



SER EL ECOSISTEMA PREFERIDO

CENTRADOS EN EL CLIENTE

damos acceso a soluciones y servicios de calidad al mejor precio

11.8 millones
de usuarios activos en Bait

34%
crecimiento en ventas de Walmart Connect

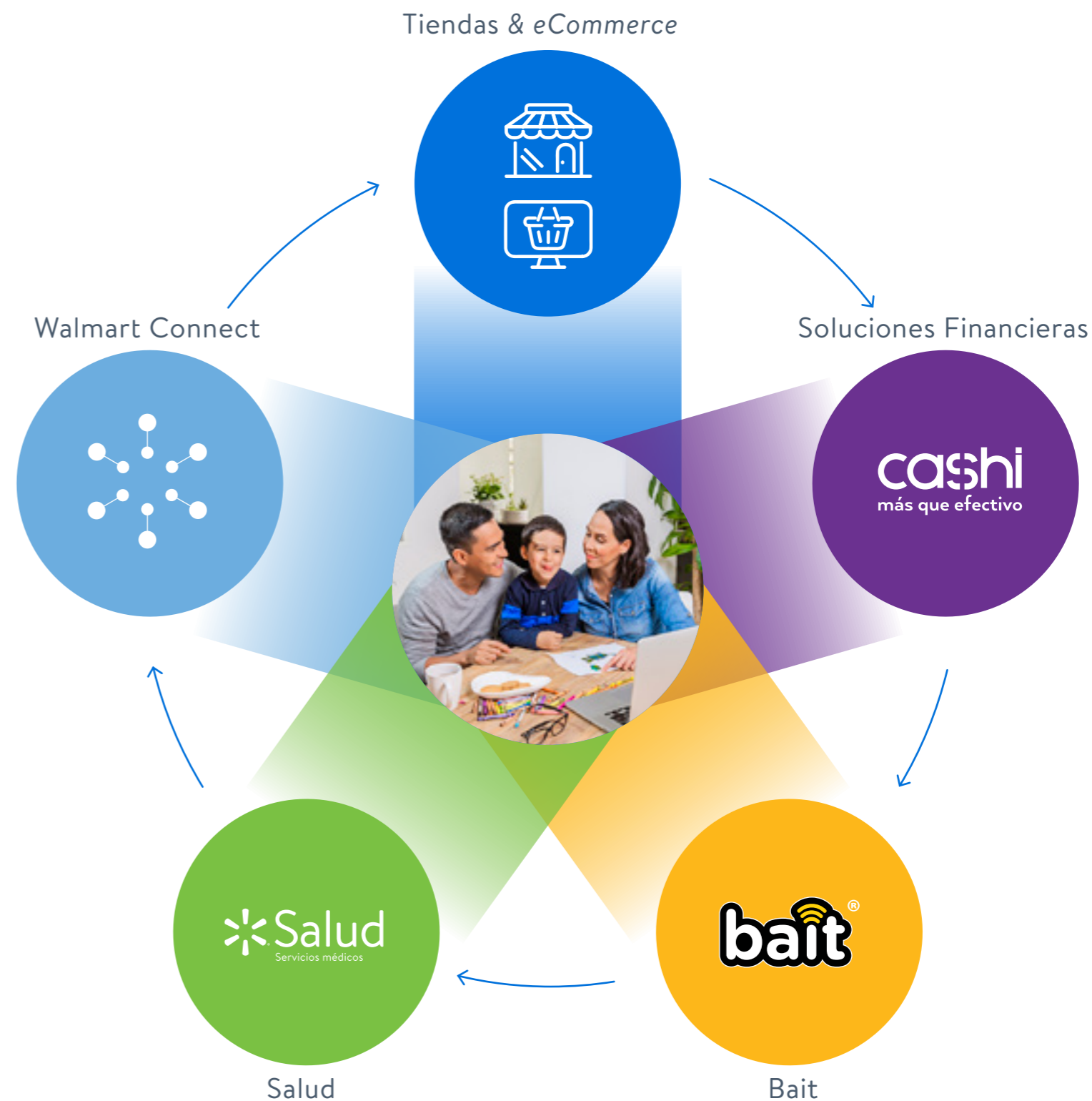


SER EL ECOSISTEMA PREFERIDO

Nuestro ecosistema, en constante evolución y crecimiento, se enfoca en satisfacer necesidades clave de nuestros clientes. Este compromiso se refleja en el desarrollo de soluciones innovadoras que integran productos, servicios y experiencias, con el objetivo de fomentar conexiones significativas y relaciones duraderas con nuestros clientes.

Este año conectamos a millones de clientes con la economía digital, brindándoles un acceso más sencillo a sus beneficios a través de nuestras verticales.

Nuestro impacto está en fortalecer nuestra propuesta de valor a través de un ecosistema de soluciones y servicios fáciles y accesibles para nuestros clientes y socios.





