



SER LÍDERES OMNICANAL

CENTRADOS EN EL CLIENTE

ofrecemos la mejor
experiencia de compra
donde y como necesiten



+1,200

tiendas con servicio
On Demand en México

21.7%

Crecimiento del Gross Merchandise
Value (GMV) de eCommerce en
México



SER LÍDERES OMNICANAL

En Walmart de México y Centroamérica nos esforzamos continuamente en desarrollar y fortalecer nuestra oferta de productos y servicios en tiendas y en eCommerce, con el objetivo de brindar una experiencia de compra confiable y segura, siempre en beneficio de las familias de la región.

Como líderes omnicanal, nos hemos posicionado como el principal punto de compra para nuestros clientes y socios. Ofrecemos una amplia variedad de productos y servicios, disponibles de manera fácil y accesible al mejor precio. Nuestro compromiso es brindar una experiencia de compra sin fricciones, alineándonos con las necesidades de nuestros clientes y socios, para que puedan adquirir lo que desean, en el lugar y momento que más les convenga.

Este año continuamos fortaleciendo nuestras dos iniciativas clave: la expansión de nuestra operación *On Demand* para impulsar aún más la frecuencia de compra y la aceleración del crecimiento de nuestro Catálogo Extendido, enriqueciendo así la oferta de productos tanto en tiendas físicas como en línea.

La ubicación estratégica de nuestras tiendas sigue siendo una fortaleza clave: 88% de la población en las principales ciudades del país encuentra una de nuestras tiendas a 10 minutos de distancia. Esto nos brinda una flexibilidad excepcional y nos permite ofrecer múltiples opciones de pago, recolección y devolución.



Seguimos invirtiendo para mejorar la experiencia de compra de **nuestros clientes**, reforzando la propuesta de valor en cada uno de nuestros formatos.

88%
de la población en las principales ciudades del país encuentra una de nuestras tiendas a 10 minutos de distancia



Apertura de:



En 2023 logramos un hito importante dentro de nuestra operación con la apertura de 148 tiendas en México, la cifra más alta desde 2013, equivalente a 176,000 m² de capacidad instalada adicional, 3% más en piso de venta que en 2022.

Este crecimiento se distribuyó a través de todos nuestros formatos y regiones, incluso volvimos a abrir combos Walmart Supercenter – Sam's Club, permitiéndonos llegar a más ciudades y cerrar el año con más de 3,000 tiendas a lo largo del país.

En Centroamérica, fortalecimos nuestra presencia con la apertura de 14 tiendas nuevas, incluyendo 10 tiendas en Costa Rica, tres en Honduras y una en Guatemala, retomando el crecimiento en este país después de cuatro años.

Estas acciones reflejan nuestro enfoque en la expansión sostenida y el fortalecimiento de nuestra presencia en mercados clave.



