

# RGPD indústria hoteleira



**A indústria hoteleira é  
atualmente uma das mais  
vulneráveis a violações de  
dados**

Verizon

Data Breach Investigations 2016





Enquanto líderes mundiais no sector de Hotelaria, Turismo e Lazer a Crowe Global é o parceiro certo para ajudar um dos mais sectores vulneráveis à violação de dados.

# RGPD industria hoteleira

O Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) tem como objetivo a uniformização das regras de tratamento de dados pessoais de todos os cidadãos da União Europeia, tendo entrado em vigor no passado dia **25 de maio de 2018**.

E, quando falamos em proteção de dados, existem poucos sectores mais vulneráveis a ameaças que a industria hoteleira, sendo o sector com o **segundo maior número de violações de dados** e o que apresenta o **maior volume de perda de informações de cartões de crédito** após ocorrer uma violação de dados.

Esta vulnerabilidade vem da natureza do próprio negócio hoteleiro. Os hotéis e alojamentos similares têm de repetidamente processar e arquivar um grande volume de dados dos seus clientes bem como de transacções.

**Quer saber como recebe e onde estão os dados pessoais no seu hotel?**



**1** Qualquer unidade hoteleira, independentemente da sua dimensão e pela natureza do negócio hoteleiro, lida de forma diária e sistemática com dados pessoais, sejam eles de clientes, fornecedores, funcionários, prestadores de serviço entre outros. Estes dados chegam ao Hotel de diferentes formas, seja no front-desk, seja pelo preenchimento de um formulário no website do hotel, por telefone, email ou fax, walkin-ins, reservas, agências de viagens etc.

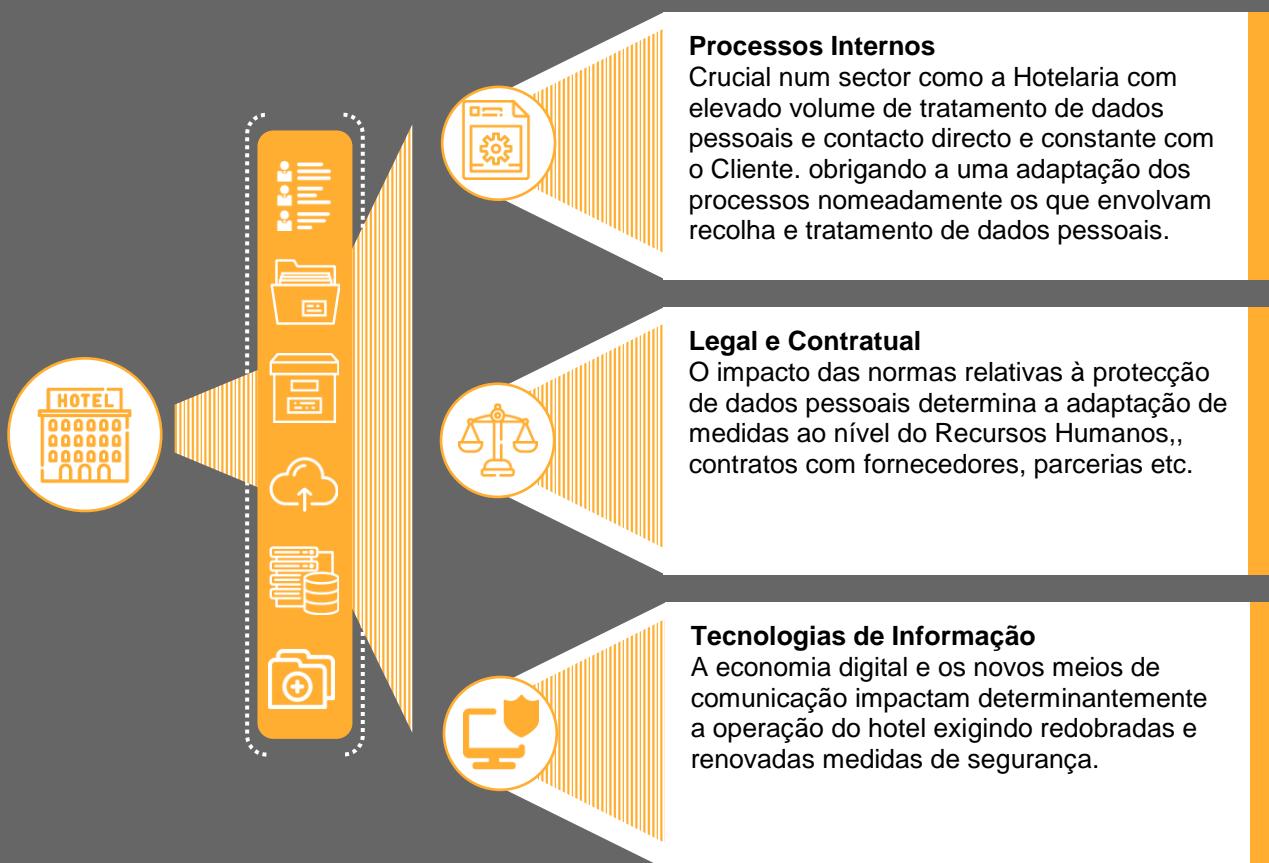


**2** Estes mesmos dados pessoais são tratados e frequentemente guardados em diferentes formatos seja em papel seja digitalmente, e em diferentes plataformas sejam elas o PMS/POS, folhas de cálculo, crm, software de contabilidade, emails entre outros.



