



Únete al #MovimientoConverters

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

Estado de información no financiera consolidado del ejercicio 2023

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 España 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 la actividad ha superado ya las circunstancias a las que se vio sometida en los años anteriores debido a la pandemia COVID-19, por lo que, una vez retomada la normalidad en las operaciones, estamos inmersos en el proceso de **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 seguir **avanzando en nuestro decidido compromiso con el planeta y la sostenibilidad**, mejorando las medidas ya adoptadas e implantando otras que contribuyan a ello.

Jesús Fuster Pliego
Presidente

Sobre este estado de información no financiera

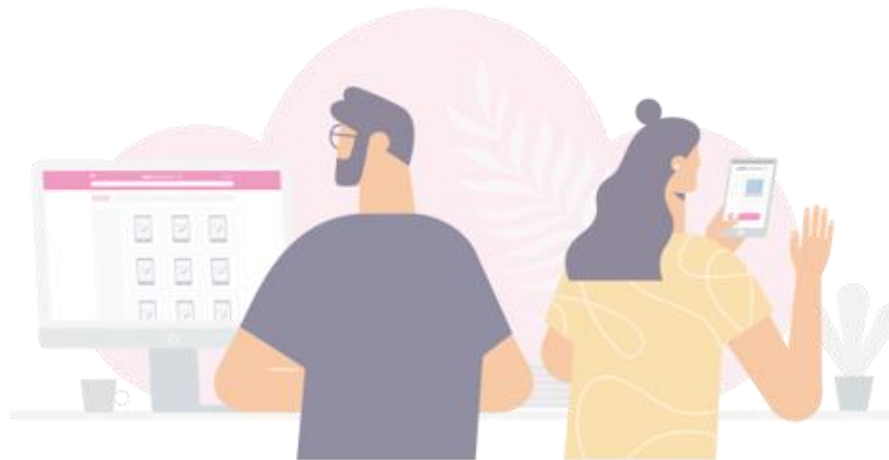
Este estado de información no financiera ha sido preparado de acuerdo con la obligación de formular información no financiera que viene establecido en la legislación mercantil y corresponde al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 formando parte del informe de gestión consolidado.

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

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.



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 89.566 miles de euros en 2023 (90.162 miles de euros en el ejercicio anterior.)

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:
www.cashconverters.es

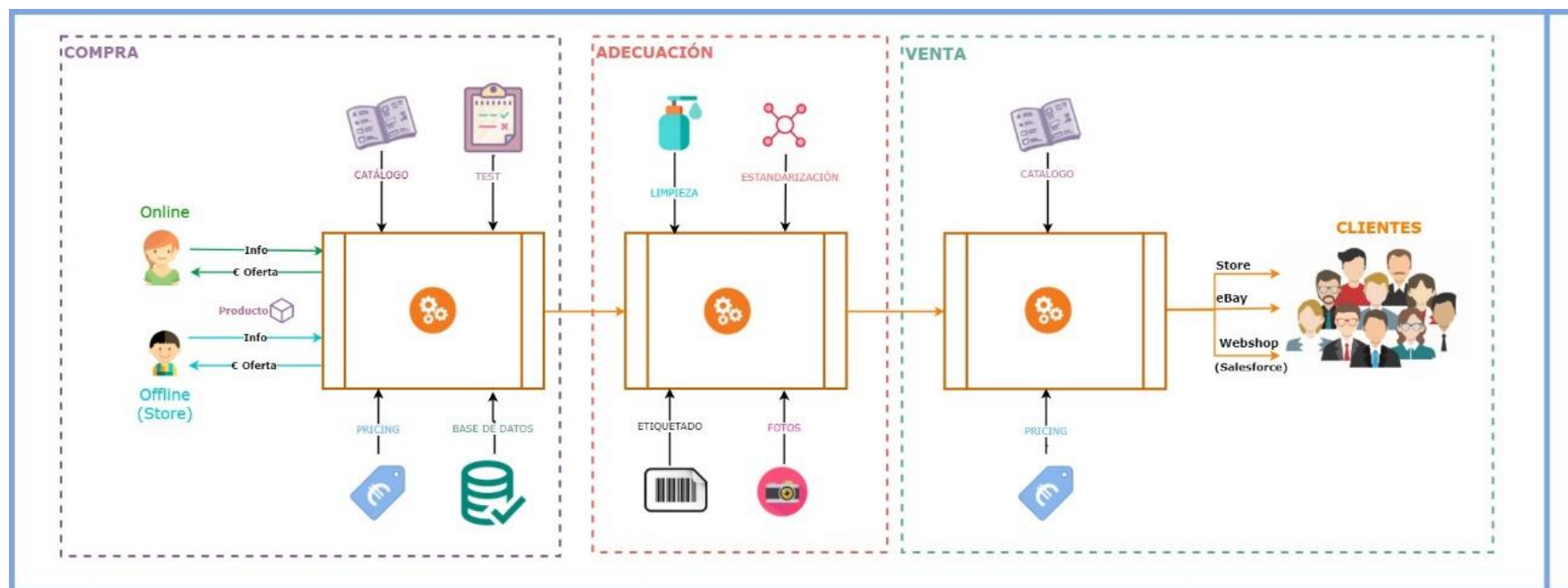
Modelo de negocio

Cash Converters España 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 estas plataformas online. Cash Converters España 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 España sea el único negocio de su rango que compra directamente a los consumidores en Internet.

