

INFORME Y PROPUESTA DE RESOLUCION**EXPEDIENTE C/0743/16 DIEBOLD / WINCOR NIXDORF**

I. ANTECEDENTES

- (1) Con fecha 14 de abril de 2016, ha sido notificada a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) la operación de concentración económica consistente en la adquisición por parte de DIEBOLD INCORPORATED (DIEBOLD) del control exclusivo de WINCOR NIXDORF AG (WINCOR NIXDORF) mediante una oferta pública de adquisición (OPA) voluntaria sobre la totalidad de las acciones ordinarias emitidas y en circulación de WINCOR NIXDORF. La notificación dio lugar al expediente C/0743/16.
- (2) Dicha notificación fue realizada por el adquirente, DIEBOLD, según lo establecido en el artículo 9 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (LDC), por superar los umbrales establecidos el artículo 8.1.a) de la mencionada norma. A esta operación le es de aplicación lo previsto en el Real Decreto 261/2008, de 22 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de Defensa de la Competencia (RDC).
- (3) Con fecha 19 de abril de 2016, la Dirección de Competencia, de conformidad con lo previsto en el apartado 6 del artículo 55 de la LDC, notificó requerimientos de información a diversos fabricantes de cajeros automáticos y entidades financieras en España. La Dirección de Competencia acordó, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37.1.b) de la LDC, que estos requerimientos de información suspendiesen el transcurso de los plazos máximos para resolver el expediente de referencia, en la medida en que contenían elementos de juicio necesarios para que la CNMC pudiese valorar la operación de concentración notificada.
- (4) La última respuesta a las citadas solicitudes de información tuvo entrada en la CNMC el 14 de mayo de 2016.
- (5) A la luz de lo anterior, la fecha límite para resolver en la primera fase del procedimiento es el **7 de junio de 2016**, inclusive. Transcurrida dicha fecha, la operación notificada se considerará tácitamente autorizada.

II. NATURALEZA DE LA OPERACIÓN

- (6) La operación notificada consiste en la adquisición por parte DIEBOLD del control exclusivo de WINCOR NIXDORF mediante una oferta pública de adquisición (OPA) voluntaria sobre la totalidad de las acciones ordinarias emitidas y en circulación de WINCOR NIXDORF.
- (7) La operación de concentración se instrumenta a través de un acuerdo de combinación de negocios de 23 de noviembre de 2015 (Contrato Marco), suscrito entre DIEBOLD y WINCOR NIXDORF.
- (8) La oferta, que se inició el 5 de febrero y finalizó el 22 de marzo de 2016, está sujeta a determinadas condiciones de cierre, incluidas las autorizaciones en

materia de control de concentraciones y un umbral mínimo de aceptación de 22.362.159 acciones ordinarias de WINCOR NIXDORF (en torno al 67,6% de las acciones ordinarias en circulación de la empresa, excluida la autocartera). A 29 de marzo de 2016, DIEBOLD comunicó a la CNMC que se había superado el umbral mínimo, al haberse aceptado el 68,9% de las acciones.

- (9) La operación es una concentración económica conforme a lo dispuesto en el artículo 7.1.b) de la LDC.

III. APLICABILIDAD DE LA LEY 15/2007 DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA

- (10) De acuerdo con la notificante, la operación no entra en el ámbito de aplicación del Reglamento (CE) nº 139/2004 del Consejo, de 20 de enero, sobre el control de las concentraciones entre empresas, puesto que no se superan los umbrales previstos en los apartados 2 y 3 del artículo 1 del citado Reglamento Comunitario.
- (11) La operación notificada cumple, sin embargo, los requisitos previstos por la LDC, al superarse el umbral establecido en el artículo 8.1.a).

IV. EMPRESAS PARTICIPES

IV.1. DIEBOLD, INC. (DIEBOLD)

- (12) DIEBOLD es una sociedad estadounidense cuyas acciones cotizan en la bolsa de Nueva York. DIEBOLD es un proveedor de servicios y *software* y, más concretamente, de soluciones de autoservicio financiero (*financial self-service – FSS*). Dichas soluciones incluyen servicios, programas informáticos y terminales, también denominados cajeros automáticos (*automated teller machines – ATM*).
- (13) DIEBOLD proporciona soluciones FSS (incluidos ATM), productos de seguridad electrónicos y físicos (cámaras acorazadas y sistemas de procesamiento de moneda), *software* y sistemas integrados a los sectores financiero, minorista y comercial, entre otros.
- (14) DIEBOLD dispone de instalaciones de producción en Estados Unidos, Brasil, China, Bélgica, Hungría e India.
- (15) DIEBOLD opera en España a través de su filial DIEBOLD ESPAÑA, S.L.U. Sus actividades en España se centran en los cajeros automáticos, el *software* asociado a los mismos y los servicios de mantenimiento.
- (16) De acuerdo con la documentación aportada, el volumen de negocios de DIEBOLD, conforme al artículo 5 del RDC, es el siguiente:

Volumen de negocios de DIEBOLD en 2015		
Mundial (millones de euros)	Unión Europea (millones de euros)	España (millones de euros)
[<5.000] ¹	[<250]	[<60]

Fuente: Notificación

IV.2 WINCOR NIXDORF, AG (WINCOR NIXDORF)

- (17) WINCOR NIXDORF es una empresa alemana cuyas acciones cotizan en la bolsa de Frankfurt. WINCOR NIXDORF presta servicios a clientes del sector bancario y minorista. WINCOR NIXDORF proporciona soluciones FSS a clientes del sector bancario que comprenden equipos (incluidos cajeros automáticos), programas informáticos (*software*) y otros servicios de tecnologías de la información. WINCOR NIXDORF ofrece también soluciones para punto de venta (soluciones de TPV) y soluciones de autoservicio.
- (18) WINCOR NIXDORF dispone de instalaciones de producción en Alemania y China y lleva a cabo actividades de I+D fundamentalmente en Alemania, República Checa, Polonia, Singapur y China.
- (19) WINCOR NIXDORF opera en España a través de su filial WINCOR NIXDORF, S.L. Sus actividades en España se centran en el ámbito de los cajeros automáticos, el *software* asociado y los servicios de mantenimiento.
- (20) De acuerdo con la documentación aportada por la notificante, el volumen de negocios de WINCOR NIXDORF, conforme al artículo 5 del RDC, es el siguiente:

Volumen de negocios de WINCOR NIXDORF en 2014/15¹		
Mundial (millones de euros)	Unión Europea (millones de euros)	España (millones de euros)
[<5.000]	[>250]	[>60]

¹ 1 de octubre de 2014 – 30 de septiembre de 2015

Fuente: Notificación

V. MERCADOS AFECTADOS

V.1 Mercado de producto

- (21) Tanto la empresa adquirente como la adquirida desarrollan sus actividades en el ámbito de la fabricación y comercialización de soluciones de pago al sector financiero, en particular en el segmento del autoservicio financiero, que incluye los siguientes productos y servicios:

¹Se recoge entre corchetes la información declarada confidencial por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

- Equipos (*hardware*)
- Programas informáticos (*software*) para cajeros automáticos
- Otros servicios de tecnologías de la información, asociados a la instalación y mantenimiento de cajeros automáticos

A) Mercados de hardware

(22) En relación con el *hardware*, comprende dos tipos de cajeros automáticos:

- Operados por cliente: utilizados por los consumidores para realizar retiradas de efectivo y depósitos. Este grupo comprende básicamente dos tipos de cajeros. Por una parte, los dispensadores (ATM-D) que únicamente dispensan efectivo y, por otra, los cajeros con función de depósito automático, que dispensan efectivo y están habilitados para aceptar depósitos de clientes, lo que implica verificar, clasificar, comprobar la autenticidad y almacenar billetes. Dentro de este subgrupo, los cajeros que permiten retirar billetes previamente depositados por consumidores se denominan cajeros de reciclaje (ATM-R) o cajeros automáticos recicladores y los que solo dispensan efectivo almacenado en el banco se denominan cajeros con depósito automático.
- Para asistir a empleados de caja o ventanilla: dispositivos utilizados por el personal del banco. Este grupo incluye dos tipos de cajeros. Por una parte, dispensadores de efectivo (TCD), que almacenan efectivo de varios tipos en una unidad segura y lo dispensan conforme sea requerido, y los dispositivos o sistemas de reciclaje de efectivo, que añaden sistemas de reciclaje (TCR).

