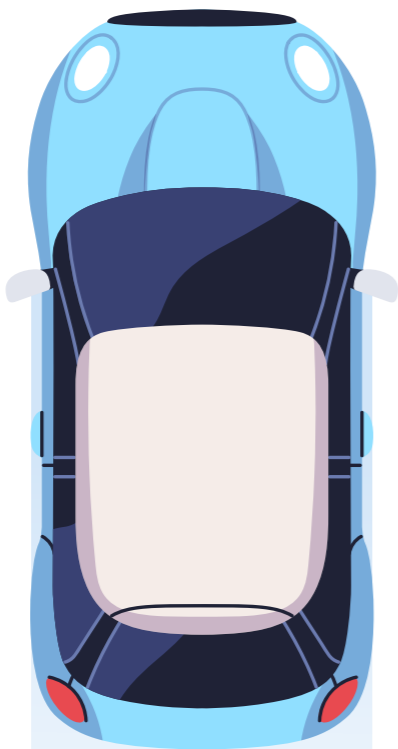


AUTO Y MOVILIDAD

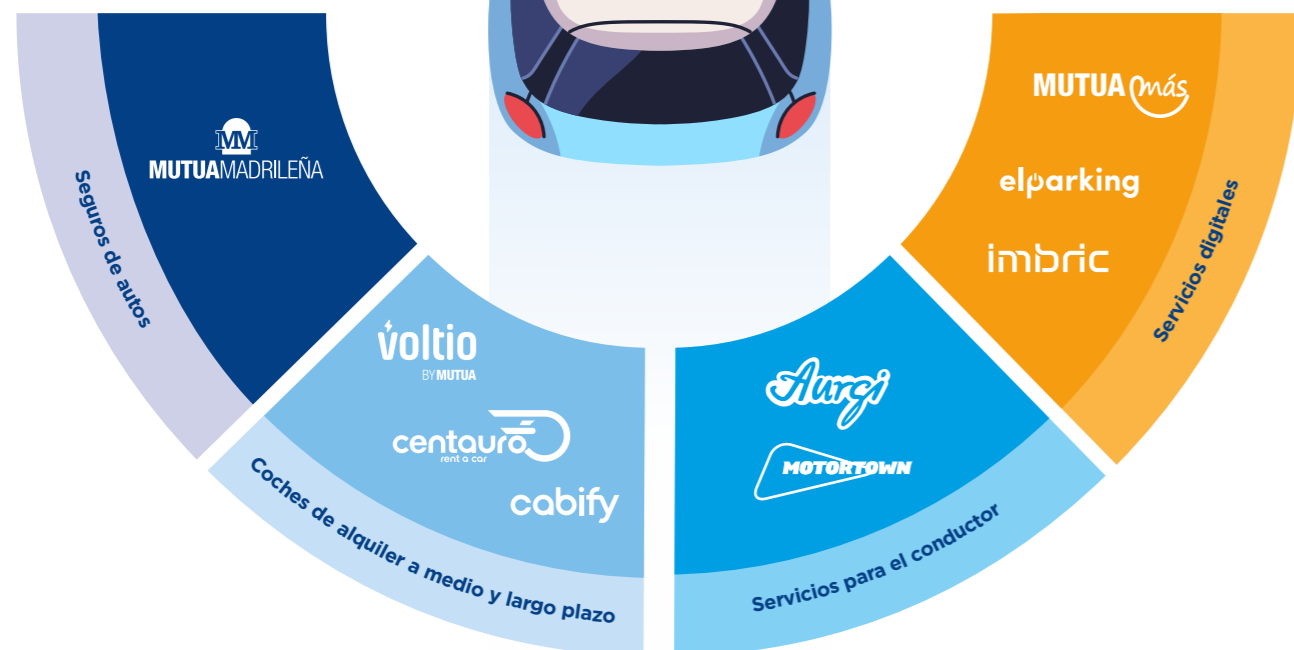
Grupo Mutua Madrileña está enfocado en desarrollar una propuesta de valor que integre productos y servicios que cubran todas las necesidades de nuestros clientes en el ámbito de la movilidad, adaptándonos a sus expectativas y a los cambios del mercado.

En 2025, seguimos reforzando nuestra propuesta de valor mediante la incorporación de activos que nos permiten construir una oferta diversificada y eficiente, alineada con las nuevas tendencias que transforman los hábitos de vida y la forma de desplazarse. Esta estrategia abarca desde los seguros de auto, origen de nuestra actividad, hasta servicios innovadores como *carsharing* y alquiler de vehículos, pasando por servicios de mecánica rápida y reparación de lunas.



