# cashconverters

# **Únete al #MovimientoConverters**

GRUPO CASH CONVERTERS ESPAÑA, S.L. y sociedades dependientes

Estado de información no financiera del ejercicio 2021



#### Carta del presidente

Mediante el presente estado de información no financiera, Cash Converters España expresa su compromiso con la sostenibilidad social, medioambiental y económica, recopilando la información relevante sobre el desempeño del grupo en relación con esta materia, de manera detallada y transparente, siguiendo la normativa mercantil vigente en España y adaptándola al marco normativo de las directrices de la Global Reporting Initiative (GRI) en aquellas áreas seleccionadas.

El equipo de Cash Converters ha trabajado para dar respuesta a los principales retos de sostenibilidad a los que nos enfrentamos en una sociedad en constante cambio, tratando de incrementar nuestro aporte de valor a todos los grupos de interés, centrándonos, especialmente, en el cliente y las personas que trabajan en el grupo, tanto en España como en Portugal.



Debe señalarse que el efecto que ha tenido sobre la actividad la pandemia COVID-19, en este ejercicio, ha sido menor que en el año anterior en el que se produjeron cierres de tiendas y otras medidas que afectaron significativamente a todas las áreas operativas.

Una vez retomada la normalidad en las operaciones, en los próximos años pretendemos consolidar nuestra posición como empresa referente en las compras y ventas de bienes usados, así como en la concesión de microcréditos, siendo de esta forma rentables tanto para los socios como para la sociedad en general. A la vez, pretendemos avanzar en nuestro decidido compromiso con el planeta y la sostenibilidad, implantando medidas concretas que contribuyan a ello.

Jesús Fuster Pliego Presidente

cash**converters** 



#### Sobre este estado de información no financiera

Este estado de información no financiera ha sido preparado de acuerdo con la obligación de formular información no financiera que viene establecido en la legislación mercantil y corresponde al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 formando parte del informe de gestión consolidado.

La información financiera presenta, a efectos comparativos, las magnitudes disponibles correspondientes al ejercicio anterior y se ha preparado teniendo en cuenta la normativa mercantil vigente en España y las directrices seleccionadas de la Global Reporting Initiative (GRI), adaptándolas a las actividades que realizan las empresas del grupo formado por Cash Converters España, S.L. y sus sociedades dependientes, que vienen descritas en las cuentas anuales consolidadas.

Se detalla información sobre los capitales: financiero, físico, intelectual y tecnológico, humano, social y relacional y natural. Asimismo, se han tenido en cuenta los estándares GRI.



Adicionalmente y para una mayor claridad, se incluyen en el índice los requerimientos de los Estándares GRI seleccionados.

El presente informe ha sido elaborado y verificado conforme a la opción esencial de los Estándares GRI por una entidad externa independiente.





#### Nuestra historia y reto

En 1984 abrió la primera tienda de Cash Converters en Perth, Australia. Hoy en día, la determinación de Cash Converters de introducir una práctica minorista actualizada en venta de productos de segunda mano, está obteniendo beneficios globales.

Cash Converters cuenta a nivel mundial con tiendas en 18 países. Por su lado, Cash Converters España explota la máster franquicia para España y Portugal y desarrolla las operaciones en esa área geográfica generando una facturación de 89.140 miles de euros en 2021 (72.705 miles de euros en el ejercicio anterior), debiendo señalarse que, tanto en 2020 como en 2021, la actividad se ha visto penalizada por los efectos de la pandemia COVID-19.

El domicilio social de la sociedad dominante, Cash Converters España, S.L. está en Madrid, en la calle Sor Ángela del Cruz, 33 (28020).

Para obtener más información sobre nuestro grupo, puede consultarse en la web: <a href="https://www.cashconverters.es">www.cashconverters.es</a>



# Modelo de negocio

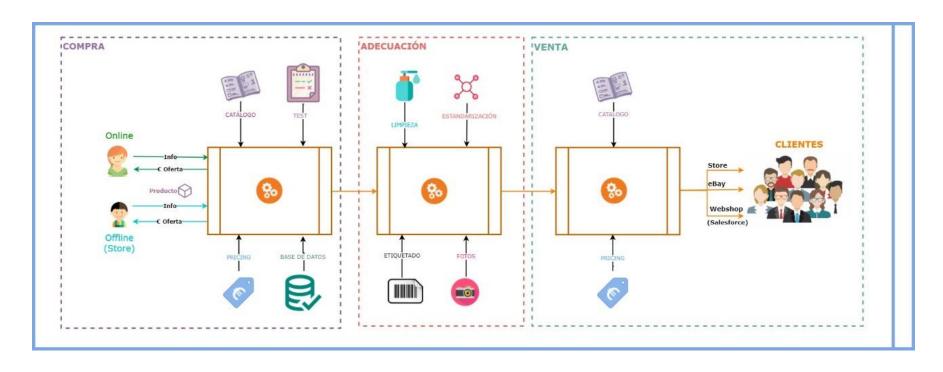
Cash Converters opera dentro sus mercados en un entorno desafiante, por varias razones. Lo más notable, después de un período de rápida expansión de apertura de tiendas a principios de la década de 2000, aparecieron en el horizonte empresas como eBay, Wallapop y otras.

Nuestra compañía ha superado el desafío de empresas de subastas online. Cash Converters ha logrado competir de manera efectiva en el mercado con todas las plataformas de venta de segunda mano a pesar de que estas plataformas no compran y venden por sí mismas, sino que operan como intermediarios. Sin embargo, la llegada de eBay y otros provocó un cambio en la estrategia corporativa, por lo que, en los últimos años, la expansión de la tienda tradicional se ha visto modificada, por lo que la empresa ha desarrollado en los últimos años un ambicioso plan digital para completar una estrategia omnicanal.

