



Transformar hábitos
para devolvernos lo
más valioso:

El tiempo

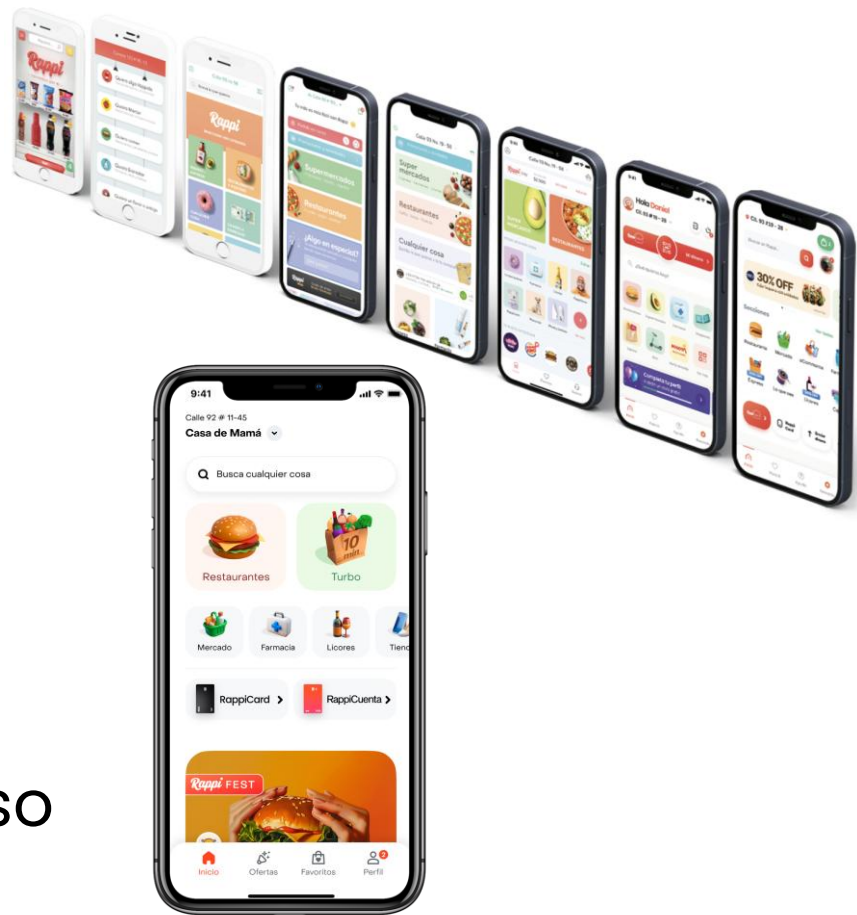
ADN *Rappi*

- Espíritu **empreendedor**

- Tecnología e innovación

- **Multi** verticalidad

- El **tiempo** es lo más valioso



Somos Colombia

Somos América Latina

9 Países

Más de **350 ciudades**
en Latinoamérica

+4.000

empleados directos
en toda la región

Más de
5,4 MM

descargas de la app



+20%

crecimiento de mes
sobre mes, por más de
30 meses consecutivos

más de

500k couriers

conectados alrededor de LatAm

Más de

500 k comercios

registrados en la plataforma

Una visión que mueve un ecosistema

Usuarios



Damos a las personas su recurso más preciado: **el tiempo.**

Comercios aliados



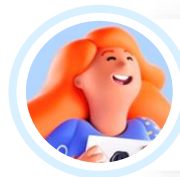
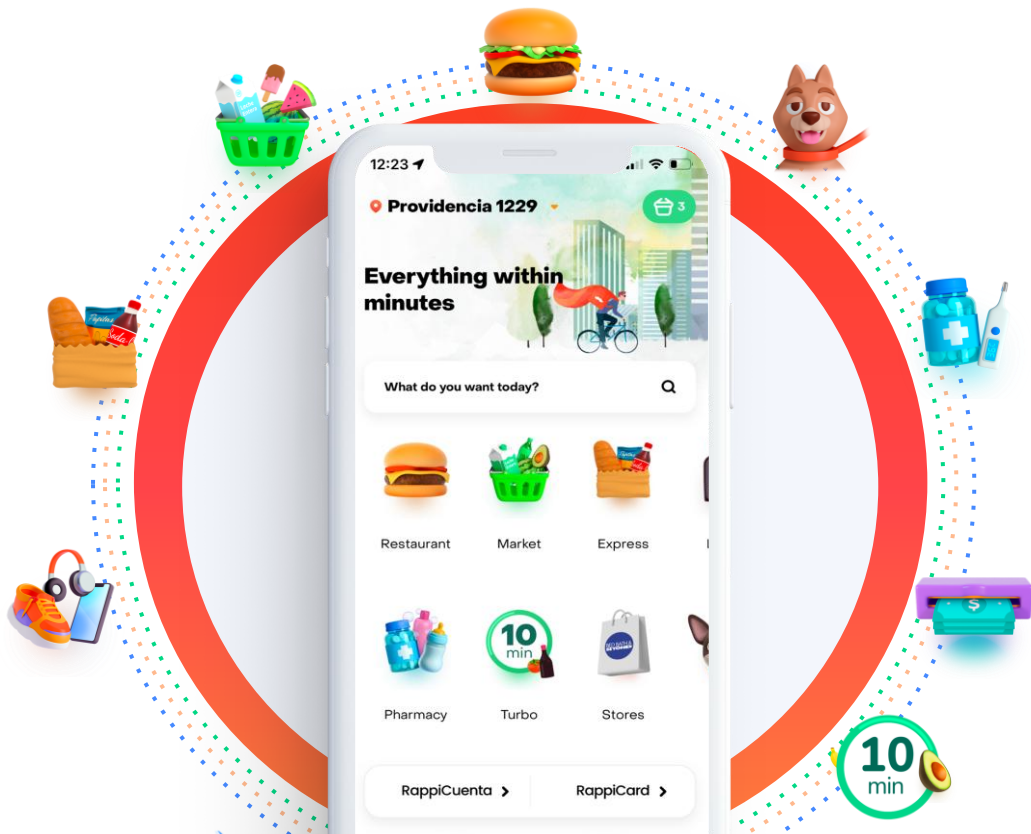
Ayudamos a los comercios aliados a **crecer** y desarrollar su potencial, conectándonos con millones de usuarios.

Repartidores



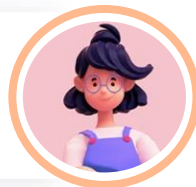
Creamos **oportunidades** al ofrecer a las personas una forma de convertir su tiempo y habilidades en ingresos flexibles.

Somos la **primera SuperApp** de América Latina



María

Turbo siempre me salva. ¡Es muy rápido!



Leonor

La facilidad es recibir Farmacia en casa.



Nico

¡Hacer el supermercado en línea es muy fácil y eficiente!



“Los hábitos representan
**alrededor del 40% de nuestros
comportamientos**
en un día cualquiera”*

*Investigación Universidad de Duke



**Las empresas que entienden hábitos
crecen, las que los reemplazan**

transforman



Estructura del hábito





Paula

Shopper Journey

Dirección de Destino

Oficina

5 Febrero 12:50 p.m.



Restaurantes

Q Crepes



Favoritos



Ensalada Mediterránea

Ensalada con camariones y calamari, queso, lechuga, pepino, champiñones, caviar.

Añadir a la Canasta

Hacer Pedido



12:52 p.m.

