



आर बीआई ओम्बड्समैन का कार्यालय
OFFICE OF THE RBI OMBUDSMAN
(तिरुवनंतपुरम)
(Thiruvananthapuram)

ई-निविदा आमंत्रण सूचना
14 जून 2026 (रविवार) को "रिज़र्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021" के संबंध में
समाचार पत्रों में विज्ञापन के प्रकाशन के लिए निविदा

भारतीय रिज़र्व बैंक, तिरुवनंतपुरम 'आर बीआई विनियमित संस्थाओं के खिलाफ शिकायतों के निवारण' के संबंध में समाचार पत्रों में विज्ञापन के प्रकाशन के लिए ई-निविदा आमंत्रित करता है। उक्त विज्ञापन **रविवार, 14 जून 2026 को (एक अंग्रेजी और दो मलयालम दैनिकों में)** केरल के सभी संस्करणों में प्रकाशित किया जाएगा (अनुलग्नक 1 से 3 में नमूना संलग्न)। निविदा प्रक्रिया एमएसटीसी लिमिटेड के ई-निविदा पोर्टल के माध्यम से संलग्न शर्तों एवं निबंधनों के अनुसार की जाएगी। ई-निविदा प्रक्रिया में भाग लेने के लिए सभी पात्र और इच्छुक कंपनियों / एजेंसियों / फर्मों को उपर्युक्त वेबसाइट के माध्यम से एमएसटीसी लिमिटेड के साथ अपना पंजीकरण कराना होगा। ई-निविदा की अनुसूची इस प्रकार है:

ई-निविदा संख्या	RBI/Thiruvananthapuram office/Others/2/26-27/ET/84	Regional
a) निविदा की अनुमानित लागत	₹5,46,000/- (पाँच लाख छियालीस हज़ार) (जीएसटी और सभी लागू शुल्क सहित)	
b) ई-टेंडर की विधा	www.mstcecommerce.com/eprocn/ के माध्यम से ई-निविदा ई-प्रोक्योरमेंट सिस्टम मूल्य बोली का तरीका	
c) ई-निविदा का प्रकार	सीमित	
d) पार्टियों को डाउनलोड करने के लिए एनआईटी की उपलब्धता तिथि	13 मई 2026 को दोपहर 05:00 बजे से	
e) ई-निविदा शुल्क	शून्य	
f) http://mstcecommerce.com/eprocn/ पर ऑनलाइन मूल्य बोली जमा करने के लिए ई-निविदा शुरू होने की तिथि	27 मई, 2026 को सुबह 10:00 बजे से	
g) मूल्य बोली जमा करने के लिए ऑनलाइन ई-निविदा प्रस्तुत करने की अंतिम तिथि	09 जून, 2026 को सुबह 10:00 बजे तक	
h) मूल्य बोली खोलने की तिथि और समय	09 जून, 2026 को सुबह 11:00 बजे	
i) ई-निविदा की वैधता	मूल्य बोली खोलने की तारीख से 90 दिन	
j) लेनदेन शुल्क (अप्रतिदेय)	एमएसटीसी पोर्टल में एमएसटीसी भुगतान गेटवे/एनईएफटी/आरटीजीएस के माध्यम से एमएसटीसी लिमिटेड के पक्ष में या मेसर्स एमएसटीसी लिमिटेड द्वारा सूचित किए गए अनुसार लेनदेन शुल्क का भुगतान।	

2. बैंक न्यूनतम 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।

3. विक्रेता द्वारा किसी शर्त के साथ कोट किए गए, कोई भी कोटेशन स्वीकार नहीं किया जाएगा। इस तरह के कोटेशन को बैंक के विवेक पर अस्वीकार कर दिया जाएगा।
4. भविष्य में जारी निविदा में संशोधन / शुद्धिपत्र, यदि कोई हो, केवल आरबीआई वेबसाइट और एमएसटीसी वेबसाइट जैसा कि ऊपर दिया गया है, पर अधिसूचित किया जाएगा और समाचार पत्रों में प्रकाशित नहीं किया जाएगा।

**आर बी आई ओम्बड्समैन
भारतीय रिज़र्व बैंक
तिरुवनंतपुरम**



आर बीआई ओम्बड्समैन का कार्यालय
OFFICE OF THE RBI OMBUDSMAN
(तिरुवनंतपुरम)
(Thiruvananthapuram)

विज्ञापन के प्रकाशन के लिए निविदा

Tender for publication of advertisement

14 जून, 2026(रविवार) को "रिजर्व बैंक- एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021" के संबंध में समाचार पत्रों में विज्ञापन के प्रकाशन के लिए निविदा

Tender for publication of advertisement in newspapers regarding "Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021" on June 14, 2026 (Sunday)

टेंडर नं.Tender No: RBI/Thiruvananthapuram
Regional office/Others/2/26-27/ET/84

भाग 1 PART I – तकनीकी बोली TECHNICAL BID

Sl. No.	Activity	Date
1	भारतीय रिजर्व बैंक की वेबसाइट और एमएसटीसी पोर्टल में निविदा की उपलब्धता की तिथि Date of availability of Tender in RBI Website and MSTC Portal	13 मई 2026 को दोपहर 05:00 बजे से May 13, 2026, 05:00 PM onwards
2	निविदा जमा करने की नियत तिथि Due date for submission of Tender	09 जून, 2026 को सुबह 10:00 बजे तक June 09, 2026 till 10:00 AM
3	निविदा खोलने की तिथि Date of opening of Tender	09 जून, 2026 को सुबह 11:00 बजे June 09, 2026 at 11:00 AM



DISCLAIMER

आरबीआई ओम्बड्समैन का कार्यालय, तिरुवनंतपुरम ने इच्छुक पक्षों को परियोजना की पृष्ठभूमि की जानकारी देने के लिए यह दस्तावेज़ तैयार किया है। जबकि भारतीय रिजर्व बैंक ने इसमें निहित जानकारी की तैयारी में उचित सावधानी बरती है और इसे सही मानते हैं, न तो भारतीय रिजर्व बैंक और न ही इसके किसी भी प्राधिकरण या एजेंसियों और न ही उनके संबंधित अधिकारियों, कर्मचारियों, एजेंटों या सलाहकारों में से कोई भी सूचना देता है। इस दस्तावेज़ में निहित जानकारी या इसके साथ प्रदान की जा सकने वाली किसी भी जानकारी की पूर्णता या सटीकता के रूप में कोई वारंटी या कोई प्रतिनिधित्व, व्यक्त या निहित।

Office of the RBI Ombudsman, Thiruvananthapuram, has prepared this document to give background information on the Project to the interested parties. While Reserve Bank of India has taken due care in the preparation of the information contained herein and believe it to be in order, neither Reserve Bank of India nor any of its authorities or agencies nor any of their respective officers, employees, agents or advisors give any warranty or make any representations, express or implied as to the completeness or accuracy of the information contained in this document or any information which may be provided in association with it.