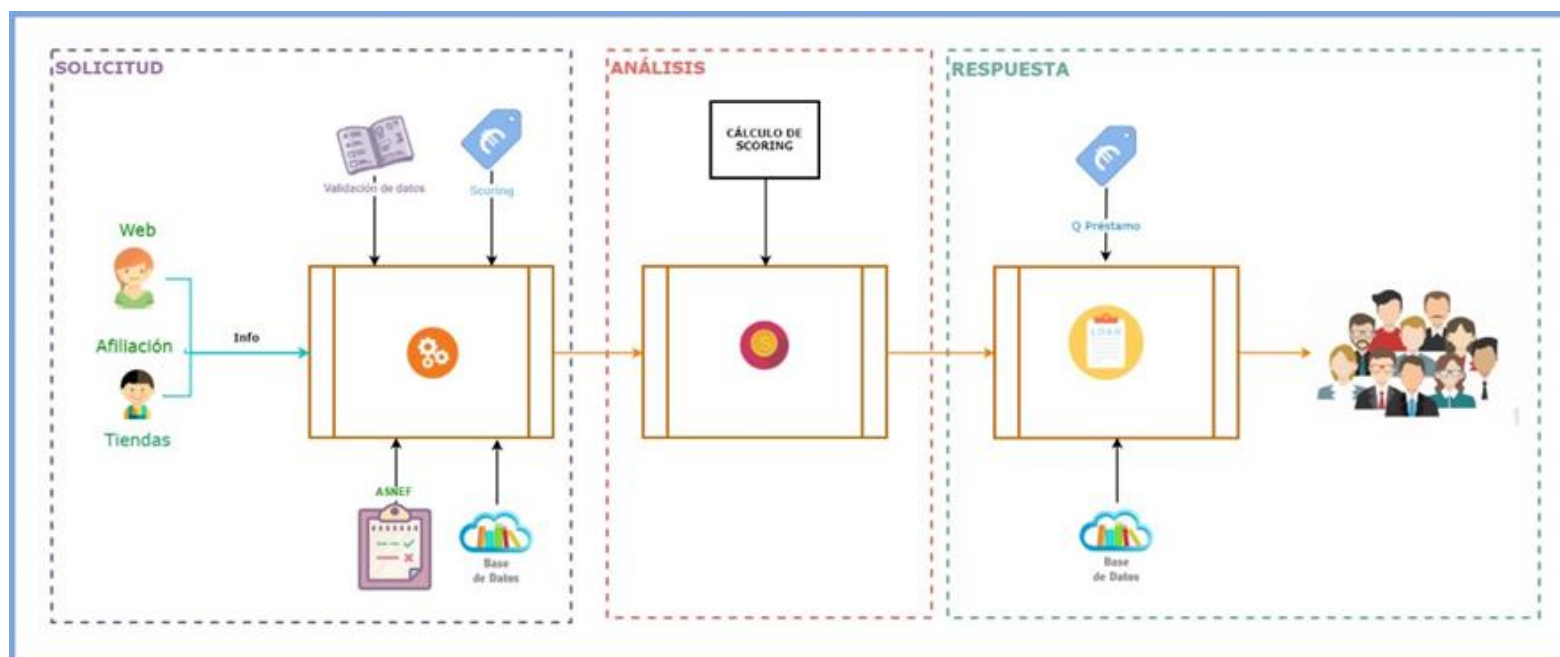
Modelo de negocio de las tiendas de bienes de segunda mano



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 *financiación alternativa* a través de su filial **Dineo Crédito**. En los últimos tres años, Dineo ha ofrecido más de 400.000 préstamos por un valor total de más de 230 millones de euros siendo la cartera de préstamos viva al cierre de 2023 de **6.346** miles de euros (**5.742** euros en el ejercicio anterior).

Desde su web, Dineo Crédito permite a los clientes obtener dinero en un instante, bien en efectivo (tiendas) o directamente en su cuenta bancaria. Como signo distintivo, este producto también se ofrece desde las tiendas Cash Converters en España, 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



Capital financiero

El volumen de ventas y la búsqueda de la eficiencia en cada operación han mejorado sustancialmente los resultados:

(en miles de euros)	2023	2022		2023	2022
Cifra de negocios	89.566	90.161	Pagos por compras	62.228	52.180
EBITDA	4.596	2.045	Gastos de personal	16.015	15.629
Resultado de explotación	1.797	-980	Dotaciones a la amortización	2.628	2.679
Pagos por IRPF	1.906	1.470	Resultados en España	754	-2.041
Pagos por IVA	2.847	2.617	Resultados en Portugal	89	179
Otros tributos	225	597			
Pagos i. sobre beneficios España	0	27			
Pagos i. sobre beneficios Portugal	11	0			

En este ejercicio, se ha mejorado ligeramente la actividad. Para el próximo año, pretendemos continuar creciendo para entrar en rentabilidad, recogiendo los frutos de la decidida apuesta tecnológica de los últimos años, la adopción de metodologías ágiles y el talento de nuestros equipos.

Para el desarrollo de sus actividades, el grupo Cash Converters utiliza principalmente fondos propios y la financiación de inversores. En los últimos años también ha recurrido 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 con objeto de equilibrar los pasivos a largo y corto plazo.