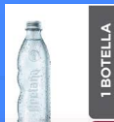
Checkout



5 Febrero 12:54 p.m.



Q Limones



Añadir a la Canasta

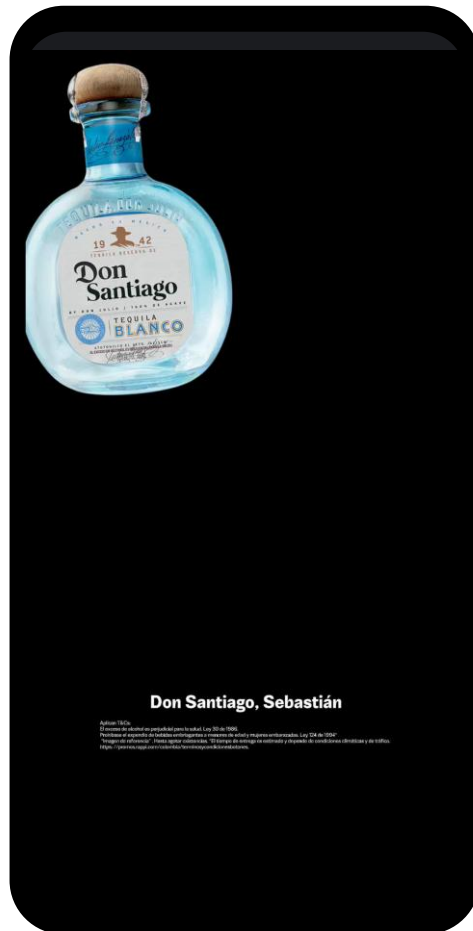
Q Bretona



Turbo On TOP

Experimentación

Llevando
la experiencia
al siguiente nivel



+76%

crecimiento en unidades

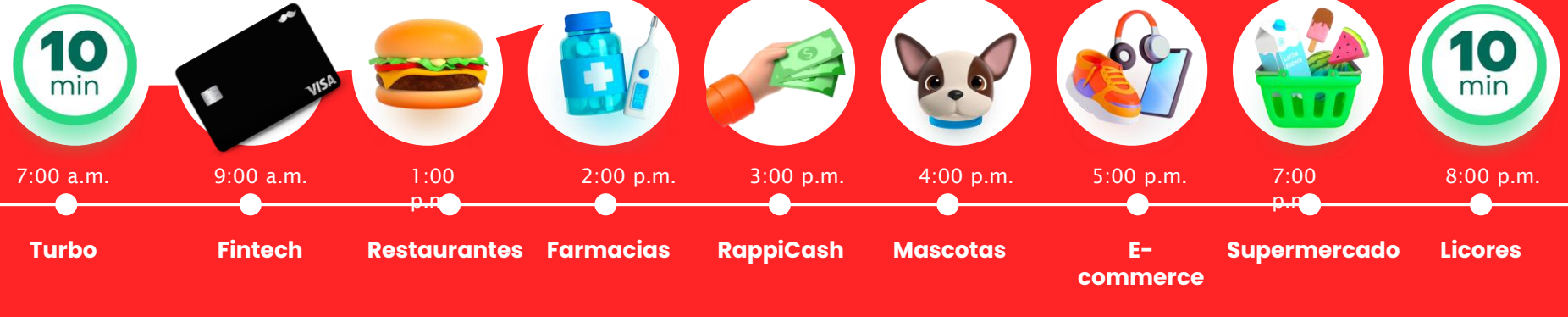
+72%

crecimiento en ventas

+3,6pp

crecimiento en share

Acompañamos **todos los momentos** **día** de los usuarios



Rappi

impulsa a Colombia

Más
Colombia
en cada
entrega



Operación desde
2015

60
ciudades y
72
municipios



+37.000
comercios aliados



+500
cocinas ocultas



+2.000
tiendas de
Turbo Restaurantes



61
tiendas en
16 ciudades
en Colombia



+70.000
repartidores
activos





Reemplazó antiguos **hábitos** de los usuarios por unos nuevos.



Identificó
las señales



Insertó
nuevas rutinas



Maximizó
la recompensa



Y así fue como,
basados en los
hábitos que
ayudamos
a transformar,
creamos



Mereces
tener **más**
tiempo.

The word "Turbo" is written in a large, bold, italicized, dark green sans-serif font. Behind the word is a dynamic, flowing swoosh that transitions from bright orange to deep red, creating a sense of speed and energy. The swoosh starts from the top right and curves around the word, ending at the bottom right.