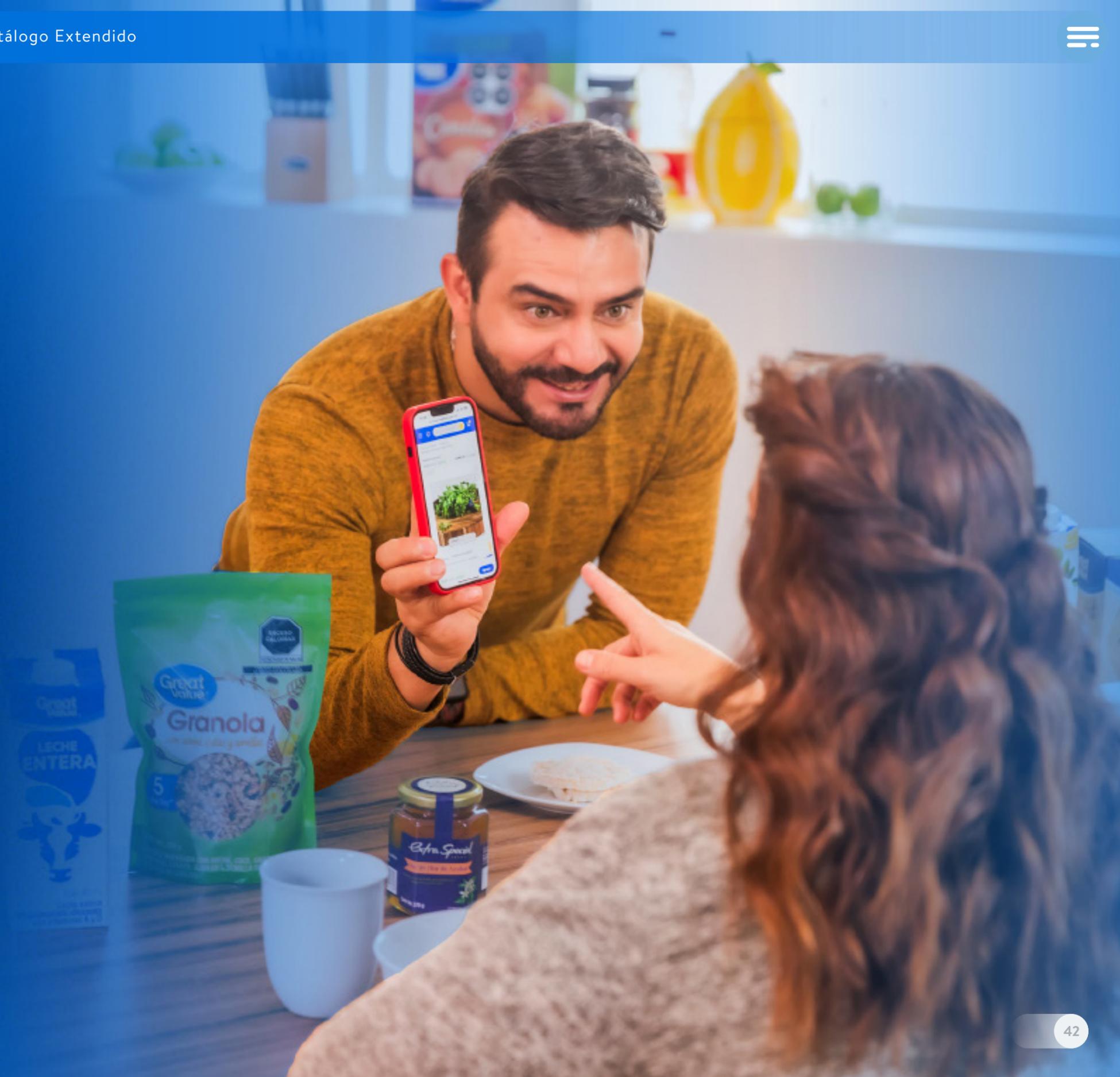
NUESTRO ECOMMERCE

SASB CG-EC-000.A, CG-EC-000.B, CG-EC-000.C

Nuestras plataformas de eCommerce son un componente esencial dentro de nuestra estrategia omnicanal. Con un crecimiento sólido y sostenido a través de todos nuestros formatos de negocio, se han posicionado como un pilar fundamental de cara al futuro de nuestra compañía. A través de ellas podemos cumplir con nuestro propósito de estar presentes en todas las ocasiones de compra de nuestros clientes y mejorar su experiencia.

Nuestra estrategia se enfoca en mejorar la experiencia de compra, impulsando de manera efectiva la innovación y el desarrollo continuo en nuestra operación.

Este año alcanzamos un crecimiento sólido que refleja la correcta ejecución de nuestra estrategia y reafirma nuestro compromiso con la satisfacción y confianza de nuestros clientes.





MÉXICO

Mejoramos la experiencia de compra *online*, ampliando nuestro catálogo de productos y optimizando los tiempos de entrega para ofrecer un servicio más rápido y conveniente, fortaleciendo nuestra posición en el mercado y contribuyendo al crecimiento de nuestro negocio.

Durante 2023, el *Gross Merchandise Value* (GMV) de *eCommerce* **aumentó un 21.7%** y las ventas totales de *eCommerce* representaron el 6.8% del GMV en México.

Estos resultados demuestran la importancia del *eCommerce* en nuestra estrategia de negocio, así como nuestra capacidad de adaptación a un entorno de mercado en constante evolución.

21.7%

incremento del *Gross Merchandise Value* (GMV) de *eCommerce*





CENTROAMÉRICA

Nuestra meta es que todas las familias de Centroamérica puedan disfrutar también de esta experiencia, por lo que hemos invertido en mejorar la experiencia de compra de nuestros clientes y enriquecer la propuesta de valor de nuestros formatos en la región.

Apalancados de los aprendizajes y buenas prácticas implementadas en México. Este año mejoramos nuestras capacidades omnicanal con el lanzamiento de Omni Bodega en Guatemala y Costa Rica, e implementamos servicios de entrega en 120 minutos para Supermercados e Hipermercados, en línea con nuestra estrategia para ser líderes en la región.

