

INFORMATION ÜBER DIE VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN PERSONAL DATA PROCESSING NOTICE



Bank Polski

Aufgrund der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG (Datenschutz-Grundverordnung), nachstehend „Verordnung“ genannt, teilen wir Ihnen folgende Informationen mit:

1. Verantwortlicher

Verantwortlich für Ihre personenbezogenen Daten ist Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna mit Sitz in Warszawa, Adresse: ul. Świętokrzyska 36, 00-116 Warszawa, eingetragen beim Amtsgericht für die Hauptstadt Warszawa in Warszawa, 12. Wirtschaftsabteilung des Nationalen Gerichtsregisters, unter der Nummer KRS 000026438, Steueridentifikationsnummer (NIP): 525-000-77-38, statistische Nummer REGON: 016298263, Grundkapital (eingezahltes Kapital) 1 250 000 000 PLN, Infolinie: +48 800 302 302, nachstehend „Bank“ genannt.

2. Datenschutzbeauftragter

Bei der Bank wurde ein Datenschutzbeauftragter bestellt. Adresse: PKO BP Departament Bezpieczeństwa Inspektor Ochrony Danych [Datenschutzbeauftragter], ul. Świętokrzyska 36, 00-116 Warszawa, E-Mail: iod@pkobp.pl. Die Angaben des Datenschutzbeauftragten können auf der Internetseite der Bank unter „DSGVO“ sowie bei den Niederlassungen und Agenturen der Bank eingesehen werden.

3. Kategorien personenbezogener Daten - diese Information gilt für personenbezogene Daten, die anders als bei der betroffenen Person erhoben wurden

Die Bank verarbeitet folgende Kategorien Ihrer personenbezogener Daten: Identifikationsangaben, Adressangaben und Kontaktangaben.

4. Zweck der Datenverarbeitung und Rechtsgrundlagen

Personenbezogene Daten können von der Bank für folgende Zwecke verarbeitet werden:

- 1) Unterbreitung von Angeboten bzw. Bearbeitung von Anträgen auf Produkte bzw. Leistungen der Bank, darunter im Namen und für Gesellschaften der Kapitalgruppe der Bank und die mit der Bank zusammenarbeitenden Unternehmen, gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b oder f der Verordnung,
- 2) Vertragsabschluss gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b der Verordnung,
- 3) Ausführung des abgeschlossenen Vertrags bzw. Erbringung von Leistungen durch die Bank gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b-c der Verordnung,
- 4) Beurteilung der Kreditwürdigkeit und Analyse des Kreditrisikos gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b-c der Verordnung,
- 5) Risikomanagement der Bank, darunter Beurteilung der Kreditfähigkeit und -würdigkeit gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b-c der Verordnung,
- 6) Bearbeitung von Beschwerden, Anträgen und Widersprüchen gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b-c und Buchstabe f der Verordnung,
- 7) Durchführung von Bankgeschäften, die sich aus den allgemein geltenden Rechtsvorschriften ergeben, darunter Erfüllung von Aufgaben im öffentlichen Interesse, gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe c und Buchstabe e der Verordnung,
- 8) Inanspruchnahme von Rechten aus der Stellvertretung (insbesondere Vollmacht) und Bürgschaft, gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe b-c der Verordnung,
- 9) Marketing, darunter Werbung für Produkte und Leistungen der Bank bzw. Gesellschaften der Kapitalgruppe der Bank bzw. Unternehmen, die

On the basis of Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC, hereinafter referred to as the “Regulation”, we wish to inform you that:

1. Data controller

The controller of your personal data is Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski Spółka Akcyjna with its registered office in Warsaw, address: ul. Puławska 15, 02-515 Warszawa, registered by the District Court for the Capital City of Warsaw in Warsaw, 13th Commercial Division of the National Court Register, under KRS number 000026438, NIP (tax identification number): 525-000-77-38, REGON No: 016298263, its (paid-up) share capital amounting to PLN 1,250,000,000, helpline: +48 800 302 302, hereinafter referred to as the “Bank”.

2. Data Protection Officer

The Bank has appointed a Data Protection Officer Address: PKO BP SA Departament Bezpieczeństwa Inspektor Ochrony Danych (Data Protection Officer), ul. Puławska 15, 02-515 Warszawa, e-mail address: iod@pkobp.pl. Details concerning the Data Protection Officer are available under the “GDPR” tab on the Bank’s website, and can be obtained at the Bank’s branches or from its agents.