(23) Existe un tercer tipo de cajeros, denominados quiosco, que incluye impresoras de extractos o libretas que permiten realizar diversas operaciones bancarias sin necesidad de asistencia de empleados del banco.

(24) En España, tanto DIEBOLD como WINCOR NIXDORF comercializan cajeros operados por cliente, dispensadores y cajeros con función de depósito automático. WINCOR NIXDORF fabrica, además, [CONFIDENCIAL]². DIEBOLD fabrica [CONFIDENCIAL].

(25) La notificante considera la existencia de un mercado general de *hardware* de autoservicio financiero que comprende tanto los cajeros automáticos (operados por cliente y asistencia a empleados) como los quioscos. La notificante estima que los cajeros operados por clientes y los quioscos tienen características muy similares, son en ambos casos terminales de servicio y están conectados a la misma red de la entidad bancaria que los opera.

(26) Además, la notificante estima que los cajeros operados por clientes y por empleados forman parte del mismo mercado por existir, desde el punto de vista de la oferta, un elevado grado de sustituibilidad, al ser los componentes básicos muy similares, estar fácilmente disponibles, ser la tecnología estándar y fabricar los distintos operadores uno y otro tipo indistintamente.

² En el último ejercicio, vendió [...] unidades en España.

- (27) Desde el punto de vista de la demanda también existe sustituibilidad, a juicio de la notificante, pues los clientes son los mismos y, a pesar de ser utilizados por distinto tipo de usuario, ambos necesitan estar conectados al sistema del cliente para el registro y procesamiento de la operación y deben tener capacidad de comunicarse con éste para la gestión del efectivo.
- (28) La Comisión Europea ha considerado³, sin embargo y a pesar de haber dejado abierta la definición del mercado, que la diferencia entre usuarios, las diferentes funcionalidades, las características físicas, los precios y los métodos de producción, apuntan a mercados separados con escaso grado de sustituibilidad desde el punto de vista de la oferta. Esta sustituibilidad es, no obstante, mayor entre los diferentes tipos de cajeros dentro de cada grupo (operados por clientes y operados por empleados).
- (29) La Dirección de Competencia considera que existen algunos factores que apuntan a una segmentación de mercados. Por una parte, cada tipo de máquina deber ser sometido a un proceso de certificación por el cliente. Este proceso de certificación varía entre bancos, dura generalmente entre [CONFIDENCIAL] y su coste se sitúa en torno a los [CONFIDENCIAL] euros por cada tipo de máquina.
- (30) Por otra parte, existe un cierto grado de especialización entre los diferentes operadores en el mercado, como se verá más adelante. La propia notificante indica, con base en las licitaciones a las que se han presentado las partes, que no son los competidores más directos. Así, tanto desde el punto de vista de la oferta como de la demanda, el grado de sustituibilidad es limitado.
- (31) La mayoría de las empresas consultadas en la investigación de mercado realizada han indicado que la sustituibilidad es muy limitada entre cajeros operados por cliente y cajeros para empleados de caja, debido fundamentalmente a que dan servicios diferentes. Así, los primeros funcionan de forma autónoma, dan servicio 24 horas al día y prestan generalmente más funciones, además de dispensar o ingresar dinero. La sustituibilidad es, no obstante, mayor entre los distintos tipos de cajero dentro de cada grupo. En este caso, además, las empresas consultadas consideran que el coste de la sustitución dependerá del tipo de cajero instalado y modelo y puede variar entre [CONFIDENCIAL] euros e implicar un coste en términos de tiempo de hasta [CONFIDENCIAL].
- (32) A la vista de lo anterior, a los efectos del presente expediente, esta Dirección de Competencia considera que, en relación con el *hardware*, existen mercados de producto separados para cada uno de los tipos de cajero considerados. Teniendo en cuenta que las partes no desarrollan actividades en España nada más que en el segmento de cajeros operados por cliente, los mercados relevantes serían los de dispensadores, cajeros de reciclaje y cajeros con depósito automático.

³ Caso COMP/M.6535 Glory/Talaris Topco

B) Mercado de software

(33) En relación con el *software*, comprende los siguientes tipos:

- Software básico para el funcionamiento del *hardware* que incluye el sistema operativo básico⁴ y la denominada plataforma de *software* o *middleware* que es la responsable de lanzar los diversos controladores de *hardware* que habilitan las funciones de los distintos componentes de los cajeros automáticos (teclado, lector de banda magnética, etc.). Este *software* [CONFIDENCIAL]. Se trata de un *software* abierto [CONFIDENCIAL]⁵ a requerimiento de los clientes de soluciones de autoservicio financiero, lo que permite la instalación y la conexión con *software* y servicios de diversos proveedores.
- Software de aplicaciones: responsable de las principales operaciones del cajero, de la interfaz con el consumidor y de la integración con los otros sistemas.
- Software de control del terminal: se ejecuta en el host de red de la entidad bancaria y controla el cajero automático así como el procesamiento de las operaciones.
- Software de gestión de estado/monitorización remota: se suministra a los clientes (entidades financieras) como producto separado o en conexión con la prestación de los denominados servicios gestionados.
- Software de seguridad: se ejecuta en el propio cajero y puede incluir las siguientes funciones: listas blancas, *hardening* (protección del sistema mediante reducción de vulnerabilidades), encriptación, protección de acceso.
- Software de marketing: permite a los clientes colocar publicidad externa o interna en las pantallas o monitores de los cajeros automáticos.

(34) En España, DIEBOLD comercializa [CONFIDENCIAL] un tipo de *software* de seguridad para cajeros automáticos [CONFIDENCIAL]. WINCOR NIXDORF, por su parte, comercializa [CONFIDENCIAL]. La notificante indica que en este último mercado WINCOR NIXDORF [CONFIDENCIAL]. Además del *software* para cajeros automáticos, WINCOR NIXDORF ofrece también [CONFIDENCIAL].

(35) La notificante, siguiendo doctrina comunitaria y nacional⁶, considera que el mercado de *software* es susceptible de segmentarse atendiendo a las distintas funciones y al uso final. Así, la notificante identifica las siguientes categorías: *software* de aplicaciones; *software* de gestión de estado/monitorización remota; *software* de seguridad y *software* de marketing.

⁴ El más utilizado es [...]

⁵ [CONFIDENCIAL].

