

ESTRATTO DAL VERBALE DEL CONSIGLIO DIRETTIVO DELL'AUTOMOBILE CLUB VARESE
Riunione del 25 settembre 2017

Oggi, lunedì 25 settembre 2017, alle ore 13.00, a seguito della convocazione Prot. n. 1524/17 del 18 settembre 2017, si è riunito presso la sede sociale il Consiglio Direttivo dell'Automobile Club Varese per trattare il seguente ordine del giorno:

OMISSIS

Sono presenti i signori:	
- Redaelli dr. Giuseppe	Presidente
- Testa Alberto	Vice Presidente
- Ogliari dr. Giacomo	Consigliere
- Tibiletti Alessandro	Consigliere
- Stocchetti rag. Enrico	Consigliere

Partecipano alla riunione il Presidente del Collegio, dr.ssa Daniela Conti ed i Revisori rag. Gabriella Cianciosi e rag. Dario Colombo.

Esercita le funzioni di segretario del Consiglio Direttivo il dr. Eugenio Roman, Direttore dell'Ente.

OMISSIS

Deliberazione n. 40/2017

5) – Budget 2018 – Piano Generale delle Attività

Il dr. Roman illustra il Piano Generale delle Attività sulla cui base verrà redatto il Budget per l'anno 2018.

**PIANO GENERALE DELLE ATTIVITA'
ANNO 2018**

INTRODUZIONE

Per approfondire le problematiche riguardanti la circolazione, l'applicazione e l'interpretazione del Codice della Strada, le tasse automobilistiche ed affrontare qualsiasi argomento in materia di mobilità, gli uffici dell'ACI (Automobile Club o Uffici Provinciali del PRA) continuano ad essere considerati da Soci e privati cittadini un punto di riferimento.

Tale apprezzamento deve costituire opportunità per cercare di consolidare la compagine associativa, offrendo prestazioni di consulenza che vadano incontro anche alle richieste ed alle nuove esigenze dei cittadini.

LINEE GUIDA

ASSOCIAZIONI

a) Prodotti rivolti ai privati.

La gamma di prodotti associativi offerti presenta una struttura che si è consolidata negli ultimi anni, registrando semplicemente aggiornamenti nei pacchetti di servizi prestati dalle diverse tipologie di tessere.

Alcune novità hanno interessato ACI Storico, con una accresciuta disponibilità di prodotti che, con contenuti invariati, risultano strettamente legati a proposte mirate per appassionati e collezionisti appartenenti a club costituiti.

Nuova ACI Club, tessera entry level, garantisce al Socio un soccorso stradale in Italia per qualsiasi mezzo sul quale si trovi a viaggiare, tutela legale, rimborso corsi recupero punti, sconti e agevolazioni varie.

ACI Sistema, tessera che offre tutti i servizi di assistenza tecnica in Italia e nei paesi dell'Unione Europea sull'auto o moto associata, estendendo la prestazione del soccorso stradale in Italia a qualunque veicolo sul quale il socio si trovi a viaggiare, con prestazione di soccorso illimitata nel corso dell'anno riferita al solo veicolo associato.

ACI Gold, che include tutti i servizi di assistenza tecnica in Italia, nei paesi dell'Unione Europea e anche in Svizzera, alla persona oltre che sull'auto o moto associata, prodotto di punta che prevede la prestazione di soccorso illimitata nel

corso dell'anno riferita al solo veicolo associato ed anche il rimborso spese per pulizia del serbatoio a seguito di errato rifornimento carburante.

ACI Storico, nelle tipologie Fondatore, Aderente, Affiliato, pensate per i possessori di auto d'epoca (fino a 10 veicoli), che offre oltre alle assistenze tecniche classiche, il servizio Passione d'Epoca per il trasporto dei veicoli storici e la possibilità di ottenere condizioni assicurative privilegiate con la polizza SARA.

L'attività di formazione per gli operatori di front office viene garantita dalla Direzione Attività Associative con la collaborazione della Direzione Sviluppo Commerciale Rete ACI di ACI Informatica, curando lo sviluppo delle tematiche commerciali e l'implementazione delle eventuali novità intervenute nei contenuti dei diversi prodotti.

Come già per gli anni passati, l'Account di ACI Informatica destinato ad operare in provincia assicurerà il supporto tecnico-commerciale, operativo, di pratica produttiva e di politica delle vendite oltre che la gestione commerciale della rete di vendita.

b) Tessere – Nuove plastiche

La Direzione Attività Associative ha allo studio la sostituzione della plastica attualmente distribuita ai soci con una nuova tessera, che presenterà validità annuale e dovrebbe riportare, oltre alla banda magnetica, anche codice a barre, QR Code e chip RFID per la tecnologia di prossimità: quest'ultima funzione potrebbe consentire anche la gestione degli accessi e dei pagamenti ai parcheggi dell'Ente.

