COMPLAINTS HANDLING FLOWCHART

```
┌─────────────────────┐
│  Contact Compass    │
│  Raise Complaint    │
└─────────────────────┘
          ↓
┌─────────────────────┐
│ Acknowledge Receipt │
│   of Complaint      │
└─────────────────────┘
          ↓
      ◇ Is Response
        Satisfactory? ◇ ──────────────┐
          ↓                            │
┌─────────────────────┐                │
│   Inform Manager    │                │
└─────────────────────┘                │
          ↓                            │
┌─────────────────────┐     Yes ⇨      │
│   Is Response       │                │
│   Satisfactory?     │                │
└─────────────────────┘                │
          ↓  No                        │
┌─────────────────────┐                │
│   Report to         │                │
│ Complaints Officer  │                │
└─────────────────────┘                │
          ↓                            │
┌─────────────────────┐                │
│ Written Response to │                │
│ Customer in 90 Days │                │
└─────────────────────┘                │
          ↓                            ↓
      ◇ Is Response    Yes   ┌──────────────────┐
        Satisfactory? ◇ ───⇨ │    Resolved      │
          ↓  No              └──────────────────┘
┌─────────────────────┐              ↓
│  Refer to Authority │ ──⇨ ┌──────────────────┐
└─────────────────────┘     │  Regular Review  │
                            └──────────────────┘
```