

Verbale della ventinovesima Assemblea generale annuale ("AGM") di
**DIAMOND RESORTS EUROPEAN
COLLECTION LIMITED ("DRECL")**

Martedì 3 ottobre 2023, alle ore 13.30, si terrà presso
Morecambe Football Club, The Globe Arena, Morecambe

Presente:

Suzana Gomercic	(SG)	Direttore di DRECL; Vicepresidente senior, Europa Operazioni del resort
Ruth Thomas	(RT)	Direttore di DRECL; Direttore, Gestione delle associazioni
Julia McNaney	(JM)	Membro non esecutivo Direttore di DRECL
Michael Chambers	(MC)	Membro non esecutivo Direttore di DRECL
Philip Broomhead	(PB)	First National Trustee Company Ltd ("FNTC")

Presenti:

Nicola Dow	(ND)	Direttore delle operazioni del call center e del servizio clienti dell'UE
Scott Melhus (Zoom)	(SM)	Direttore senior - Operazioni di inventario (HGV - USA)

66 Membri

54 Iscrizioni via Zoom

La SG dà il benvenuto a tutti e presenta se stessa e il tavolo superiore alla riunione. Ha spiegato che alcuni membri si sono uniti alla riunione tramite Zoom e che potranno porre domande attraverso il link Q&A e un moderatore risponderà.

L'SG ha illustrato brevemente l'ordine e la struttura dei lavori. Ha spiegato che la riunione si chiuderà ufficialmente al termine delle presentazioni e della conclusione delle attività formali. Le domande dei membri saranno quindi invitate dalla sala fino alle 15.30.

1. Leggere e confermare il verbale dell'ultima Assemblea generale annuale.

Una mozione per confermare il verbale dell'Assemblea generale del 28th, così come è stato presentato e pubblicato in precedenza, è stata proposta e appoggiata e approvata all'unanimità per alzata di mano.

2. Ricevere la Relazione annuale del Consiglio di amministrazione

La relazione annuale è stata distribuita nell'avviso di convocazione dell'Assemblea generale.

3. Ricevere il bilancio e le relazioni degli Amministratori e dei Revisori dei Conti per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022.

Viene proposta una mozione di approvazione dei conti e delle relazioni, che viene approvata a maggioranza per alzata di mano.

4. Eleggere RSM UK Audit LLP come revisore dei conti e autorizzare gli Amministratori a fissarne il compenso.

La proposta di eleggere RSM UK Audit LLP e di autorizzare gli Amministratori a fissarne il compenso è stata proposta e appoggiata e approvata per alzata di mano.

5. Aggiornamento del Club

SM ha spiegato che il suo team è responsabile di garantire che i Proprietari, i Soci e lo sviluppatore ottengano l'inventario per il quale hanno pagato le quote di manutenzione. Ha quindi condiviso una presentazione di aggiornamento, una copia della quale può essere consultata online nella sezione Risorse per i soci > Informazioni per i soci o facendo clic [qui](#).

I canoni di manutenzione di 57.418.886 sterline sono stati fatturati a DRECL e HGV nel 2023; entrambi pagano circa il 50% del totale.

Alla riunione è stata mostrata l'assegnazione dei punti per il 2023 e il modo in cui i Membri hanno utilizzato i loro punti. Il numero di punti salvati è aumentato durante la pandemia, ma è tornato ai livelli "normali" pre-pandemia per il 2023.

Sono state condivise le statistiche sull'occupazione e **SM ha** spiegato che i resort con un'occupazione inferiore al 70% sono stati esaminati e sono stati compiuti sforzi per migliorare il pick-up in questi resort.

Le tendenze di prenotazione e i modelli di viaggio di Destination Xchange (DEX) fino alla fine di luglio 2024 hanno mostrato che i Soci prenotano con almeno 12 mesi di anticipo e sono disposti a viaggiare più lontano.

Il prodotto HGV Max non è attualmente disponibile per i membri DRECL. HGV sta studiando come renderlo disponibile in futuro e terrà informati i Soci di eventuali aggiornamenti.

SM ha dichiarato che la ridenominazione dei resort europei richiederà del tempo, ma non c'è alcuno svantaggio per i Soci; essi continueranno ad avere la loro iscrizione e i Soci HGV Max non utilizzeranno alcuna notte DRECL.

ND ha poi condiviso una presentazione su THE Club®, una copia della quale può essere consultata online nella sezione Risorse per i soci > Informazioni per i soci o cliccando [qui](#).

