

Caixa do Recomeço transforma a retirada do veículo reparado em uma ação de relacionamento e acolhimento ao segurado

A Yelum Seguros, marca do Grupo HDI, lança a Caixa do Recomeço, uma ação que transforma a etapa final do sinistro parcial em um momento de acolhimento e proximidade com o cliente. Em fase piloto na cidade de São Paulo, a iniciativa busca marcar um dos momentos mais sensíveis da relação entre cliente e seguradora: a retirada do veículo após a conclusão do reparo.

Alinhada ao posicionamento da marca, “Liberdade por caminhos seguros”, a proposta apresenta uma nova forma de relacionamento ao longo de todo o processo de atendimento. A iniciativa integra o projeto Experiências WOW, criado para ressignificar momentos relevantes na relação com o segurado. Mais do que concluir um processo operacional, a ação reconhece o significado da devolução do veículo para quem passou por esse momento.

Ao retirar o automóvel em uma das oficinas referenciadas participantes do projeto, o cliente recebe uma Caixa do Recomeço, composta por itens personalizados e uma carta de acolhimento. O gesto simboliza a presença da Yelum em cada etapa do atendimento, desde a abertura do sinistro até a entrega do carro recuperado. As primeiras entregas estão sendo realizadas pelas próprias equipes das oficinas referenciadas, tornando o contato ainda mais próximo e personalizado.

A iniciativa parte de uma percepção simples: para muitos brasileiros, o veículo representa mobilidade, autonomia e faz parte da rotina. Nesse contexto, devolver um carro após o reparo significa também devolver liberdade e tranquilidade.

“Acreditamos que a experiência do cliente é construída em todos os pontos de contato com a marca, especialmente nos momentos em que ele mais precisa de apoio. A Caixa do Recomeço nasceu desse olhar: transformar a etapa final de um sinistro em uma experiência de acolhimento, proximidade e cuidado. Mais do que entregar um veículo reparado, queremos demonstrar ao segurado que estivemos ao seu lado durante todo o processo e que compreendemos a importância desse recomeço”, afirma Daniel Mello, diretor de Transformação do Grupo HDI.

A ação está alinhada à estratégia do Grupo de fortalecer a experiência do cliente em todos os pontos de contato com suas marcas. Ao envolver as oficinas referenciadas na entrega da Caixa do Recomeço, a iniciativa também valoriza o papel dos parceiros que participam diretamente da relação com o segurado e contribuem para a construção de uma interação mais próxima e integrada.

Neste primeiro momento, a ação contempla segurados que passaram pela etapa de sinistro parcial e residem na capital paulista. A operação ocorre exclusivamente por meio das oficinas referenciadas da Yelum em São Paulo. O projeto está em fase piloto e vem sendo acompanhado pela companhia para avaliar a percepção dos clientes e identificar oportunidades de evolução da iniciativa.

Além de proporcionar uma experiência marcante aos clientes atendidos, a expectativa da companhia é fortalecer o relacionamento com os segurados, contribuir para a fidelização, estimular o compartilhamento espontâneo da iniciativa nas redes sociais e consolidar a Yelum como referência em experiência do cliente.

Ao lançar um novo olhar sobre uma etapa tradicionalmente associada à resolução de um problema, a seguradora também busca ampliar a discussão sobre inovação no setor. A proposta reforça que conexões relevantes podem ser construídas justamente nos momentos em que o cliente mais espera suporte, atenção e acolhimento. Com a Caixa do Recomeço, a Yelum aposta em uma abordagem centrada no cliente e reforça seu compromisso de acompanhar o segurado em todas as etapas do atendimento, transformando a conclusão de um sinistro parcial em um momento de acolhimento e celebração do retorno à rotina.

Fonte: Yelum/FSB, em 05.08.2026.