



Member FDIC

General complaints - How to contact Frost

Frost is committed to providing exceptional customer service. We welcome the opportunity to address any concerns you may have. We encourage you to contact us using one of the following options:

By Mail: Frost Bank
P.O. Box 1600
San Antonio, TX 78296
Attn: Regulatory Compliance

By Telephone: (800) 513-7678
Monday – Friday: 7:30 a.m. to 9:00 p.m. CT
Saturday: 9:00 a.m. to 2:00 p.m.

By E-mail: webhelp@frostbank.com

Credit Report Disputes

Frost may report information regarding your credit accounts with us to consumer reporting agencies and we make every effort to provide accurate information. Please notify us if we report any inaccurate information about your Account(s) to a consumer reporting agency. You should send your written notice describing the specific inaccuracy(ies) by mail to:

Frost Bank
P.O. Box 1600
San Antonio, TX 78296
Attn: Loan Services

Consumer Complaint Notice

Frost Bank is chartered under the laws of the State of Texas and by state law is subject to regulatory oversight by the Texas Department of Banking. Any consumer wishing to file a complaint against the Frost Bank should contact the Texas Department of Banking through one of the means indicated below: In Person or U.S. Mail: 2601 North Lamar Boulevard, Suite 300, Austin, Texas 78705-4294 Telephone No.: (877) 276-5554 Fax No.: (512) 475-1313 E-mail: consumer.complaints@dob.texas.gov Website: www.dob.texas.gov

Frost Bank also engages in the money transmission and/or currency exchange business as an authorized delegate of **American Express Travel Related Services Company, Inc.** under Chapter 151 of the Texas Finance Code. If you have a complaint regarding an **American Express** travelers cheque product, first contact the customer service division of **American Express** at **1-800-221-7282**. If you still have an unresolved complaint regarding the company's money transmission or currency exchange activity, please direct your complaint to: Texas Department of Banking, 2601 North Lamar Boulevard, Austin, TX 78705, 1-877-276-5554 (toll free), www.dob.texas.gov, consumer.complaints@dob.texas.gov.



Member FDIC

Quejas generales – Cómo ponerse en contacto con Frost

Frost tiene el compromiso de ofrecer un servicio de atención a clientes excepcional; por lo tanto, quisiéramos tener la oportunidad de resolver sus inquietudes. Le exhortamos a ponerse en contacto con nosotros a través de las siguientes maneras:

Por Correo: Frost Bank
P.O. Box 1600
San Antonio, TX 78296
Attn: Regulatory Compliance

Por Teléfono: (800) 513-7678
Lunes – Viernes: 7:30 a.m. to 9:00 p.m. (Hora del Centro)CT
Sábado: 9:00 a.m. to 2:00 p.m.

Por Correo Electrónico: webhelp@frostbank.com

Disputas por Reporte de Crédito

Frost podría reportar información sobre sus cuentas de crédito con nosotros a las agencias de reporte de crédito y para ello, realizamos todo el esfuerzo posible para proporcionar información certera. Por favor notifíquenos en caso de que llegáramos a reportar información incorrecta sobre su cuenta(s) a alguna agencia de reporte de crédito. Para tal efecto, por favor escriba una carta describiendo las inexactitudes y envíela por correo a:

Frost Bank
P.O. Box 1600
San Antonio, TX 78296
Attn: Loan Services

Aviso para Quejas de Consumidores

Frost Bank es un banco constituido bajo las leyes del estado de Texas y como tal es regido por el Texas Department of Banking (Departamento de Banca de Texas). Todo consumidor que desee presentar alguna queja contra Frost Bank debe contactar al Texas Department of Banking a través de las siguientes maneras: En Persona o Correo: 2601 North Lamar Boulevard, Suite 300, Austin, Texas 78705-4294 Teléfono: (877) 276-5554 Fax: (512) 475-1313 Correo Electrónico: consumer.complaints@dob.texas.gov Website: www.dob.texas.gov

Frost Bank se dedica al negocio de transferencia de dinero y/o cambio de divisas como representante autorizado de **American Express Travel Related Services Company, Inc.** bajo el Capítulo 151 del Código de Finanzas de Texas (Texas Finance Code). Si usted tiene alguna queja referente a un producto de cheque viajero de **American Express**, primero entre en contacto con la división de servicio al cliente de **American Express** a través del **1-800-221-7282**. Si usted continúa teniendo una queja no resuelta con respecto a las actividades de transferencia de dinero o de cambio de divisas de la empresa, por favor diríjase por correo a: Texas Department of Banking, 2601 North Lamar Boulevard, Austin, TX 78705, por teléfono sin cargo al 1-877-276-5554, o por correo electrónico a www.dob.texas.gov, consumer.complaints@dob.texas.gov.