È stato evidenziato che tra luglio 2022 e agosto 2023, ci sono state poco più di 160.000 interazioni con il centro di contatto (e-mail, chiamate e chat). L'86,3% delle prenotazioni è stato effettuato tramite il sito web e il 13,7% tramite il contact center. La velocità media di risposta alle chiamate è stata di 1,06 minuti rispetto agli 1,32 minuti dell'anno precedente.

ND ha dichiarato che è importante ricevere il feedback dei membri e che i risultati del sondaggio post-call riflettono un aumento del punteggio del servizio del 4,82%.

È stata discussa l'attività di scambio. Tra gennaio e agosto 2023, sono state effettuate 899 prenotazioni DEX e 229 prenotazioni Interval International. I soci hanno ora la flessibilità e la possibilità di scegliere il fornitore di servizi di cambio.

Per far fronte alla domanda di viaggi in seguito alla pandemia, sono state affittate notti aggiuntive da HGV e messe a disposizione dei Soci. In totale sono state rilasciate poco meno di 10,5 mila notti e sono state prenotate poco più di 8 mila notti, mentre alcune notti sono state restituite a HGV a causa di mancate prenotazioni, cancellazioni ecc.

Sono stati esaminati i vantaggi per i soci ed è stato condiviso un riepilogo di come i punti possono essere utilizzati oltre che per la prenotazione dell'alloggio, tra cui:

- Servizi di viaggio
- Case esclusive
- Pagamenti delle tasse
- Buoni pasto
- Crociere
- Giorni di esperienza

Sono stati condivisi i dettagli delle crociere disponibili sul programma di lusso per punti e contanti. È disponibile un nuovo sito web.

La Luxury Selection era riservata esclusivamente ai Soci Oro e Platino, con case esclusive e case non esclusive che rappresentavano una gamma diversa di ville, esperienze nei resort e hotel, offrendo ai Soci alternative per l'utilizzo dei punti.

Sono stati visionati alcuni Viaggi Accompagnati dei Soci, disponibili da diversi anni.

Gli eventi esclusivi del Club offrono ai Soci l'opportunità di visitare un resort HGV e di partecipare a diverse esperienze di gruppo ed escursioni organizzate.

In riferimento all'accessibilità e alle esigenze particolari, **ND** ha dichiarato che è molto importante che i deputati forniscano il maggior numero possibile di informazioni online o tramite il centro di contatto, per consentire ai resort di assegnare la sistemazione più appropriata.

Nella sezione "Novità" del sito web è stato pubblicato un importante aggiornamento sui viaggi per ricordare ai soci la necessità di ottenere un ETIAS (visto) per i futuri viaggi in Europa. I soci devono essere consapevoli di questo requisito (<https://travel-europe.europa.eu/etias>), anche se non è chiaro quando verrà introdotto ufficialmente.

I soci sono stati esortati a proteggersi dalle frodi in materia di multiproprietà e hanno ricordato che è importante trasmettere a HGV qualsiasi informazione di contatto proveniente da tali operazioni. In caso di dubbi sulla legittimità di una società che offre servizi legati alla multiproprietà, i Soci devono contattare il call center di HGV o per segnalare via e-mail utilizzare LegalReport@HGV.com.

JMc e **MC** si sono rivolti alla riunione. Avevano partecipato a molte riunioni del Meet the Manager e alle Tavole del Club ogni volta che si trovavano in loco in un resort e credevano sinceramente (e speravano) che la loro presenza avesse contribuito a migliorare la comprensione dei soci. Uno dei principali argomenti di discussione durante le riunioni è stata la disponibilità e, come mostrato nelle diapositive di presentazione, sono stati presi provvedimenti per risolvere il problema. **JMc** ha dichiarato di essere rimasta delusa nell'apprendere che alcuni membri hanno prenotato e conservato l'inventario reso disponibile per poi rilasciarlo all'ultimo minuto, il che significa che potrebbe non essere reso adatto ad altri membri o essere restituito a HGV a seconda del momento in cui è stato cancellato.

Il TAV è stato un altro dei principali argomenti di conversazione durante le riunioni del resort, ma questo non ha avuto alcun impatto sulle iscrizioni dei Soci o sulle loro vacanze.

Riferendosi ai commenti fatti sugli ospiti degli hotel, **JMc** ha sottolineato che non sempre sono gli ospiti degli hotel a causare problemi o danni nei resort. Tuttavia, ha ritenuto positivo sentire che i membri statunitensi utilizzano l'inventario di proprietà di HGV, in quanto ciò ridurrebbe indubbiamente le prenotazioni alberghiere.

Ai membri è stata ricordata la necessità di essere flessibili nella ricerca delle prenotazioni. In caso di difficoltà, è stato consigliato di chiamare il centro di contatto che sarà in grado di discutere le opzioni disponibili.