BAIT

Continuamos trabajando e invirtiendo para acelerar el crecimiento de Bait, que se ha convertido en una solución clave en la lucha para reducir la brecha digital y de conectividad en México. Este servicio brinda una conectividad accesible, que incluye internet en el hogar y telefonía móvil de prepago.

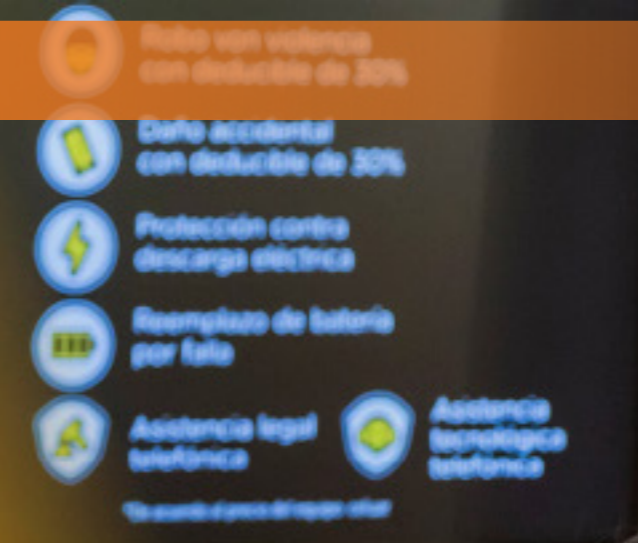
Nuestro objetivo principal es brindar a nuestros clientes una experiencia accesible y sin fricciones, un enfoque que se refleja claramente en la respuesta positiva y la creciente confianza que hemos recibido de su parte. Actualmente, somos el principal Operador Móvil Virtual (OMV) en México, por número de usuarios.

En los últimos años, hemos sido testigos del impacto significativo que Bait ha tenido en la vida de nuestros clientes, permitiendo a las familias mantenerse conectadas a un precio que pueden pagar y que les otorga beneficios por sus compras en nuestras tiendas.

La propuesta de valor de Bait se centra en ofrecer beneficios como:



- 1. Precios bajos:** conservamos las tarifas más bajas para los servicios de conectividad, datos, voz y SMS de cobertura nacional e internacional.
- 2. Cobertura a máxima velocidad:** impulsamos la experiencia de máxima velocidad con la red 4.5G LTE.
- 3. Beneficios por tus compras:** seguimos brindando megabytes a nuestros clientes por sus compras en nuestras tiendas, ayudándoles a ahorrar mientras se mantienen conectados.





Este año, hemos incrementado notablemente el alcance de Bait. Gracias a nuestra estrategia de aceleración, finalizamos 2023 con 11.8 millones de usuarios activos. Nuestra red cuenta ahora con más de 1.2 millones de puntos de recarga físicos, junto con otras opciones de recarga en línea y con socios estratégicos.

Asimismo, hemos visto un aumento significativo en la adquisición de usuarios por medio de nuestros distribuidores, con un crecimiento casi cinco veces mayor al año anterior.



2.1 veces
más usuarios activos
que en 2022

Además de aprovechar nuestro servicio en las más de 3,000 tiendas y clubes, y de los 5 millones de clientes que nos visitan a diario, en 2023, los Centros de Experiencia Bait cobraron mayor relevancia. Estos centros han permitido que nuestros usuarios disfruten de una experiencia más cómoda y fluida. Además, han expandido nuestro alcance a más clientes mediante la oferta de servicios de prepago Bait, la venta de dispositivos móviles y accesorios, así como la disponibilidad de créditos y garantías extendidas.



BAIT NEGOCIOS

En 2023, ampliamos las capacidades de Bait para servir a las empresas de todas las escalas con su nuevo modelo de servicio empresarial, Bait Negocios, que ofrece planes de telefonía e internet móvil accesibles y de gran cobertura para que las organizaciones mantengan la conexión con sus colaboradores, y a la par, disfruten beneficios de Cashi, Membresía Salud, Walmart Connect y Walmart Pass.

La propuesta de Bait negocios se centra en:

- 1. **Internet ilimitado:** abierto para compartir datos con otros dispositivos.
- 2. **Amplia cobertura:** nacional, Estados Unidos y Canadá.
- 3. **Ahorro:** ofreciendo planes atractivos a precios accesibles.



Trabajamos con el propósito de contribuir con las empresas manteniendo a sus empleados conectados con la gran calidad que nos caracteriza.

Gracias a estos esfuerzos e iniciativas, Bait se ha establecido como un elemento esencial en la integración con las diversas verticales de nuestro ecosistema, funcionando como un catalizador para que nuestros clientes tengan acceso a más servicios digitales. Además, a través de Bait, ofrecemos mejores precios en la compra de equipos móviles, lo que ha fortalecido la adquisición de nuevos clientes.

