

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 es gratuito y sin requisitos innecesarios.

01 ¿Quién puede solicitar?

Puedes solicitarla si eres el titular o uno de los titulares del producto. También puede hacerlo un apoderado con poder especial, o el representante legal si se trata de una empresa.

02 ¿Por dónde puedo solicitar?

Puedes usar el mismo canal por el que contrataste el producto, o cualquier otro que prefieras. Los canales varían según el producto:

Tarjeta de Crédito	Préstamo	Depósito a Plazo	Cuenta de Ahorros y Ahorro Digital
- Sucursal - Centro de Contacto	Sucursal	Sucursal	- Sucursal - Internet Banking (Solamente Cuenta Digital)

03 ¿Qué necesitas llevar?

Para poder agilizar tu solicitud, ten a mano:

- Tu cédula de identidad y electoral vigente.
- El número o identificación del producto que desees 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 transmitir tu solicitud, tu producto debe estar al día. Esto significa que:

- 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.

05 El procedimiento, paso a paso

- 01 Revisa que tu producto cumpla con todas las condiciones que te indicamos.
- 02 Solicita la cancelación por el canal que prefieras, indicando cuál producto desees 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 tendrá una respuesta.
- 04** Bloqueamos el uso del producto desde el momento de la solicitud, para tu seguridad.
- 05** Procesamos la cancelación 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, una vez estés al día con tus obligaciones.

Si es un producto de crédito, te entregamos la carta de saldo dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a la cancelación.

07 Preguntas Frecuentes

¿Tiene algún costo cancelar?

No. El proceso es gratuito y no exigimos requisitos innecesarios.

¿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.