जानकारी संपूर्ण होने का इरादा नहीं है। इच्छुक पार्टियों को अपनी स्वयं की पूछताछ करने की आवश्यकता होती है और उत्तरदाताओं को लिखित रूप में पुष्टि करने की आवश्यकता होती है कि उन्होंने ऐसा किया है और वे केवल भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निविदा जमा करने में प्रदान की गई जानकारी पर भरोसा नहीं करते हैं। यह जानकारी इस आधार पर प्रदान की जाती है कि यह भारतीय रिजर्व बैंक या इसके किसी भी प्राधिकरण या एजेंसियों या उनके संबंधित अधिकारियों, कर्मचारियों, एजेंटों या सलाहकारों पर गैर-बाध्यकारी है।

The information is not intended to be exhaustive. Interested parties are required to make their own inquiries and respondents will be required to confirm in writing that they have done so and they do not rely only on the information provided by RBI in submitting the Tender. The information is provided on the basis that it is non – binding on Reserve Bank of India or any of its authorities or agencies or any of their respective officers, employees, agents or advisors.



भारतीय रिजर्व बैंक परियोजना के साथ आगे बढ़ने या परियोजना के विन्यास को बदलने, इस दस्तावेज़ में परिलक्षित समय सारिणी को बदलने या लागू होने वाली प्रक्रिया या प्रक्रिया को बदलने का अधिकार सुरक्षित रखता है। यह रुचि व्यक्त करने वाले किसी भी पक्ष के साथ मामले पर आगे चर्चा करने से इनकार करने का अधिकार भी सुरक्षित रखता है। रुचि व्यक्त करने वाले व्यक्तियों या संस्थाओं को किसी भी प्रकार की लागत की प्रतिपूर्ति का भुगतान नहीं किया जाएगा।

Reserve Bank of India reserves the right not to proceed with the Project or to change the configuration of the Project, to alter the timetable reflected in this document or to change the process or procedure to be applied. It also reserves the right to decline to discuss the matter further with any party expressing interest. No reimbursement of cost of any type will be paid to persons or entities expressing interest.

टिप्पणी Note :

सभी निविदाकारों को कोट प्रस्तुत करने से पहले, प्रत्येक मद के तहत कार्य के विवरण के लिए इस दस्तावेज़ के भाग II में दी गई मदों को संदर्भित करना आवश्यक है।

All Tenderers are required to refer the items given in the Part II of this document for details of the work under each item before quoting.

प्रत्येक मद के लिए दर, सभी लागू करों सहित कोट की जानी है।

Rate for each item is to be quoted inclusive of all applicable taxes.



विज्ञापन का प्रकाशन – मई 2026
Release of Advertisement – May 2026



आर बीआई ओम्बड्समैन का कार्यालय
OFFICE OF THE RBI OMBUDSMAN
(तिरुवनंतपुरम)
(Thiruvananthapuram)

ई - निविदा आमंत्रण सूचना Notice Inviting E-Tender

14 जून 2026 (रविवार) को "रिजर्व बैंक- एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021" के संबंध में समाचार पत्रों में विज्ञापन के प्रकाशन के लिए निविदा

Tender for publication of advertisement in newspapers regarding "Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021" on June 14, 2026 (Sunday)

भारतीय रिज़र्व बैंक, तिरुवनंतपुरम 'आरबीआई विनियमित संस्थाओं के खिलाफ शिकायतों के निवारण' के संबंध में समाचार पत्रों में विज्ञापन के प्रकाशन के लिए ई-निविदा आमंत्रित करता है। उक्त विज्ञापन रविवार, 14 जून 2026 को (एक अंग्रेजी और दो मलयालम दैनिकों में) केरल के सभी संस्करणों में प्रकाशित किया जाएगा (अनुलग्नक 1 से 3 में नमूना संलग्न)। निविदा प्रक्रिया एमएसटीसी लिमिटेड के ई-निविदा पोर्टल के माध्यम से संलग्न शर्तों एवं निबंधनों के अनुसार की जाएगी। ई-निविदा प्रक्रिया में भाग लेने के लिए सभी पात्र और इच्छुक कंपनियों / एजेंसियों / फर्मों को उपर्युक्त वेबसाइट के माध्यम से एमएसटीसी लिमिटेड के साथ अपना पंजीकरण कराना होगा। ई-निविदा की अनुसूची इस प्रकार है:

Reserve Bank of India, Thiruvananthapuram invites e-tender for the publication of advertisement in newspapers regarding 'Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021'. The said advertisement will be published on **Sunday, June 14, 2026 (in an English and two Malayalam dailies)** in all Kerala editions (specimen enclosed in Annex 1 to 3). The tendering process shall be done through the e-tendering portal of MSTC Ltd (<http://mstcecommerce.com/eprochome/rbi>) as per the annexed terms & conditions. All eligible and interested companies / agencies / firms must register themselves with MSTC Ltd through



the above-mentioned website to participate in the e-tendering process. The schedule of e-tender is as follows:

ई-निविदा संख्या E-Tender No.	RBI/Thiruvananthapuram Regional office/Others/2/26-27/ET/84
a) निविदा की अनुमानित लागत Estimated cost of the tender	₹5,46,000/- (पाँच लाख छियालीस हजार) (जीएसटी और सभी लागू शुल्क सहित) ₹5,46,000/- (Rupees Five lakh forty-six thousand only) (Including GST and all applicable charges)
b) ई-टेंडर की विधा Mode of e-tender	www.mstcecommerce.com/eprochome/rbi के माध्यम से ई-निविदा ई-प्रोक्योरमेंट सिस्टम मूल्य बोली का तरीका e-Procurement System Price Bid through www.mstcecommerce.com/eprochome/rbi
c) ई-निविदा का प्रकार Type of e-tender	सीमित Limited
d) पार्टियों को डाउनलोड करने के लिए एनआईटी की उपलब्धता तिथि Date of NIT available to parties to download	13 मई 2026 को दोपहर 05:00 बजे से May 13, 2026, 05:00 PM onwards
e) ई-निविदा शुल्क e-tender Fees	शून्य NIL
f) http://mstcecommerce.com/eprochome/rbi पर ऑनलाइन मूल्य	27 मई, 2026 को सुबह 10:00 बजे से May 27, 2026, 10:00 AM onwards



