**आर बीआई ओम्बड्समैन का कार्यालय**
**OFFICE OF THE RBI OMBUDSMAN**
**(रायपुर)**
**(Raipur)**

---

## विज्ञापन के प्रकाशन के लिए निविदा

## Tender for publication of advertisement

## 24 मई 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 May 24, 2026 (Sunday)

**टेंडर नं.Tender No: RBI/RAIPUR REGIONAL OFFICE/HRMD/1/26-27/ET/26[Release of Advertisement]**

## भाग 1 PART I – तकनीकी बोली TECHNICAL BID

| S.N. | Tendering Processes | Schedule | Proposed Dates |
|---|---|---|---|
| 1. | Publication of Notice Inviting Tender (NIT) on Bank's website and MSTC and uploading tender on MSTC | 1st day | 15/04/2026 |
| 2. | Last date for availability of tenders for viewing | 21st day | 06/05/2026 till 05:00 PM |
| 3. | Prebid meeting (online) | 22nd day | 07/05/2026 at 11:30 AM |
| 4. | Publication of minutes of pre-bid meeting/addendum, if any | 22nd day | 07/05/2026 at 05:00 PM |
| 5. | Date of starting of e-tender for submission of on-line Techno-Commercial bid and Price bid | 23rd day | 08/05/2026 from 10:00 AM |
| 6. | Date of closing of online e-tender for submission of Techno-Commercial bid and Price bid | 32nd day | 17/05/2026 till 03:00 PM |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 7. | Date and time of opening of bid | 32nd day | 17/05/2026 at 03:00 PM |
| 8. | Date of Press Advertisement | 39th day | 24/05/2026 |

## DISCLAIMER

भारतीय रिज़र्व बैंक ओम्बड्समैन कार्यालय, रायपुर ने इस दस्तावेज़ को उन लोगों के लिए तैयार किया है जो इस परियोजना में रुचि रखते हैं, ताकि उन्हें इसकी पृष्ठभूमि की जानकारी मिल सके। भारतीय रिज़र्व बैंक ने इसमें दी गई जानकारी को सावधानीपूर्वक तैयार किया है और इसे सही मानता है, लेकिन न तो भारतीय रिज़र्व बैंक, न ही उसकी कोई संस्था, और न ही उनके अधिकारी, कर्मचारी, एजेंट या सलाहकार इस दस्तावेज़ में दी गई जानकारी या इससे जुड़ी किसी भी जानकारी की पूरी सच्चाई या सही होने की गारंटी देते हैं और न ही इस बारे में कोई वादा करते हैं।

Office of the RBI Ombudsman, Raipur, 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.

यह जानकारी सभी बातों को पूरी तरह से कवर करने के उद्देश्य से नहीं दी गई है। जो भी पक्ष (व्यक्ति या संस्था) इस परियोजना में रुचि रखते हैं, उन्हें अपनी तरफ से पूरी जांच और जानकारी इकट्ठा करनी होगी। निविदा (Tender) जमा करते समय उन्हें लिखित रूप से यह भी बताना होगा कि उन्होंने खुद से आवश्यक जानकारी जुटाई है और वे केवल भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा दी गई जानकारी पर निर्भर नहीं हैं।
यह जानकारी इस शर्त पर दी जा रही है कि यह भारतीय रिज़र्व बैंक, उसकी किसी भी संस्था, अथवा उनके किसी भी अधिकारी, कर्मचारी, एजेंट या सलाहकार के लिए किसी भी रूप में बाध्यकारी नहीं 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 रिज़र्व बैंक यह अधिकार सुरक्षित रखता है कि वह इस परियोजना को आगे न बढ़ाने का निर्णय ले सकता है, या परियोजना की संरचना (configuration) में बदलाव कर सकता है। वह इस दस्तावेज़ में दिए गए समय-निर्धारण को भी बदल सकता है या पूरी प्रक्रिया और तरीके को किसी भी समय संशोधित कर सकता है।
यह भी बैंक का अधिकार है कि वह किसी इच्छुक पक्ष के साथ इस विषय पर आगे कोई चर्चा न करने का निर्णय ले। इस परियोजना में रुचि दिखाने वाले किसी भी व्यक्ति या संस्था को किसी भी प्रकार का खर्च या लागत 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- 24 मई 2026**
**Release of Advertisement – May 24, 2026**

**भारतीय रिज़र्व बैंक Reserve Bank of India**
**आरबीआई ओम्बड्समैन का कार्यालय OFFICE OF THE RBI OMBUDSMAN**
**रायपुर Raipur**