Turbo

Rappi Turbo

Productos Frescos

Frutas, verduras, granos, hierbas, etc.



Diarios

Carnes, panes, lácteos, jamones, quesos, etc.



Despensa

Snacks, pastas, dulces, enlatados, candies, comidas, etc.



Desvare

Disfraces para halloween, juguetes infantiles, planchas, batidoras, ganchos para la ropa, papelería, etc.

Licores y bebidas

Cerveza, agua, hielo, jugos, soft drinks, etc.



Cuidado personal

Shampoos, crema dental, jabones, cuchillas de afeitar, etc.



Hogar

Limpiadores, jabones, lavandería, papel higiénico, etc.



Baby care

Pañales, toallitas, cremas, fórmulas, aceites, etc.



Restaurantes en 10 minutos:
Rappi Turbo







Lo único constante es el **cambio**,

y esa es la fuente para entender
los hábitos de consumo.



¿Qué vemos hoy desde Rappi?



Dime qué pides y te diré quién eres

Lo que millones de pedidos
nos han enseñado sobre
cómo vivimos, compramos
y resolvemos el día a día.



La mitad de todo lo que se pide a domicilio en Rappi se vende en **3 horas (11 am - 2 pm)**



El domingo **duplica** el lunes.

Es el día que mueve el negocio

LUNES



Un inicio
más lento



DOMINGO

El día que
todo se mueve



El delivery de comida en Colombia
creció **58%** en 2 años. Seguimos acelerando.



El **10%** de las ventas
de Rappi ocurre
mientras la
mayoría duerme.

10%

DE LAS VENTAS
DE RAPPI OCURRE
MIENTRAS LA
MAYORÍA DUERME.



El jueves es el
viernes emocional
de Colombia.



Diciembre no es bueno para la dieta —
pero es el **mejor mes del año**
para el delivery.



Con **Rappi**,
los restaurantes
superaron los límites,
y cada hogar se
convirtió en una
nueva mesa.



El delivery amplifica lo que nos hace únicos

Identities regionales,
oportunidades y un camino
por recorrer.



En resumen:

El delivery no solo
lleva comida,
conecta culturas,
regiones y oportunidades.

**El potencial está
en todo el país.**

1 El delivery amplifica las identidades regionales, **no las borra.**

Cada ciudad tiene su plato alma
que ninguna cadena puede desplazar.



2 La comida saludable a domicilio apenas ha **conquistado la capital.**

Hay mucho por profundizar
en el resto de regiones.



3 La migración y mezcla cultural crea **oportunidades únicas.**

Exportar alimentos muy regionales
a otras ciudades y las cocinas ocultas
y marcas digitales son una herramienta
muy útil para este propósito.



Hamburguesa sigue siendo el rey.
En 4 años nunca perdió el trono
en ventas absolutas.



**Los helados se piden
cuando termina el trabajo,
no cuando termina el almuerzo.**



A medianoche la gente no busca qué comer — **busca qué está abierto.**



00:00

¿Qué quieres comer?

¿Quién está abierto?

Restaurantes abiertos

Abierto ahora Entrega Ordenar por ▾

-  **Burger House**
Abierto • Hasta 3:00 AM
25-35 min • \$
-  **La Pizzería**
Abierto • Hasta 3:00 AM
30-40 min • \$\$
-  **Wok Express**
Abierto • Hasta 2:45 AM
25-35 min • \$
-  **Don kebab**
Abierto • Hasta 4:00 AM
30-45 min • \$

Inicio Explorar Pedidos Cuenta

Rappi

ABIERTO HASTA TARDE



**Una red que mueve
mucho más que pedidos**



Defensoría del Repartidor

Una instancia autónoma que escucha,
defiende y vela por sus derechos.



Escucha activa

Nace en 2022 a través
de mesas de diálogo
con asociaciones
y sindicatos.



Actúa de forma autónoma

Intercede como un
tercero imparcial en
situaciones que afectan
su bienestar.