<p>बोली जमा करने के लिए ई-निविदा शुरू होने की तिथि Date of Starting of e-tender for submission of on-line Price Bid at http://mstcecommerce.com/eprochome/rbi/</p>	
<p>g) मूल्य बोली जमा करने के लिए ऑनलाइन ई-निविदा प्रस्तुत करने की अंतिम तिथि Date of closing of online e-tender for submission of Price Bid.</p>	<p>09 जून, 2026 को सुबह 10:00 बजे तक June 09, 2026 till 10:00 AM</p>
<p>h) मूल्य बोली खोलने की तिथि और समय Date & time of opening of price bid</p>	<p>09 जून, 2026 को सुबह 11:00 बजे June 09, 2026 at 11:00 AM</p>
<p>i) ई-निविदा की वैधता Validity of the e-tender</p>	<p>मूल्य बोली खोलने की तारीख से 90 दिन 90 days from the date of opening of Price bid</p>
<p>j) लेनदेन शुल्क (अप्रतिदेय) Transaction Fee (Non-refundable)</p>	<p>एमएसटीसी पोर्टल में एमएसटीसी भुगतान गेटवे/एनईएफटी/आरटीजीएस के माध्यम से एमएसटीसी लिमिटेड के पक्ष में या मेसर्स एमएसटीसी लिमिटेड द्वारा सूचित किए गए अनुसार लेनदेन शुल्क का भुगतान। Payment of transaction fee as mentioned in the MSTC portal through MSTC payment Gateway/NEFT/RTGS in favour of MSTC limited or as advised by M/s MSTC limited.</p>



2. बैंक न्यूनतम 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।

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.

3. विक्रेता द्वारा किसी शर्त के साथ कोट किए गए, कोई भी कोटेशन स्वीकार नहीं किया जाएगा। इस तरह के कोटेशन को बैंक के विवेक पर अस्वीकार कर दिया जाएगा।

3. No quotation will be accepted with any condition quoted by the vendor whatsoever. Such quotation will be rejected at the discretion of the Bank.

4. भविष्य में जारी निविदा में संशोधन / शुद्धिपत्र, यदि कोई हो, केवल आरबीआई वेबसाइट और एमएसटीसी वेबसाइट जैसा कि ऊपर दिया गया है, पर अधिसूचित किया जाएगा और समाचार पत्रों में प्रकाशित नहीं किया जाएगा।

4. Amendments / corrigendum to the tender, if any, issued in future will only be notified on the RBI Website and MSTC Website as given above and will not be published in newspapers.

आर बी आई ओम्बड्समैन RBI Ombudsman
भारतीय रिज़र्व बैंक Reserve Bank of India
तिरुवनंतपुरम Thiruvananthapuram



शर्तें एवं निबंधन Terms and conditions:

1. यह, समाचार पत्रों में विज्ञापन (अनुलग्नक 1 से 3 में संलग्न प्रारूप नमूना) के प्रकाशन के लिए निमंत्रण है। उक्त विज्ञापन **रविवार 14 जून, 2026** को एक अंग्रेजी और दो मलयालम दैनिकी में केरल के सभी संस्करणों में प्रकाशित किया जाना है। विज्ञापन में प्रकाशित की जाने वाली सामग्री अनुबंध 1 से 3 में संलग्न है।

This is an invitation for the publication of advertisement (draft specimen attached in Annex 1 to 3) in newspapers. The said advertisement has to be published on **Sunday, June 14, 2026**, in **an English and two Malayalam dailies** in **all Kerala editions**. The content to be published in advertisement is attached in Annex 1 to 3.

2. इस ई-निविदा प्रक्रिया में केवल भारतीय रिज़र्व बैंक के पैनल में शामिल विक्रेताओं को ही भाग लेने की अनुमति है।

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

3. जिन समाचार पत्रों में विज्ञापन प्रकाशित किया जा सकता है उनकी सूची नीचे दी गई है:

The list of newspapers in which advertisement may be published is detailed below:

भाषा Language	समाचार पत्र Newspapers
मलयालम और हिंदी Malayalam and Hindi	मातृभूमि, मलयाला मनोरमा Mathrubhumi, Malayala Manorama
हिंदी और अंग्रेजी Hindi and English	द हिंदू The Hindu

4. विज्ञापन को मातृभूमि और मलयाला मनोरमा में मलयालम और हिंदी भाषा के लिए क्रमशः 8(w)*20(h) सेमी (लगभग) और 8(w)*25(h) सेमी आकार में प्रकाशित किया जाना चाहिए और द हिंदू में हिंदी और अंग्रेजी भाषा के लिए क्रमशः 12(w)*25(h) सेमी और 10(w)*25(h) सेमी (लगभग) आकार में प्रकाशित किया जाना चाहिए।

The advertisement should be published in the size – 8(w)*20(h) cms (approximately) and 8(w)*25(h) cms for Malayalam and Hindi language respectively in Mathrubhumi and Malayala Manorama and in the size 12(w)*25(h) cms and 10(w)*25(h) cms (approximately) for Hindi and English language respectively in The Hindu.



5. यह नोट किया जाए कि सबसे कम कोटेशन का चयन, समाचार पत्र के अनुसार किया जाएगा अर्थात् प्रत्येक मद के लिए अलग एल1 को कार्य प्रदान किया जा सकता है। बोली कोटों के मैनुअल विश्लेषण के बाद, बोली प्रदान की जाएगी।

It may be noted that lowest quotation will be selected newspaper wise i.e, for each item, separate L1 may be awarded. Bid will be awarded after manual analysis of bid quotes.

6. विज्ञापन एजेंसी यह सुनिश्चित करें कि विज्ञापन का स्थान **आकर्षक होना चाहिए और समाचार पत्र के मुख्य भाग में तीसरे पृष्ठ या पांचवें पृष्ठ पर दिखाई देना चाहिए** न कि पूरक में। फ्रॉन्ट का आकार ऐसा होना चाहिए कि वह आसानी से पढ़ा जा सके।

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

7. बोलीदाता अपना पूरा नाम, ई-मेल, संपर्क नंबर और फर्म/एजेंसी का पता प्रदान करेंगे।

The Bidder will provide his/her full name, e-mail, contact number and address of the firm/agency.

