అంతిమ అంబుడ్స్మన్ అంచనా

కాంప్లియన్స్ కు బదిలీ

ఇండియా/మహింద్రా ఫార్మ్ సర్వీసెస్-01,-02,-03,-04

మహింద్రా శుభ్ లాభ్ సర్వీసెస్ లిమిటెడ్. (ఎంఎస్ఎస్ఎల్) ప్రాజెక్ట్ కు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు

మార్చి 27, 2008

ఆఫీస్ ఆఫ్ ది కాంప్లియన్స్ అడ్వైజర్/అంబుడ్స్మన్

ఇంటర్నేషనల్ ఫైనాన్స్ కార్పొరేషన్/

మల్టిలేటరల్ ఇన్వెస్ట్మెంట్ గ్యారంటీ ఏజెన్సీ

అంతిమ సిఏఓ అంబుడ్స్మెన్ అంచనా

మహీంద్రా శుభ్ లాభ్ సర్వీసెస్, లిమిటెడ్. (ఎంఎస్ఎస్ఎల్) ఫిర్యాదులు

మార్చి 2007 మరియు ఫిబ్రవరి 2008 మధ్య, మహీంద్రా శుభ్ లాభ్ సర్వీసెస్, లిమిటెడ్. (ఎంఎస్ఎస్ఎల్) ప్రాజెక్ట్ కు సంబంధించిన నాలుగు విడి ఫిర్యాదులలో ప్రమేయమున్న పార్టీల మధ్య సంప్రదింపులలో సిఏఓ అంబుడ్స్మెన్ పాల్గొన్నారు. నాలుగు-సంవత్సరాల కాల వ్యవధిలో అభివృద్ధి చేయబడేందుకు, భారత దేశంలోని 180 అగ్రికల్చరల్ సర్వీస్ సెంటర్స్ (ఏఎస్ సిల) యొక్క అభివృద్ధి కోసం $2.2 మిలియన్ ఈక్విటీ పెట్టుబడితో 2002 లో ప్రాజెక్టును ఐఎఫ్ సి బలపరిచింది.

అంబుడ్స్మెన్ అంచనా ఎంఎస్ఎస్ఎల్ మరియు ఐఎఫ్ సి సిబ్బంది మరియు యాజమాన్యం యొక్క ప్రతినిధులతో మరియు నలుగురు ఫిర్యాదిదారులతో వివిధ ఇంటర్వ్యూలు, చర్చలు, మరియు ఈ-మెయిల్ మార్పిడులను కలిగి ఉంది. ఫిర్యాదులలో లేవనెత్తబడిన వివాదాంశాలను స్పష్టీకరించేందుకు మరియు పరస్పరమైన అంగీకరించదగు పరిష్కారము సాధ్యమౌతుందో లేదో నిర్ణయించేందుకు పార్టీలకు సహాయము చేయడమే అంచనా యొక్క ఉద్దేశము.

నాలుగు ఫిర్యాదులు దిగువ నిర్దిష్ట వివాదాలను లేవనెత్తాయి:

- ఎకో-ఫ్రెండ్లీ పురుగు మందులు మరియు ఎరువుల వాడకం గురించి రైతులకు నేర్పడం లేదా శిక్షణ ఇవ్వడం ప్రాజెక్టు చేయలేదు. . .
- ఎకో-ఫ్రెండ్లీ మరియు సేంద్రియ వ్యవసాయమును ప్రాజెక్టు వాగ్దానము చేసింది, కానీ సంప్రదాయ వ్యవసాయ ఉత్పత్తులను మాత్రమే అందించింది;
- ప్రాజెక్టు ఫ్రాంఛైజీలకు అధిక మొత్తాలలో పురుగు మందులను సరఫరా చేసింది మరియు వాటిని స్థానిక రైతులకు అమ్మేలా చేసింది;
- చాలా మంది రైతులు వారి పంటలను కోల్పోయారు మరియు ప్రాజెక్టుచే అందివ్వబడిన పురుగు మందు యొక్క అత్యధిక ఉపయోగము వల్ల భూమి యొక్క సారము ప్రతికూలంగా ప్రభావము చెందింది;
- నిబద్ధత ప్రకారం, వ్యవసాయ ఉత్పాదకతను అభివృద్ధి పరిచేందుకు వ్యవసాయములో ప్రత్యేకమైన పరిజ్ఞానమును, ప్రాజెక్టు పొందలేదు, పరిణామంగా రైతులు మరియు ఫ్రాంఛైజీలకు ఇద్దరికీ నష్టాలకు దారితీసింది.