+45%

crecimiento en ventas de
eCommerce en Centroamérica



Seguimos optimizando la experiencia de compra con una infraestructura omnicanal mejorada, la cual permite a nuestros clientes disfrutar de procesos de compra más rápidos y eficientes.

En 2023, el eCommerce en Centroamérica cerró el año con un crecimiento de más del 45% en ventas, logrando 2.5% de participación sobre las ventas totales de Supermercados e Hipermercados.

Estos esfuerzos, junto al éxito demostrado previamente en México, refuerzan nuestra confianza en el potencial del eCommerce en la región.



Sitios web

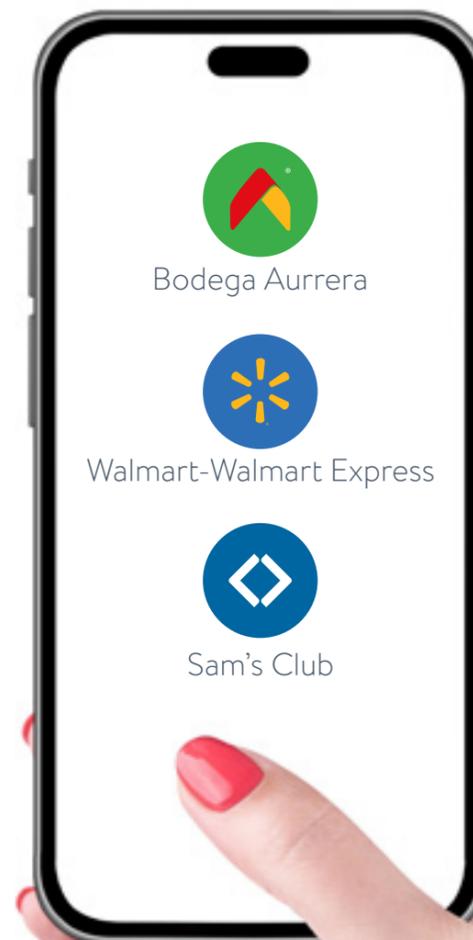
Apps



Entrega a domicilio
On Demand y
Catálogo Extendido

Map showing website availability across Mexico and Central America:

- México (1):**
 - walmart.com.mx
 - bodegaurrera.com.mx
 - sams.com.mx
- Guatemala (2):**
 - walmart.com.gt
 - paiz.com.gt
 - maxidespensa.com.gt
- El Salvador (3):**
 - walmart.com.sv
 - ladespensedonjuan.com.sv
 - maxidespensa.com.sv
- Honduras (4):**
 - walmart.com.hn
 - paiz.com.hn
 - maxidespensa.com.hn
- Nicaragua (5):**
 - walmart.com.ni
 - launion.com.ni
 - maxipali.com.ni
- Costa Rica (6):**
 - walmart.co.cr
 - masxmenos.cr
 - maxipali.co.cr





EXPANDIMOS ON DEMAND

MÉXICO

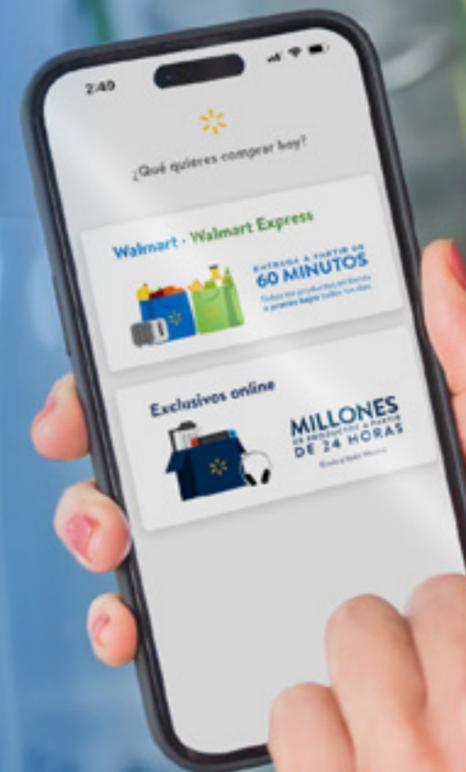
En México, *On Demand* fue un importante vehículo de crecimiento. Ofrecemos más de 150,000 SKUs y entregas en 60 minutos desde más de 200 tiendas en Walmart Supercenter y Walmart Express.