⁶ Casos COMP/M.6237 Computer Sciences Corporation/iSoft Group, COMP/M.3697 Symantec/Veritas; C-0247/10 Symantec/Verisign Activos

- (36) En el expediente nacional anteriormente mencionado, la extinta CNC consideró, dentro del mercado de *software* de seguridad una ulterior segmentación de mercados (gestión identificación y acceso; gestión del cumplimiento y gestión de la vulnerabilidad de los sistemas; asegurar los contenidos y gestionar los riesgos; otros tipos de *software* de seguridad).
- (37) En la investigación de mercado realizada, todas las empresas consultadas han confirmado la existencia de diferentes mercados de *software* en atención a las funciones realizadas por cada uno de ellos.
- (38) La Dirección de Competencia comparte el criterio de la notificante y considera, a los efectos del presente expediente, la existencia de diferentes mercados de *software* en función de su uso final. Asimismo, esta Dirección de Competencia entiende que en este expediente no es necesario analizar en profundidad la estructura de los diferentes mercados ni pronunciarse sobre la delimitación exacta del mercado de *software* de seguridad, en la medida que no afecta a las conclusiones del análisis ante la ausencia de solapamiento de actividades en ninguno de los mercados en España
- (39) La cuota de mercado de WINCOR NIXDORF en los mercados en los que se encuentra presente en España en 2015 es, según la notificante, la siguiente: [$<20\text{-}25\%$] [CONFIDENCIAL]. Por ello, dado la falta de solapamiento de las partes en estos mercados, no se examinará en detalle la estructura de estos mercados a los efectos del presente expediente, en la medida que no afecta a las conclusiones del análisis.

C) Mercados de otros servicios de tecnologías de la información (TI)

- (40) Este ámbito comprende los siguientes servicios:
- Servicios de instalación: algunos operadores los ofrecen conjuntamente con la instalación del *hardware*.
 - Servicios de mantenimiento (*hardware* y *software*). Comprenden los servicios de mantenimiento de primera línea (FLM), que incluyen tareas de mantenimiento simples, como la reposición de consumibles y la reparación de atascos de papel o tarjetas y los de segunda línea (SLM), que incluyen servicios de reparación y mantenimiento de cajeros automáticos y quioscos más sofisticados, entre otros, revisiones preventivas y sustitución de piezas desgastadas.
 - Servicios de empresa: comprenden diversos servicios tales como gestión de disponibilidad, seguridad de los cajeros, prevención del fraude, gestión de efectivo, consultoría, desarrollo de entornos de TI adecuadamente dimensionados y de procesos estandarizados para clientes individuales, etc.
- (41) En España, DIEBOLD ofrece fundamentalmente servicios de mantenimiento de segunda línea y, de forma limitada, servicios de empresa. WINCOR NIXDORF ofrece, por su parte, servicios de instalación como parte de la venta del *hardware*, servicios de mantenimiento de segunda línea y servicios de empresa.

- (42) La notificante, con base en precedentes comunitarios y nacionales⁷, considera la existencia de un mercado de servicios de mantenimiento y un mercado de otros servicios a empresas, que incluiría servicios gestionados y servicios profesionales y de consultoría. Si bien la Comisión Europea no ha analizado los mismos productos de las partes, sí ha utilizado la clasificación del Grupo Gartner⁸ por tipo de servicio y tipo de cliente. Esta aproximación también ha sido adoptada por la extinta CNC, aunque también ha reconocido que los límites exactos entre las distintas categorías de servicios están difuminándose gradualmente, en la medida en que dichos servicios han de adaptarse a las necesidades de los clientes que, de forma creciente, demandan paquetes completos de servicios.
- (43) La Dirección de Competencia comparte el criterio de la notificante, si bien considera que no es preciso pronunciarse sobre la delimitación exacta de los mercados relevantes a los efectos del presente expediente en la medida que no afecta a las conclusiones del análisis. La cuota de mercado combinada de las partes tras la operación es, de acuerdo con la notificante, inferior al [10-15]% en el mercado de servicios a empresas en España y superior a este umbral en el mercado de servicios de mantenimiento de cajeros automáticos, que es el considerado relevante a efectos de la operación. La mayoría de las empresas consultadas confirman la existencia de un mercado de servicios de mantenimiento y, dentro de éste, un mercado de servicios de mantenimiento de segunda línea.
- (44) Además de las actividades de las partes mencionadas, WINCOR NIXDORF ofrece diversos productos y soluciones en el segmento minorista en el que no se encuentra presente DIEBOLD. Dichos productos y soluciones incluyen los siguientes: a) *hardware* para *check out*, autoservicio y automatización, incluidos sistemas de TPV y soluciones de gestión del ciclo de efectivo (impresoras, cajones de efectivo, teclados, pantallas planas LCD, visores para clientes, escáneres de mano); b) soluciones de *software* (punto de contacto con el cliente, gestión empresarial, gestión de efectivo, reciclaje de envases – *reverse-vending*); c) servicios de instalación y mantenimiento (TPV y caja), de procesamiento de pagos; d) pago electrónico (*cashless*); e) servicios profesionales y de asesoría.
- (45) Siguiendo doctrina de la Comisión Europea⁹ que ha distinguido entre “estaciones de trabajo minoristas” y “estaciones de trabajo financieras”, la notificante considera que la oferta de productos para el sector financiero y para el sector minorista forman parte de mercados de producto diferenciados. Aunque pueda existir una cierta convergencia entre los productos destinados a ambos segmentos, la Dirección de Competencia coincide en la existencia de mercados separados a los efectos del presente expediente, no siendo necesario analizar en profundidad la estructura de los

⁷ Casos COMP/M.1561 Getronics/Wang; COMP/M.1901 Cap Gemini/Ernst & Young; COMP/M.4871 KPN/Getronics; COMP/M.2946 IBM/PWC Consulting; COMP/M.2609 HP/Compaq; C-0009/07 Tecnom/Getronics; N-06077 Indra Sistemas/Azertia

⁸ Analista de mercado independiente especializado en el sector de las tecnologías de la información.

⁹ Casos COMP/M.6535 Glory/Talaris Topco; COMP/M.1858 Thomson-CSF/Racal; IV/M.050 AT&T/NCR; IV/JV.22 Fujitsu/Siemens

mercados en el segmento minorista, ante la ausencia de solapamiento de actividades de las partes en este segmento. En todo caso, la cuota de mercado en España en 2015 de WINCOR NIXDORF en los diferentes mercados del segmento minorista en los que se encuentra presente es, según la notificante, la siguiente: *hardware* ([20-25] %); *software* (<10 %); servicios de instalación y mantenimiento (<10 %); procesamiento de pagos (<10 %); pago electrónico ([25-30] %); servicios profesionales (<10 %).

C) Relaciones verticales

- (46) Cabe señalar, por otra parte, la posible existencia de relaciones verticales entre las partes en otros mercados. Así, DIEBOLD adquirió en julio de 2014 la sociedad danesa Cryptera A/S, que proporciona tecnología para el procesamiento seguro de pagos (fundamentalmente a través de PIN pads encriptados), principalmente para cajeros automáticos, máquinas de venta de billetes/entradas y fabricantes de surtidores de gasolina a escala mundial. Los clientes de Cryptera son los fabricantes de este tipo de máquinas [CONFIDENCIAL]¹⁰, [CONFIDENCIAL]
- (47) La notificante considera, con base en un expediente nacional¹¹ que este producto constituye un mercado de producto relevante distinto de los PIN pads para sistemas de pago en comercios. La extinta CNC consideró que incluyen un *software* específico que solo pueden integrarse en cajeros automáticos fabricados por terceros, sin que tengan utilidad alguna fuera de este ámbito. La Dirección de Competencia comparte el criterio de la notificante y considera, a los efectos del expediente, la existencia de un mercado de producto diferenciado para los PIN pads encriptados. No obstante, dado que la venta de unidades de PIN pad encriptado a clientes ubicados en España [CONFIDENCIAL], de acuerdo con la notificante, la Dirección de Competencia estima que no es necesario analizar la estructura de este mercado en el presente expediente.
- (48) Por otra parte, la notificante indica que [CONFIDENCIAL] de los componentes que conforman los cajeros automáticos de las partes [CONFIDENCIAL]. WINCOR NIXDORF, sin embargo, [CONFIDENCIAL]. Dado que la operación supondrá [CONFIDENCIAL], la Dirección de Competencia estima que no es necesario analizar la estructura de este mercado en el presente expediente.
- (49) WINCOR NIXDORF fabrica, asimismo [CONFIDENCIAL]. DIEBOLD, [CONFIDENCIAL] podría adquirirlos de WINCOR NIXDORF, [CONFIDENCIAL]. Aunque DIEBOLD adquiera estos productos a WINCOR NIXDORF tras la operación, dada la existencia de proveedores en ambos mercados y [CONFIDENCIAL], no parece que la operación vaya a establecer vínculos verticales con efectos significativos sobre la competencia efectiva, por lo que la Dirección de Competencia estima que no es necesario analizar la estructura de este mercado en el presente expediente.