- వ్యవసాయ రంగములో పనిచేస్తున్న వ్యక్తులకు విలువను జోడించే ఏ నైపుణ్యము లేదా మౌళిక సదుపాయములను ప్రాజెక్టు అందివ్వలేదు.
- రైతులకు ఉత్పాదకతను పెంచే ఏ పరిజ్ఞానము లేదా సాంకేతిక నైపుణ్యమును ప్రాజెక్టు అందివ్వలేదు.
- ప్రాజెక్టు నిబద్ధతలు నెరవేర్చబడలేదు మరియు భావనను లాంచ్ చేసేముందు దాని సాధ్యతను నిర్ధారించేందుకు పరిశోధన చేయబడలేదు.
- రైతులు భారీ నష్టాలను అనుభవించారు మరియు కొత్త టెక్నాలజీలను తరలించుకొని దత్తత చేసుకోలేకపోయారు.

మార్చి 2007లో, పార్టీలను కలిసి మరియు వివరంగా ఈ వివాదాంశాలను చర్చించేందుకు సిఎఓ అంబుడ్స్మెన్ భారత దేశములో అంచనా పర్యటను చేశారు. ప్రాజెక్టు, ఫిర్యాదులు మరియు వాటి నిర్దిష్ట ఆరోపణలు, మార్చి 2007 అంచనా పర్యటన యొక్క పద్ధతులు మరియు పరిష్కారాలు, ఎంఎస్ఎస్ఎల్ యొక్క సమ్యగ్దృష్టులు మరియు ప్రతిస్పందనలు, మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించేందుకు సూచించబడిన ప్రవేశాలను వివరించిన ప్రాథమిక నివేదికను, జులై 2007లో సిఎఓ ముసాయిదా చేశారు. అంతిమ ముసాయిదా వారికి పంపిణీ చేయబడేదానికి ముందు నివేదికలో వివరించబడిన సమ్యగ్దృష్టిలను వ్యాఖ్యానించేందుకు మరియు స్పష్టపరిచేందుకు ప్రతి పార్టీకి అవకాశము ఉండినది.

వివాదాంశాలు మరియు సమ్యగ్దృష్టిలను మెరుగ్గా అర్ధము చేసుకునేందుకు మరియు సాధ్యమయ్యే పరిష్కారాలను గుర్తించేందుకు పార్టీలకు సహాయపడేందుకు ప్రాథమిక నివేదిక ఉద్దేశించబడినది.

ఆ సమయంలో ప్రాథమిక నివేదికను సిఎఓ బహిరంగంగా విడుదల చేయలేదు, ఫిర్యాదులను ఎలా పరిష్కరించాలనే దానిపై ఒకసారి వారు ఒక అంగీకారమునకు వచ్చిన తరువాత, లేదా సిఎఓ కాంప్లియన్స్ అప్రైసల్ ప్రారంభింపజేస్తూ సంప్రదింపులలో తప్పని స్థితిని చేరుకున్నాక అలాగే చేయమని పార్టీలతో అంగీకరించారు. ఇప్పుడు నివేదిక బహిరంగంగా లభ్యమవుతుంది.

పరిష్కారానికి కంపెనీ యొక్క షరతులను ఫిర్యాదిదారులు తిరిగి-పరిగణించేందుకు ఇష్టపడితే తప్ప, సంప్రదింపు జరిపేందుకు ఇష్టపడలేదని సిఎఓ అంబుడ్స్మెన్ కు జనవరి 30, 2008న ఎంఎస్ఎస్ఎల్ తెలియజేసింది.