Gli Organi dell'ACI, su sollecitazione della Direzione centrale, stanno inoltre valutando l'opportunità di dotare gli sportelli di un apparato in grado di personalizzare le plastiche e consentire la consegna delle stesse ai soci all'atto del rinnovo.

c) ACI Storico

L'Automobile Club Varese è Socio Fondatore di ACI Storico dal dicembre 2014: a partire da tale anno si è programmata, con la formula della gara di regolarità per auto storiche con svolgimento a media e la collaborazione della A.S.D. Laghi, la rievocazione storica del Rally di Varese, organizzato tra il 1979 e il 1989.

Verrà inoltre valutata la possibilità di realizzare manifestazioni in collaborazione con altri Automobile Club della Regione.

d) Progetto Customer Relationship Management

Nel 2017 il progetto Customer Relationship Management, individuato dal Consiglio Generale di ACI quale obiettivo strategico, dopo l'avvio come test in 5 Automobile Club, tra cui Varese, ed alcune delegazioni, è diventato operativo su tutto il territorio nazionale.

La prima iniziativa realizzata ha riguardato, per la provincia di Varese, la proposta ai soci della sottoscrizione del contratto "Bollo sicuro", legato anche alla domiciliazione offerta da Regione Lombardia con sconto sull'importo della tassa.

e) Mailing

Dal mese di luglio del 2015 l'invio dell'avviso di pre e post scadenza è stato centralizzato ed i relativi costi sono sostenuti direttamente da ACI.

Nel corso dell'anno si sono ripetute problematiche legate a ritardi di Poste Italiane nella consegna degli avvisi in alcuni comuni della provincia.

Prosegue intanto l'attività di acquisizione degli indirizzi di posta elettronica degli associati, così da avere un canale di comunicazione per contatti diretti e tempestivi.

E' stato inoltre attivato un canale di comunicazione tramite sms, che consente l'invio al socio di un memo per ricordare la scadenza della tessera piuttosto che quella della patente.

f) Progetto Use Your Card

Il progetto Use Your Card è stato avviato sul territorio nazionale nel mese di luglio 2017: il lancio è stato accompagnato nei primi mesi dalla Lotteria Istantanea "#ACIVINCISUBITO" che prevede, durante la registrazione della transazione, la verifica e l'assegnazione della vittoria al Socio estratto che risulti registrato all'Area Riservata del sito ACI. Gli uffici della sede di Varese sono stati tra i primi ad aderire all'iniziativa e nel primo mese due soci hanno vinto buoni Amazon per complessivi 650 euro.

Il progetto prevede di base il Programma Fedeltà "#ACIACCUMULAEVINCI", un sistema di accumulo punti per ogni transazione registrata. Il Socio ottiene 2 punti per ogni transazione, mentre l'esercizio convenzionato ne accumula 1. Al

raggiungimento di soglie pre-definite, i Soci ottengono premi consistenti in buoni Amazon, mentre l'esercizio convenzionato ottiene strumenti di marketing aggiuntivi rispetto a quelli già previsti dalla sua adesione al circuito Use Your Card.

L'iniziativa presuppone l'esistenza di un congruo numero di esercizi convenzionati, così da offrire ai soci molteplici occasioni di risparmio. Nell'anno pertanto, con la collaborazione dell'account d'area, si svilupperà il parco convenzioni, proponendo a diverse attività la presenza su APP Space.

g) Multicanalità

I prodotti associativi collegati all'attività assicurativa, in particolare alle Assistenze tecniche emesse nell'ambito del progetto Facilesarà, hanno confermato nel primo semestre del 2017 il trend negativo già evidenziato nel 2016.

L'apertura di ACI Point nelle Agenzie SARA, alternativa riconosciuta dalla stessa Compagnia ai fini degli obiettivi quantitativi in materia associativa fissati a ciascuna sede, offre la possibilità di emettere direttamente tessere ACI Gold, ACI Sistema o ACI Storico Aderente, che garantiscono contenuti nei servizi più completi rispetto a quelli delle Assistenze tecniche.

La produzione realizzata nel primo semestre 2017 non ha però compensato la riduzione registrata.

Le Assistenze Tecniche vengono emesse sotto forma di polizza Rami Diversi e sono comprese nel relativo portafoglio assicurativo: l'offerta delle stesse coperture attraverso il passaggio a tessere standard (Sistema, Gold o Storico) si traduce quindi in una riduzione del portafogli dell'Agenzia.

Per consentire il consolidamento delle attività degli ACI Point si renderebbe quindi necessario sterilizzare gli effetti determinati dalla riduzione di portafoglio generata dall'emissione di tessere standard al posto di Assistenze Tecniche.