## ई - निविदा आमंत्रण सूचना Notice Inviting E-Tender

## 24 मई 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 May 24, 2026 (Sunday).

भारतीय रिज़र्व बैंक, रायपुर '**रिजर्व बैंक- एकीकृत ओम्बड्समैन योजना**, **2021**' के संबंध में समाचार पत्रों में विज्ञापन के प्रकाशन के लिए ई-निविदा आमंत्रित करता है। उक्त विज्ञापन **रविवार 24 मई 2026 को [सेंट्रल क्रोनिकल्स (अंग्रेजी) और नवभारत (हिन्दी) दैनिकों में]** छत्तीसगढ के सभी संस्करणों में प्रकाशित किया जाएगा (अनुलग्नक 1 से 2 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, Raipur 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, May 24, 2026 (in Central Chronicles- English and Navbharat- Hindi)** in all Chhattisgarh editions (specimen enclosed in Annex 1 to 2). The tendering process shall be done through the e-tendering portal of MSTC Ltd (http://mstcecommerce.com/eprocn/) 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:

**विज्ञापन का प्रकाशन- 24 मई 2026**
**Release of Advertisement – May 24, 2026**

| | |
|---|---|
| ई-निविदा संख्या E-Tender No. | RBI/RAIPUR REGIONAL OFFICE/HRMD/1/26-27/ET/26[Release of Advertisement] |
| a) निविदा की अनुमानित लागत<br><br>Estimated cost of the tender | **₹10,00,000/-** (**दस लाख मात्र**)<br>(जीएसटी और सभी लागू शुल्क सहित)<br><br>**₹10,00,000/- (Ten Lakh only)** (including GST and all applicable charges) |
| b) ई-टेंडर की विधा<br>Mode of e-tender | www.mstcecommerce.com/eprocn/ के माध्यम से ई-निविदा ई-प्रोक्योरमेंट सिस्टम मूल्य बोली का तरीका<br>e-Procurement System Price Bid through www.mstcecommerce.com/eprocn/ |
| c) ई-निविदा का प्रकार<br>Type of e-tender | सीमित<br>Limited |
| d) पार्टियों को डाउनलोड करने के लिए एनआईटी की उपलब्धता तिथि<br>Date of NIT available to parties to download | 15 अप्रैल, 2026<br>April 15, 2026 |
| e) ई-निविदा शुल्क e-tender Fees | शून्य NIL |
| f) http://mstcecommerce.com/eprocn/ पर ऑनलाइन मूल्य बोली जमा करने के लिए ई-निविदा शुरू होने की तिथि<br>Date of Starting of e-tender for submission of on-line Price Bid at http://mstcecommerce.com/eprocn/ | 08 मई, 2026 को सुबह 10:00 बजे से<br>May 08, 2026, 10:00 AM onwards |

| | |
|---|---|
| g) मूल्य बोली जमा करने के लिए ऑनलाइन ई-निविदा प्रस्तुत करने की अंतिम तिथि<br>Date of closing of online e-tender for submission of Price Bid. | 17 मई, 2026 को दोपहर 03:00 बजे तक<br>May 17, 2026, till 03:00 PM |
| h) मूल्य बोली खोलने की तिथि और समय<br>Date & time of opening of price bid | 17 मई, 2026 को दोपहर 03:00 बजे<br>May 17, 2026, at 03:00 PM |
| i) ई-निविदा की वैधता<br>Validity of the e-tender | मूल्य बोली खोलने की तारीख से 90 दिन<br>90 days from the date of opening of Price bid |
| j) लेनदेन शुल्क (अप्रतिदेय)<br>Transaction Fee (Non-refundable) | 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।<br><br>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. 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**
**रायपुर Raipur**

**शर्तें एवं निबंधन Terms and conditions:**

1. यह, समाचार पत्रों में विज्ञापन (अनुलग्नक 1 से 2 में संलग्न प्रारूप नमूना) के प्रकाशन के लिए निमंत्रण है। उक्त विज्ञापन **रविवार 24 मई 2026** को **नवभारत (हिंदी) और सेंट्रल क्रोनिकल्स (अँग्रेजी)** दैनिकी में **छत्तीसगढ के सभी संस्करणों** में प्रकाशित किया जाना है। विज्ञापन में प्रकाशित की जाने वाली सामग्री अनुबंध 1 से 2 में संलग्न है।

This is an invitation for the publication of advertisement (draft specimen attached in Annex 1 to 2) in newspapers. The said advertisement has to be published on **Sunday, May 24, 2026,** in **Navbharat (Hindi) and Central Chronicles (English) newspaper** in **all Chhattisgarh editions.** The content to be published in advertisement is attached in Annex 1 to 2.

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

**Only empaneled 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 is to be published are detailed below:

| **भाषा Language** | **समाचार पत्र Newspapers** |
|---|---|
| हिंदी | नवभारत |
| English | Central Chronicles |

4. विज्ञापन को नवभारत में हिंदी और सेंट्रल क्रोनिकल्स मे अंग्रेजी भाषा में मुख्य पृष्ठ-पूर्ण आकार(काले और सफेद रंग में) में प्रकाशित किया जाना चाहिए।

The advertisement should be published for **Front Page-Full size (in Black and White)** for Hindi and English language i.e. Navbharat and Central Chronicles respectively.

