

# **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.

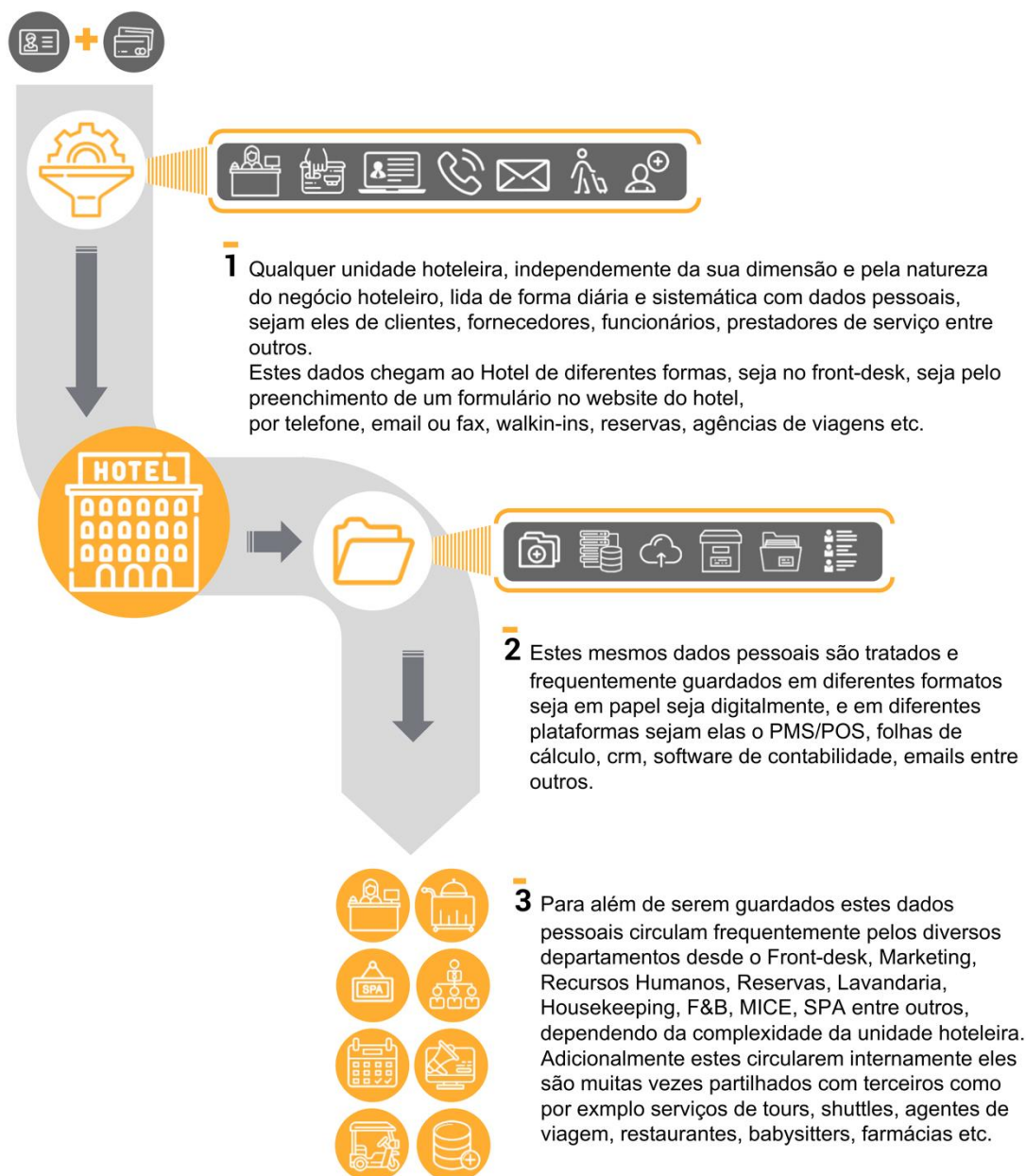
# RGPD industria hoteleira

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**.