Nuestro servicio *On Demand* ha mostrado un crecimiento exponencial, reflejando la evolución continua en nuestra infraestructura omnicanal y los beneficios de nuestras estrategias de inversión.

Hemos observado un incremento significativo en el NPS de *On Demand*, un resultado directo de las mejoras en puntualidad y precisión en las entregas. Este año hemos atendido a más de **6 millones de clientes y realizado más de 11 millones de entregas**, lo que demuestra nuestro crecimiento sostenido y la eficacia en reducir las fricciones en la experiencia del cliente.

En 2023, integramos exitosamente nuestra oferta *On Demand* con nuestra aplicación Cashi, lo cual permite a los usuarios realizar pagos dentro de nuestras plataformas de eCommerce por medio de Cashi, ofreciéndoles una alternativa de pago ágil, transparente y segura.

1,207 de nuestras 3,007 tiendas están habilitadas para ofrecer este servicio en más de 330 ciudades.





WALMART SUPERCENTER Y WALMART EXPRESS

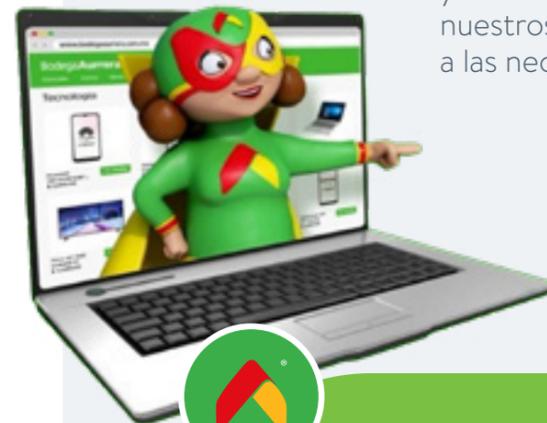
En Walmart Supercenter y Walmart Express, nuestras campañas más exitosas incluyeron “Revolución de precios”, “Básicos de tu canasta” y “Halloween”, con crecimientos de doble dígito en comparación al año anterior y representando casi la mitad de las ventas totales *On Demand* del formato.

Asimismo, habilitamos nuevas funcionalidades para mejorar la experiencia de compra de nuestros clientes, con carruseles personalizados, sistemas de calificaciones y reseñas, así como pagos internacionales.



BODEGA

Por otro lado, nuestros clientes de Bodega pudieron acceder a nuestra oferta *On Demand* en 664 tiendas y 320 ciudades, con servicios como “Despensa a tu casa”, el cual continúa alcanzando resultados sólidos. Durante este año brindamos promociones exclusivas en línea, envíos gratuitos en compras mayores a 299 pesos, así como ofertas bancarias, descuentos y reembolsos. Adicionalmente ampliamos nuestros horarios de recolección, respondiendo a las necesidades de nuestros clientes.



Celebramos el tercer aniversario de Despensa a tu casa, nuestro servicio *On Demand* en Bodega, con una exitosa **implementación en más de 660 tiendas**, y comprometidos con brindar el mejor servicio a nuestros clientes.

SAM'S CLUB

En Sam's Club, durante el 2023 fortalecimos nuestra base de socios con mas de 1.2 millones de afiliaciones y más de tres millones de renovaciones. Nuestra membresía *Plus* creció a doble dígito comparado contra el año anterior, cerrando con un 45% por arriba de la base.

Durante los principales eventos de la última temporada del año, llevamos a cabo tres grandes eventos, siendo nuestro *Plus Fest* el mejor evento en renovaciones con 20% de crecimiento fortaleciendo la confianza y lealtad de nuestros socios. Mientras que en nuestro evento *Open House* sumamos mas de 50 mil nuevos socios que soportan el crecimiento de nuestra base.



20%

de crecimiento en las renovaciones de membresía en el *Plus Fest*



CROWDSOURCING

Como parte de nuestra iniciativa *On Demand*, el modelo de *crowdsourcing* ha demostrado ser un componente esencial, representando el 24% de las entregas totales, con más de 675,000 entregas realizadas en *Pedidos Express*.

Al cierre del año, operamos 294 tiendas bajo el esquema *crowdsourcing* en todos nuestros formatos de negocio, un reflejo de la confianza que este servicio está generando entre nuestros clientes y socios.



