

ESTRATTO DAL VERBALE DEL CONSIGLIO DIRETTIVO DELL'AUTOMOBILE CLUB VARESE
Riunione del 17 settembre 2018

Oggi, lunedì 17 settembre 2018, alle ore 13.00, a seguito della convocazione Prot. n.1504/18 del 6 settembre 2018, si è riunito presso la sede sociale il Consiglio Direttivo dell'Automobile Club Varese per trattare il seguente ordine del giorno:

O M I S S I S

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.

Il Presidente, constatata la presenza del numero legale, dichiara aperta e valida la seduta.

O M I S S I S

Deliberazione 22/2018

6) – Budget 2019 – Piano Generale delle Attività

Il dr. Roman illustra il Piano Generale delle Attività sulla cui base verrà redatto il Budget per l'anno 2019.

**PIANO GENERALE DELLE ATTIVITA'
ANNO 2019**

INTRODUZIONE

Gli uffici dell'ACI (Automobile Club o Unità Territoriali - PRA) sono da sempre un punto di riferimento per Soci e privati cittadini per approfondire tematiche riguardanti la circolazione, l'applicazione e l'interpretazione del Codice della Strada, ed affrontare qualsiasi argomento sul tema della mobilità: l'affidamento ad ACI da parte di Regione Lombardia della gestione dell'archivio tasse automobilistiche ha ulteriormente confermato la Federazione nel ruolo di consulente degli automobilisti in materia.

Il riconoscimento di tale funzione deve costituire opportunità per cercare di consolidare la compagine associativa, offrendo prestazioni di consulenza che vadano incontro anche alle nuove esigenze dei cittadini in materia di mobilità.

**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 solo aggiornamenti nei pacchetti di servizi prestati dalle diverse tipologie di tessere.

E' allo studio da parte delle Direzioni Centrali un prodotto rivolto espressamente ai giovani: nei contenuti, dovrà tener conto del nuovo modello di mobilità che si sta affermando, che non considera la proprietà dell'autovettura quale elemento caratterizzante, ma privilegia la condivisione del veicolo nelle forme di car sharing e car pooling.

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 sempre da ACI Informatica attraverso la Direzione Territorio & Network ACI in accordo con la Direzione Attività Associative, 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

Nel corso del 2018 si è operata la sostituzione del supporto associativo distribuito ai soci: la plastica della nuova tessera ha validità annuale e presenta, oltre alla banda magnetica, codice a barre, QR Code e chip RFID per la tecnologia di prossimità.

Ciò ha consentito di implementarne l'uso, oltre che con il programma di fidelity realizzato da ACI, anche nell'utilizzo del servizio posteggi a livello locale.

La validità annuale della plastica rende ancora più sentita la necessità di poter consegnare la tessera direttamente allo sportello, progetto già valutato in passato ma che può trovare rilancio nell'evoluzione registrata.

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.

d) Progetto Customer Relationship Management

Si concluderà nell'anno il programma di diffusione su tutto il territorio nazionale della procedura di Customer Relationship Management, progetto individuato dal Consiglio Generale di ACI quale obiettivo strategico per la Federazione.

Il suo utilizzo consentirà di programmare contatti mirati con i soci per offerte mirate.

Si ripeteranno, come già accaduto nel corso del 2018, incontri nell'ambito del focus group organizzato dalla Direzione Attività Associative con la Direzione Territorio & Network ACI per individuare possibili ampliamenti e sviluppi nell'impiego della procedura.

e) Mailing

L'attività di mailing è stata riorganizzata alla luce delle novità intervenute a seguito dell'entrata in vigore del Regolamento UE 2016/679 sulla privacy: ACI, che si fa carico del compito e ne sostiene tutti i costi, limita l'invio all'associato dell'avviso entro la scadenza, escludendo quindi qualsiasi contatto con soci dopo tale data.

Le medesime condizioni di contatto sono state applicate anche al canale di comunicazione tramite sms, attivato lo scorso anno a livello locale.

Sempre tenendo conto delle indicazioni contenute nel Regolamento UE 2016/679, proseguirà l'attività di acquisizione degli indirizzi di posta elettronica degli associati e dei numeri di cellulare, strumenti necessari per garantire un contatto diretto e tempestivo con i soci.

f) Progetto Use Your Card

Nell'ambito del progetto Use Your Card è attivo il Programma Fedeltà #ACIACCUMULAEVINCI, un sistema che permette al Socio di usufruire di sconti in esercizi convenzionati, accumulando punti per ogni transazione registrata: al raggiungimento di soglie predefinite, vengono riconosciuti premi consistenti.

E' quindi importate ampliare le adesioni di attività commerciali diverse al programma, 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 2018 il trend negativo già evidenziato nel biennio precedente.