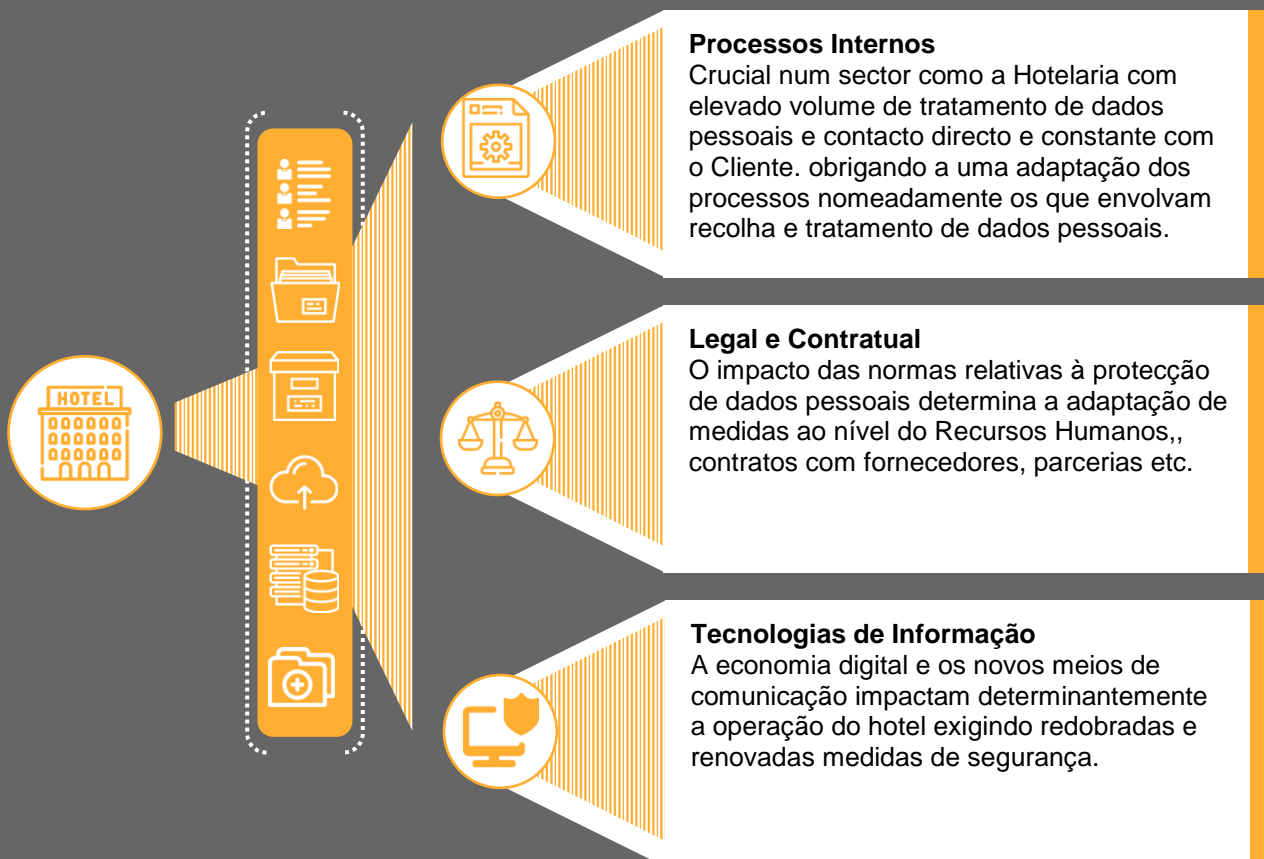
E, quando falamos em protecção de dados, existem poucos sectores mais vulneráveis a ameaças que a industria hoteleira, sendo o sector com o **segundo maior número de violações de dados** e o que apresenta o **maior volume de perda de informações de cartões de crédito** após ocorrer uma violação de dados.

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?**



# 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 dos 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 o apagamento de todos os dados pessoais de um titular após solicitação do mesmo, salvo se o apagamento deste for contrário ao interesse público o 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 utiliza 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 construção 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  
+351 939 887 744

Porto  
Edifício 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.