Impulsa cambios reales

Identifica problemáticas
recurrentes y trabaja
con las áreas de la empresa
en soluciones de fondo.



Por mejores condiciones

Contribuye a garantizar
condiciones dignas para
+70.000 repartidores
y repartidoras en
todo el país.



+70.000
repartidores
y repartidoras



Presencia en las principales ciudades

Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla,
Cartagena, Bucaramanga, Pereira y más.

Defensoría de rappideros en Colombia: ¿qué busca y cómo funcionará?

La Defensoría para los Repartidores ofrecerá asistencia tanto presencial como virtual en varias ciudades de Colombia. En su sede, Bogotá.

Alfonso Lopera

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Daniel Hernández Naranjo

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

‘Esta defensoría es una garantía para los rappideros’

Con la implementación de su nueva estrategia de la Defensoría del Repartidor, Rappi le apunta a solucionar con mayor celeridad los requerimientos de sus repartidores en todo el país.

FRAS DE RAPPI Y SU DEFENSORIA

60.000

repartidores activos tiene actualmente Rappi en Colombia

302.338.1137

Es la línea de atención de la Defensoría del Repartidor

Las ciudades donde la Defensoría opera de forma presencial

Bogotá, Barranquilla, Cartagena, Cali, Medellín, Bucaramanga y Pereira

Fuente: Rappi



María Paula Hernández, defensora del repartidor de Rappi, es la cabeza del proyecto.

Hemos recibido mucha retroalimentación, de cuáles son efectivamente esas necesidades de los repartidores en el día a día.

En el resto de ciudades donde Rappi tiene operación, como en otras 60 ciudades, vamos a estar ofreciendo atención virtual para tener al...

cance y llegar a todos los repartidores que quieran contactarse con la Defensoría.

¿Qué caso atienden?

Siempre se puede acudir al Defensor, puede ser en cosas relacionadas con el funcionamiento de la aplicación o que tuvieron algún problema con un cliente, que un aliado de repente les está tratando de manera inadecuada, que en un centro comercial están teniendo problemas para entrar, que se haya una insegura.

¿Se podrán apelar sanciones?

Puede ser que recibieron una inhabilitación permanente y no saben por qué, o creen que es injusta, o tienen algo que instalan con soporte y desde allí no les dan respuesta en mucho tiempo, o una deuda que los subieron y no se la pagan o no lo ven reflejado. También que la tarjeta no les funciona o que de plano no saben cuáles son los beneficios que tienen con Rappi o tienen dudas frente a la operación de la aplicación.

¿Qué resultados han logrado?

Hemos recibido mucha retroalimentación, de cuáles son efectivamente esas necesidades de los repartidores. En lo que son temas relacionados con la aplicación, bueno, recibimos muchas cosas, sobre todo inhabilitaciones permanentes, que no entienden bien los motivos o que de pronto no están de acuerdo con la respuesta que les dio Support, y nosotros entramos a investigar.

¿Ya tienen un promedio de atenciones?

Según lo que hemos visto en nuestras bases de datos, hasta el momento podemos hablar de una media de más de 4.000 solicitudes por mes, lo cual nos deja claro que es un servicio que se necesita.

¿Cómo pueden contactar los repartidores?

La forma de comunicarse con nosotros, sea para agendar un espacio presencial o virtual, es a través de la línea de WhatsApp 302.338.1137 o por correo electrónico totalmente gratuita.

Rappi creó la primera Defensoría al Repartidor

Colombia es el primer país en el que la plataforma habilita esta iniciativa. La idea es detectar necesidades y atenderlas progresivamente.

Alfonso Lopera

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe

Carrollina Uribe



+2.000 talleres de escucha activa, **+35.000** personas impactadas

Desarrollamos diferentes alianzas a través de las cuáles los repartidores pueden acceder a un portafolio de beneficios.

