

## **INFORME Y PROPUESTA DE RESOLUCIÓN EXPEDIENTE C/0973/18 ALLIANZ PARTNERS / MULTIASISTENCIA**

---

### **I. ANTECEDENTES**

- (1) Con fecha 4 de septiembre de 2018 tuvo entrada en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (“CNMC”) notificación de la concentración consistente en la toma de control exclusivo de SERVICIOS COMPARTIDOS MULTIASISTENCIA, S.L. (MULTIASISTENCIA) por parte ALLIANZ PARTNERS SAS (ALLIANZ PARTNERS), mediante un Contrato de Compraventa de acciones suscrito con fecha 20 de julio de 2018.
- (2) Dicha notificación ha sido realizada por ALLIANZ PARTNERS, según lo establecido en el artículo 9 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia (LDC), por superar el umbral establecido en la letra b) del artículo 8.1 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) La fecha límite para acordar iniciar la segunda fase del procedimiento es el 4 de octubre, inclusive. Transcurrida dicha fecha, la operación notificada se considerará tácitamente autorizada.

### **II. NATURALEZA DE LA OPERACIÓN**

- (4) La operación notificada consiste en la toma de control exclusivo de SERVICIOS COMPARTIDOS MULTIASISTENCIA, S.L. (MULTIASISTENCIA) por parte ALLIANZ PARTNERS SAS (ALLIANZ PARTNERS).
- (5) La operación se articula mediante un Contrato de Compraventa de acciones suscrito con fecha 20 de julio de 2018, en virtud del cual ALLIANZ PARTNERS adquiere el 100% del capital social de MULTIASISTENCIA.

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

- (6) La operación notificada es una concentración económica en el sentido del artículo 7.1 b de la LDC.
- (7) La operación no es de dimensión comunitaria, ya que no alcanza los umbrales establecidos en los apartados 2 y 3 del artículo 1 del Reglamento (CE) n° 139/2004 del Consejo, de 20 de enero de 2004, sobre el control de las concentraciones entre empresas.
- (8) La operación notificada cumple los requisitos previstos por la LDC al superarse el umbral establecido en el artículo 8.1 b) de la misma.

#### **IV. RESTRICCIONES ACCESORIAS**

##### **IV.1. Acuerdo de no competencia**

- (9) Conforme al artículo 15.1.1 del Contrato de Compraventa, PORTOBELLO CAPITAL (fondo que controla MULTIASISTENCIA) se compromete a no competir con MULTIASISTENCIA o estar involucrado con un negocio o actividad que compita de forma directa o indirecta con las actividades de MULTIASISTENCIA. La duración del pacto [no es superior a dos años]<sup>1</sup>.
- (10) Según la cláusula 15.1.2 del Contrato de Compraventa, los Socios Minoritarios<sup>2</sup> se comprometen a no involucrarse como empleado, contratista independiente, director, socio, consultor, prestamista, representante u otra capacidad cualquiera con empresas o personas que compiten o podrían competir (hasta donde sea público) directa o indirectamente, con el negocio del MULTIASISTENCIA. La duración del pacto de no competencia con los Socios Minoritarios [no es superior a tres años]. Los Socios Minoritarios podrán participar como socios en la entidad [...] o en sociedades cotizadas no superando el [...] del capital social de estas últimas.

##### **IV.2. Acuerdo de no captación**

- (11) Según la cláusula 15.2.1, PORTOBELLO se compromete a evitar contratar a cualquier persona de MULTIASISTENCIA durante [un periodo no superior a dos años], o a intentar cualquier acercamiento en este sentido, así como de persuadir a renunciar a la relación con MULTIASISTENCIA de empleados, clientes y proveedores.
- (12) Según la cláusula 15.2.2, los Socios Minoritarios se comprometen durante [un periodo no superior a tres años] a no emplear, solicitar empleo o persuadir a renunciar, por sí mismos o a través de una persona vinculada, a cualquier empleado o directivo; o bien a intentarlo. Tampoco podrán animar a restringir, modificar o finalizar las relaciones con MULTIASISTENCIA a clientes o proveedores.

##### **IV.3. Valoración**

- (13) Teniendo en cuenta los precedentes nacionales y comunitarios existentes en la materia y lo establecido en la Comunicación de la Comisión sobre las restricciones directamente vinculadas a la realización de una concentración y necesarias a tal fin (2005/C 56/03), esta Dirección de Competencia considera que la duración de los pactos de no competencia y de no captación no van más allá de lo que de forma razonable exige la operación de concentración notificada. Están justificadas para dar viabilidad al negocio adquirido, y el ámbito temporal es razonable, de forma que pueden considerarse como restricciones accesorias y necesarias para la operación. Asimismo, el ámbito material de la cláusula de no captación se entiende que no van más allá de lo que de forma razonable exige la operación al limitarse a los trabajadores de MULTIASISTENCIA.

---

<sup>1</sup> La información entre corchetes [...] ha sido considerada confidencial.