¹⁰ [CONFIDENCIAL]

¹¹ Caso C-0047/08 Hypercom/Thales

V.2 Mercado geográfico

- (50) El ámbito geográfico en el mercado de *hardware* ha sido definido por las autoridades comunitarias a nivel del Espacio Económico Europeo (EEE).
- (51) La notificante, sin embargo, discrepa y considera que el mercado tiene una dimensión nacional, por los siguientes motivos: no todos los fabricantes operan en todos los países del EEE; algunos proveedores locales rara vez suministran a clientes fuera de su mercado de origen; a pesar de algunos estándares comunes, existen normas y requisitos técnicos que difieren entre países; algunas entidades bancarias aplican requisitos técnicos adicionales a los generales del país; precios y márgenes varían entre los distintos Estados miembros del EEE; la disponibilidad de ingeniería de *software* y de servicio y mantenimiento de *hardware* a nivel local es necesaria para garantizar una adecuada integración del cajero en el sistema local; únicamente algunos clientes tienen presencia paneuropea; muchas entidades financieras organizan licitaciones nacionales; las preferencias de los clientes difieren entre España y otras jurisdicciones (por ejemplo, las libretas de ahorro).
- (52) La Dirección de Competencia considera, en línea con la Comisión Europea, que la dimensión geográfica del mercado se extiende al EEE debido a varios factores. Por una parte, la fabricación centralizada en un número limitado de plantas desde las que se abastecen amplios espacios geográficos, lo que significa que los costes de transporte no son lo suficientemente elevados para compensar la instalación productiva en cada país. Por otra parte, la presencia de empresas multinacionales en varios países, lo que no implica que tengan que estar en todos y cada uno de los países del EEE para que el mercado se considere de dimensión superior a la nacional. Esto responde a las propias estrategias de las empresas que, cuando consideran rentable entrar en un mercado, lo hacen. Todo ello en el contexto en el que la competencia es fundamentalmente por el mercado, dado que gran parte de la demanda realiza licitaciones.
- (53) La propia notificante indica que, dadas las inversiones necesarias para acceder al mercado, los nuevos entrantes no suelen acceder al conjunto del territorio del EEE, sino que siguen una estrategia de penetración país a país. Adicionalmente, la presencia local de servicios de mantenimiento y de instalación, si bien es importante para la posición competitiva de un operador, no es suficiente para defender una definición estrecha del mercado geográfico, dado que la entrada en un mercado puede realizarse a través de distribuidores. De hecho, la notificante indica que las partes operan en los países [CONFIDENCIAL]. Finalmente, en relación a los requisitos técnicos nacionales recogidos por la notificante en uno de los anexos de la notificación, cabe señalar que se trata en la mayoría de los casos de estándares bien del Comité Europeo de Normalización bien de emisores de tarjetas de crédito, que son aceptados prácticamente en los treinta y uno países europeos recogidos.

- (54) En la investigación de mercado realizada, las empresas consultadas han indicado que la adquisición de cajeros automáticos se realiza a proveedores globales no siendo un factor limitativo la ubicación de las plantas de producción. Un operador ha señalado que la ubicación de las plantas en territorio de la Unión Europea permite disminuir los plazos de entrega y servir para reducir costes y añade que la disposición de plantas en territorio español podría ser un punto adicional a considerar en la evaluación de las propuestas en los procedimientos de licitación. En cuanto a los requisitos de certificación, los operadores consultados han confirmado que, si bien existe alguna normativa específica española como la referida a las cajas fuertes, la mayoría de la normativa son estándares internacionales, tales como normas ISO, del PCI Security Standards Council o de los emisores de las tarjetas de crédito.
- (55) A la vista de lo anterior, esta Dirección de Competencia considera que, a los efectos del presente expediente, en relación con el *hardware*, la dimensión geográfica del mercado es la del EEE, sin perjuicio de que se analice también la estructura del mercado a nivel de España.
- (56) En relación con los servicios de mantenimiento, la notificante considera que la dimensión de los mercados es nacional por el idioma y porque los clientes valoran que el tiempo de respuesta en caso de fallos o anomalías en el *hardware* o el *software* sea rápido. Si bien los precedentes comunitarios y nacionales analizados han dejado abierta la definición geográfica de los mercados, apuntan a una dimensión nacional con tendencia a la internacionalización de su oferta y demanda, debido fundamentalmente a la globalización de los modelos contractuales, a la movilidad laboral y al uso del inglés como lengua para las aplicaciones del sector de las tecnologías de la información.
- (57) La Dirección de Competencia considera que si bien algunos factores, tales como el idioma o la necesidad de una respuesta rápida a requerimiento del cliente, podrían apuntar a una dimensión nacional del mercado, no es preciso pronunciarse sobre la delimitación exacta del ámbito geográfico relevante en la medida que no afecta a las conclusiones del análisis. Todo ello sin perjuicio de que, a los efectos del presente expediente, se examine la estructura de la oferta en el EEE y en España.

VI. ESTRUCTURA DE LA OFERTA

A) Mercados de hardware

- (58) La información facilitada por las partes se basa en los estudios publicados por la consultora Retail Banking Research (RBR) que, según la notificante, se publican con periodicidad anual para cajeros automáticos operados por cliente en términos de parque instalado (datos de 2015 se publicarán en septiembre de 2016) y en términos de unidades vendidas al año (datos de 2015 publicados en marzo de 2016). Por tipo de cajero, la notificante indica que RBR no publica datos en términos de parque instalado, y en términos de

unidades vendidas sólo desde 2014, excepto para cajeros de reciclaje, que lo hace desde 2010.

- (59) Las estimaciones del tamaño total del mercado y las cuotas de las partes en el ámbito de *hardware* de cajeros operados por cliente, tanto para el EEE como para España, aportadas por la notificante recogen datos completos en términos de unidades vendidas y datos hasta 2014 en términos de parque instalado. Por tipo de cajero, las estimaciones realizadas recogen datos hasta 2014 para España en términos de parque instalado procedentes de RBR de fuentes no publicadas en sus informes periódicos y hasta 2015 para España y el EEE en términos de unidades vendidas:

