

# Proceso para realizar cancelaciones

## General · Persona Física ·

En Asociación Cibao respetamos tu decisión de cerrar cualquier producto cuando lo necesites. Esta guía reúne, en un solo documento, cómo cancelar cada uno de nuestros productos: por dónde hacerlo, cuánto tarda, qué necesitas llevar y las dudas más comunes. El proceso de solicitud es gratuito.

### 01 ¿Quién puede solicitar?

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

Para las cuentas mancomunadas (Y), la solicitud de cancelación debe ser realizada con la autorización y firma de todos los titulares.

Para las cuentas solidarias (O), cualquiera de los titulares podrá solicitar la cancelación de la cuenta, conforme a las condiciones de manejo establecidas para este tipo de cuenta.

### 02 ¿Por dónde puedo solicitar?

Puedes usar el mismo canal por el que contrataste el producto, o cualquier otro habilitado por Asociación Cibao para estos fines. Los canales disponibles varían según el producto tal y como se indican en la siguiente tabla:

| Tarjeta de Crédito                                                                      | Préstamo                                                   | Depósito a Plazo                                           | Cuenta de Ahorros y Ahorro Digital                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Sucursal</li><li>• Centro de Contacto</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Sucursal</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Sucursal</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Sucursal</li><li>• Internet o Móvil Banking (Solamente Cuenta Digital)</li></ul> |

### 03 ¿Qué necesitas llevar?

Para procesar tu solicitud, debes tener a mano:

- Tu cédula de identidad y electoral vigente.
- El número o identificación del producto 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, tu producto debe cumplir con las siguientes condiciones:

- El producto debe estar activo y no sujeto a procesos legales, embargos u otras condiciones que impidan su cierre.
- No debe tener balance pendiente de pago
- No debe tener transacciones en tránsito ni operaciones en proceso de reclamación.
- En productos de captación, los valores a tu favor deben haber sido retirados.

# Proceso para realizar cancelaciones

General · Persona Física ·

## 05 El procedimiento, paso a paso

- 01** Antes de realizar la solicitud, asegúrate que tu producto cumpla con los requisitos indicados en la sección "**Antes de solicitar la cancelación**".
- 02** Solicita la cancelación por el canal que prefieras, indicando cuál producto deseas cancelar.
- 03** Te entregamos una constancia de recepción con la fecha, el producto y en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles, se procesará tu solicitud.
- 04** Bloqueamos el uso del producto desde el momento de la solicitud, para tu seguridad.
- 05** Procesamos la solicitud y te entregamos la constancia final, en físico o digital, como prefieras.

## 06 ¿Cuánto tarda?

Procesamos tu cancelación en un máximo de siete (7) días hábiles desde que recibimos tu solicitud, siempre que el producto cumpla con las condiciones requeridas para su cancelación.

Si es un producto de crédito, la carta de saldo será emitida dentro de los siete (7) días hábiles siguientes al pago total de la obligación.

## 07 Preguntas Frecuentes

### ¿Tiene algún costo cancelar?

La solicitud de cancelación no tiene costo; no obstante, dependiendo del producto y de las condiciones establecidas en el contrato y/o tarifario vigente, podrían aplicarse cargos o penalidades por cancelación anticipada.

### ¿En cuánto tiempo queda listo?

En un máximo de siete (7) días hábiles desde que recibimos tu solicitud, una vez estés al día.

### ¿Me queda algún comprobante?

Sí. Recibes una constancia al solicitarla y una constancia final al completarse, en papel o digital.

### ¿Puedo cancelar por el mismo canal donde contraté?

Sí, o por cualquier otro canal disponible que prefieras siempre y cuando se encuentre habilitado.

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.