ายกฎหมายและกำกับการปฏิบัติงานดำเนินการตรวจสอบและวิเคราะห์สาเหตุของข้อร้องเรียนว่าข้อร้องเรียนมีมูลหรือมีประเด็นตามข้อร้องเรียนหรือไม่

3.1. กรณีข้อร้องเรียนไม่มีประเด็น

ฝ่ายกฎหมายและกำกับการปฏิบัติงานทำหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบรวมทั้งคำชี้แจงเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อพิจารณาอนุมัติและลงนาม โดยฝ่ายการเงินและนักลงทุนสัมพันธ์จะเป็นผู้แจ้งผลการตรวจสอบพร้อมคำชี้แจงกลับไปยังผู้ร้องเรียนภายใน 30 วัน

3.2. กรณีข้อร้องเรียนมีประเด็น

ฝ่ายกฎหมายและกำกับการปฏิบัติงานแจ้งประธานเจ้าหน้าที่บริหารทราบและนำเสนอข้อร้องเรียนต่อคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน

3.2.1. คณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน เป็นผู้ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง วิเคราะห์สาเหตุ วิธีการแก้ไขปัญห และหาแนวทางการป้องกันเพื่อหลีกเลี่ยงมิให้มีประเด็นข้อร้องเรียนเกิดขึ้นอีกในอนาคต

- 3.2.2. ฝ่ายกฎหมายและกำกับการปฏิบัติงานทำหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบ รวมทั้งคำชี้แจงเสนอประธานเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อพิจารณาอนุมัติและลงนาม
- 3.2.3. ฝ่ายการเงินและนักลงทุนสัมพันธ์แจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนกลับไปยังผู้ร้องเรียน
- 3.2.4. ในกรณีที่ต้องชดเชยความเสียหายจากข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น ฝ่ายกฎหมายและกำกับการปฏิบัติงานจะนำเสนอรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียนเพื่อพิจารณาอนุมัติชดเชยค่าเสียหาย และรายงานไปยังคณะกรรมการบริษัทและทรัสต์ของกองทรัสต์เพื่อทราบ
- 3.2.5. ฝ่ายกฎหมายและกำกับการปฏิบัติงานจะจัดทำสรุปรายงานเรื่องร้องเรียน ดังนี้

กรณีข้อร้องเรียนที่ไม่มีนัยสำคัญ

ฝ่ายกฎหมายและกำกับการปฏิบัติงานจะจัดทำสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเพื่อเสนอต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารและคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียนเป็นรายเดือน เพื่อให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียนเสนอรายงานดังกล่าวต่อคณะกรรมการบริษัทและทรัสต์ต่อไป

กรณีข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญหรือข้อร้องเรียนที่อาจกลายเป็นข้อพิพาททางกฎหมาย

ฝ่ายกฎหมายและกำกับการปฏิบัติงานจะจัดทำสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเป็นรายสัปดาห์เสนอต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารและทรัสต์ของกองทรัสต์

- 3.2.6. ฝ่ายกฎหมายและกำกับการปฏิบัติงานจัดทำสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนรายครึ่งปี เสนอต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารเพื่อพิจารณา และรายงานไปยังคณะกรรมการบริษัทและทรัสต์ของกองทรัสต์เพื่อทราบเป็นรายครึ่งปี
- 3.2.7 ฝ่ายกฎหมายและกำกับการปฏิบัติงานจะดำเนินการให้มีการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน (กรณีถ้ามีเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้น) และจัดให้มีการปรับปรุงแก้ไขขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนขึ้นอีกในอนาคต และรายงานผลการประเมินและการแก้ไขปรับปรุงต่อประธานเจ้าหน้าที่บริหารและคณะกรรมการบริษัทเพื่อทราบเป็นรายครึ่งปี

4. คณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน

4.1. องค์คณะ

คณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน ประกอบด้วยบุคคลอย่างน้อย 4 ท่าน ซึ่งได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริษัท ดังนี้

1. กรรมการอิสระ เป็นประธานอนุกรรมการ
2. ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เป็นอนุกรรมการ
3. กรรมการผู้จัดการ เป็นอนุกรรมการ

4. ผู้อำนวยการฝ่ายกฎหมายและกำกับการปฏิบัติงาน เป็นอนุกรรมการและเลขานุการคณะอนุกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียน

นอกจากนี้ ยังมีอนุกรรมการอีก 1 ท่าน ซึ่งเป็นผู้บริหารในฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน โดยการมอบหมายของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร เว้นแต่ได้มีการพิจารณาแล้วเห็นว่า ผู้บริหารในฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับเรื่องร้องเรียน ประธานเจ้าหน้าที่บริหารอาจไม่พิจารณาแต่งตั้งผู้บริหารในฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นอนุกรรมการ

4.2. คุณสมบัติ

เพื่อให้การตรวจสอบข้อร้องเรียนเป็นไปโดยโปร่งใส บริษัทได้กำหนดคุณสมบัติของคณะอนุกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียนไว้ ดังนี้

1. มีความอิสระ
2. มีความเป็นกลางและเที่ยงธรรม
3. ไม่เป็นผู้ประพฤติเสื่อมเสียหรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี

4.3. อำนาจและหน้าที่

1. ตรวจสอบข้อร้องเรียนที่มีมูลหรือมีประเด็น หลังจากที่ฝ่ายกฎหมายและกำกับการปฏิบัติงานได้พิจารณาในเบื้องต้นแล้วพบว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวมีมูลหรือมีประเด็น
2. ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง รวมทั้งการวิเคราะห์สาเหตุ
3. ดำเนินการแก้ไขและจัดทำแนวทางการป้องกัน

5. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

5.1. การรักษาความลับ

บริษัทจะเก็บรักษาข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียนและผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงไว้เป็นความลับ โดยจำกัดการเปิดเผยเพียงเท่าที่จำเป็นต่อการจัดการข้อร้องเรียนเท่านั้น และบริษัทจะดำเนินการด้วยความระมัดระวังเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียนและผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย คำสั่งของหน่วยงานทางปกครองหรือเจ้าพนักงานตามกฎหมายหรือตามคำสั่งศาล

5.2. การคุ้มครองจากการตอบโต้หรือกลั่นแกล้ง

ผู้จัดการกองทรัสต์จะไม่ดำเนินการใด ๆ อันเป็นการเลือกปฏิบัติ ช่มชู้ คุกคาม หรือกลั่นแกล้ง ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม ต่อผู้ร้องเรียน รวมถึงผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง เช่น การลดตำแหน่ง

เปลี่ยนแปลงลักษณะงาน เลิกจ้าง หรือกระทำการอื่นใดที่ไม่เป็นธรรม หากพบว่ามีอาการกระทำเช่นว่านี้ บริษัทจะดำเนินการทางวินัยหรือมาตรการที่เหมาะสมกับผู้กระทำโดยเคร่งครัด

5.3. การเยียวยาความเสียหาย

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้รับความเสียหายจากการกระทำอันไม่เป็นธรรม ผู้จัดการกองทรัสต์จะพิจารณามาตรการบรรเทาหรือเยียวยาความเสียหายอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม

6. **การร้องเรียนโดยไม่สุจริต**

หากผลการตรวจสอบข้อร้องเรียนปรากฏชัดแจ้งว่า ข้อมูลที่บริษัทได้รับแจ้งปราศจากซึ่งมูลความจริงและผู้ร้องเรียนมีเจตนาไม่สุจริตในการแจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จจนทำให้บริษัท และ/หรือ ผู้ถูกร้องเรียนได้รับความเสียหาย หรือ อาจได้รับความเสียหาย บริษัทมีสิทธิพิจารณาดำเนินการ ดังต่อไปนี้

6.1. กรณีผู้ร้องเรียนเป็นพนักงานของบริษัท

บริษัทจะสอบสวนและดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งมีบทลงโทษตั้งแต่ตักเตือนด้วยวาจา ตักเตือนเป็นหนังสือ ให้พักงาน หรือเลิกจ้าง ตามสมควรแห่งความผิดที่ได้กระทำ โดยไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับโทษทางวินัย รวมทั้งอาจพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมายต่อบุคคลดังกล่าว ทั้งทางแพ่งและทางอาญา

6.2. กรณีผู้ร้องเรียนเป็นบุคคลภายนอก

บริษัทอาจพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมายต่อบุคคลดังกล่าว ทั้งทางแพ่งและทางอาญา