A pesar de los resultados negativos de los últimos años, el grupo mantiene una razonable posición financiera, con un fondo de maniobra positivo siendo el activo corriente **1,4** veces el pasivo corriente (1,4 veces en 2022) y con un patrimonio neto que representa el **23%** de los activos (21% en el ejercicio anterior).

Las autoridades tributarias han sometido a inspecciones fiscales al grupo sobre los impuestos de sociedades e IVA según se explica en la memoria consolidada y como consecuencia, se ha realizado la regularización de dichos impuestos para el resto de los años pendientes de prescripción fiscal.

Capital físico

Cash Converters en España y Portugal es una de las franquicias internacionales con más éxito de la compañía, con más de 70 tiendas abiertas en ciudades de la mayoría de las provincias de España y 5 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 ha visto modificado.



Para la compra y venta de productos usados, así como para la distribución de créditos de Dineo, contamos con **34** tiendas corporativas además de la distribución geográfica a través de las 42 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 2023 hemos invertido un total de **1.533** miles de euros en este tipo de iniciativas (1.970 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 *financiación alternativa* el grupo dispone de una aplicación informática para **Dineo Crédito** 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 cuatro 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 consejo de administración. La retribución de dichos administradores ha ascendido a 138 miles de euros (127 miles de euros en el ejercicio anterior).

En cuanto al personal de dirección, su retribución media es de aproximadamente **83** miles de euros (90 miles de euros en el ejercicio anterior).

Personas

En el grupo 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 España 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 584 personas (637 personas el año anterior), se distribuyen geográficamente entre España (516) y Portugal (68).

Como se observa, la plantilla ha disminuido con relación al ejercicio anterior y se debe al aumento de la polivalencia y de la productividad en tiendas.

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

Plantilla	2023	2022	2021	Salarios medios	2023	2022	2021
		Personas				Miles de euros	
Por sexo				Por sexo			
Mujeres	348	360	278	Mujeres	16	15	15
Hombres	443	492	333	Hombres	22	22	21
Por edad				Por edad			
Menos de 30 años	209	232	120	Menos de 30 años	18	14	14
Entre 30 y 45 años	444	493	377	Entre 30 y 45 años	20	19	19
Más de 45 años	138	127	114	Más de 45 años	21	19	23
Por categoría				Por categoría			
Directivos/as	13	12	11	Directivos/as	83	90	98
Técnicos/as	180	189	139	Técnicos/as	28	24	25
Vendedores/as	569	617	422	Vendedores/as	13	13	13
Otro personal	29	34	39	Otro personal	11	10	10
Por contrato				Por contrato			
Indefinido	712	738	564	Indefinido	20	19	20
Temporal	79	114	47	Temporal	12	12	11
Con Discapacidad	9	12	12	A tiempo parcial	12	10	10
A tiempo parcial	242	282	196				
Bajas							
Por despidos	81	79	44				
Voluntarias	104	136	72				

Los cálculos de plantilla están en términos absolutos, sobre el número global de contratos y la remuneración media por persona trabajadora 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 (25,8% y 31,6% el año anterior) se debe a que existe un número menor de mujeres en puestos de mayor responsabilidad, ya que los salarios medios son iguales cuando se ven por categorías.



La ratio de compensación total anual en 2023 es de 4,57 frente a 5,28 del año anterior, por lo que la ratio ha disminuido en 0,71 con relación al ejercicio anterior.

En lo que a contratación se refiere en 2023 las principales magnitudes son:

Contrataciones totales

	2023			2022			2021		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
En tiendas	92	76	168	143	61	204	48	43	91
En oficinas	16	14	30	30	30	60	28	32	60
Totales	108	90	198	173	91	264	76	75	151

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.

Así concretamente, para las personas trabajadoras de oficinas se ha puesto en marcha una nueva **Política de Flexibilidad** denominada **Work From Anywhere** que, entre otras medidas, contempla hasta el 100% de la jornada anual de teletrabajo, y flexibilidad horaria de entrada y salida durante todos los días del año. Por lo que las personas trabajadoras de oficinas centrales pueden decidir trabajar desde donde mejor trabajen, ya sea en modalidad teletrabajo o en las oficinas.

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 las personas trabajadoras nuestro primer **Plan de Igualdad**.

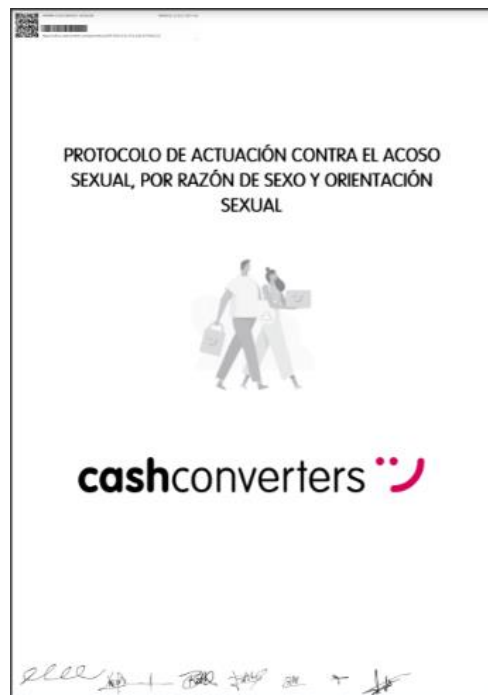


En el mismo se contienen **93 medidas** agrupadas en 11 temáticas: acceso al empleo y selección, contratación, promoción profesional, formación, clasificación profesional, conciliación, salud laboral, comunicación, violencia de género, acoso sexual y retribución.