FIDELIZZAZIONE COMPAGINE ASSOCIATIVA

Proseguirà l'iniziativa realizzata a partire dallo scorso anno nell'ambito del progetto Customer Relationship Management, indirizzata a proporre ai soci presenti in archivio la sottoscrizione del contratto di rinnovo automatico dell'associazione.

La proposta non comprenderà più inizialmente il pagamento della tassa automobilistica, in quanto l'offerta di Regione Lombardia di riconoscere uno sconto sul bollo ai residenti che sottoscrivono la domiciliazione bancaria della tassa, ne ha di fatto ridotto l'impatto, anche se diversi soci preferiscono rinunciare all'agevolazione lasciando la gestione dei pagamenti all'Automobile Club.

SERVIZI ASSICURATIVI

I primi mesi del 2017 sostanzialmente confermano i risultati dell'anno precedente, nonostante la presenza di concorrenti particolarmente aggressivi in campo tariffario: anche Facilesarà registra ancora contrazioni sia in termini numerici che di valori.

L'apertura negli ultimi mesi del 2017 di una nuova agenzia plurimandataria, con notevoli possibilità di crescita nell'ambito dell'organizzazione, amplia le prospettive di sviluppo sul territorio: appare imprescindibile l'opportunità di realizzare iniziative di comunicazione/promozione per presentare le nuove realtà e per promuovere l'attività, perseguendo il consolidamento del settore, da sempre fondamentale nell'economia dell'Ente.

SCUOLA GUIDA

Il piano di realizzazione del progetto "Ready2go" messo a punto da ACI, che prevede la realizzazione di una rete di autoscuole "certificate" che garantiscano elevati standard qualitativi sia dal punto di vista didattico, con l'utilizzo di postazioni informatiche per esercitarsi in modalità touch screen sui quiz ministeriali per l'esame della patente, il simulatore di guida ecc., che di formazione, ha registrato difficoltà a consolidarsi in provincia, anche a causa di una presenza dell'associazione di categoria UNASCA particolarmente agguerrita.

Nel corso dell'anno, con la collaborazione dell'Account di ACI Informatica, si proseguirà nell'attività propositiva sulla base dei nuovi contenuti economici definiti da ACI, con lo scopo di individuare eventuali soggetti interessati all'adesione.

TASSE AUTOMOBILISTICHE

La convenzione in essere con Regione Lombardia per l'esercizio delle attività di assistenza ai cittadini in materia di tasse automobilistiche è stata rinnovata nel mese di marzo 2017.

Alla luce della nuova convenzione stipulata con ACI, dal mese di gennaio 2018 Regione Lombardia dismetterà il proprio programma di Gestione Tasse Automobilistiche, utilizzato dalle delegazioni per registrare bonifiche delle posizioni anomale, richieste di esenzioni e rimborsi: al momento non è dato sapere con quale piattaforma si potrà procedere alla prestazione dei servizi di assistenza.

ASSISTENZA AUTOMOBILISTICA

Il servizio è rivolto principalmente a privati, soci e non soci, e cerca di venire incontro alle necessità ed alle aspettative degli interessati: allo scopo gli operatori daranno la possibilità di fissare appuntamenti per il disbrigo delle pratiche anche oltre l'abituale orario di apertura degli uffici.

Sempre in tale ottica è stata attivata una piattaforma che, per l'ufficio di sede, consente di registrare on line la prenotazione della visita per il rinnovo patente, di inviare tutta la documentazione necessaria all'istruttoria della pratica ed il pagamento del dovuto.

Nel corso dell'anno si procederà all'ottimizzazione del servizio che potrà essere esteso, a richiesta anche alle delegazioni della provincia.

L'attività di rinnovo validità delle patenti di guida viene prestata al lunedì nella fascia oraria della pausa di mezzogiorno, al mercoledì nel tardo pomeriggio oltre al sabato mattina, risultando particolarmente apprezzata dai clienti.

SERVIZIO POSTEGGI

Il sistema automatizzato che regola l'accesso agli impianti tramite l'uso della tessera, dopo le difficoltà incontrate negli anni passati risulta oggi consolidato nel funzionamento: le possibili novità che dovrebbero interessare le plastiche potrebbero consentire un ulteriore progresso e consentire il passaggio alla tecnologia di prossimità.

Il servizio incontra da sempre l'apprezzamento dei soci che possono usufruire di tariffe particolarmente favorevoli: si valuteranno eventuali possibili soluzioni che possano consentire un ampliamento della proposta per compensare la riduzione dell'offerta causata dal mancato rinnovo di un contratto di locazione per un'area adibita a posteggio.

SICUREZZA ED EDUCAZIONE STRADALE

L'Automobile Club Varese ha lanciato nel corso del 2017 un importante progetto sul territorio della Provincia sul tema della Sicurezza Stradale che interessa in particolare il rapporto pedone/automobilista.

