

## Caixa d'Enginyers: una entitat financera diferent<sup>1</sup>

*“A Caixa d'Enginyers no espremem el client.  
Entre altres coses perquè són els amos de l'entitat”*

Joan Cavallé

### Presentació

Caixa d'Enginyers és una cooperativa de crèdit i de serveis financers i asseguradors creada el 1967 amb seu a Barcelona. Aquest cas descriu les claus principals que n'expliquen el funcionament i l'evolució. El cas està dissenyat per analitzar la situació econòmica i perspectives de l'entitat i també per entendre les claus del cooperativisme de crèdit.

### El cooperativisme, una peça clau de l'economia social

Una cooperativa és una empresa formada per persones físiques o jurídiques que s'uneixen de forma voluntària per satisfer les necessitats i les aspiracions econòmiques, socials i culturals en comú, mitjançant una empresa de propietat conjunta i de gestió democràtica. Tot i tractar-se d'una empresa privada, contribueix a l'interès general.

L'empresa cooperativa es basa en els principis establerts per l'Aliança Cooperativa Internacional (ACI). D'acord amb ACI, les cooperatives són societats que es caracteritzen per complir diversos principis:

- **Entrada oberta i voluntària.** Són organitzacions voluntàries, obertes per a totes aquelles persones disposades a utilitzar els seus serveis i disposades a acceptar les

---

<sup>1</sup> Cas redactat per Oriol Amat i Jordi Carrillo. Els autors agraeixen la col·laboració de Caixa d'Enginyers, i en especial de Joan Cavallé (Director General) i Teresa Torres (Directora de Banca d'Empreses). UPF Barcelona School of Management, 2017.

responsabilitats que comporta la condició de socis, sense discriminació de gènere, raça, classe social, orientació sexual ni posició política o religiosa.

- **Control democràtic dels socis.** Els socis decideixen sobre els temes rellevants, amb el seu vot a l'Assemblea General.
- **Participació econòmica dels socis.** La retribució al capital està limitada.
- **Educació i promoció cooperatives.** Una part dels beneficis s'ha de destinar a la formació i promoció de cooperatives.
- **Intercooperació.** Han de col·laborar amb altres societats cooperatives.
- **Compromís amb la comunitat.** El desenvolupament sostenible i la responsabilitat social són valors rellevants a les cooperatives.

Les cooperatives formen part de la denominada economia social. Sovint, les inclouen en el tercer sector (el primer sector és el sector públic i el segon és el de les empreses privades mercantils). En el tercer sector, s'inclouen les entitats d'acció social, les ONG, les fundacions i les cooperatives. No obstant això, molts autors integren en el tercer sector només a una part de les cooperatives, les que estan relacionades amb l'assistència social i la inserció social (relacionades amb col·lectius com la infància, joves, persones immigrades, gent gran, discapacitats, drogodependents, persones sense habitatge, etc.).

A Catalunya, el tercer sector agrupa unes 7.500 organitzacions, en les que hi treballen gairebé 140.000 persones, té 2 milions de socis cooperativistes i una facturació de més de 7.800 milions d'euros, que representa al voltant del 3% del PIB. Diversos estudis posen de manifest que el seu pes en l'economia hauria de ser molt més elevat, ja que s'estima que un 30% dels consumidors voldrien ser clients d'empreses de l'economia social.

Hi ha cooperatives de molts tipus, tals com agrícoles, de serveis, d'habitatges i també cooperatives de crèdit. Aquestes són entitats financeres que es distingeixen perquè els seus propietaris són els clients i per seguir els principis cooperatius.

La quota de mercat de les cooperatives de crèdit varia molt per països. A Holanda o Àustria, per exemple s'emporten el 40% del mercat. A Espanya, en canvi, la seva quota de mercat se situa al voltant del 6% o 7%. Les cooperatives de crèdit més grans són Laboral Kutxa, Cajamar i Bantierra. Altres entitats són les caixes de professionals, com Caixa d'Enginyers o Caixa d'Arquitectes, i les caixes rurals.

## **Història de Caixa d'Enginyers**

Caixa d'Enginyers es va fundar l'any 1967 quan sota l'auspici del Col·legi Oficial d'Enginyers Industrials de Catalunya (COETC) i de l'Associació d'Enginyers Industrials de Catalunya (AEIC) es va constituir una societat cooperativa de crèdit amb la finalitat de prestar serveis financers i asseguradors als seus socis, basat en la confiança entre els seus membres. En aquest moment, diversos enginyers que ocupaven posicions directives de relleu van creure necessari constituir una entitat financera que ajudés als recentment graduats a establir-se pel seu compte per poder desenvolupar els seus propis projectes professionals.

Les cooperatives de crèdit són societats privades regulades per la legislació cooperativa i per la reglamentació de les entitats financeres. Per tant, són entitats financeres però amb particularitats que afecten els seus valors, finalitats i procediments de govern.

A diferència d'altres cooperatives, els socis hi poden ampliar la participació accionarial. Segons el tipus i el volum d'operativa que mantinguin, poden adquirir nous drets per comprar participacions en el capital, amb uns determinats límits màxims (per a les persones físiques és del 2,5% mentre que per a les persones jurídiques és del 10%).

Tradicionalment, ha existit una llarga llista d'espera per a l'adquisició de títols. L'any 2015 la retribució als socis va ser del 4,5% anual sobre l'import de les seves participacions. Pel 2016 s'ha incrementat fins al 6%.