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 donaron en 2023 dos cientos kilos a **Banco de Alimentos**.

Además, junto con nuestro Plan de igualdad hemos suscrito El **Protocolo de Actuación contra el Acoso Sexual, por razón de Género 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** – protocoloacoso@cash-converters.es – 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.

En 2023, 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.



Sostenibilidad



Respeto



Cercanía



Transparencia



Proactividad

De la misma manera, en Cash Converters 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 2023 con ocasión del día internacional de las personas con discapacidad hemos celebrado la IV Semana de la Diversidad Funcional. 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 



En dicha semana hemos llevado a cabo diferentes acciones de comunicación, sensibilización y concienciación, acercándonos a la neurodiversidad. Además, hemos colaborado con la **Asociación NeuroDiverso**, a través de una charla impartida por su presidenta, donde descubrimos la gran variedad de personas con capacidades diferentes que engloba este término, y cuyo objetivo, es minimizar el estigma que existe en torno a las diferencias en la manera de pensar, actuar y aprender de las personas y centrar la atención en los beneficios que trae consigo la diversidad.



En la imagen charla impartida por Lorena Romero Moreno, presidenta de NeuroDiverso, en nuestra semana IV Semana de la Diversidad Funcional.

En 2021 lanzamos 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 permite cumplir con el **“proyecto cero papel”**, 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.



Además, desde 2021 contamos con 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 contamos con una plataforma online de formación utilizada fundamentalmente para impartir formación operativa sobre procesos a las personas trabajadoras de tienda física.

Hemos puesto en marcha un ambicioso proyecto formativo dirigido a las personas trabajadoras de nuestras tiendas denominado Pasión por el Cliente (PXC). En 2023 y 2022, se han formado a los equipos de las tiendas de España y Portugal.



La **formación desarrollada durante el ejercicio 2023** ha sido la siguiente:

Formación	2023	2022
Por sexo		
Mujeres	1.527	2754
Hombres	1.922	4.168
Por categoría		
Técnicos	722	1.204
Vendedores	2.727	5.622

Las horas totales de formación han ascendido a 3.449 en el ejercicio y fueron 6.459 el año anterior, por lo que la media ha sido de **6 horas por persona trabajadora** (7 en el año anterior) siendo para los trabajadores y trabajadoras de tienda en los que se realiza un mayor esfuerzo de formación. Tras la formación intensiva del ejercicio anterior, en este ejercicio se han realizado menos actividades formativas.

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/las técnicos/as 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, sin consecuencias significativas.

La incidencia de bajas por accidente laboral en cada sexo en 2023 ha sido de 14 mujeres y 7 hombres. De los cuales 5 de ellos han sido accidentes in itinere, 4 mujeres y 1 hombre.

Durante el ejercicio 2023 se han tomado 14 permisos por paternidad y 9 por maternidad (19 en total 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 la persona trabajadora.

En relación con el absentismo, se debe principalmente a enfermedades comunes ya que la incidencia de accidentes laborales es insignificante, como se ha explicado anteriormente, habiendo ascendido en 2023 a 16.704 jornadas aproximadamente, lo que representa un 8%.

Del total de la plantilla, 9 personas en el ejercicio 2023 y 12 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 todas las personas trabajadoras 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, auténtico 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 nuestra compañía estamos decididos a hacer de nuestra empresa el mejor lugar para trabajar, fomentando ambientes de trabajo igualitarios, inclusivos, respetuosos y, por

supuesto, saludables. Es por ello que, comprometidos con el bienestar de nuestras personas trabajadoras, en diciembre de 2022 lanzamos nuestro programa de salud y bienestar **LifeConverters**, para la promoción activa de hábitos de vida saludable.



Este programa consta de 4 pilares fundamentales:



EatConverters = Come Sano: La nutrición es un pilar fundamental para una vida saludable. Por ello, bajo el lema EatConverters no solo facilitamos opciones saludables, sino que compartimos TIPS para promover una alimentación consciente que sea buena para nosotros

y, también, para el medioambiente. Para ello en nuestras oficinas y tiendas hay siempre fruta para que las personas trabajadoras puedan hacer uso de ellas. Además, a lo largo de 2023 se han realizado diferentes talleres sobre nutrición saludable.



DrinkConverters = mantente hidratado: Beber agua y estar correctamente hidratados, reporta múltiples beneficios a nuestra salud y contribuye de manera decisiva a nuestro bienestar físico: Aumenta la energía, evita dolores de cabeza, limpia el organismo, mejora tu forma física, proporciona una piel sana y joven. Es por ello que DrinkConverters se centra en recordarnos la importancia de estar hidratados y facilitarnos trucos y pequeñas estrategias para conseguirlo.



ActiveConverters = haz deporte: La práctica de deporte es uno de los pilares principales de una vida saludable a cualquier edad. Ya sea salir a correr, un partido con amigos/as o ejercicios de fuerza o elasticidad, hacer deporte te ayuda a estar sano/a física y

emocionalmente, además la práctica de ejercicio de manera regular ahora te garantiza una mejor calidad de vida a edades avanzadas. Desde ActiveConverters promovemos la práctica del deporte organizando o facilitando la participación en diferentes actividades deportivas.