El comercio minorista online es ahora una parte importante de la oferta, haciendo que Cash Converters sea el único negocio de su rango que compra directamente a los consumidores en Internet.



# Modelo de negocio de las tiendas de bienes de segunda mano



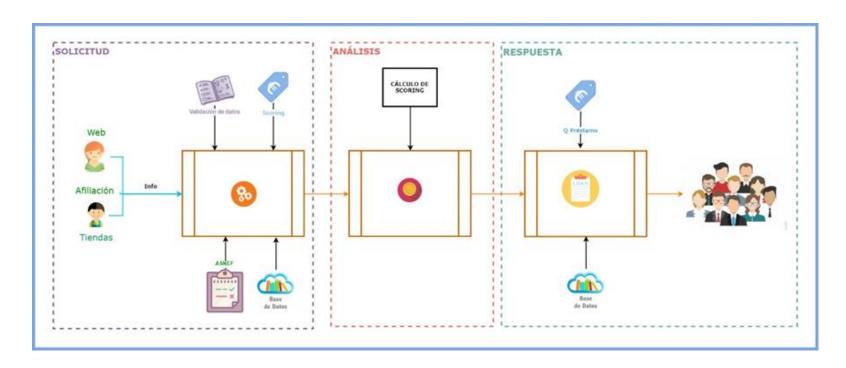


Para aumentar la oferta de productos dentro de la línea de negocios de Cash Solutions, Cash Converters España mantiene una línea de negocios especializada en microcréditos a través de su filial Dineo Crédito. En los últimos tres años, Dineo ha ofrecido más de cuatrocientos mil préstamos por un valor total de más de 220 millones de euros siendo la cartera viva al cierre de 2021 de **6.960** miles de euros habiendo disminuido desde los **7.003** euros en el ejercicio anterior debido a la bajada de la actividad por la pandemia COVID-19.

Desde la web y la aplicación, Dineo permite a los clientes obtener dinero en un instante, bien en efectivo o directamente en su cuenta bancaria. Este producto también se ofrece desde las tiendas Cash Converters, algo que lo hace único en el mercado, ya que los competidores no tienen una red de distribución física fuera de Internet como en el caso de Dineo, haciendo de esta combinación de negocios una ventaja competitiva clave.



# Modelo de negocio de Dineo



En el ejercicio 2021, se ha recuperado la venta presencial en tiendas, ya que en 2020 debido a los cierres de tiendas que se produjeron por la pandemia COVID-19, durante varios meses el único canal de venta fue el negocio online, tanto en venta de productos como préstamos.



# **Capital financiero**

Debido a la pandemia global COVID-19, hemos retrocedido tanto en volumen de ventas como en resultados:

(en miles de euros)	2021	2020		2021	2020
Cifra de negocios EBITDA			Pagos por compras	45.298	39.073 13.848
Resultado de explotación	636 -2.099		Gastos de personal Dotaciones a la amortización	15.484 2.527	2.342
Pagos por IRPF	1.351	1.109	Resultados en España	-2.338	-992
Pagos por IVA	4.310		Resultados en Portugal	-132	-281
IAE y otros tritubutos	227	344			
Pagos i. sobre beneficios España	4	234			
Pagos i. sobre beneficios Portugal	0	12			

#### Estado de información no financiera del ejercicio 2021

En este ejercicio, una vez reabiertas todas las tiendas, se ha mejorado significativamente la actividad. Para el próximo año, pretendemos continuar creciendo con vistas a superar los niveles de actividad previos a la pandemia, gracias a una decidida apuesta tecnológica, la adopción de metodologías agiles y el talento de nuestros equipos, que están dando frutos a nivel de gestión.

Para el desarrollo de sus actividades, el grupo Cash Converters utiliza principalmente fondos propios y financiación de inversores. En los últimos años también está recurriendo a financiación bancaria, estudiando también otros medios financieros para acometer las inversiones necesarias en capital intelectual y humano.

Para hacer frente a los efectos que ha causado la pandemia COVID-19, obtuvimos en 2020 financiación bancaria con garantía pública por importe de **1.375** miles de euros, reestructurando de esta forma la financiación para equilibrar los pasivos a largo y corto plazo.



#### Estado de información no financiera del ejercicio 2021

A pesar de los resultados negativos arrastrados desde 2020, el grupo mantiene una sólida posición financiera, con un fondo de maniobra positivo siendo el activo corriente 1,72 veces el pasivo corriente (2,31 veces en 2020) y con un patrimonio neto que representa el 35% de los activos (47% en el ejercicio anterior).



# **Capital fisico**

Cash Converters en España y Portugal es una de las franquicias internacionales con más éxito de la compañía, con más de 80 tiendas abiertas en ciudades de la mayoría de las provincias de España y 6 en Portugal (Lisboa y Oporto), en las que se incluyen tanto propias como franquiciadas, junto a un canal digital cada vez más importante. El número de tiendas no se

han visto modificado.

Control of the contro

Para la compra y venta de productos usados, así como para la distribución de créditos de Dineo, contamos con **33** tiendas corporativas además de la distribución geográfica a través de las 48 tiendas franquiciadas, todas las cuales permanecen en igual número que el año anterior.

La disminución de tiendas se debe al proceso de consolidación que está realizando el grupo, principalmente para eliminar capacidad redundante en aquellas localidades donde está presente en distintas ubicaciones.

Esta red de tiendas se apoya en los servicios centrales prestados por nuestras sedes de oficinas en Madrid, Málaga y Marbella.



# Capital intelectual y tecnológico

En los últimos años, nuestra ambición estratégica y necesidades para facilitar nuestra transformación digital nos ha llevado al desarrollo interno de una serie de soluciones tecnológicas y aplicaciones informáticas para apoyar a dicho proceso de transformación, las cuales tuvieron una importancia capital en 2020 durante el periodo en que estuvieron cerradas las tiendas por la pandemia COVID-19.