En el ámbito de la salud, Bait facilita el acceso a telemedicina, extendiendo nuestras capacidades de servicio al cliente en áreas vitales. Además, Bait es instrumental en promover nuestro servicio de Cashi, permitiendo a los usuarios hacer recargas digitales; actualmente es el método preferido de nuestros usuarios, lo que se ha reflejado un aumento en las descargas y uso de la aplicación.

Ayudamos a nuestros clientes a tener acceso a muy bajo costo a la economía digital, incrementando de esta manera la interacción y la frecuencia de compra en nuestro ecosistema.



SOLUCIONES FINANCIERAS

Sabemos que la inclusión financiera es baja entre nuestros clientes, especialmente entre los más sensibles a los precios. Como resultado, estamos mejorando y ampliando nuestras soluciones financieras para satisfacer sus necesidades, lo que les permite adquirir los productos que necesitan y administrar mejor sus finanzas.

Impulsados por nuestro compromiso de ofrecer y facilitar el acceso a servicios que enriquezcan y faciliten la vida de nuestros clientes, seguimos fortaleciendo nuestra oferta de soluciones financieras, la cual se basa en cuatro pilares:

1 Cashi, nuestra cartera digital 

2 Factoraje 

3 Crédito 

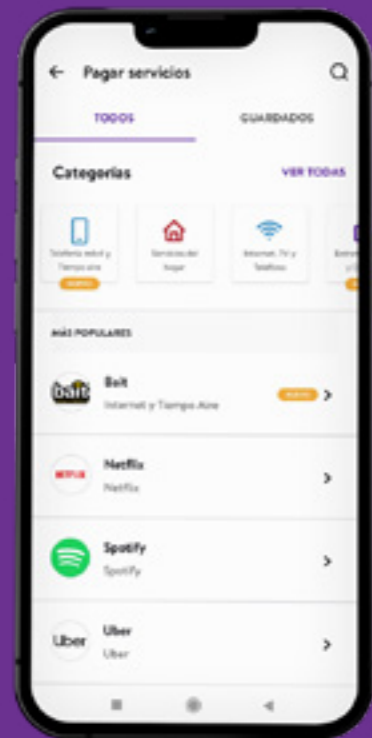
4 Remesas 





CASHI, NUESTRA CARTERA DIGITAL

Nos esforzamos por brindar soluciones seguras, amigables y convenientes para la administración de las finanzas de nuestros clientes. Nuestro servicio de pagos digitales, que permite realizar recargas de efectivo sin comisiones a través de una aplicación, es un reflejo de este compromiso. Buscamos ofrecer una experiencia de gestión financiera libre de fricciones, asegurando que cada paso sea tan simple y confiable como el resto de nuestra oferta.



Continuamos fortaleciendo la propuesta de valor de Cashi, ampliando su impacto como una herramienta financiera esencial para las familias mexicanas.

En 2023, recibimos la autorización por parte de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para adquirir la *fintech* mexicana Trafalgar.

Este logro es un paso significativo para llevar a Cashi al siguiente nivel, ofreciendo servicios como envío y recepción de dinero a través de la red de pagos SPEI, retiros de efectivo en las cajas de nuestras tiendas y clubes o en cajeros automáticos, pagos universales, y la gestión de remesas de forma digital.

Actualmente, nos encontramos llevando a cabo pruebas internas de manera rigurosa y nos complace informarles que muy pronto compartiremos noticias emocionantes al respecto. Queremos enfatizar que este tema es una prioridad absoluta para nuestra compañía.

En 2023, continuamos mejorando la propuesta de valor de Cashi, con funcionalidades como:

Recordatorios de pagos de servicios para organizar mejor las finanzas de nuestros usuarios.