MERCADO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS OPERADOS POR CLIENTES: ESPAÑA Y EEE																
	ESPAÑA								EEE							
	2012		2013		2014		2015		2012		2013		2014		2015	
	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%
PARQUE INSTALADO																
DIEBOLD	[...]	[0-5]	[...]	[5-10]	[...]	[5-10]	N.D.	N.D.	[...]	[10-15]	[...]	[10-15]	[...]	[10-15]	N.D.	N.D.
WINCOR NIXDORF	[...]	[20-25]	[...]	[25-30]	[...]	[25-30]	N.D.	N.D.	[...]	[30-35]	[...]	[30-35]	[...]	[30-35]	N.D.	N.D.
NCR	[...]	[40-45]	[...]	[40-45]	[...]	[40-45]	N.D.	N.D.	[...]	[40-45]	[...]	[40-45]	[...]	[40-45]	N.D.	N.D.
Fujitsu	[...]	[25-30]	[...]	[20-25]	[...]	[20-25]	N.D.	N.D.	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.
Triton									[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.
Glory	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.
KEBA									[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.
Nautilus Hyosung									[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.
Hart	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.
Banqit	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]					[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.
Otros	[...]	[0-5]							[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.
TOTAL	[...]	100	[...]	100	[...]	100	N.D.	N.D.	[...]	100	[...]		[...]		N.D.	N.D.
UNIDADES VENDIDAS																
DIEBOLD	[...]	[15-20]	[...]	[15-20]	[...]	[20-25]	[...]	[15-20]	[...]	[15-20]	[...]	[15-20]	[...]	[15-20]	[...]	[15-20]
WINCOR NIXDORF	[...]	[30-35]	[...]	[15-20]	[...]	[20-25]	[...]	[15-20]	[...]	[40-45]	[...]	[40-45]	[...]	[35-40]	[...]	[30-35]
NCR	[...]	[30-35]	[...]	[45-50]	[...]	[35-40]	[...]	[35-40]	[...]	[30-35]	[...]	[35-40]	[...]	[35-40]	[...]	[40-45]
Fujitsu-Esp/Otros-EEE	[...]	[20-25]	[...]	[15-20]	[...]	[15-20]	[...]	[25-30]	[...]	[5-10]	[...]	[5-10]	[...]	[5-10]	[...]	[5-10]
TOTAL	[...]	100	[...]	100	[...]	100	[...]	100	[...]	100	[...]	100	[...]	100	[...]	100
Fuente: Notificación																

MERCADO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS OPERADOS POR CLIENTES - DISPENSADORES: ESPAÑA y EEE																
	ESPAÑA								EEE							
	2012		2013		2014		2015		2012		2013		2014		2015	
	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%
PARQUE INSTALADO																
DIEBOLD	[...]	[0-5]	[...]	[5-10]	[...]	[5-10]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
WINCOR NIXDORF	[...]	[20-25]	[...]	[25-30]	[...]	[25-30]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
NCR	[...]	[45-50]	[...]	[40-45]	[...]	[45-50]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Fujitsu	[...]	[20-25]	[...]	[20-25]	[...]	[15-20]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Glory	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Otros	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
TOTAL	[...]	100	[...]	100	[...]	100	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
UNIDADES VENDIDAS																
DIEBOLD	[...]	[25-30]	[...]	[25-30]	[...]	[15-20]	[...]	[30-35]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	[...]	[15-20]	[...]	[20-25]
WINCOR NIXDORF	[...]	[40-45]	[...]	[20-25]	[...]	[30-35]	[...]	[20-25]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	[...]	[30-35]	[...]	[30-35]
NCR	[...]	[25-30]	[...]	[50-55]	[...]	[45-50]	[...]	[45-50]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	[...]	[40-45]	[...]	[40-45]
Fujitsu-Esp/Otros-EEE	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]		[...]		N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]
TOTAL	[...]	100	[...]	100	[...]	100	[...]	100	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	[...]	100	[...]	100
Fuente: Notificación																

MERCADO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS OPERADOS POR CLIENTES - CAJEROS CON DEPÓSITO AUTOMÁTICO (SIN SISTEMA DE RECICLAJE): ESPAÑA y EEE																	
	ESPAÑA								EEE								
	2012		2013		2014		2015		2012		2013		2014		2015		
	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	
PARQUE INSTALADO																	
DIEBOLD	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	
WINCOR NIXDORF	[...]	[25-30]	[...]	[25-30]	[...]	[20-25]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	
NCR	[...]	[30-35]	[...]	[35-40]	[...]	[35-40]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	
Fujitsu	[...]	[35-40]	[...]	[35-40]	[...]	[35-40]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	
Banqit	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]		N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	
TOTAL	[...]	100	[...]	100	[...]	100	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	
UNIDADES VENDIDAS																	
DIEBOLD	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[25-30]	[...]	[10-15]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	[...]	[15-20]	[...]	[10-15]	
WINCOR NIXDORF	[...]	[20-25]	[...]	[10-15]	[...]	[5-10]	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	[...]	[20-25]	[...]	[15-20]	
NCR	[...]	[30-35]	[...]	[40-45]	[...]	[25-30]	[...]	[40-45]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	[...]	[45-50]	[...]	[50-55]	
Fujitsu	[...]	[40-45]	[...]	[35-40]	[...]	[35-40]	[...]	[40-45]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.					
Otros													[...]	[10-15]	[...]	[20-25]	
TOTAL	[...]	100	0	100		0	100	0	100	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	[...]	100	[...]	100
Fuente: Notificación																	

Fuente: Notificación

MERCADO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS OPERADOS POR CLIENTES - CAJEROS DE RECICLAJE: ESPAÑA y EEE																
	ESPAÑA								EEE							
	2012		2013		2014		2015		2012		2013		2014		2015	
	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%
PARQUE INSTALADO																
DIEBOLD	[...]	[5-10]	[...]	[15-20]	[...]	[5-10]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
WINCOR NIXDORF	[...]	[5-10]	[...]	[15-20]	[...]	[10-15]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
NCR	[...]	[5-10]	[...]	[10-15]	[...]	[5-10]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Fujitsu	[...]	[70-75]	[...]	[55-60]	[...]	[65-70]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
TOTAL	[...]	100	[...]	100	[...]	100	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
UNIDADES VENDIDAS																
DIEBOLD	[...]	[5-10]	[...]	[25-30]			[...]	[0-5]	[...]	[10-15]	[...]	[20-25]	[...]	[20-25]	[...]	[10-15]
WINCOR NIXDORF	[...]	[45-50]	[...]	[25-30]	[...]	[10-15]	[...]	[50-55]	[...]	[45-50]	[...]	[40-45]	[...]	[45-50]	[...]	[40-45]
NCR	[...]	[45-50]	[...]	[15-20]			[...]	[10-15]	[...]	[20-25]	[...]	[15-20]	[...]	[20-25]	[...]	[30-35]
Fujitsu-Esp/Otros-EEE			[...]	[20-25]	[...]	[85-90]	[...]	[30-35]	[...]	[15-20]	[...]	[15-20]	[...]	[10-15]	[...]	[10-15]
TOTAL	[...]	100	[...]	100	[...]	100	[...]	100	[...]	100	[...]	100	[...]	100	[...]	100
Fuente: Notificación																

Fuente: Notificación

- (60) En los cuadros se observa que la estructura de la oferta está muy concentrada en pocos y grandes operadores. Entre los principales competidores se encuentran las empresas NCR (estadounidense) y Fujitsu (japonesa), si bien con participaciones diferentes en las dos áreas geográficas analizadas.
- (61) En el ámbito de los cajeros automáticos operados por clientes en términos de parque instalado, NCR es el principal operador tanto en el EEE como en España, aunque en el EEE la empresa resultante la desplazará de la primera posición con una cuota del [45-50]%. La diferencia se encuentra en que, en España, tanto NCR como Fujitsu disponen de cuotas relevantes, en tanto que en el EEE el resto de competidores tienen cuotas por debajo del [0-5]%. Las unidades vendidas en 2015 repiten estructura en las dos áreas geográficas.
- (62) Como principal competidor potencial en estos mercados cabe destacar a Glory, con presencia significativa en Portugal.
- (63) Entre los operadores consultados en la investigación de mercado realizada, varios han señalado, en general, que los competidores asiáticos estarían en disposición de entrar en el mercado español. Una entidad financiera ha señalado, en particular, que la operadora Nautilus Hyosung y la sueca Scan Coin cumplen con sus requisitos. Otra entidad señala a la empresa china

Huawei, en tanto que una tercera indica, por el contrario, que los fabricantes chino CRG y japonés OKI no cumplen con los requisitos mínimos de homologación europea.

