

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: admin@brain-mobility.com

אנו נחזור אלייך עם אישור קבלת המכתב או המייל תוך 5 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](#) שנמצא באתר אינטרנט של רשות יועצי ההגירה www.iaa.govt.nz, שם ניתן למצוא גם [פרטי ההתקשרות של הרשות](#).

Internal Complaints Procedure

[Brain Mobility)

1. If at any time you have a complaint about any of the services that we have undertaken to provide to you in accordance with our written agreement, you may make a complaint to:
 - the licensed immigration adviser handling your immigration matter; He may be contacted by email at **[admin@brain-mobility.com]**, by telephone at [972-03-7630025], or in writing at: 21/3 Revivim St, Tel Aviv, ISRAEL.
2. We will send you an acknowledgement of your complaint in writing within two 10 working days of receiving it.
3. We would be happy to meet with you at any time to discuss the nature of your complaint, so that we can attempt to resolve it fairly and promptly between ourselves. You can bring any support person you wish to such a meeting.
4. We would also be happy to arrange a mediator to attend a meeting if you wish.
5. We will formally reply to your complaint within 5 working days of meeting with you, or receiving the full details of your complaint.
6. If you are not happy with our response to your complaint, and you feel that we have demonstrated one or more of the following grounds for complaint - negligence, incompetence, incapacity, dishonest and misleading behaviour, or have breached the *Licensed Immigration Advisers Code of Conduct* - you may complain to the Immigration Advisers Authority (the Authority).
7. A complaint made to the Authority must be in writing and specify the ground or grounds that form the basis of your complaint. You can use the [Complaint Form](#) which, together with other information on the complaints process, is available on the Immigration Advisers Authority website, at www.iaa.govt.nz, where you will also find the Authority's [contact details](#).