



## Guida per il consumatore

Gli agenti d'immigrazione abilitati sono esperti del settore che sono tenuti ad osservare gli standard professionali, seguire il codice deontologico e tenersi aggiornati sulle leggi e sulle procedure in materia di immigrazione.

Il vostro agente deve essere registrato presso l'OMARA (Office of the Migration Agents Registration Authority), un organo che verifica che solo persone idonee siano registrate al fine dell'erogazione di assistenza nel campo dell'immigrazione. Per controllare se una persona è registrata, visitate il sito dell'OMARA: [www.mara.gov.au](http://www.mara.gov.au).

### Gli agenti d'immigrazione e il codice deontologico

Il codice deontologico si prefigge di garantire che il vostro agente d'immigrazione abilitato:

- sia onesto con voi in merito alle vostre possibilità di ottenere un visto;
- vi tenga informati sull'andamento della vostra domanda e di eventuali cambiamenti che potrebbero avere conseguenze sulla stessa;
- sia contattabile durante l'orario d'ufficio e comunicarvi eventuali cambiamenti dei particolari di contatto;
- agisca nel rispetto della legge e nel vostro interesse e tuteli la vostra privacy;
- dichiari eventuali conflitti d'interesse che potrebbero incidere sulla vostra domanda e non agisca per voi nell'eventualità di un tale conflitto;
- vi fornisca una distinta — prima di iniziare a lavorare per voi — dei servizi da erogare, delle tariffe stimate e di altri costi;
- vi pratichi tariffe ragionevoli e, se pagate anticipatamente, tenere tali fondi in un conto bancario a parte;
- vi rilasci una fattura che indichi i servizi effettivamente completati e gli importi da pagare;
- vi comunichi notizie tempestive e corrette e vi indichi per iscritto quanto prima il risultato della vostra domanda.

### Reclami

Se incontrate un problema con il vostro agente d'immigrazione, dovrete cercare di risolverlo con il diretto interessato. Per assistenza, contattate l'OMARA.

*Un reclamo all'OMARA non avrà ripercussioni sulla vostra domanda.*

### Office of the Migration Agents Registration Authority (OMARA)

Ai sensi delle leggi australiane, l'OMARA:

- vaglia le domande di registrazione presentate da aspiranti agenti d'immigrazione e decide in merito alle stesse;
- approva attività di continuo sviluppo professionale per gli agenti;
- vigila sulla condotta degli agenti d'immigrazione abilitati; e
- esamina i reclami contro gli agenti d'immigrazione abilitati e adatterà, se del caso, procedimenti disciplinari.

L'OMARA non può aiutarvi in merito alla vostra domanda di visto e sponsorizzazione oppure ordinare il rimborso delle tariffe da voi pagate all'agente d'immigrazione.

Maggiori informazioni si trovano al sito [www.mara.gov.au](http://www.mara.gov.au):

- Codice deontologico
- Consigli utili per l'uso di un agente d'immigrazione abilitato

### Verificate se una persona è registrata al

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, there are two input fields: "Location" with the example text "eg. country, state, city, town, suburb, postcode" and "Agent" with the example text "eg. agent's family name or MARN". A blue "Search" button is positioned below these fields. At the bottom of the interface, there are links for "More search options" and "Clear".