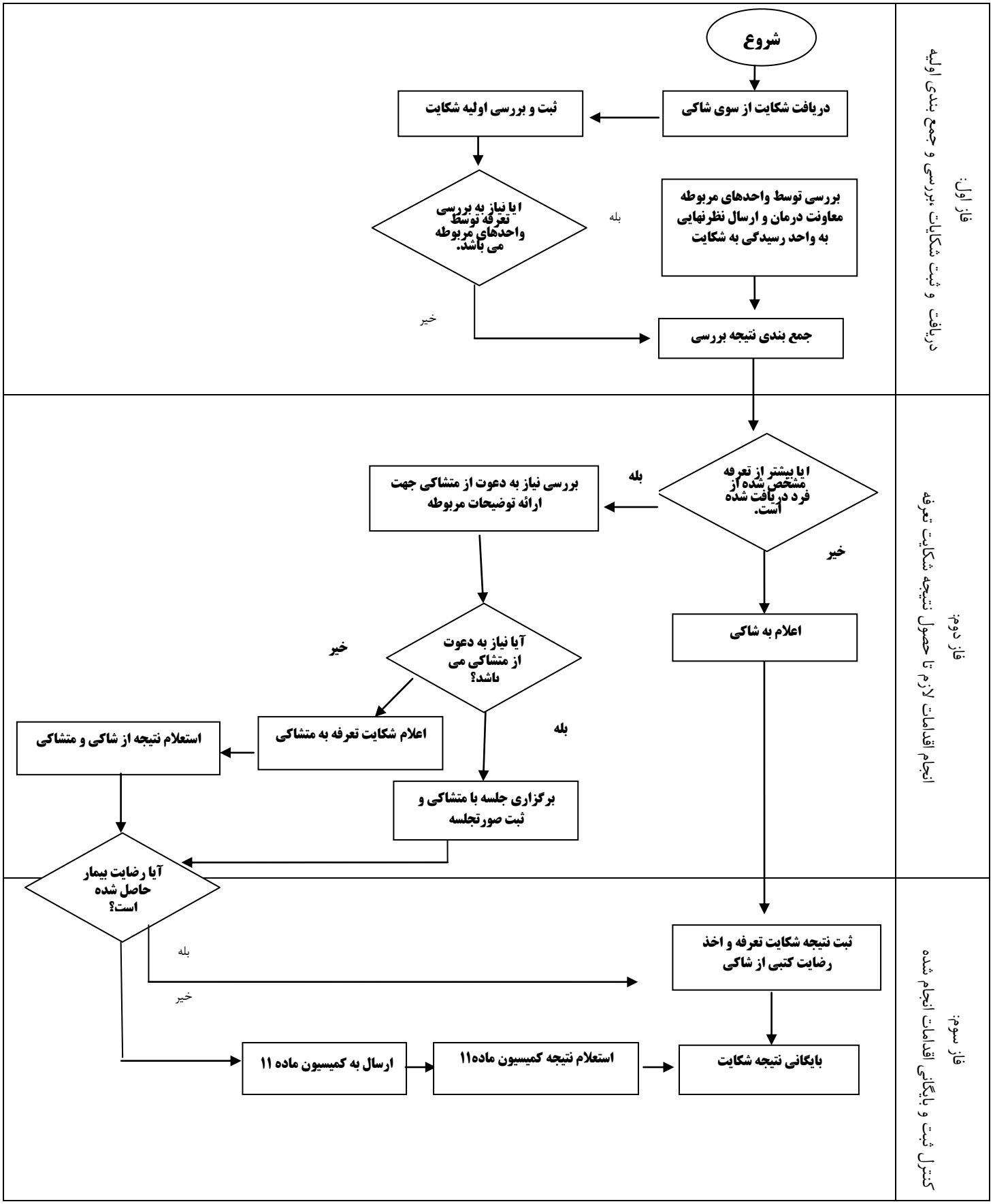فرآیند رسیدگی به شکایات دریافت وجه