8. विक्रेताओं को भारतीय रुपये में सभी लागू करें सहित प्रति वर्ग सेमी दरों के लिए कोट प्रस्तुत करना आवश्यक है। **इस संबंध में बैंक द्वारा कोई अतिरिक्त दावा स्वीकार नहीं किया जाएगा।**

The vendors are required to submit quotes for rates per square cm inclusive of all applicable taxes in Indian Rupees. **No extra claim shall be entertained by the Bank in this regard.**

9. बैंक न्यूनतम 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।

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.



10. विभिन्न संस्करणों में प्रकाशित विज्ञापन की प्रति के साथ बिल जमा करने और रद्द चेक के साथ एनईएफटी मैंडेट फॉर्म को पूरी तरह से भरने पर भुगतान किया जाएगा। इसके अलावा, भुगतान लागू शुल्क की कटौती के बाद किया जाएगा।

Payment shall be made on submission of bill along with the copy of advertisement published in the various editions and dully filled in NEFT mandate form along with a cancelled cheque. Further, payment shall be made after deduction of applicable charges/taxes as per extant instructions.

11. शर्तों एवं निबंधनों में कोई भी परिवर्तन, और विज्ञापन की सामग्री भारतीय रिज़र्व बैंक के विशेषाधिकार होंगे और सभी हितधारकों के लिए बाध्यकारी होंगे।

Any change in the terms and conditions, and the contents of the advertisement shall be prerogative of Reserve Bank of India and will be binding on all stakeholders.



भारतीय रिज़र्व बैंक Reserve Bank of India
आरबीआई ओम्बड्समैन का कार्यालय OFFICE OF THE RBI OMBUDSMAN
तिरुवनंतपुरम Thiruvananthapuram

विज्ञापन के प्रकाशन के लिए निविदा

Tender for publication of advertisement

14 जून, 2026(रविवार) को "रिज़र्व बैंक- एकीकृत ओम्बड्समैन योजना, 2021" के संबंध में समाचार पत्रों में विज्ञापन के प्रकाशन के लिए निविदा

Tender for publication of advertisement in newspapers regarding "Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021" on June 14, 2026 (Sunday)

टेंडर नं.Tender No: RBI/Thiruvananthapuram
Regional office/Others/2/26-27/ET/84

भाग 2 PART II – मूल्य बोली Price BID

प्रत्येक मद के लिए दर सभी लागू करों सहित कोट की जानी है।

Rate for each item is to be quoted inclusive of all applicable taxes.

Item no	Particulars of the work	Unit	Quantity	Date of advertisement	Rate per square cms. (inclusive of all taxes – in Rs.)
1	Release of advertisement in Malayalam in Mathrubhumi as given in Annex 3 to be published in the size 8 cms (w) * 20 cms (h) in all Kerala edition (Rate to be quoted in rate per sq.cms.)	Per sq.cms	8 cms (w)* 20 cms (h)	June 14, 2026 – Sunday (all Kerala edition)	
2	Release of advertisement in Hindi in Mathrubhumi as given in Annex	Per sq.cms	8 cms (w)* 25 cms (h)	June 14, 2026 – Sunday (all	



	2 to be published in the size 8 cms (w) * 25 cms (h) in all Kerala edition (Rate to be quoted in rate per sq.cms.)			Kerala edition)	
3	Release of advertisement in Malayalam in Malayala Manorama as given in Annex 3 to be published in the size 8 cms (w) * 20 cms (h) in all Kerala edition (Rate to be quoted in rate per sq.cms.)	Per sq.cms	8 cms (w)* 20 cms (h)	June 14, 2026 – Sunday (all Kerala edition)	
4	Release of advertisement in Hindi in Malayala Manorama as given in Annex 2 to be published in the size 8 cms (w) * 25 cms (h) in all Kerala edition (Rate to be quoted in rate per sq.cms.)	Per sq.cms	8 cms (w)* 25 cms (h)	June 14, 2026 – Sunday (all Kerala edition)	
5	Release of advertisement in Hindi in The Hindu as given in Annex 2 to be published in the size 12 cms (w) * 25 cms (h) in all Kerala edition (Rate to be quoted in rate per sq.cms.)	Per sq.cms	12 cms (w)* 25 cms (h)	June 14, 2026 – Sunday (all Kerala edition)	
6	Release of advertisement in English in The Hindu as given in Annex 1 to be published in the size 10 cms (w) * 25 cms (h) in all Kerala edition (Rate to be quoted in rate per sq.cms.)	Per sq.cms	10 cms (w)* 25 cms (h)	June 14, 2026 – Sunday (all Kerala edition)	



Annex I



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 tender: 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](https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?fn=2745)

Or

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



Annex II



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 (आर बी-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 (आर बी-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 निःशुल्क 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 आर बी-आईओएस "एक राष्ट्र एक ओम्बड्समैन" दृष्टिकोण अपनाता है। अतः शिकायतकर्ता के लिए अब यह जानना आवश्यक नहीं है कि उसे किस ओम्बड्समैन योजना/कार्यालय के तहत ओम्बड्समैन के पास शिकायत दर्ज करानी चाहिए।
- आर बी-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।
- आर बी-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 विरुद्ध 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 ओम्बड्समैन से संपर्क कब करें?

आप निम्नलिखित मामलों में आर बीआई 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:

- आर बी-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 आर बीआई ओम्बड्समैन द्वारा पहले निपटाई नहीं गई हो।
- **विनियमित संस्था से संपर्क किए बिना आर बीआई ओम्बड्समैन के पास सीधे शिकायत दर्ज कराने पर उसे अस्वीकार किया जा सकता है।**

आर बीआई के पास शिकायत कैसे दर्ज करें?