Dada la complejidad de nuestro negocio no siempre existen soluciones tecnológicas ya desarrolladas en el mercado por lo que en 2021 hemos invertido un total de **1.174** miles de euros en este tipo de iniciativas (**1.125** miles de euros en el ejercicio anterior), por lo que disponemos de las herramientas que apoyan los procesos de compra y venta de los artículos en tiendas Cash Converters y combinan todo el proceso desde la identificación de nuestros clientes hasta la valoración y prueba de los artículos.

Asimismo, Cash Converters España mantiene un catálogo detallado de productos y especificaciones que apoya la identificación y correcta valoración de artículos que transaccionamos en todos nuestros canales de compra y venta.



Igualmente, en el área de microcréditos el grupo dispone de una aplicación informática propietaria para Dineo que facilita no sólo la gestión transaccional de las operaciones sino además la inteligencia de negocio para la toma de decisiones apropiadas basadas en minería de datos.

En resumen, estamos concluyendo un ambicioso plan estratégico de transformación digital para ofrecer las mejores soluciones a las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Dicho camino se apoya en una apuesta decidida por las personas del equipo y la tecnología para ejecutar de manera eficaz dichas operaciones.





# **Capital humano**

# Órgano de administración

El grupo está regido por el consejo de administración de la sociedad dominante, CASH CONVERTERS ESPAÑA, S.L., formado por tres hombres en representación de los socios que poseen la mayoría del capital social.

Las funciones de gestión del negocio incluyendo las económicas, sociales y medioambientales están delegadas en el presidente y el consejero delegado, que son los únicos miembros del consejo que perciben retribución. La retribución de dichos administradores ha ascendido a **128** miles de euros (36 miles de euros en el ejercicio anterior).

En cuanto al personal de alta dirección, su retribución media es de aproximadamente **97** miles de euros (66 miles de euros en el ejercicio anterior).

#### Estado de información no financiera del ejercicio 2021

La implicación de los miembros del consejo se origina principalmente en que tienen también intereses en otras empresas dedicadas a la compraventa de bienes usados que son franquiciadas de Cash Converters España.

La formulación de la información no financiera es una función del consejo de administración y debe ser aprobada posteriormente por la junta general de socios.

#### Personas

En Cash-Converters España contamos con el trabajo, la pasión y el compromiso de cientos de profesionales de gran talento que son el pilar fundamental de nuestra empresa. Por ello, estamos decididos a hacer de Cash-Converters el mejor lugar en que trabajar, fomentando ambientes de trabajo respetuosos, positivos, inclusivos y saludables.

Nuestro compromiso con la igualdad es clave estratégica de nuestra Compañía, integrando así, la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres como un beneficio básico de nuestra empresa y como eje de los procedimientos de gestión.



Las personas trabajadoras, cuya media es de 606 personas (594 personas el año anterior), se distribuyen geográficamente entre España (524) y Portugal (82).

Este leve aumento en la plantilla se justifica en los la terminación de los expedientes de regulación temporal de empleo (ERTE) que se acometieron en 2020 para hacer frente a la bajada de actividad producida principalmente por los cierres de las tiendas y las restricciones a la movilidad que afectaron a 506 trabajadores/as de Cash-Converters y 35 trabajadores/as de Dineo en España, habiéndose exonerado 492 miles de euros por cuotas a la seguridad social en España y subvenciones de 65 miles de euros en Portugal.



Las principales magnitudes sobre el personal de la plantilla y sus variaciones son:

Plo	ıntilla	2021	2020	Salarios medios	2021	2020
		Pers	onas		Miles de €	
Por sexo				Por sexo		
Mujeres		278	287	Mujeres	15	14
Hombres		333	400	Hombres	21	21
Por edad				Por edad		
Menos de	30 años	120	120	Menos de 30 años	14	13
Entre 30 y	45 años	377	455	Entre 30 y 45 años	19	16
Más de 45	años	114	112	Más de 45 años	23	21
Por catego	oría			Por categoría		
Directivos/	as	11	6	Directivos/as	98	96
Técnicos/a	S	139	152	Técnicos/as	25	27
Vendedore	s/as	422	478	Vendedores/as	13	13
Otro perso	nal	39	51	Otro personal	10	10
Por contro	ito			Por contrato		
Indefinido		564	615	Indefinido	20	19
Temporal		47	72	Temporal	11	11
Con discap	acidad	12	9	A tiempo parcial	10	14
A tiempo p	arcial	196	176			
Bajas						
Por despid	os	44	14			
Voluntarias	;	72	43			



Los cálculos de plantilla están en términos absolutos, sobre el número global de contratos y la remuneración media por trabajador que se obtiene en el cálculo de la media está penalizada debido a la incidencia de los contratos a tiempo parcial.

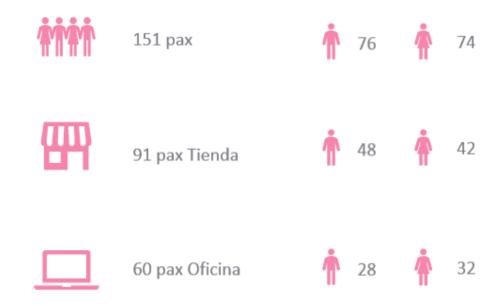
La brecha salarial por sexos (29%) se debe a que existe un número menor de mujeres en puestos de mayor responsabilidad, ya que los salarios medios son muy parecidos cuando se ven por categorías.