<sup>2</sup> Junto con PORTOBELLO, existe una serie de socios minoritarios que también venden su participación en MULTIASISTENCIA

- (14) No obstante, el ámbito material de los pactos de no competencia, en lo que se refiere a la toma de participaciones en empresas que superen el [...%] del capital social, afecta también a los intereses y participaciones que no confieren funciones de dirección o influencia sustancial en empresas competidoras, por lo que iría más allá de lo previsto en la citada Comunicación, quedando estos pactos sujetos a la normativa de acuerdos entre empresas en cuanto superen los límites aceptados por la Comunicación.

## **V. EMPRESAS PARTICIPES**

### **V.1 ALLIANZ PARTNERS SAS**

- (15) ALLIANZ PARTNERS es una filial 100% participada por Allianz SE, sociedad alemana matriz del Grupo ALLIANZ que no tiene accionistas de control.
- (16) Grupo ALLIANZ se fundó en 1890 y actualmente está activo en la prestación de servicios aseguradores, de protección y soluciones financieras en más de 70 países de todo el mundo<sup>3</sup>.
- (17) En España, en relación con la actividad aseguradora, Grupo ALLIANZ ofrece seguros de vida y de no vida. Dentro de los seguros de no vida, opera, entre otros, en los sub-segmentos de seguros de hogar y multirriesgo, empleando para su comercialización canal directo, agentes, corredores de seguros y canal bancario.
- (18) ALLIANZ también está presente en el mercado de reaseguros, manifestando la notificante que gran parte de su actividad se limita a reaseguros intragrupo.
- (19) ALLIANZ PARTNERS es la sociedad matriz de un sub-grupo empresarial especializado en asistencia global, asistencia internacional de salud, automoción y seguros de viajes. Opera bajo las marcas Allianz Automotive, Allianz Assistance, Allianz Care y Allianz Travel.
- (20) En el mercado español ALLIANZ PARTNERS opera a través de dos filiales (conjuntamente denominadas AWP ESPAÑA): AWP P&C BRANCH<sup>4</sup> y AWP ASSISTANCE SERVICE ESPAÑA S.A. (quien a su vez, posee el 100% del capital social de NEOASISTENCIA MANOTERAS, S.L.).
- (21) AWP ESPAÑA se dedica a la prestación de servicios de asistencia en carretera y asistencia en el hogar, así como a la producción y distribución de seguros de viaje, de defensa jurídica, de extensión de garantía de electrodomésticos y servicios de salud.
- (22) En particular, AWP P&C se dedica a actividades aseguradoras y AWP ASSISTANCE a actividades de servicios. Dentro de ésta, NEOASISTENCIA MANOTERAS es una entidad que presta servicios intra-grupo de asistencia en el hogar y en carretera a través de trabajadores autónomos subcontratados en las áreas metropolitanas de Madrid y Barcelona.

---

<sup>3</sup> Según la notificante, en relación con el mercado español Grupo ALLIANZ opera a través de sus filiales ALLIANZ PARTNERS (y de las filiales de esta que se detallarán a continuación), ALLIANZ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. (seguros de no vida), SOLUNION COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. (seguros de no vida) y FÉNIX DIRECTO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.

<sup>4</sup> Sucursal de la filial francesa AWP P&C S.A.

- (23) Los servicios de asistencia en el hogar en general suponen, según la notificante, aproximadamente un [10-20%] de la facturación total de AWP ESPAÑA. La mayoría se prestan de forma intra-grupo<sup>5</sup> por AWP ESPAÑA a otras entidades de GRUPO ALLIANZ en España, y son posteriormente comercializados como complementarios o accesorios a sus productos de seguros multirriesgo o del hogar.
- (24) La facturación de Grupo ALLIANZ en el último ejercicio económico, conforme al Art. 5 del R.D. 261/2008 es, según la notificante, la siguiente:

Volumen de negocios de Grupo ALLIANZ 2017 (millones de euros)		
MUNDIAL	UE	ESPAÑA
>2.500	>240	>60

Fuente: Notificación

## V.2 SERVICIOS COMPARTIDOS MULTIASISTENCIA, S.L.

- (25) MULTIASISTENCIA es una sociedad española controlada desde 2016<sup>6</sup> por el fondo de capital riesgo PORTOBELLO CAPITAL, titular del [90%] del capital social<sup>7</sup>.
- (26) MULTIASISTENCIA es la matriz última de un grupo internacional con presencia en España, Francia, Italia, Luxemburgo y Brasil, siendo sus principales mercados España y Francia (representan el [...] de su facturación total).
- (27) MULTIASISTENCIA ofrece soluciones de externalización (Business Process Outsourcing) a grandes clientes empresariales, fundamentalmente empresas aseguradoras y, de manera muy residual<sup>8</sup>, entidades bancarias. Dichos servicios consisten en la gestión y reparación de siniestros, así como otros servicios relacionados con su gestión práctica (como servicios de asistencia telefónica "call centers") para los asegurados de sus clientes. Los mismos se desarrollan normalmente en hogares, comunidades de vecinos o empresas.
- (28) Además, MULTIASISTENCIA también lleva a cabo en España servicios de gestión de reclamaciones (tanto servicios de llamadas, como la apertura y el cierre de siniestros), pero no realiza peritajes, por lo que la notificante considera estos servicios como accesorios a su negocio principal de asistencia en el hogar.

