



**Invitation for the publication of advertisement in newspapers regarding “Redressal of complaints against entities regulated by RBI / any Department of RBI” on June 19, 2022 (Sunday)**

Reserve Bank of India, Thiruvananthapuram invites e-tender for the publication of advertisement in newspapers regarding ‘**Redressal of complaints against entities regulated by RBI / any Department of RBI**’. The said advertisement will be published on **Sunday, June 19, 2022 (in Malayalam, English and a Financial Daily)** in all Kerala editions (specimen enclosed). 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:

E-Tender No.	RBI/Thiruvananthapuram/Others/3/22-23/ET/84
Estimated cost of the tender	Rs 15,00,000/- (Fifteen lakh rupees only) (including GST and all applicable charges)
a) Mode of e-tender	e-Procurement System Price Bid through <a href="http://www.mstcecommerce.com/eprochome/rbi">www.mstcecommerce.com/eprochome/rbi</a>
b) Type of e-tender	Limited
c) Date of NIT available to parties to download	May 20, 2022 (Friday) at 10:00 AM
d) e-tender Fees	NIL
e) Date of Starting of e-tender for submission of on-line Price Bid at <a href="http://mstcecommerce.com/eprochome/rbi">http://mstcecommerce.com/eprochome/rbi</a>	May 20, 2022 (Friday) at 10:00 AM
f) Date of closing of online e-tender for submission of Price Bid.	June 02, 2022 (Thursday) at 03:00 PM

g) Date & time of opening of price bid	June 02, 2022 (Thursday) at 04:00 PM
h) Validity of the e-tender	30 days from the date of opening of Price bid
i) Transaction Fee (Non-refundable)	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.

2. 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. 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. 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.

**Regional Director  
Reserve Bank of India  
Kerala and Lakshadweep**

## Terms and conditions:

1. This is an invitation for the publication of advertisement (draft specimen attached in [Annex I](#) to [III](#)) in newspapers. The said advertisement has to be published on **Sunday, June 19, 2022** in **an English, Malayalam and a English Financial daily** in all Kerala editions. The content to be published in advertisement is attached in [Annex I](#) to [III](#).
2. Only empanelled vendors of RBI are allowed to participate in this e-tendering process.
3. Advertisement is to be published in **one newspaper** from each category (Malayalam, English and English Financial Daily). The list of newspapers corresponding to each category in which advertisement may be published is detailed below:

Language	Newspapers
Malayalam and Hindi	Mathrubhumi, Malayala Manorama
Hindi and English	The Hindu, The New Indian Express, The Times of India
Hindi and English	The Financial Express, The Economic Times, Business Line

4. The advertisement should be published in the size – 18(w)\*20.5(h) cms (approximately) for each language (Hindi and English) in English newspaper and English Financial daily. The size for each language (Malayalam and Hindi) in Malayalam newspaper shall be 16.3(w)\*20.5(h) cms (approximately).
5. 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. 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. The Bidder will provide his/ her full name, e-mail, contact number and address of the firm/agency.
8. The vendors are required to submit quotes for rates per square cms inclusive of all applicable taxes in Indian Rupees. **No extra claim shall be entertained by the Bank in this regard.**

9. 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. 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. 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.

**RESERVE BANK OF INDIA**

[www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in)

**Redressal of complaints against entities regulated by RBI/ any Department of RBI**

Entities regulated by Reserve Bank of India (RBI) are required to provide expeditious resolution to complaints received from their customers.

Complaints not resolved to the satisfaction of the customers or complaints not responded to within 30 days of lodgment can be filed on the **RBI's Complaint Management System (CMS) Portal** at <https://cms.rbi.org.in>. Complaints can also be filed at "Centralised Receipt and Processing Centre (CRPC), 4<sup>th</sup> Floor, Reserve Bank of India, Sector -17, Central Vista, Chandigarh – 160017 through physical means or by email at [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in).