**3** Para além de serem guardados estes dados pessoais circulam frequentemente pelos diversos departamentos desde o Front-desk, Marketing, Recursos Humanos, Reservas, Lavandaria, Housekeeping, F&B, MICE, SPA entre outros, dependendo da complexidade da unidade hoteleira. Adicionalmente estes circularem internamente eles são muitas vezes partilhados com terceiros como por exemplo serviços de tours, shuttles, agentes de viagem, restaurantes, babysitters, farmácias etc.

# Quais as áreas mais afetadas?



# Quais as principais preocupações dos hoteleiros?



# O que é que o seu hotel não pode deixar de fazer?



## Comunicação

Comunicar em linguagem simples porque é que o Titular dos dados deve deixar os seus dados pessoais, e como é que estes vão ser utilizados e guardados.



## Consentimento

É, em determinadas circunstâncias e quando não haja outro suporte legal, necessário o consentimento expresso para processar dados pessoais.



## Acesso

Os titulares de dados pessoais devem ter acesso aos seus dados pessoais e o direito de os corrigir.



## Notificação

Todas as empresas terão de notificar a Comissão Nacional De Protecção De Dados e, em alguns casos, o Titular dos Dados Pessoais após qualquer violação de dados num prazo máximo de 72 horas.



## Apagamento

É obrigatória a apagamento de todos os dados pessoais de um titular após solicitação do mesmo, salvo se o apagamento deste for contrário ao interesse público ou de outros direitos fundamentais dos Europeus.



## Identificação

Os titulares de dados pessoais têm o direito de se opor à identificação quando ela é baseada em processamento automatizado e produz um efeito legal ou efeito similarmente significativo sobre o indivíduo.



## Dados Sensíveis

Garantir a segurança específica para informações sobre saúde, raça, orientação sexual, religião e visão política.



## Marketing

Os titulares podem desejar ser excluídos de ferramentas de marketing direto que utilizam os seus dados pessoais.

# Quais os riscos e oportunidades?

## Riscos

- **Elevados danos reputacionais**

O risco reputacional com a perda ou furto de informações de Clientes é extremamente elevado, em especial numa indústria em que a relação próxima e de confiança com o Cliente é determinante.

- **Sanções Elevadas**

Coimas podem atingir o valor de 20.000.000€ ou os 4% da faturação mundial (o maior dos valores).

- **Obsolescência da organização**

Considerado um regulamento que decorre dos desafios trazidos pela revolução digital, recusar implementar processos e procedimentos que visem mitigar os riscos desta nova realidade significa a condenação à obsolescência da organização.

## Oportunidades

- **Relationship Marketing**

A adaptação dos processos internos em especial os relacionados com o marketing com clientes apresentam desafios decorrentes da constrição da utilização de serviços de email marketing e outros serviços automatizados, porém muitos hoteleiros consideram que esta mudança pode trazer oportunidade positivas, como é o exemplo do marketing relacional onde se têm obtido bons resultados em termos de redução de recolha de informação, e na criação de uma melhor e mais próxima relação com cliente e público alvo.

# Soluções para Hotéis e Grupos Hoteleiros

A **Crowe Global** conta com um leque completo de serviços para o sucesso da adaptação do seu hotel ao novo RGPD.

Os nossos especialistas nas áreas de **IT, Processos e Legal**, com acompanhamento técnico de consultores da área hoteleira garantem a cobertura total dos desafios do novo RGPD ao nível da **Auditoria, Implementação e Monitorização**.

## Hotéis, Grupos Hoteleiros e Unidades Similares

1

### Passo I – Auditoria RGPD

1. Levantamento e classificação de dados
2. Análise de risco, processos e sistemas de informação
3. Definição das medidas necessárias à adequação da organização

2

### Passo II – Implementação

4. Implementação da solução e formação

3

### Passo III – Monitorização

5. Nomeação de um encarregado de DPO
6. Auditorias de monitorização de conformidade

## PME Sector Hoteleiro

O novo RGPD é aplicável a todas as empresas, estando as pequenos negócios hoteleiros, independentemente da sua tipologia ou classificação, obrigados a adequar a sua empresa ao novo RGPD.

Conheça as soluções de consultoria da Crowe pensadas para as **PME do sector hoteleiro, e adequadas à sua dimensão e operação**.

# Soluções para Hotéis e Grupos Hoteleiros

Fale connosco e conheça as soluções da Crowe Global de auditoria, implementação e monitorização da adequação do sector hoteleiro ao novo RGPD, independentemente da tipologia ou classificação da unidade hoteleira.

**A Crowe Global é a maior e mais antiga consultora com especialização no sector hoteleiro.**





Paulo Lourosa - Managing Partner  
[paulo.lourosa@crowe.pt](mailto:paulo.lourosa@crowe.pt)  
+351 939 887 744

Porto  
Edificio Siza Vieira  
Rua Do Aleixo, 53 - 3º andar  
4150-043 Porto  
Tel. +351 220 1334 92

Lisboa  
Rua Castilho 185 - 2º andar  
1070-051 Lisboa  
Tel. +351 213 841 420

## Sobre nós

A Crowe Global ocupa a 8ª posição no ranking das maiores empresas mundiais de auditoria, tax e advisory, possuindo mais de 200 empresas independentes em mais de 120 países.

### **Líder mundial em hotelaria, turismo e lazer**

Desde 1915 que a Crowe Global é uma referência no setor de hotelaria, turismo e lazer através do seu departamento especializado, a Horwath HTL, fundada em Nova York é a maior e mais antiga consultora hoteleira do mundo, e membro da UNWTO.