Vehículos y
mantenimiento



Descuentos en
combustibles



Aseguramiento

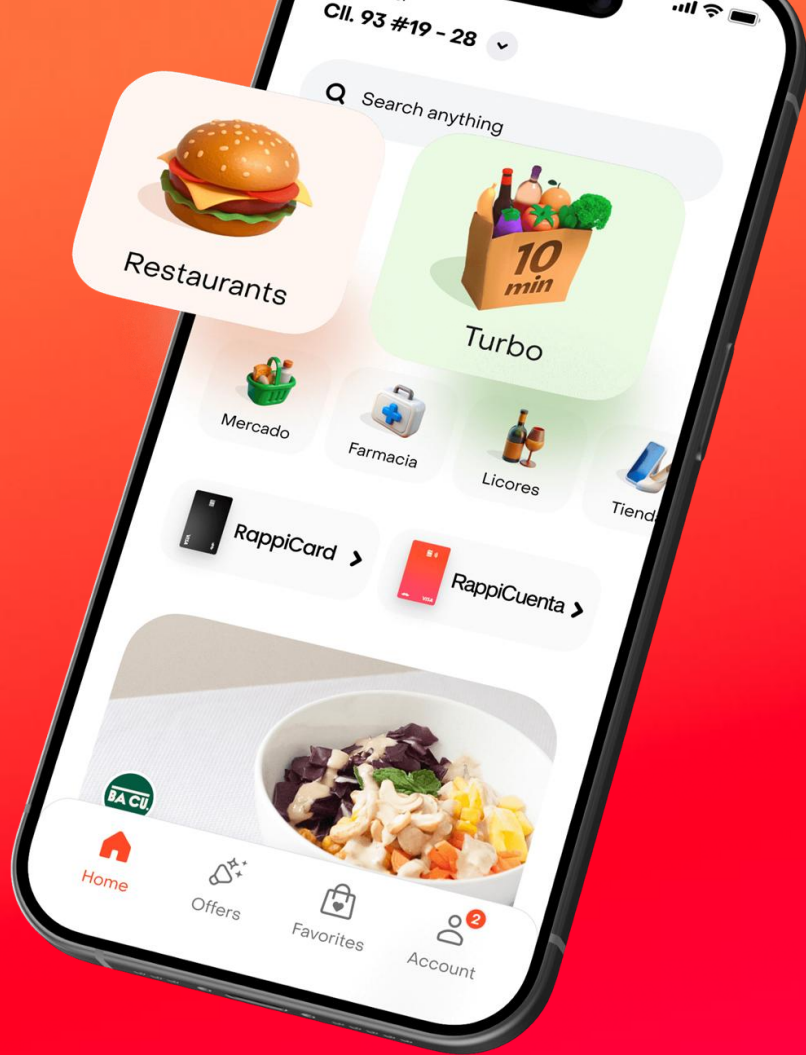


Financiamiento y
créditos



Becas en TIC





**Integrar IA para ser
más competitivos,
más rápidos y más
cercanos.**



Construyendo la infraestructura de IA para el futuro del On-Demand delivery

La IA está presente en todos los aspectos de nuestro mercado



AI personalization

Convertir los datos en crecimiento mediante recomendaciones y optimización basadas en IA

- ◆ Experiencia de navegación única y en tiempo real para el usuario, basada en la afinidad de conversión
- ◆ Publicidad basada en el contexto específico del usuario (Smart Ads)



AI for operational excellence

Acelerar la captación de clientes y la expansión de los márgenes mediante flujos de trabajo proactivos

- ◆ Avanzando hacia una atención al cliente 100 % autónoma
- ◆ Modelos de prevención del fraude y de compensación a los usuarios
- ◆ Chat para mejorar las interacciones entre los repartidores y los usuarios



AI for Users

De la intención al comercio inteligente a través de búsquedas, recomendaciones y asistencia en la compra basadas en IA

- ◆ Búsqueda semántica para mejorar la búsqueda y las recomendaciones.
- ◆ Integración con Chat GPT para convertir recetas y antojos en pedidos
- ◆ **TIA:** agente conversacional - pedidos a través de WhatsApp

Key Partnerships



ORACLE





Gracias