

Informativa privacy attività di Contact Center

Ultimo aggiornamento Luglio 2026

Spinbridge Spa da oltre 20 anni opera nel settore del credit management, assicurando il miglioramento dell'efficienza e della liquidità dei nostri Clienti. Siamo partner di Aziende che cercano processi e reporting personalizzati per la Gestione dell'intero Ciclo del Credito, dall'emissione della fattura di un Cliente attivo, alla due diligence per la cessione di un Cliente cessato.

In considerazione del Regolamento generale sulla protezione dei dati dell'UE, la tutela della privacy e della sicurezza delle informazioni sono parti integranti dei nostri servizi, della governance aziendale e della gestione dei rischi.

La presente Informativa sulla privacy (di seguito "informativa") descrive pertanto quali dati raccogliamo e perché, il loro utilizzo, le controparti con cui vengono condivisi, il tempo di conservazione e le modalità di protezione. Sono altresì inclusi i diritti e le scelte a disposizione degli interessati riguardo ai loro dati.

1. Ambito di applicazione della presente informativa

La presente informativa è rivolta agli interessati con cui Spinbridge S.p.A entra in contatto nell'erogazione dei servizi di Contact Center (ovvero attività di sollecito / recupero del credito e regolarizzazione dei pagamenti) offerti alla propria clientela.

2. Identità e contatti del titolare del trattamento

Nelle attività di Contact Center (come descritte al punto precedente) Spinbridge S.p.A agisce per conto delle proprie aziende clienti / mandanti che le hanno conferito apposito incarico: Spinbridge S.p.A agisce quindi come responsabile del trattamento avendo ricevuto nomina in tal senso.

Con riferimento a queste attività, pertanto, i Titolari del trattamento saranno le società mandanti di Spinbridge S.p.A. che avranno fornito ai propri clienti in sede contrattuale una propria informativa alla quale è necessario fare riferimento.

Per le eventuali ulteriori attività svolte da Spinbridge S.p.A (e.g. registrazione audio delle chiamate, sia in uscita che in entrata, relative all'attività di recupero dei crediti) si costituisce la sua titolarità autonoma del trattamento e per esse viene fornita la presente informativa.

Titolare del trattamento Spinbridge S.p.A
Sede legale: Via Francesco Gentile 135 - 00173 Roma.
Email: info@spinbridge.it
PEC: info@pec.spinbridge.it

Il Responsabile della protezione dei dati è: Avv. Valentina Leone
Email: dpoprivacy@spinbridge.it

3. Tipologia dei dati trattati e Finalità del trattamento

I dati trattati nelle attività di Contact Center sono dati personali: nominativi, informazioni di contatto (e.g. email, numeri di telefono), indirizzi di residenza o domicilio, codici fiscali, dati riguardanti la posizione debitoria, documenti d'identità, di comunicazione e reperibilità.

Spinbridge S.p.A tratta i dati:

- ricevuti dalle società mandanti, secondo l'informativa ed il consenso raccolti dai Titolari stessi a cui gli interessati li hanno forniti in sede di conclusione del contratto;
- comunicati direttamente dagli interessati, verbalmente o per iscritto, durante le attività di recupero crediti (e.g. nuovi o differenti indirizzi email / numeri di telefono, nuovo domicilio o residenza);
- reperiti durante l'attività domiciliare;
- reperiti da fonti pubbliche o attraverso banche dati pubbliche o private.

I dati personali sono trattati durante l'attività di sollecito / recupero del credito e regolarizzazione dei pagamenti da Spinbridge S.p.A per le finalità strettamente necessarie e connesse all'adempimento del singolo mandato ricevuto dalle società mandanti e per adempiere agli eventuali obblighi di legge previsti per le agenzie di recupero crediti, comunque sempre in conformità al GDPR, al Provvedimento "privacy e recupero crediti" del Garante per la protezione dei dati personali (Doc - Web 4893296), nonché al Codice UNIREC adottato da Spinbridge S.p.A..

4. Modalità del trattamento e protezione

I dati sono raccolti, trattati ed archiviati su supporto cartaceo e/o digitale, per il tramite di personale incaricato e appositamente autorizzato di Spinbridge S.p.A. In entrambi i casi, il trattamento avviene sulla base di incarichi formalizzati precedentemente all'inizio della fase di trattamento, e contestualmente ad una adeguata informazione ed istruzione sulle misure di sicurezza e sulle procedure da adottare per garantire un livello di sicurezza adeguato.

Il trattamento dei dati avviene nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, minimizzazione e sicurezza attraverso specifiche misure volte a prevenirne la perdita, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati agli stessi. I dati sono esatti e, se necessario, sono corretti ed aggiornati.

Adottiamo pertanto misure organizzative, tecniche e amministrative adeguate per proteggere i dati personali all'interno della nostra organizzazione, in conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti in materia di privacy e protezione dei dati.

