भारतीय रिज़र्व बैंक
उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण कक्ष
कानपुर

ई-निविदा आमंत्रित करने की सूचना

जनवरी 2026 के किसी भी रविवार को भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध शिकायतों के निवारण के संबंध में समाचार पत्रों में विज्ञापन के प्रकाशन के लिए कोटेशन (ई-निविदा) आमंत्रित करना – भारतीय रिज़र्व बैंक, कानपुर

भारतीय रिजर्व बैंक '**भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध शिकायतों के निवारण**' हेतु समाचार पत्रों में विज्ञापन के प्रकाशन के लिए ई-निविदा आमंत्रित करता है। उक्त विज्ञापन (नमूना संलग्न) **हिन्दी और अंग्रेजी दैनिक में जनवरी 2026 के किसी भी रविवार को** तथा **वित्तीय दैनिक में उसके अगले सोमवार को (उस रविवार के अगले दिन जब विज्ञापन हिन्दी एवं अँग्रेजी दैनिक में प्रकाशित होगा)** प्रकाशित किया जाना है। निविदाकर्ताओं को प्रत्येक श्रेणी अर्थात हिंदी, अंग्रेजी तथा वित्तीय दैनिक में शीर्ष दो अग्रणी समाचार पत्रों के लिए उद्धरण प्रस्तुत करना होगा।

ई-निविदा की प्रक्रिया एमएसटीसी लि. के ई-निविदा पोर्टल (https://www.mstcecommerce.com/eprocn/) के (नियम और शर्तों के अनुसार) माध्यम से की जाएगी। सभी इच्छुक कंपनियों/ एजेंसियों/ फर्मों को ई-निविदा प्रक्रिया में भाग लेने के लिए ऊपर उल्लिखित वेबसाइट के माध्यम से एमएसटीसी लि. में पंजीकरण करना होगा। ई-निविदा की समय-सारणी निम्नानुसार है:

ई-निविदा सं.	RBI/Kanpur Regional Office/Others/6/25-26/ET/631[Publication of advertisement]
निविदा की अनुमानित लागत	**₹9.54 लाख** (रुपए नौ लाख चौवन हजार मात्र) (जिसमें जीएसटी और सभी लागू शुल्क शामिल हैं)
ई-निविदा का तरीका	ई-प्रोक्योरमेंट प्रणाली https://www.mstcecommerce.com/eprocn के माध्यम से ऑन-लाइन मूल्य बोली)
ई-निविदा का प्रकार	**सीमित**
डाउनलोड हेतु पक्षकारों के लिए उपलब्ध एनआईटी की तिथि	24 नवम्बर 2025 अपराह्न 12:00 बजे से
प्री-बिड मीटिंग की दिनांक एवं समय	26 नवम्बर 2025 सुबह 11:00 बजे से 12:00 बजे तक (ऑनलाइन: वेबएक्स के माध्यम से)
ई-निविदा शुल्क	शून्य
वेबसाइट https://www.mstcecommerce.com/eprocn/ पर ऑनलाइन मूल्य बोली प्रस्तुत करने के लिए ई-निविदा शुरू होने की तिथि	24 नवम्बर 2025 अपराह्न 12:00 बजे से

मूल्य बोली प्रस्तुत करने के लिए ऑनलाइन ई-निविदा के बंद होने की तिथि	15 दिसम्बर 2025 अपराह्न 02:00 बजे तक
मूल्य बोली के खुलने की तिथि और समय	15 दिसम्बर 2025 अपराह्न 03:00 बजे
ई-निविदा की वैधता	मूल्य बोली के खुलने की तिथि से 90 दिनों तक
लेन-देन शुल्क (अप्रतिदेय) (ई-निविदा में भाग लेने के लिए एमएसटीसी ई-पेमेंट गेटवे के माध्यम से निविदाकर्ताओं द्वारा एमएसटीसी को अलग से प्रस्तुत किया जाना है)	Rs.1180/- या अनुमानित राशि का 0.05% (18% की दर से जीएसटी जोड़कर) में से जो भी अधिक हो