ఎంఎస్ఎస్ఎల్ యొక్క అంతిమ షరతులను చర్చించి మరియు అంచనా వేసేందుకు నలుగురు ఫిర్యాదిదారులను సంప్రదించిన తరువాత, సంప్రదించబడిన పరిష్కారము సాధ్యపడలేదని సిఎఓ అంబుడ్స్మెన్ ముగించారు, మరియు మార్చి 7, 2008న, సిఎఓ కు వ్రాతపూర్వక ప్రకటనను పంపారు. ఐఎఫ్ సి సీనియర్ మేనేజ్మెంటు లాంఛన ప్రాయంగా తెలియజేయబడ్డారు, మరియు మార్చి 17, 2008న, ఫిర్యాదులు సిఎఓ కాంప్లియన్స్ కు బదిలీ చేయబడ్డాయి.

పార్టీల మధ్య తప్పని స్థితి ఫిర్యాదులను పరిష్కరించేందుకు పాల్గొనబడవలసిన మూడవ-పార్టీ సహాయము రకములో అభిప్రాయ భేదము కూడి ఉన్నది.

కేసులు ఆర్బిట్రేషన్ ద్వారా పరిష్కరించబడాలని ఎంఎస్ఎస్ఎల్ అభ్యర్థించింది, కానీ ఫిర్యాదిదారులు మధ్యవర్తిత్వము అభ్యర్థించారు. సంప్రదింపుల అంతటా, సిఎఓ మరియు ఐఎఫ్ సి సమక్షములో ఫిర్యాదిదారులతో వన్-ఆన్-వన్ సమావేశాలకు తాను బహిరంగమని ఎంఎస్ఎస్ఎల్ నిలబెట్టుకొంది. సిఎఓచే సూచించబడిన "మెడ్-ఆర్బ్" (మీడియేషన్-ఆర్బిట్రేషన్) యొక్క ప్రత్యామ్నాయ ప్రక్రియలే లేదా లాంఛన మధ్యవర్తిత్వ ప్రక్రియలో పాల్గొనేందుకు ఎంఎస్ఎస్ఎల్ ఇష్టపడలేదు. (మధ్యవర్తిత్వము ద్వారా వివాదాలను పరిష్కరించేందుకు మొదట పార్టీలు ప్రయత్నిస్తాయి, మిగిలి పోయిన లేదా అపరిష్కృత వివాదాంశాలతో అప్పుడు త్రి-సభ్య ఆర్బిట్రేషన్ ప్యానెల్ తో నిర్ణయిస్తారు ఇది మెడ్-ఆర్బ్ ప్రక్రియ.)

న్యాయపరమైన మరియు క్లిష్టమైనదిగా వారు పరిగణించే, ఫ్రాంచైస్ ఒప్పందము, నిర్దిష్ట కాంట్రాక్టువల్ వివాదాంశాలకు ఆర్బిట్రేషన్ ఆస్కారమును పరిమితి చేయవచ్చు, మరియు ఐఎఫ్ సిల సామాజిక మరియు వాతావరణ నిబద్ధతలతో కాంప్లియన్స్ యొక్క అట్టి వివాదాంశాలు ఆర్బిట్రేటరుచే పాటించబడవని ఫిర్యాదిదారులు చెబుతారు. ఆర్బిట్రేషన్ సమయములో మరియు ముందు న్యాయ సలహా లేదా న్యాయ ప్రాతినిధ్యం కోసం చెల్లించేందుకు వారి అసమర్థత తికమక

లేదా అవిశ్వాసయోగ్యమైన ప్రక్రియకు దారి తీస్తుందని కూడా వారు నమ్ముతారు. అయినప్పటికిని వారికి పూర్తిగా అర్థము కాబడనటువంటి ఒప్పందమును సంతకము చేసినట్లు ఫిర్యాదిదారులు అంగీకరిస్తారు, ప్రతికూల సామాజిక మరియు వాతావరణ పరిణామాల తక్కువ సంభావ్యత మరియు, విజయము యొక్క అత్యధిక సంభావ్యత ఇమిడి ఉన్న ప్రాజెక్టు యొక్క ప్రపంచ బ్యాంకు సముదాయాల మద్దతును వారు నమ్మారని చెప్పారు.