HappyConverters = tener una actitud positiva: Mantener una actitud adecuada ante lo que nos ocurre es fundamental para disfrutar de una vida plena y feliz. Son multitud las herramientas a nuestro alcance para trabajar nuestra salud emocional y gestionar nuestros pensamientos y emociones. HappyConverters nace con la vocación de promover la felicidad dentro y fuera de nuestro entorno laboral.

En 2023 lanzamos el programa de retribución flexible **FlexConverters**, a través de la plataforma de Edenred, donde nuestras personas trabajadoras pueden hacer uso de la retribución flexible contratando los servicios de Ticket Restaurant, Ticket Transporte, Ticket Guardería y Seguro médico externo.



En definitiva, en Cash Converters España promovemos una cultura organizacional única, basada en la comunicación transparente, un propósito trascendente, 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.

En el área de *financiación alternativa* existen aproximadamente 1.800 procedimientos judiciales abiertos (2.000 en el año anterior) de clientes que principalmente corresponden a acciones de nulidad de los micro préstamos, usura, vulneración del derecho al honor y a la intimidad o por inclusión en ficheros de solvencia patrimonial. El importe reclamado asciende aproximadamente a 354 miles de euros (522 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.

Para mitigar estas situaciones, se han reforzado las medidas de identificación de clientes, especialmente en el área de financiación alternativa, 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 España con las autoridades policiales de las áreas dónde tenemos tiendas ya que nuestras compras a particulares se les comunican para poder

identificar artículos que proviniesen, en su caso, 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 Crédito 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 financiación alternativa 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 Crédito.

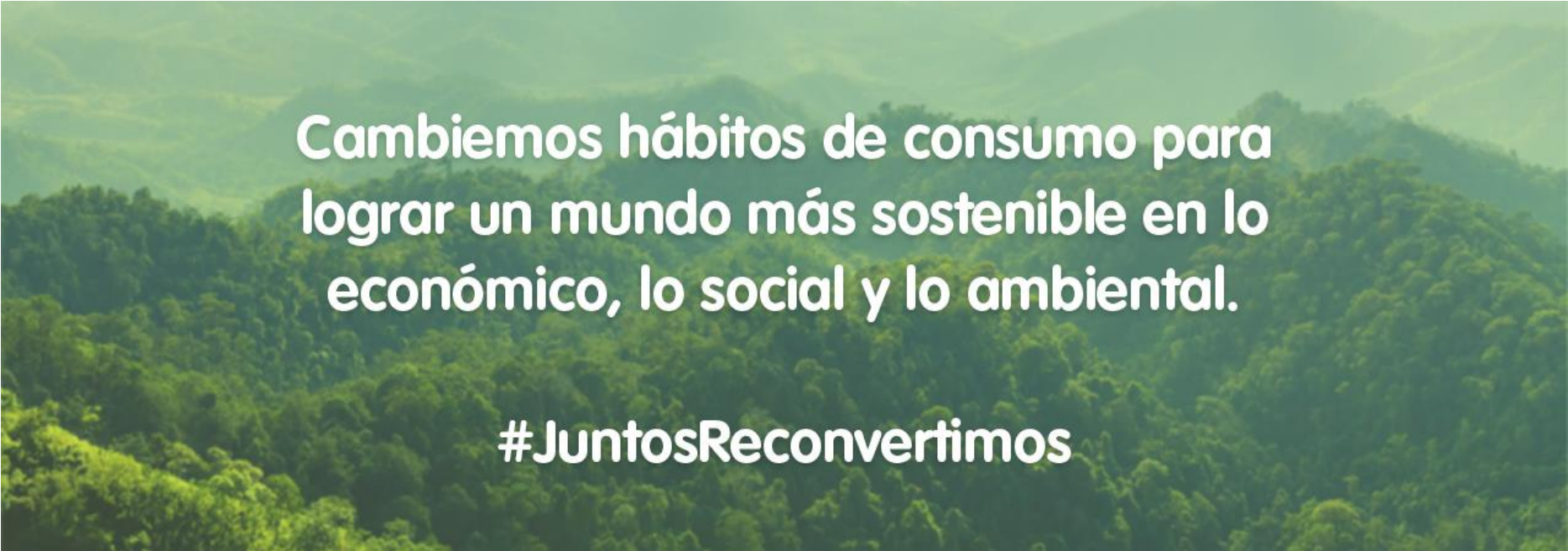
Capital natural

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

El **#MovimientoConverters** sigue 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:



**Cambiamos 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:

Indicador	2023	2022	2021
Artículos reconvertidos	2.053.710	2.165.066	2.603.866
Ahorro en emisiones de Tm CO ₂ eq	33.342	30.285	24.322
Productos reciclados kg	2.336	656	1.229

No existen emisiones directas de gases de efecto invernadero, siendo la huella de carbono, principalmente, la implícita por las emisiones asociadas al consumo de energía eléctrica (alcance 2). El **consumo eléctrico** durante 2023 ha sido de **1.284 MWh**, siendo el año anterior de 1.617 MWh.

