

Carta Marcos Galperin

2023 foi um ano de desafios e resultados excepcionais. Os momentos de balanços anuais oferecem uma boa oportunidade para refletir sobre as decisões que tomamos. E não só aquelas que se desdobram em uma ação positiva. Na história do Mercado Livre, houve decisões de não fazer coisas que foram igualmente ou ainda mais importantes do que outras. Hoje, às vésperas do 25º aniversário do nascimento da empresa, nosso impacto continua a alcançar milhares de pessoas em toda a América Latina e nos mostra que fazer é ter convicção para tomar decisões todos os dias.

Segundo um estudo elaborado em parceria com a Euromonitor International, mais de 1,8 milhão de famílias da região têm sua principal fonte de renda em nossa plataforma, que facilita as vendas de mais de 574 mil micro e pequenas empresas - 40% delas têm mais da metade da sua renda gerada por meio do Mercado Livre. O efeito multiplicador do nosso ecossistema para esses empreendedores (mais de 70% são negócios familiares) não para de crescer. Em 2023, superamos pela primeira vez os 84 milhões de compradores únicos, com mais de 1.404,4 milhões de produtos vendidos, que somam um volume total de US\$44.750 milhões.

Esses resultados andam de mãos dadas com a melhoria contínua da experiência dos nossos usuários, especialmente na área logística: 94,4% dos envios já partem dos nossos centros de distribuição (fulfillment). As entregas dentro do prazo atingiram níveis recordes no Brasil, México, Chile e Colômbia: 75,7% do volume total de mercadorias foi entregue em até 48 horas na região e quase

20% no mesmo dia ou no dia seguinte à compra. Isso só foi possível graças à visão de longo prazo, com investimento contínuo para seguir reduzindo as barreiras geográficas. Em 2023, abrimos 25 novos centros de distribuição.

Além disso, reforçamos o nosso compromisso de fazer tudo isso sendo o mais eficiente possível em termos ambientais. Migramos 13 novos centros de distribuição para energias 100% renováveis e fechamos o ano com 44% da energia consumida, em toda a nossa operação, oriunda de fontes renováveis. Paralelamente, continuamos a expandir a nossa frota elétrica, com um recorde histórico de 2.321 veículos, consolidando a maior frota elétrica da América Latina. Isso nos permitiu enviar mais de 22 milhões pacotes por meio de modais sustentáveis.

Juntamente com as estratégias para redução da nossa pegada de carbono, continuamos a investir em soluções baseadas na natureza para enfrentar as mudanças climáticas. O Regenera América, nosso programa que financia projetos de restauração e conservação de biomas na América Latina, alocou US\$ 23,5 milhões, em 2023, em nove projetos. Isso contribuiu para o reconhecimento da nossa atuação empreendedora na agenda de biodiversidade pelo Thomson Reuters #BiodiversityChampionAward. Temos orgulho de dizer que, apenas três anos após seu lançamento, o programa iniciou os processos de restauração e conservação de mais de 14,5 mil hectares de floresta nativa, que equivalem a mais de 13 milhões de árvores restauradas ou conservadas.

O Mercado Pago continuou a se consolidar como uma plataforma abrangente de serviços financeiros, promovendo a inclusão financeira e democratizando o acesso de milhares de pessoas e empreendimentos que estavam fora do sistema bancário tradicional. Mais de 68,8 milhões de usuários únicos realizaram 300 transações por segundo, e superamos os 30,4 milhões de usuários que fazem investimentos pelo nosso banco digital. Aumentamos em 35,6% o volume de créditos concedidos a pessoas físicas e jurídicas, somando US\$13,6 bilhões, e lançamos nosso primeiro cartão de crédito no México. Chegamos, ainda, a 9,73M de apólices de seguro de vida e acidentes pessoais, que incluem serviços como telemedicina e reembolso de medicamentos.

Além disso, lançamos uma ferramenta que permite ao usuário organizar melhor o fluxo de seus gastos e planejar seu orçamento, e uma nova ferramenta de poupança, o Reservas.

E não nos cansamos de inovar. Com a ambição de ter o melhor programa de fidelidade da região, lançamos o Meli+, nosso novo programa de assinatura que oferece o maior e mais completo pacote de benefícios da América Latina, em conexão com as necessidades e perfis dos nossos usuários. Ao lado dele está o Mercado Play, nossa plataforma de streaming gratuita, que permite que milhões de pessoas acessem um catálogo completo de filmes, séries, documentários, reality shows e conteúdos infantis.

Trabalhar e gerar resultados traz muita

satisfação e, aqui no Mercado Livre, ninguém faz sozinho. Nada do que fazemos seria possível sem o comprometimento e a atitude empreendedora das mais de 58 mil pessoas que são parte de nossa equipe direta.

Temos o privilégio de ser arquitetos do nosso próprio destino, de tomar decisões em equipe e construir soluções da e para a América Latina. Conhecemos os desafios, mas também o enorme potencial da região. Por isso, temos um olhar crítico e de questionamento, sem nunca perder a vontade de fazer coisas novas e superar os nossos objetivos.

É disso que se trata fazer bem o nosso trabalho todos os dias: continuar arriscando, explorando e abrindo novos espaços, mas, acima de tudo, nos divertindo e acreditando no futuro.

Marcos Galperin