En lo que a contratación se refiere en 2021 las principales magnitudes son:

# **Contrataciones Totales**





Cash Converters España mantiene políticas de conciliación, estableciendo horarios de entrada y salida y turnos flexibles para el personal, tanto en tiendas como en oficinas de servicios centrales. Además, las personas que prestan servicios en oficinas disfrutan de jornada intensiva los viernes por la tarde y los meses de julio y agosto. De la misma manera, existe la posibilidad de trabajar a distancia bajo varias modalidades.

Así concretamente, para las personas trabajadoras de oficinas se ha puesto en marcha una nueva Política de Flexibilidad que, entre otras medidas, contempla hasta el 50% de la jornada anual de teletrabajo, 2 semanas ininterrumpidas adicionales de trabajo a distancia y flexibilidad horaria durante los días de jornada continuada.

En los que se refiere a las personas trabajadoras de tiendas físicas se ha revisado que todas las personas prestan servicios en la tienda más cercana a su domicilio, ofreciendo un cambio de centro de trabajo de no ser así y se ha realizado una revisión de horarios para su mejora y racionalización.



Desde mayo de 2021, hemos dado un paso más en nuestro compromiso con la Sostenibilidad en su ámbito Social firmando con la representación de los trabajadores y las trabajadoras nuestro primer **Plan de Igualdad**.





En el mismo se contienen 93 medidas agrupadas en 11 temáticas: acceso al empleo y selección, contratación, promoción profesional, formación, clasificación profesional, conciliación, salud laboral, comunicación, violencia de género, acoso sexual y retribución.

Nuestro Plan de Igualdad es aplicable a todas nuestras personas trabajadoras y tiene una vigencia de 3 años.

Para la confección de este Plan nuestras personas trabajadoras cumplimentaron un cuestionario de igualdad, de manera que para incentivar la participación por cada cuestionario cumplimentado se han donado dos kilos a Banco de Alimentos.



#### Estado de información no financiera del ejercicio 2021



23 de marzo de 2021

A/a. D Sabas Berzosa Santos

CASH CONVERTERS ESPAÑA S.L.

C/ Sor Angela de la Cruz, 33

28020 MADRID

Medio entrega: CORREO@

Total de páginas enviadas, incluido ésta

DOS

Asunto: AGRADECIMIENTO

#### Señores

Queremos maninestarle nuestro agradecimiento sincero, en nombre de toda la familia que formamos Bancosol Alimentos, su inestimable colaboración.

Gracias a su apoyo contribuimos hacer realidad nuestro sueño de construir juntos otro mundo posible, más humano y fraterno, donde podamos favorecer la salida de la exclusión social de nuestras personas beneficiarias.

Reiterándole nuestro reconocimiento, aprovechamos ésta ocasión para saludarle.

#### **MUY ATENTAMENTE**

Enrique Castillo
Bancosol Banco de Alimentos Costa del Sol
Tesorero y Relaciones voluntariado
Telf. 952 17 95 79 - 639 680 470
enriquecastillo@bancosol.info
www.bancosol.info
col-Alim.





Además, junto con nuestro Plan de igualdad hemos suscrito El **Protocolo de Actuación contra el Acoso Sexual, por razón de Genero y Orientación Sexual**, que garantiza el derecho de trabajadores y trabajadoras a disfrutar de unos ambientes de trabajo exentos de discriminación y/o violencia de por razón de orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género.





Adicionalmente, se ha dispuesto de un **canal de comunicación confidencial** – <u>protocoloacoso@cash-converters.es</u> – a través del cual se puede informar a la compañía de aquellas situaciones que puedan ser constitutivas de Acoso, Acoso Sexual, Acoso por razón de sexo y orientación sexual.

Este año 2021, hemos llevado a cabo acciones de comunicación interna con ocasión del Día internacional de la Mujer y del día para la eliminación de la Violencia contra la mujer, con objeto de difundir información de interés para nuestras personas trabajadoras, que nos ayuden a sensibilizarnos y dar visibilidad a esta problemática social.





Para Cash Converters España, este Plan de Igualdad junto con nuestro Propósito -cambiar hábitos de consumo para lograr un mundo más sostenible en lo económico, lo social y lo ambiental- y nuestros Valores -sostenibilidad, respeto, cercanía, transparencia y proactividad-ratifica nuestro firme compromiso con la sostenibilidad, nuestros grupos de interés y contribuye a la consecución el Objetivo de Desarrollo Sostenible 5 -igualdad de género.







Respeto



Cercanía



Transparencia



Proactividad



De la misma manera, en Cash Converters España fomentamos la inclusión de las personas con discapacidad a través de nuestro programa Diversidad&Integración, que pretende concienciar, divulgar y dar visibilidad a la diversidad funcional. Así en 2021 con ocasión del día internacional de las personas con discapacidad hemos celebrado la segunda semana de la diversidad. Durante la misma hemos llevado a cabo diferentes acciones que contribuyen a informar y sensibilizar sobre la diversidad funcional, a dar visibilidad a este colectivo y a su integración.

# diversidad&integración

Dentro de estas acciones en 2021 hemos colaborado con la **Asociación Siempre Adelante**, que busca mejorar la calidad de vida de los afectados y afectadas por el ELA y de sus familiares.



#### Estado de información no financiera del ejercicio 2021

Adicionalmente, debemos destacar que los trabajadores y las trabajadoras de Cash Converters y Dineo, mediante votación y por mayoría, decidieron donar el importe equivalente a su regalo de navidad a Fundación Teodora en España y Mais Proximidade en Portugal.





En 2021 hemos lanzado nuestro **Portal SmilingPeople**, con el que ofrecemos un servicio, ágil, cercano y sostenible a nuestras personas trabajadoras, facilitando la comunicación y la transparencia.