3. Categories of personal data - this information applies to personal data acquired otherwise than from the data subject

The Bank processes the following categories of your personal data: identification data, address details, and contact details.

4. Purpose and legal bases of data processing

Personal data may be processed by the Bank for the following purposes:

- 1) presentation of offers or processing of a request for a product offered by the Bank or a service provided by the Bank, including for and on behalf of companies from the Bank’s Corporate Group and entities cooperating with the Bank, on the basis of Article 6(1)(b) or (f) of the Regulation,
- 2) conclusion of an agreement on the basis of Article 6(1)(b) of the Regulation,
- 3) implementation of an existing agreement or provision of services by the Bank, on the basis of Article 6(1)(b)-(c) of the Regulation,
- 4) creditworthiness assessment and credit risk analysis, on the basis of Article 6(1)(b)-(c) of the Regulation,
- 5) management of risk by the Bank, including assessment of the creditworthiness and credit standing, on the basis of Article 6(1)(b)-(c) of the Regulation,
- 6) handling of complaints, requests and appeals, on the basis of Article 6(1)(b)-(c) and (f) of the Regulation,
- 7) execution by the Bank of actions resulting from generally applicable laws, including tasks undertaken in the public interest, on the basis of Article 6(1)(c) and (e) of the Regulation,
- 8) exercise representation powers (for example, under a power of attorney) or rights arising from a surety, on the basis of Article 6(1)(b)-(c) of the Regulation,
- 9) marketing, including promotion of products offered by the Bank or services provided by the Bank or companies from the Bank’s

mit der Bank zusammenarbeiten, gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f der Verordnung,

10) Prüfung und Geltendmachung von Ansprüchen der Bank im Rahmen der ausgeübten Geschäftstätigkeit, darunter Umstrukturierung, Forderungseinzug, Forderungsvollstreckung, Maßnahmenergreifung zur Ermittlung von Käufern für das Vermögen, das eine Sicherheit für den Vertrag ist, sowie Verkauf von Forderungen aus dem Vertrag bzw. Verteidigung vor den Ansprüchen gegen die Bank vor Strafverfolgungsorganen, entscheidungsfähigen Organen, darunter ordentlichen Gerichten, Verwaltungsgerichten, dem Obersten Gericht, sonstigen Gerichten, in Verwaltungsverfahren, darunter Steuerverfahren, gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f der Verordnung,

11) Ermittlung und Beschränkung von finanziellen Missbräuchen im Rahmen der Geschäftstätigkeit der Bank, sowie Gewährleistung einer sicheren Aufbewahrung von Geldmitteln der Bankkunden und Führung von Aufklärungsverfahren, gemäß Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f der Verordnung.

Die Angaben der Kapitalgruppe der Bank und der mit der Bank zusammenarbeitenden Unternehmen können auf der Internetseite der Bank unter „DSGVO“ sowie bei den Niederlassungen und Agenturen der Bank eingesehen werden.

5. Bereitstellung personenbezogener Daten

Ihre personenbezogenen Daten können von der Bank folgenden Stellen bereitgestellt werden:

1) Stellen und Organen, gegenüber denen die Bank aufgrund von allgemein geltenden gesetzlichen Vorschriften zur Bereitstellung von personenbezogenen Daten verpflichtet ist, darunter Stellen und Organen, die einen Anspruch auf Bereitstellung von personenbezogenen Daten von der Bank haben bzw. berechtigt sind, einen Zugang zu personenbezogenen Daten zu verlangen, aufgrund von allgemein geltenden gesetzlichen Vorschriften, insbesondere nach Art. 104 Abs. 2 und Art. 105 Abs. 1 und 2 des poln. Gesetzes Bankrecht,

2) Stellen, die von der Bank mit der Durchführung von Bankgeschäften bzw. Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Banktätigkeit für die Bank beauftragt wurden,

3) Institutionen, von denen in Art. 105 Abs. 4 des poln. Gesetzes Bankrecht die Rede ist,

4) Organen und Stellen, die einen Anspruch auf Bereitstellung von personenbezogenen Daten nach Art. 149 oder 150 des poln. Gesetzes über den Handel mit Finanzinstrumenten oder nach anderen gesetzlichen Vorschriften über den Handel mit Finanzinstrumenten (im Rahmen der durch die Bank nach Art. 119 des Gesetzes über die Handel mit Finanzinstrumenten geleisteten Treuhandleistungen bzw. der durch die Bank nach Art. 70 Abs. 2 des Gesetzes über den Handel mit Finanzinstrumenten geleisteten Diensten),