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

- आर बीआई के शिकायत प्रबंध प्रणाली (सीएमएस) पोर्टल <https://cms.rbi.org.in> के माध्यम से ऑनलाइन।
- आर बी-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।

आर बीआई 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 रिस्पॉन्स 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>



ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്ക്

www.rbi.org.in

ആർ.ബി.ഐ. നിയന്ത്രണത്തിലുള്ള സ്ഥാപനങ്ങൾക്കെതിരെയുള്ള പരാതികളുടെ പരിഹാര മാർഗ്ഗം

റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം (ആർ.ബി - ഐ.ഓ.എസ്)

- റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ നിയന്ത്രണത്തിൽ ഉള്ള എല്ലാ സ്ഥാപനങ്ങളിലും (റഗുലേറ്റഡ് എൻ്റിറ്റീസ്) ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ പ്രസ്തുത സ്ഥാപനത്തിൽ തന്നെ പരിഹരിക്കാനുള്ള ഒരു ആഭ്യന്തര പരാതിപരിഹാരസംവിധാനം അഥവാ ഇൻ്റർണൽ ഗ്രീവൻസ് റിഡ്രസ്സ് മെക്കാനിസം നിർബന്ധിതമാക്കിയിട്ടുണ്ട്.
- റിസർവ് ബാങ്ക് അതിൻ്റെ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾ നൽകുന്ന സേവനത്തിലെ പോരായ്മകളെ സംബന്ധിച്ചുള്ള ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുവാനായി റിസർവ് ബാങ്ക് - ഇൻറഗ്രേറ്റഡ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2021 (ആർ.ബി.- ഐ.ഓ.എസ്) എന്ന അതിവേഗസൗജന്യപരാതിപരിഹാരമാർഗ്ഗവും നടപ്പിലാക്കിയിട്ടുണ്ട്.
- ബാങ്കുകൾ, ബാങ്കിതര ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾ, പേയ്മെൻ്റ് സിസ്റ്റം പാർട്ടിസിപ്പൻ്റ്സ് (പി.എസ്.പി), ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾ (സി.ഐ.സി) എന്നിവയാണ് ഈ പരാതിപരിഹാര സംവിധാനത്തിലുൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾ.
- "ഒരു രാജ്യം ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ" എന്ന സമീപനമാണ് എല്ലാ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾക്കെതിരെയുള്ള പരാതികളിന്മേൽ ആർ.ബി.-ഐ.ഓ.എസ്. സ്വീകരിച്ചിരിക്കുന്നത്. ആയതിനാൽ ഒരു പരാതിക്കാരൻ, ഏത് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതിക്ക് അഥവാ ഏത് ഓഫീസിന് കീഴിലാണ് അവർ പരാതി നൽകേണ്ടതെന്ന് തിരിച്ചറിയേണ്ട ആവശ്യമില്ല.
- ആർ.ബി.-ഐ.ഓ.എസ് 2021ൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ലാത്ത നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾക്കെതിരെയുള്ള പരാതികൾ കൺസ്യൂമർ എജുക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെല്ലുകൾ (സി.ഇ.പി.സി.) വഴി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതാണ്.
- ആർ.ബി - ഐ.ഓ.എസ്, സി.ഇ.പി.സി. എന്നിവയുടെ പരിധിയിൽ വരുന്ന നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങളുടെ പട്ടിക <https://cms.rbi.org.in> എന്ന സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്.



താങ്കൾക്കൊരു പരാതിയുണ്ടെങ്കിൽ എന്ത് ചെയ്യണം?

നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിനെതിരെ അതിന്റെ ബ്രാഞ്ചിൽ അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ പരാതി പരിഹാര പോർട്ടലിൽ അല്ലെങ്കിൽ അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിൽ ഓൺലൈനായി നിങ്ങൾക്ക് പരാതി നൽകാം. അക്നോജ്ജ്മെന്റ് കൈപ്പറ്റുക അല്ലെങ്കിൽ പരാതിയുടെ റഫറൻസ് നമ്പർ സൂക്ഷിച്ച് വെയ്ക്കുകയോ വേണം.

ആർ.ബി.ഐ. ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കേണ്ടതെപ്പോൾ?

താഴെപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ താങ്കൾക്ക് ആർ.ബി.ഐ. ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാം.

- **നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഒരു മറുപടിയും ലഭിക്കുന്നില്ല എങ്കിൽ-** പരാതി സമർപ്പിച്ച് ഒരു വർഷത്തിനും 30 ദിവസത്തിനും ഉള്ളിൽ എപ്പോൾ വേണമെങ്കിലും.
- **നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച മറുപടി തൃപ്തികരമല്ല എങ്കിൽ-** ബന്ധപ്പെട്ട നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിച്ച് ഒരു വർഷത്തിനുള്ളിൽ ഏത് സമയത്തും.

ശ്രദ്ധിക്കുക:

- ആർ.ബി.-ഐ.ഓ.എസ് 2021ൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പ്രകാരമുള്ള എല്ലാ വിവരങ്ങളും പരാതിയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിരിക്കണം.
- പരാതി മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറവുമായി (കോടതികൾ പോലെ) കൈകാര്യം ചെയ്യപ്പെടുകയോ / തീർപ്പുകൽപ്പിക്കുകയോ അല്ലെങ്കിൽ ആർബിഐ ഓംബുഡ്സ്മാൻ നേരത്തെ കൈകാര്യം ചെയ്തോ ആയിരിക്കരുത്.
- **നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങളെ സമീപിക്കാതെ നേരിട്ട് ആർ.ബി.ഐ ഓംബുഡ്സ്മാനോട് പരാതി ഫയൽ ചെയ്യുന്നത് അത് നിരസിക്കാൻ ഇടയാക്കിയേക്കാം.**



പരാതി ആർബി.ഐ-യിൽ സമർപ്പിക്കേണ്ടതെങ്ങനെയാണ്?

താഴെപ്പറയുന്ന മാർഗ്ഗങ്ങളിലൂടെ നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾക്ക് എതിരായി പരാതിപ്പെടാം:

- ആർ.ബി.ഐ.യുടെ കമ്പ്യൂയിന്റ് മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റം (സി.എം. എസ്.) പോർട്ടൽ <https://cms.rbi.org.in> ലെ File a complaint എന്ന സൂചകം വഴി ഓൺലൈനായി പരാതി സമർപ്പിക്കാം.
- തപാൽ മുഖാന്തരം ഉള്ള പരാതികൾ ആർ.ബി.-ഐ.ഓ.എസ് 2021ലെ അനക്ഷർ എന്ന ഫോം പൂരിപ്പിച്ചു "സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റെസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസിങ് സെൻറർ, നാലാം നില, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, സെക്ടർ 17, സെൻട്രൽ വിസ്റ്റ്, ചണ്ഡീഗഡ്- 160017" എന്ന വിലാസത്തിലേക്കയയ്ക്കാം.

ആർ.ബി.ഐ.യിൽ പരാതിപ്പെടുന്നതിനെക്കുറിച്ച് കൂടുതലായി എങ്ങനെയാറിയാം?

കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക് വേണ്ടി താങ്കൾക്ക് ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ:: 14448-ൽ ആർ.ബി.ഐ കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ സൗകര്യത്തെ സമീപിക്കാം. ഇന്ററാക്ടീവ് വോയ്സ് റെസ്പോൺസ് സിസ്റ്റം (ഐവിആർഎസ്) ഉള്ള കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ 24x7 ലഭ്യമാണ്, അതേസമയം കോൺടാക്റ്റ് സെന്റർ ഉദ്യോഗസ്ഥരുമായി ബന്ധപ്പെടാനുള്ള സൗകര്യം ദേശീയ അവധി ദിവസങ്ങൾ ഒഴികെ തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ രാവിലെ 8:00 മുതൽ രാത്രി 10:00 വരെ ഇംഗ്ലീഷ്, ഹിന്ദി, കൂടാതെ പത്ത് പ്രാദേശിക ഭാഷകളിൽ (ആസാമീസ്, ബംഗാളി, ഗുജറാത്തി, കന്നഡ, മലയാളം, മറാത്തി, ഒഡിയ, പഞ്ചാബി, തെലുങ്ക്, തമിഴ്) ലഭ്യമാണ്.

കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക്

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

അല്ലെങ്കിൽ

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

സന്ദർശിക്കുക



ई-प्रोक्वोरमेंट के लिए महत्वपूर्ण अनुदेश

Important instructions for E-procurement

निविदाकर्ताओं से अनुरोध है कि वे ऑनलाइन निविदा जमा करने से पहले इस ई-निविदा की शर्तों एवं नियमों को पढ़ें।

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

1.	<p><u>ई निविदा की प्रक्रिया</u></p> <p>Process of E-Tender:</p> <p>पंजीकरण : इस प्रक्रिया में एमएसटीसी ई-प्रोक्वोरमेंट पोर्टल पर विक्रेता का पंजीकरण शामिल है जो निशुल्क है। पंजीकरण के बाद ही विक्रेता अपनी बोलियाँ इलेक्ट्रॉनिक रूप से प्रस्तुत कर सकते हैं। इलेक्ट्रॉनिक बोली इंटरनेट पर की जाएगी। विक्रेता के पास क्लास III हस्ताक्षर प्रकार का डिजिटल प्रमाण पत्र होना चाहिए। बिना डिजिटल हस्ताक्षर के बोलियाँ दर्ज नहीं की जाएँगी।</p> <p>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).</p> <p>विशेष नोट: बोली www.mstcecommerce.com/eprocn के माध्यम से ऑनलाइन प्रस्तुत की जानी चाहिए।</p> <p>SPECIAL NOTE: THE TECHNICAL BID AND THE COMMERCIAL BID HAS TO BE SUBMITTED ON-LINE AT www.mstcecommerce.com/eprochome/rbi</p> <p>1) विक्रेताओं को www.mstcecommerce.com पर ऑनलाइन पंजीकरण करना होगा → ई प्रॉक्वोरमेंट → पी एस यू /सरकारी विभाग → आर बी आई लोगो चुनें → विक्रेता के रूप में पंजीकरण करें → विवरण भरें और अपना यूजर आईडी एवं पासवर्ड बनाएँ → सबमिट करें।</p> <p>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.</p>
----	--



2) विक्रेताओं को पंजीकरण फॉर्म में दिए गए ईमेल पर पंजीकरण की पुष्टि करने वाला एक सिस्टम जेनरेटड मेल प्राप्त होगा।

2) Vendors will receive a system generated mail confirming their registration in their email which has been provided during filling the registration form.

किसी भी स्पष्टीकरण की आवश्यकता होने पर, कृपया आर बी आई /एम एस टी सी से (ई -निविदा के निर्धारित समय से पहले) संपर्क करें।
In case of any clarification, please contact RBI/MSTC, (before the scheduled time of the e-tender).

संपर्क व्यक्ति (RBI तिरुवनंतपुरम):

Contact person (RBI Thiruvananthapuram):

श्रीमती रोहिणी एस (अधिकारी ग्रेड III), ORBIO, RBI, तिरुवनंतपुरम

फोन: 7994641573 / ईमेल: srohini@rbi.org.in

Smt. Rohini S (AGM), ORBIO, RBI, Thiruvananthapuram

Ph. No.- 7994641573 / Email: (srohini@rbi.org.in)

श्री अश्विन ए (सहायक), ORBIO, RBI, तिरुवनंतपुरम
फोन: 8075488423 / ईमेल: aswinanil@rbi.org.in

Shri. Aswin A (Asst.), ORBIO, RBI, Thiruvananthapuram

Ph. No.- 8075488423 / Email: (aswinanil@rbi.org.in)

संपर्क व्यक्ति (MSTC लिमिटेड):

Contact person (MSTC Ltd):

1. MSTC, कार्यालय पता: 1st Floor, Forest Central Library Building, Kerala Forest Head Quarters, Vazhuthacaud, Thiruvananthapuram – 695014, mstctvm@mstcindia.co.in, फोन: 0471-2529137
2. श्री संतोष कुमार – skrajendran@mstcindia.co.in, मोबाइल: 8884600700
3. श्री सुशील नाले, सहायक प्रबंधक – sushil@mstcindia.co.in, मोबाइल: 9987758460
4. श्रीमती अर्चना, सहायक प्रबंधक – archana@mstcindia.co.in, मोबाइल: 09990673698
5. श्रीमती रूपाली पांडेय, कार्यकारी – rpandey@mstcindia.co.in, फोन: 022 22886268



6. श्री तेजस वी, कार्यकारी – tejasv@mstcindia.co.in, फोन: 022 22822789
गूगल हैंगआउट आईडी (टेक्स्ट चैट के लिए): mstceproc@gmail.com
ईमेल हेल्पडेस्क: helpdesk@mstcindia.co.in

1. MSTC, Office Address: 1st Floor, Forest Central Library Building, Kerala Forest Head Quarters, Vazhuthacaud, Thiruvananthapuram – 695014, mstctvm@mstcindia.co.in, Ph: 0471-2529137
2. Shri Santhosh Kumar- skrajendran@mstcindia.co.in Mobile 8884600700
3. Mr. Sushil Nale, Asst. Manager – sushil@mstcindia.co.in Mobile-9987758460
4. Ms. Archana, Asst. Manager- archana@mstcindia.co.in Mobile-09990673698
5. Ms. Rupali Pandey, Executive- rpandey@mstcindia.co.in Ph- 022 22886268
6. Mr. Tejas V, Executive tejasv@mstcindia.co.in Ph-022 22822789 Google hangout ID- (for text chat)- mstceproc@gmail.com
E-mail Help Desk- helpdesk@mstcindia.co.in