<sup>5</sup> AWP presta de manera muy residual servicios externalizados de asistencia en el hogar a dos compañías externas, lo cual representa menos de un [10%] de su facturación total derivada de las actividades de asistencia en el hogar en general.

<sup>6</sup> C/0722/16 PORTOBELLO/MULTIASISTENCIA

<sup>7</sup> El resto del capital social de MULTIASISTENCIA está en manos de sus directivos [...].

<sup>8</sup> Según la notificante, Multiasistencia realiza para el sector bancario ciertos servicios de *back-office* relacionados con el cambio de domiciliación de recibos y programas multi-beneficio o de marketing para clientes de estas entidades financieras. Señala que se trata de servicios residuales que representan menos del [...] de su facturación total.

- (29) MULTIASISTENCIA no opera en la prestación de servicios externalizados de asistencia no relacionados con los seguros multirriesgo y de hogar: no opera en los segmentos de seguros de viajes o de servicios de asistencia en carretera<sup>9</sup>.
- (30) Actualmente MULTIASISTENCIA posee el 100% de MULTIASISTENCIA PROTECCIÓN, correduría de seguros actualmente inoperativa [...] <sup>10</sup>.
- (31) La facturación de MULTIASISTENCIA en el último ejercicio económico, conforme al Art. 5 del R.D. 261/2008 es, según la notificante, la siguiente:

Volumen de negocios del Grupo MULTIASISTENCIA 2017 (millones de euros)		
MUNDIAL	UE	ESPAÑA
<2.500	<240	>60

Fuente: Notificación

## VI. MERCADOS RELEVANTES

### VI.1 Mercado de producto

- (32) El sector afectado por la operación es el de prestación de servicios de asistencia, en concreto, el mercado de prestación de servicios de asistencia en el hogar en el que tanto ALLIANZ PARTNERS como MULTIASISTENCIA están presentes. Igualmente, dado que la actividad de la adquirida es fundamentalmente la prestación de servicios externalizados de asistencia en el hogar, la operación afectaría este posible segmento del mercado.
- (33) Adicionalmente, Grupo ALLIANZ se encuentra activo en el sector asegurador (seguros de vida y no vida). Dentro de los seguros de no vida, Grupo ALLIANZ está activo en los segmentos de hogar y multirriesgo, verticalmente relacionados con la actividad de prestación de servicios de asistencia en el hogar, por lo que también serán tenidos en cuenta para valorar los efectos de la operación.

#### Mercado de servicios de asistencia

- (34) La Comisión Europea<sup>11</sup> ha evaluado en varios precedentes el mercado de la prestación de servicios de asistencia, diferenciándolo de las actividades aseguradoras como tales dado que el proveedor de asistencia organiza la asistencia al tomador de la póliza de seguros<sup>12</sup>, mientras que la compañía de seguros cubre los costes relativos a estos incidentes inesperados.

<sup>9</sup> A diferencia de la operación de 2016 referida, ya no presta servicios de mantenimiento, gestión y solución de averías de instalaciones de gas y equipamiento eléctrico a empresas de energía.

<sup>10</sup> [...]

<sup>11</sup> Expedientes COMP/M.6649 – ALLIANZ / INSURANCE PORTFOLIO AND BROKERAGE SERVICES OF GAN EURO COURTAGE, párrafo 17; COMP/M.4701 – GENERALI / PPF INSURANCE BUSINESS, párrafo 29. COMP/M.3772 Aviva/RAC (párrafo 13);

<sup>12</sup> Se encarga, entre otras cosas, del envío de ambulancias, de coches de sustitución, la organización de la repatriación del asegurado o la gestión del contacto con la agencia de viajes, de aviones y de hoteles para realizar los cambios oportunos del viaje, etc.

- (35) Los servicios de asistencia pueden cubrir una amplia gama de servicios; entre ellos, la Comisión Europea<sup>13</sup> ha identificado mercados de producto diferenciados para los servicios de asistencia en viajes y de asistencia en carretera.
- (36) La Resolución de la Comisión Europea en el Asunto COMP/M.3772 - AVIVA/RAC también sugirió una ulterior división en el segmento de los servicios de asistencia para (i) consumidores finales que suscriben contratos de manera individual y (ii) clientes empresariales (como compañías de seguros) que contratan servicios de asistencia en carretera para dar cobertura a su propia flota o para revender los servicios a sus propios clientes, por lo que dichos servicios son a menudo accesorios a la venta de otro producto de seguros. En todo caso, en los precedentes citados la Comisión no cerró ninguna definición de mercado al no ser necesaria.
- (37) Por su parte, los precedentes nacionales<sup>14</sup> han considerado el mercado de referencia como el mercado de seguros de asistencia a vehículos averiados o accidentados (asistencia en carretera), subsegmentando el mismo en función del peso del vehículo.
- (38) A la luz de los precedentes analizados, la notificante considera que podría entenderse que los **servicios de asistencia en el hogar** representan un mercado de producto separado y diferenciado dentro del amplio segmento de los servicios de asistencia. Además, consideran que se debe separar entre los servicios de asistencia contratados por particulares y aquéllos contratados por grandes grupos empresariales.
- (39) Los precedentes comunitarios<sup>15</sup> han considerado que sería posible separar los servicios de asistencia entre aquellos que se contratan ad hoc, sin seguro, y aquellos que vienen prestados a través de una póliza de seguros. Además, podría considerarse como agrupados en el mismo mercado aquellos servicios contratados directamente por el consumidor final o indirectamente, a través de algún operador generalista (gestores de fincas). De nuevo, la Comisión no ha llegado a cerrar una definición de mercado en este sentido.
- (40) Por su parte, los precedentes nacionales<sup>16</sup> han considerado el segmento de **servicios externalizados de asistencia en el hogar** como un posible mercado diferenciado. Dicha definición de mercado excluiría, por lo tanto, aquellos servicios contratados directamente por particulares (es decir, consumidores finales o empresas que contratan ad hoc sin póliza de seguro) o llevados a cabo internamente por grupos empresariales (normalmente compañías aseguradoras que suministran seguros multirriesgo/hogar<sup>17</sup>).