Al llarg dels anys, Caixa d'Enginyers ha mantingut un creixement sostingut en els seus principals indicadors. El 2016, per exemple, els recursos de clients han crescut un 9,98% (molt per sobre del 3% de creixement mitjà del sector). Això no s'ha basat en la publicitat, sinó en una presència molt activa a les xarxes socials per aproximar-se més als socis, així com en les recomanacions de clients i en la labor comercial dels empleats. Tant el volum de negoci, com el nombre de treballadors i els marges han anat creixent al llarg del temps. Sempre acompanyat d'un creixement en el benefici.

En l'actualitat, Caixa d'Enginyers compta amb 444 empleats i una xarxa de 25 oficines (incloent-hi l'oficina directa), de les quals 9 són a Barcelona (figura 1).



**Font:** Caixa d'Enginyers.

**Figura 1.** Xarxa d'oficines de Caixa d'Enginyers

A més, per a la prestació dels serveis col·labora amb altres entitats per disposar de més de vuit mil caixers automàtics en tota Espanya. A diferència d'altres competidors, que solament obren fins al migdia, la seva atenció al client té un horari ininterromput des de les 8.30 fins a les 19.00 hores.

El Grup Caixa d'Enginyers té a Caixa Enginyers com a matriu d'un grup que integra una societat gestora de fons (Caixa d'Enginyers Gestió), una gestora d'assegurances i fons de pensions (Caixa d'Enginyers Vida i Pensions), una operadora d'assegurances Caixa d'Enginyers Bancassegurances, la Fundació Caixa d'Enginyers, una cooperativa de consumidors (Ingenium Shopping) i una participació del 10% en una societat d'intermediació borsària (Norbolsa). El 2011 va crear la Fundació Caixa d'Enginyers per tal de vehicular les seves activitats de responsabilitat social corporativa.

El juny del 2017, i en el marc del 50è aniversari de Caixa d'Enginyers, es va celebrar el comitè executiu de l'Associació Europea de Banca Cooperativa, a Barcelona.

## **Socis**

Una diferència important entre Caixa d'Enginyers i els seus competidors és que per ser un client seu s'havia de ser, també, soci. Fins al 1982 solament els enginyers podien ser clients, però a partir d'aquest moment, ja no va caldre reunir aquesta condició.

Existeixen dues vies per ser soci. Ser membre de la cooperativa de consum, la qual cosa exigeix el pagament de 9 euros. O ser soci de la cooperativa Caixa d'Enginyers. En aquest cas, s'ha d'aportar noranta-sis euros, que dona dret a mantenir un compte corrent en l'entitat. Aquest dret també el tenen els socis de la cooperativa de consum. Els socis també tenen dret a percebre la remuneració anual per les aportacions al capital. Des de la seva

fundació, el nombre de socis no ha parat de créixer i a finals del 2016 superava els 142.000.

### **Missió, visió i valors**

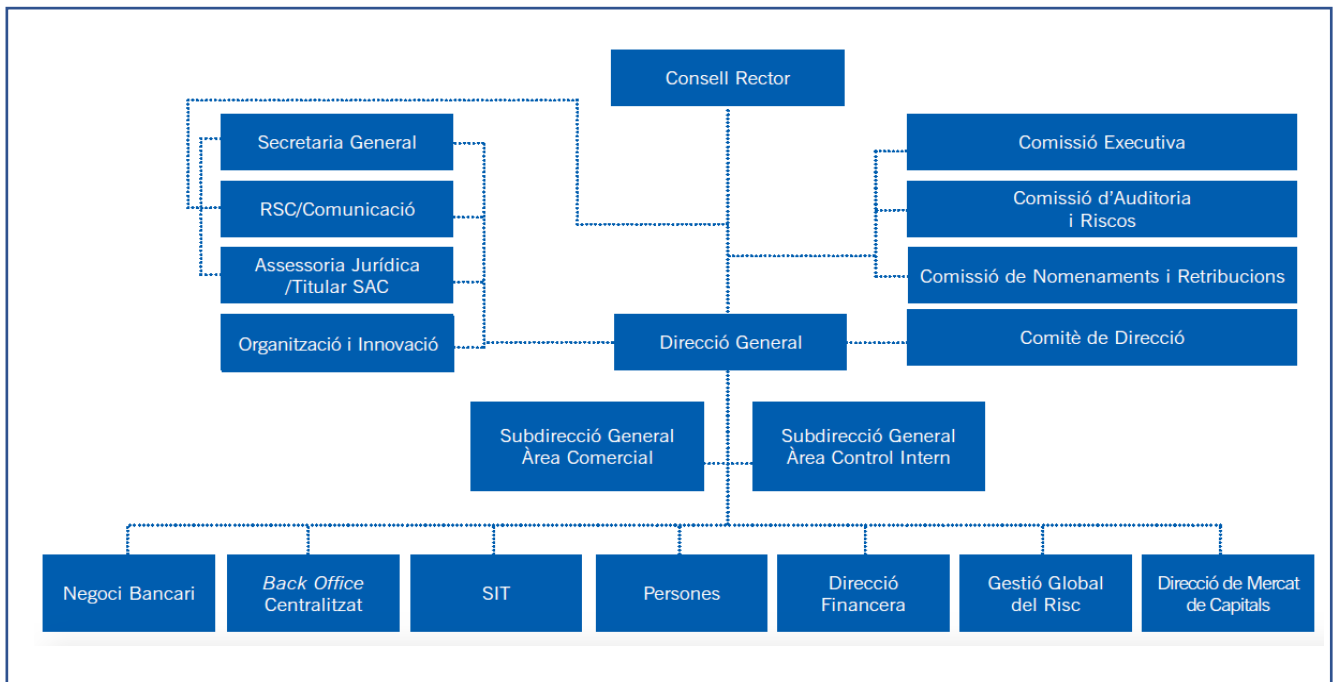
La missió de Caixa d'Enginyers és aportar valor sostenible als socis en els àmbits financer, professional i personal. Per a això, estableix relacions a llarg termini basades en l'ètica, el compromís i la confiança.