- (64) Por tipo de cajero, en el mercado de dispensadores, NCR es el principal operador en España. Le sigue la empresa resultante de la operación de concentración, con una cuota combinada en España del [30-35]% en términos de parque instalado y, tras ella, Fujitsu. Todas las unidades vendidas en 2015, sin embargo, proceden al [45-50]% de NCR y la entidad resultante, situación muy similar en el EEE.
- (65) En el mercado de cajeros con depósito automático sin sistema de reciclaje, los dos principales operadores en España son Fujitsu y NCR seguidos de la empresa resultante con una cuota combinada del [25-30]% en términos de parque instalado en 2014. Las unidades vendidas en 2015 refuerzan las cuotas de los dos principales operadores y reducen la de las partes tras la operación. Cabe señalar que las ventas de Fujitsu muy probablemente han sido vendidas a CaixaBank y formarían parte de un acuerdo a 10 años con esta entidad firmado en octubre de 2014 para la fabricación de 8.500 cajeros en este período¹².
- (66) El mercado de cajeros de reciclaje es un mercado pequeño, en el que las partes disponen de una cuota combinada en 2014 del [20-25]%, siendo Fujitsu el principal operador en España con una cuota del [65-70]%. A pesar de su reducido tamaño, la tendencia es creciente habiéndose instalado en España en 2014, de acuerdo con la notificante, unas [CONFIDENCIAL] unidades procedentes de Fujitsu y en 2015 más de [CONFIDENCIAL] unidades, [CONFIDENCIAL] por Fujitsu y la mitad por WINCOR NIXDORF, para BBVA, según recoge una noticia¹³ en prensa, que vaticina 700 unidades más para 2016. Varios de los operadores consultados coinciden en señalar que la tendencia general del mercado parece ir encaminada a la implantación de este tipo de tecnologías de reciclaje.
- (67) Cabe señalar, adicionalmente, que Fujitsu es el único operador con planta de producción en España, dispone de su propio *software* y de una importante unidad de servicio en este segmento. De acuerdo con la notificante, accedió al mercado español a través de un acuerdo con CaixaBank y en la actualidad está iniciando la expansión a otros países europeos como Polonia con una gama estándar de cajeros. Uno de los operadores consultados en la investigación de mercado ha confirmado que, en efecto, Fujitsu está iniciando un proceso de introducción en el mercado europeo con una gama estándar de cajeros.

B) Mercados de servicios de mantenimiento

- (68) La información facilitada por la notificante se basa en los informes publicados por RBR con periodicidad bianual y en unas estimaciones de las partes para 2015, en términos de parque instalado. La información

¹² <http://www.fujitsu.com/es/about/resources/news/press-releases/2014/fujitsu-fabrica-8-500-cajeros-para-caixabank-en-m-laga.html>

¹³ <http://www.expansion.com/empresas/banca/2016/03/02/56d6b94722601dc23d8b45dc.html>

disponible es más limitada con respecto al EEE y se ciñe a datos en términos de parque instalado para 2013 y 2015.

- (69) De acuerdo con la información facilitada por la notificante, las estimaciones del tamaño total del mercado y las cuotas de las partes en el mercado general de servicios de mantenimiento tanto de cajeros automáticos operados por cliente como de cajeros para empleados de caja para el EEE y para España, quedan reflejadas en el cuadro siguiente:

MERCADO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO: ESPAÑA y EEE (sin autoconsumo)																
	ESPAÑA								EEE							
	2012		2013		2014		2015		2012		2013		2014		2015	
	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%
PARQUE INSTALADO																
DIEBOLD	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[5-10]	N.D.	N.D.	[...]	[5-10]	N.D.	N.D.	[...]	[5-10]
WINCOR NIXDORF	[...]	[10-15]	[...]	[10-15]	[...]	[10-15]	[...]	[10-15]	N.D.	N.D.	[...]	[15-20]	N.D.	N.D.	[...]	[20-25]
NCR	[...]	[25-30]	[...]	[20-25]	[...]	[20-25]	[...]	[25-30]	N.D.	N.D.	[...]	[20-25]	N.D.	N.D.	[...]	[20-25]
Fujitsu	[...]	[20-25]	[...]	[15-20]	[...]	[15-20]	[...]	[15-20]	N.D.	N.D.			N.D.	N.D.	[...]	[0-5]
Glory			[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.			N.D.	N.D.		
Prosegur	[...]	[5-10]	[...]	[5-10]	[...]	[5-10]	[...]	[5-10]	N.D.	N.D.			N.D.	N.D.	[...]	[5-10]
IBM	[...]	[5-10]	[...]	[5-10]	[...]	[5-10]	[...]	[5-10]	N.D.	N.D.			N.D.	N.D.		
Telefónica			[...]	[5-10]	[...]	[5-10]	[...]	[5-10]	N.D.	N.D.			N.D.	N.D.		
Tecnocom			[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.			N.D.	N.D.		
Seg. Integ. Canaria			[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.			N.D.	N.D.		
Loomis	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.			N.D.	N.D.	[...]	[0-5]
T-Systems			[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.			N.D.	N.D.		
AGT			[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.			N.D.	N.D.	[...]	[0-5]
G4s									N.D.	N.D.	[...]	[5-10]	N.D.	N.D.		
Otros	[...]	[10-15]	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.	[...]	[45-50]	N.D.	N.D.	[...]	[30-35]
TOTAL	[...]	100	[...]	100	[...]	100	[...]	100			[...]	100			[...]	100
FACTURACIÓN (VALOR)																
DIEBOLD	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[5-10]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
WINCOR NIXDORF	[...]	[10-15]	[...]	[10-15]	[...]	[15-20]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
NCR	[...]	[25-30]	[...]	[20-25]	[...]	[25-30]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Fujitsu	[...]	[20-25]	[...]	[25-30]	[...]	[25-30]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Prosegur	[...]	[5-10]	[...]	[5-10]	[...]	[5-10]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
IBM	[...]	[10-15]	[...]	[10-15]	[...]		N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Otros	[...]	[10-15]	[...]	[10-15]	[...]	[10-15]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
TOTAL	[...]	100	[...]	100	[...]	100	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.

Fuente: Notificación

MERCADO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO SEGUNDA LÍNEA: ESPAÑA y EEE																
	ESPAÑA								EEE							
	2012		2013		2014		2015		2012		2013		2014		2015	
	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%	Unid.	%
PARQUE INSTALADO																
DIEBOLD	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[5-10]	N.D.	N.D.	[...]	[5-10]	N.D.	N.D.	[...]	[10-15]
WINCOR NIXDORF	[...]	[15-20]	[...]	[10-15]	[...]	[10-15]	[...]	[10-15]	N.D.	N.D.	[...]	[25-30]	N.D.	N.D.	[...]	[25-30]
NCR	[...]	[30-35]	[...]	[25-30]	[...]	[25-30]	[...]	[25-30]	N.D.	N.D.	[...]	[25-30]	N.D.	N.D.	[...]	[30-35]
Fujitsu	[...]	[15-20]	[...]	[20-25]	[...]	[20-25]	[...]	[20-25]	N.D.	N.D.	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.	[...]	[0-5]
ATOS									N.D.	N.D.	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.		
Printec									N.D.	N.D.	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.		
Glory			[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.			N.D.	N.D.	[...]	[0-5]
Prosegur	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.			N.D.	N.D.		
IBM	[...]	[10-15]	[...]	[10-15]	[...]	[5-10]	[...]	[10-15]	N.D.	N.D.			N.D.	N.D.	[...]	[0-5]
Telefónica			[...]	[5-10]	[...]	[5-10]	[...]	[5-10]	N.D.	N.D.			N.D.	N.D.		
Tecnocom			[...]	[0-5]	[...]	[5-10]	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.			N.D.	N.D.		
Loomis	[...]	[0-5]							N.D.	N.D.			N.D.	N.D.		
T-Systems			[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.			N.D.	N.D.		
G4s									N.D.	N.D.	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.	[...]	[0-5]
Otros	[...]	[15-20]							N.D.	N.D.	[...]	[20-25]	N.D.	N.D.	[...]	[10-15]
TOTAL	[...]	100	[...]	100	[...]	100	[...]	100	N.D.	N.D.	[...]	100	N.D.	N.D.	[...]	100
FACTURACIÓN (VALOR)																
DIEBOLD	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[5-10]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
WINCOR NIXDORF	[...]	[15-20]	[...]	[15-20]	[...]	[20-25]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
NCR	[...]	[30-35]	[...]	[25-30]	[...]	[30-35]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Fujitsu	[...]	[15-20]	[...]	[20-25]	[...]	[20-25]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Prosegur	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	[...]	[0-5]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
IBM	[...]	[10-15]	[...]	[10-15]	[...]		N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Otros	[...]	[10-15]	[...]	[10-15]	[...]	[15-20]	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
TOTAL	[...]	100	[...]	100	[...]	100	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.