La integración de Aurgi y Motor-Town en nuestro grupo empresarial supuso en 2025 una mejora significativa en nuestros servicios especializados, orientada a maximizar la eficiencia y optimizar los costes de reparación, garantizando al mismo tiempo la calidad y rapidez en el servicio.

En 2025, impulsamos la sustitución y reparación de lunas en talleres propios de la red del Aurgi y Motor-Town, mejorando la experiencia del mutualista.



—SEGUROS DE AUTO

Grupo Mutua cerró 2025 con cifras históricas en la contratación de nuevas pólizas, superando los resultados del ejercicio anterior. A lo largo del año, se formalizaron más de un millón de pólizas de nueva producción en España, situando al Grupo Mutua como líder del sector al cierre del año.

El Grupo contaba con 5.503.459 pólizas de seguros de automóviles en cartera y un volumen de primas consolidadas de 3.095 millones de euros al cierre del ejercicio, lo que supone un crecimiento del 11% respecto al año anterior, incluyendo la actividad de SegurCaixa Adeslas y el negocio internacional.

Cabe destacar la sólida evolución de la alianza estratégica con El Corte Inglés, que nos permite comercializar en exclusiva, a través de su red, una gama de seguros de auto diseñada específicamente para su colectivo. Durante 2025, la cartera de pólizas captadas mediante este canal registró un crecimiento del 56% respecto al ejercicio anterior, consolidando esta colaboración como uno de los pilares de nuestra estrategia de distribución.



Orientados al mutualista

La compañía mantuvo su compromiso de seguir prestando el mejor servicio a sus mutualistas y al mejor precio. Para ello, se aplicaron medidas dinámicas en materia tarifaria, lo que permitió consolidar la fidelización de nuestros clientes e incrementar la cuota de mercado del Grupo Mutua, que a cierre del ejercicio se elevaba al 18,6%, situándonos como la primera compañía del sector.

La rigurosa gestión del negocio de Mutua Madrileña, enmarcada en procedimientos internos eficientes y avanzados tecnológicamente, permitió a la compañía mantener una política diferencial en precios. Todo ello, en un contexto macroeconómico de presión inflacionista, si bien más moderada que en años anteriores. Todas estas medidas permitieron a la compañía mantener su elevada tasa de fidelidad, que en el segmento de cliente particular directo se situó en el 90% al cierre de 2025.



**2025:
récord
histórico**



5.503.459
pólizas de auto en cartera

▲ 11,5% frente a 2024

3.095 M€
primas devengadas

4,4/5
nivel de satisfacción

90%
tasa de fidelidad
(particular directo)



Congelación de precios

En 2025, volvimos a mantener congelada la prima a cerca del 30% de nuestros clientes particulares de seguros de automóvil, una decisión que contrasta con la inflación registrada. Esta estrategia, orientada a proteger a nuestros mejores mutualistas, refuerza la posición diferencial de Mutua Madrileña frente al resto de aseguradoras.

—EL CARSHARING PARA EL DÍA A DÍA

Voltio siguió creciendo en clientes y viajes en 2025. La captación de usuarios activos aumentó un 36% y el volumen de viajes un 50%. A ello contribuyó el uso de Voltio Plus, el refuerzo de la capilaridad en nuevas zonas y el lanzamiento de nuevos servicios.

Nuevos servicios

Con 1.000 vehículos, 100% eléctricos, Voltio se situó a la cabeza del mercado en España en 2025, alcanzando una cuota del 38,6% de los viajes realizados en Madrid. La incorporación de nuevos servicios impulsó el crecimiento:

📍 **Voltio Rent:** permite reservar vehículos de Centauro a través de la aplicación de Voltio, con una experiencia 100% digital. El servicio está disponible en 10 localizaciones: cuatro de ellas en Madrid (Atocha, Chamartín, Centauro Aeropuerto y Majadahonda) y los aeropuertos de Alicante, Barcelona, Málaga, Palma de Mallorca, Sevilla y Valencia. Desde su lanzamiento, a mediados de julio, se habían gestionado más de 900 alquileres al cierre del ejercicio.

📍 **Reserva nocturna:** permite dejar reservado un Voltio por la noche a partir de las 22:00 horas, para la mañana siguiente (hasta las 9:00 h), asegurándose el cliente la disponibilidad del vehículo.