La visió és ser l'entitat de referència per als seus socis, amb una vinculació que vagi més enllà del vessant purament financer.

Caixa d'Enginyers manté com a principals valors la integritat, la prudència en les seves decisions, la solvència, la confiança dels seus socis i la transparència. El 2014, va rebre el premi ACCID a la transparència de la informació financera.

Entre els seus valors també destaca la inversió responsable, i una mostra és que és membre de Spainsif des de 2006, una associació sense finalitats lucratives que integra diferents entitats interessades en la promoció de la inversió socialment responsable (ISR). Aquest objectiu es desenvolupa amb la promoció de la integració de criteris ambientals, socials i ètics en les polítiques d'inversió. En aquest sentit, Caixa d'Enginyers té diversos fons d'inversió que compten amb la certificació UNE 165001: 2012 sobre productes financers socialment responsables. A diferència de la majoria de bancs convencionals, Caixa d'Enginyers no finança sectors com armament, tabac o projectes que perjudiquen el medi ambient, per exemple.

En ser una cooperativa, el màxim òrgan de govern és l'Assemblea General que nomena al Consell Rector (figura 2).



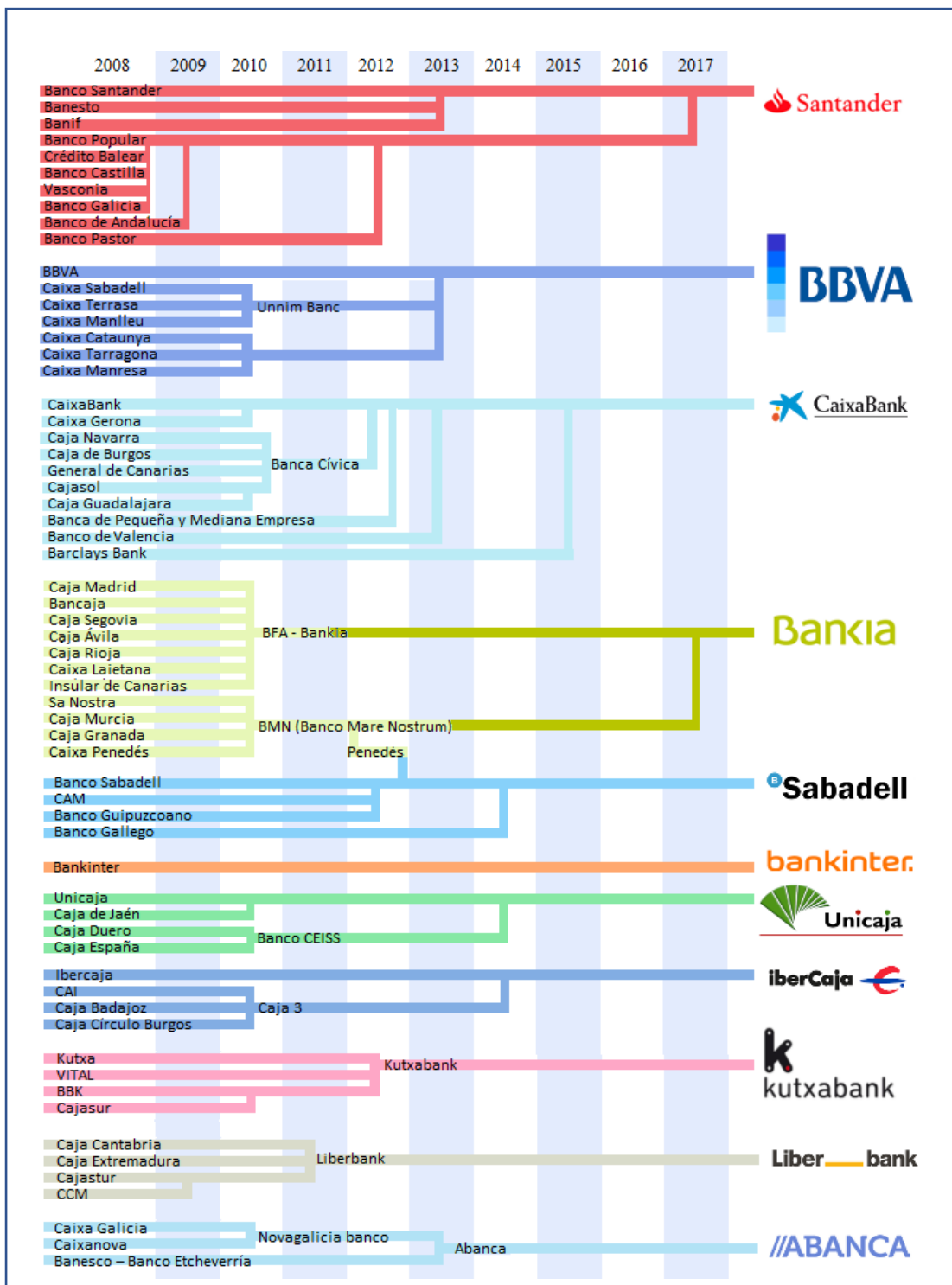
**Font:** Caixa d'Enginyers.