+675,000

entregas realizadas en *Pedidos Express*

WALMART PASS

Walmart Pass

Walmart *Pass*, nuestra oferta de membresía, brinda a los clientes la posibilidad de recibir entregas ilimitadas en el mismo día para órdenes superiores a 299 pesos, con el objetivo de ahorrar tiempo y dinero.

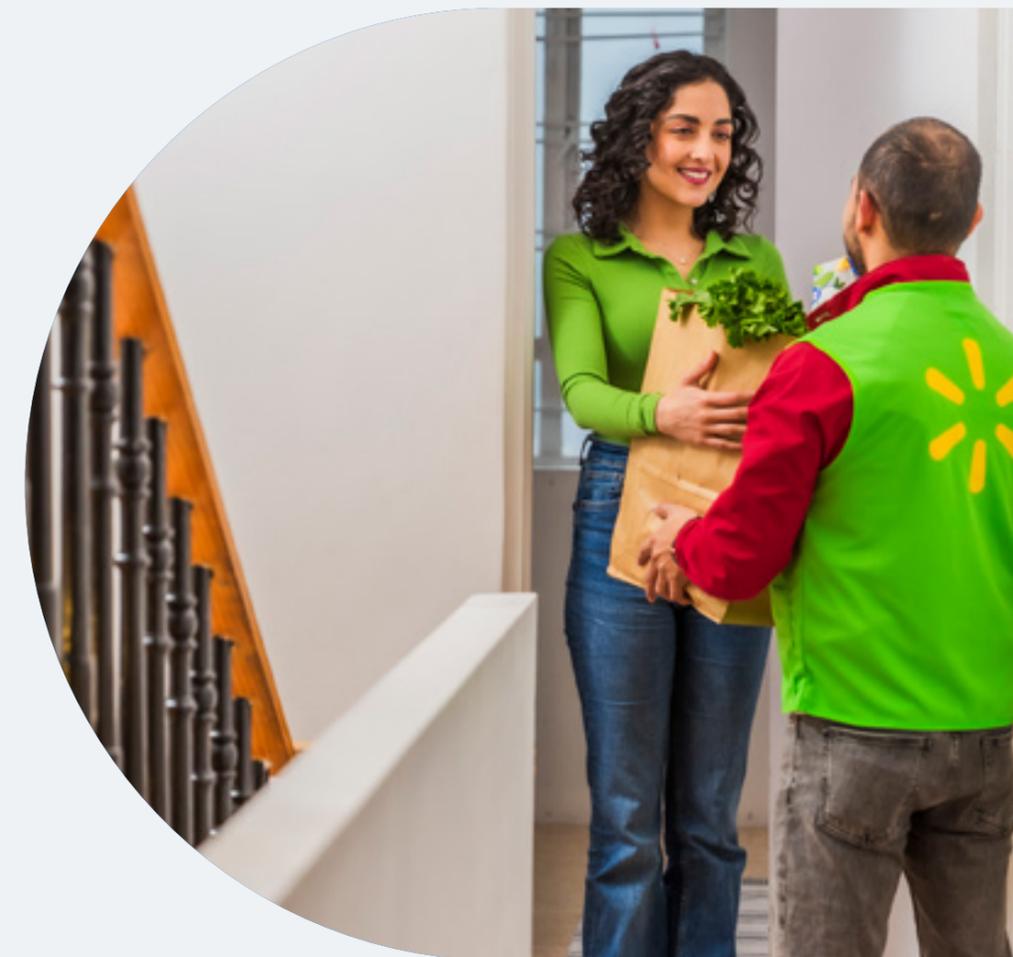
Esta membresía incluye un amplio surtido de productos disponibles en línea, desde alimentos hasta artículos para el hogar y farmacia.

Alienado a nuestra estrategia de crecimiento, Walmart *Pass* continúa ganando confianza y relevancia para nuestros clientes, y al cierre del año representó 35% de las ventas en Walmart Supercenter y Walmart Express.

Los usuarios de esta membresía tienen una frecuencia de compra superior a aquellos que no son socios, una clara muestra de la satisfacción de nuestros clientes con este servicio.

Durante este año, más del 35% de nuestras ventas *On Demand* provienen de usuarios de Walmart *Pass*.

En 2023 logramos un crecimiento de 40% en usuarios de Walmart *Pass*.