बी) सिस्टेम आवश्यकताएँ:

- i) विंडोज 7 या उच्चतर ऑपरेटिंग सिस्टम
- ii) IE-7 या उच्चतर इंटरनेट ब्राउज़र
- iii) हस्ताक्षर प्रकार का डिजिटल प्रमाणपत्र
- iv) नवीनतम अपडेटेड किया गया JRE 8 (x86 ओफलाइन) सॉफ्टवेयर, जिसे सिस्टेम में डाउनलोड और इन्स्टाल किया जाना है ।

DSC को हस्ताक्षर बॉक्स में प्रदर्शित करने के लिए "प्रोटेक्टेड मोड" को अक्षम करने के लिए निम्नलिखित सेटिंग्स लागू की जा सकती हैं।

टूल्स => इंटरनेट विकल्प => सुरक्षा => यदि सक्षम है तो "प्रोटेक्टेड मोड" अक्षम करें - अर्थात, "प्रोटेक्टेड मोड सक्षम करें" लिखे गए चेक बॉक्स से टिक हटाएं।

अन्य सेटिंग्स:

टूल्स => इंटरनेट विकल्प => सामान्य => "ब्राउज़िंग इतिहास/ ब्राउज़िंग इतिहास हटाएं" के अंतर्गत सेटिंग्स पर क्लिक करें => अस्थायी इंटरनेट फाइल्स => "हर बार मैं वेबपेज देखता हूँ" सक्षम करें।

सभी एक्टिव X नियंत्रणों को सक्षम करने और 'पॉप-अप ब्लॉकर का उपयोग करें' को अक्षम



	<p>करने के लिए टूल्स → इंटरनेट विकल्प → कस्टम स्तर पर (कृपया www.mstcecommerce.com पेज से IE सेटिंग्स एक बार चलाएं)</p> <p>B) System Requirement:</p> <ul style="list-style-type: none">i) Windows 7 or above Operating Systemii) IE-7 and above Internet browser.iii) Signing type digital signatureiv) Latest updated JRE 8 (x86 Offline) software to be downloaded and installed in the system. <p>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”.</p> <p>Other Settings:</p> <p>Tools => Internet Options => General => Click on Settings under “browsing history/ Delete Browsing History” => Temporary Internet Files => Activate “Every time I Visit the Webpage”.</p> <p>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)</p>
2.	<p>तकनीकी-वाणिज्यिक बोली और मूल्य बोली को www.mstcecommerce.com/eprochome/rbi पर ऑनलाइन जमा करना होगा। ई-निविदाएँ ई-निविदा में दी गई निर्दिष्ट तारीख और समय पर इलेक्ट्रॉनिक रूप से खोली जाएंगी।</p> <p>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.</p>
3.	<p>ई-निविदा में सभी प्रविष्टियाँ बिना किसी अस्पष्टता के ऑनलाइन तकनीकी एवं वाणिज्यिक प्रारूपों में दर्ज की जानी चाहिए।</p> <p>All entries in the e-tender should be entered in online Technical & Commercial Formats without any ambiguity.</p>
4.	<p>लेनदेन शुल्क के संबंध में विशेष नोटः विक्रेता अपने लॉगिन में “माई मेनू” के अंतर्गत “ट्रांजैक्शन फीस पेमेंट” लिंक का उपयोग करके</p>



लेनदेन शुल्क का भुगतान करेंगे। विक्रेता को इवेंट ड्रॉपडाउन बॉक्स से विशिष्ट ई-निविदा का चयन करना होगा। विक्रेता को भुगतान NEFT या ऑनलाइन भुगतान के माध्यम से करने की सुविधा होगी। NEFT का चयन करने पर, विक्रेता एक फॉर्म भरकर चालान जनरेट करेगा। विक्रेता चालान पर छपे विवरणों के अनुसार लेनदेन शुल्क की राशि बिना किसी परिवर्तन के भेजेगा। ऑनलाइन भुगतान का चयन करने पर, विक्रेता क्रेडिट/डेबिट कार्ड/नेट बैंकिंग का उपयोग करके भुगतान करने की सुविधा रखेगा। एक बार भुगतान MSTC के नामित बैंक खाते में क्रेडिट हो जाने के बाद, लेनदेन शुल्क स्वचालित रूप से अधिकृत हो जाएगा, और विक्रेता को सिस्टम द्वारा उत्पन्न ईमेल प्राप्त होगा।

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.

लेनदेन शुल्क वापसी योग्य नहीं है।

लेनदेन शुल्क का भुगतान किए बिना, विक्रेता को ऑनलाइन ई-निविदा तक पहुंच प्राप्त नहीं होगी।

Transaction fee is non-refundable.

A vendor will not have the access to online e-tender without making the payment towards transaction fee.

निविदाकारों को सलाह दी जाती है कि वे इवेंट के समाप्ति समय से काफी पहले लेन-देन शुल्क का भुगतान करें, ताकि बोली जमा करने के लिए उन्हें पर्याप्त समय मिल सके।