La prima parte del progetto prevede la realizzazione da parte dell'Ente, con la collaborazione dell'Amministrazione Comunale di volta in volta interessata, di un attraversamento pedonale utilizzando una tecnologia non ancora molto diffusa, costituita da apparecchiature che illuminano, con intensità diversa, l'area dell'attraversamento, realizzata in materiale particolarmente visibile, nel momento in cui il pedone preme un pulsante di chiamata, in modo da segnalare agli automobilisti l'utilizzo del passaggio pedonale, con particolare evidenza nelle ore notturne.

La realizzazione è seguita da una campagna di comunicazione e sensibilizzazione dell'opinione pubblica (Siamo tutti pedoni!) anche attraverso social media.

Gli obiettivi principali del progetto sono:

- Realizzare un'azione capillare di educazione civica dei pedoni e degli automobilisti, sollecitando entrambi ad adottare comportamenti dettati, oltre che dal codice della strada, dal buon senso e dalla prudenza, al fine di tutelare l'incolumità personale di ciascuno;
- Favorire il più ampio coinvolgimento di operatori della sicurezza, dell'ordine pubblico, del mondo della scuola e delle famiglie perché la sensibilizzazione verso l'educazione civica stradale diventi un tema di interesse quotidiano nel contesto urbano e provinciale;
- Chiarire i contenuti del codice della strada sui comportamenti corretti e su quelli da evitare, ciò al fine di andare oltre il diritto/dovere sancito dal Codice della Strada per affermare in parallelo i più sicuri principi dell'autoconservazione e del buon comportamento personale mettendo in luce anche le valutazioni espresse dalle compagnie assicurative in occasione di incidenti;
- Nel caso specifico degli attraversamenti pedonali, far capire al pedone che l'aver diritto alla precedenza sull'attraversamento pedonale non costituisce affatto la certezza di salvaguardare la propria incolumità: una distrazione o un errore non sono mai escludibili dunque è necessario essere vigilianti, farsi capire e "annunciare" quando si vuole attraversare, prendersi il tempo per valutare il comportamento dell'automobilista che sopraggiunge, quindi attraversare consapevolmente e non solo per 'diritto'.

Il progetto ha avuto esecuzione nel 2017 sul territorio del Comune di Varese ed in prospettiva verrà esteso ai comuni di Busto Arsizio, Gallarate e Saronno.

Da tempo l'Automobile Club Varese propone, in collaborazione con istituti scolastici e organizzazioni private, l'allestimento di campi scuola di educazione stradale che riscuotono da sempre particolare apprezzamento.

Proseguirà inoltre la presentazione al pubblico di TrasportAci Sicuri, progetto della Federazione che affronta le tematiche relative al trasporto in sicurezza dei bambini in auto, corsi realizzati in collaborazione dall'Automobile Club Varese e dall'Ufficio Provinciale ACI, di A Passo Sicuro, modulo formativo riguardante i pedoni e i comportamenti corretti e scorretti relativi all'uso degli attraversamenti pedonali, che si rivolge prioritariamente agli alunni delle scuole primarie e 2 Ruote Sicure, sul tema dell'uso responsabile della bicicletta, quest'ultimo anche con la collaborazione della Polizia Locale di Gallarate.

ATTIVITA' SPORTIVA

La nuova regolamentazione dell'attività sportiva individua gli Automobile Club come Delegazioni provinciali sul territorio di ACI, Federazione Sportiva Nazionale.

In ambito sportivo, l'Automobile Club Varese conferma il patrocinio alle manifestazioni, sia competitive che turistiche, organizzate in provincia sotto l'egida della Federazione: manifestazione di punta sul territorio è il Rally dei Laghi, alla ventisettesima edizione nel 2018.

L'Ufficio Soci della sede provvederà come d'abitudine al rilascio delle licenze con contestuale emissione dell'associazione all'ACI come la procedura informatica in uso richiede, organizzando con la collaborazione del referente sportivo locale il corso propedeutico previsto per il primo rilascio di una licenza.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Da tempo l'attività di aggiornamento e formazione del personale dell'Ente e degli uffici periferici sia in campo associativo che per quanto attiene le tecniche commerciali è assicurata da ACI Informatica.

Per quanto riguarda invece altre esigenze, i progetti sviluppati dalle singole Direzioni Centrali interessano argomenti specifici, attività amministrative in genere, contabili e di controllo: le esigenze di formazione in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro saranno curati in parte da ACI Progei, incaricata dall'Automobile Club Varese dei Servizi di Prevenzione e Protezione ed in parte attraverso il ricorso a piattaforme di e learning presenti in CONSIP.

Il Consiglio Direttivo approva il Piano Generale delle Attività - anno 2018, nella forma presentata dal direttore.