2. बैंक सबसे कम बोली की निविदा स्वीकार करने के लिए बाध्य नहीं है और किसी भी निविदा को पूर्ण रूप से अथवा आंशिक रूप से स्वीकार करने का अधिकार उसके पास सुरक्षित है। बैंक के पास यह भी अधिकार सुरक्षित है कि वह बगैर कोई कारण बताए सभी निविदाओं को अस्वीकार कर सकता है।
3. वेंडर द्वारा किसी भी शर्त के साथ कोई भी निविदा/उद्धरण स्वीकार नहीं किया जाएगा। इस तरह के निविदा/उद्धरण को बैंक द्वारा खारिज कर दिया जाएगा।
4. यदि निविदा के संबंध में भविष्य में कोई संशोधन/ शुद्धिपत्र जारी किया जाता है, तो उसे उपरोक्तानुसार केवल भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट और एमएसटीसी की वेबसाइट पर अधिसूचित किया जाएगा और उसे समाचार-पत्र में प्रकाशित नहीं किया जाएगा।

क्षेत्रीय निदेशक
भारतीय रिज़र्व बैंक
कानपुर

भारतीय रिज़र्व बैंक

RESERVE BANK OF INDIA

उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण कक्ष

CONSUMER EDUCATION AND PROTECTION CELL

कानपुर / KANPUR

(सीमित ई-निविदा)

जनवरी 2026 के किसी भी रविवार को भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध शिकायतों के निवारण के संबंध में समाचार पत्रों में विज्ञापन के प्रकाशन के लिए कोटेशन (ई-निविदा) आमंत्रित करना – भारतीय रिज़र्व बैंक, कानपुर

(Limited E-Tender)

Inviting quotations (E-Tender) for the publication of advertisement in newspapers regarding Redressal of complaints against entities regulated by RBI on any Sunday of January 2026– RBI Kanpur

ई-निविदा सं / E-Tender No. : RBI/Kanpur Regional Office/Others/6/25-26/ET/631[Publication of advertisement]

<u>जनवरी 2026 के किसी भी रविवार को भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध शिकायतों के निवारण के संबंध में समाचार पत्रों में विज्ञापन के प्रकाशन के लिए कोटेशन (ई-निविदा) आमंत्रित करना – भारतीय रिज़र्व बैंक, कानपुर</u>

<u>नियम और शर्तें</u>

1. यह समाचार पत्रों में विज्ञापन के प्रकाशन के लिए आमंत्रण है। उक्त विज्ञापन (नमूना संलग्न) **जनवरी 2026 में** उत्तर प्रदेश राज्य के **हिन्दी, अंग्रेजी एवं वित्तीय दैनिक के सभी संस्करणों में** प्रकाशित किया जाना है। यह विज्ञापन **हिन्दी और अंग्रेजी दैनिक में जनवरी 2026 के किसी भी रविवार को** तथा **वित्तीय दैनिक में उसके अगले सोमवार को (उस रविवार के अगले दिन जब विज्ञापन हिन्दी एवं अँग्रेजी दैनिक में प्रकाशित होगा)** प्रकाशित किया जाना है। विज्ञापन हिंदी, अंग्रेजी तथा वित्तीय दैनिक में हिंदी/अंग्रेजी भाषा में प्रकाशित किया जाना है। प्रत्येक दैनिक में विज्ञापन के लिए इस्तेमाल की जाने वाली भाषा के बारे में सफल बोलीदाता को कार्य-आदेश के माध्यम से सूचित किया जाएगा। समाचार पत्रों की श्रेणी तथा अन्य विवरण जिनमें विज्ञापन प्रकाशित किया जाना है, नीचे दिया गया है:

श्रेणी	समाचार पत्र	विज्ञापन की भाषा
हिंदी दैनिक	उत्तर प्रदेश राज्य में प्रसार संख्या की दृष्टि से शीर्ष दो अग्रणी समाचार पत्र	हिंदी
अंग्रेजी दैनिक	उत्तर प्रदेश राज्य में प्रसार संख्या की दृष्टि से शीर्ष दो अग्रणी समाचार पत्र	हिंदी/अंग्रेजी
वित्तीय दैनिक	उत्तर प्रदेश राज्य में प्रसार संख्या की दृष्टि से शीर्ष दो अग्रणी समाचार पत्र	हिंदी/अंग्रेजी

