**PORTABILIDADE DE OPERAÇÕES DE CRÉDITO CONTRATADAS POR PESSOA FÍSICA**

Portabilidade de crédito é a possibilidade de transferência de operações de crédito de uma instituição financeira para outra, por iniciativa do cliente. Para exercer o direito à Portabilidade você precisa seguir os seguintes passos:

1. **Passo** – solicitar extrato para portabilidade de crédito contendo informações sobre sua dívida via Central de Atendimento (veja as formas de contato abaixo).
2. **Passo** – enviar esse documento à nova instituição para que ela possa transferir os recursos diretamente para o BDLL, quitando a sua dívida, antecipadamente.
3. **Passo -** Caso o BDLL identifique a transferência de recursos, a operação de crédito será encerrada e os documentos comprobatórios serão enviados à nova instituição. Neste caso, você deve solicitar os documentos finais à nova instituição.Caso a transferência de recursos não seja efetivada, a operação de crédito permanecerá ativa junto ao BDLL e você deve entrar em contato com a nova instituição para regularizar a situação.

*Desistência de Portabilidade de crédito:* em caso de desistência da portabilidade de crédito, você deve solicitar à Central de Atendimento o documento para formalizar a desistência de portabilidade de crédito, assiná-lo e enviar ao BDLL.

Obs.: Todos os documentos devem ser encaminhados ao Banco para o seguinte endereço: Av. Soledade nº 550 8º andar, Porto Alegre/RS, CEP 90.470-340, com a devida identificação do número do contrato de financiamento seguido pelo Nome e CPF do cliente.

#### **\*Importante:**

#### Todas as cópias de documentos deverão ser **abonadas pela revenda** em todas as folhas (frente e verso) com carimbo e assinatura, ou **autenticadas em cartório**.

**Central de Atendimento ao Cliente – Solicitações de Serviços.**

Contatos fone **4007-1426 para Capitais e regiões metropolitanas e 0800-600-2110 para demais localidades/** [central@delagelanden.com.br](mailto:central@delagelanden.com.br)

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) - Dúvidas, sugestões e reclamações. Contatos fone **0800-603-5151/** [sac@delagelanden.com.br](mailto:sac@delagelanden.com.br)

Ouvidoria: Denúncias e reclamações não solucionadas pelo SAC.Contatos fone **0800-704-2628**/ [ouvidoria@delagelanden.com.br](mailto:ouvidoria@delagelanden.com.br)