CENTROAMÉRICA

Con el objetivo de proporcionar a nuestros clientes una experiencia de compra más accesible, conveniente y sin fricciones. En 2023 lanzamos de nuestra nueva plataforma de eCommerce con servicio *On Demand*, en la región.

Nos enfocamos en consolidar la experiencia de usuario, logrando una plataforma más rápida, amigable y con los precios adecuados en Walmart y Supermercado. Esto se ha traducido en una entrega en el mismo día para el 60% de los pedidos totales y un crecimiento en el índice de satisfacción del cliente (NPS) de 500 puntos base.

Además, hemos implementado una nueva pasarela de pago, lo que ha resultado en una notable disminución en la “tasa de error” del 10% al 7% en el año. Esto demuestra nuestro compromiso en proporcionar una experiencia de compra sin fricciones para nuestros clientes.

Otro logro importante ha sido cerrar la brecha entre la propuesta de valor a nuestros clientes de eCommerce y de

tiendas físicas, logrando una cobertura del 100% de los artículos seleccionables. Esto ha permitido a nuestros clientes tener acceso a una amplia gama de productos tanto en nuestras tiendas físicas como en nuestra plataforma en línea.

En términos de expansión geográfica, la apertura de nuevas tiendas de Descuento y Bodega en Guatemala y Costa Rica, nos ha permitido aumentar nuestra cobertura de entrega a domicilio un 40% en la región. Esto nos ha brindado la oportunidad de llegar a más clientes y satisfacer sus necesidades de manera más efectiva.

Por último, estamos orgullosos del sólido crecimiento alcanzado en el GMV de más del 45% en comparación con el año anterior. Este crecimiento refleja la confianza que nuestros clientes han depositado en nuestros servicios y la calidad de nuestros productos.

Continuaremos trabajando arduamente para seguir siendo líderes en la industria y ofrecer a nuestros clientes la mejor experiencia de compra posible.

113

tiendas con servicio *On Demand* en Centroamérica

Este año, hemos logrado importantes avances en el servicio *On Demand* en Centroamérica, mejorando la experiencia de usuario, optimizando los procesos de pago, ampliando nuestra cobertura geográfica y experimentando un crecimiento sólido en el GMV.





ACELERAMOS EL CRECIMIENTO DEL CATÁLOGO EXTENDIDO

Seguimos fortaleciendo nuestro catálogo extendido, apalancando la tecnología e iniciativas implementadas en otros mercados de Walmart en beneficio de nuestros clientes en la región.

Hemos mejorado la entrega de productos gracias al análisis de datos, logrando así distribuir mayores volúmenes en menos tiempo, y seguimos invirtiendo en tecnología y en nuestra cadena de suministro. Estos esfuerzos, sumados a las mejoras en nuestra planificación, han incrementado significativamente la eficiencia de nuestra operación, resultando en un servicio más rápido y confiable para nuestros clientes.

En 2023, el 56% de las órdenes de 1P en las 16 principales ciudades de México se entregaron en el mismo rango de tiempo.

Con la intención de mantenernos a la vanguardia y optimizar la experiencia de nuestros clientes y socios, con nuestra plataforma *Glass*, misma con la que operan los sitios de Walmart en Estados Unidos, aceleramos y simplificamos la búsqueda, la navegación y la compra de artículos en nuestros sitios de *eCommerce*, ofreciendo a nuestros clientes una experiencia de compra más intuitiva. La nueva interfaz personaliza la oferta para nuestros usuarios de acuerdo con sus hábitos de compra. Asimismo, cuenta con algoritmos de búsqueda que les permiten encontrar rápidamente los productos que necesitan y contar con visibilidad del inventario en tiempo real, reduciendo así las fricciones en su experiencia de compra.