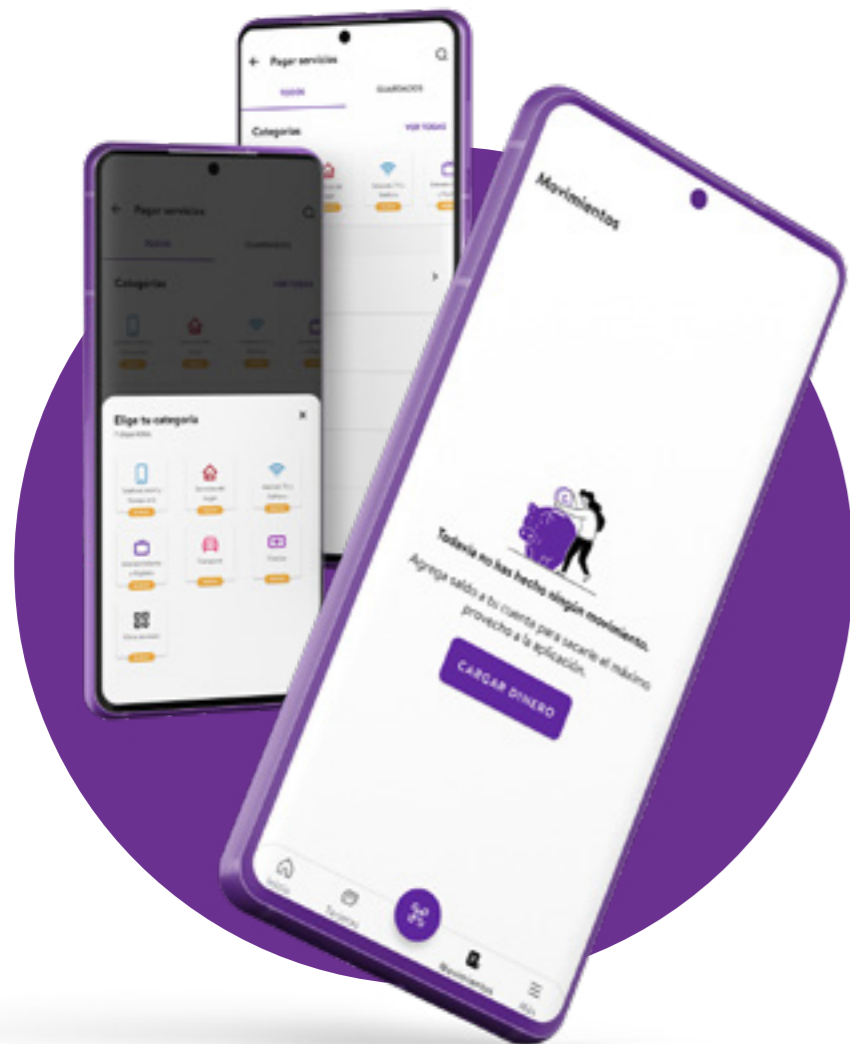
Método de pago en nuestros sitios de *eCommerce*, para que nuestros clientes puedan hacer sus compras en línea, lo que ha impactado positivamente a las ventas omnicanal.



Recargas de líneas Bait.

Lanzamos también la funcionalidad *Scan & Go* en Cashi, mejorando la experiencia de pago para nuestros socios de Sam's Club y enriqueciendo nuestro ecosistema de pagos y recompensas.

Además, este año habilitamos un prestamista adicional en el *Marketplace* de crédito digital de Cashi, ofreciendo préstamos iniciales desde 2,000 pesos, y hasta 18,500 pesos en préstamos posteriores.



Cashi continúa evolucionando como un punto de enlace esencial entre todas nuestras verticales y nuestros clientes, brindándoles soluciones integradas que mejoren su experiencia y les otorguen mayores beneficios por sus compras.

FACTORAJE:

Nuestra fórmula va más allá de abordar únicamente **los puntos de dolor de nuestros clientes**. Comprendemos la importancia de fomentar relaciones sólidas con nuestros proveedores, ya que desempeñan un papel crucial para nosotros al ofrecer los mejores productos. Entendimos que, resolviendo activamente sus necesidades, garantizamos una cadena de suministro más ágil, lo que nos permite ofrecer de manera constante productos de alta calidad con precios bajos.



Una forma en la que hemos fortalecido nuestras relaciones con los proveedores es ofreciéndoles la oportunidad de anticipar pagos a través de nuestros **servicios de Factoraje**.

Esta solución les da acceso al capital de trabajo necesario por adelantado, lo que les permite cumplir con sus propias obligaciones financieras y optimizar sus operaciones.

Durante el 2023, logramos un crecimiento en los ingresos del 32% en México y Centroamérica. Este logro se debe principalmente a nuestra capacidad para brindar apoyo a nuestros proveedores, fomentando una relación mutuamente beneficiosa que impulsa nuestro éxito. **Aprovechando nuestra experiencia ofreciendo soluciones financieras prácticas y asequibles, fortalecemos nuestra posición de ser el ecosistema preferido de nuestros clientes y también de nuestros proveedores.**



CRÉDITO

Con el objetivo de ayudar a derribar las barreras y las dificultades que nuestros clientes pueden tener para acceder a soluciones financieras asequibles, desarrollamos opciones de crédito que no solo satisfacen sus necesidades, sino que también les permiten comprar los productos que desean de forma rápida y sencilla, y pagarlos después.



En 2023, consolidamos nuestras soluciones de crédito con sólidos resultados que permitieron llevar nuestra oferta de valor a más clientes a través de dos productos principales:

1 Crédito *Co-brand*:

CrediBodega

¡El crédito que siempre deseaste para tu hogar! Al utilizar la tarjeta CrediBodega, nuestros clientes acceden a promociones y descuentos exclusivos, compras a meses sin intereses y la flexibilidad de uso tanto en tiendas físicas como en línea. CrediBodega se ha consolidado en el mercado, captando el segmento de entrada con un alcance expandido a más de 300 tiendas.