2. विज्ञापन में प्रकाशित की जाने वाली विषय-वस्तु अनुलग्नक 1 एवं 2 में संलग्न है।

3. केवल सूचीबद्ध विक्रेताओं (Empanelled Vendors) को ही इस ई-निविदा प्रक्रिया में भाग लेने की अनुमति है।

4. विक्रेताओं को प्रत्येक दैनिक अर्थात हिंदी, अंग्रेजी और वित्तीय दैनिक में प्रकाशित होने वाले विज्ञापन (अंग्रेजी/हिंदी भाषा) के प्रति वर्ग सेमी आकार के लिए अपनी बोलियाँ देनी होंगी, जैसा कि निविदा के मूल्य बोली अनुभाग में पूछा गया है। उपर्युक्त तीन दैनिक समाचार पत्रों के लिए उद्धृत दरें सूत्र की सहायता से स्वचालित रूप से एकत्रित की जाएंगी।

5. प्रत्येक विज्ञापन के लिए दरें (रुपये में) प्रति वर्ग सेंटीमीटर आकार के लिए दो दशमलव तक संख्यात्मक आंकड़ों में उद्धृत की जानी चाहिए। **उद्धृत दरों में जीएसटी तथा अन्य सभी शुल्क शामिल होंगे। इस संबंध में बैंक द्वारा कोई अतिरिक्त दावा स्वीकार नहीं किया जाएगा।** उपर्युक्त तीनों श्रेणियों के समाचार पत्रों के लिए उद्धृत दरों की समग्र दर की गणना अग्रणी प्रथम एवं द्वितीय समाचार पत्रों के लिए अलग-अलग की जाएगी।

6. कार्य प्रदान करने से पूर्व सफल बोलीदाता को उत्तर प्रदेश राज्य के प्रत्येक दैनिक के अग्रणी प्रथम एवं द्वितीय समाचार पत्रों के नाम एवं प्रसार संख्या (विश्वसनीय स्रोत से एकत्रित) उपलब्ध कराने के लिए कहा जा सकता है।

7. विज्ञापन के आकार एवं फ़ाइनल तिथि के बारे में सफल बोलीदाता को उक्त कार्य के लिए जारी किए जाने वाले कार्य-आदेश के माध्यम से सूचित किया जाएगा।

8. विज्ञापन एजेंसी यह सुनिश्चित करेगी कि **विज्ञापन का स्थान आकर्षक हो और समाचार पत्र के मुख्य भाग में दिखाई दे** न कि पूरक में। फ़ॉन्ट का आकार ऐसा हो कि वह आसानी से पढ़ा जा सके।

9. उद्धृत कीमतों के मैन्युअल विश्लेषण के बाद L1 बोलीदाता का चयन किया जा सकता है। प्रत्येक आइटम के लिए अलग L1 का भी चयन किया जा सकता है।

10. बैंक सबसे कम निविदा को स्वीकार करने के लिए बाध्य नहीं है और किसी भी निविदा को पूर्ण या आंशिक रूप से स्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। बैंक बिना कोई कारण बताए सभी निविदाओं को अस्वीकार करने का अधिकार भी सुरक्षित रखता है।

11. विक्रेताओं द्वारा समान उद्धरणों के मामले में निविदा उस विक्रेता को प्रदान की जाएगी जिसने मौजूदा निविदा के लिए अन्य विक्रेताओं की तुलना में पहले बोली प्रस्तुत की थी। (तुलना करने के लिए तिथि और समय दोनों का मूल्यांकन किया जाएगा।)

12. निविदा एमएसटीसी पोर्टल पर खोली जाएगी, इसलिए विक्रेता कोटेशन खोलने के लिए निविदा में उल्लिखित समय और तारीख पर एमएसटीसी पोर्टल पर लाइव हो सकते हैं।

13. इस कार्य हेतु भुगतान केवल मूल बिल के साथ-साथ विभिन्न संस्करणों में प्रकाशित विज्ञापनों की प्रति/कटआउट जमा करने के बाद ही किया जाएगा। इसके अलावा, मौजूदा निर्देशों के अनुसार लागू शुल्क/करों की कटौती के बाद भुगतान किया जाएगा।

14. सफल विक्रेता को समाचार पत्रों में प्रकाशन से पहले एवं बाद में विज्ञापन की स्कैन की हुई/सॉफ्ट कॉपी भारतीय रिज़र्व बैंक कानपुर को cepc.kanpur@rbi.org.in पर जमा करवानी होगी।