**Figura 2.** Organigrama de Caixa d'Enginyers.

## La crisi financera global i el seu impacte en el sector financer

La crisi financera global iniciada el 2008 ha transformat completament el sector financer. Des del 2008 fins al 2016, s'han donat de baixa 335 entitats financeres en el registre del Banc d'Espanya. En el cas de les cooperatives de crèdit, el nombre ha disminuït des de 82 a 62.

A la figura 3 es pot visualitzar el procés de concentració viscut des del 2008 fins al 2017.



Font: Associació Espanyola de Banca.

Figura 3. Procés de concentració de les entitats de crèdit viscut des del 2008 fins al 2017 a Espanya.

Caixa d'Enginyers s'ha vist poc afectada per la crisi financera, ja que durant els anys de la bombolla va seguir amb una política basada en la prudència. Per això, no va caure en el parany de l'estratègia especulativa que va enfonsar altres entitats que van apostar per un excés d'inversió en l'habitatge i per productes financers complexos (com les participacions preferents o les clàusules sòl de les hipoteques, per exemple) que van tenir unes conseqüències nefastes. De fet, Caixa d'Enginyers no va entrar en el préstec a promotors immobiliaris, per finançar la construcció i la rehabilitació d'habitatges, destinats a la venda en el mercat, amb la possibilitat de subrogació dels compradors.

Una mostra de la positiva evolució de l'entitat és que des del 2008 al 2015, el benefici net va augmentar en un 140%, mentre que en el conjunt del sector va caure un 35%.

A les fusions entre bancs i absorcions de les entitats que no havien pogut superar els seus problemes s'afegeix, d'una banda, un entorn de tipus d'interès baixos, ja que el desembre de 2015, el BCE va prendre mesures econòmiques expansives que s'han traduït en una rebaixa dels tipus d'interès fins al 0,05% i en la reducció de la retribució dels dipòsits procedents de les entitats financeres, que remunera al -0,4%. I, d'altra banda, un ajust dels marges que no deixa gaires opcions per a l'obtenció de rendibilitat. El marge usual per a la majoria de clients se situa entre l'u i el dos per cent del seu volum de negoci.

Fins ara, Caixa d'Enginyers ha mostrat que s'ha anat adaptant correctament al mercat, malgrat que la majoria dels seus competidors són grans grups financers, multinacionals en alguns casos, amb capacitat per condicionar la direcció del mercat.

A principis del 2017, la conjuntura econòmica a tota Europa mostra una millora constant, i sembla que aquesta tendència es mantindrà en el futur. Però el panorama sembla diferent per al sector financer com a conseqüència d'aspectes ja esmentats (baixos tipus d'interès i reducció dels marges) i l'aparició de nous competidors (*fintech*, que es refereix a les empreses que utilitzen les tecnologies de la informació i la comunicació per oferir serveis financers), entre altres temes. No obstant això, el cooperativisme de crèdit, així com la denominada banca ètica (Triodos, Fiare...) té un potencial de creixement, atès que la seva quota de mercat no supera el 7%.

## **Retorn social**

En ser una cooperativa, una part important dels recursos generats es destina a obra social i promoció cooperativa. Així, dedica uns dos milions d'euros a l'any a obra social (col·laboracions amb projectes socials, beques, cursos per a persones en atur, formació



per a socis, ajudes a emprenedors, etc.). En l'import anterior està inclòs el pressupost anual de la Fundació (500.000 euros).

## Pla estratègic

A mitjan 2017, l'entitat està desenvolupant el pla estratègic IMPULSA 2019 que es basa en tres pilars: mantenir la solvència i la liquiditat; fer créixer el negoci i, finalment, incrementar l'eficiència operativa. Els principals objectius del pla són els que s'acompanyen a la figura 4.

	2015	2019
CET1	14,49%	>12%
ROE	8,61%	>9%
Eficiència	62,33%	<60%
Volum de negoci	5 MM d'euros	8,3 MM d'euros

Nota: CET1 (Capital principal Tier 1), ROE (Rendibilitat dels fons propis), Eficiència (Despeses d'exploració / Marge brut).

**Font:** Caixa d'Enginyers.

**Figura 4.** Objectius financers del Pla Estratègic 2016-2019.

## Ingenium

Ingenium és el nom comercial que actualment utilitza la cooperativa de consum de Caixa d'Enginyers. Es va crear el 1967 per ampliar els serveis prestats als socis. Mitjançant la constitució d'acords i convenis amb diferents firmes comercials, ofereix condicions econòmiques avantatjoses en les compres que fan els socis de la Cooperativa.

## Qualitat del servei

Tradicionalment, l'entitat s'ha distingit per un bon tracte i qualitat en el servei al soci. L'atenció personal, normalment molt propera, crea en general un clima de cordialitat. És habitual que els clients romanguin vinculats a l'entitat durant molts anys.

En aquest sentit, els índexs de satisfacció i de recomanació de la caixa són elevats i molt per sobre de la mitjana del sector financer. Segons l'Informe Nacional Equos, que avalua

62 entitats financeres, Caixa d'Enginyers ha obtingut la puntuació més alta en qualitat de servei a les seves oficines, amb una nota global el 2016 de 7,53 (la mitjana del sector és 6,03). Així mateix, l'índex NPS (*Net Promoter Score*, que mesura el % de clients que recomanen l'entitat i resta el % de clients que no recomanen l'entitat) ha estat del 54,1% el 2015 i 49,6%, el 2016, mentre que la mitjana del sector és negativa (-2,9%).