All the maintainable complaints are taken up for resolution under the "Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021" (RB-IOS) if the entity complained against falls under the ambit of RB-IOS. Complaints against entities outside the ambit of RB-IOS are handled by Consumer Education and Protection Cells (CEPCs). The RB-IOS, list of entities falling under RB-IOS and those outside its ambit and the addresses of CEPCs are available on the CMS Portal.

**Information on grievance redress mechanism of RBI can also be obtained 24X7 at 14448, a toll-free number.** The facility to speak to our executives is available from 9:30 AM to 5:15 PM from Monday to Friday (except bank holidays).

**2. Deposit Insurance and Credit Guarantee Corporation (DICGC)**

(For complaints against DICGC, members of public can lodge the complaint at following address/e-mail Id)

**Deposit Insurance and Credit Guarantee Corporation (DICGC)**

The General Manager

DICGC, Complaint Redressal Cell

RBI Building, 2<sup>nd</sup> Floor, Opp. Mumbai Central Railway Station

Mumbai - 400 008.

Complainant can also approach Smt. Sangita E, Deputy General Manager on Telephone No. 022- 23026400 Ext. No. 8205 or through generic e-mail [dicgc@rbi.org.in](mailto:dicgc@rbi.org.in).

---

### **Important Information**

**Note 1:** Before lodging any complaint under the RB-IOS/CEPC, the complainant must approach the concerned regulated entity (viz. his bank, NBFC and /or the payment system participant, etc.) with the grievance. If the grievance is not redressed within 30 days or if complainant is not satisfied with the reply given by the regulated entity, he/she can approach the RBI-Ombudsman / CEPC anytime **within one year of receipt of such reply from the concerned bank / NBFC / system participant**. In case no reply is received from the bank / NBFC / system participant, RBI-Ombudsman can be approached anytime within one year and one month from the date of representation to the entity.

**Note 2-** For written/email complaints, the complainant MUST necessarily indicate his/ her name, address and present contact number along with full details of the complaint.

### **Appeal against decision of RBI-Ombudsman**

Appeal against the decision of RBI-Ombudsman **can be filed online on CMS Portal** or sent to the **Appellate Authority, Reserve Bank of India, Consumer Education and Protection Department, Central Office, 1<sup>st</sup> Floor, Amar Building, Sir P M Road, Fort, Mumbai 400 001** (E-mail [aaos@rbi.org.in](mailto:aaos@rbi.org.in)) within **30 days** of receipt of the communication of the RBI-Ombudsman's decision, only if the complaint is closed under the appealable Clauses of the Scheme.

---



भारतीय रिज़र्व बैंक

[www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in)

**भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं / भारतीय रिज़र्व बैंक के किसी विभाग के विरुद्ध शिकायतों का निवारण**

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं से अपेक्षित है कि वे अपने ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों का शीघ्र समाधान करें।

शिकायतों का समाधान यदि ग्राहकों की संतुष्टि के अनुरूप नहीं है या 30 दिन के भीतर शिकायतों का जवाब नहीं दिया गया है, तो **आरबीआई के शिकायत प्रबंध प्रणाली (सीएमएस) पोर्टल** <https://cms.rbi.org.in> पर शिकायत दर्ज की जा सकती है। शिकायतें "केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी), चौथी मंज़िल, भारतीय रिज़र्व बैंक, सेक्टर -17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ - 160017 पर भौतिक माध्यम या [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) पर ईमेल द्वारा भी दर्ज की जा सकती हैं।

यदि वह संस्था जिसके विरुद्ध शिकायत की गई है, आरबी-आईओएस के दायरे आती है तो सभी स्वीकार्य शिकायतों को "रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021" (आरबी-आईओएस) के तहत निपटाया जाता है। आरबी-आईओएस के दायरे से बाहर की संस्थाओं के विरुद्ध शिकायतों को उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण कक्ष (उशिसं कक्ष) द्वारा निपटाया जाता है। रिज़र्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना, आरबी-आईओएस के तहत आने वाली संस्थाओं और इसके दायरे से बाहर की संस्थाओं की सूची तथा उशिसं कक्षों के पते सीएमएस पोर्टल पर उपलब्ध हैं।