Este portal ha permitido culminar el "proyecto cero papel", iniciado en el área de personas en 2020, mediante el envío y firma de toda la documentación laboral en formato digital. De esta manera, fieles a nuestros valores y propósito ponemos a disposición de los trabajadores y trabajadoras la información y documentación de utilidad para su consulta y descarga.





En 2021 se ha consolidado nuestra SmilingAcademy, enfocada a compartir conocimiento y talento interno, dinamizar las formaciones relativas a procesos y englobar acciones formativas realizadas con partners externos. Para ello hemos contamos con una plataforma online de formación utilizada fundamentalmente para impartir formación operativa sobre procesos a las personas trabajadoras de tienda física.

Hemos formado a los equipos de IT y operaciones en metodologías Agiles -Scrum- y hemos puesto en marcha un ambicioso proyecto formativo dirigido a las personas trabajadoras de nuestras tiendas denominado Pasión por el Cliente (PXC). En 2021, se han formado los equipos de Liderazgo de las tiendas de España y Portugal.





La formación desarrollada durante el ejercicio 2021 ha sido la siguiente:



Por lo que la media ha sido de 8 horas por persona trabajadora siendo para los trabajadores y las trabajadoras de tienda en los que se realiza un mayor esfuerzo de formación.



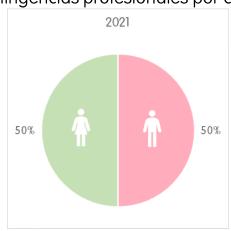
Dentro de la política de Cash Converters España existe un plan de prevención de riesgos laborales aplicable a todas las personas trabajadoras diseñado y aplicado conforme a la legislación laboral. Cuando se produce un accidente, se analiza y estudia conforme a la normativa laboral, implementando las medidas correctoras correspondientes por los técnicos de la entidad externa que mantiene el sistema de prevención de riesgos laborales.



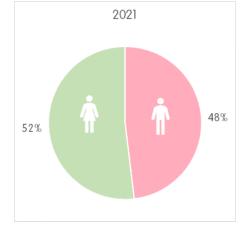
La siniestralidad puede considerarse baja, dada la actividad de la sociedad, habiéndose producido un número insignificante de accidentes laborales en los últimos años, sin consecuencias significativas. La incidencia de bajas por sexos y tipo es como se presenta en los siguientes cuadros:



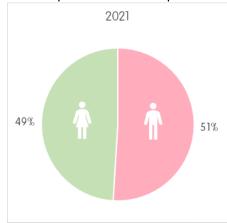
Contingencias profesionales por casos



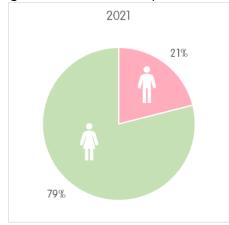
#### Contingencias comunes por casos



# Contingencias profesionales por días de baja



# Contingencias comunes por días de baja





cash**converters** 

Durante el ejercicio se han tomado 28 permisos por paternidad y maternidad (20 en el ejercicio anterior).

La jornada de trabajo se enmarca en la legislación laboral y el convenio colectivo aplicable en cada una de las ubicaciones, siendo como máximo de 1.800 horas por año, excepto en los contratos a tiempo parcial, que se ajustan a lo pactado con el trabajador/a.

En relación con el absentismo es poco significativo, debiéndose principalmente por enfermedades comunes ya que la incidencia de accidentes laborales es insignificante, como se ha explicado anteriormente.

Del total de la plantilla, 12 personas en el ejercicio y 9 en el anterior tienen un grado de invalidez superior al 33%. Hasta el momento no se han necesitado medidas de accesibilidad para este personal.



La negociación con los trabajadores y trabajadoras se realiza a través del comité de empresa y las modificaciones se comunican por correo electrónico o panel informativo a todos los trabajadores una vez se consiguen los acuerdos.

Se aplican los convenios colectivos de España y Portugal a todas las personas trabajadoras, con excepción del personal de alta dirección.

En nuestra empresa fomentamos un estilo de comunicación interna acorde a nuestros valores corporativos, esto es, transparente, autentico y bidireccional, para ello disponemos de diferentes canales de comunicación. Divulgamos, sensibilizamos e informamos sobre temas diversos relativos a nuestro propósito, vinculados a la sostenibilidad y a la vida en nuestra empresa.

También promovemos encuentros periódicos presenciales o virtuales en los que informamos, divulgamos, trabajamos o creamos comunidades de conocimiento.



En definitiva, en Cash Converters España promovemos una cultura organizacional única, basada en la comunicación transparente, un propósito transcendente, nuestros valores y un posicionamiento de marca único.



## Capital social y relacional

El/la cliente, que a la vez es nuestro principal proveedor/a de productos, es el centro del negocio, y todo lo que hacemos es, pensando en él/ella.

El número de devoluciones de productos en los últimos años se mantiene razonablemente bajo. De estas reclamaciones han resultado determinadas sanciones para el grupo debido a la gestión de datos personales.

En el área de microcréditos existen aproximadamente 1.000 procedimientos judiciales (393 en el año anterior) de clientes promoviendo acciones de nulidad de los micro préstamos por un importe de 522 miles de euros aproximadamente (300 miles de euros en el año anterior) que están pendientes de resolución judicial. Sobre estas reclamaciones judiciales se han producido pronunciamientos contradictorios, siendo una cuestión jurídicamente controvertida, lo que sin duda redunda en una alta litigiosidad.



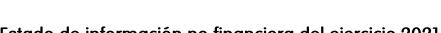
cash**converters** Únete al #MovimientoConverter

Para mitigar estas situaciones, se han reforzado las medidas de identificación de clientes, especialmente en el área de microcréditos, donde se aplican los códigos de conducta definidos por la industria para evitar en lo posible las situaciones de conflicto e incidencias administrativas.