I dati di contatto dei direttori membri non esecutivi sono stati pubblicati alla fine del verbale dell'Assemblea generale e sono stati lieti di aiutare dove possibile. Essi controllano i post sui social media, ma rispondono solo se lo ritengono opportuno. Le questioni private devono sempre essere trattate offline.

6. Aggiornamento sulle operazioni dei resort europei

SG ha presentato un aggiornamento sulle operazioni dei resort europei; una copia della presentazione può essere consultata online nella sezione Risorse per i soci > Informazioni per i soci o facendo clic [qui](#).

SG ha fornito un aggiornamento su quanto accaduto nei resort dall'ultima Assemblea generale. Sono stati esaminati i punteggi del sondaggio post-partenza. **SG** ha spiegato che i sondaggi vengono inviati in modo casuale a una percentuale di Soci e i Soci sono stati incoraggiati a completarli se ne hanno ricevuto uno.

In riferimento ai requisiti di accessibilità, i Membri sono stati nuovamente invitati a registrare eventuali requisiti prima dell'arrivo, poiché non è sempre possibile soddisfarli una volta arrivati al resort. Se una volta effettuato il check-in fosse necessario un cambio di sistemazione, verrebbero applicati dei costi.

Sono state discusse iniziative globali, offerte speciali e attività riservate esclusivamente ai Proprietari e ai Soci. 'Comforts of Home' è una nuova iniziativa che prevede la fornitura di articoli aggiuntivi su richiesta da utilizzare nei resort. Un elenco di articoli è disponibile in ogni resort e i Soci sono stati incoraggiati a fornire suggerimenti su qualsiasi articolo aggiuntivo che ritengono possa essere apprezzato durante il soggiorno.

Nelle strutture ricettive è ora pubblicato un codice QR (esposto sui supporti informativi a parete) che fornisce tutte le informazioni su strutture, comfort, servizi, vacanze responsabili e misure di sicurezza. Questo sostituisce la precedente documentazione cartacea.

A breve verrà lanciato un nuovo design per l'e-mail di pre-arrivo che includerà i dettagli della prenotazione precedentemente inviati separatamente.

SG ha dichiarato che era importante che i Soci rimanessero in contatto con il team dei resort durante il loro soggiorno. Il sistema di messaggistica per gli ospiti, Kipsu, facilitava la comunicazione diretta con i Soci e gli ospiti tramite WhatsApp nell'Europa continentale e SMS nel Regno Unito. È facile da usare e non c'è bisogno di scaricare alcuna applicazione. Il permesso di inviare un messaggio viene richiesto al momento del check-in.

L'aggiornamento su altri servizi comprende:

- Il costo del trasloco della camera aumenterà da €/£35 a €/£40.
- Aumento del costo di un set di asciugamani supplementare da €/£2 a €/£4.
- Asciugamani per la piscina €/£2 al giorno o €/£8 a settimana
- Il numero di cottage disponibili a Woodford Bridge per i Soci che desiderano portare il proprio cane è stato aumentato a 4 (deve essere richiesto al momento della prenotazione).
- Per il 2024, tutte le camere da letto principali disporranno di prese USB e USB-C per telefoni cellulari/dispositivi, oltre a quelle già installate nei soggiorni.

Il reclutamento è stato molto difficile dopo la pandemia. La situazione sta migliorando leggermente, ma è ancora difficile. Il costo della vita ha avuto un impatto su tutte le aree operative del resort. Un fattore

importante che incide sull'aumento delle tariffe di manutenzione per il 2024 è il costo del personale. Il salario minimo nel Regno Unito aumenterà del 9,7%, con un effetto incrementale sugli altri stipendi. L'aumento salariale dei sindacati spagnoli è del 4% e in Francia ci sono stati tre diversi aumenti salariali nel 2023. Il costo dei servizi di pubblica utilità si è stabilizzato e molti contratti sono stati rinegoziati con offerte migliori rispetto all'anno precedente.

Nei resort si svolgono numerose attività e i Soci sono stati invitati a partecipare al concorso di decorazioni riciclate se soggiornano in un resort durante Halloween e Natale.

I punti salienti della sostenibilità sono stati:

- Installazione di pannelli fotovoltaici e solari in tre resort. I risultati sono stati ottimi e l'anno successivo saranno estesi ad altri resort.
- La plastica monouso è stata ridotta del 72%.
- Riduzione dei consumi energetici e idrici e dei rifiuti in discarica
- Entro la fine del 2024, tutti i resort disporranno di almeno un caricabatterie per veicoli elettrici per oltre 40 alloggi.