---

<sup>13</sup> Expedientes COMP/M.4701 – GENERALI / PPF INSURANCE BUSINESS, párrafo 30; Véase el Asunto IV/M. 862 AXA/UAP (párrafo 9); COMP/M.3772 – AVIVA / RAC, párrafos 13 a 17. En la misma línea, véanse los Asuntos COMP/M.3517 – CVC / PERMIRA / AA, párrafos 12 y 13; COMP/M.4808 - CVC / CHARTERHOUSE/ PHL / AA / SAGA, párrafo 19.

<sup>14</sup> Informe del extinto Tribunal de Defensa de la Competencia (el "TDC") de 30 de noviembre de 2001 en el Expediente C-67/01 – REPSOL COMERCIAL / RACE, sección 4.5.1

<sup>15</sup> M.3772 AVIVA / RAC; M.4701 - GENERALI / PPF INSURANCE BUSINESS

<sup>16</sup> Expediente C/0722/16 - PORTOBELLO/ MULTIASISTENCIA.

<sup>17</sup> Las compañías aseguradoras son quienes deciden si externalizan los servicios de asistencia en el hogar o si, por el contrario, los mantienen integrados dentro de la empresa, dependiendo principalmente de la rentabilidad que obtengan.

- (41) Los servicios externalizados de asistencia en el hogar consisten principalmente en la tramitación (entre otros, a través de *call centers*) y reparación de siniestros en el hogar vinculados con las prestaciones derivadas de los seguros multirriesgo (de hogar, comercio y comunidades) así como en la prestación de servicios de mantenimiento y reparación de equipos e instalaciones de gas y electricidad en nombre de las compañías distribuidoras y comercializadoras de dichos productos.
- (42) La oferta está constituida por empresas especializadas que ofrecen la prestación de servicios de asistencia en el hogar a clientes empresariales (fundamentalmente entidades aseguradoras, financieras y energéticas) que han decidido la externalización de dichos servicios.
- (43) Estas empresas especializadas serán las que presten dichos servicios a aquellos consumidores finales con los que las entidades (aseguradoras, financieras o energéticas) han suscritos determinados compromisos contractuales (pólizas de seguros, contratos de suministro o mantenimiento, etc.). A este respecto, es preciso señalar que estas empresas no contratan con los particulares (clientes finales) de forma directa.
- (44) La demanda estaría conformada por clientes corporativos, fundamentalmente aseguradoras y compañías energéticas (distribuidoras y comercializadoras de gas y electricidad) que han decidido externalizar los servicios de asistencia en el hogar.
- (45) En cualquier caso, sin perjuicio de su análisis, no resulta necesario establecer una definición precisa del mercado, puesto que cualquiera que fuera la definición adoptada, la operación propuesta no plantearía problemas de competencia.

## **VI.2 Mercado geográfico**

- (46) Desde un punto de vista geográfico, los precedentes comunitarios<sup>18</sup> han considerado el mercado de servicios de asistencia general de alcance nacional, a semejanza de lo considerado para el mercado de seguros. Así, los canales de distribución, las estructuras de mercado establecidas y las regulaciones sectoriales y fiscales son de tipo nacional. Asimismo, han considerado que en el caso de mercados más estrechos como el mercado de asistencia en viaje o el mercado de asistencia en carretera, el alcance sería igualmente nacional<sup>19</sup> o incluso supranacional<sup>20</sup>.
- (47) Por ello, la notificante considera que tanto el posible mercado de servicios de asistencia general, como el potencial subsegmento de servicios externalizados de asistencia en el hogar, serían de alcance nacional, por cuanto desde el punto de vista de la demanda los principales clientes son grandes grupos empresariales nacionales o internacionales (principalmente aseguradoras y, en menor medida entidades financieras o energéticas) con presencia en todo el

---

<sup>18</sup> Expedientes COMP/M.6649 - ALLIANZ/ INSURANCE PORTFOLIO AND BROKERAGE SERVICES OF GAN EURO COURTAGE, párrafo 18; IV/M.862 - AXA/UAP, párrafo 23.