5) Wirtschaftsauskunftsstellen, die aufgrund des poln. Gesetzes über Bereitstellung von wirtschaftlichen Informationen und Austausch von Wirtschaftsdaten tätig sind, nach Maßgabe von Vorschriften dieses Gesetzes,

6) Unternehmen der Kapitalgruppe der Bank und Unternehmen, die mit der Bank zusammenarbeiten, im Rahmen der durch diese Unternehmen angebotenen Produkten und Leistungen. Eine Aufstellung dieser Unternehmen kann auf der Internetseite der Bank unter „DSGVO“ sowie bei den Niederlassungen und Agenturen der Bank eingesehen werden.

6. Übermittlung personenbezogener Daten an Drittländer

Ihre personenbezogenen Daten können im Zusammenhang mit der Durchführung von internationalen Geldüberweisungen mit SWIFT an die Regierungsbehörden der Vereinigten Staaten von Amerika übermittelt werden.

7. Speicherungszeit personenbezogener Daten

Ihre personenbezogenen Daten werden in folgender Zeit gespeichert:

1) Gültigkeit des Angebots bzw. Bearbeitung eines Antrags auf Produkte bzw. Leistungen der Bank, darunter im Namen und für Gesellschaften der Kapitalgruppe der Bank und die mit der Bank zusammenarbeitenden Unternehmen,

2) Laufzeit des Vertrags mit der Bank und nach der Beendigung des Vertrags im Rahmen der sich aus den allgemein geltenden gesetzlichen Vorschriften ergebenden Pflichten der Bank,

3) zur Geltendmachung von Ansprüchen der Bank im Rahmen der betriebenen Geschäftstätigkeit erforderlicher Zeitraum bzw. zur

Corporate Group or entities cooperating with the Bank, on the basis of Article 6(1)(f) of the Regulation,

10) establishing and exercising claims by the Bank in connection with its activity, including restructuring, debt collection, debt enforcement, taking actions to find buyers for assets securing an agreement and sale of receivables arising from such an agreement, or defence against claims made against the Bank, before law enforcement bodies, judicial bodies, including common courts, administrative courts, the Supreme Court, in the course of administrative proceedings, including tax proceedings, on the basis of Article 6(1)(f) of the Regulation,

11) detection and mitigation of fraud related to the Bank's activity, and ensuring the safekeeping of the Bank's customers' money, as well as conducting enquiries, on the basis of Article 6(1)(f) of the Regulation.

The details of the entities of the Bank's Corporate Group and entities cooperating with the Bank are available under the "GDPR" tab on the Bank's website, and can be obtained at the Bank's branches or from its agents.

5. Sharing personal data

The Bank can share your personal data with:

1) entities and bodies to which the Bank is required or authorised to disclose personal data on the basis of generally applicable laws, including entities and bodies authorised to receive personal data from the Bank or authorised to request access to personal data on the basis of generally applicable laws, in particular on the basis of Article 104(2) and Article 105(1) and (2) of the Polish Banking Law,

2) entities to which the Bank entrusts banking operations or activities associated with banking operations conducted for the Bank,

3) the institutions referred to in Article 105(4) of the Polish Banking Law,

4) bodies and entities authorised to receive personal data on the basis of Article 149 or 150 of the Polish Act on trading in financial instruments or other laws governing trade in financial instruments (in respect of trust services provided by the Bank under Article 119 of the Act on trading in financial instruments, or services performed by the Bank under Article 70(2) of the Act on trading in financial instruments),

5) Economic Information Bureaus operating under Polish Act on the sharing of economic information and exchange of economic data,

6) entities from the Bank's Corporate Group and entities cooperating with the Bank in connection with products and services offered by these entities. The list of the above entities is available under the "GDPR" tab on the Bank's website, and can be obtained at the Bank's branches or from its agents.

6. Transferring personal data to third countries

Your data may be transferred to the US government administration in connection with international money transfers via the SWIFT network.