### **Qüestions per a la discussió:**

Considerant la informació facilitada en el cas (inclosos els annexos) amb dades fins a mitjan 2017, es tracta d'analitzar les qüestions següents:

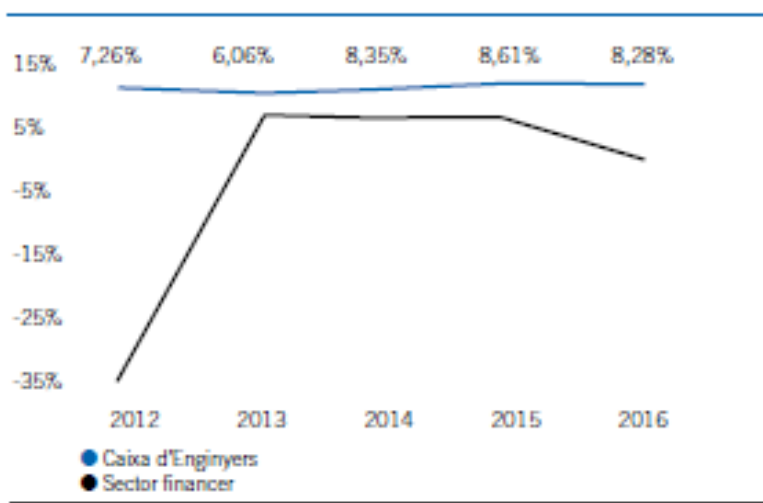
1. Quins són els factors diferencials de Caixa d'Enginyers, com a cooperativa de crèdit, en relació amb la banca convencional?
2. Sobre la base de les dades incloses també en els annexos 1 i 2, realitzar una anàlisi econòmica de l'entitat, des del punt de vista de la rendibilitat, el risc i la liquiditat.
3. Quines són les principals fortaleeses, febleses, oportunitats i amenaces de Caixa d'Enginyers?

## Annex 1. Selecció d'indicadors per a l'avaluació econòmica de Caixa d'Enginyers

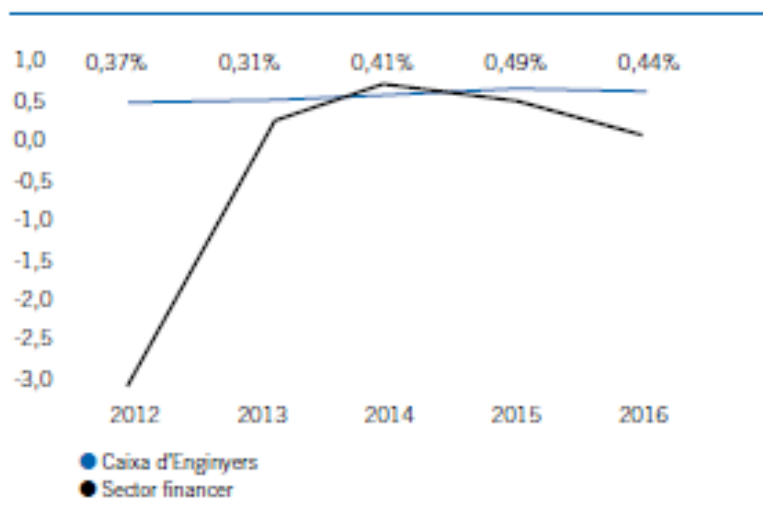
L'avaluació econòmica d'una entitat de crèdit se centra en tres dimensions: rendibilitat, risc i liquiditat. A continuació, es faciliten diversos indicadors de cada dimensió.

### Rendibilitat

EVOLUCIÓ DE LA RENDIBILITAT SOBRE RECURSOS PROPIS (ROE)



EVOLUCIÓ DE LA RENDIBILITAT SOBRE ACTIUS (ROA)



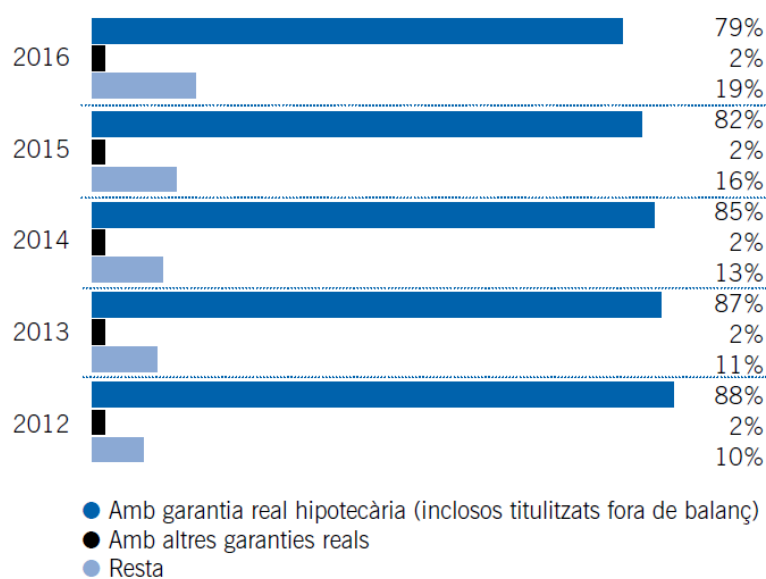
La ràtio d'eficiència, que divideix les despeses d'exploració (les que no estan lligades amb els productes financers) pel marge brut (marge financer –diferència entre ingressos i despeses financeres– més els ingressos nets per comissions i altres conceptes) és de:

	2014	2015	2016	Mitjana sector financer	Objectiu 2019
Eficiència	57,63%	62,33%	76,26%	62,33%	<60%

## Risc

A mesura que hi ha més proporció de crèdit amb garantia hipotecària, el nivell de risc de la cartera creditícia és menor.