ఈ అంచనా అంతటా సంప్రదింపులు విస్తృతంగా మరియు క్లిష్టంగా ఉన్నాయి, చాలా పార్టీలు మరియు భారత దేశములో వాటి విడి భౌగోళిక ప్రాంతాలకు తగిన కొంత భాగము, దేశపు ఆర్థిక పరిస్థితులకు కొంత భాగము, మరియు సామాజిక ప్రభావాలు ప్రతిగా వాణిజ్య ప్రభావాల మధ్య ఐఎఫ్ సిల ప్రత్యేకత గురించి స్పష్టతా లోపానికి కొంత భాగము.

తదుపరికి సంబంధించి, ఐఎఫ్ సి ప్రాజెక్టు మేనేజ్మెంట్ మరియు సిబ్బంది కేసులు స్వభావము వాణిజ్యమైనవని వాదిస్తారు – ఎందుకంటే ఫిర్యాదిదారులు ఫ్రాంచైజీలు కాంట్రాక్టువల్ ఒప్పందములో ప్రవేశించారు – మరియు అందువల్ల సిఎఓ యొక్క పరిధి లోపల రాకూడదు, ఐఎఫ్ సి/మిగా పెట్టుబడుల వాతావరణ మరియు సామాజిక ప్రభావాలను సంబోధించడం వారి ఆదేశం.

సిఎఓ నిర్ధారించారు, అయినప్పటికి, దిగువ కారణాల కోసం సిఎఓ ల అర్హతా ప్రమాణమును నాలుగు ఫిర్యాదులు నెరవేరుస్తాయి:

- ఐఎఫ్ సి/మిగా పాల్గొంటున్న ప్రాజెక్టుకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులు;
- ఐఎఫ్ సి/మిగా పెట్టుబడుల యొక్క వాతావరణ మరియు సామాజిక ప్రభావాలను సంబోధించేందుకు సిఎఓల ఆదేశానికి సంబంధించిన ఫిర్యాదులో లేవనెత్తబడిన వివాదాంశాలు;
- ఫిర్యాదులో లేవనెత్తబడిన సామాజిక మరియు/లేదా వాతావరణ ప్రభావాలు సంభవిస్తే ఫిర్యాదిదారులు ప్రభావితం చేయబడతారు.

ప్రాజెక్టు యొక్క ఉద్దేశించబడిన ఫలితాలు సాధించబడలేదు, మరియు అసలు వ్యాపార మోడల్ యొక్క విఫలత ప్రతికూల సామాజిక ఫలితాలకు దారితీశాయని సిఎఓ అంబుడ్స్మెన్ కు ఫిర్యాదిదారులు మరియు స్పాన్సర్ ఇద్దరూ సాక్ష్యమును వివరించారు మరియు అందించారు. నలుగురు ఫిర్యాదిదారులలో ఒకరైన ఎంఎస్ఎస్ఎల్ ఫ్రాంచైసీలో పాల్గొన్న చాలా మంది రైతులచే సంతకము చేయబడిన రెండు ఉత్తరాలలో దీని యొక్క తదుపరి సాక్ష్యము చేర్చబడినది. సిఎఓకు ఫిర్యాదు దాఖలు చేసిన పూర్వ ఫ్రాంచైసీకి మద్దతుగా ఐఎఫ్ సి మరియు సిఎఓకి, జనవరి 2008 తేదీ గల, ఉత్తరాలు పంపబడినవి.

తనకు ఉద్దేశించబడిన లక్ష్యాలను నెరవేర్చడంలో ప్రాజెక్టు విఫలమైనదని ఐఎఫ్ సి ఖండించదు, మరియు చాలా ఐఎఫ్ సి-మద్దతివ్వబడిన వ్యాపార మోడల్స్ అదేవిధంగా ఉద్దేశించబడిన విధంగా విజయవంతము కాలేదని తెలియజేసింది.