7. Data retention period

Your personal data will be retained:

1) for the duration of the offer or processing of your request for a product offered by the Bank or a service provided by the Bank, including for and on behalf of companies from the Bank's Corporate Group and entities cooperating with the Bank,

2) for the term of your agreement with the Bank, and thereafter in connection with the Bank's legal obligations stemming from generally applicable laws,

3) for a period necessary for the Bank to exercise its claims in connection with its operations, or defend against claims filed

Verteidigung vor den gegen die Bank gerichteten Ansprüchen erforderlicher Zeitraum, aufgrund von allgemein geltenden gesetzlichen Vorschriften unter Berücksichtigung der Verjährungsfrist der Ansprüche nach Maßgabe von allgemein geltenden gesetzlichen Vorschriften,

4) Anwendung von internen Methoden sowie anderen Methoden und Modellen, von denen im dritten Teil der Verordnung Nr. 575/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates (EG) vom 26. Juni 2013 über Aufsichtsanforderungen an Kreditinstitute und Wertpapierfirmen und zur Änderung der Verordnung (EU) Nr. 648/2012 die Rede ist,

5) Laufzeit der Ihnen erteilten Vollmacht und nach der Beendigung der Laufzeit im Rahmen der sich aus den allgemein geltenden gesetzlichen Vorschriften ergebenden Pflichten der Bank.

Informationen über Speicherungsfristen können auf der Internetseite der Bank unter „DSGVO“ sowie bei den Niederlassungen und Agenturen der Bank eingesehen werden.

8. Ihre Rechte

Im Zusammenhang mit der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch die Bank haben Sie folgende Rechte:

- 1) Auskunftsrecht über personenbezogene Daten,
- 2) Recht auf Berichtigung personenbezogener Daten,
- 3) Recht auf Löschung personenbezogener Daten („Recht auf Vergessenwerden“)
- 4) Recht auf Einschränkung der Verarbeitung personenbezogener Daten,
- 5) Recht auf Datenübertragung an einen anderen Verantwortlichen,
- 6) Recht auf Widerspruch gegen Datenverarbeitung, darunter Profiling, sowie für Zwecke der Direktwerbung, darunter Profiling,
- 7) Recht auf Widerruf der Einwilligung, wenn die Bank Ihre personenbezogenen Daten aufgrund einer Einwilligung verarbeitet, zum beliebigen Zeitpunkt und auf beliebige Art, ohne dass die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung berührt wird,
- 8) Recht auf Beschwerde beim Vorsitzenden der Datenschutzbehörde, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung personenbezogener Daten die Vorschriften der Verordnung verletzt.

9. Quellen personenbezogener Daten - diese Information gilt für personenbezogene Daten, die anders als bei der betroffenen Person erhoben wurden

Ihre personenbezogenen Daten können bei Ihrem gesetzlichen Vertreter, Vollmachtgeber im Fall von erteilter Vollmacht, Unternehmer, für den Sie wirtschaftlich berechtigt sind, Arbeitgeber, Partei des mit der Bank geschlossenen Vertrag und bei allgemein zugänglichen Quellen erhoben werden, insbesondere bei Datenbanken und Registern: PESEL-Register, Personalausweisregister, Nationales Gerichtsregister (KRS), Zentralregister und Auskunftsstelle über Geschäftstätigkeit (CEIDG), REGON-Register.

10. Obligatorische Datenangabe

Die Angabe Ihrer personenbezogenen Daten ist für den im Punkt 4 genannten Zweck obligatorisch:

1) zur Bearbeitung des Antrags auf ein Produkt bzw. eine Leistung der Bank, darunter im Namen und für Gesellschaften der Kapitalgruppe der Bank; die Verweigerung der Angabe Ihrer personenbezogenen Daten hat zur Folge, dass Ihr Antrag auf ein Produkt bzw. eine Leistung der Bank, darunter im Namen und für Gesellschaften der Kapitalgruppe der Bank sowie Unternehmen, die mit der Bank zusammenarbeiten, nicht bearbeitet werden kann,

2) zum Abschluss und Ausführung eines Vertrags mit der Bank; die Verweigerung der Angabe Ihrer personenbezogenen Daten hat zur Folge, dass kein Vertrag mit der Bank abgeschlossen und ausgeführt werden kann,

against the Bank, on the basis of generally applicable laws, subject to the claim limitation periods provided for by generally applicable laws,

4) for the duration of the application of the internal approaches and other approaches and models referred to in Part Three of Regulation (EU) No 575/2013 of the European Parliament and of the Council of 26 June 2013 on prudential requirements for credit institutions and investment firms and amending Regulation (EU) No 648/2012,

5) as long as the power of attorney granted to you remains in effect, and after it expires, in connection with the Bank's legal obligation stemming from generally applicable laws.

