



移民風氣再度熾熱，除了港人一向熱衷的澳洲、加拿大及歐美等地的國家外，近年一些東南亞國家亦成為受歡迎的地點。辦理移民手續並不簡單，不少消費者會考慮委託移民顧問公司協助申請，有關公司多會提供移民問題諮詢、整理及遞交申請文件、安排律師及排期面試等一條龍服務。然而，本會接到消費者投訴此類公司的服務質素未如理想，白白浪費了時間及金錢，現藉本文提醒消費者要留意的地方。

## 移民顧問良莠不齊

## 慎防服務不對辦浪費時間金錢

### 個案一：未能如期撰寫商業計劃書及遞交移民申請

2019年初，陳先生委託A公司辦理英國企業家移民簽證，服務費7萬5千港元，陳先生並且須支付3萬英鎊予A公司之英國律師，作為律師費及撰寫商業計劃書的費用，簽約當日先支付一半費用。A公司原定於3月1日向英國駐香港領事館遞交陳先生的申請文件。可是，陳先生於2月中收到A公司的通知，尚未完成商業計劃書要求延期，陳先生當時相信律師需要多些時間準備，故此沒有反對。

不久後，陳先生從網上得悉英國移民政策將於3月29日更改，此舉會直接影響其申請資格，他立刻追問商業計劃書的撰寫進度，直至3月11日A公司仍然無法確實答覆。陳先生為趕及於更改政策前遞交申請，在

諮詢已移民英國的朋友的意見後，決定先取消A公司的申請，再聘請朋友介紹的英國律師替他重新辦理。陳先生向本會表示已成功獲發簽證，但認為A公司不負責任，未有履行服務承諾，差點打亂他的移民計劃，要求討回3萬多元服務費及7千英鎊律師費。

### 跟進

A公司指3月13日收到陳先生的電郵，要求正式取消英國企業家移民的申請，及要求英國律師取消其網上登記，A公司亦就此協助跟進取消手續。A公司重申合約訂明如申請人因個人或家庭原因，單方面解除代理關係或中途退出申請，所付諮詢服務費及律師費不予退還。本會轉達A公司的回覆後，陳先生未有聯絡本會要求再作跟進。

### 個案二：申請技術移民遲遲未獲發工作證

張女士有意移民美國，2017年11月於B移民顧問公司進行諮詢，公司建議她考慮以低技術僱主擔保方式申請，費用為2萬8千美元，並會替她在當地物色一份全職工作。B公司職員口頭表示約6個月可取得勞工部發出的工作證，其後進入第二期辦理I-140移民申請，最後便是排期面見移民官。職員指大概於當地工作一年便可取得綠卡，張女士認為時間合理，對公司介紹的農場工作亦覺滿意，遂落實申請並支付第一期2萬美元的費用。

張女士按指示提交申請文件後，苦候大半年沒有任何消息，三番四次追問下，B公司職員才冷淡表示農場最近換了新僱主，後來又聲稱農場因經營不善正接

受調查，暫時擱置工作證審批。張女士要求退款不果，於是聯絡本會。她投訴與B公司簽約已屆一年，申請毫無進展亦沒有其他協助，完全不知道何時才能到美國工作，她不想無了期等候，要求按合約退回部分費用。

## 跟進

經過本會調停，雙方取得共識，張女士接納退回1萬美元之方案及同意終止於B公司的移民申請程序，個案得以和解。

## 個案三：資料不足 申請被拒

李先生早前委託C公司代辦加拿大投資移民，職員介紹服務時口頭提及「不成功不收費」，加上正值服務推出優惠價，李

先生即時簽約及繳付顧問費折合7萬8千港元。李先生提交文件後，C公司職員數次建議他多付6千美元聘請當地律師，以免面試時被移民官刁難，但李先生認為不太需要，加上費用不便宜而婉拒。

2019年3月，李先生獲安排會見移民官，抽查資料時，對方要求他出示某年度的會計及核數紀錄，李先生解釋部分入息以現金收取，未能出示相關收入紀錄。李先生後來收到加拿大發出的拒簽通知書，他隨即通知C公司，要求按合約條款退回顧問費。李先生指與C公司交涉期間，職員表示由於他沒有採納建議聘請律師而導致申請失敗，不會退款，李先生不同意此說法，認為簽約時沒有要求必須聘請律師，故此向本會作出投訴。

## 跟進

C公司否認申請失敗是基於沒有聘請律師，職員整理李先生的文件時曾提醒部分入息資料或有不足，但李先生沒有就此再作補充。C公司重申是按經驗向申請人給予建議，申請人如聘請當地律師，律師會安排模擬面試問題及綵排，亦會陪同進行面試，惜李先生堅決不聘請。

C公司強調已履行服務，協助李先生進入面見移民官的最後階段，然而，移民申請成功與否之決定權不在C公司。根據合約條款，退款範圍不包括因申請人未能按照要求提供所需文件，或申請人被質疑實際情況不符申報資料等等。李先生得悉調停不成功後，未有要求再作跟進，但認為C公司審核申請人資料時應更為謹慎，如發現資料有問題不應輕率遞交，並應立刻嚴正提醒申請人考慮是否繼續申請。

## 總結

選用移民顧問公司一方面為了減省搜集資料的時間及辦理申請的繁複程序，另一方面是信賴此類公司的專業及經驗，期望藉此提高申請成功的機會，惜個案中的消費者未能如願。首兩宗個案反映了每一項申請程序的時間掌握均屬關鍵，不論是撰寫商業計劃書或是辦理工作證，兩間移民顧問公司皆未能按時辦妥，甚至不能落實辦妥日期，消費者只能苦候消息，嚴重影響申請進度，亦對消費者不公平。移民顧問公司應考慮增加服務透明度，針對一些關鍵的申請程序，應於合約訂明承諾的辦妥日期及未能如期辦妥相關手續的處理方法。同時，公司應與當地的合作伙伴例如律師或工作機構積極跟進，不應單憑不能控制的第三方因素而推卸責任，致使消費者無了期等候。

## 注意事項

- **諮詢有移民經驗的人士：**於新地方開展生活不容易，不論是生活社交、家庭、學業或工作皆面對挑戰，計劃移民必須深思熟慮，事前做足資料搜集。較穩妥是向已移民當地的親友取經，從中瞭解當地的生活概況，諮詢可供申請的移民類別及具體手續，再衡量是否委託移民顧問公司代辦申請，比較服務收費及口碑。
- **清楚瞭解申請資格及所需資料：**申請人一般要準備例如財務紀錄、學歷證明及體檢報告等文件，清楚瞭解提交資料的時限，以備移民顧問公司有充足時間整理及檢查有否缺漏。部分國家設有特定的移民條件，例如達至指定的英語考試水平，申請人必須於訂明的時間內達標，否則不符合申請資格。不少合約訂明如申請人提供資料不足或不符合要求而影響申請，一般不屬於退款範圍，故此按時提供所需資料乃申請人的責任。
- **留意合約退款細則：**雖然不少移民服務合約訂有退款政策，但退款受條款約束，消費者未必容易單憑閱讀條款明白箇中細節，故此，簽約時應主動要求公司清楚講解退款於哪種情況下適用。
- **定期查詢進度及留意移民政策：**辦理移民申請需時，過程中有可能出現變數，故此應定期於官方網站查看申請要求和程序是否有所改變。另外，亦需與移民顧問公司查詢申請進度，保持緊密溝通。一旦移民政策改變，應盡快與移民顧問公司瞭解會否帶來影響，如對移民政策有疑問，亦可向各國駐港領事館或透過官方網站查詢。