అసలు ఐఎఫ్ సి-మద్దతివ్వబడిన ప్రాజెక్టు భారదేశమంతటా 180 ప్రదేశాలలో ఎఎస్ సిలను స్థాపించేందుకు కోరుకున్నది. దాని ప్రారంభము తర్వాత వెంటనే, ఎఎస్ సి ఫ్రాంచైజి ఒప్పందాలను కొనుగోలు చేసిన అంచనా వేయబడ్డ 55 వ్యక్తులు వారి దుకాణాలను మూసివేశారు, ఇక ఎప్పటికి, లేదా కేవలం సంక్షిప్తంగా, ఎఎస్ సి ప్రాజెక్టు లాభము చేకూర్చాలని ఉద్దేశించబడిన పేద మరియు స్వల్ప-ఆదాయ రైతులకు సేవ చేసింది.

తన నష్టాలను తిరిగి పుంజుకునేలా మరియు కంపెనీ నడుస్తూ ఉండేలా చేసే ప్రయత్నములో, అది ఎఎస్ సి భావనను విడిచి పెట్టింది మరియు పురుగు మందులు మరియు ఇతర అగ్రి కెమికల్స్ యొక్క పంపిణీదారు మరియు మార్కెటరుగా తనను తాను తిరిగి-స్థాపించుకుందని ఎంఎస్ఎస్ఎల్ చెప్పింది.

ఐఎఫ్ సి ప్రకారము, దిగువ వాటిని సరఫరా చేయగల వన్-స్టాప్ దుకాణముతో రైతులకు అందివ్వాలని సర్వీస్ సెంటర్లు ఉద్దేశించబడినవి (i) విత్తనము, ఎరువులు, మరియు పురుగు మందుల లాంటి సరియైన ఇన్ పుట్స్, (ii) అద్దె సామగ్రి, (iii) వ్యవసాయ మెలకువలు మరియు మార్కెట్ సమాచారముపై సమాచారము, (iv) కాంట్రాక్టువల్ వ్యవసాయ ఇన్ పుట్ అప్లికేషన్

మరియు సలహా సేవలు, మరియు (V) వాణిజ్య బ్యాంకుల నుంచి పంట ఆర్థిక సహాయమును అందుకోవడం.

ప్రాజెక్టు యొక్క వాణిజ్య మోడల్ యొక్క ఉద్దేశం “రసాయన పురుగు నియంత్రణ ఆధారమును మరియు ఉత్పాదకత వ్యయాలను తగ్గించడం మరియు వ్యవసాయ దిగుబడులను పెంచడం ద్వారా వ్యవసాయ లాభదాయకత మరియు నిరోధకతను మెరుగు పరుచుకోవడం. . . అలాగే, సంఘటిత పురుగు యాజమాన్యం, రసాయన ఉత్పాదనల యొక్క నాన్-కెమికల్ పద్ధతులు మరియు తెలియజేయబడిన యాజమాన్యమును పెంపు చేయడం ద్వారా వాతావరణము మరియు రైతుల యొక్క ఆరోగ్యం మరియు బాగోగులను ప్రాజెక్టు లాభం చేకూరుస్తుంది.” అని ఐఎఫ్ సి యొక్క 2002 వాతావరణ సమీక్ష సారాంశము చెబుతుంది.

అంచనాలో భాగంగా, తన క్లయింట్లతో కుదుర్చుకొని మరియు వివాదాంశాలను పరిష్కరించుకునేందుకు ఉద్దేశించిన మధ్యవర్తిత్వ సంభాషణలో పాల్గొనవలసిందిగా ఐఎఫ్ సిని సిఎఓ అంబుడ్స్మన్ సిఫారసు చేసింది. క్లయింటుకు వ్యతిరేకంగా ఫిర్యాదును పరిష్కరించేందుకు మధ్యవర్తిత్వము యొక్క ప్రోత్సాహము లేదా తన పాల్గొనడము బయటి వ్యాపార అభ్యాసము, మరియు కీర్తి ప్రమాదమునకు దారి తీయవచ్చని ఐఎఫ్ సి పేర్కొంది.

వివాదాంశాలను సంప్రదింపు జరిపేందుకు పార్టీల మధ్య ఒప్పందము లేని పక్షములో, మరియు సిఎఓ యొక్క వ్యవహార మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా, అప్రైజల్ కోసం సిఎఓ కాంప్లియన్స్ కు ఫిర్యాదులు బదిలీ చేయబడినాయి.