### EVOLUCIÓ DE LA DISTRIBUCIÓ DEL CRÈDIT A LA CLIENTELA AMB RISC NORMAL PER TIPUS DE GARANTIA (%)



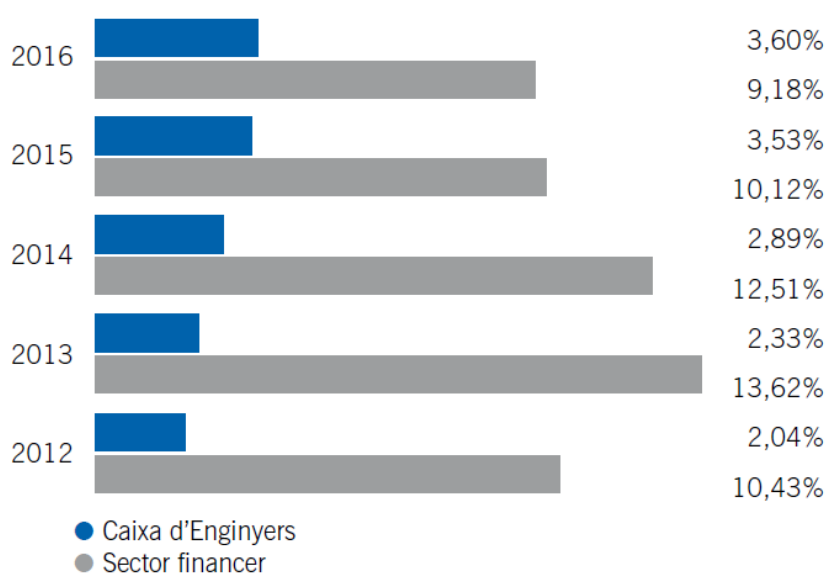
La ràtio *Loan to value* divideix l'import del préstec pel valor taxat de l'habitatge. A mesura que sigui menor del 80% es redueix el risc de la cartera creditícia.

### DISTRIBUCIÓ PER LTV DEL CRÈDIT HIPOTECARI A LES LLARS PER A L'ADQUISICIÓ D'UNA VIVENDA (%)



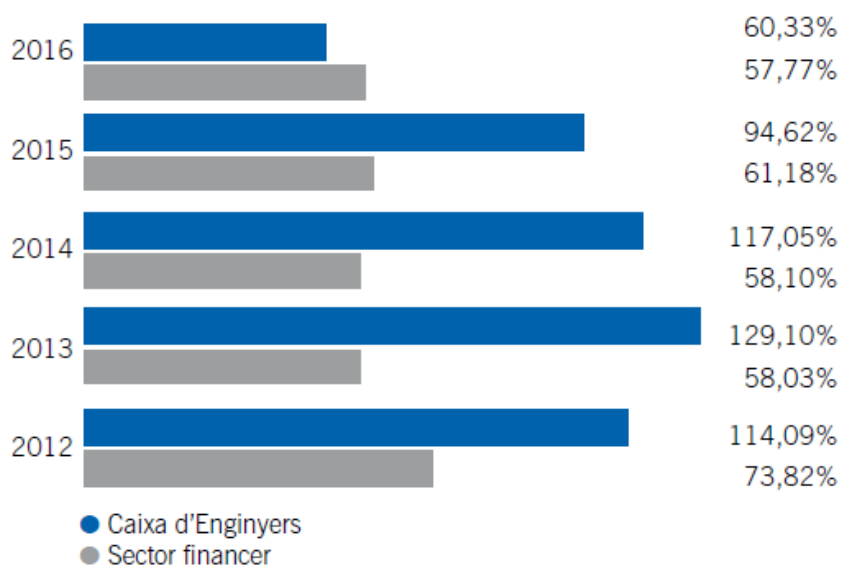
La ràtio de morositat divideix els crèdits dubtosos pel total de crèdits:

### EVOLUCIÓ DE LA RÀTIO DE MOROSITAT (%)



La ràtio de cobertura divideix les provisions efectuades pels crèdits dubtosos. Quant més elevada sigui la ràtio menor és el risc:

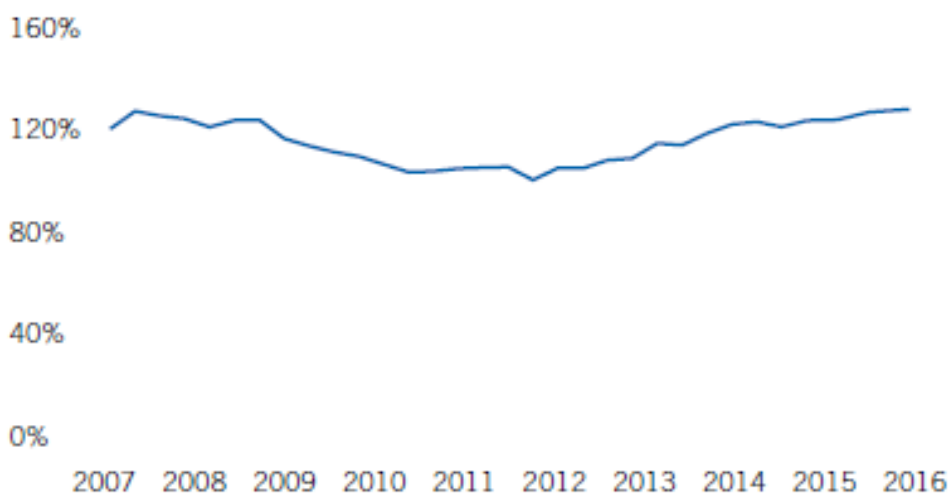
## EVOLUCIÓ DE LA RÀTIO DE COBERTURA (%)



## Liquiditat

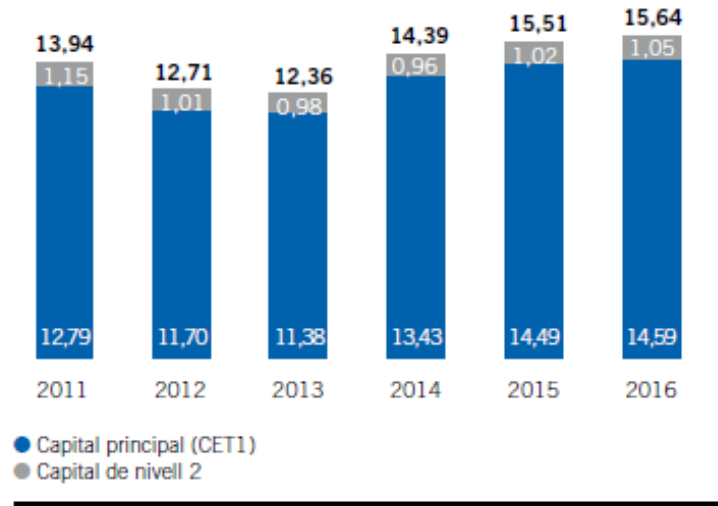
La liquiditat estructural és la ràtio que divideix els dipòsits pels crèdits a la clientela. Convé que el valor sigui elevat des del punt de vista del risc de liquiditat:

## EVOLUCIÓ DE LA RÀTIO DE LIQUIDITAT ESTRUCTURAL (%)



Per mesurar la solvència es pot utilitzar la ràtio de capital total (coeficient de solvència consolidat) que divideix els recursos propis pels requeriments de capital. D'acord amb Basilea III ha de ser el 2017 superior al 9,25%. El 2019 haurà de superar el 10,5%:

#### COEFICIENT DE SOLVÈNCIA CONSOLIDAT (%)



#### Nota:

Capital principal (Tier 1): Inclou el capital, les reserves i les participacions preferents no reemborsables.

Capital de nivell 2: Inclou el capital principal (Tier 1) més les participacions preferents amb venciment fix i el deute a més de 5 anys.

## Annex 2. Comptes anuals consolidats de Caixa d'Enginyers de 2016 i 2015

### Balanços de situació consolidats (dades en milions d'euros)

	2016	2015		2016	2015
Efectiu, saldos en bancs centrals	50	42	Passius financers a cost amortitzat (dipòsits)	2.323	2.001
Actius mantinguts per negociar	23	30	Passius de contractes d'assegurances	169	157
Actius financers a valor raonable amb canvis a resultats	4	2	Passius per impostos	11	13
Actius financers disponibles per a la venda (obligacions i bons, essencialment)	823	703	Altres passius, incloent-hi fons d'obra social	15	14
Préstecs	1.550	1.450	Patrimoni net	157	147
Inversions mantingudes fins al venciment	203	83	Altres resultats globals acumulats	29	33
Inversions en negocis conjunts i associades	4	4	Interessos minoritaris	1	1
Actius tangibles	14	12			
Altres actius	3	4			
Actius no corrents mantinguts per a la venda	1	1			
<b>Total actiu</b>	<b>2.710</b>	<b>2.367</b>	<b>Total passiu i PN</b>	<b>2.710</b>	<b>2.367</b>
Garanties i compromisos contingents concedits	314	355			

### Comptes de resultats (dades en milions d'euros)

	2016	2015
Ingressos per interessos	+42	+50
Despeses per interessos	-6	-10
<b>Marge d'interessos</b>	<b>+36</b>	<b>+40</b>
Ingressos per dividends, diferències de canvi, comissions	+21	+26
<b>Marge brut</b>	<b>+57</b>	<b>+66</b>
Despeses d'explotació	-46	-42
Amortitzacions	-5	-5
Deterioraments	+7	-6
<b>Resultat d'explotació</b>	<b>+13</b>	<b>+14</b>
Impostos	-1	-2
<b>Resultat de l'exercici (el 99% atribuïble a la societat dominant)</b>	<b>+12</b>	<b>+12</b>



## ESTATS DE FLUXOS D'EFECTIU CONSOLIDATS DELS EXERCICIS 2016 I 2015

	2016	2015
<b>A) FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'EXPLOTACIÓ</b>	<b>141.243</b>	<b>14.537</b>
<b>Resultat de l'exercici</b>	<b>12.021</b>	<b>11.637</b>
<b>Ajustos per obtenir els fluxos d'efectiu de les activitats d'explotació</b>	<b>10.258</b>	<b>(6.158)</b>
Amortització	4.933	5.099
Altres ajustos	5.325	(11.257)
<b>Augment/disminució net dels actius d'explotació</b>	<b>(199.982)</b>	<b>241.314</b>
Actius financers mantinguts per negociar	9.869	23.112
Actius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats	(1.639)	(640)
Actius financers disponibles per a la venda	(114.621)	267.130
Préstecs i partides a cobrar	(92.769)	(49.167)
Altres actius d'explotació	(822)	879
<b>Augment/disminució net dels passius d'explotació</b>	<b>321.325</b>	<b>(230.820)</b>
Passius financers mantinguts per negociar	306	(2.789)
Passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats	-	-
Passius financers a cost amortitzat	321.788	(226.039)
Altres passius d'explotació	(769)	(1.992)
<b>Cobraments/Pagaments per impost sobre els guanys</b>	<b>(2.379)</b>	<b>(1.436)</b>
<b>B) FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS D'INVERSIÓ</b>	<b>(126.209)</b>	<b>(17.504)</b>
<b>Pagaments</b>	<b>(129.055)</b>	<b>(23.243)</b>
Actius tangibles	(1.631)	(3.224)
Actius intangibles	(5.272)	(5.320)
Inversions en negocis conjunts i associades	-	-
Entitats dependents i altres unitats de negoci	-	-
Actius no corrents i passius que s'han classificat com a mantinguts per a la venda	-	(220)
Inversions mantingudes fins al venciment	(119.584)	(9.572)
Altres pagaments relacionats amb activitats d'inversió	(2.568)	(4.907)

	2016	2015
<b>Cobraments</b>	<b>2.846</b>	<b>5.739</b>
Actius tangibles	-	-
Actius intangibles	-	-
Inversions en negocis conjunts i associades	376	-
Entitats dependents i altres unitats de negoci	-	-
Actius no corrents i passius que s'han classificat com a mantinguts per a la venda	506	-
Inversions mantingudes fins al venciment	-	-
Altres cobraments relacionats amb activitats d'inversió	1.964	5.739
<b>C) FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE FINANÇAMENT</b>	<b>(1.640)</b>	<b>(1.525)</b>
<b>Pagaments</b>	<b>(3.081)</b>	<b>(2.666)</b>
Dividends	(3.081)	(2.666)
Passius subordinats	-	-
Amortització d'instruments de patrimoni propi	-	-
Adquisició d'instruments de patrimoni propi	-	-
Altres pagaments relacionats amb activitats de finançament	-	-
<b>Cobraments</b>	<b>1.441</b>	<b>1.141</b>
Passius subordinats	-	-
Emissió d'instruments de patrimoni propi	1.441	1.141
Alienació d'instruments de patrimoni propi	-	-
Altres cobraments relacionats amb activitats de finançament	-	-
<b>D) EFECTE DE LES VARIACIONS DELS TIPUS DE CANVI</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>E) AUGMENT (DISMINUCIÓ) NET DE L'EFECTIU I EQUIVALENTS (A+B+C+D)</b>	<b>13.394</b>	<b>(4.492)</b>
<b>F) EFECTIU I EQUIVALENTS A L'INICI DEL PERÍODE</b>	<b>18.370</b>	<b>22.862</b>
<b>G) EFECTIU I EQUIVALENTS AL FINAL DEL PERÍODE</b>	<b>31.764</b>	<b>18.370</b>
<b>COMPONENTS DE L'EFECTIU I EQUIVALENTS AL FINAL DEL PERÍODE</b>		

## Compte de resultats per línia de negoci (dades en milers d'euros)

Conceptes	Milers d'euros							
	Entitat de crèdit		Assegurances		Gestió d'IIC		Total	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
<b>Compte de pèrdues i guanys consolidat</b>								
<b>Ingressos</b>								
Ingressos externs al Grup	51.390	64.867	55.655	62.603	6.712	7.812	113.757	135.282
<b>Total</b>	<b>51.390</b>	<b>64.867</b>	<b>55.655</b>	<b>62.603</b>	<b>6.712</b>	<b>7.812</b>	<b>113.757</b>	<b>135.282</b>
<b>Despeses</b>								
Amortització i sanejament d'immobilitzat	(4.742)	(4.914)	(111)	(102)	(80)	(84)	(4.933)	(5.100)
Altres pèrdues per deteriorament	5.933	(5.784)	5	(48)	(3)	-	5.935	(5.832)
Altres despeses	(53.469)	(55.627)	(48.090)	(55.850)	(1.179)	(1.236)	(102.738)	(112.713)
<b>Total</b>	<b>(52.278)</b>	<b>(66.325)</b>	<b>(48.196)</b>	<b>(56.000)</b>	<b>(1.262)</b>	<b>(1.320)</b>	<b>(101.736)</b>	<b>(123.645)</b>
<b>Resultat consolidat de l'exercici</b>	<b>(888)</b>	<b>(1.458)</b>	<b>7.549</b>	<b>6.603</b>	<b>5.450</b>	<b>6.492</b>	<b>12.021</b>	<b>11.637</b>
<b>Resultat després imposats atribuïble a l'Entitat Dominant</b>	<b>(883)</b>	<b>(1.443)</b>	<b>7.459</b>	<b>6.603</b>	<b>5.450</b>	<b>6.492</b>	<b>12.026</b>	<b>11.652</b>
<b>Balanç de situació consolidat</b>								
Actiu	2.522.978	2.212.106	182.383	151.622	4.635	3.641	2.709.996	2.367.369
Passiu	2.347.469	2.023.627	174.106	162.142	469	569	2.522.044	2.186.338
Patrimoni net	169.677	164.397	15.742	14.333	2.533	2.301	187.952	181.031