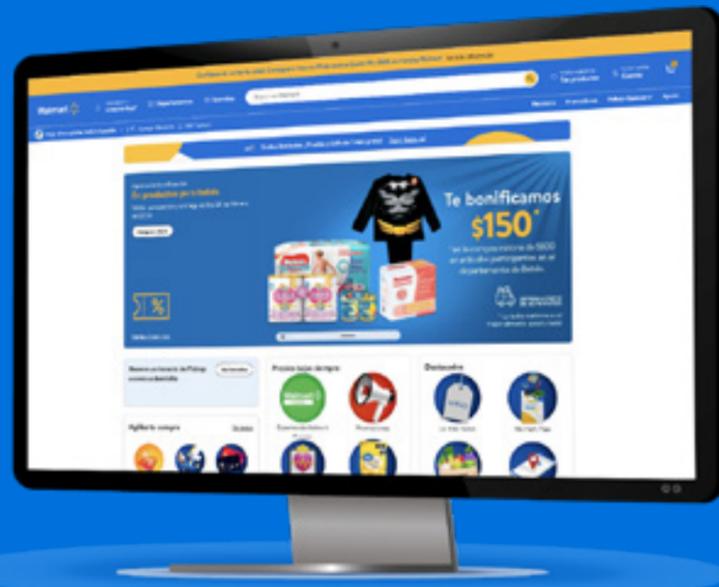
56%

de las ordenes de 1P en las 16 principales ciudades de México, se entregaron el mismo día o el día siguiente

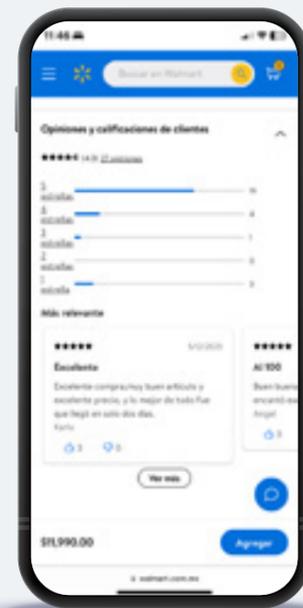




Además, optimizamos nuestro sitio web mediante la recategorización de nuestras fuentes orgánicas en Google. Esta estrategia ha resultado en un incremento del 39% en las visitas SEO (*Search Engine Optimization*, por sus siglas en inglés) y un aumento del 9% en los pedidos totales. Estos resultados reflejan el éxito de nuestras iniciativas de *marketing* digital y su impacto positivo en nuestros clientes, los cuales nos han premiado con su preferencia y recomendación.



Este año, también lanzamos la funcionalidad *Rating & Reviews*, disponible para el 100% de nuestros usuarios web y el 50% de los usuarios de la aplicación. Esta herramienta les permite a nuestros clientes compartir sus opiniones y experiencias de compra de manera directa y sencilla.



Considerando el contexto digital en el que están inmersos nuestros clientes, en 2023, quisimos redefinir la experiencia de compra entre lo virtual y lo tangible, por lo que trabajamos en el desarrollo y lanzamiento de *showrooms* dentro de tiendas clave de Walmart Supercenter. Estos espacios están diseñados para ofrecer a nuestros clientes una experiencia única, permitiéndoles ver y experimentar de primera mano una selección de productos que se encuentran en nuestro catálogo extendido y tomar una decisión de compra en línea más segura e informada, afianzando la confianza en nuestras plataformas de *eCommerce*.