Fuente: Notificación

- (70) En los cuadros se observa que la cuota de la empresa resultante en los mercados de servicios de mantenimiento, tanto general como de segunda línea, en España, se estima en el [15-20]% y [20-25]%, respectivamente, en términos de parque instalado en 2015 y en el [20-25]% y [25-30]% en términos de valor en 2014. En el EEE, la cuota de la empresa resultante se sitúa en el [25-30]% y [40-45]% en mantenimiento general y de segunda línea, respectivamente, en términos de parque instalado en 2015.
- (71) Según estas estimaciones, NCR y Fujitsu se sitúan una vez más en el grupo de los tres principales operadores del mercado en España. Cabe destacar la existencia en el mercado de otros operadores de tamaño importante, como Prosegur, IBM o Telefónica en el caso de España y ATOS (francesa), G4S (danesa), Loomis (sueca) o Printec (griega), dado que existe una tendencia por parte de las entidades bancarias a la externalización de los servicios de tecnologías de la información en su conjunto, por motivos de coste, [CONFIDENCIAL].
- (72) En la investigación de mercado realizada, unos operadores han señalado que el mantenimiento de segunda línea lo realizan [CONFIDENCIAL]. Un operador ha señalado que, con independencia del proveedor del cajero, este mantenimiento lo realiza [CONFIDENCIAL]. Otro operador ha indicado que, en la medida de lo posible, el mantenimiento se contrata [CONFIDENCIAL].
- (73) Los servicios de mantenimiento de primera línea no requieren de ningún tipo de conocimiento técnico específico, por lo que suelen prestarse

internamente. La notificante estima que en alrededor del [30-40]% de los cajeros instalados en España y el EEE estos servicios se prestan internamente. La investigación de mercado realizada ha confirmado este aspecto

VII. ESTRUCTURA DE LA DEMANDA

- (74) El sector bancario español ha experimentado un proceso de reestructuración como consecuencia de la crisis de 2008. Pese a ello, el número de sucursales de entidades bancarias en España a finales de 2014 se elevaba a 31.817. De acuerdo con la información facilitada por la notificante procedente de la consultora RBR, la red más extensa de sucursales es la de CaixaBank con [CONFIDENCIAL], seguida por la del Banco Santander con [CONFIDENCIAL]. Las cinco principales entidades bancarias por número de sucursales son, además de las dos citadas, BBVA, Grupo Banco Sabadell y Grupo Banco Popular, que conjuntamente representan el [CONFIDENCIAL] del total.
- (75) España es, en la actualidad, el cuarto mercado de cajeros automáticos más grande de Europa occidental, por detrás del Reino Unido, Alemania y Francia. Como consecuencia de la reestructuración bancaria citada, se ha producido un descenso del parque instalado de cajeros automáticos, si bien la incidencia ha sido desigual entre las distintas entidades.
- (76) Desde el punto de vista de la demanda, es preciso señalar que los adquirentes de cajeros automáticos son, generalmente, entidades financieras de gran tamaño, que realizan las adquisiciones habitualmente a través de procedimientos de licitación en los que, para resultar adjudicataria, la empresa ha debido, previamente, someter los productos objeto de licitación a certificación de la entidad convocante. Éste varía entre bancos y dura generalmente entre [CONFIDENCIAL], dependiendo de la naturaleza de la certificación.
- (77) Los requisitos de certificación pueden ser propios de la normativa española, en casos como cabinas de seguridad, detectores sísmicos o conexiones con sistemas de alarma, o estándares europeos, en casos como pagos con tarjetas inteligentes (estándar EMV – Europe Mastercard and Visa), cajas de seguridad (estándar CEN 4), seguridad de las operaciones con tarjeta de pago (estándar PCI), impresoras (estándar Passbook). De acuerdo con la notificante, cualquier operador de *hardware* que cumpla con estos requisitos generales podría acceder al mercado español en un plazo de [CONFIDENCIAL] con un coste de alrededor de entre [CONFIDENCIAL] euros.
- (78) En la investigación de mercado realizada se ha constatado que los procedimientos de certificación de cajeros son propios de cada entidad, si bien todas analizan el cumplimiento con la normativa nacional o internacional. Se ha constatado, asimismo, que los clientes deben homologar también el *software*, analizando su compatibilidad con las aplicaciones y sistemas de la propia entidad así como con los *drivers* del

proveedor del cajero. Varios operadores indican que existe un estándar europeo para los fabricantes de cajeros, el CEN XFS, que permite que los distintos paquetes de software en el mercado funcionen en las máquinas de todos los fabricantes certificados. Algunos operadores han señalado que el proceso de certificación lo realiza un tercero. En cuanto a la duración y el coste del proceso éstos van desde [CONFIDENCIAL] y desde [CONFIDENCIAL], dependiendo de la certificación (si es un nuevo cajero; si se trata de una modificación de un cajero ya certificado, etc.).

- (79) La demanda se encuentra, por otra parte, altamente concentrada. De acuerdo con la información facilitada por la notificante, las cinco principales entidades bancarias representan el [CONFIDENCIAL] de las ventas totales de cajeros automáticos en España y las tres principales el [CONFIDENCIAL]. La concentración es superior por lo que se refiere a los clientes de las partes. Así, los cinco principales clientes de DIEBOLD representan el [CONFIDENCIAL] de sus ventas y los de WINCOR NIXDORF el [CONFIDENCIAL].
- (80) La demanda se caracteriza, asimismo, por tener un cierto grado de sofisticación en la forma de selección de sus proveedores y en la adopción de sus decisiones de compra. Así, la mayoría de los clientes adquieren el *hardware*, el *software* y los servicios de mantenimiento en procedimientos de licitación separados, lo cual es posible porque la arquitectura de *software* abierto de los cajeros, exigida por los clientes, permite su instalación y conexión con *software* y servicios de diversos proveedores. Al adquirir los productos y servicios de forma separada [CONFIDENCIAL], las entidades bancarias ejercen una cierta presión sobre los precios, elemento al que son cada vez más sensibles, y facilita la entrada de nuevos operadores en el mercado, [CONFIDENCIAL].
- (81) [CONFIDENCIAL]
- (82) La investigación de mercado realizada ha constatado que la licitación es el procedimiento habitual de adquisición de cajeros, *software* y servicios de mantenimiento y que estos procesos se convocan habitualmente en convocatorias separadas, aunque en algunas ocasiones se realicen de forma conjunta. No existe una periodicidad preestablecida en los procesos de licitación ni en la duración de los contratos, que pueden ser anuales o plurianuales. La mayoría de operadores señalan que la adquisición de *hardware* conlleva un período de mantenimiento de entre 3 y 4 años, pasado el cual el cliente se encarga de contratar el mantenimiento con un tercero o con el propio fabricante por una duración similar.
- (83) La investigación ha confirmado, asimismo, que los proveedores de *hardware*, *software* o servicios de mantenimiento no tienen por qué ser coincidentes, aunque pueden serlo, y que tampoco todos los cajeros de una entidad ni de una sucursal tienen que ser del mismo fabricante, aunque pueden serlo; es más, los clientes suelen preferir diversificar sus proveedores para ajustar costes y mejorar la disponibilidad.
- (84) La investigación corrobora, así, la información facilitada por la notificante quien afirma que la demanda sigue una estrategia multiproveedor,