<sup>19</sup> Expedientes COMP/M.4701 -GENERALI / PPF INSURANCE BUSINESS, párrafo 30; COMP/M.3772 -AVIVA / RAC, párrafo 19; COMP/M.4808 - CVC / CHARTERHOUSE/ PHL / AA / SAGA, párrafo 21.

<sup>20</sup> Expediente COMP/M.3517 -CVC / PERMIRA / AA, párrafo 14: aunque la definición geográfica del mercado se dejó abierta, se consideró que el mercado de asistencia en carretera sería de alcance nacional o EEE.

territorio nacional que hacen uso de su capacidad negociadora para licitar la prestación de servicios externalizados de asistencia en el hogar entre todos los competidores del mercado<sup>21</sup>.

- (48) Desde el punto de vista de la oferta, el mercado de servicios externalizados de asistencia en el hogar se compone de operadores que cuentan con la infraestructura necesaria para la prestación de dichos servicios lo cual, atendiendo al tipo de cliente, exige presencia nacional (ya sea con infraestructura propia, arrendada, o concertada)<sup>22</sup>.
- (49) No obstante, dadas las características de la operación, no resulta necesario delimitar de forma precisa el ámbito geográfico del mercado, analizando la presencia de MULTIASISTENCIA a nivel nacional.

Por tanto, dada la actividad de las partes que supone una cuota inferior al 15% en los mercados más amplios de servicios de asistencia y de asistencia en el hogar<sup>23</sup> a efectos de la operación se analizará el mercado nacional de servicios externalizados de asistencia en el hogar.

### **VI.3 Otros mercados verticalmente relacionados**

- (50) Los servicios externalizados de asistencia en el hogar provistos por MULTIASISTENCIA son generalmente adquiridos por operadores de seguros activos en el mercado de productos de seguros multirriesgo (en particular, con seguros de hogar).
- (51) El sector de los seguros comprende el conjunto de actividades económicas relacionadas directamente con la actividad aseguradora, por medio de la cual se transforma total o parcialmente un suceso aleatorio o incierto (riesgo asegurado), mediante el pago de una prima, en una indemnización cierta, determinada o determinable, previamente pactada<sup>24</sup>.

---

<sup>21</sup> Según la notificante, el procedimiento de licitación empleado habitualmente es del de *Request for proposal* (solicitud para propuesta) en el cual participan al menos tres proveedores.

<sup>22</sup> Junto a los principales operadores, la mayoría integrados en grandes grupos de aseguradoras y otros operadores independientes, operan pequeñas y medianas empresas locales que proporcionan servicios externalizados de asistencia en el hogar.

<sup>23</sup> En el **mercado de servicios de asistencia** la cuota conjunta para el año 2017 es del [10-20%] (adición [0-10%]). Esta cuota se ha mantenido estable en los últimos tres años. Dos entidades (ASITUR y MAPFRE) superan la cuota de las notificantes, con un [10-20%] de la cuota de mercado a nivel nacional.

En un posible **mercado de asistencia en el hogar**, la cuota conjunta en 2017 fue del [10-20%] (adición de [0-10%]), [...] superior a la de los dos años anteriores. Por su parte los principales competidores (Asitur y Mapfre), superan esta cuota conjunta con un [10-20%] de la cuota del mercado nacional cada una.

<sup>24</sup> Informe del Tribunal de Defensa de la Competencia relativo al Expediente de concentración económica C/89/05 Igualatorios Médicos, de 26 de septiembre de 2005.

- (52) Las autoridades españolas<sup>25</sup> y comunitarias<sup>26</sup> de defensa de la competencia vienen distinguiendo tres mercados de producto: (i) los seguros de vida<sup>27</sup>; (ii) los seguros de no vida, y (iii) los reaseguros<sup>28</sup>, atendiendo a la naturaleza del riesgo.
- (53) Las autoridades nacionales han considerado que, desde el punto de vista de la demanda, los seguros de vida y no vida pueden subdividirse en tantos mercados de producto como riesgos cubren, dado que la sustituibilidad entre ellos es nula por las distintas características, primas y propósitos de cada uno de ellos<sup>29</sup>.
- (54) No obstante, desde el punto de vista de la oferta, ciertos precedentes nacionales<sup>30</sup> y comunitarios<sup>31</sup> han indicado que las condiciones que ofrecen las compañías aseguradoras para los distintos tipos de riesgos son muy similares entre sí, junto al hecho de que la mayoría de las aseguradoras (especialmente las grandes compañías aseguradoras) ofrezcan seguros para diversos tipos de riesgos, ha llevado a la inclusión de diversos tipos de seguros de vida y no vida en un mismo mercado de producto, cuando los riesgos cubiertos afecten a un mismo bien.
- (55) En el caso de los **seguros de no vida**, la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras en su Anexo distingue 19 categorías de seguros de no vida<sup>32</sup>. Respecto a alguna de estas categorías de seguros, ciertos precedentes han analizado los efectos de la concentración agrupando varios ramos de seguro que cubren en su conjunto varios riesgos que afecten a un mismo bien.
- (56) Los precedentes nacionales<sup>33</sup> han considerado el **segmento de multirriesgo como un posible mercado de producto diferenciado**, que incluye las modalidades de hogar, comercio, comunidades e industrias.
- (57) También **los seguros de hogar**<sup>34</sup> han sido considerados por la CNMC como un potencial subsegmento en el ámbito de los seguros de no vida.