Este año, hemos originado aproximadamente 300,000 créditos, superando en un 28% los niveles del año anterior. Además, CrediBodega se ha posicionado como la quinta tarjeta más importante en transaccionalidad para nuestro formato Bodega.



Tarjeta Walmart con Inbursa

Esta tarjeta permite a nuestros clientes efectuar el pago de bienes y servicios con facilidad tanto en nuestras tiendas como en línea. Todas las compras realizadas en nuestras tiendas y clubes con esta tarjeta reciben una bonificación del 3%.

La tarjeta Walmart Inbursa ha demostrado ser una herramienta invaluable para nuestros clientes y socios. Con una facturación que incrementó 5% en comparación con el año pasado, ha demostrado un crecimiento sostenido en la penetración en compras de nuestras tiendas.

En 2023, el 89% de las ventas con crédito *co-branded* provinieron de esta tarjeta, una clara muestra de la confianza que nuestros clientes tienen en los beneficios que ofrece, tales como comodidad y flexibilidad en el pago, recompensas y descuentos exclusivos.



2 Crédito Digital:

Telefonía

Para nuestros clientes que desean actualizar o adquirir un nuevo teléfono celular, ofrecemos una línea de crédito accesible y rápida de hasta 10,000 pesos, disponible en nuestras tiendas. Con solo un enganche de entre el 4% y 20% del valor del dispositivo, facilitamos la adquisición de tecnología móvil más reciente.

En 2023, alcanzamos un crecimiento del 10% en nuestra oferta de crédito para telefonía comparado con el año anterior. Es destacable que, ahora, casi un tercio de las ventas de teléfonos celulares en nuestro formato Bodega se realiza bajo este esquema de financiamiento. Este servicio se ha extendido a más de mil tiendas en todos nuestros formatos.

Hemos revolucionado la venta de telefonía libre mediante la implementación de islas BAIT en más de 200 tiendas. Esta innovación, centrada en mejorar tanto la comunicación como la presentación visual, ha generado un crecimiento de doble dígito en ventas.



Catálogo Extendido

Hemos mejorado la experiencia de compra para nuestros clientes al permitirles realizar pagos de sus compras a través de nuestros quioscos de eCommerce en tienda o en línea por medio de Cashí Crédito. Esta opción, disponible para productos exclusivos en walmart.com.mx, ofrece créditos desde 500 hasta 6,000 pesos.

Tras la solicitud del crédito dentro de la aplicación Cashí, el cliente recibe una respuesta en menos de cinco minutos. Si el crédito es aprobado, se procede a la firma digital del contrato y en aproximadamente 15 minutos, el monto se acredita en la cuenta Cashí del cliente.

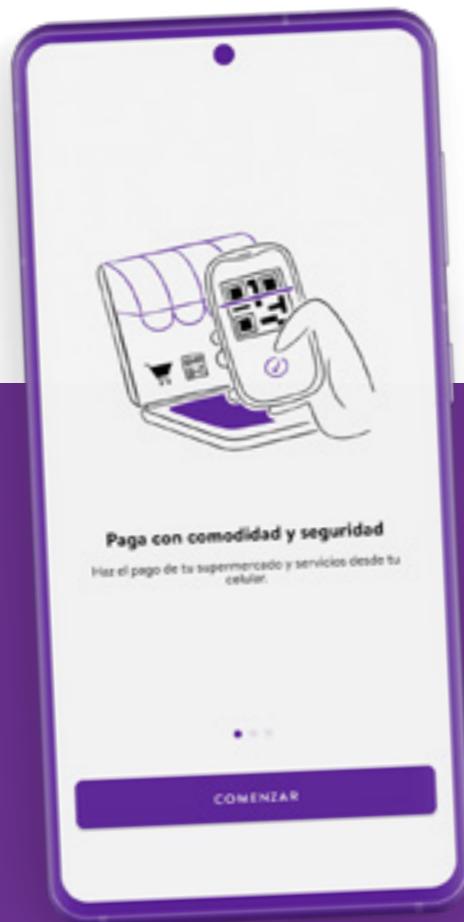
Durante este año, ampliamos nuestra oferta de crédito en línea incorporando nuevos prestamistas y apoyados por nuestros quioscos de eCommerce en Walmart Supercenter y Bodega. Nuestra modalidad “Compra ahora y paga después” facilita a los clientes la adquisición de productos de cómputo, electrónica y juguetería, entre otros, con la ventaja de pagos fijos, sin necesidad de enganche o tarjetas de crédito.





En Cashi

En todas nuestras tiendas y en nuestra plataforma en línea, ofrecemos productos de calidad al precio más bajo, siempre con el objetivo de que nuestros clientes y socios encuentren exactamente lo que necesitan, cuando lo necesitan.



