

## ESTRATTO DAL VERBALE DEL CONSIGLIO DIRETTIVO DELL'AUTOMOBILE CLUB VARESE

Riunione del 26 settembre 2019

---

Oggi, giovedì 26 settembre 2019, alle ore 13.00, a seguito della convocazione Prot. n. 1926/19 del 14 settembre 2019, 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. Emanuela Tamborini 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

### 6) – Budget 2020 – Piano Generale delle Attività

Deliberazione n. 18/2019

Il dr. Roman illustra il Piano Generale delle Attività sulla cui base verrà redatto il Budget per l'anno 2020.

#### PIANO GENERALE DELLE ATTIVITA'

ANNO 2020

#### INTRODUZIONE

Gli uffici dell'ACI (Automobile Club o Unità Territoriali - PRA) costituiscono da sempre un punto di riferimento riconosciuto per Soci e privati cittadini alla ricerca di informazioni attendibili su argomenti diversi quali l'applicazione e l'interpretazione del Codice della strada, la circolazione, le tasse automobilistiche: in particolare, la complessità della normativa di riferimento su quest'ultimo argomento fa sì che risulti frequentemente richiesta e molto apprezzata la consulenza in materia.

Il riconoscimento di tale ruolo deve costituire opportunità per cercare il consolidamento della compagine associativa, proponendo un'offerta di servizi che vada 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: nel corso del 2019, senza alcun adeguamento delle tariffe, sono state introdotte per i soci privati nuove assistenze e condizioni più favorevoli su alcune prestazioni già riconosciute.

Gli interventi della Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti hanno interessato anche il prodotto aziendale: ulteriori provvedimenti dovranno in futuro essere adottati per tener conto dei nuovi modelli di mobilità che, non considerando la proprietà dell'autovettura quale elemento caratterizzante, trovano risposta alle nuove esigenze nel noleggio a lungo termine o nella 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.

ACI Informatica attraverso la Direzione Territorio & Network ACI in accordo con la Direzione Attività Associative e Gestione e Sviluppo Reti garantisce l'attività di formazione per gli operatori di front office, 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 2019 è stato aggiornato il visual del supporto associativo per la tessera Gold, ora proposto in colore giallo/oro, sempre con validità annuale, banda magnetica, codice a barre, QR Code e chip RFID per la tecnologia di prossimità.

In considerazione del fatto che la plastica delle tessere presenta validità annuale, assume priorità assoluta la tempestività dell'invio della stessa, così da consentire al socio di poter documentare la propria appartenenza al Club e sfruttare tutte le opportunità offerte.

#### ***c) ACI Storico***

L'Automobile Club Varese è Socio Fondatore di ACI Storico dal dicembre 2014: con la collaborazione della A.S.D. Laghi si sono programmate le rievocazioni storiche del Rally di Varese, organizzato tra il 1979 e il 1989, dal 2015 con la formula della gara di regolarità per auto storiche con svolgimento a media, e dal 2017 anche nella formula Rally Auto Storiche.

#### ***d) Progetto Customer Relationship Management***

Le procedure di Customer Relationship Management sono ormai diffuse per la Federazione su tutto il territorio nazionale: i contenuti informativi delle banche dati a disposizione verranno arricchiti con ulteriori informazioni, in modo da consentire il contatto con i soci presenti nell'archivio per offerte mirate.

Gli aggiornamenti terranno conto delle segnalazioni avanzate 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 piattaforma.

#### **e) Mailing**

Proseguirà l'attività di mailing, riorganizzata alla luce delle novità intervenute a seguito dell'entrata in vigore del Regolamento UE 2016/679 sulla privacy: l'invio verrà effettuato all'associato entro la data di scadenza della tessera e verrà escluso qualsiasi contatto con il socio dopo tale data.

Le medesime condizioni di contatto sono state applicate anche al canale di comunicazione tramite sms, attivato alcuni anni fa a livello locale.

Proseguirà comunque 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, sempre tenendo conto delle indicazioni contenute nel Regolamento UE 2016/679.

#### **f) Programma fedeltà**

Con la collaborazione dell'Account d'area, proseguirà la ricerca di attività commerciali locali da inserire nel programma: negli ultimi anni: ciò consente ai soci di usufruire immediatamente di sconti negli esercizi convenzionati e, attraverso un sistema di raccolta punti, di conseguire premi consistenti al raggiungimento di soglie predefinite.

#### **g) Multicanalità**

I prodotti associativi collegati all'attività assicurativa, in particolare le Assistenze tecniche emesse nell'ambito del progetto Facilesarà, hanno confermato nel primo semestre del 2019 il trend negativo già evidenziato negli ultimi anni, più che compensato dai risultati raggiunti nello stesso periodo dagli ACI Point attivati nelle Agenzie SARA della provincia, alternativa riconosciuta dalla stessa Compagnia ai fini degli obiettivi quantitativi in materia associativa fissati a ciascuna Agenzia.