<sup>25</sup> C/0861/17 SANTA LUCÍA / UNICAJA BANCO / AVIVA VIDA / UNICORP VIDA / CAJA ESPAÑA VIDA, C-0501/13 UNNIM Banc/UNNIM VIDA, C-0530/13 Segurcaixa Adeslas/Cajasol Seguros Generales/CAN Salud, C/0504/13 APOLLO/FINANMADRID y C/0535/13 APOLLO/ EVO BANCO.

<sup>26</sup> COMP/M.6053 -CVC/Apollo / Brit Insurance, o de 3 de agosto de 2011 en el asunto COMP/M.6217 –Baloise Holding/Nateus/Nateuslif,e M.5432 CREDIT MUTUEL/COFIDIS, M.7078 SANTANDER CONSUMER FINANCE/EL CORTE INGLES/FINANCIERA EL CORTE INGLES y M.5384 BNP PARIBAS/FORTIS.

<sup>27</sup> Los seguros de vida cubren los riesgos que pueden afectar a los seres humanos, concretamente a la existencia de la persona, ya sea en su modalidad de fallecimiento (seguros de vida-riesgo) o de supervivencia (seguros de vida ahorro-jubilación).

<sup>28</sup> El reaseguro es el acuerdo mediante el cual una aseguradora transfiere a otra compañía de seguros una parte de su riesgo de pérdidas resultante de sus pólizas por medio de un contrato de seguros. El mercado de reaseguros constituye un mercado distinto al de los seguros de vida y no-vida, ya que la finalidad del mismo es repartir el riesgo entre los aseguradores.

<sup>29</sup> C-0128/08 Cajasol/Caser, C/0568/14 MAPFRE/BANKIA/ASEVAL/LAIETANA VIDAA/ LAIETANA GENERALES.

<sup>30</sup> N-05003 REALE SEGUROS/AEGON SEGUROS, C/0066/08 MAPFRE/CAJA DUERO/DUERO VIDA/DUERO PENSIONES y C/0100/08 REALE/CAIXA TERRASSA/TERRASSA PREVISIÓ.

<sup>31</sup> Caso M.3556 FORTIS/BCP.

<sup>32</sup> Accidentes, Enfermedad y asistencia sanitaria, Vehículos terrestres no ferroviarios, Vehículos ferroviarios, Vehículos aéreos, Vehículos marítimos, lacustres y fluviales, Mercancías transportadas, Incendio y elementos naturales, Otros daños a los bienes, Responsabilidad civil en vehículos terrestres automóviles, Responsabilidad civil en vehículos aéreos, Responsabilidad civil en vehículos marítimos, lacustres y fluviales, Responsabilidad civil en general, Crédito, Caución, Pérdidas pecuniarias diversas, Defensa jurídica, Asistencia, y Decesos.

<sup>33</sup> C/0656/15 - AMCI/ATLANTIS, párrafo 32; N-03069 SEGUROS CATALANA OCCIDENTE / SEGUROS BILBAO (apartado V.1.2); C/0444/12 GACM / AMCI (párrafos 36 y 40).

<sup>34</sup> C/0659/15 - BBVA/CX VIDA/CX SEGUROS GENERALES, párrafos 33 y 43.

- (58) No se estima necesario cerrar la definición del mercado, ya que la operación no obstaculizaría la competencia en los mercados verticalmente relacionados cualquiera que sea la definición de mercado de producto considerada.
- (59) Respecto al **alcance geográfico**, los precedentes mencionados señalan que los mercados de seguros de no vida tienen, por lo general, **carácter nacional**, debido fundamentalmente a que están sometidos a sistemas de regulación diferenciados, restricciones fiscales distintas y cuentan con canales de distribución específicos.
- (60) En el mercado verticalmente integrado de seguros únicamente se encuentra presente el Grupo Allianz siendo su cuota inferior al 10% en cualquiera de los mercados considerados. En particular, la cuota de GRUPO ALLIANZ en 2017, en el mercado nacional de **seguros de no vida** fue del [0-10%]<sup>35</sup>; en el posible mercado nacional de **seguros multirriesgo** fue del [0-10%]<sup>36</sup> y en el posible segmento más estrecho de **seguros de hogar** fue del [0-10%]<sup>37</sup>.