📍 **Tarifas prepago desde 30 minutos,** ampliando las opciones del cliente para sus viajes más cortos.

📍 **Ampliación de zonas y plazas de parking:** en 2025, Voltio extendió su cobertura en Alcobendas y en Las Rozas, sumando nuevas zonas donde los usuarios pueden iniciar y finalizar sus viajes. Asimismo, se pusieron a disposición de los clientes plazas de parking en el recién creado Hub de Movilidad de Plaza de España y se ampliaron las disponibles en los centros comerciales de El Corte Inglés en Madrid.



—ALQUILER PARA MEDIO Y LARGO PLAZO

Centauro cerró 2025 manteniendo su senda de crecimiento en facturación. Registró más de 922.800 alquileres, alcanzando unos ingresos netos superiores a 186 millones de euros en 2025, lo que supone un incremento del 17% respecto al año anterior.

Expansión y nuevas soluciones de movilidad

Centauro continúa ofreciendo a sus clientes alternativas flexibles para desplazarse en coche, desde alquileres vacacionales hasta vehículos de sustitución en caso de avería. Actualmente, la compañía cuenta con 55 oficinas distribuidas en España, Italia, Portugal y Grecia, más del doble que en 2019, cuando se incorporó al Grupo Mutua.

La apuesta por la tecnología se ha consolidado como uno de los pilares estratégicos para impulsar el negocio y mejorar la experiencia del cliente. Entre las novedades de 2025 destacan el refuerzo de los sistemas *Smart Key* y *Fast Key*, así como el lanzamiento de productos innovadores como la suscripción mensual y los bonos de fin de semana. Además, gracias a la colaboración con Voltio, los clientes pueden alquilar vehículos de forma completamente autónoma a través de su *app* y recogerlo mediante el sistema *Fast Key*, disponible en más de 10 ubicaciones estratégicas, como la oficina de Centauro en la estación de Chamartín.

Nuevas líneas de negocio

Otro hito del año fue el buen desempeño de la línea de venta de vehículos de ocasión a particulares, que permite a los clientes acceder a una flota propia de calidad. La oferta incluye vehículos semi-nuevos con una antigüedad media de dos años, garantizando el mejor servicio al mejor precio.

2025 en cifras

1.111.930 viajes realizados
1.000 vehículos 100% eléctricos
178.822 usuarios
1.727 toneladas de CO₂ ahorradas
145.960 descargas de la *app*

2025 en cifras

922.827 alquileres
32.000 vehículos disponibles (top verano)
5,8% frente a 2024
74.505 alquileres contratados por mutualistas
55 oficinas en España, Italia, Portugal y Grecia



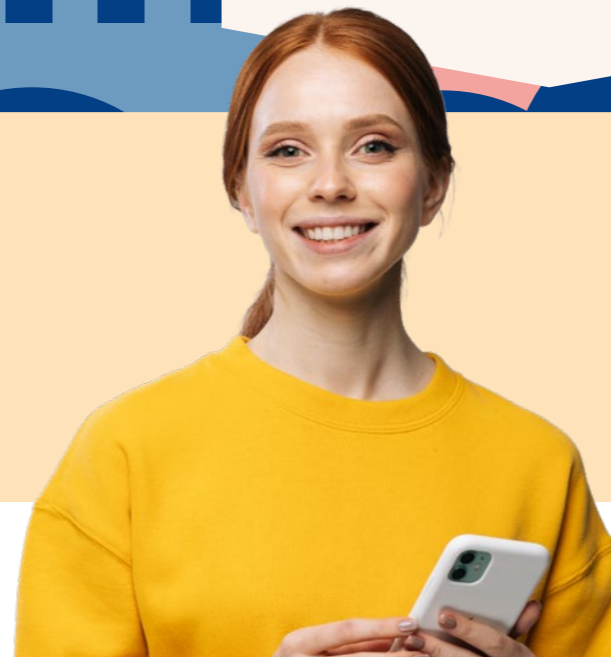
Ventajas exclusivas para mutualistas

Servicio de suscripción VoltioPlus gratis solo con registrarse en la *app* y activar la opción.

- Una hora gratis al mes para utilizar Voltio
- 10% de descuento para el siguiente viaje
- Eliminación gratuita de la franquicia en el seguro de Voltio
- Ampliación gratis del tiempo de reserva del vehículo hasta 30 minutos

Más opciones y flexibilidad para los mutualistas.