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 पृष्ठ पर पूरा दिखाई देना चाहिए** न कि पूरक में। फ़ॉन्ट 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 Front page- Full Size 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 करों 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.

# विज्ञापन के प्रकाशन के लिए निविदा

## Tender for publication of advertisement

## 24 मई 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 May 24, 2026 (Sunday)

**टेंडर नं.Tender No: RBI/RAIPUR REGIONAL OFFICE/HRMD/1/26-27/ET/26[Release of Advertisement]**

## 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 | Size and Place | Date of advertisement | Rates for Full Size-Front Page-Black and White Advertisement (Inclusive of all taxes – in Rs.) |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Release of advertisement in **Central Chronicles (English newspaper)** for **Front page- Full size** in **B/W** as given in **Annex 1** to be published in all Chhattisgarh edition. | For Front page- Full size | May 24, 2026 – Sunday (all Chhattisgarh edition) | A |
| 2 | Release of advertisement in **Navbharat**(**Hindi newspaper)** for Front page- Full size in **B/W** as given in **Annex 2** to be published in all Chhattisgarh edition | For Front page- Full size | May 24, 2026 – Sunday (all Chhattisgarh edition) | B |

| | |
|---|---|
| Total Cost(C) = A+B | C |

विज्ञापन का प्रकाशन- 24 मई 2026
Release of Advertisement – May 24, 2026

**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.

विज्ञापन का प्रकाशन- 24 मई 2026
Release of Advertisement – May 24, 2026

## 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).

**विज्ञापन का प्रकाशन- 24 मई 2026**
**Release of Advertisement – May 24, 2026**

**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/

विज्ञापन का प्रकाशन- 24 मई 2026
Release of Advertisement – May 24, 2026

**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 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 आर बी-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।
- 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 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 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 आरबीआई 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 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।

**विज्ञापन का प्रकाशन- 24 मई 2026**
**Release of Advertisement – May 24, 2026**

## 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

**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:**<br><br>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).<br><br>SPECIAL NOTE: THE TECHNICAL BID AND THE COMMERCIAL BID HAS TO BE SUBMITTED ON-LINE AT www.mstcecommerce.com<br><br>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→<br><br>Submit.<br><br>2) Vendors will receive a system generated mail confirming their registration in their email which has been provided during filling the registration form.<br><br>In case of any clarification, please contact RBI/MSTC, (before the scheduled time of the e-tender).<br><br>**Contact person (ORBIO,RBI, Raipur):**<br><br>**Shri Gajendra Sahu (AGM), ORBIO, RBI, Raipur**<br><br>**Ph. No.- 7741807543 / Email: (gajendrasahu@rbi.org.in)**<br><br>**Shri. Lokesh Surana (Asst. Manager), ORBIO, RBI, Raipur**<br><br>**Ph. No.- 9669904000 / Email: (lokeshsurana@rbi.org.in)**<br><br>**Contact person (MSTC Ltd):**<br><br>i) Shri Kumaravel R – 9946570940 – 0771-2432481 - rpropn1@mstcindia.in |

| | |
|---|---|
| | ii) Mr. Mohammad Mohsin, Asst Manager- rpropn8@mstcindia.in -8851735804<br>iii) Mr.Rohit Kumar Singh, Manager– Mobile - 9886056499- rrkhalkho@mstcindia.co.in<br>iv) Help Desk – 7969066600 (HO helpdesk) – helpdesk@mstcindia.co.in<br>Office-0771-2432481<br><br>**1. B) System Requirement:**<br><br>i) Windows 7 or above Operating System<br><br>ii) IE-7 and above Internet browser.<br><br>iii) Signing type digital signature<br><br>iv) Latest updated JRE 8 (x86 Offline) software to be downloaded and installed in the system.<br><br>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".<br><br>Other Settings:<br><br>Tools => Internet Options => General => Click on Settings under "browsing history/ Delete Browsing History" => Temporary Internet Files => Activate "Every time I Visit the Webpage".<br><br>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/eprocn/. 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:**<br><br>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.<br><br>**Transaction fee is non-refundable.**<br><br>A vendor will not have the access to online e-tender without making the payment towards transaction fee.<br><br>**Note:**<br><br>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:**<br><br>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.**<br><br>b) The process involves Electronic Bidding for submission of Technical and Commercial Bid.<br><br>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.<br><br>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.<br><br>f) Vendors are instructed to use **Attach Doc button** to upload documents. Multiple documents can be uploaded.<br><br>g) In all cases, vendor should use their own ID and Password along with Digital Signature at the time of submission of their bid.<br><br>h) During the entire e-tender process, the vendors will remain completely anonymous to one another and also to everybody else.<br><br>i) The e-tender floor shall remain open from the pre-announced date & time and for as much duration as mentioned above.<br><br>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.<br><br>k) It is mandatory that all the bids are submitted with digital signature certificate otherwise the same will not be accepted by the system.<br><br>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.<br><br>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/eprocn/ 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. |