Este año implementamos una innovadora solución para solicitar un crédito digital a través de Cashi. **Con solo escanear un código QR con la cámara del celular, nuestros clientes pueden elegir el monto, el plazo y la frecuencia de pago del crédito.** Este proceso es rápido y sencillo, permitiendo la autorización del crédito en solo cinco minutos, con líneas de crédito que pueden alcanzar hasta \$20,000 pesos.



Gracias a estas innovaciones, reforzamos nuestro compromiso de ayudar a nuestros clientes a ahorrar dinero y vivir mejor. Al facilitar el acceso a los productos mencionados mediante un esquema de financiamiento flexible y adaptado a sus necesidades, permitimos que nuestros clientes adquieran más productos sin comprometer su presupuesto.

En 2023, se otorgaron alrededor de 500 mil créditos a través de nuestra múltiple oferta, marcando un incremento del 11% en comparación con los créditos otorgados en 2022.

Este cambio refleja nuestro esfuerzo por simplificar y mejorar la experiencia de crédito para nuestros clientes, brindándoles opciones más sencillas y confiables.





REMESAS

En México, más del 70% de las remesas se envían a mujeres, las clientas por excelencia de nuestros formatos, esto resalta la necesidad de brindarles servicios de envío y recepción de remesas económicos y eficaces. Nuestro enfoque está en facilitar que estas mujeres reciban la mayor cantidad posible de dinero en cada transacción. Con ello, buscamos mejorar su situación financiera de manera práctica y directa, e incentivar el uso de esos fondos ahorrados por comisiones bajas, en la adquisición de productos adicionales en nuestras tiendas, enriqueciendo así su experiencia de compra y contribuyendo al bienestar de sus familias.

Brindamos nuestro servicio de cobro de remesas con una de las tarifas más competitivas del mercado en más de 2,800 tiendas, disponibles los siete días de la semana.



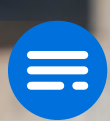
Desde su relanzamiento en 2022, el servicio Walmart to Walmart (W2W) ha proporcionado a nuestros clientes en Estados Unidos una forma eficiente de enviar remesas para ser cobradas en las tiendas Walmart en México. En 2023, este servicio sigue siendo una opción destacada, ofreciendo tarifas significativamente más bajas.

Con W2W y su comisión de 2.50 dólares en envíos de hasta 500 dólares, nos posicionamos como una de las opciones más atractivas para enviar dinero en

Estados Unidos. El promedio de la comisión de envío oscila entre los 7 y 10 dólares.

Estamos interconectando las verticales con nuestro negocio principal para que se complementen mutuamente, mejorando así el servicio a nuestros clientes. En 2023, facilitamos a más de 1.5 millones de clientes el cobro de sus remesas a través de nuestra red.

Con más de 2,800 tiendas activas para el pago de remesas en todas nuestras líneas de cajas, somos la segunda cadena con el mayor número de puntos de cobro de remesas.



WALMART CONNECT

Walmart Connect se ha establecido como una herramienta clave en nuestra estrategia de negocio, demostrando ser una vertical más madura y esencial. Esta plataforma ha impulsado las ventas de nuestros anunciantes y enriquecido la experiencia de compra de nuestros clientes, empleando datos y tecnología para crear conexiones significativas entre ellos.

Walmart Connect continuó facilitando a los anunciantes la conexión con los clientes de manera efectiva a través de diversas campañas, entre las que destaca la del 75° aniversario de Nescafé, la cual fue implementada en aproximadamente 100 tiendas, con más de 300 módulos, tótems y arcos de entrada en Walmart Supercenter y Bodega Aurrera.

Paralelamente, continuamos implementando procesos de automatización y simplificación, e intensificamos iniciativas que nos permitieron realizar inversiones en nuestro ecosistema. Como prueba de ello, **este año lanzamos Walmart Connect en Centroamérica**, con resultados positivos.