Nuestra filosofía incluye el apoyo a la sociedad para convertir el comercio de segunda mano en una herramienta que genere valor en la compra y venta de productos garantizados mediante soluciones innovadoras, en un entorno transparente, organizado y estimulante y de igual forma, también perseguimos ofrecer soluciones financieras a nuestros clientes que tienen un acceso restringido a otros canales de financiación.

Para facilitar la accesibilidad de nuestras instalaciones, todas las tiendas tienen medidas de acceso habilitadas para personas con movilidad reducida.

La gestión ética del negocio es parte intrínseca de cómo ejecutamos nuestras operaciones – no en vano, uno de nuestros valores corporativos es la transparencia - ello implica la colaboración de Cash Converters con las autoridades policiales de las áreas dónde tenemos tiendas ya que nuestras compras a particulares se les comunican para poder identificar



cash**converters** Únete al #MovimientoConverter

artículos que provienen de actividades ilícitas. Esto nos ha llevado a liderar un grupo de cooperación entre empresas del sector con el objeto de mejorar la gestión de los productos adquiridos y a impulsar la creación de AESEMA, Asociación de Empresas de Segunda Mano, entidad sin ánimo de lucro cuyo objetivo es promover la sostenibilidad medioambiental a través de la economía circular e impulsar la digitalización del registro de compraventa de artículos usados.

El número de bienes identificados como adquiridos de forma ilícita por parte de sus vendedores a Cash Converters ha sido, en los últimos ejercicios, una ínfima parte de las compras realizadas, manteniéndose los protocolos necesarios para la identificación de bienes robados.

Dineo por su parte, está asociado a AEMIP https://www.aemip.es/ (asociación española de micro préstamos) es una Asociación Profesional que nace de la motivación de las empresas del sector por realizar un ejercicio de protección del sector y sus clientes.

Debido al auge del sector de micro préstamos en España, la previsible evolución de la financiación al consumo hacia nuevas formas de financiación y le experiencia en otros países,



hacían necesaria un marco de protección de los clientes y también a AEECF https://asociacioncontraelfraude.com/ (asociación contra el fraude) La Asociación de Empresas Españolas Contra el Fraude se creó en 2014 como una entidad sin ánimo de lucro con el objetivo de dar respuesta a una necesidad en España: la lucha contra el fraude, un hecho delictivo que produce importantes pérdidas tanto a empresas como a consumidores. Para lograr este objetivo, la principal misión de la AEECF es el establecimiento de una plataforma colaborativa para coordinar un sistema español antifraude entre los asociados.

Para evitar en lo posible estas situaciones, la formación sobre estas materias llega a todo el personal que gestiona la venta de servicios de DINEO.



## **Capital natural**

La actividad principal del grupo es, en sí misma, sostenible. Compramos, reacondicioanmos y damos una segunda vida a miles de productos al año.

En 2021 hemos lanzado el #MovimientoConverters promoviendo un cambio en la sociedad y en el planeta a través del consumo consciente e inteligente.





Este movimiento nos acerca a la consecución de nuestro propósito como compañía:

Cambiemos hábitos de consumo para lograr un mundo más sostenible en lo económico, lo social y lo ambiental.

#JuntosReconvertimos



Así, para impulsar nuestro movimiento damos seguimiento mensual a diferentes KPI's no financieros:





Además, dinamizamos la economía circular a nivel local, somos el punto de encuentro para la reutilización de productos dentro de la comunidad donde se ubican nuestras tiendas.

Adicionalmente, estamos formalizando diferentes alianzas estratégicas -ODS 17- que, suman nuevos partners a nuestro #MovimientoConverters, y fomentan la protección del medioambiente en particular, y la sostenibilidad en general. Por ejemplo:

- Cambio de proveedor de energía eléctrica. Hemos apostado por **Holaluz** como proveedor de energía renovable en toda nuestra red de tiendas propias y oficinas. Con para conseguir un ahorro de 536 Ton de CO<sub>2</sub> al año.
- Instalación de Puntos Verdes dentro de nuestra red de tiendas para el separado y reciclaje de los RAEE. Nos hemos sumado al programa #GreenShop de la Fundación ECOLEC para la recogida separada de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.



No olvidamos **nuestro packaging** y en 2021 lo hemos rediseñado reduciendo el plástico y la cinta adhesiva utilizada en nuestros envíos online, optando en su lugar por materiales renovables y reciclables.

En otro orden, **nuestra joyería sostenible es una alternativa responsable** para los consumidores que buscan y apuestan por una joyería ética: A través de la reutilización de joyas damos una segunda vida a piezas en perfecto estado y mediante la creación de joyas con oro reciclado evitamos la extracción de metales preciosos de la naturaleza, habiendo reutilizado 212 kilogramos de metales preciosos durante el ejercicio 2021 y 490 kilogramos en 2020.

Con objeto de **reducir el consumo energético** hemos implantado luces led (Light Emission Diode) en nuestras oficinas y tiendas propias y se están generando procesos que eliminan el uso intensivo de papel, basados en la digitalización de todos los procesos administrativos.

Además, en nuestro afán de avanzar en nuestro decidido compromiso con la sostenibilidad medioambiental, nos sumamos a aquellos días mundiales que contribuyen a la sensibilización en esta materia promoviendo con ello la participación de nuestros grupos de interés y muy especialmente de nuestros clientes y personas trabajadoras. Así en **2021 divulgamos sobre**:























Dentro de las iniciativas enfocadas a nuestras personas trabajadoras, queremos destacar la celebración en 2021 de nuestra **Primera Semana del Medioambiente** con ocasión del día Internacional del Medioambiente que se celebra el 5 de junio.

Una semana completa repleta de actividades que nos ayudan a reflexionar sobre el impacto medioambiental de nuestras acciones cotidianas.