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:

- Instalación de Puntos Verdes dentro de nuestra red de tiendas para el separado.
- 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 lo hemos rediseñado reduciendo el plástico y la cinta adhesiva utilizada en nuestros envíos online, optando en su lugar por materiales renovables y reciclables, lo que ha implicado que el consumo de cartón durante el ejercicio haya sido tan sólo de **74 Toneladas**, 80 toneladas en el año anterior.

En otro orden, **nuestra joyería sostenible es una alternativa responsable** para los consumidores/as que buscan y apuestan por una joyería ética: A través de la reutilización de joyas damos una segunda vida a piezas en perfecto estado evitamos la extracción de metales preciosos de la naturaleza, habiendo reutilizado 590 kilogramos de metales preciosos en el ejercicio 2023 (656 kilogramos en 2022)

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/as clientes/as y personas trabajadoras.

Así en **2023 divulgamos y concienciamos sobre:**













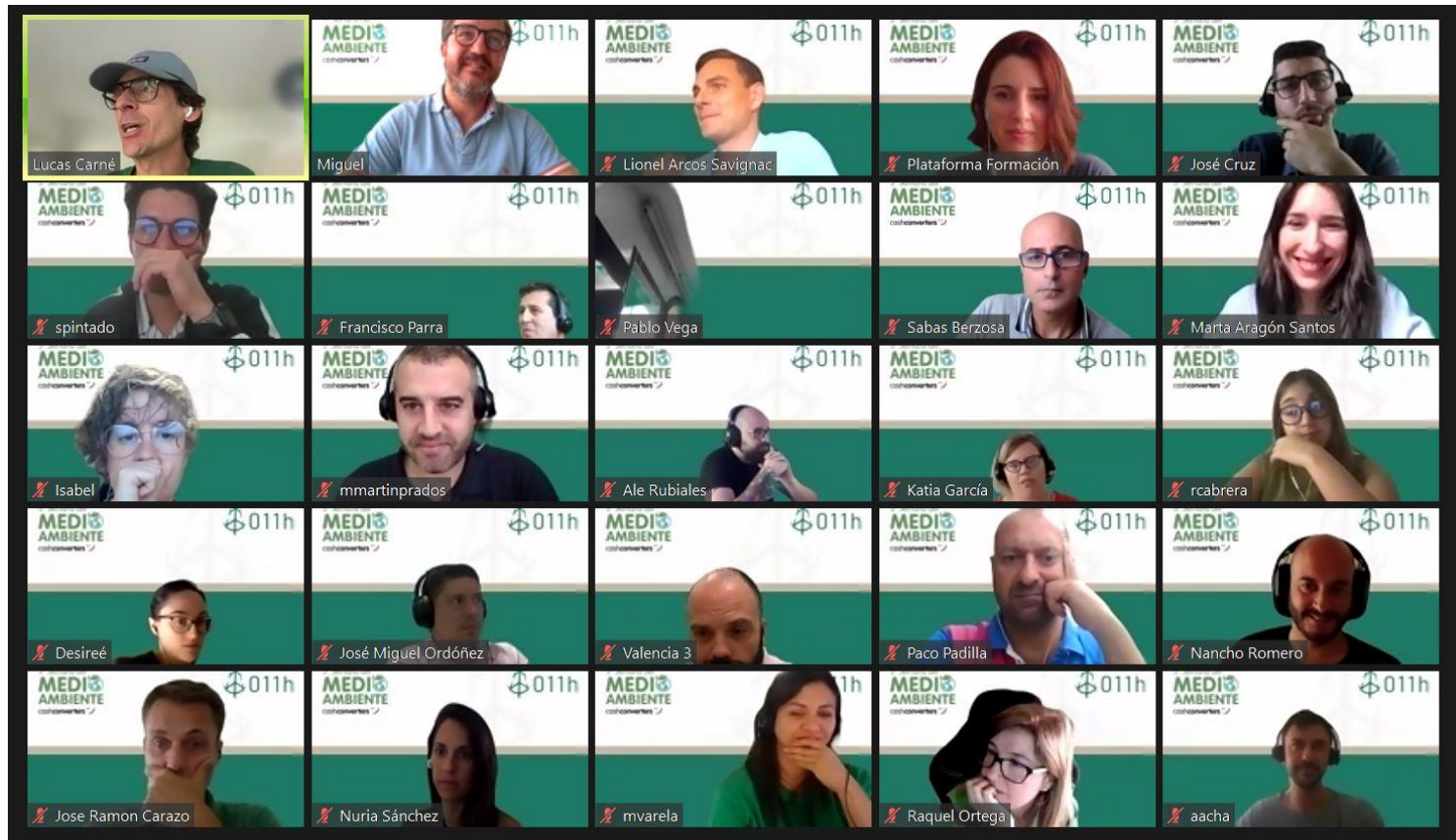
Dentro de las iniciativas enfocadas a nuestras personas trabajadoras, queremos destacar la celebración en 2023 de la **Semana del Medioambiente** con ocasión del día Internacional del Medioambiente que se celebra el 5 de junio.



