



MAPLES
GROUP

客户服务专职经理如何提升 基金行政管理体验

Ivy Bao 包雅琪 | 高级副总裁

Eastern Fong | 基金服务亚洲区域主管



MAPLES
GROUP

客户服务专职经理如何提升基金行政管理体验

客户服务专职经理 Client Service Professional ("CSP") 模式通过为客户提供专属的服务对接人,强化基金行政服务流程,从而提高效率,深化沟通,并确保客户体验顺畅无阻。

基金经理会经常重新评估其服务商,以确保他们获得量身定制的支持和及时交付的成果,并保障运营效率。

对于寻求更一体化服务方式的机构而言,CSP 模式可确保响应积极、实时监督,以及无缝的基金行政管理服务。

基金经理为何更换行政管理人?

通常从项目启动阶段开始,基金经理便开始发现服务商在满足客户不断变化的需求方面存在不足。常见的问题包括:

- 双方对投资组合的理解和管理方式不协调,行政管理人不了解投资策略和客户要求;
- 运营效率低下,如报告延迟或与投资者沟通不足;以及
- 服务结构僵化,缺乏定制能力或应变速度。

CSP 模式正是针对上述问题而设计,为基金经理提供专业的单一对接人,既能充分理解客户需求,又能提供量身定制的解决方案,从而为客户提供简化运营的流畅体验——这正是基金经理选择引入第三方服务商的原因。

CSP 模式的行业数据

最新行业洞察显示,由于传统服务模式割裂、行政管理效率低下,许多基金经理正在考虑更换服务提供商。

根据另类资产数据提供商 Preqin 的一项近期研究,43%的另类资产基金正在考虑更换基金行政管理人。基金经理寻找新的第三方行政管理人的七大原因包括:

- 随着基金规模扩大,基金经理需要获得更多专业支持;
- 有效控制成本;
- 投资者顾虑;
- 专业知识与技术能力;
- 监管要求;
- 错误问责制;和
- 高效沟通与互动。

CSP 模式: 基金行政管理的一体化方法

CSP 模式涵盖上述各项关键因素,旨在为基金经理打造顺畅无阻的服务体验。在 CSP 模式下,基金经理与一位专属客户服务专职经理合作,该经理负责对接基金运营的各个方面。每位 CSP 通常负责管理 10-20 位客户,并定期就以下议题进行沟通:

- [基金会计](#)与投资者"了解您的客户 (KYC)"尽职调查事项,以及相关最佳实践的应用;

- [《海外账户税收合规法案》\(FATCA\) / 《共同申报准则》\(CRS\) \(金融账户涉税信息自动交换\(AEOI\)\)](#)和《实益所有权透明法案》(BOTA) 相关事项
- 投资组合绩效跟踪和监管注意事项;以及
- [基金架构设计](#)和重视与投资者互动。

这种自上而下的全方位关注机制确保 CSP 始终保持信息畅通、随时待命,同时客户可以确信 CSP 能够全面掌握基金运营情况,从而消除因服务团队内部衔接不顺畅导致的效率低下问题。

相比之下,传统服务商通常依赖非专职客户经理或团队邮箱沟通渠道,导致:

- 因缺乏专业领域知识而出现的沟通不顺畅;
- 因时区差异或对客户特定需要的了解不全面而出现的回复延迟;以及
- 出现服务断点,需要基金经理反复解释优先事项。

Maples 集团市场化优势

在 Maples 集团,我们的 CSP 模式建立在专业能力、一体化服务和以客户为中心的理念之上,确保基金经理获得无缝衔接的行政管理与合规支持,并且服务内容根据客户需求量身定制。

我们的核心优势

- **全面、多元化的专业服务**——我们提供完整的一站式基金行政管理与[监管/合规服务](#),包括受托及法律支持。团队具备全面的专业知识,拥有与监管机构合作的丰富经验。得益于此,另类资产管理人能够简化运营流程,专注于自身核心优势。
- **民营企业定位与战略聚焦**——作为一家民营企业确保我们的核心重点始终放在客户的成功和服务创新上,而非受限于外部股东利益。
- **拥有丰富的专业经验**——凭借数十年的稳健业绩,Maples 集团为各大[对冲基金](#)和[私募资产基金](#)提供支持,可灵活适应各类基金架构与不断变化的市场环境。
- **业界领先的技术和全球化效率**——我们跟行业前沿的供应商合作为客户提供专业的[基金](#)

[行政管理系统](#),并采用全天候运作模式,实现跨时区的实时客户响应。

- **本地专属客户服务团队**——我们的专业团队经验丰富,深耕与服务区域,与基金经理紧密协作,凭借[屡获殊荣的业界支持](#),确保服务细致积极、互动密切。

此外,我们的全球网络覆盖广泛,使我们可跨多个司法管辖区为客户提供支持,确保在监管变化、投资策略演变与运营需求增长时,为机构提供灵活且可扩展的解决方案。

成功案例: Maples 集团如何运用 CSP 模式为客户提供支持

Maples 集团近期与一家总部位于亚洲的风险投资机构合作,为其旗下某只基金提供全套基金行政管理服务,包括基金会计、独立董事服务及合规支持。

在项目启动阶段,CSP 便开展与客户的初步沟通,并积极协调集团内部各服务团队,对客户实际情况和诉求进行评估。根据评估结果,我们建议该基金在开曼群岛注册,因为这是最符合他们当下要求的方案。由于该客户是首次开曼群岛设立基金并首次将运营外包,CSP 及团队在听取需求后,为基金经理量身定制了一套运营方案,确保在工作流程与监管规定方面建立清晰透明的沟通机制。整个流程包括:

- 制定交付时间表,明确各项关键任务,如季度资产净值 ("NAV") 报告、合伙人资本账户对账单 ("PCAP") 报告、审计时间安排及催缴资本/分红通知;
- 定期召开会议,收集客户服务反馈,包括每季度资产净值提交后的电话会议;
- 制定客户服务方案,涵盖 Maples 提供的受托与法律服务,如法律顾问、独立董事及董事会秘书支持。

通过这一密切互动的服务模式,客户成功应对了开曼基金架构的复杂性,确保其运营清晰、监管合规,并赢得投资者信心。

立足长远的基金行政管理

随着基金经理在复杂的监管环境中持续前行并不断拓展全球业务版图,密切互动的一体化服务模式正变得日

益关键。对于考虑更换服务提供商的基金经理,可参考我们此前发布的文章 [《变更基金行政管理人》](#), 其中介绍了关键的考量因素。

作者简介

Ivy Bao 包雅琪

Ivy 常驻香港办事处,拥有丰富的金融服务业经验,包括私募股权基金、对冲基金和基金组合方面的经验。她还拥有与投资者共事的经验,尤其是与大型家族办公室合作的经验。在调往香港前,她曾在 Maples 集团的蒙特利尔办事处工作 5 年。Ivy 拥有蒙特利尔康考迪亚大学的商学学士学位,会讲英语、法语、粤语和普通话。

Eastern Fong

Eastern 全面负责运营 Maples 集团在亚洲的基金服务业务。他拥有超过 30 年的专业会计经验,包括为各类投资基金提供基金行政管理服务的直接经验,包括单一管理人对冲基金、对冲基金的基金、私募基金和公开发行的日本零售基金。Eastern 持有澳大利亚新南威尔士大学商学学士学位和迪肯大学工商管理硕士学位。他会讲英语、粤语和普通话