- Política de precios exclusivos
- Cobertura a todo riesgo
- Sin franquicia ni depósitos
- Recogida sin esperas
- Conductor adicional incluido





—SERVICIOS PARA EL AUTOMÓVIL

En su primer ejercicio completo bajo la nueva estructura, ambas marcas han registrado un sólido desempeño, impulsado por la ampliación de servicios y la apuesta por la innovación.

2025 ha sido un año clave para Aurgi y MotorTown, las cadenas especializadas en productos y servicios para el automóvil adquiridas por el Grupo Mutua Madrileña en 2024 dentro de su apuesta por la movilidad.

Aurgi/MotorTown

108 centros distribuidos por toda España

+ 1,2 millones de clientes atendidos en 2025

Durante el año, se atendieron más de 1,2 millones de clientes, con un crecimiento significativo respecto al año anterior. Esta cifra refleja la capacidad de aprovechar sinergias dentro del grupo, reforzando la estrategia de diversificación hacia soluciones de movilidad.

Nuevos negocios y mejora de la experiencia del cliente

Entre los hitos del año destaca el crecimiento de la nueva línea de negocio dedicada a la reparación y sustitución de lunas. Al cierre de 2025, contábamos con 26 centros especializados 100% en lunas, denominados AurgiGlass, además de prestar este servicio en 10 centros de El Corte Inglés, cumpliendo nuestro objetivo de extender este modelo a más centros de nuestra red.

Asimismo, pusimos en marcha un plan de transformación de nuestros centros, aplicando metodología Lean, para mejorar la agilidad, la calidad y la eficiencia de nuestros servicios y garantizar la mejor experiencia a los clientes. En 2026 se seguirá ampliando el ámbito de actuación.

Presencia y expansión

Aurgi cuenta con 62 tiendas y centros distribuidos por toda España y MotorTown con 46, ubicados en los *parkings* de El Corte Inglés. Esto nos permite dar un servicio de mantenimiento rápido de calidad, no solo a nuestros mutualistas y clientes, sino también a la flota de vehículos de Centauro y Voltio. A ello se suma una línea de negocio digital (Autingo) que nos permite ampliar nuestros canales de comercialización, a través del primer *marketplace* del sector, dentro de nuestra apuesta por la digitalización.

—MÁS SERVICIOS Y ACTIVIDAD

En 2025, el volumen de actividad y los servicios prestados siguieron creciendo impulsados por el aumento de clientes y el mayor uso de las prestaciones.



1,6 millones de siniestros gestionados, un **5,6%** más que en 2024. El 28% cursados a través de nuestras aplicaciones digitales.

1,7 millones de expedientes gestionados a través de **Autoclub**, un 11,4% más sobre el ejercicio anterior.

1,4 millones de asistencias en **carretera**, un 13,2% más que en 2024. El 43% de las peticiones se registraron a través de canales digitales.

61.000 expedientes de **defensa jurídica** gestionados, servicio que la compañía ofrece de forma proactiva a sus mutualistas para defensa de sus intereses o de los ocupantes de sus vehículos.

70.000 servicios de **vehículo de sustitución**. El 70% de ellos, con Centauro.

176.000 expedientes de **asesoramiento y gestión de recursos** en materia de sanciones de tráfico y carné por puntos.

1,5 millones de **mutualistas accedieron al buscador de talleres online**, un 52% más que en 2024.

446.500 mensajes enviados a través de **WhatsApp** con información de interés sobre la gestión del siniestro, mejorando la agilidad y tasa de respuesta.

40.000 personas utilizaron el **servicio de información online sobre reparaciones**, disponible en los casi 5.000 talleres concertados que cuentan con este servicio.

43.500 usos del **servicio de reserva online de cita previa en talleres**, disponible en más de 5.000 centros de toda España.

59.500 personas utilizaron el **servicio de reparación rápida en menos de 48 horas** disponible para cierto tipo de daños en el vehículo. Un 19% más que en 2024.

6.800 talleres concertados, de los cuales 140 están especializados en reparaciones de piezas clave y 560 son especialistas en motos.

420.000 verificaciones digitales del **vehículo**, más ágiles y sencillas.

13.000 expedientes de **daños personales** gestionados. Incluye rehabilitación de lesionados, a través de los centros concertados de la red de seguimiento y valoración que Mutua Madrileña pone a disposición de sus mutualistas y perjudicados en accidentes de tráfico.

21.800 lesionados en **accidentes de tráfico** accedieron al portal del lesionado en 2025, lo que facilita una comunicación más ágil y fluida con el tramitador del siniestro, el médico rehabilitador y el letrado asignado.

