



Pedoman Konsumen

Agensi migrasi terdaftar merupakan orang terampil yang harus memenuhi standar-standar profesional, mematuhi Kode Etik dan terus menguasai pengetahuan terkini tentang hukum dan prosedur migrasi.

Agensi Anda harus terdaftar pada OMARA (Office of the Migration Agents Registration Authority), yang menjamin hanya orang-orang yang tepat yang terdaftar untuk memberikan bantuan migrasi. Untuk memeriksa apakah seseorang terdaftar, kunjungi situs web OMARA: www.mara.gov.au.

Agensi-agen Migrasi dan Kode Etik

Kode Etik menjamin agensi migrasi Anda akan:

- berlaku jujur terhadap Anda tentang kesempatan Anda mendapatkan visa;
- terus memberi tahu Anda tentang kemajuan aplikasi Anda dan perubahan apa saja yang mungkin akan mempengaruhinya;
- dapat dihubungi selama jam-jam kantor dan memberi tahu Anda jika terjadi perubahan pada keterangan kontakannya;
- bertindak sesuai hukum, menjaga kepentingan terbaik Anda dan melindungi privasi Anda;
- mengungkapkan kepentingan apa saja yang dapat berdampak pada aplikasi Anda dan tidak mewakili Anda jika terdapat konflik kepentingan;
- memberi Anda pernyataan tertulis — sebelum mulai bekerja — tentang layanan-layanan yang akan diberikan, perkiraan biaya dan ongkos-ongkos lain;
- mengenakan biaya sepantasnya dan, jika Anda membayar di muka, mendeposito pembayaran ini di rekening bank terpisah;
- memberi Anda tagihan yang memperinci layanan sebenarnya yang telah diselesaikan dan jumlah uang yang harus dibayar;
- memberi nasihat tepat waktu dan benar serta memberi tahu Anda secara tertulis tentang hasil aplikasi Anda sesegera mungkin.

Keluhan-keluhan

Jika Anda mengalami kesulitan dengan agensi migrasi terdaftar Anda, Anda harus menyelesaikan bersama mereka. Untuk bantuan, hubungi OMARA.

Mengajukan keluhan ke OMARA tidak akan berdampak pada aplikasi visa Anda.

Office of the Migration Agents Registration Authority (OMARA)

Di bawah Undang-Undang Australia, OMARA:

- menilai dan menentukan aplikasi pendaftaran agensi migrasi;
- menyetujui Pengembangan Profesional Berkesinambungan untuk para agensi;
- memantau perilaku agensi-agen migrasi terdaftar; dan
- menyelidiki keluhan-keluhan terhadap agensi-agen migrasi dan jika perlu akan mendisiplinkan mereka.

OMARA tidak dapat membantu Anda dengan aplikasi visa atau pensponsoran Anda, atau memerintah agar biaya-biaya Anda dibayar kembali oleh agensi migrasi terdaftar Anda.

Informasi lebih lanjut terdapat di www.mara.gov.au:

- Kode Etik
- Tip-tip menggunakan agensi migrasi terdaftar

Memeriksa apakah seseorang terdaftar di www.mara.gov.au:

The screenshot shows a search interface titled "Search for an agent". It features a "Search map" button with a right-pointing arrow. Below the map is a "Location" input field with a placeholder text "eg. country, state, city, town, suburb, postcode". Underneath is an "Agent" input field with a placeholder text "eg. agent's family name or MARN". A blue "Search" button is positioned below the input fields. At the bottom left, there is a link for "More search options", and at the bottom right, there is a "Clear" button.