

# NUEVOS CONTRATOS DE SERVICING POST COVID-19

Necesitamos adaptar la relación contractual entre tenedores y servicers al nuevo entorno

La crisis derivada del COVID-19 ha encontrado al sector financiero español en plena recuperación de la crisis de deuda de 2008, alterando drásticamente dos de los pilares fundamentales de mejora: la contención de la mora, provocando una inesperada ola de impagos, y la subida del sector inmobiliario, paralizando la mayor parte de la inversión.

Asimismo, los fondos de inversión con posiciones de deuda *secured* o inmobiliarias están modificando sus planes de negocio ante este entorno de incertidumbre, en el que los movimientos de carteras se van a acelerar en los próximos meses.

En este contexto cobra especial relevancia la relación entre tenedores y servicers en un momento en el que la competencia será más dura si cabe cuando comience la recuperación.

Esta relación, regida por contratos de servicing, en su mayor parte de larga duración y rubricados en un momento muy diferente al actual, necesitará de una profunda revisión para responder a la nueva realidad post-COVID de manera que se mantenga el equilibrio para ambas partes.

## CIFRAS DESTACADAS

**240**  
BILLIONS

Activos bajo contratos de servicing

**+40%**

Incremento de cartera bajo gestión en los 3 últimos años

**+100**

SLAs actuales entre tenedores y servicers en el mercado actual

## CONSIDERACIONES PARA UN CONTRATO DE SERVICING EN EL MOMENTO ACTUAL



Que se establezca una relación de partnership, cuyo objetivo sea cumplir el business plan/objetivos operativos de ambas partes.



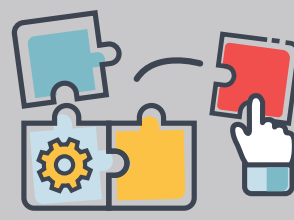
Que se comisione por hitos de valor, alineando gestión del servicer con los drivers estratégicos/operativos del tenedor.



Que se variabilicen los costes, reduciendo los fijos al mínimo (viabilidad del contrato) e incrementando los variables por éxito.



Que la información y el modelo de gobierno permitan tomar decisiones ágiles, basadas en datos únicos entre ambas partes.



Que los servicios sean flexibles y trasladables al contrato de manera que se permitan inclusiones y exclusiones según la situación del mercado, con garantías por ambas partes.

## CLAVES PARA UNA RELACIÓN EQUILIBRADA ENTRE PLAYERS

Para conseguir adaptar los modelos contractuales al mercado actual y que ambas partes salgan beneficiadas, será necesario reflexionar sobre las siguientes cinco cuestiones.

### ¿Cuáles son mis drivers estratégicos/operacionales?

Define el modelo para el control y gestión de las actividades.

### ¿Cómo alineo mi modelo informacional y de gestión?

Desarrolla el método de gestión y canales de recepción de información y orienta los sistemas a la toma de decisiones ágiles y a la inteligencia comercial.

### ¿Qué eslabón de mi cadena de valor necesita colaboración?

Detalla los servicios o actividades dentro de la cadena de valor cuya gestión es factible, en materia de servicio y económica, que sea cubierta por un Servicer.

### ¿Cómo doto de flexibilidad al contrato?

Dotar al contrato de la competitividad necesaria para el proceso de selección que se traducirá en capilaridad de servicios, propuestas de valor flexibles, fees ajustados...

### ¿Cómo selecciono al partner más adecuado?

Selecciona al partner que más se ajusta a las necesidades del contrato, teniendo en cuenta el volumen de negocio, CAPEX de inversión...