Durante la misma, **divulgamos y aprendemos sobre Sostenibilidad**, asistimos a charlas sobre estos extremos y **realizamos acciones** como limpiezas de enclaves naturales.









En la imagen charla con D. Luis Mediana, director de Sostenibilidad y Medioambiente del Ayuntamiento de Málaga, hablándonos sobre Economía Circular.



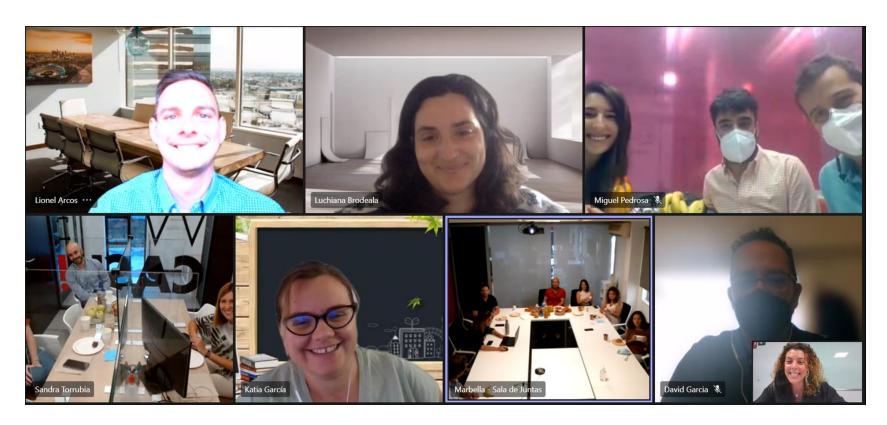




Imágenes del cartel y recogida de residuos en la Playa del Faro de Marbella, en la que participaron personas trabajadoras de nuestra compañía y sus familiares.



En 2021, durante la semana del Medioambiente nace nuestra Ecotribu, compuesta por compañeros y compañeras que se reúnen periódicamente para reflexionar sobre que otras acciones o actividades podemos llevar a cabo para mejorar nuestra sostenibilidad y por ende nuestro impacto medioambiental.





## Preparación de este informe

Este estado de información no financiera que responde a la normativa mercantil sobre información no financiera correspondiente al ejercicio 2021 ha sido formulado por el consejo de administración teniendo en cuenta los estándares internacionales de la Global Reporting Initiative (GRI).

#### Estándares GRI

La elaboración del estado de información no financiera conforme a los Estándares GRI permite obtener una imagen fiel de los asuntos significativos que afectan a Cash Converters España, sus impactos y cómo son gestionados.

Los Estándares GRI representan la más reciente práctica mundial para hacer pública información sobre los impactos económicos, medioambientales y sociales de una organización.



#### Análisis de materialidad

En el contexto de este estado de información no financiera, se entiende por tema material aquel que pueda influir de forma relevante en la opinión de un grupo de interés en relación con Cash Converters y que, además, traiga como consecuencia una decisión que pudiera afectar significativamente a los resultados y objetivos del Grupo como entidad empresarial. Los temas materiales han sido identificados en una columna independiente en la tabla del índice de los Estándares GRI seleccionados, conforme al análisis de materialidad realizado.

Los temas de personal, dada la actividad y capacidad del personal se incluyen por su importancia en asuntos de igualdad y brechas salariales.

Los temas de carácter social, centrados sobre todo en las áreas de corrupción y blanqueo de capitales tienen relevancia por el riesgo de adquisición de bienes robados u obtenidos de forma fraudulenta que pueden causar quebrantos reputacionales y financieros al grupo.

Todo lo relacionado con derechos humanos, dado que la actividad se realiza en España y Portugal, existe legislación de protección al respecto que se cumple por parte de todo el grupo y en consecuencia no es un asunto que afecte de forma material.

Los asuntos medioambientales, debido a las actividades desarrolladas por Cash Converters tienen mucha menos incidencia en la gestión que los temas desarrollados anteriormente, si bien se han incluido por las expectativas que pueden tener determinados grupos de interés sobre los mismos.



## Medición y evaluación de los sistemas de gestión

El desempeño y la eficacia de las medidas de gestión que toma el grupo se analizan y miden de acuerdo con las siguientes herramientas:

- . Encuestas de satisfacción de clientes.
- . Consultas con expertos y representantes de grupos de interés.
- . Trabajos de auditoría internos y externos.
- . Mecanismos de evaluación interna e indicadores claves de actuación (KPI).
- . Comités y órganos de control internos especializados.

#### Periodicidad

De acuerdo con la normativa mercantil, el estado de información no financiera tiene una periodicidad anual. El estado de información no financiera del ejercicio 2020 fue aprobado por la junta general de socios el 18 de junio de 2021.

## Alcance, periodo y límites

Las sociedades incluidas en el presente informe son las siguientes:

- . Cash Converters España, S.L.
- . Dineo Crédito, S.L.U.
- . CCE Canarias, S.L.
- . Royal Store, S.L.
- . Lusocash, Lda.
- . Cashtrade, Lda.

La información facilitada corresponde al ejercicio 2021 y su comparativa del ejercicio anterior salvo que se indique otra cosa.



#### Fuentes de información

La información incluida en este estado de información no financiera ha sido obtenida de la disponible en los sistemas de información de las sociedades integradas en el Grupo Cash Converteres España.

#### Verificación externa

El presente informe ha sido verificado conforme a la normativa mercantil por BNFIX AUDIT AUDITORES, S.L.P como experto independiente.