15. उपरोक्त नियमों और शर्तों से कोई विचलन स्वीकार्य नहीं है।

Inviting quotations (E-Tender) for the publication of advertisement in newspapers regarding Redressal of complaints against entities regulated by RBI on any Sunday of January 2026– RBI Kanpur

Terms and conditions

1. This is an invitation for the publication of advertisement in newspapers. The said advertisement (sample enclosed) is to be published **in January 2026,** in all editions of **Hindi, English and Financial daily** of Uttar Pradesh state. The advertisement has to be published in **Hindi and English Daily on any Sunday of January 2026** and in **Financial daily** on **following Monday (next day of the Sunday when the advertisement would be published in Hindi and English Daily)**. The advertisement to be published in Hindi/English language in Hindi, English and Financial daily. The language to be used for advertisement in each daily will be informed to the successful bidder through work order. The category and other detail of newspapers in which advertisement to be published is detailed below:

Category	Newspaper	Language of Advertisement
Hindi Daily	Top two leading newspapers in terms of circulation in Uttar-Pradesh state	Hindi
English Daily	Top two leading newspapers in terms of circulation in Uttar-Pradesh state	Hindi/English
Financial Daily	Top two leading newspapers in terms of circulation in Uttar-Pradesh state	Hindi/English

2. The content to be published in advertisement is attached as Annexure- 1 & 2.

3. Only empanelled vendors are allowed to participate in this e-tendering process.

4. Vendors have to provide their bids for per sqcm size of the advertisement (English/Hindi language) to be published in each daily viz. Hindi, English and Financial daily for 1st leading and 2nd leading newspapers separately, as it is asked in the price bid section of the tender. The rates quoted for above mentioned three daily newspapers would be aggregated automatically with the help of formula.

5. Rates (In Rupees) for each daily should be quoted in numeric figures up to two decimals for per sqcm size of advertisement. **The quoted rates shall be inclusive of GST and all other charges. No extra claim shall be entertained by the Bank in this regard.** The aggregate Rate of quoted rates for all three categories of newspapers mentioned above would be calculated for 1st and 2nd leading newspapers separately.

6. Before awarding the work the successful bidder may be asked to provide the Name and circulation figures of 1st and 2nd leading newspapers of each daily (collected from trusted source) for the Uttar Pradesh state.

7. Size and final date of the advertisement would be communicated to the successful bidder through work-order to be issued for the said work.

8. Advertising agency to ensure that placement of advertisement should be **eye-catching and should appear in the main part of the newspaper** and not in the supplement. Font size to be such that it is easily readable.

9. L1 Bidder may be selected after the manual analysis of quoted rates. For each item separate L1 may also be selected.

10. The Bank is not bound to accept the lowest tender and reserves the right to accept either in full or in part any tender. The Bank also reserves the right to reject all the tenders without assigning any reason thereof.

11. In case of same quotes by the vendors the tender will be awarded to the vendor who had submitted the Bid earlier than the other vendors for the extant tender. (Both date and time will be evaluated to compare).

12. Tender would be opened on MSTC portal, so vendors may become live on MSTC portal at the time and date mentioned in the tender for opening the quotations.

13. Payment for this work shall be made only after submission of original bill along with the copy/Cutouts of advertisement published in the various editions. Further, payment shall be made after deduction of applicable charges/taxes as per extant instructions.

14. The successful vendor has to submit scanned/soft copy of the advertisement to RBI Kanpur at cepc.kanpur@rbi.org.in, before and after publishing the same in newspapers.