I risultati raggiunti nello stesso periodo dagli ACI Point attivati nelle Agenzie SARA, alternativa riconosciuta dalla stessa Compagnia ai fini degli obiettivi quantitativi in materia associativa fissati a ciascuna sede, hanno invece evidenziato un risultato positivo: l'incremento registrato ha più che compensato la riduzione rilevata nelle Assistenze tecniche, confermando quindi la validità dell'iniziativa che garantisce tra l'altro contenuti dei servizi più completi rispetto a quelli offerti dalle Assistenze tecniche.

Il fatto che le Assistenze Tecniche vengano emesse sotto forma di polizza Rami Diversi e facciano quindi parte del portafoglio assicurativo dell'agenzia, costituisce limite all'ulteriore e più consistente sviluppo degli ACI Point: la trasformazione in tessere ACI comporterebbe infatti una riduzione del portafoglio ed una conseguente penalizzazione dell'Agenzia nei suoi rapporti con SARA.

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 in capo all'Automobile Club.

SERVIZI ASSICURATIVI

I corrispettivi dei primi mesi del 2018 presentano un saldo negativo rispetto l'anno precedente, principalmente dovuto alle problematiche registrate nell'Agenzia di Varese ed al cambio di gestione intervenuto nell'Agenzia di Besozzo/Sesto Calende.

Costituisce priorità la soluzione condivisa di entrambi i casi con la compagnia e gli stessi Agenti.

Resta aperta 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, sempre tenendo conto delle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 in materia di privacy.

TASSE AUTOMOBILISTICHE

A seguito della stipula della nuova convenzione ACI/Regione Lombardia, tutte le attività di esazione, registrazione bonifiche, richieste di rimborso ed esenzioni vengono effettuate dagli uffici utilizzando la procedura SINTA di ACI.

Per adempire a quanto stabilito dal Codice dell'Amministrazione Digitale, che prevede l'effettuazione obbligatoria di tutti i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione (PA) tramite Pago PA, Automobile Club Varese attiverà tale sistema di pagamento a partire dal 2019.

Pago PA – nodo dei pagamenti è l'infrastruttura tecnologica realizzata dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) e mette in rete attori pubblici e privati, garantendo uniformità di colloquio ed elevati standard di sicurezza.

ASSISTENZA AUTOMOBILISTICA

L'introduzione del Documento Unico di Circolazione, che riassumerà in un unico stampato dati tecnici del veicolo e informazioni sul proprietario, comporterà anche la completa digitalizzazione delle pratiche, che tramite procedura verranno messe a disposizione degli uffici competenti (PRA e DTT) per le necessarie verifiche di conformità.

Gli Uffici della sede di Varese, già da tempo operativi con il progetto Simplific@uto, che consente attualmente la produzione del solo Certificato di Proprietà Digitale, potranno quindi offrire a privati, soci e non soci, un servizio che venga incontro alle necessità ed alle aspettative degli interessati.

L'attività di rinnovo validità delle patenti di guida proseguirà, con prestazioni garantite il lunedì ed il mercoledì nella fascia oraria della pausa di mezzogiorno, il sabato nella mattinata mattina: verrà valutata la possibilità di ampliare la prestazione del servizio, particolarmente apprezzato dai clienti, ad un'altra giornata.

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: è ancora in valutazione la possibilità di utilizzare la tecnologia di prossimità per gestire accessi ed uscite dall'impianto.

Nel frattempo è stato possibile attivare, grazie alla nuova configurazione delle tessere, la funzione ricaricabile delle stesse, particolarmente apprezzata dai soci.

SICUREZZA ED EDUCAZIONE STRADALE

Prosegue l'impegno dell'Automobile Club Varese sul tema della sicurezza stradale: il progetto avviato nel 2017, che interessa in particolare il rapporto pedone/automobilista (realizzazione di attraversamenti pedonali luminosi), avanza con qualche ritardo, dovuto alla necessità di coordinarsi per le esecuzioni con le Amministrazioni Comunali interessate.

Parallelamente a queste realizzazioni, procederà anche l'installazione di pannelli informativi in materiale plastico, riassuntivi dei comportamenti virtuosi che pedoni ed automobilisti devono assumere, da posizionare sulle transenne salvapedone in corrispondenza o nelle immediate vicinanze di attraversamenti pedonali particolarmente utilizzati.

E' stata inoltre avviata una seconda fase, che prevede la realizzazione di un attraversamento pedonale a chiamata con tempistiche prestabilite, con lo scopo di regolamentare l'attraversamento nelle immediate adiacenze di un istituto scolastico, a tutela dei pedoni e per agevolare lo scorrimento dei veicoli.

Proseguirà inoltre la proposta, in collaborazione con istituti scolastici e organizzazioni private, di allestimento di campi scuola di educazione stradale, da sempre particolarmente apprezzati.

Continuerà anche 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'Unità Territoriale 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 ventottesima edizione nel 2019.

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

ACI Informatica assicura 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.

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.