**भारतीय रिज़र्व बैंक के शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जानकारी टोल-फ्री नंबर 14448 के माध्यम से 24x7 प्राप्त की जा सकती है।** हमारे अधिकारियों से बात करने की सुविधा सोमवार से शुक्रवार (बैंक छुट्टियों को छोड़कर) सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक उपलब्ध है।

## 2. निक्षेप बीमा और प्रत्यय गारंटी निगम (डीआईसीजीसी)

(डीआईसीजीसी के विरुद्ध शिकायतों के लिए कोई भी व्यक्ति निम्नलिखित पते/ ई-मेल आईडी पर शिकायत दर्ज कर सकता है)

### निक्षेप बीमा और प्रत्यय गारंटी निगम (डीआईसीजीसी)

महाप्रबंधक

डीआईसीजीसी, शिकायत निवारण कक्ष

भारतीय रिज़र्व बैंक भवन, दूसरी मंज़िल

मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने

मुंबई - 400 008

शिकायतकर्ता श्रीमती संगीता ई., उप महाप्रबंधक से टेलीफोन नं. 022-23026400, विस्तार सं. 8205 अथवा जेनेरिक ई-मेल [dicgc@rbi.org.in](mailto:dicgc@rbi.org.in) के माध्यम से भी संपर्क कर सकता/ सकती है।

## महत्वपूर्ण सूचना

**टिप्पणी 1:** रिज़र्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना/ उशिसं कक्ष के अंतर्गत शिकायत दर्ज करने से पहले शिकायतकर्ता अपनी शिकायत संबंधित विनियमित संस्था (अर्थात, उनके अपने बैंक/ एनबीएफसी/ भुगतान प्रणाली सहभागी) के पास दर्ज करें। यदि शिकायत का निवारण 30 दिनों के भीतर नहीं होता है, अथवा यदि शिकायतकर्ता विनियमित संस्था द्वारा दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो वह संबंधित बैंक/ एनबीएफसी/ प्रणाली सहभागी से उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर किसी भी समय आरबीआई-लोकपाल/ उशिसं कक्ष से संपर्क कर सकता/ सकती है। बैंक/ एनबीएफसी/ प्रणाली सहभागी से कोई उत्तर प्राप्त न होने की स्थिति में शिकायतकर्ता संस्था को अभ्यावेदन देने की तिथि से एक वर्ष और एक माह के भीतर किसी भी समय आरबीआई- लोकपाल से संपर्क कर सकता/ सकती है।

**टिप्पणी 2:** लिखित/ ईमेल शिकायत में शिकायत के संपूर्ण विवरण के साथ-साथ शिकायतकर्ता अपना नाम, पता और वर्तमान संपर्क नंबर अवश्य लिखें।

## आरबीआई- लोकपाल के निर्णय के विरुद्ध अपील

आरबीआई- लोकपाल द्वारा दिए गए निर्णय के विरुद्ध अपील **सीएमएस पोर्टल पर ऑनलाइन दर्ज की जा सकती है** या आरबीआई- लोकपाल के निर्णय की सूचना प्राप्त होने के **30 दिन के भीतर अपील प्राधिकारी, भारतीय रिज़र्व बैंक, उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग, केंद्रीय कार्यालय, अमर भवन, सर पी.एम. रोड, फोर्ट, मुंबई 400001 (ईमेल- [aaos@rbi.org.in](mailto:aaos@rbi.org.in))** को भेजी जा सकती है, बशर्ते कि शिकायत को योजना के अपील-योग्य खंडों के तहत बंद किया गया हो।

-XXXXXXXX



# ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്ക്

[www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in)

റിസർവ് ബാങ്ക് നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾ / റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റുകൾ എന്നിവയ്ക്കെതിരെയുള്ള പരാതി പരിഹാരം

ഭാരതീയ റിസർവ് ബാങ്ക് (ആർ ബി ഐ) നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനങ്ങൾ അവരുടെ ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ അതിവേഗം പരിഹരിക്കേണ്ടതാണ്.