15. No deviation from the above terms & conditions is acceptable.

Inviting quotations (E-Tender) for the publication of advertisement in newspapers regarding Redressal of complaints against entities regulated by RBI on any Sunday of January 2026– RBI Kanpur

Price Bid

1) 1st Leading Newspaper:

S.N.	Type of Newpaper	Advertisement Language	Newspaper	Rates in Rs. per sqcm
a.	Hindi Daily	Hindi	1st leading newspaper	
b.	English Daily	English/Hindi	1st leading newspaper	
c.	Financial Daily	English/Hindi	1st leading newspaper	
	Aggregate Rate for 1st leading Hindi, English and Financial daily (Including GST and all other charges)			(a+b+c)

2) 2nd Leading Newspaper:

S.N.	Type of Newpaper	Advertisement Language	Newspaper	Rates in Rs. per sqcm
a.	Hindi Daily	Hindi	2nd leading newspaper	
b.	English Daily	English/Hindi	2nd leading newspaper	
c.	Financial Daily	English/Hindi	2nd leading newspaper	
	Aggregate Rate for 2nd leading Hindi, English and Financial daily (Including GST and all other charges)			(a+b+c)

Annexure-1

भारतीय रिज़र्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA
www.rbi.org.in

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं, के विरुद्ध शिकायतों का निवारण
रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना (आरबी-आईओएस)

- रिज़र्व बैंक ने अपनी सभी विनियमित संस्थाओं को उनके ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों का समाधान करने हेतु अपने स्तर पर एक व्यवस्था बनाए रखने का आदेश दिया है, जिसे विनियमित संस्थाओं का आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र माना जाता है।
- रिज़र्व बैंक ने, रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021 (आरबी-आईओएस) के माध्यम से अपनी विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की गई सेवाओं में कमियों से संबंधित ग्राहक शिकायतों के समाधान के लिए एक त्वरित और नि:शुल्क वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र भी स्थापित किया है।
- बैंकों, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी), भुगतान प्रणाली प्रतिभागियों (पीएसपी) और साख सूचना कंपनियों (सीआईसी) को शिकायत निवारण तंत्र के तहत विनियमित संस्थाओं के रूप में माना जाता है।
- किसी भी विनियमित संस्था के विरुद्ध सभी शिकायतों के लिए आरबी-आईओएस "एक राष्ट्र एक ओम्बड्समैन" दृष्टिकोण अपनाता है। अत: शिकायतकर्ता के लिए अब यह जानना आवश्यक नहीं है कि उसे किस ओम्बड्समैन योजना/कार्यालय के तहत ओम्बड्समैन के पास शिकायत दर्ज करानी चाहिए।
- आरबी-आईओएस के अंतर्गत नहीं आने वाली विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध शिकायतों का समाधान भारतीय रिज़र्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण कक्षों (सीईपीसी) द्वारा किया जाता है।
- आरबी-आईओएस और सीईपीसी के दायरे में आने वाली संस्थाओं की सूची https://cms.rbi.org.in पर देखी जा सकती है।

अगर आपको शिकायत हो तो क्या करें?

आप विनियमित संस्थाओं के विरूद्ध उसकी शाखा में या शिकायत निवारण पोर्टल पर ऑनलाइन या उसकी वेबसाइट पर बताए गए किसी अन्य तरीके से शिकायत दर्ज करा सकते हैं। शिकायत की पावती प्राप्त करें या संदर्भ संख्या सुरक्षित रखें।

आरबीआई ओम्बडसमैन से संपर्क कब करें?

आप निम्नलिखित मामलों में आरबीआई ओम्बड्समैन से संपर्क कर सकते हैं :

- **विनियमित संस्थाओं से 30 दिन के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं होने पर** - विनियमित संस्थाओं को की गई आपकी शिकायत की तारीख से एक वर्ष और 30 दिन के भीतर कभी भी।
- **विनियमित संस्थाओं से प्राप्त उत्तर असंतोषजनक है** - संबंधित विनियमित संस्थाओं से उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर कभी भी।

ध्यान दें:

- आरबी-आईओएस में निर्दिष्ट शिकायत फार्म के अनुसार सभी अपेक्षित विवरण/जानकारी शिकायत में शामिल होनी चाहिए।
- शिकायत किसी अन्य मंच (जैसे न्यायालय) में निपटाई गई /लंबित नहीं होनी चाहिए या आरबीआई ओम्बड्समैन द्वारा पहले निपटाई नहीं गई हो।
- **विनियमित संस्था से संपर्क किए बिना आरबीआई ओम्बड्समैन के पास सीधे शिकायत दर्ज कराने पर उसे अस्वीकार किया जा सकता है।**

आरबीआई के पास शिकायत कैसे दर्ज करें?

विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध कोई भी शिकायत निम्न किसी भी माध्यम द्वारा दर्ज की जा सकती है:

- आरबीआई के शिकायत प्रबंध प्रणाली (सीएमएस) पोर्टल https://cms.rbi.org.in के माध्यम से ऑनलाइन।
- आरबी-आईओएस के अनुबंध में निर्दिष्ट फॉर्म में भौतिक शिकायत (पत्र / डाक) "केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र, चौथी मंजिल, भारतीय रिज़र्व बैंक, सेक्टर -17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ - 160017" को प्रेषित की जा सकती है।

आरबीआई के पास शिकायत दर्ज करने के बारे में अधिक जानकारी कैसे प्राप्त करें?

अधिक जानकारी के लिए आप आरबीआई संपर्क केंद्र के टोल-फ्री नंबर 14448 पर संपर्क कर सकते हैं।

इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पांस सिस्टम (आईवीआरएस) युक्त संपर्क केंद्र 24x7 उपलब्ध है, जबकि संपर्क केंद्र कर्मियों से अंग्रेजी, हिंदी और दस क्षेत्रीय भाषाओं (असमिया, बंगाली, गुजराती, कन्नड़, मलयालम, मराठी, ओडिया, पंजाबी, तेलुगु और तमिल) में बात करने की सुविधा राष्ट्रीय अवकाशों को छोड़कर सोमवार से शनिवार सुबह 8:00 बजे से रात 10:00 बजे के बीच उपलब्ध है।

अधिक जानकारी के लिए

कृपया देखें :

भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021 पर अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न - https://www.rbi.org.in/hindi/Scripts/Faqs.aspx?did=56

या

सीएमएस पोर्टल- https://cms.rbi.org.in

(निक्षेप बीमा और प्रत्यय गारंटी निगम के विरुद्ध शिकायतों के लिए कोई भी व्यक्ति निम्नलिखित पते/ ईमेल आईडी पर शिकायत दर्ज कर सकता है)

महाप्रबंधक
शिकायत निवारण कक्ष
निक्षेप बीमा और प्रत्यय गारंटी निगम
भारतीय रिज़र्व बैंक भवन, दूसरी मंजिल
मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने
भायखला, मुंबई – 400 008
ई-मेल dicgc.complaints@rbi.org.in
टेलीफोन नं. 022- 2301 9645

Annexure-2

RESERVE BANK OF INDIA

www.rbi.org.in

Redressal of complaints against entities regulated by RBI

Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme (RB-IOS)

- The Reserve Bank has mandated all its regulated entities to have a mechanism at their end to resolve the complaints received by them from their customers, which is considered as the Internal Grievance Redress Mechanism of regulated entities.
- The Reserve Bank has also put in place an expeditious and cost-free Alternate Grievance Redress Mechanism for resolution of customer complaints relating to deficiencies in services rendered by its regulated entities through the Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021 (RB-IOS).
- Banks, Non-Banking Financial Companies (NBFC), Payment System Participants (PSP) and Credit Information Companies (CIC) are considered as regulated entities under the Grievance Redress Mechanism.
- The RB-IOS adopts a "One Nation One Ombudsman" approach for all complaints against any regulated entities. It is therefore no longer necessary for a complainant to identify under which Ombudsman scheme/office, he/she should file a complaint with the Ombudsman.
- The complaints against regulated entities not covered under the RB-IOS are handled at Consumer Education and Protection Cells (CEPCs) for resolution.
- The list of regulated entities covered under the ambit of RB-IOS and CEPC can be accessed by visiting https://cms.rbi.org.in

What to do if you have a complaint?

You can lodge complaint against the regulated entity at its branch or through online in the grievance redressal portal or any other mode as mentioned in its website. Get acknowledgement or save the reference number of the complaint.

When to approach the RBI Ombudsman?

You can approach the RBI Ombudsman, in case:

- **No reply is received from the regulated entity within 30 days** - Anytime within one year and 30 days from the date of your complaint to regulated entity.
- **Reply received from the regulated entity is unsatisfactory** - Anytime within one year of receipt of reply from the concerned regulated entity.

Note:

- The complaint should contain all requisite details / information as per the complaint form prescribed in the RB-IOS.
- The complaint should not have been dealt with / pending with any other forum (like Courts) or dealt earlier by the RBI Ombudsman.
- **Filing complaint directly with RBI Ombudsman, without approaching the regulated entity, may lead to its rejection.**

How to lodge a complaint with RBI?

