

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

Si terrà mercoledì 16 ottobre 2024 alle ore 13.30 presso  
Morecambe Football Club, The Globe Arena, Morecambe

**Presente:**

Suzana Gomercic	(SG)	Direttore di DRECL e Presidente e Vicepresidente senior di European Operazioni del resort
Michael Chambers	(MC)	Membro non esecutivo Direttore di DRECL
Nicola Dow	(ND)	Direttore di DRECL e direttore delle operazioni del call center dell'UE e di Servizio clienti
Julia McNaney (Zoom)	(JM)	Membro non esecutivo Direttore di DRECL
Ruth Thomas	(RT)	Direttore di DRECL e Direttore della gestione associativa
Philip Broomhead	(PB)	Rappresentante della First National Trustee Company Ltd ("FNTC")

**Presenti:**

Scott Melhus (Zoom)	(SM)	Direttore senior delle operazioni di inventario (HGV - USA)
---------------------	------	---

**65 Membri**

**51 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 platea fino alle 15.30.

**1. Conferma del verbale dell'ultima Assemblea generale annuale**

Viene proposta e approvata una mozione per confermare il verbale dell'Assemblea generale del 29<sup>th</sup> così come è stato presentato e pubblicato in precedenza.

**2. Ricevere la Relazione annuale del Consiglio di amministrazione**

La relazione annuale del Consiglio di amministrazione 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 2023.**

Una mozione per ricevere i conti e le relazioni è stata proposta e appoggiata e debitamente approvata dai membri.

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

Una mozione per eleggere RSM UK Audit LLP e per autorizzare gli Amministratori a fissarne la remunerazione è stata proposta e appoggiata e debitamente approvata dai soci.

#### 5. Elezione di un Consigliere membro del Consiglio di amministrazione

Dopo aver svolto il suo primo mandato come Consigliere dei Soci, **MC** si è candidato per la rielezione. Non c'erano altri candidati alla carica. **Il MC** è stato rieletto per un secondo mandato come Consigliere membro.

#### 6. Aggiornamento sul Club

**ND** ha condiviso una presentazione che fornisce informazioni sulle statistiche dei servizi del contact center, sui crediti e sui punti Destination Xchange (DEX), sulle scadenze per il salvataggio dei punti 2024, sull'utilizzo dei Vantaggi per i soci, sui Servizi di viaggio per i soci, sui consigli per identificare e segnalare le frodi in multiproprietà, sull'importanza di registrare eventuali requisiti di accessibilità e sulle informazioni di contatto dei Servizi per i soci. Una copia di questa presentazione può essere consultata online nella sezione Risorse per i soci > Informazioni per i soci o cliccando [qui](#).

Dopo la presentazione di **ND**, **SM** ha condiviso una presentazione che illustra le statistiche sulla proprietà, l'utilizzo dei punti e dell'inventario, l'occupazione, le tendenze delle prenotazioni e le informazioni sulle posizioni dell'inventario disponibili tramite DEX. Una copia di questa presentazione può essere consultata online nella sezione Risorse per i soci > Informazioni per i soci o cliccando [qui](#).

**MC** si è rivolto alla riunione per condividere una sintesi di ciò che lui e **JM**, in qualità di Direttori non esecutivi dei soci (NED), hanno intrapreso nel corso dell'anno. Ha spiegato che hanno avuto un anno intenso di incontri e colloqui con i soci nei resort. Uno dei risultati è stato che i soci amavano i resort, il prodotto e il servizio che ricevevano, ma c'era frustrazione per quanto riguardava la disponibilità. **L'MC** ha condotto una ricerca approfondita utilizzando il sistema di prenotazione per un periodo di un mese. I NED hanno discusso con HGV in merito alla responsabilità delle spese di manutenzione e alla necessità di recuperare i fondi vendendo l'inventario tramite le OTA. I soci sono stati invitati a contattare il centro di contatto per ricevere assistenza in caso di difficoltà a trovare disponibilità e sono stati esortati a cancellare eventuali prenotazioni indesiderate il prima possibile per consentire ad altri soci di beneficiarne.

I NED hanno avuto accesso al team dell'inventario negli Stati Uniti per capire come vengono gestite e assegnate le scorte, ecc. e **MC** ha dichiarato alla riunione di essere stato rassicurato sul fatto che "il processo funziona" e che i soci ricevono "ciò che è stato pagato", e di solito di più.

I NED stanno valutando la possibilità di pubblicare aggiornamenti per raggiungere tutti i soci. **MC** ha chiesto ai membri di tenersi in contatto con **JM** e lui stesso tramite e-mail, telefono, social media o la piattaforma Ask Your Member Director sul sito web.

#### 7. Aggiornamento sulle operazioni dei resort europei

**SG** ha presentato un aggiornamento sulle operazioni nei resort europei, illustrando i risultati e i miglioramenti apportati ai resort nel corso dell'anno, i nuovi gestori dei resort, gli eventi esclusivi per i proprietari e i soci, i servizi e i vantaggi, le iniziative per la sostenibilità, le nuove tecnologie per migliorare la comunicazione e il servizio per i proprietari e i soci, i chiarimenti sui soci associati e supplenti e i diritti ai vantaggi dei soci quando affittano alloggi da altri soci.

**SG** ha informato i soci presenti che il feedback ricevuto indicava che i soci non volevano una visita di pulizia o la pulizia del loro alloggio il giorno prima della partenza (applicabile solo a determinati periodi di soggiorno). A partire dal 1° gennaio, questo servizio sarà interrotto.

La dottoressa ha dichiarato che i resort delle Canarie stanno incontrando seri problemi di reclutamento in tutte le funzioni, ma soprattutto nel settore delle pulizie. Insieme alle assenze per malattia, molti resort stanno soffrendo di carenze di personale che, a volte, potrebbero compromettere l'erogazione dei servizi che i resort si sforzano di fornire. **L'SG** ha chiesto ai soci di avere pazienza e comprensione.

La maggior parte dei canali televisivi britannici non è più disponibile nei resort d'oltremare. È in fase di installazione un sistema per consentire il mirroring sicuro, in modo che gli ospiti possano guardare i propri contenuti effettuando il mirroring sui televisori da un dispositivo mobile.

Una copia della presentazione di **SG** può essere consultata online nella sezione Risorse per i soci > Informazioni per i soci o facendo [cllic qui](#).

## **8. Altre questioni**

Il Consiglio di amministrazione si è recentemente riunito per approvare il budget per il 2025. Il costo della quota fissa in sterline per il 2025 è aumentato del 4,37% e la quota per punto è aumentata del 4,35%. Ai rispettivi bilanci esteri è stato applicato un tasso di cambio di 1,17€/£.

Non essendoci altre questioni da trattare, la parte formale dell'incontro è stata chiusa alle 15.15 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 600558  
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  
Simon Whitwham  
+44 (0)7583 961353  
[s.whitwham@sky.com](mailto:s.whitwham@sky.com)

ROYAL OASIS CLUB  
AT PUEBLO QUINTA  
Kate Milton  
+44 (0)7531 129794  
katemilton@hotmail.co.uk

ROYAL TENERIFE  
COUNTRY CLUB  
Ian Whiting  
+44 (0)7798 576977  
iandgwhiting@gmail.com

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

SAHARA SUNSET CLUB  
Lesley Phillips  
+44 (0)7810 441131  
annelesley.phillips@btinternet.com

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