5. Destinatari o categorie di destinatari dei dati (chi ha accesso ai dati)

I dati di cui alla presente informativa sono trattati presso la sede di Spinbridge S.p.A. (o presso altra sede o struttura di proprietà di Spinbridge S.p.A) dal suo personale per le sole attività di sollecito / recupero del credito e regolarizzazione dei pagamenti.

I dati trattati, comprese le registrazioni telefoniche, potranno essere comunicati e/o trasferiti e/o resi accessibili unicamente alle società titolari dei crediti che hanno conferito l'incarico a Spinbridge S.p.A. È esclusa comunque ogni diffusione dei dati o comunicazione a terzi.

L'utilizzo o divulgazione dei dati personali degli interessati potrà avvenire se necessario o appropriato, in particolare quando abbiamo un obbligo legale o un legittimo interesse a farlo:

- per rispettare le leggi e i regolamenti vigenti: ciò può includere leggi al di fuori del Paese di residenza dell'utente.

- per collaborare con le autorità pubbliche e governative. Sono potenzialmente incluse le autorità al di fuori del Paese di residenza dell'utente.
- per collaborare con le forze dell'ordine: ad esempio, quando siamo tenuti ad adempiere a loro richieste e ordinanze.
- per altri motivi legali: per far rispettare i nostri termini e condizioni e per proteggere i nostri diritti, la nostra privacy, la nostra sicurezza o le nostre proprietà, dell'interessato o di altri soggetti.

6. Trasferimenti di dati verso paesi extra UE

I dati personali sono conservati in archivi e server ubicati in Italia. Resta in ogni caso inteso che il Titolare, ove si rendesse necessario, avrà facoltà di spostare i server anche in paesi extra-UE. In tal caso, il Titolare assicura sin d'ora che il trasferimento dei dati extra-UE avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili, previa stipula delle clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.

7. Periodo di conservazione dei dati

Tutti i dati acquisiti verranno conservati per il periodo necessario alla realizzazione delle finalità elencate sopra rispettando i principi di limitazione della conservazione e minimizzazione. Al termine del periodo di affido (variabile a seconda dei committenti) i dati saranno restituiti all'azienda creditrice che ha conferito l'incarico a Spinbridge S.p.A. e, cancellati dagli archivi di Spinbridge S.p.A..

Spinbridge S.p.A. potrebbe conservare dei dati dopo la cessazione del rapporto contrattuale per adempiere a obblighi normativi e/o post-contrattuali in relazione alle prescrizioni di legge; successivamente, venute meno le predette ragioni del trattamento, i dati saranno cancellati, distrutti o eventualmente anonimizzati.

Con riferimento alla registrazione delle conversazioni telefoniche, decorsi 6 mesi dalla conclusione dell'incarico ricevuto, sempre che nel mentre non siano intervenute circostanze che, ai sensi di legge, ne impongano l'ulteriore conservazione, la società provvederà alla cancellazione delle registrazioni audio.

8. Processi decisionali automatizzati e profilazione

Non è previsto l'utilizzo di processi decisionali automatizzati, compresa la profilazione di cui all'Art. 22 del GDPR.

9. Consenso al trattamento

Spinbridge S.p.A., per mezzo dei propri operatori, dà informativa ai debitori contattati circa la registrazione delle conversazioni telefoniche secondo quanto indicato nel presente documento. Qualora la registrazione sia comunicata al Cliente/Mandante, Spinbridge S.p.A., al termine dell'informativa, richiede il consenso alla registrazione ed alla comunicazione. Negli altri casi, considerato che la registrazione avviene per finalità di difesa, non è richiesto il consenso alla registrazione, ai sensi dell'Art. 6 lett. b) ed e) del Regolamento.

10. Diritti dell'interessato

L'interessato può esercitare i diritti previsti dagli artt. 15–22 del GDPR, tra cui:

- accesso ai dati
- rettifica
- cancellazione (diritto all'oblio)
- limitazione del trattamento
- portabilità dei dati
- opposizione al trattamento
- revoca del consenso

in ogni momento, rivolgendovi direttamente al Titolare del Trattamento.

In caso di domande, richieste, reclami e per l'esercizio dei propri diritti, l'utente può contattarci ai seguenti riferimenti:

- via e-mail, all'indirizzo: dpoprivacy@spinbridge.it
- via posta, a Spinbridge S.p.A., Via Francesco Gentile 135 - 00173 Roma.

Risponderemo alla richiesta inoltrata in conformità alla legge in vigore.

Si prega di specificare chiaramente, nella richiesta inoltrata, a quali dati personali si vuole accedere o modificare o eliminare, oppure di comunicarci quali limitazioni si vorrebbero applicare al nostro utilizzo dei dati personali. Per la tutela dell'utente, evadiamo richieste solo in relazione alle informazioni associate all'indirizzo e-mail specifico utilizzato per inviarci tali richieste e potremmo richiedere ulteriori informazioni per verificare l'identità del mittente prima di procedere.

Gli interessati possono anche proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.

11. Modifiche ed aggiornamenti

La presente informativa è pubblicata sul sito web della Società - www.Spinbridge.it; ogni sua modifica o integrazione sarà resa disponibile al medesimo indirizzo.