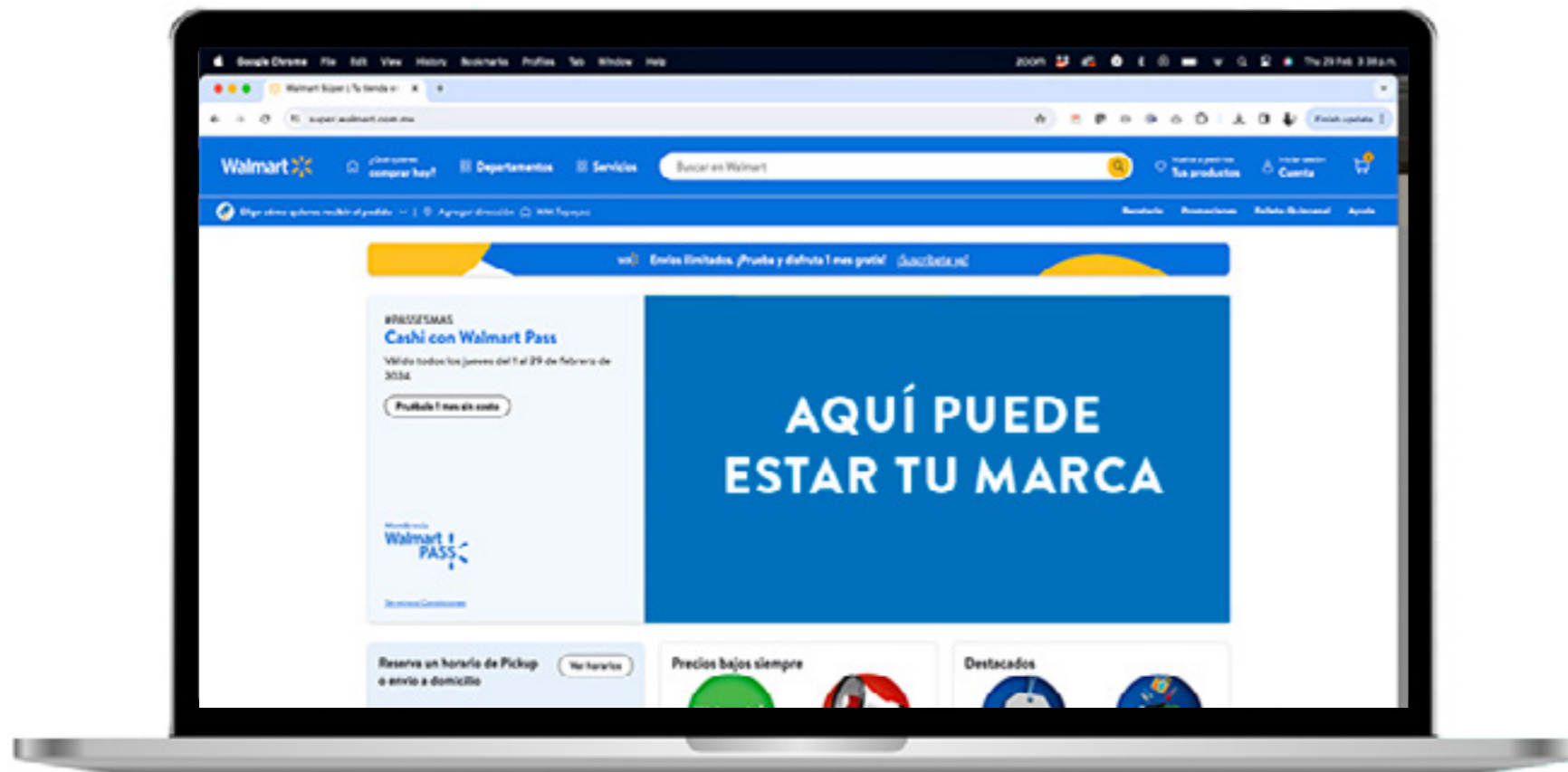


Display banners

Search adds

Nuestra expansión a Centroamérica, apalancada en los aprendizajes y estrategias aplicadas en México, arrojó resultados positivos y refleja el gran potencial para Walmart Connect en los mercados de la región.





Por otro lado, la campaña omnicanal “Celebrando a Mamá” de Nestlé integró remesas, Cashi y Walmart Connect, resultando en un incremento del 30% en ventas de artículos participantes en Bodega y un aumento de más del 130% en las ventas de eCommerce durante el evento.

En el Fin Irresistible, Walmart Connect presentó un crecimiento del 31% en ventas comparado con el año anterior, incluyendo nuevamente conciertos virtuales para nuestros clientes.

En 2023, aproximadamente 630 compañías depositaron su confianza en nosotros, y en colaboración, ejecutamos más de 7,600 campañas omnicanal.

Ayudamos a los anunciantes a conectar de manera significativa con sus clientes mediante el aprovechamiento de datos omnicanal. Durante el año, Walmart Connect logró **un sólido crecimiento del 34%** y ejecutó más de un 30% de campañas de campañas en comparación con el año 2022.

El crecimiento de Walmart Connect ha funcionado como apoyo para compensar gastos operativos y contribuyó a mejorar la rentabilidad a nivel compañía, fiel reflejo del valor que esta vertical genera para nuestro negocio.

7,600
campañas omnicanal fueron ejecutadas en colaboración

Somos la plataforma omnicanal con mayor alcance en México. Tenemos un negocio de publicidad que ha alcanzado una cifra de aproximadamente **3,000 millones de pesos** y que continúa en crecimiento.





SALUD

GRI 413-1

Actualmente, ante la dificultad de un gran número de personas en México para costear servicios de salud, existe una demanda creciente de opciones accesibles y eficientes.

En respuesta a esta necesidad, hemos enfocado nuestros esfuerzos en fortalecer nuestra oferta de salud. Nos hemos comprometido a proporcionar a nuestros clientes una membresía integral que combina los beneficios existentes de nuestro servicio de salud con la amplia red de nuestras farmacias y consultorios. Este enfoque no solo ha facilitado el acceso a la atención médica primaria, sino que también ha permitido a nuestros clientes atender sus necesidades de salud de manera oportuna y asequible, con un foco principal en la prevención.