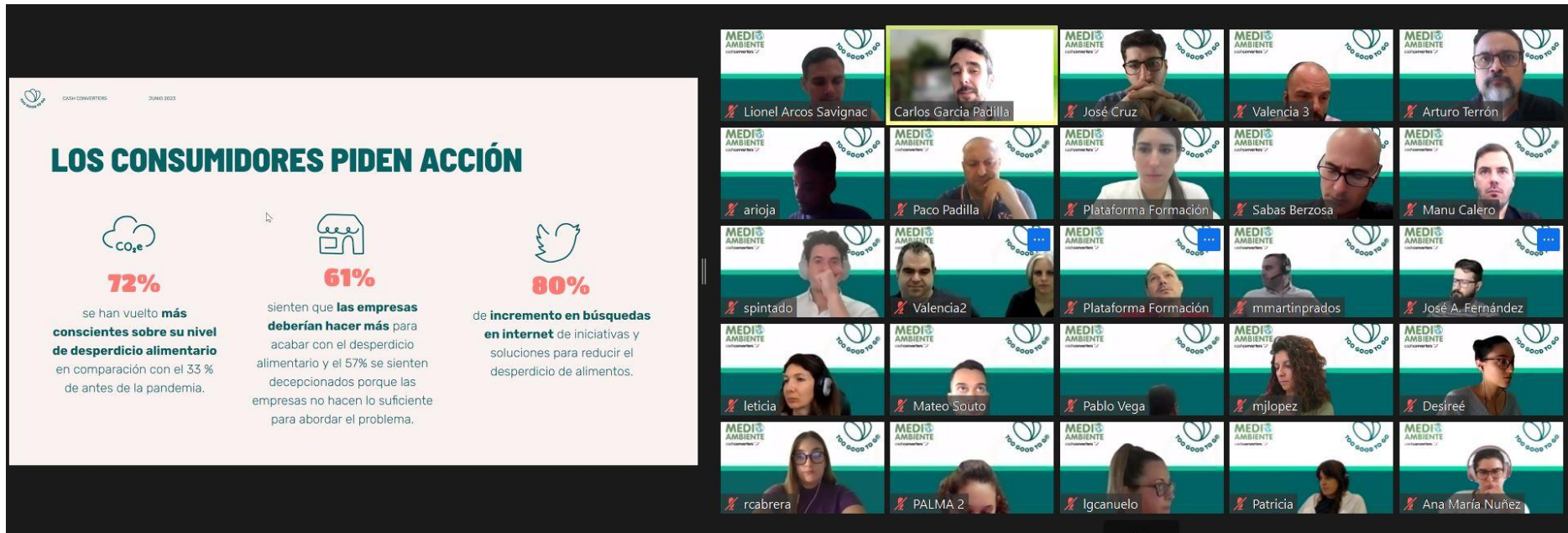
Una semana completa repleta de actividades que nos ayudan a reflexionar sobre el impacto medioambiental de nuestras acciones cotidianas.

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 impartida por Lucas Carné, Co-Fundador de 011H. Aprendimos y reflexionamos sobre el la construcción con materiales sostenibles.



The image shows a virtual meeting interface. On the left, a presentation slide titled "LOS CONSUMIDORES PIDEN ACCIÓN" (Consumers Demand Action) is displayed. The slide features three key statistics:

- 72%**: se han vuelto **más conscientes sobre su nivel de desperdicio alimentario** en comparación con el 33 % de antes de la pandemia. (They have become **more conscious about their level of food waste** compared to the 33% before the pandemic.)
- 61%**: sienten que **las empresas deberían hacer más** para acabar con el desperdicio alimentario y el 57% se sienten decepcionados porque las empresas no hacen lo suficiente para abordar el problema. (They feel that **companies should do more** to end food waste and 57% feel disappointed because companies do not do enough to address the problem.)
- 80%**: de **incremento en búsquedas en internet** de iniciativas y soluciones para reducir el desperdicio de alimentos. (Of **increase in searches on the internet** for initiatives and solutions to reduce food waste.)

On the right, a grid of 25 participants is visible in a video conference. The participants are arranged in a 5x5 grid. The names of the participants are: Lionel Arcos Savignac, Carlos García Padilla, José Cruz, Valencia 3, Arturo Terrón, arioja, Paco Padilla, Plataforma Formación, Sabas Berzosa, Manu Calero, spintado, Valencia2, Plataforma Formación, mmartinprados, José A. Fernández, leticia, Mateo Souto, Pablo Vega, mjlopez, Desirée, rcabrera, PALMA 2, Igcanelo, Patricia, and Ana María Nuñez. Each participant's video feed includes a "MEDI AMBIENTE" logo and a "TOO GOOD TO GO" logo.

En la imagen charla impartida por Carlos García Padilla, PR Manager de Too Good To Go, sobre cómo combatir el desperdicio alimenticio.





Imágenes del cartel y recogida de residuos en la Playa de Sacaba en Málaga, en la que participaron personas trabajadoras de nuestra compañía y sus familiares, además de otras empresas con propósito con las que se organizó el evento de manera conjunta.

Preparación de este informe

Este estado de información no financiera que responde a la normativa mercantil sobre información no financiera correspondiente al ejercicio 2023 ha sido formulado por el consejo de administración teniendo en cuenta los estándares internacionales seleccionados 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 España 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 2023 fue aprobado por la junta general de socios.