## **VII. ANÁLISIS DEL MERCADO DE SERVICIOS EXTERNALIZADOS DE ASISTENCIA EN EL HOGAR**

### **VII.1 Estructura de la oferta**

- (61) El mercado de servicios externalizados de asistencia en el hogar estaría compuesto por el lado de la demanda por grandes grupos aseguradores, que externalizan los servicios para dar cobertura a sus pólizas de seguros. Junto con los grupos aseguradores que externalizan estos servicios se encuentran otros grupos que mantienen esos servicios integrados verticalmente proveyéndolos ellos mismos.
- (62) En este caso, se excluyen de la definición de mercado los servicios de asistencia efectuados por las propias compañías aseguradoras a través de subcontratas.
- (63) Según la notificante, el mercado de servicios de asistencia externalizados en el hogar se articula a través de licitaciones organizadas por las aseguradoras, que valoran en función del precio, herramientas tecnológicas y personal cualificado para la gestión de los servicios la empresa a la que conceder los servicios de asistencia. Los ciclos de contratación funcionan como *Request for Proposal* (solicitud de propuestas) donde según la notificante participan al menos tres proveedores de servicios de asistencia. Las licitaciones se realizan a nivel nacional.
- (64) El volumen del mercado de servicios externalizados de asistencia en el hogar a nivel nacional fue de 296,7 millones de euros en 2017.
- (65) La empresa resultante de la operación notificada obtendría una cuota conjunta del [20-30%] del mercado, quedando como líder, aunque la adición de cuota de ALLIANZ es insignificante. Le siguen HOMERSERVE [20-30%] y AXA

<sup>35</sup> Superado por Mapfre y Mutua Madrileña (ambos con un [10-20%] de cuota), y seguido por otros competidores como Catalana Occidente (0-10%), Axa (<5%), Generali (0-10%), Sanitas (0-10%), Santalucía ([0-10%]) y Asisa ([0-10%])

<sup>36</sup> Superado por Mapfre ([10-20%]) y Catalana Occidente ([0-10%]), igualado por Mutua Madrileña ([0-10%]) y seguido por Axa ([0-10%]), Zurich ([0-10%]), Caser ([0-10%]) y Santalucía ([0-10%])

<sup>37</sup> Superado por Mapfre ([10-20%]), Mutua Madrileña ([10-20%]) y Catalana Occidente ([0-10%]), estando el resto del mercado muy fragmentado.

ASSISTANCE [20-30%]. A gran distancia se encuentran EUROP ASSISTANCE [5-10%], INTERMUTUELLES ASSISTANCE ([0-10%]) y ASITUR ([0-10%]). Entre las tres empresas líderes dominan un [70-80%] del mercado.

- (66) Los tres primeros operadores han incrementado su cuota de manera significativa respecto a 2015: liderando el crecimiento AXA ASSISTANCE ([0-10] puntos porcentuales), seguido de la adquirida, MULTIASISTENCIA, ([0-10%] puntos porcentuales) y HOMESERVE ([0-10%] puntos porcentuales).

Servicios externalizados de asistencia en el hogar						
Empresa	2015		2016		2017	
	Valor Mn EUR	Cuota	Valor Mn EUR	Cuota	Valor Mn EUR	Cuota
<b>Allianz Partners</b>	[...]	<b>0-10%</b>	[...]	<b>0-10%</b>	[...]	<b>0-10%</b>
<b>Multiasistencia</b>	[...]	<b>[20-30%]</b>	[...]	<b>[20-30%]</b>	[...]	<b>[20-30%]</b>
<b>Combined</b>	[...]	<b>[20-30%]</b>	[...]	<b>[20-30%]</b>	[...]	<b>[20-30%]</b>
HomeServe España	[...]	<b>[20-30%]</b>	[...]	<b>[20-30%]</b>	[...]	<b>[20-30%]</b>
Axa Assistance (IPAS)	[...]	[10-20%]	[...]	[10-20%]	[...]	<b>[20-30%]</b>
Europ Assistance	[...]	[0-10%]	[...]	[0-10%]	[...]	[0-10%]
Inter Mutuelles Assistance	[...]	[0-10%]	[...]	[0-10%]	[...]	[0-10%]
Asitur <sup>38</sup>	[...]	[0-10%]	[...]	[0-10%]	[...]	[0-10%]
Otros	[...]	[30-40%]	[...]	<b>[20-30%]</b>	[...]	[10-20%]
<b>Total</b>	[...]	<b>100%</b>	[...]	<b>100%</b>	[...]	<b>100%</b>

Fuente: Notificación

- (67) Los proveedores de prestación de los servicios de asistencia, tanto de ALLIANZ como de MULTIASISTENCIA son pequeñas empresas, que constituyen una red de reparadores externa.
- (68) En el caso de ALLIANZ, su filial NEOASISTENCIA se ocupa del [...] de los servicios de reparación del hogar para el grupo.
- (69) En el caso de MULTIASISTENCIA, su filial SIGMA REPARACIONES coordina a toda la red de reparadores externa, contratando en la mayoría de los casos los tomadores del seguro directamente con SIGMA REPARACIONES.

## VII.2 Estructura de la demanda

<sup>38</sup> Las cuotas han sido estimadas por la notificante excluyendo las ventas a las sociedades matrices accionistas de ASITUR.