Sono state condivise pratiche di viaggio all'insegna della sostenibilità. I resort europei continuano a collaborare con la Fondazione We Are Water. Nel 2022, i resort europei della compagnia hanno raccolto oltre 36.800 euro, a beneficio di più di 12.000 famiglie. Dall'autunno 2023, i fondi raccolti andranno a beneficio di nuovi progetti in India e Tanzania. Sono ora disponibili bottiglie d'acqua sostenibili di nuova concezione.

I miglioramenti del resort sono stati condivisi e inclusi:

- Club Cala Blanca - Tutte le cucine saranno rinnovate e la ristrutturazione delle terrazze degli appartamenti è stata completata.
- Royal Sunset Beach Club - Il progetto della piscina è stato completato e l'**SG ha** riconosciuto quanto sia stato difficile per i Membri essere presenti durante i lavori.
- Santa Barbara Golf and Ocean Club - La nuova area di ricevimento è stata ben accolta.
- Royal Regency - L'intera facciata è stata ristrutturata. I costi sono stati condivisi con la Comunità. Una volta completata l'area della reception, il resort avrà la prima lounge dedicata ai Soci e ai Proprietari.
- Royal Oasis Club at Pueblo Quinta - Prossimamente verrà aperto un nuovo ristorante in franchising.
- Woodford Bridge Country Club - I lavori sul tetto di paglia dell'edificio principale inizieranno presto. I mezzi di costruzione saranno presenti in loco, ma non influenzeranno le strutture ricettive. La reception sarà temporaneamente trasferita nel centro ricreativo.

7. Altre questioni

Il Consiglio di amministrazione si è recentemente riunito per approvare il bilancio per il 2024. **MC ha** riconosciuto che nessun aumento sarà mai popolare, tuttavia i costi stanno aumentando nei resort come nelle case dei soci. Il costo della quota fissa in sterline per il 2024 è aumentato del 9,77% e la quota per punto è aumentata del 9,79%. **MC** ha evidenziato i vari fattori che hanno influito sulle quote, aggiungendo che il tasso di cambio non è stato "gentile". È stato applicato un tasso di cambio budget di 1,17€/£. Circa il 65% dei costi era in euro, mentre solo il 20% delle entrate era in euro.

Non essendoci altre questioni da trattare, la parte formale della riunione è stata chiusa alle 15.20 ed è seguita una sessione informale di domande e risposte.

AMMINISTRATORI MEMBRI NON ESECUTIVI

Julia McNaney
+44 (0)7872 614688
jdmtraining@aol.com

Michael Chambers
+44 (0)7508 649304
mikechambers41@outlook.com

RAPPRESENTANTI DEI MEMBRI

ALPINE CLUB
Darius Mirza
+44 (0)7809 561122
darius.mirza@gmail.com

CLUB CALA BLANCA
Oliver Turner
+44 (0) 1241 854621
oliverturner208@btinternet.com

CLUB DEL CARMEN
Peter Scott
+44 (0) 1132 256128
peter.r.scott@btinternet.com

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

KENMORE CLUB
Liz Laing
+44 (0) 7929 115584
liznmichael@btinternet.com

LOS AMIGOS BEACH CLUB
Helen Melvin
+44 (0) 1333 320992
helenwmelvin@yahoo.co.uk

PINE LAKE OWNERS' CLUB
Maggie Baker
+44 (0) 7723 379534
maggie.baker77@gmail.com

ROYAL OASIS CLUB
AL PUEBLO QUINTA
Liz Spencer
+44 (0)151 7372098
lizspencer15@gmail.com

ROYAL TENERIFE
COUNTRY CLUB
Pietro Rufo
+44 (0) 7967 147492
peterr@redpartnership.com

ROYAL SUNSET BEACH CLUB
Sue Barnett
+44 (0)1530 837407
suebarnett2507@gmail.com

SAHARA SUNSET CLUB
Ajman Ali
+44 (0)7572 091327
Ajman122@hotmail.co.uk

SANTA BARBARA GOLF AND
OCEAN CLUB
Neil Hawker
+44 (0) 7977 254262
neilhawker@yahoo.co.uk

SUNSET BAY CLUB
Helen Williams
+44 (0) 7923 468256
starfishconsultant@btinternet.com

SUNSET HARBOUR CLUB
Julia McNaney
+44 (0)7872 614688
jdmtraining@aol.com

SUNSET VIEW CLUB
Jerry Newson
+44 (0)7747 737897
revjerrynewson@gmail.com

THURNHAM HALL
OWNERS' CLUB
John Baker
+44 (0) 7979 534065
johnpp.baker77@gmail.com

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

WOODFORD BRIDGE
COUNTRY CLUB
Miriam Boston
+44 (0) 7931 351285
mim.boston21@btinternet.com