Si conferma quindi la validità dell'iniziativa che garantisce tra l'altro agli assicurati associati prestazioni di servizi più completi rispetto a quelli offerti dalle Assistenze tecniche.

Limite alla trasformazione completa del pacchetto assistenze tecniche in tessere è costituito dal fatto che le stesse vengono emesse sotto forma di polizza Rami Elementari, andando quindi a costituire parte del portafoglio assicurativo dell'agenzia: una loro riduzione si trasformerebbe quindi in una riduzione del portafoglio per l'agenzia.

### **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.

Nella fase di presentazione del servizio si propone ancora il pagamento della tassa automobilistica in quanto, nonostante l'offerta di Regione Lombardia di riconoscere uno sconto sul bollo ai residenti che sottoscrivono la domiciliazione bancaria della tassa automobilistica ne abbia ridotto l'appetibilità, alcuni soci preferiscono lasciare la gestione dei pagamenti in capo all'Automobile Club.

## **SERVIZI ASSICURATIVI**

I corrispettivi dei primi mesi del 2019 presentano un saldo positivo rispetto l'anno precedente, determinato in larga parte dai risultati conseguiti dall'Agenzia di Varese dopo la riorganizzazione dell'ufficio.

Superate le problematiche legate all'entrata in vigore del Regolamento UE 2016/679 in materia di privacy, nel 2019 è stato quindi avviato anche in provincia di Varese il progetto "Sinergia ACI/SARA": prevede il coinvolgimento dell'AC e delle delegazioni nella raccolta di dati anagrafici mediante un coupon allo scopo studiato, che consenta all'AC la proposta di associazione e all'agenzia SARA coinvolta la possibilità di compilare un preventivo assicurativo in occasione della scadenza della polizza segnalata.

I risultati del progetto matureranno quindi nell'anno entrante.

## **TASSE AUTOMOBILISTICHE**

Prosegue l'affinamento della procedura SINTA di ACI, utilizzata per effettuare tutte le operazioni di esazione tasse automobilistiche, bonifiche, richieste di esenzione e rimborso.

La Federazione ha aderito, per la riscossione di tali importi, a PagoPA – nodo dei pagamenti, infrastruttura tecnologica realizzata dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) che mette in rete attori pubblici e privati, garantendo uniformità di colloquio ed elevati standard di sicurezza: ciò ha consentito anche un ampliamento dell'offerta dei servizi in quanto è ora possibile per l'Automobile Club riscuotere una serie di tributi e tariffe per conto delle Amministrazioni Pubbliche che hanno aderito al sistema PagoPA.

## **ASSISTENZA AUTOMOBILISTICA**

Disposizioni normative hanno stabilito l'introduzione a far data dal 1° gennaio 2020 del Documento Unico di Circolazione, che riassumerà in un unico stampato dati tecnici e informazioni sul proprietario del veicolo: contemporaneamente verrà realizzata la completa digitalizzazione delle pratiche, che verranno sottoposte alle verifiche di conformità degli uffici competenti (PRA e DTT) solo in formato elettronico, con ciò sviluppando il progetto Semplific@uto, operativo negli uffici della sede di Varese, avviato alcuni anni or sono da ACI, che consentiva la generazione del Certificato Di Proprietà Digitale.

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.

## **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, servizio particolarmente apprezzato dai soci.

## **SICUREZZA ED EDUCAZIONE STRADALE**

L'Automobile Club Varese ha avviato nel 2017 un progetto sul tema della sicurezza stradale che interessa in particolare il rapporto pedone/automobilista (realizzazione di attraversamenti pedonali luminosi) che ha portato all'installazione di 2 impianti a Varese, uno a Gallarate ed uno a Saronno.

Sulle transenne salvapedone in corrispondenza di alcuni attraversamenti pedonali sono stati esposti pannelli informativi in materiale plastico, riassuntivi dei comportamenti virtuosi che pedoni e automobilisti devono assumere.

Nel corso del 2020 verrà 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 Varese, 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, così come 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 regolamentazione dell'attività sportiva motoristica individua gli Automobile Club come Delegazioni provinciali sul territorio di ACI, Federazione Sportiva Nazionale.

L'Ufficio Soci della sede provvederà come d'abitudine al rilascio delle licenze nazionali, 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.

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 ventinovesima edizione nel 2020.

#### **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.

Il Consiglio Direttivo approva il Piano Generale delle Attività - anno 2020, nella forma presentata dal direttore.