ഈ വിധം സമർപ്പിച്ച പരാതികൾ പരിഹരിച്ചതിൽ ഉപഭോക്താക്കൾ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ അഥവാ പരാതി സമർപ്പിച്ച് 30 ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ മറുപടി ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് വേണ്ടി **ആർ ബി ഐ ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള സംവിധാനമായ കംപ്ലെയിന്റ് മാനേജ്മെന്റ് സിസ്റ്റത്തിന്റെ (സി.എം.എസ്) <https://cms.rbi.org.in>** എന്ന പോർട്ടലിൽ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതി ഫയൽ ചെയ്യാവുന്നതാണ്. “സെൻട്രലൈസ്റ്റ് റെസീപ്റ്റ് ആൻഡ് പ്രോസസിങ് സെന്റർ (സി.ആർ.പി.സി), നാലാം നില, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, സെക്ടർ - 17, സെൻട്രൽ വിന്യൂ, ചണ്ഡീഗഢ് - 160017 എന്ന വിലാസത്തിലോ [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) എന്ന ഇ-മെയിൽ വിലാസത്തിലൂടെയോ പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

“റിസർവ് ബാങ്ക് - സംയോജിത ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി, 2021” (ആർ ബി - ഐ.ഒ. എസ്)ന്റെ പരിധിയിൽ വരുന്ന സ്ഥാപനങ്ങൾക്ക് എതിരെയുള്ള പരിഗണിക്കപ്പെടാവുന്ന എല്ലാ പരാതികളും ആർബി-ഐഒഎസ് പ്രകാരം പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നതാണ്. ആർ ബി-ഐ.ഒ.എസിന്റെ പരിധിയിൽ ഉൾപ്പെടാത്ത സ്ഥാപനങ്ങൾക്കെതിരെയുള്ള പരാതികൾ കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ സെൽ - (സി.ഇ.പി.സി) പരിഗണിക്കുന്നതാണ്. ആർ ബി - ഐ.ഒ.എസ്, അതിന്റെ പരിധിയിൽ വരുന്നതും വരാത്തതുമായ സ്ഥാപനങ്ങളുടെ വിവരം, വിവിധ സി.ഇ.പി.സി കളുടെ മേൽവിലാസം എന്നിവ സി.എം.എസ് പോർട്ടലിൽ ലഭ്യമാണ്.

**ആർബിഐയുടെ പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ 14448 എന്ന ടോൾ ഫ്രീ നമ്പറിൽ 24x7 ലഭ്യമാണ്.** ഞങ്ങളുടെ എക്സിക്യൂട്ടീവുമായി സംസാരിക്കാനുള്ള സംവിധാനം തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ (ബാങ്ക് അവധി ദിവസങ്ങളിലൊഴികെ) രാവിലെ 9:30 മുതൽ വൈകിട്ട് 5:15 വരെ ലഭ്യമാണ്.

**2. ഡെപ്പോസിറ്റ് ഇൻഷുറൻസ്, ക്രെഡിറ്റ് ഗ്യാരന്റി കോർപ്പറേഷൻ (ഡിഐസിജിസി)**  
(ഡിഐസിജിസിക്ക് എതിരായ പരാതികൾ, പൊതുജനങ്ങൾക്ക് താഴെ പറയുന്ന വിലാസത്തിൽ/ഇ-മെയിൽ ഐഡിയിൽ സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.)