## **Estándares GRI**

Estándar GRI	Requisito	Asunto Material	Descripción GRI	Ubicación en informe
Información	general			
GRI 102	102-1	Sí	Nombre de la organización	5
GRI 102	102-2	Sí	Actividades, marcas, productos y servicios	6-9
GRI 102	102-3	Sí	Ubicación de la sede	5
GRI 102	102-4	Sí	Ubicación de las operaciones	13
GRI 102	102-5	Sí	Propiedad y forma jurídica	16
GRI 102	102-6	Sí	Mercados servidos	13
GRI 102	102-7	Sí	Tamaño de la organización	19
GRI 102	102-8	Sí	Información sobre empleados y otros trabajadores	18
GRI 102	102-9	Sí	Cadena de suministro	6-9
GRI 102	102-10	Sí	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	6-9
GRI 102	102-11	Sí	Principio o enfoque de precaución	6-9
GRI 102	102-12	Sí	Iniciativas externas	6-9
GRI 102	102-13	Sí	Afiliación a asociaciones	41-42
GRI 102	102-14	Sí	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1-2
GRI 102	102-15	Sí	Principales impactos, riesgos y oportunidades	6-9
GRI 102	102-16	Sí	Valores, principios, estándares y normas de conducta	40-41
GRI 102	102-18	Sĩ	Estructura de gobernanza	16





Estándar GRI	Requisito	Asunto Material	Descripción GRI	Ubicación en informe
CDI 100	100 10	Cī		17
GRI 102	102-19	Sí	Delegación de autoridad	17
GRI 102	102-22	Sí	Composición del máximo órgano superior de gobierno y sus comités	16
GRI 102	102-25	Sí	Conflictos de interés	17
GRI 102	102-26	Sí	Función de máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	16
GRI 102	102-31	Sí	Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	16
GRI 102	102-32	Sí	Función de máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	17
GRI 102	102-34	Sí	Naturaleza y número total de preocupaciones éticas	40
GRI 102	102-40	Sí	Listado de grupos de interés	1
GRI 102	102-41	Sí	Acuerdos de negociación colectiva	36
GRI 102	102-42	Sí	Identificación y selección de grupos de interés	1
GRI 102	102-43	Sí	Enfoque para la participación de los grupos de interés	60
GRI 102	102-44	Sí	Temas y asuntos clave mencionadas	58
GRI 102	102-45	Sí	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	61
GRI 102	102-46	Sí	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	57
GRI 102	102-47	Sí	Listado de los temas materiales	58
GRI 102	102-50	Sí	Período examinado	61
GRI 102	102-51	Sí	Fecha del último informe	60
GRI 102	102-52	Sí	Ciclo de elaboración de informes	60
GRI 102	102-53	Sí	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	5
GRI 102	102-55	Sí	Índice de contenidos GRI	63-69
GRI 102	102-56	Sí	Verificación externa	62



Estándar GRI	Requisito	Asunto Material	Descripción GRI	Ubicación en informe
Metodologío	a de gestión			
GRI 103 GRI 103 GRI 103	103-1 103-2 103-3	Sí Sí Sí	Explicación del tema material y su cobertura El enfoque de gestión y sus componentes Evaluación del enfoque de gestión	Por área Por área Por área
Presencia er	n el mercado			
GRI 201	201-1	Sí	Valor económico directo generado y distribuido	10
Impactos ec	onómicos indir	rectos		
GRI 203	203-1	Sí	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	14
Subcontrata	ción y proveed	lores		
GRI 204	204-1	Sí	Proporción de gasto en proveedores locales	46



Estándar GRI	Requisito	Asunto Material	Descripción GRI	Ubicación en informe
Anticorrupci	ón			
GRI 205 GRI 205 GRI 205	205-1 205-2 205-3	Sí Sí Sí	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	39-40 42 39
Materiales				
GRI 301	301-1	No	Materiales utilizados por peso o volumen	47
Energia				
GRI 302 GRI 302	302-1 302-4	No No	Consumo energético dentro de la organización Reducción del consumo energético	47 47
Agua				
GRI 303	303-1	No	Extracción de agua por fuente	N/A



Estándar GRI	Requisito	Asunto Material	Descripción GRI	Ubicación en informe
Vertidos y re	siduos			
GRI 306 GRI 306	306-1 306-2	No No	Vertido de aguas en función de su calidad y destino Residuos por tipo y método de eliminación	N/A 35
Empleo				
GRI 401	401-1	Sí	Nuevas contrataciones de empleo y rotación de personal	21
GRI 401	401-2	Sí	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	22
GRI 401	401-3	Sí	Permiso parental	36
Relaciones e	ntre dirección	y trabajador	res	
GRI 402	402-1	No	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	N/A
Salud y segu	ridad en el tra	ıbajo		
GRI 403 GRI 403	403-1 403-2	Sí Sí	Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo Identificación de peligros, análisis de riesgos e investigación de incidentes	34 35





39

Estándar GRI	Requisito	Asunto Material	Descripción GRI	Ubicación en informe
Capacitació	n y formación			
GRI 404	404-1	Sí	Media de horas de formación al año por empleado	33
GRI 404	404-2	Sí	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	33
Diversidad e	igualdad de o	portunidade	es	
GRI 405	405-1	Sí	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	16
GRI 405	405-2	Sí	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	20
No discrimin	ación			
GRI 406	406-1	No	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	26
Marketing y	etiquetado			
GRI 417	417-2	Sí	Casos de incumplimiento en relación con el etiquetado de productos y la información de	39
GRI 417	417-3	Sí	servicios Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	39



Estándar GRI	Requisito	Asunto Material	Descripción GRI	Ubicación en informe
Privacidad (	del cliente			
GRI 418	418-1	Sĩ	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	39
Cumplimier	nto normativo (	en general y (	de legislación socioeconómica en particular	
GRI 419	419-1	Sí	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	39



# Cashconverters Únete al #MovimientoConverters