

קהילת ונציה 2

ת.ד 53199, מיקוד 6153102 ,תל אביב

Email: [info@brain-mobility.com](mailto:info@brain-mobility.com)

Tel: 972-50-922-1970

**נוהל תלונה**

מסמך זה תפקידו לספק:

* מתווה לפתרון מחלוקות ואי הבנה בין הצדדים
* מענה לתלונת לקוח.

לעתים קרובות הדרך הטובה בעבור הלקוח להתמודד עם מחלוקת או תלונה היא לפנות ישירות ליועץ ההגירה המטפל בבקשתו על מנת להגיע לפתרון .

במקרה כזה תקשורת חיובית עם חברת ההגירה או היועץ מסייעת להפיג את המתח בין הצדדים ומעניקה הזדמנות להגיע לשיתוף פעולה.

אם בכל זאת ברצונך להתלונן על השירות שניתן לך לאחר חתימה על הסכם התקשרות

אתה מוזמן לשלוח אלינו את פירוט התלונה למייל:

info@brain-mobility.com

או לתיבת הדואר: 53199 , מיקוד 6153102 ,תל אביב

אנו נחזור אלייך עם אישור קבלת המכתב או המייל תוך 10 ימי עבודה ונתחיל בבירור התלונה.

אם אתה עדיין לא מרוצה מאופן הטיפול או התגובה לתלונתך והנך מאמין שהיא נושאת את אחת מהעילות הבאות: רשלנות, חוסר יעילות, חוסר יכולת, אי אמינות, התנהגות לא הולמת ומפרה את תנאי הקוד האתי של יועצי ההגירה 2014 אתה רשאי להתלונן בפני רשות יועצי ההגירה:

Immigration Advisers Authority (the Authority).

תלונה לרשות יועצי ההגירה **חייבת להיות בכתב** ולכלול בפירוט את הרקע והבסיס לטענותיך.

ניתן להשתמש [בטופס התלונה](http://www.iaa.govt.nz/forms/complaint-about-adviser.pdf) שנמצא באתר אינטרנט של רשות יועצי ההגירה [www.iaa.govt.nz](http://www.iaa.govt.nz/), שם ניתן למצוא גם [פרטי ההתקשרות של הרשות](http://www.iaa.govt.nz/about/contact/index.asp).