Nuestra ya extensa red de servicios de salud incluye 1,524 farmacias y 526 consultorios en todo el país. Al cierre de 2023, estos consultorios adyacentes a nuestras farmacias atendieron a cerca de un millón de pacientes, destacando nuestro alcance y dedicación al bienestar de la comunidad.

Nuestra Membresía de Salud, disponible en todos nuestros formatos, proporciona a nuestros clientes acceso a asistencia y consultas médicas remotas, así como una serie de beneficios adicionales como:

- Orientación y asistencia médica, nutricional y psicológica a distancia por videollamada o vía telefónica
- Consultas con especialistas a precio preferencial
- Servicios de ambulancia en caso de emergencia
- Médico a domicilio con costo preferencial
- Descuentos en laboratorios
- 5% de descuento en farmacias Walmart
- Cine 2x1
- Y de acuerdo con el tipo de membresía, a consultas médicas y dentales sin costo en tiendas Walmart



En 2023, entregamos acceso a soluciones de salud a cerca de un millón de pacientes y colocamos más de 1 millón de membresías.

La membresía de salud se ha convertido en un importante generador de tráfico para nuestras farmacias, en donde los clientes con membresía tienen un ticket de farmacia cuatro veces mayor al de un cliente regular.





Tan solo 18 días después de su inauguración, atendimos a aproximadamente 1,500 pacientes.

Durante el año, marcamos un hito en nuestro compromiso con la salud y el bienestar de nuestros clientes al inaugurar nuestro primer Centro de Servicios Médicos, ubicado en Walmart Supercenter Plaza Oriente, en la Ciudad de México. Nuestros clientes tendrán ahora acceso a soluciones de salud de primer nivel de atención, incluyendo consultas con médicos internistas, pediatras, dentistas, nutriólogos y psicólogos, además de más de 2,000 pruebas y estudios de laboratorio, rayos X, ultrasonidos y electrocardiogramas.

Este centro se suma a nuestro ecosistema de soluciones y servicios de salud, y refuerza nuestro compromiso de brindar opciones accesibles y de calidad a nuestros clientes. Con un horario de atención de 7:00 a 20:00 horas, de lunes a sábado, el Centro de Servicios Médicos está equipado para atender a 450 personas por día, e incluye nueve consultorios dedicados tanto a la consulta médica general como a la atención especializada y servicios de enfermería.

450
personas puede atender el Centro de Servicios Médico por día

El Centro de Servicios Médicos fortalece nuestro compromiso con promover la prevención y la atención médica de calidad, reafirmando nuestra dedicación a mejorar la vida de las familias en México.

Por otra parte, pusimos a disposición de nuestros clientes la vacuna Comirnaty de la farmacéutica Pfizer, una de las herramientas más efectivas contra el COVID-19 y sus complicaciones. Disponible en más de 130 consultorios adyacentes a nuestras farmacias Walmart Express y Walmart Supercenter y con un costo de 845 pesos, esta vacuna refuerza nuestro compromiso con la ampliación del acceso a la inmunización en todo el país.

Comirnaty se encuentra disponible para adultos y jóvenes mayores de 12 años, así como para niños de cinco a 11 años, garantizando así una amplia cobertura en beneficio de las familias en México.

Nuestro enfoque inicial de salud se ha centrado en brindar atención médica rápida y eficaz, y estamos expandiendo nuestros servicios para incluir también la prevención de enfermedades. Esto implica desarrollar programas que promuevan el bienestar general y anticipen necesidades de salud, reduciendo así la dependencia de tratamientos más intensivos.



EL ECOSISTEMA WALMART

En los últimos años, nuestra empresa ha experimentado un cambio significativo, evolucionando de ser una compañía de tiendas físicas a una compañía omnicanal. Este cambio ha sido un viaje emocionante y desafiante, pero con un objetivo claro: atender las necesidades de nuestra cliente de preferencia, a quien nombramos Andrea.

Nuestro objetivo no es simplemente proporcionarle productos físicos, sino darle acceso a los beneficios de la economía digital, algo que va mucho más allá de lo que puede encontrar en las tiendas. Andrea nos ha pedido servicios de conectividad, de salud y soluciones financieras, y queremos ganar su confianza ofreciéndole soluciones asequibles y de alta calidad.

Hemos dedicado tiempo y recursos para encontrar la fórmula perfecta que nos permita brindarle acceso a todas estas soluciones a través de nuestro ecosistema.

Ser el Ecosistema preferido de nuestros clientes y socios, significa proporcionarles soluciones a sus necesidades en un espacio donde pueden encontrar todo lo que necesitan en un solo lugar y a un precio que puedan pagar.