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 2023 y su comparativa con el 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 los registros disponibles en los sistemas de información de las sociedades integradas en el Grupo Cash Converters 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 2	2-1	Sí	Nombre de la organización	Portada
GRI 2	2-1	Sí	Propiedad y forma jurídica	6
GRI 2	2-1	Sí	Ubicación de la sede	6
GRI 2	2-1	Sí	Mercados servidos	14
GRI 2	2-1	Sí	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	66
GRI 2	2-3	Sí	Periodo de información, frecuencia y contacto	65
GRI 2	2-5	Sí	Verificación externa	67
GRI 2	2-6	Sí	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	6 a 9
GRI 2	2-7	Sí	Personal	18
GRI 2	2-8	No	Trabajadores que no son empleados	No aplica
GRI 2	2-9	Sí	Estructura del órgano de gobierno y composición	16
GRI 2	2-10	Sí	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	16
GRI 2	2-11	Sí	Dirección del máximo órgano de gobierno	16
GRI 2	2-12	Sí	Función de máximo órgano de gobierno en la supervisión y gestión de impactos	16
GRI 2	2-13	Sí	Delegación de responsabilidad en la gestión de impactos	16
GRI 2	2-14	Sí	Función de máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	3
GRI 2	2-15	Sí	Conflictos de interés	42
GRI 2	2-16	Sí	Comunicación de preocupaciones críticas	64
GRI 2	2-17	Sí	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	16

Estado de información no financiera consolidado del ejercicio 2023

Página 69

Estándar GRI	Requisito	Asunto Material	Descripción GRI	Ubicación en informe
GRI 2	2-18	Sí	Evaluación de la actividad del máximo órgano de gobierno	65
GRI 2	2-19	Sí	Políticas de remuneración	35
GRI 2	2-20	Sí	Proceso para determinar las remuneraciones	35
GRI 2	2-21	No	Ratio total de remuneración anual	20
GRI 2	2-22	Sí	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	48
GRI 2	2-23	Sí	Compromisos sobre políticas	48
GRI 2	2-24	Sí	Compromisos implícitos sobre políticas	48
GRI 2	2-25	Sí	Procesos para remediar impactos negativos	65
GRI 2	2-26	Sí	Mecanismos para buscar asesoramiento sobre los asuntos que surjan	65
GRI 2	2-27	Sí	Cumplimiento de normativa	12
GRI 2	2-28	Sí	Afiliación a asociaciones	43
GRI 2	2-29	Sí	Enfoque del compromiso con los grupos de interés	65
GRI 2	2-30	Sí	Acuerdos de negociación colectiva	35

Temas materiales

GRI 3	3-1	Sí	Proceso de determinación de los temas materiales	63
GRI 3	3-2	Sí	Lista de temas materiales	Índice
GRI 3	3-3	Sí	Gestión de los temas materiales	16

Estándar GRI	Requisito	Asunto Material	Descripción GRI	Ubicación en informe
Presencia en el mercado				
GRI 201	201-1	Sí	Valor económico directo generado y distribuido	10
Impactos económicos indirectos				
GRI 203	203-1	Sí	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	14
Subcontratación y proveedores				
GRI 204	204-1	Sí	Proporción de gasto en proveedores locales	43

Estado de información no financiera consolidado del ejercicio 2023

Página 71

Estándar GRI	Requisito	Asunto Material	Descripción GRI	Ubicación en informe
Anticorrupción				
GRI 205	205-1	Sí	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	42
GRI 205	205-2	Sí	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	42
GRI 205	205-3	Sí	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	42
Materiales				
GRI 301	301-1	No	Materiales utilizados por peso o volumen	48
Energía				
GRI 302	302-1	No	Consumo energético dentro de la organización	47
GRI 302	302-4	No	Reducción del consumo energético	47
Agua				
GRI 303	303-1	No	Extracción de agua por fuente	38

Estándar GRI	Requisito	Asunto Material	Descripción GRI	Ubicación en informe
Emisiones				
GRI 305	305-2	No	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	47
GRI 305	305-5	No	Reducción de las emisiones de GEI	47
Vertidos y residuos				
GRI 306	306-1	No	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	N/A
GRI 306	306-2	No	Residuos por tipo y método de eliminación	N/A
Empleo				
GRI 401	401-1	Sí	Nuevas contrataciones de empleo y rotación de personal	20
GRI 401	401-2	Sí	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	21
GRI 401	401-3	Sí	Permiso parental	
Relaciones entre dirección y trabajadores				
GRI 402	402-1	No	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	36
Salud y seguridad en el trabajo				
GRI 403	403-1	Sí	Sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo	34
GRI 403	403-2	Sí	Identificación de peligros, análisis de riesgos e investigación de incidentes	34

Estándar GRI	Requisito	Asunto Material	Descripción GRI	Ubicación en informe
Capacitación y formación				
GRI 404	404-1	Sí	Media de horas de formación al año por empleado	34
GRI 404	404-2	Sí	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	34
Diversidad e igualdad de oportunidades				
GRI 405	405-1	Sí	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	18
GRI 405	405-2	Sí	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	20
No discriminación				
GRI 406	406-1	No	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	25
Marketing y etiquetado				
GRI 417	417-2	Sí	Casos de incumplimiento en relación con el etiquetado de productos y la información de servicios	41
GRI 417	417-3	Sí	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	41

Estándar GRI	Requisito	Asunto Material	Descripción GRI	Ubicación en informe
Privacidad del cliente				
GRI 418	418-1	Sí	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	41
Cumplimiento 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	12 / 41