การจัดการกับข้อร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

บริษัทจะรับเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสต่างๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของกองทรัสต์ โดยข้อร้องเรียนที่บริษัทได้รับมานั้นจะถูกบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร และข้อร้องเรียนต่างๆจะได้รับการจัดการโดยไม่ล่าช้าตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ช่องทางการร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส

ช่องทางที่ 1 ทางไปรษณีย์
สามารถแจ้งข้อร้องเรียนไปยังกรรมการผู้จัดการ
บริษัท เฟรเซอร์ส พร็อพเพอร์ตี้ อินดัสเทรียล รีท แมนเนจเม้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด
เลขที่ 193 อาคารวัน แบงค็อก ทาวเวอร์ 5 ชั้นที่ 7-8 ถนนวิทยุ แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330

ช่องทางที่ 2 ทางเว็บไซต์ของกองทรัสต์
สามารถแจ้งข้อร้องเรียนผ่าน https://www.ftreit.co.th/th >> ความยั่งยืน >> ช่องทางการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด

ช่องทางที่ 3 ทาง E-mail ของกองทรัสต์
สามารถแจ้งข้อร้องเรียนผ่าน whistleblowing-ftreit@frasersproperty.com

2. ขอบเขตการแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชั่น

2.1 เมื่อมีข้อสงสัย หรือพบเห็นการกระทำที่ฝ่าฝืน หลักปฏิบัติที่ดีในเรื่องต่อไปนี้
- การฝ่าฝืนการปฏิบัติตามหลักการ และแนวปฏิบัติของนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี
- การฝ่าฝืนกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของบริษัท
- การได้รับความไม่เป็นธรรมในการปฏิบัติงาน
- การกระทำทุจริต

2.2 พบการกระทำที่ทำให้เกิดข้อสงสัย และเกิดผลเสียต่อบริษัท

3. การตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อเท็จจริง

เมื่อได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน กรรมการผู้จัดการ/ ผู้บริหารส่วนงานกำกับดูแลจะดำเนินการส่งมอบข้อร้องเรียน ไปยังฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อเท็จจริงและสาเหตุในเบื้องต้น เพื่อการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม ข้อร้องเรียนจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ซึ่งจะถูกส่งให้แก่ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

3.1 เรื่องเกี่ยวกับงานให้ข้อมูลแก่นักลงทุนหรือข้อร้องเรียนจากนักลงทุน

หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์เป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียน แจ้งไปยังกรรมการผู้จัดการ/คณะกรรมการบริษัท

3.2 เรื่องเกี่ยวกับการประกอบกิจการ และการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบกฎเกณฑ์

หน่วยงานกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงเป็นผู้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลสรุปเรื่องร้องเรียนแจ้งไปยังกรรมการผู้จัดการ/คณะกรรมการบริษัท (กรณีที่เป็นเรื่องที่ไม่ใช่รายการเกี่ยวโยง) และแจ้งไปยังกรรมการอิสระ (กรณีที่เป็นรายการเกี่ยวโยง)

4. การตอบกลับข้อร้องเรียน

4.1 กรณีข้อร้องเรียนไม่มีมูลความจริง หรือไม่มีประเด็น

หน่วยงานกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจะสรุปผลการตรวจสอบข้อร้องเรียนดังกล่าว พร้อมทั้งชี้แจงกลับไปยังผู้ร้องเรียนภายในระยะเวลา 30 วันนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนโดยวิธีการหรือช่องทางติดต่อที่ผู้ร้องเรียนให้ไว้ต่อบริษัท

4.2 กรณีข้อร้องเรียนมีมูลความจริงและมีประเด็น

(1) หน่วยงานกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจะต้องรายงานข้อร้องเรียนต่อกรรมการผู้จัดการ และสำหรับกรณีที่มีประเด็นที่สำคัญ และ/หรือ มีผลกระทบอย่างมีนัยยะต่อการบริหารจัดการหรือประโยชน์ของผู้ถือหน่วยทรัสต์โดยรวมของกองทรัสต์ กรรมการผู้จัดการจะรายงานต่อคณะกรรมการของบริษัท เพื่อพิจารณาและให้ความเห็นในเรื่องดังกล่าว

(2) กรรมการผู้จัดการ คณะกรรมการบริษัท และ/หรือ กรรมการอิสระ แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวน เพื่อตรวจสอบข้อร้องเรียน สอบสวนข้อเท็จจริง วิเคราะห์สาเหตุ และให้แนวทางการแก้ไขปัญหา รวมถึงแนวทางป้องกันและแนวทางดำเนินการเพื่อหลีกเลี่ยงมิให้มีประเด็นข้อร้องเรียนเกิดขึ้นซ้ำอีกในอนาคต

(3) หน่วยงานกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยง หน่วยงานนักลงทุนสัมพันธ์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจะสรุปผลการตรวจสอบ และการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าว พร้อมทั้งชี้แจงผลกลับไปยังผู้ร้องเรียนภายในระยะเวลา 45 วันนับจากได้รับข้อร้องเรียน โดยวิธีการหรือช่องทางติดต่อที่ผู้ร้องเรียนให้ไว้ต่อบริษัท

ในกรณีที่ไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้ภายในระยะดังกล่าว ฝ่ายงานที่รับผิดชอบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแจ้งความคืบหน้าพร้อมทั้งเหตุผลและระยะเวลาที่คาดว่าจะสามารถจัดการข้อร้องเรียนได้ให้แก่ผู้ได้รับข้อร้องเรียนทราบ และเมื่อจัดการเสร็จสิ้นแล้วจะต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบอีกครั้ง

5. มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน

5.1 บริษัทจะเก็บข้อมูลและตัวตนของผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน เป็นความลับ

5.2 บริษัทจะเปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัย และความเสียหายของผู้รายงานแหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

5.3 ผู้ที่ได้รับความเสียหายจะได้รับการบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการที่เหมาะสมและเป็นธรรม

5.4 บริษัทจะไม่ทำการใดอันไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ร้องเรียน ไม่ว่าจะโดยการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน สั่งพักงาน ข่มขู่ รบกวนการปฏิบัติงาน เลิกจ้าง หรือกระทำการอื่นใดที่มีลักษณะเป็นการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมต่อผู้แจ้งเบาะแส ผู้ร้องเรียน หรือผู้ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

6. บทลงโทษเมื่อไม่ปฏิบัติตาม

การปฏิบัติตามหลักการ และแนวปฏิบัติของนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ถือเป็นส่วนหนึ่งของวินัยในการปฏิบัติงาน กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานที่ไม่ปฏิบัติตามย่อมถูกสอบสวน และพิจารณาโทษทางวินัยตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ กฎเกณฑ์และประกาศของสำนักงาน ก.ล.ต. และกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

7. การบันทึกและรายงาน

หน่วยงานกำกับดูแลและบริหารความเสี่ยงจะบันทึกและจัดทำสรุปรายการข้อร้องเรียนและการจัดการต่อข้อร้องเรียน (ถ้ามี) เสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อทราบถึงภาพรวมประเด็นข้อร้องเรียนและนำมาปรับปรุงการบริหารงานของผู้จัดการกองทรัสต์ต่อไป