**ഡെപ്പോസിറ്റ് ഇൻഷുറൻസ്, ക്രെഡിറ്റ് ഗ്യാരന്റി കോർപ്പറേഷൻ (ഡിഐസിജിസി)**

ജനറൽ മാനേജർ

ഡിഐസിജിസി, പരാതി പരിഹാര സെൽ

ആർ ബി ഐ ബിൽഡിങ്, രണ്ടാം നില,

മുംബൈ സെൻട്രൽ റയിൽവേ സ്റ്റേഷൻ എതിർവശം,

മുംബൈ - 400 008

പരാതിക്കാർക്ക് ഡെപ്യൂട്ടി ജനറൽ മാനേജർ ശ്രീമതി. ഇ. സംഗീതയെ 022-23026400 എക്സ്റ്റൻഷൻ. നമ്പർ 8205 എന്ന ടെലിഫോൺ നമ്പറിലോ [dicgc@rbi.org.in](mailto:dicgc@rbi.org.in) എന്ന ഇ-മെയിൽ വിലാസത്തിലൂടെയോ ബന്ധപ്പെടാവുന്നതുമാണ്.

---

### സുപ്രധാന അറിയിപ്പ്

**കുറിപ്പ് 1-** ആർ ബി - ഐ ഒ എസ് സ്കീം പ്രകാരമോ അല്ലെങ്കിൽ സി ഇ പി സി മുഖേനയോ പരാതി നൽകുന്നതിന് മുൻപ്, പരാതിക്കാർ അവരുടെ പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ആദ്യം നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തെ (ബാങ്ക്/എൻ ബി എഫ് സി/പദ്ധതി പങ്കാളി (System Participant)) നിർബന്ധമായും സമീപിച്ചിരിക്കണം. പരാതി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിക്കപ്പെട്ടില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട സ്ഥാപനം നൽകിയ മറുപടിയിൽ പരാതിക്കാരൻ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, **ബാങ്ക്/എൻ ബി എഫ് സി/ പദ്ധതി പങ്കാളി (System Participant) യിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിച്ച് ഒരു വർഷത്തിനുള്ളിൽ** എപ്പോൾ വേണമെങ്കിലും അല്ലെങ്കിൽ മറുപടി ലഭിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, ബാങ്ക്/എൻ ബി എഫ് സി/ പദ്ധതി പങ്കാളി (System Participant) ക്ക് പരാതി സമർപ്പിച്ച തീയതി മുതൽ ഒരു വർഷവും ഒരു മാസത്തിനുമുള്ളിൽ എപ്പോൾ വേണമെങ്കിലും ബന്ധപ്പെട്ട ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാൻ പരാതിക്കാരന് സാധിക്കുന്നതാണ്.

**കുറിപ്പ് 2** - പരാതിക്കാർ പരാതിയിൽ തങ്ങളുടെ പേര്, വിലാസം, നിലവിലുള്ള ഫോൺ/മൊബൈൽ നമ്പർ എന്നിവ നിർബന്ധമായും നൽകേണ്ടതാണ്.

**ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിനെതിരെയുള്ള അപ്പീൽ**

ആർ ബി ഐ ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനങ്ങൾക്ക് എതിരെയുള്ള അപ്പീൽ (ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന്റെ അപ്പീൽ ചെയ്യാനുള്ള വകുപ്പുകൾ പ്രകാരം പരാതി തീർപ്പാക്കിയാൽ മാത്രം) ഓൺലൈൻ ആയി സി.എം.എസ് പോർട്ടൽ മുഖാന്തരമോ അല്ലെങ്കിൽ തപാൽ മുഖേന താഴെ നൽകിയിട്ടുള്ള വിലാസത്തിലോ, ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനം പരാതിക്കാരന് ലഭിച്ച് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ നൽകാവുന്നതാണ് .

അപ്പലേറ്റ് അതോറിറ്റി, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, കൺസ്യൂമർ എഡ്യൂക്കേഷൻ ആൻഡ് പ്രൊട്ടക്ഷൻ ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ്, സെൻട്രൽ ഓഫീസ്, ഒന്നാം നില, അമർ ബിൽഡിംഗ്, സർ പി എം റോഡ്, ഫോർട്ട്, മുംബൈ - 400001 (E-mail - [aaos@rbi.org.in](mailto:aaos@rbi.org.in))