

Proceso para realizar cancelaciones

Préstamo · Persona Física ·

Cuando decidas cancelar tu préstamo, estamos para ayudarte. Aquí te explicamos, cómo solicitar la cancelación, por dónde hacerlo, cuánto tarda y qué comprobantes recibirás. El proceso es gratuito.

01 ¿Quién puede solicitarla?

Puedes solicitar la cancelación si eres el titular del préstamo, también puede hacerlo otra persona a que le otorgues un poder especial.

02 ¿Por dónde puedo solicitarla?

Puedes usar el mismo canal por el que contrataste el préstamo, o cualquier otro habilitado por Asociación Cibao. Los canales disponibles son los siguientes:

Préstamos
• Sucursal

03 ¿Qué necesitas llevar?

Para procesar tu solicitud, debes tener a mano:

- Tu cédula de identidad y electoral vigente.
- El número de préstamo que deseas cancelar.
- Si actúas en nombre de otra persona: el poder especial o el documento que acredite tu representación.

04 Antes de solicitar la cancelación

Para poder tramitar tu solicitud, verifica que tu préstamo este en estatus que permita su cancelación. Esto significa que:

- El préstamo debe estar activo y no debe tener restricciones legales o administrativas que impidan completar su cancelación.
- No debe tener operaciones en proceso de reclamación.

Importante: Si el préstamo cuenta con una garantía hipotecaria, prendaria u otra garantía registrada, la cancelación del préstamo no implica automáticamente la liberación de la garantía. Una vez completada la cancelación, recibirás orientación sobre los pasos y documentos requeridos para gestionar dicha liberación.

Proceso para realizar cancelaciones

Préstamo · Persona Física ·

05 El procedimiento, paso a paso

- 01** Antes de realizar la solicitud, asegúrate de que el préstamo cumpla con los requisitos indicados en la sección "**Antes de solicitar la cancelación**".
- 02** Solicita la cancelación de tu préstamo por cualquier sucursal de tu preferencia, si posees más de un préstamo debes indicar cuál de ellos deseas cancelar.
- 03** Si vas a cancelar un préstamo antes de haber transcurrido tres (3) años desde su desembolso, podría aplicar una penalidad por cancelación anticipada conforme a las condiciones vigentes en nuestro tarifario:

% Tiempo Transcurrido	Porcentaje de Penalidad
De 0 a 36 meses	2.5% del valor amortizado

La penalidad se calcula con la siguiente fórmula: **(MP*%CPA)**, donde **MP**: corresponde al monto pagado, **%CPA**: porcentaje de penalidad que corresponda según la tabla anterior.

Importante: Antes de continuar con el proceso, te informaremos si aplica penalidad y el monto correspondiente.

- 04** Luego de realizar las validaciones correspondientes, te informaremos el monto total requerido para completar la cancelación del préstamo, incluyendo cualquier penalidad aplicable.
- 05** Una vez completada la cancelación, recibirás la carta de saldo dentro de los próximos siete (7) días hábiles, como constancia de que tu préstamo fue saldado.
- 06** Si tu préstamo cuenta con una garantía hipotecaria, prendaria u otra garantía registrada, te orientaremos sobre la documentación requerida y los pasos necesarios para gestionar su liberación conforme a la normativa y procedimientos vigentes.

06 ¿Cuánto tarda?

Una vez saldado el préstamo, recibirás en un período no mayor a siete (7) días hábiles la carta de saldo como constancia de que el préstamo fue cancelado.

En caso de que exista una garantía asociada, el tiempo para su liberación dependerá del tipo de garantía y de los trámites requeridos para completar el proceso.

07 Preguntas Frecuentes

¿Qué pasa si aún debo dinero del préstamo? La cancelación no podrá completarse mientras exista balance pendiente. Primero deberás pagar la totalidad de la deuda.

¿Qué sucede con la garantía de mi préstamo? Si el préstamo cuenta con una garantía hipotecaria, prendaria u otra garantía registrada, una vez completado el proceso de cancelación recibirás orientación sobre los documentos y pasos necesarios para gestionar su liberación.

Proceso para realizar cancelaciones

Préstamo · Persona Física ·

¿Qué documento confirma que ya no tengo deuda?

Recibirás una carta de saldo que certifica que el préstamo fue saldado en su totalidad.

¿La garantía se libera automáticamente?

No. La liberación puede requerir documentación adicional y trámites específicos según el tipo de garantía constituida.

¿Tiene algún costo cancelar el préstamo?

La solicitud de cancelación no tiene ningún costo; sin embargo, puede aplicar una penalidad por cancelación anticipada.

¿Me entregan algún comprobante?

Sí. Recibirás la documentación correspondiente al cierre del préstamo y la carta de saldo como evidencia del saldo del préstamo

Este es un documento informativo elaborado para dar cumplimiento a Lineamientos que deberán observar las entidades en el proceso de cancelación de productos y servicios publicado por la Superintendencia de Bancos mediante la Circular SB: CSB-REG-202500014 del 15 de agosto de 2025.