

Proceso para realizar cancelaciones

Tarjeta de Crédito · Persona Física ·

Cuando decidas cancelar tu tarjeta de crédito, te explicamos de forma clara cómo hacerlo, por dónde solicitarlo, qué condiciones debes cumplir y qué comprobantes recibirás durante el proceso. La solicitud de cancelación no tiene costo.

01 ¿Quién puede solicitarla?

Puedes solicitar la cancelación si eres el titular de la tarjeta de crédito, 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 la tarjeta de crédito, o cualquier otro habilitado por Asociación Cibao. Los canales disponibles son los siguientes:

Tarjeta de Crédito

- Sucursal
- Centro de Contacto

Importante: Si tu tarjeta de crédito tiene asociado un **Ultracrédito**, al mismo tiempo deberás solicitar la cancelación del Ultracrédito. Esto se debe a que ese producto constituye una línea de crédito revolvente vinculado a la tarjeta y no puede mantenerse activa de forma independiente.

03 ¿Qué necesitas llevar?

Para procesar tu solicitud, debes tener a mano:

- Tu cédula de identidad y electoral vigente.
- El número de la tarjeta 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 tarjeta este al día. Esto significa que:

- La tarjeta debe estar activa y no sujeto a procesos legales, embargos u otras condiciones que impidan su cierre.
- La tarjeta debe presentar balances RD\$0.00 y USD\$0.00, es decir, no tener saldo a favor ni pendiente de pago, transacciones en tránsito u operaciones en proceso de reclamación (consumos, cuotas o cargos).
- Debes cancelar cualquier cargo recurrente asociado a la tarjeta, tales como: Seguros.

Proceso para realizar cancelaciones

Tarjeta de Crédito · Persona Física ·

Importante: La existencia de balances pendientes, reclamaciones abiertas o transacciones en proceso impide la cancelación de la Tarjeta de Crédito hasta que se encuentre en las condiciones que lo permitan.

05 El procedimiento, paso a paso

- 01** Antes de realizar la solicitud, asegúrate que la tarjeta 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 el plazo en que se procesara la solicitud.
- 04** Bloqueamos el uso de tu tarjeta de crédito desde ese momento, para tu seguridad.
- 05** Procesamos la cancelación y te entregamos la constancia final, en papel o digital, como prefieras.

06 ¿Cuánto tarda?

Procesamos la cancelación de tu tarjeta de crédito en un máximo de siete (7) días hábiles, contados a partir de la recepción de tu solicitud, siempre que el producto cumpla con las condiciones requeridas para su cierre.

Una vez completada la cancelación, te entregaremos la correspondiente carta de saldo dentro de los siete (7) días hábiles siguientes, como constancia de que el producto fue cancelado.

07 Preguntas Frecuentes

¿Qué pasa con los consumos o cuotas pendientes?

La tarjeta no podrá cancelarse mientras existan balances, cuotas, financiamientos o consumos pendientes de pago.

¿Qué sucede si mi tarjeta tiene un Ultracrédito asociado?

Si tu tarjeta de crédito tiene un Ultracrédito asociado, deberás solicitar la cancelación de ambos productos. Debido a que ese producto constituye una línea de crédito revolvente vinculada a la tarjeta y no puede mantenerse activa de forma independiente.

¿Qué pasa con los cargos recurrentes?

Debes cancelarlos o sustituirlos por otro método de pago antes de solicitar la cancelación para evitar rechazos o interrupciones en el servicio.

¿Qué sucede con los puntos o beneficios acumulados?

Antes de cancelar tu tarjeta, consulta las condiciones del programa de beneficios correspondiente, ya que los pasos acumulados podrían perderse una vez cancelada la tarjeta.

Proceso para realizar cancelaciones

Tarjeta de Crédito · Persona Física ·

¿Debo cortar o devolver la tarjeta?

Bloqueamos su uso al momento de solicitar la cancelación. Te recomendamos destruir la tarjeta física una vez se le confirme que la cancelación del plástico ha sido procesada.

¿Me queda algún comprobante?

Sí. Recibes una constancia al momento de solicitarla y una constancia final cuando se completa, en papel o digital.

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.