Complaint against the regulated entity can be filed through any of the following modes:

- Online through the Complaint Management System (CMS) portal of RBI at https://cms.rbi.org.in
- Physical complaint (letter / post) in the form as specified in Annexure in the RB-IOS to "Centralized Receipt and Processing Centre, 4th floor, Reserve Bank of India Sector-17, Central Vista, Chandigarh – 160017"

How to know more about lodging a complaint with RBI?

For more information, you can approach RBI Contact Centre facility with Toll-free Number: 14448. The contact center with Interactive Voice Response System (IVRS) is available 24x7, while the facility to connect to Contact Centre personnel is available from Monday to Saturday except National Holidays, between 8:00 AM to 10:00 PM for English, Hindi and ten regional languages (Assamese, Bengali, Gujarati, Kannada, Malayalam, Marathi, Odia, Punjabi, Telugu and Tamil).

For more information

Please Visit:

FAQs on RB- IOS, 2021 - https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?fn=2745

Or

CMS Portal - https://cms.rbi.org.in/

(For complaints against Deposit Insurance and Credit Guarantee Corporation, members of public can lodge the complaint at following address/ e-mail Id)

The General Manager
Complaint Redressal Cell
Deposit Insurance and Credit Guarantee Corporation
Reserve Bank of India, 2nd Floor
Opp. Mumbai Central Railway Station
Byculla, Mumbai – 400008
E-mail: dicgc.complaints@rbi.org.in
Contact No. 022- 2301 9645

Important instructions for E-procurement

Bidders are requested to read the terms & conditions of this e-tender before submitting your online tender.

1.	**Process of E-Tender:** A) Registration: The process involves vendor's registration with MSTC e-procurement portal which is free of cost. Only after registration, the vendor(s) can submit his/their bids electronically. Electronic Bidding for submission of Technical Bid as well as Commercial Bid will be done over the internet. The Vendor should possess Class III signing type digital certificate. Vendors are to make their own arrangement for bidding from a P.C. connected with Internet. MSTC is not responsible for making such arrangement. (Bids will not be recorded without Digital Signature). SPECIAL NOTE: THE TECHNICAL BID AND THE COMMERCIAL BID HAS TO BE SUBMITTED ON-LINE AT www.mstcecommerce.com/eprochome/rbi 1) Vendors are required to register themselves online with www.mstcecommerce.com→ e-Procurement →PSU/ Govt depts→ Select RBI Logo->Register as Vendor -- Filling up details and creating own user id and password→ Submit. 2) Vendors will receive a system generated mail confirming their registration in their email which has been provided during filling the registration form. In case of any clarification, please contact RBI/MSTC, (before the scheduled time of the e-tender). **Contact person (RBI Kanpur):** 1. Shri Saurabh Trivedi (Manager) Ph. No.- 8608612844 / Email: saurabhtrivedi@rbi.org.in 2. Shri Arvind Kumar (Assistant Manager) Ph. No.- 0512-2332938 / Email: arvindkumar3@rbi.org.in **Contact person (MSTC Ltd):** 1. Shri Rohit Kumar Singh, Assistant Manager, 0522-4244702 2. Shri Nitin Anand, Manager, 0522-4240445 **B) System Requirement:** i) Windows 7 or above Operating System

	ii) IE-7 and above Internet browser. iii) Signing type digital signature iv) Latest updated JRE 8 (x86 Offline) software to be downloaded and installed in the system. To disable "Protected Mode" for DSC to appear in The signer box following settings may be applied.
	Tools => Internet Options =>Security => Disable protected Mode If enabled- i.e., Remove the tick from the tick box mentioning "Enable Protected Mode". Other Settings: Tools => Internet Options => General => Click on Settings under "browsing history/ Delete Browsing History" => Temporary Internet Files => Activate "Every time I Visit the Webpage". To enable ALL active X controls and disable 'use pop up blocker' under Tools→ Internet Options→ custom level (Please run IE settings from the page www.mstcecommerce.com once)
2.	The Techno-commercial Bid and the Price Bid shall have to be submitted online at www.mstcecommerce.com/eprochome/rbi . E-tenders will be opened electronically on specified date and time as given in the E-tender.
3.	All entries in the e-tender should be entered in online Technical & Commercial Formats without any ambiguity.
4.	**Special Note towards Transaction fee:** The vendors shall pay the transaction fee using "Transaction Fee Payment" Link under "My Menu" in the vendor login. The vendors have to select the particular e-tender from the event dropdown box. The vendor shall have the facility of making the payment either through NEFT or Online Payment. On selecting NEFT, the vendor shall generate a challan by filling up a form. The vendor shall remit the transaction fee amount as per the details printed on the challan without making change in the same. On selecting Online Payment, the vendor shall have the provision of making payment using its Credit/ Debit Card/ Net Banking. Once the payment gets credited to MSTC's designated bank account, the transaction fee shall be auto authorized, and the vendor shall be receiving a system generated mail. **Transaction fee is non-refundable.** A vendor will not have the access to online e-tender without making the payment towards transaction fee.

