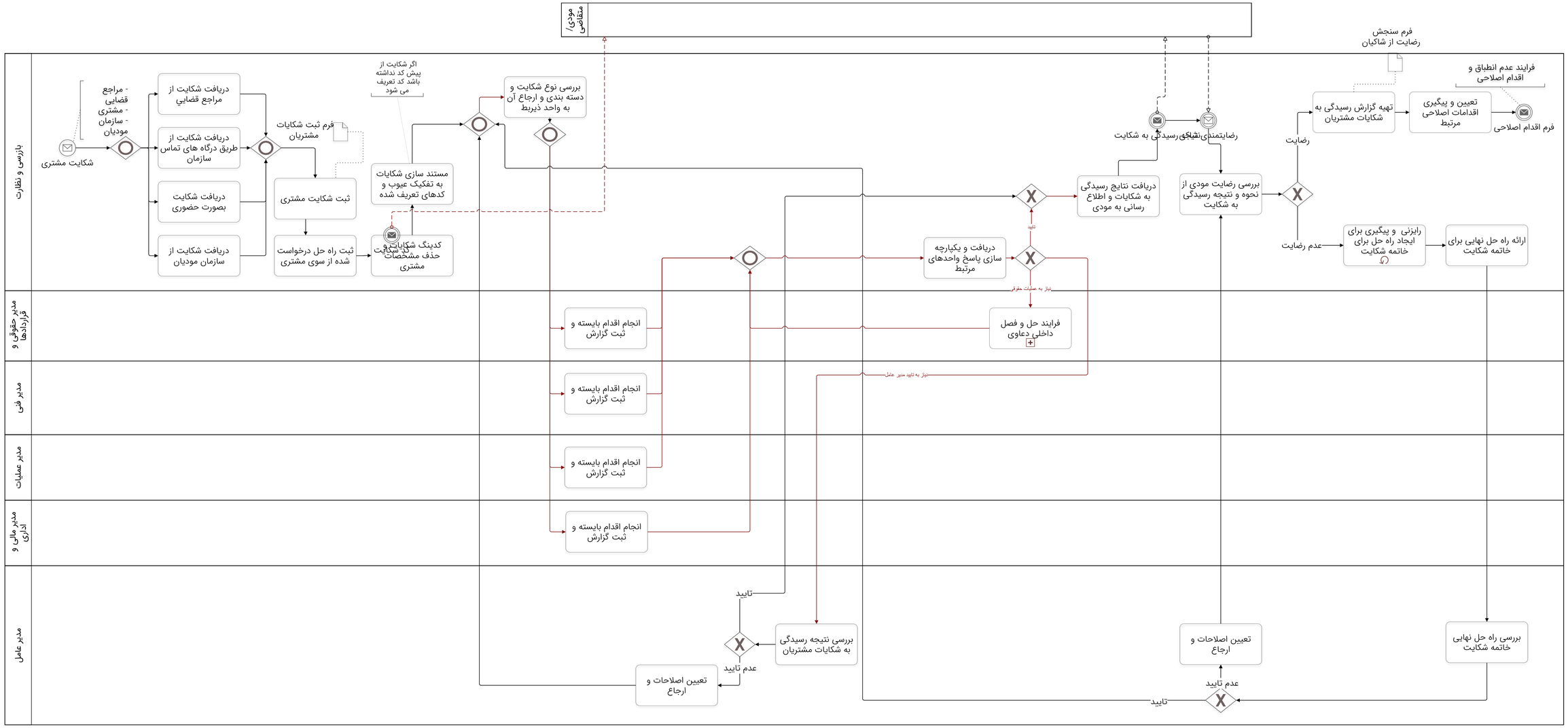فرایند رسیدگی به شکایات مودیانWF-MI-03-00