



# Verbale della ventunesima Assemblea generale annuale di **DIAMOND RESORTS EUROPEAN COLLECTION LIMITED**

tenutasi in data martedì 24 giugno 2015, dalle 13:30 alle 14:45 presso il  
municipio di Lancaster

---

**Presenti:**

Al Bentley	(AB)	Vicepresidente esecutivo e Direttore finanziario
Philip Broomhead	(PB)	First National Trustee Company Ltd
Jill Bush	(JB)	Direttore non esecutivo di DREC Ltd
Suzana Gomercic	(SG)	Vicepresidente per le attività dei resort in Europa
Mark Harris	(MH)	Direttore non esecutivo di DREC Ltd
Sarah Hulme	(SH)	Vicepresidente senior delle attività globali dei club

**Presenti:** 90 soci

**AB** ha dato a tutti il benvenuto a Lancaster a nome del Consiglio di amministrazione. Si è presentato, ha presentato i membri del Consiglio e ha richiamato l'Assemblea all'ordine.

Ha quindi descritto brevemente l'ordine e le modalità dei lavori dell'Assemblea. L'Assemblea si sarebbe conclusa al termine della discussione di tutti i punti all'ordine del giorno, tuttavia, i soci interessati sono stati invitati a trattenersi per una sessione informale di domande e risposte. Come negli anni passati, i soci sono stati invitati a sottoporre delle domande per iscritto prima dell'Assemblea generale annuale. Queste domande, insieme alle risposte fornite dalla società, sono state poi consegnate ai soci al momento della registrazione. È possibile visualizzare o scaricare una copia [qui](#).

## **1. Lettura e approvazione del Verbale relativo all'ultima Assemblea generale annuale**

La mozione relativa all'approvazione del Verbale dell'Assemblea generale annuale è stata proposta e appoggiata. Il Verbale della 20ª Assemblea generale annuale, fatto circolare in precedenza, è stato ritenuto corretto e puntuale con approvazione unanime.

## **2. (i) Visione di rendiconti e resoconti dei Direttori e dei Revisori relativi all'anno finanziario conclusosi il 31 dicembre 2014**

La mozione relativa all'approvazione è stata proposta, appoggiata e approvata all'unanimità.

## **3. (i) Nomina di BDO LLP come Società di revisione contabile (Revisori)**

La mozione relativa all'approvazione è stata proposta, appoggiata e approvata all'unanimità.

---

## **(ii) Concessione dell'autorizzazione ai Direttori per stabilire la remunerazione spettante ai Revisori**

La mozione relativa all'approvazione è stata proposta, appoggiata e approvata all'unanimità.

### **4. Elezione del Direttore dei soci nel Consiglio di amministrazione**

Dopo essere rimasto in carica per due mandati di tre anni in veste di Direttore dei soci, Mark Harris ha lasciato l'incarico oggi durante l'assemblea. Per la posizione sono state presentate tre candidature. Tutti i presenti che non avevano votato in precedenza sono stati invitati a compilare e presentare la scheda di voto.

### **5. Resoconto del Presidente del Consiglio di amministrazione**

**AB** ha presentato questo aggiornamento, del quale è possibile trovare una copia [qui](#).

### **6. Aggiornamento su THE Club®**

**SH** ha presentato questo aggiornamento, del quale è possibile trovare una copia [qui](#).

Poiché il 70% delle prenotazioni viene effettuato online, la funzionalità del sito web è di primaria importanza e **SH** ha evidenziato alcuni miglioramenti apportati di recente: dopo aver effettuato l'accesso ed essere andati alla pagina di un resort, è possibile cliccare sul simbolo del cuore per aggiungere la pagina tra i preferiti; se invece si clicca sul simbolo della stella, il resort sarà incluso nella "wishlist" (lista dei desideri). In questo modo, Diamond potrà comprendere meglio quali sono le destinazioni più gettonate dagli ospiti e dove, di conseguenza, è richiesta una maggiore disponibilità. Quando i soci effettuano successivamente l'accesso, le loro cinque destinazioni preferite compariranno in cima alla lista dei resort.

La funzione online "Find a vacation" (Trova una vacanza) consente ai soci di ampliare la ricerca, esaminando tutte le destinazioni per un intervallo più ampio di date; i risultati possono essere poi filtrati in base al tipo di alloggio disponibile.

Il piano annuale di protezione della prenotazione (Annual Reservation Protection Plan) è stato lanciato la scorsa settimana e copre tutte le prenotazioni effettuate (ma non necessariamente consumate) nei 365 giorni successivi. È anche possibile acquistare un piano di protezione solo per una determinata prenotazione, purché questo sia effettuato almeno 90 giorni prima della partenza.

Per quanto riguarda gli Instant Getaways, i soci hanno commentato che desidererebbero avere maggiori opzioni in Europa e **SH** sta cercando di approfondire questo aspetto.