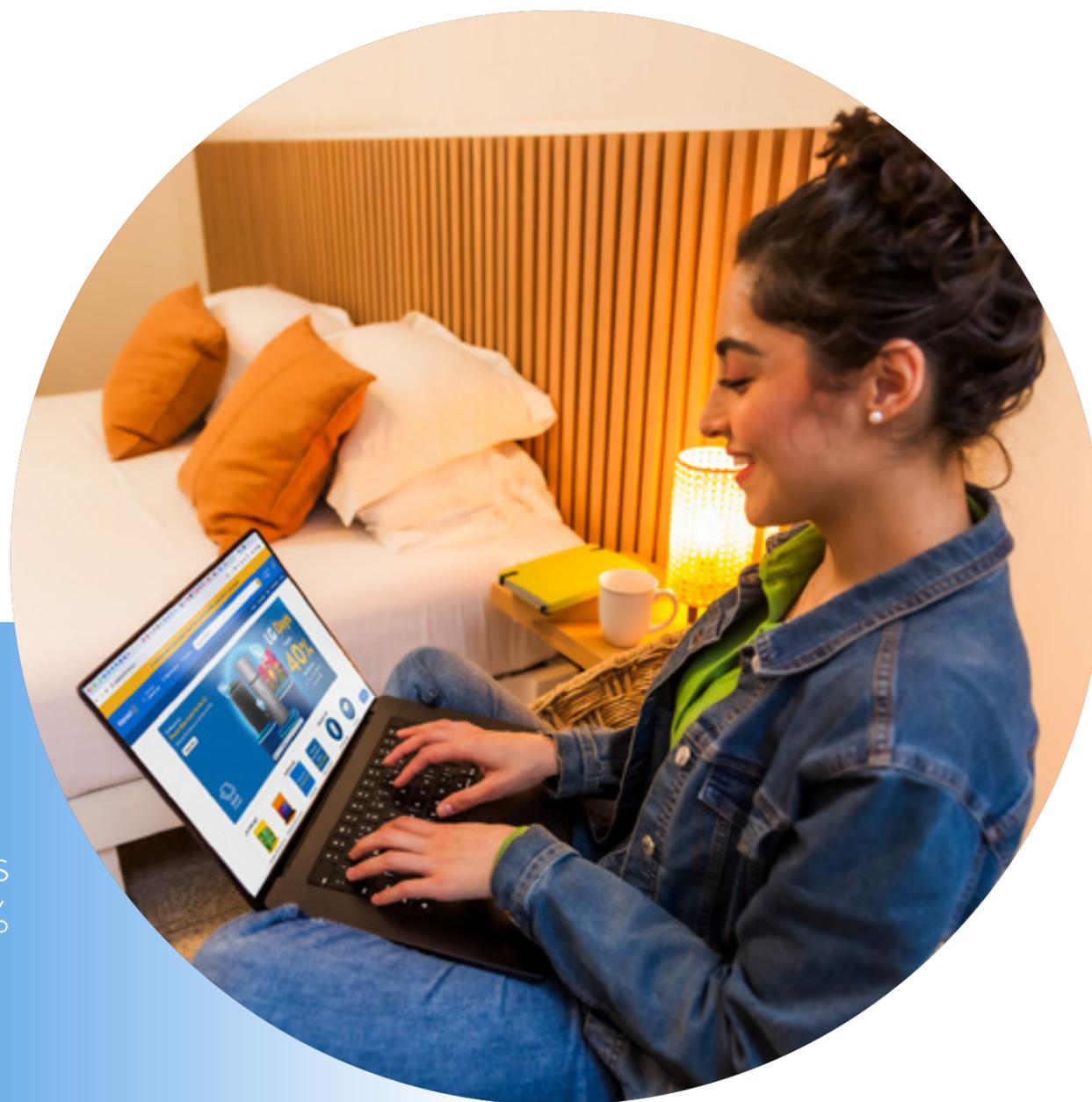
Con el firme objetivo de alcanzar a más clientes, continuaremos expandiendo nuestro catálogo y agregaremos nuevas categorías a nuestra oferta.



MARKETPLACE

El *Marketplace* ha demostrado ser un motor dinámico de crecimiento para nuestro catálogo extendido y nuestro negocio. Durante este año, hemos experimentado un notable aumento en la cantidad de *sellers*, lo que supone un crecimiento 3.5 veces mayor al registrado hace dos años.

Continuamos acelerando nuestro *Marketplace*: durante el año, el número de SKUs se incrementó casi tres veces más contra el 2022 y creció un 40% en ventas en comparación con el año anterior.



El número de SKUs en nuestro inventario creció casi 200% vs el año anterior. Este aumento en la variedad de productos disponibles no solo favoreció a nuestros clientes con un acceso más amplio a diversas opciones, sino que también impulsó un crecimiento del 78% en el comercio *Cross Border* y 140% en *Walmart Fulfillment Services*, brindando mayores oportunidades a nuestros vendedores para expandir su alcance en el mercado.

En el aspecto logístico, logramos hacer más eficientes los tiempos de envío *Lead Time* de 72 a 48 horas, mejorando nuestra operación en aproximadamente un 36%. Esta mejora ha sido fundamental para agilizar nuestras entregas y mejorar la experiencia de compra de nuestros clientes.

- Avanzamos también en la automatización del seguimiento de pedidos con nuestros cuatro principales socios de paquetería. Este enfoque ha permitido un mejor seguimiento de los pedidos, contribuyendo a una experiencia de compra más satisfactoria.
- Realizamos la migración de varios de nuestros *sellers* a una paquetería más eficiente entre China y México, lo que nos permitió reforzar nuestra cadena de suministro global, así como nuestra capacidad de entrega.



OFERTA OMNICAL EN MÉXICO

3,007

Unidades



2,419



316



102



170

1,207

Unidades con servicio *On Demand*



664



292



83



168

1,124

Quioscos



803



321



1,417

Ubicaciones *pickup*



853



396



168

CENTROAMÉRICA

896

Unidades en Centroamérica

595

Tiendas de descuento

167

Bodegas

98

Supermercados

36

Walmart

