Ação em oficinas referenciadas de São Paulo reforça cuidado, proximidade e estratégia de relacionamento do Grupo HDI

A Yelum Seguros, marca do Grupo HDI, está transformando a fase final da jornada de sinistro – conjunto de etapas que se inicia após a ocorrência de um evento que causa dano ao bem segurado, como um acidente de carro –em uma experiência mais humana e acolhedora em São Paulo. Durante a retirada do veículo reparado em oficinas referenciadas, clientes da companhia estão sendo surpreendidos com a "Caixa Yelum", um kit com itens personalizados e uma carta de acolhimento que simboliza o recomeço após um período delicado.

A iniciativa faz parte de um projeto interno do Grupo HDI, que busca ressignificar momentos tradicionalmente operacionais do seguro por meio experiências diferenciadas para os segurados. Mais do que devolver o carro consertado, a proposta é marcar o retorno do cliente à rotina e reforçar que a seguradora esteve presente em toda a jornada, desde a abertura da ocorrência até a entrega do veículo.

A ação também dialoga com o posicionamento da Yelum de oferecer um seguro pensado para quem quer viver com mais liberdade e tranquilidade. Ao reconhecer que a finalização do reparo representa, para muitos clientes, a retomada da mobilidade e da rotina, a companhia busca transformar esse momento em uma experiência positiva. "Nosso propósito é cuidar das pessoas quando elas mais precisam. A entrega da Caixa Yelum é uma forma simbólica, mas muito significativa, de mostrar que acompanhamos cada etapa da jornada e valorizamos a conexão emocional entre o condutor e seu carro", afirma André Truzzi, vice-presidente de Transformação e Assistência do Grupo HDI.

O projeto teve início neste ano e está sendo acompanhado de perto pela companhia. As primeiras entregas foram realizadas pelos próprios colaboradores das oficinas no momento da devolução do veículo reparado, o que contribui para tornar a experiência ainda mais próxima e personalizada.

Um olhar para toda a jornada do segurado

Além da entrega dos kits, a companhia fará a captação de imagens em uma das oficinas participantes para registrar, de forma espontânea, as reações dos clientes ao receberem a surpresa. O objetivo é dar visibilidade a histórias reais e mostrar como o atendimento pode ir além do básico, valorizando inclusive momentos mais sensíveis, como o período após um incidente.

A iniciativa também reforça a importância de olhar para toda a jornada do segurado, especialmente em situações que exigem mais atenção e empatia. Ao colocar o cliente no centro da experiência, a Yelum busca fortalecer o relacionamento e consolidar uma percepção de cuidado ao longo de todo o processo. "Nosso foco é sempre oferecer a melhor experiência para quem confia na gente. Se conseguirmos tornar esse momento mais leve e positivo, já estamos cumprindo o nosso papel", conclui o executivo.

Fonte: Yelum, em 08.04.2026.