certificando *hardware* de diferentes operadores como forma de asegurar la fiabilidad en el suministro y fomentar la competencia entre ellos, garantizando de esta forma que los precios se mantengan en niveles moderados. De acuerdo con la notificante, la práctica totalidad de los clientes en España adquieren sus cajeros automáticos de tres (el [CONFIDENCIAL] del mercado), cuatro (el [CONFIDENCIAL]) o hasta cinco proveedores (el [CONFIDENCIAL]%). Las entidades consultadas han confirmado este extremo, proviniendo el parque de cajeros instalados de, al menos, tres proveedores.

- (85) La notificante ha remitido información sobre las [CONFIDENCIAL] licitaciones en las que las partes participaron entre los años 2014 y 2016, en ninguna de las cuales las partes fueron las únicas licitantes. En [CONFIDENCIAL] licitaciones, participó NCR y en [CONFIDENCIAL] hubo cuatro o más competidores entre las que siempre se encontraban NCR o Fujitsu. Otras empresas como Glory o Tecnocom también han participado en alguna licitación. En [CONFIDENCIAL] licitaciones, resultaron adjudicatarios varios licitadores, lo que muestra la estrategia multiproveedor seguida por los clientes con el objeto de asegurar el suministro y reducir la dependencia de un proveedor.
- (86) En el contexto de licitaciones separadas para los distintos productos, es habitual que los clientes utilicen *software* desarrollado por distintas empresas y diferentes al proveedor del cajero automático. La investigación de mercado ha confirmado este hecho. Los operadores consultados han señalado que el *software* proviene de los propios fabricantes de los cajeros instalados, de otros fabricantes ajenos a los cajeros instalados, de terceros operadores tales como Redsys, Tecnocom, Microsoft o Symantec y de los propios clientes.
- (87) En el caso de los servicios de mantenimiento, la notificante indica que la tendencia es a la prestación de los mismos por empresas especializadas en tecnologías de la información. La investigación de mercado ha constatado que alguna entidad solo contrata el servicio con los fabricantes de los cajeros o con un fabricante que presta el servicio para todo el parque instalado y otras lo contratan a un tercero como Telefónica, Produban, Tecnocom, Prosegur o Loomis, entre otros. [CONFIDENCIAL]
- (88) La notificante indica que las partes han observado que los clientes del sector financiero están prolongando la vida útil de su *hardware* más que en el pasado, actualizando piezas y componentes o el *software* correspondiente para ajustarlos a los cambios técnicos o regulatorios. Asimismo, la notificante señala que los clientes atribuyen cada vez más importancia a las soluciones de *software* y servicios suministradas por empresas especialistas en tecnologías de la información, lo que hace que el *hardware* sea una parte cada vez más pequeña de la solución que demandan.
- (89) Cabe señalar, finalmente, que además de entidades financieras, en España la demanda de cajeros se caracteriza por la presencia de algunos operadores independientes (*Independent ATM Deployers – IAD*), como Money Exchange y Euronet, que también adquieren cajeros y tienen un

potencial de crecimiento elevado, de acuerdo con la notificante. Los operan en lugares públicos como estaciones de servicios o zonas turísticas y cobran a los clientes por la retirada de efectivo. Uno de los operadores consultados indica, en línea con la notificante, que estos operadores irán ocupando zonas y áreas geográficas no cubiertas suficientemente por las entidades financieras.

VIII. VALORACIÓN

- (90) La operación notificada se desarrolla en el ámbito de actividad en el mercado de fabricación y comercialización de soluciones de pago al sector financiero, en particular, en el segmento del autoservicio financiero que incluye equipos (*hardware*), programas informáticos (*software*) para cajeros automáticos y otros servicios de tecnologías de la información, fundamentalmente mantenimiento.
- (91) En el ámbito del *hardware* y, en particular, el de los cajeros automáticos operados por clientes, hay una oferta bastante concentrada, en la que coexisten unos pocos grandes operadores que actúan a nivel global y que se enfrentan a una demanda, la de las entidades financieras, también bastante concentrada y con grandes empresas que disponen de un poder de negociación y compra significativo.
- (92) Así, la adquisición de *hardware* se realiza generalmente mediante procesos de licitación separada, en las que los clientes exigen que la arquitectura del producto sea abierta para poder instalar e integrar *software* de otros proveedores.
- (93) El hecho de que las licitaciones se produzcan de forma separada entre los distintos productos o servicios ejerce cierta presión sobre los precios, facilita la entrada de nuevos operadores en el mercado (si bien sometidos a procesos de certificación previos) y dificulta la vinculación o venta por paquetes de dichos productos o servicios.
- (94) Fruto de los procedimientos de licitación en estos mercados, la competencia se produce por el acceso al mercado en el momento de las convocatorias más que en el mercado. De hecho, es habitual que los contratos se realicen con carácter plurianual, por lo que la ganancia de un contrato nuevo puede significar la adquisición de una cuota importante y estable durante un período y la pérdida, justo lo contrario.
- (95) Cabe señalar, por otra parte, que existen dos grandes operadores alternativos a nivel mundial, NCR y Fujitsu, con capacidad de producción suficiente y productos diversificados. En la investigación de mercado realizada, todos los operadores consultados los han identificado como los competidores más cercanos y dinámicos de las partes. Si bien los dispositivos de NCR han sido certificados por la mayoría de entidades financieras u otro tipo de clientes, no es el caso de Fujitsu cuyos equipos, por ejemplo, están siendo objeto de certificación actualmente por dos grandes entidades financieras.

- (96) Asimismo, las entidades financieras consultadas en el presente expediente han identificado como competidores viables a operadores que tienen una presencia minoritaria en España (como Glory), o que no están presentes en el mercado español, como la coreana Nautilus Hyosung o la sueca Scan Coin. Muchos de estos competidores tendrían productos que todavía no han sido certificados por ninguna entidad financiera española, pero que cumplirían con los requisitos establecidos en el mercado español.
- (97) En este contexto, si bien la operación de concentración refuerza significativamente la posición competitiva de la entidad resultante en los mercados de *hardware* donde se solapan las partes, concentrando gran parte de la oferta en dos operadores (la entidad resultante y NCR), existen múltiples factores que disciplinarían a la entidad resultante y garantizarían el mantenimiento de la competencia efectiva, como señalan múltiples respuestas del test de mercado.
- (98) En particular, existen múltiples alternativas competitivas adicionales a NCR en España, entre las que cabe destacar a Fujitsu, que cuenta con instalaciones de producción en España.
- (99) Asimismo, el poder compensatorio de la demanda es significativo, y la utilización de licitaciones separadas multiproveedor, así como las exigencias de arquitectura abierta por parte de los clientes, facilitan el desarrollo de alternativas competitivas.
- (100) A la vista de todo lo anterior, esta Dirección de Competencia entiende que no cabe esperar que dicha concentración suponga una amenaza para la competencia efectiva en los mercados analizados, siendo susceptible de ser autorizada en primera fase sin compromisos.

IX. PROPUESTA

En atención a todo lo anterior y en virtud del artículo 57.1 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia se propone **autorizar la concentración**, en aplicación del artículo 57.2.a) de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia.