

Acta de la vigesimonovena Junta General Anual ("JGA") de

# DIAMOND RESORTS EUROPEAN COLLECTION LIMITED ("DRECL")

Celebrado el martes 3 de octubre de 2023 a las 13.30 horas en  
Morecambe Football Club, The Globe Arena, Morecambe

**Presente:**

|                  |      |   |
|------------------|------|---|
| Suzana Gomercic  | (SG) | Directora de DRECL; Vicepresidenta Senior, Europea<br>Operaciones en complejos turísticos |
| Ruth Thomas      | (RT) | Directora de DRECL; Directora de Gestión de Asociaciones                                  |
| Julia McNaney    | (JM) | Miembro no ejecutivo Directora de DRECL   |
| Michael Chambers | (MC) | Miembro no ejecutivo Director de DRECL  |
| Philip Broomhead | (PB) | First National Trustee Company Ltd ("FNTC")   |

**Asistieron:**

|                     |      |  |
|---------------------|------|--|
| Nicola Dow          | (ND) | Directora de Operaciones del Centro de Llamadas y Atención al Cliente de la UE |
| Scott Melhus (Zoom) | (SM) | Director Senior - Operaciones de Inventario (HGV - US)                         |

**66 diputados**

**54 Afiliaciones a través de Zoom**

**SG** da la bienvenida a todos y se presenta a sí misma y a la mesa de la reunión. Explicó que varios diputados se habían unido a la reunión a través de Zoom y que podrían plantear cualquier pregunta a través del enlace de preguntas y respuestas y un moderador daría una respuesta.

**La SG** expone brevemente el orden y la estructura de los trabajos. Explicó que la reunión se clausuraría oficialmente una vez concluidas las presentaciones y los asuntos formales. A continuación, se abrirá un turno de preguntas hasta las 15.30 horas.

**1. Leer y confirmar el Acta de la última Junta General Anual.**

Se propone y secunda una moción para confirmar el Acta de la Asamblea General del 28 de<sup>th</sup> tal y como fue presentada y publicada previamente, y se aprueba como acta fiel y exacta por unanimidad de los presentes.

**2. Recibir el Informe Anual del Consejo**

El Informe Anual se había distribuido en la convocatoria de la Junta General de Accionistas.

**3. Recibir las cuentas y los informes de los Administradores y Auditores correspondientes al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2022.**

Se propone y secunda una moción para recibir las cuentas y los informes, que se aprueba por mayoría a mano alzada.

#### 4. Elegir a RSM UK Audit LLP como Auditores y autorizar a los Consejeros a fijar su remuneración.

Se propuso y secundó una moción para elegir a RSM UK Audit LLP y autorizar a los Consejeros a fijar su remuneración, que fue aprobada por votación a mano alzada.

#### 5. El Club® al día

**SM** explicó que su equipo es responsable de garantizar que los propietarios, los miembros y el promotor obtengan el inventario por el que han pagado a través de las cuotas de mantenimiento. A continuación, compartió una presentación de actualización, una copia de la cual se puede ver en línea en la sección Recursos para miembros > Información para miembros o haciendo clic [aquí](#).

En 2023 se habían facturado a DRECL y HGV cuotas de mantenimiento por valor de 57.418.886 libras, pagando ambos en torno al 50% del total.

Se mostró a la reunión la asignación de puntos para 2023 y cómo habían utilizado los diputados sus puntos. El número de puntos ahorrados había aumentado durante la pandemia, pero ha vuelto a los niveles "normales" anteriores a la pandemia para 2023.

Se compartieron las estadísticas de ocupación y **SM** explicó que se revisaron los complejos con menos del 70% de ocupación y se hicieron esfuerzos para mejorar la recogida en esos complejos.

Las tendencias de reserva y los patrones de viaje de Destination Xchange (DEX) hasta finales de julio de 2024 mostraron que los miembros reservaban con al menos 12 meses de antelación y estaban dispuestos a viajar más lejos.

El producto HGV Max no está disponible actualmente para los miembros de DRECL. HGV está estudiando la forma de ponerlo a disposición en el futuro y mantendrá informados a los miembros de cualquier actualización.

**SM** declaró que el cambio de marca de los complejos europeos llevaría tiempo, sin embargo, no había ningún "inconveniente" para los miembros; seguían teniendo su membresía y los miembros de HGV Max no utilizarían ninguna noche DRECL.

A continuación, **ND** compartió una presentación sobre EL Club®, cuya copia puede consultarse en línea en la sección Recursos para socios > Información para socios o haciendo clic [aquí](#).

Se destacó que entre julio de 2022 y agosto de 2023 se habían producido algo más de 160.000 interacciones con el centro de contacto (correos electrónicos, llamadas y chats). El 86,3% de las reservas se realizaron a través de la web y el 13,7% a través del contact center. La velocidad media de respuesta de las llamadas fue de 1,06 minutos, frente a los 1,32 minutos del año anterior.

**ND** declaró que era importante recibir la opinión de los diputados y que los resultados de la encuesta posterior a la convocatoria reflejaban un aumento de la puntuación del servicio del 4,82%.

Se debate la actividad de intercambio. Entre enero y agosto de 2023, se realizaron 899 reservas DEX y 229 reservas Interval International. Los miembros disponen ahora de flexibilidad y pueden elegir qué proveedor de intercambio utilizan.

Para hacer frente a la demanda de viajes tras la pandemia, se alquilaron noches adicionales a HGV y se pusieron a disposición de los diputados. En total, se han liberado algo menos de 10.500 noches de

habitación y, hasta la fecha, se han reservado algo más de 8.000 noches de habitación, aunque algunas noches se han devuelto a HGV por falta de reservas, cancelaciones, etc.

Se revisaron las ventajas para los afiliados y se expuso un resumen de cómo pueden utilizarse los puntos, aparte de para reservar alojamiento:

- Servicios de viaje
- Viviendas exclusivas
- Pago de tasas
- Vales de restaurante
- Cruceros
- Días de experiencia

Se compartieron detalles de los cruceros disponibles en el programa de lujo por puntos y en efectivo. Ya está disponible un nuevo sitio web.

Luxury Selection era exclusiva para Socios Oro y Platino, con casas exclusivas y casas no exclusivas que constituían una gama diferente de villas, experiencias en complejos turísticos y hoteles que ofrecían alternativas a los Socios para utilizar los puntos.

Se examinaron algunos de los Viajes Acompañados de los Miembros, disponibles desde hace varios años.

Los eventos exclusivos del Club brindan a los Socios la oportunidad de visitar un complejo de vehículos pesados y participar en diferentes experiencias de grupo y excursiones que se han organizado.

En cuanto a la accesibilidad y los requisitos especiales, **ND** declaró que era muy importante que los diputados facilitaran toda la información posible, ya fuera en línea o a través del centro de contacto, para que los complejos pudieran asignar el alojamiento más adecuado.

En la sección "Novedades" de la web se incluye una importante actualización sobre viajes para recordar a los afiliados la necesidad de obtener un ETIAS (visado) para futuros viajes a Europa. Los afiliados deben ser conscientes de este requisito (<https://travel-europe.europa.eu/etias>), aunque no se sabe cuándo se introducirá oficialmente.

Se ha instado a los miembros a que se protejan contra el fraude en la multipropiedad y se les ha recordado que es importante transmitir a HGV cualquier información de contacto procedente de este tipo de operaciones. En caso de duda sobre la legitimidad de una empresa que ofrece servicios relacionados con la multipropiedad, los miembros deben ponerse en contacto con el centro de atención telefónica de HGV o enviar un correo electrónico a [LegalReport@HGV.com](mailto:LegalReport@HGV.com).

**JMc** y **MC** se dirigen a los asistentes. Habían asistido a bastantes de las reuniones "Meet the Manager" y a las Mesas del Club siempre que se encontraban in situ en un complejo turístico y creían sinceramente (y esperaban) que su asistencia había contribuido a mejorar la comprensión de los socios. Uno de los principales temas de debate en las reuniones había sido la disponibilidad y, como se muestra en las diapositivas de la presentación, se habían tomado medidas para solucionarlo. **JMc** dijo que le decepcionaba saber que algunos miembros habían reservado y retenido existencias disponibles para luego liberarlas en el último momento, lo que significaba que luego no se podían poner a disposición de otros miembros o se devolvían a HGV dependiendo de cuándo se cancelaran.

La circulación de vehículos pesados ha sido otro de los principales temas de conversación en las reuniones de las estaciones, pero no ha tenido ninguna repercusión en las afiliaciones de los socios ni en sus vacaciones.

En relación con los comentarios sobre los clientes de los hoteles, **JMc** destacó que no siempre eran los clientes de los hoteles los que causaban problemas o daños en los complejos turísticos. No obstante, considera positivo oír que los miembros de EE.UU. están utilizando el inventario propiedad de HGV, ya que esto sin duda reducirá las reservas hoteleras.

Se recuerda a los diputados la necesidad de ser flexibles en la búsqueda de reservas. En caso de dificultades, se les aconseja que llamen al centro de contacto, que les informará de las opciones disponibles.

Los datos de contacto de los consejeros no ejecutivos se publicaron al final del acta de la Junta General de Accionistas y se mostraron dispuestos a ayudar en la medida de lo posible. Supervisan las publicaciones en las redes sociales, pero sólo responden si lo consideran oportuno. Los asuntos privados deben tratarse siempre fuera de Internet.

## 6. Actualización de las operaciones de los complejos europeos

**SG** presentó una actualización de las operaciones de los complejos turísticos europeos; puede consultar una copia de esta presentación en la sección Recursos para socios > Información para socios o haciendo clic [aquí](#).

**SG** presentó una actualización de lo que había sucedido en los complejos desde la última Junta General de Accionistas.

Se revisaron los resultados de la encuesta posterior a la partida. **SG** explicó que las encuestas se envían aleatoriamente a un porcentaje de diputados y se animó a los diputados a rellenarla si la recibían.

En cuanto a los requisitos de accesibilidad, se volvió a pedir a los diputados que registraran cualquier requisito antes de su llegada, ya que no siempre es posible satisfacerlos una vez que han llegado al complejo. En caso de que fuera necesario cambiar de alojamiento una vez registrados, se aplicarían cargos.

Se debatieron iniciativas globales, ofertas especiales y actividades exclusivas para Propietarios y Socios. "Comodidades del hogar" es una nueva iniciativa que proporciona artículos adicionales a petición para su uso en los complejos turísticos. En cada complejo hay una lista de artículos y se animó a los socios a sugerir otros que considerasen útiles para su estancia.

Ahora se publica un código QR en el alojamiento (expuesto en los soportes de información montados en la pared) que proporciona toda la información sobre instalaciones, comodidades, servicios, vacaciones responsables y medidas de seguridad. Este código sustituye al anterior material impreso.

Pronto se lanzará un nuevo diseño para el correo electrónico previo a la llegada que incluirá los detalles de la reserva que antes se enviaban por separado.

**SG** afirmó que era importante que los afiliados se mantuvieran en contacto con el equipo del complejo durante su estancia en él. El sistema de mensajería para huéspedes, Kipsu, facilitaba la comunicación directa con los socios y los huéspedes a través de WhatsApp en Europa continental y mensajes de texto SMS en el Reino Unido. Era fácil de usar y no había que descargarse ninguna aplicación. El permiso para enviar un mensaje se solicita al registrarse.

También se informó sobre otros servicios:

- La tarifa por traslado de habitación aumentará de 35 a 40 euros.
- Aumento de la tarifa por un juego de toallas adicional de 2 a 4 euros.
- Toallas de piscina €/£2 por día o €/£8 por semana
- El número de cabañas disponibles en Woodford Bridge para los diputados que deseen llevar a su perro se ha aumentado a 4 (debe solicitarse en el momento de la reserva).

- Para 2024, todos los dormitorios principales contarán con tomas USB y USB-C para teléfonos móviles/dispositivos, además de las actuales ya instaladas en los salones

El reclutamiento ha sido muy difícil tras la pandemia. La situación está mejorando ligeramente, pero sigue siendo difícil. El coste de la vida ha afectado a todos los ámbitos de funcionamiento del complejo. Un factor importante que influye en el aumento de las tasas de mantenimiento para 2024 son los costes de personal. El salario mínimo en el Reino Unido aumentará un 9,7%, lo que tendrá un efecto incremental en otros salarios. El aumento salarial del sindicato español es del 4% y en Francia se han producido tres aumentos salariales diferentes en 2023. El coste de los servicios públicos se ha estabilizado y muchos contratos se han renegociado ofreciendo mejores acuerdos que el año anterior.

En los complejos se celebran diversas actividades y se invitó a los diputados a participar en el concurso de decoración reciclada si se alojan en un complejo durante Halloween y Navidad.

Entre los aspectos más destacados de la sostenibilidad figuran:

- Instalación de paneles solares y fotovoltaicos en tres complejos turísticos. Los resultados fueron excelentes y el año siguiente se ampliaría a más complejos.
- El plástico de un solo uso se ha reducido un 72%.
- Reducción del consumo de energía y agua y de los residuos a vertederos
- Todos los complejos turísticos tendrán al menos un cargador de VE a finales de 2024 para más de 40 alojamientos

Se compartieron prácticas de viaje sostenibles. Los resorts europeos siguen colaborando con la Fundación We Are Water. En 2022, los resorts europeos de la compañía recaudaron más de 36.800 euros que beneficiaron a más de 12.000 familias. A partir de otoño de 2023, los fondos recaudados se destinarán a nuevos proyectos en India y Tanzania. Ya están disponibles botellas de agua sostenibles de nuevo diseño.

Se compartieron e incluyeron las mejoras del complejo:

- Club Cala Blanca - Se reformarán todas las cocinas y se completó la reforma de las terrazas de los apartamentos.
- Royal Sunset Beach Club - El proyecto de la piscina ha concluido y **el SG** reconoce lo difícil que ha sido para los diputados estar cerca de las obras mientras se realizaban.
- Santa Barbara Golf and Ocean Club - La nueva zona de recepción ha sido bien recibida.
- Royal Regency - Se está renovando toda la fachada. El coste se comparte con la Comunidad. Una vez terminada la zona de recepción, el complejo contará con el primer salón dedicado a los Socios y Propietarios.
- Royal Oasis Club en Pueblo Quinta - Pronto abrirá una nueva franquicia de restaurantes.
- Woodford Bridge Country Club - Pronto comenzarán las obras en el tejado de paja del edificio principal. Habrá equipo de construcción en el lugar, sin embargo, no afectará a los alojamientos. La recepción se trasladará temporalmente al centro de ocio.

## 7. Otros asuntos

El Consejo de Administración se había reunido recientemente para acordar el presupuesto para 2024. **MC** reconoció que ningún aumento iba a ser popular, sin embargo, los costes estaban aumentando en los complejos turísticos al igual que en los hogares de los Miembros. El coste de la cuota fija en libras esterlinas para 2024 había aumentado un 9,77% y la cuota por punto había aumentado un 9,79%. **MC** destacó los diversos factores que habían influido en las tarifas y añadió que el tipo de cambio no había sido "benévolo". Se había aplicado un tipo de cambio presupuestario de 1,17€/1£. Aproximadamente el 65% de los costes se pagaron en euros, mientras que sólo el 20% de los ingresos se pagaron en euros.

No habiendo más asuntos que tratar, se levanta la sesión a las 15.20 horas y se abre un turno informal de preguntas y respuestas.

## MIEMBROS NO EJECUTIVOS

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

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

## MIEMBROS REPRESENTANTES

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  
AT PUEBLO QUINTA  
Liz Spencer  
+44 (0)151 7372098  
lizspencer15@gmail.com

ROYAL TENERIFE  
COUNTRY CLUB  
Peter Rufus  
+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