	Note: Bidders are advised to remit the transaction fee well in advance before the closing time of the event so as to give themselves sufficient time to submit the bid.
5.	Information about e-tenders /corrigendum uploaded shall be sent by email only during the process till finalization of e-tender. Hence the vendors are required to ensure that their corporate email I.D. provided is valid and updated at the time of registration of vendor with MSTC. Vendors are also requested to ensure validity of their DSC (Digital Signature Certificate).
6.	E-Tender cannot be accessed after the due date and time mentioned in NIT.
7.	**Bidding in e-tender:** a) Vendor(s) need to submit necessary e-tender fees and Transaction fees (If ANY) to be eligible to bid online in the e-tender. **E-Tender fees and Transaction fees are non-refundable.** b) The process involves Electronic Bidding for submission of Technical and Commercial Bid. c) The vendor(s) who have submitted transaction fee can only submit their Technical Bid and Commercial Bid through internet in MSTC website www.mstcecommerce.com → e-procurement →PSU / Government departments. → Login under RBI → my menu→ Auction Floor Manager→ live event →Selection of the live event. d) The vendor should allow running JAVA application. This exercise has to be done immediately after opening of Bid floor. Then they must fill up Common terms/Commercial specification and save the same. After that click on the Technical bid. If this application is not run, then the vendor will not be able to save/submit his Technical bid. e) After filling the Technical Bid, vendor should click 'save' for recording their Technical bid. Once the same is done, the Commercial Bid link becomes active and the same has to filled up and then vendor should click on "save" to record their Commercial bid. Then once both the Technical bid & Commercial bid has been saved, the vendor can click on the "Final submission" button to register their bid. f) Vendors are instructed to use **Attach Doc button** to upload documents. Multiple documents can be uploaded. g) In all cases, vendor should use their own ID and Password along with Digital Signature at the time of submission of their bid. h) During the entire e-tender process, the vendors will remain completely anonymous to one another and also to everybody else. i) The e-tender floor shall remain open from the pre-announced date & time and for as much duration as mentioned above.

	j) All electronic bids submitted during the e-tender process shall be legally binding on the vendor. Any bid will be considered as the valid bid offered by that vendor and acceptance of the same by the Buyer will form a binding contract between Buyer and the Vendor for execution of. k) It is mandatory that all the bids are submitted with digital signature certificate otherwise the same will not be accepted by the system. l) Buyer reserves the right to cancel or reject or accept or withdraw or extend the e-tender in full or part as the case may be without assigning any reason thereof. m) No deviation of the terms and conditions of the e-tender document is acceptable. Submission of bid in the e-tender floor by any vendor confirms his acceptance of terms & conditions for the e-tender.
8.	Any order resulting from this e-tender shall be governed by the terms and conditions mentioned therein.
9.	No deviation to the technical and commercial terms & conditions are allowed
10.	The e-tender inviting authority has the right to cancel this e-tender or extend the due date of receipt of bid(s) without assigning any reason thereof
11.	Vendors are requested to read the vendor guide and see the video in the page www.mstcecommerce.com/eprochome to familiarize them with the system before bidding. For technical assistance, MSTC officials may be contacted at 0522-4244702/0522-4240445 well in advance and bidders are advised to avoid any last-minute rush. In case of any technical assistance required from MSTC, Bidders must contact MSTC at least one-day prior before the e-tender closing day and get all their queries resolved.

****