- (70) La demanda del mercado de servicios de externalizados de asistencia en el hogar viene dada por las empresas aseguradoras. Los beneficiarios finales del servicio son los tomadores de las pólizas.
- (71) Los clientes de servicios de asistencia externalizados son empresas grandes, con un poder negociador considerable.
- (72) Los movimientos del mercado que declara la notificante son relativamente importantes, dado que con cada licitación para contratar un proveedor de servicios de asistencia externo pueden perder clientes. Así, en los últimos años MULTIASISTENCIA [...], y ha ganado a Seguros Pelayo como nuevo cliente.
- (73) La notificante espera un crecimiento en el mercado de la asistencia en el hogar, dada la buena salud del mercado inmobiliario y el incremento de la suscripción de seguros multirriesgo. Sin embargo, los datos presentados por la propia notificante indican una reducción de dicho mercado desde 2015 en [...] millones de euros.
- (74) El único canal de distribución reportado es la suscripción del servicio a través de las compañías aseguradoras. Actualmente MULTIASISTENCIA tiene como cliente principal a [...].
- (75) En cuanto a los precios, la notificante señala que es frecuente que los proveedores de servicios especializados ofrezcan determinados precios garantizados según la categoría de las reclamaciones. La competencia en precio es significativa en lo que respecta a los servicios externalizados de asistencia. La capacidad del cliente de llevar a cabo estos servicios internamente o cambiar de proveedor si las condiciones lo requieren, tiende a limitar aún más la capacidad de los proveedores de incrementar los precios.
- (76) La Notificante también entiende que MULTIASISTENCIA, gracias a su amplia red nacional y su modelo automatizado, obtiene un margen bruto más elevado (aproximadamente del [...]) que sus principales competidores (entre aproximadamente [...] para los principales operadores especializados, y el [...] para operadores locales, respectivamente).

### **VII.3. Barreras de entrada y competencia potencial**

- (77) No se han detectado barreras de entrada significativas. Las principales son la creación de un modelo de gestión tecnológicamente efectivo, a fin de obtener las economías de escala satisfactorias para satisfacer los parámetros de reparación de las aseguradoras.

### **VIII. VALORACIÓN DE LA OPERACIÓN**

- (78) La operación notificada consiste en la toma de control exclusivo de SERVICIOS COMPARTIDOS MULTIASISTENCIA, S.L. (MULTIASISTENCIA) por parte ALLIANZ PARTNERS SAS (ALLIANZ PARTNERS). Como resultado de la operación, ALLIANZ PARTNERS adquiere el 100% del capital social de MULTIASISTENCIA.
- (79) El sector económico afectado por la operación es el de prestación de servicios de asistencia.

- (80) Dada la actividad de las partes, el mercado analizado es el de prestación de servicios externalizados de asistencia en el hogar en España.
- (81) La adquirente toma el control exclusivo de la adquirida, adquiriendo su posición como líder a nivel nacional, **en el mercado de servicios externalizados de asistencia en el hogar** con una cuota combinada del [20-30%] (ALLIANZ [0-10%], MULTIASISTENCIA [20-30%]) existiendo otros competidores como HOMERSERVE [20-30%], AXA ASSISTANCE IPAS [20-30%], EUROP ASSISTANCE [0-10%], INTERMUTUELLES ASSISTANCE (0-10%) y ASITUR [0-10%].
- (82) La operación no supone una modificación sustancial de la estructura de la oferta en el mercado de servicios externalizados de asistencia en el hogar, dada la irrelevante adición de cuota [inferior al 0-10%] procedente de la adquirente.
- (83) A nivel nacional, por tanto, la empresa resultante será líder con una cuota inferior al [30-40%], a escasa distancia de sus competidores inmediatos. Dichos competidores inmediatos son empresas fuertemente consolidadas en el mercado, especialmente HOMESERVE y AXA.
- (84) Adicionalmente, es preciso considerar que el mercado de servicios de asistencia externalizados está sometido a procedimientos competitivos, donde las cuotas de mercado no son por sí solas un elemento relevante para analizar el poder de mercado de las entidades que los poseen, dada su volatilidad. Las empresas más relevantes han ganado cuota o se han mantenido estables, a la par que el mercado se ha ido reduciendo en volumen desde 2015. AXA constituye la empresa que más ha crecido en estos 3 años, arrebatando principalmente a operadores con participaciones en el mercado reducidas 10 puntos porcentuales de cuota. En los últimos 3 años, se aprecia un incremento de la cuota de la adquirida en [0-10%] puntos porcentuales desde 2015.
- (85) Por otro lado, la presencia de la adquirente en los mercados verticalmente relacionados de seguros de no vida, seguros multirriesgo y seguros del hogar en España, no supone ningún riesgo pues la presencia del Grupo ALLIANZ en estos mercados es inferior al 15% cualquiera que sea la definición de producto y geográfica considerada.
- (86) La adquirente se enfrentará a la competencia de otros grupos verticalmente integrados, presentes tanto en el mercado de seguros del hogar como en el de servicios externalizados de asistencia en el hogar, como AXA o Generali.
- (87) Teniendo en cuenta todo lo anterior, no cabe esperar que la operación suponga una amenaza para la competencia en el mercado analizado, por lo que es 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.

Asimismo y teniendo en cuenta la Comunicación de la Comisión Europea sobre las restricciones directamente vinculadas a la realización de una concentración y necesarias a tal fin (2005/C 56/03) y la práctica de las autoridades nacionales de competencia, se propone que quede fuera de la autorización y por tanto sujeto a la normativa de acuerdos, en lo que se refiere a la cláusula de no competencia, la restricción a la adquisición de participaciones, que superando el [...] y siendo para fines de inversión no confieran funciones de dirección o influencia sustancial.