	<p>Note:</p> <p>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.</p>
5.	<p>ई-टेंडर/सुधारात्मक सूचना के बारे में अपलोड की गई जानकारी प्रक्रिया के दौरान ई-टेंडर के अंतिम रूप देने तक केवल ईमेल द्वारा भेजी जाएगी। अतः विक्रेताओं को यह सुनिश्चित करना आवश्यक है कि उनका प्रदान किया गया कॉर्पोरेट ईमेल आईडी MSTC के साथ विक्रेता पंजीकरण के समय मान्य और अपडेटेड हो। विक्रेताओं से यह भी अनुरोध किया जाता है कि वे अपने डिजिटल हस्ताक्षर प्रमाणपत्र (DSC) की मान्यता सुनिश्चित करें।</p> <p>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).</p>
6.	<p>निविदा आमंत्रण सूचना में उल्लिखित निर्धारित तारीख और समय के बाद ई-टेंडर तक पहुंच नहीं की जा सकती।</p> <p>E-Tender cannot be accessed after the due date and time mentioned in NIT.</p>
7.	<p>ई-टेंडर में बोली लगाने की प्रक्रिया:</p> <p>a) विक्रेताओं को ई-टेंडर में ऑनलाइन बोली लगाने के लिए आवश्यक ई-टेंडर शुल्क और लेन-देन शुल्क (यदि कोई हो) जमा करना आवश्यक है। ई-टेंडर शुल्क और लेन-देन शुल्क वापसी योग्य नहीं हैं।</p> <p>b) इस प्रक्रिया में तकनीकी एवं वाणिज्यिक बोली का इलेक्ट्रॉनिक सबमिशन शामिल है।</p> <p>c) लेन-देन शुल्क जमा करने वाले विक्रेता ही MSTC वेबसाइट www.mstcecommerce.com → e-procurement → PSU / सरकारी विभाग → RBI के अंतर्गत लॉगिन → माई मेनू → Auction Floor Manager → लाइव इवेंट → लाइव इवेंट का चयन करके अपनी तकनीकी एवं वाणिज्यिक बोली इंटरनेट के माध्यम से जमा कर सकते हैं।</p> <p>d) विक्रेता को जावा एप्लिकेशन चलाने की अनुमति देनी चाहिए। यह प्रक्रिया बोली फ्लोर खुलने के तुरंत बाद करनी होगी। इसके बाद उन्हें सामान्य शर्तें/वाणिज्यिक विनिर्देश भरकर सहेजना होगा। उसके बाद "तकनीकी बोली" पर क्लिक करना होगा। यदि यह एप्लिकेशन नहीं चलाया गया, तो विक्रेता अपनी तकनीकी बोली सहेज/जमा नहीं कर सकेगा।</p>



- e) तकनीकी बोली भरने के बाद, विक्रेता को "सेव" पर क्लिक करके अपनी तकनीकी बोली को रिकॉर्ड करना होगा। इसके पूरा होने पर वाणिज्यिक बोली का लिंक सक्रिय हो जाएगा, जिसे भरकर "सेव" पर क्लिक करके रिकॉर्ड करना होगा। जब दोनों बोलियाँ सहेज ली जाएँ, तो विक्रेता "अंतिम सबमिशन" बटन पर क्लिक करके अपनी बोली पंजीकृत कर सकता है।
- f) विक्रेताओं को दस्तावेज़ अपलोड करने के लिए "Attach Doc" बटन का उपयोग करना होगा। एक से अधिक दस्तावेज़ अपलोड किए जा सकते हैं।
- g) सभी स्थितियों में, विक्रेता को अपनी बोली जमा करते समय अपने आईडी, पासवर्ड और डिजिटल हस्ताक्षर का उपयोग करना अनिवार्य है।
- h) पूरी ई-टेंडर प्रक्रिया के दौरान, विक्रेताओं की पहचान एक-दूसरे से और अन्य सभी लोगों से पूर्णतः गुप्त रहेगी।
- i) ई-टेंडर फ्लोर पूर्व-घोषित तिथि व समय से खुला रहेगा और उपरोक्त अवधि तक सक्रिय रहेगा।
- j) ई-टेंडर प्रक्रिया के दौरान जमा की गई सभी इलेक्ट्रॉनिक बोलियाँ विक्रेता के लिए कानूनी रूप से बाध्यकारी होंगी। ऐसी कोई भी बोली, जिसे खरीददार द्वारा स्वीकार किया जाए, खरीददार और विक्रेता के मध्य कार्यान्वयन हेतु बाध्यकारी अनुबंध का रूप लेगी।
- k) सभी बोलियों को डिजिटल हस्ताक्षर प्रमाणपत्र के साथ जमा करना अनिवार्य है, अन्यथा सिस्टम द्वारा इसे स्वीकार नहीं किया जाएगा।
- l) खरीददार को ई-टेंडर को पूर्ण या आंशिक रूप से रद्द, अस्वीकार, स्वीकार, वापस लेने या बढ़ाने का अधिकार है, बिना किसी कारण बताए।
- m) ई-टेंडर दस्तावेज़ की शर्तों एवं प्रतिबंधों में किसी भी प्रकार का अपवाद स्वीकार्य नहीं है। ई-टेंडर फ्लोर पर किसी भी विक्रेता द्वारा बोली जमा करना उसकी ई-टेंडर हेतु शर्तों एवं प्रतिबंधों को स्वीकार करने का प्रमाण है।

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.



	<p>→ Login under RBI → my menu → Auction Floor Manager → live event → Selection of the live event.</p> <p>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.</p> <p>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 be 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.</p> <p>f) Vendors are instructed to use Attach Doc button to upload documents. Multiple documents can be uploaded.</p> <p>g) In all cases, vendor should use their own ID and Password along with Digital Signature at the time of submission of their bid.</p> <p>h) During the entire e-tender process, the vendors will remain completely anonymous to one another and also to everybody else.</p> <p>i) The e-tender floor shall remain open from the pre-announced date & time and for as much duration as mentioned above.</p> <p>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.</p> <p>k) It is mandatory that all the bids are submitted with digital signature certificate otherwise the same will not be accepted by the system.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
8.	<p>इस ई-टेंडर से उत्पन्न कोई भी आदेश उल्लिखित शर्तों एवं प्रतिबंधों द्वारा शासित होगा।</p> <p>Any order resulting from this e-tender shall be governed by the terms and conditions mentioned therein.</p>
9.	<p>तकनीकी और वाणिज्यिक शर्तों एवं प्रतिबंधों में कोई अपवाद अनुमत नहीं है।</p>



	No deviation to the technical and commercial terms & conditions are allowed.
10.	<p>ई-टेंडर आमंत्रण देने वाली प्राधिकरण को इस ई-टेंडर को रद्द करने या बोली(यों) की प्राप्ति की निर्धारित तिथि को बढ़ाने का अधिकार है, बिना किसी कारण बताए।</p> <p>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.</p>
11.	<p>विक्रेताओं से अनुरोध है कि वे बोली लगाने से पहले सिस्टम से परिचित होने के लिए वेबसाइट www.mstcecommerce.com/eprochome पर उपलब्ध विक्रेता मार्गदर्शिका पढ़ें और वीडियो देखें। तकनीकी सहायता के लिए MSTC अधिकारियों से 0471-2529137 पर काफी पहले संपर्क किया जा सकता है और बोलीदाताओं को अंतिम क्षण की भीड़ से बचने की सलाह दी जाती है। यदि MSTC से किसी तकनीकी सहायता की आवश्यकता हो, तो बोलीदाताओं को ई-टेंडर समाप्ति तिथि से कम से कम एक दिन पहले MSTC से संपर्क करके अपने सभी प्रश्नों का समाधान कराना चाहिए।</p> <p>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 0471-2529137 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.</p>