**SH** ha dichiarato di essere molto lieta della transizione efficiente dei servizi di call center, che dal 1° dicembre 2014 sono passati da II a Diamond, e ha indicato dei livelli di soddisfazione pari a circa il 93%.

Infine, ha ricordato ai soci che la società privata che organizza i viaggi guidati è in grado di organizzare visite speciali in luoghi meno commerciali e turistici, per esempio nelle scuole locali, che sarebbero altrimenti impossibili per i grandi tour operator.

### **7. Aggiornamento sulle attività dei resort in Europa**

**SG** ha fornito un aggiornamento sulle attività del resort per i dodici mesi precedenti. È possibile trovare una copia della presentazione [qui](#).

Ha inoltre invitato i soci e gli ospiti a continuare a compilare i questionari di congedo poiché è estremamente importante capire quali sono le esperienze più apprezzate, e quelle meno apprezzate, dai soci.

**SG** ha spiegato che l'aumento dell'occupazione e la variabilità delle date di check-in rendono più complicato soddisfare le richieste per determinati alloggi. Ha inoltre illustrato nella sua presentazione che nella maggior parte dei casi le differenze sono davvero minime e rappresentano soprattutto una questione di gusti personali e preferenze tra gli appartamenti ristrutturati e quelli non ristrutturati. Spesso, infatti, gli appartamenti non ristrutturati si trovano in posizioni migliori rispetto a quelli ristrutturati.

Ora la reception dei resort offre caffè da asporto e pane fresco consegnato porta a porta ogni mattina.

## 8. **Varie ed eventuali**

**AB** ha ringraziato **SH** e **SG** per le loro presentazioni.

Prima di annunciare i risultati dell'elezione del direttore dei soci, **AB** ha ringraziato **MH** per la sua direzione del comitato e per la dedizione dimostrata nei confronti dei soci del Club. Su richiesta di **MH**, Diamond ha effettuato una donazione alla Bristol Citadel e **AB** ha invitato l'assemblea a ringraziare insieme **MH** per il servizio offerto negli ultimi sei anni.

Dopo che **PB** ha contato e verificato i voti, **AB** ha avuto il piacere di dare il benvenuto a Sue Barnett nel ruolo di Direttore dei soci.

In mancanza di altre questioni da discutere l'assemblea è stata dichiarata chiusa alle 14:45.

## DIRETTORI NON ESECUTIVI

Jill Bush  
+44 (0)1780 767270  
jillbush1@btinternet.com

Sue Barnett  
+44 (0)1530 837407  
suebarnett@madasafish.com

## MEMBRI ASSOCIATI

ALPINE CLUB  
Johannes Wallner  
+43 (0)147 981 56  
johannes.wallner@gmx.net

BENAL BEACH  
John Davey  
+44 (0)1706 215203  
johnmdavey@btinternet.com

CLUB DEL CARMEN  
Peter Scott  
+44 (0)113 260 0558  
peter.r.scott@btinternet.com

CROMER COUNTRY CLUB  
Paul Stanford  
plstanford1950@gmail.com

KENMORE CLUB  
Margaret Seymour  
+44 (0)1555 665 686  
mrs@seymourpools.com

LOS AMIGOS BEACH CLUB  
Keith Thomas  
+44 (0)1622 738773  
keiththomas1@btinternet.com

PINE LAKE  
Harry Taylor  
+44 (0)1744 813990  
htaylor2@sky.com

PUEBLO QUINTA  
Keith Elliott  
+44 (0)28 9041 9676  
keithelliott2202@gmail.com

ROYAL TENERIFE CC  
Joyce Pike  
+44 (0)115 9235413  
joycepike@btinternet.com

ROYAL SUNSET BEACH CLUB  
Jill Bush  
+44 (0)1780 767270  
jillbush1@btinternet.com

SAHARA SUNSET  
Tony Cook  
+44 (0)7827 933317  
tonycook2005@hotmail.co.uk

SANTA BARBARA  
Ian Clements  
+44 (0)1282 694366  
clements.i@btinternet.com

SUNSET BAY  
Sue Barnett  
+44 (0)1530 837407  
suebarnett@madasafish.com

SUNSET HARBOUR  
Mark Harris  
+44 (0)1179 834255  
Markharrism@blueyonder.co.uk

SUNSET VIEW  
Oliver Turner  
+44 (0)1241 854621  
oliverturner208@btinternet.com

THURNHAM HALL  
Roger Hailwood  
+44 (0)1283 790188  
roger.hailwood@tiscali.co.uk

WHITE SANDS BC  
John Davey  
+44 (0)1706 215203  
johnmdavey@btinternet.com

WOODFORD BRIDGE  
David Hodgetts  
+44 (0)1803 858 816  
davevhodgetts@googlemail.com

**DiamondResorts.com**