

Proceso para realizar cancelaciones

Cuentas de Ahorros & Ahorros Digital · Persona Física ·

Cuando decidas cerrar tu Cuenta de Ahorros o tu Cuenta de Ahorro Digital, aquí te guiamos paso a paso: cómo hacerlo, por dónde, cuanto tarda y que aspectos debes tener pendiente. El proceso es totalmente gratuito; sin embargo, si la cuenta se cancela antes del período establecido en el tarifario, podría aplicar un cargo por cancelación.

01 ¿Quién puede solicitarla?

Puedes solicitar la cancelación si eres el titular de la cuenta, 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 solicitarla?

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

Cuenta de Ahorros	Cuenta de Ahorro Digital
• Sucursal	• Sucursal • Internet o Móvil Banking Cibao

03 ¿Qué necesitas llevar?

Para procesar tu solicitud, debes tener a mano:

- Tu cédula de identidad y electoral vigente.
- El número de la cuenta de ahorros 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 Cuenta de Ahorros cumpla con todas las condiciones para poder ser cancelada. Esto significa que:

- La cuenta debe estar activa y no sujeto a procesos legales, embargos u otras condiciones que impidan su cierre.
- No debe tener transacciones en tránsito ni operaciones en proceso de reclamación.
- Los valores disponibles a tu favor deben haber sido retirados o transferidos, según corresponda.

05 El procedimiento, paso a paso

Proceso para realizar cancelaciones

Cuentas de Ahorros & Ahorros Digital - Persona Física -

- 01** Antes de realizar la solicitud, asegúrate que tu cuenta cumpla con requisitos indicados en la sección "**Antes de solicitar la cancelación**".
- 02** Solicita la cancelación de tu cuenta por cualquier sucursal de tu preferencia, indicando cuál deseas cancelar. En caso de tener una Cuenta de Ahorros Digital, tienes la opción de solicitar la cancelación por Internet o Móvil Banking Cibao.
- 03** En caso de que la cuenta tenga balance tienes la opción de transferir los fondos o retirarlos por ventanilla.
- 04** Procesamos la solicitud y te entregamos la constancia final, en físico o digital, como prefieras.

06 ¿Cuánto tarda?

En caso de realizar la solicitud vía sucursal el proceso es de inmediato.

Para las cuentas de ahorros digital que se realicen mediante Internet o Móvil Banking Cibao, procesamos la cancelación en un máximo de siete (7) días hábiles, contados a partir de la recepción de tu solicitud, siempre que la cuenta cumpla con las condiciones requeridas para su cierre.

07 Preguntas Frecuentes

¿Qué pasa si mi cuenta tiene una reclamación, bloqueo o embargo?

Si la cuenta tiene una reclamación abierta, bloqueo, embargo, transacción pendiente u otra condición que impida su cierre, primero deberá completarse la validación o regularización correspondiente antes de cancelar la cuenta.

¿En cuánto tiempo queda listo?

Si la solicitud es por sucursal es de manera inmediata, en caso de realizarse mediante Internet o Móvil Banking Cibao, en un máximo de siete (7) días hábiles desde que recibimos tu solicitud.

¿Tiene algún costo cancelar?

No. La solicitud de cancelación no tiene costo; sin embargo, si la cuenta se cancela antes del período establecido en el tarifario, podría aplicarse un cargo por cancelación.

¿Debo retirar mi dinero antes?

Sí. Los valores a tu favor deben haber sido retirados antes de completar la cancelación.

¿Me queda algún comprobante?

Sí. Recibes una constancia al momento de solicitarla en papel o digital.

¿Puedo cancelar la cuenta digital sin ir a sucursal?

Sí. Puedes solicitar la cancelación desde el Internet o Móvil Banking.

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.