Information on data retention periods is available under the "GDPR" tab of the Bank's website, and can be obtained at the Bank's branches or from its agents.

8. Available rights

In relation to the processing of your personal data by the Bank, you have:

- 1) a right to access your personal data,
- 2) a right to have your personal data rectified,
- 3) a right to have your personal data erased (right to be forgotten),
- 4) a right to have the processing of your personal data restricted,
- 5) a right to have your personal data transferred to another personal data controller,
- 6) a right to object to the processing of your personal data, including for the needs of profiling and direct marketing,
- 7) a right to withdraw your consent, when the Bank processes your personal data on the basis of your consent, at any time and by any means, without prejudice to the lawfulness of processing conducted on the basis of your consent prior to the withdrawal,
- 8) a right to file a complaint with the President of the Office for Personal Data Protection (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych) if you consider that the processing of your personal data is in breach of the Regulation.

9. **Source of data** - this information applies to personal data acquired otherwise than from the data subject

Your personal data may be obtained from your legal representative, a principal subject to a power of attorney, a company for which you are the beneficial owner, your employer, a party to an agreement concluded with the Bank, as well as from publicly available sources, in particular from the following databases and registers: the Universal Electronic System for Registration of the Population (PESEL), the Identity Document Register (Rejestr Dowodów Osobistych), the National Court Register (KRS), the Central Business Registration and Information Records (CEIDG), and the National Business Register (REGON).

10. Requirement to provide data

We need your personal data for the purpose set out in point 4 above for:

1) us to process your request for a product offered by the Bank or a service provided by the Bank, including for and on behalf of the Bank's Corporate Group and entities cooperating with the Bank, whereby your not providing us with your personal data will make us unable to handle your request for the product offered by the Bank or the service provided by the Bank, including for and on behalf of companies from the Bank's Corporate Group and entities cooperating with the Bank,

2) us to conclude and perform an agreement between you and the Bank, whereby your not providing us with your personal data will result in us being unable to conclude and perform such an agreement,

3) zur Leistungserbringung durch die Bank; die Verweigerung der Angabe Ihrer personenbezogenen Daten hat zur Folge, dass keine Leistungen von der Bank erbracht werden können,

4) zur Bearbeitung einer Reklamation bzw. Beschwerde; die Verweigerung der Angabe Ihrer personenbezogenen Daten hat zur Folge, dass keine Reklamation bzw. Beschwerde bearbeitet werden kann,

5) zum Erhalt von Angeboten oder Werbungen für Produkte bzw. Leistungen der Bank, darunter im Namen und für die Gesellschaften der Kapitalgruppe der Bank und die mit der Bank zusammenarbeitenden Unternehmen; die Verweigerung der Angabe Ihrer personenbezogenen Daten hat zur Folge, dass sie keine Angebote bzw. Werbung für Produkte und Leistungen bekommen können.

11. Automatisierte Entscheidungsfindung und Profiling

Ihre personenbezogenen Daten werden automatisiert verarbeitet, darunter profiliert, um Ihre Kreditwürdigkeit zu beurteilen und für Marketingzwecke; infolge dessen kann für Sie ein vereinfachter Service angewendet werden oder ein individualisiertes Angebot für Produkte und Leistungen der Bank unterbreitet werden, darunter im Namen und für Gesellschaften der Kapitalgruppe der Bank und Unternehmen, die mit der Bank zusammenarbeiten.

Informationen über automatisierte Entscheidungsfindung und Profiling können auf der Internetseite der Bank unter „DSGVO“ sowie bei den Niederlassungen und Agenturen der Bank eingesehen werden.

Information über Ihr Widerspruchsrecht nach Art. 21 der Verordnung

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die auf Grund von Artikel 6 Absatz 1 Buchstaben e oder f erfolgt, auch gegen Profiling, Widerspruch einzulegen. In diesem Falle werden Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr verarbeitet, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

Bei Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zum Zweck der Direktwerbung, haben Sie das Recht, jederzeit Widerspruch dagegen, auch gegen Profiling, einzulegen. In diesem Falle werden Ihre personenbezogenen Daten für diesen Zweck nicht mehr verarbeitet.

Der Widerspruch kann formfrei erfolgen und kann in einer Niederlassung der Bank oder per Post oder per E-Mail eingelegt werden.

3) the Bank to be able to provide its services, whereby your not providing us with your personal data will result in the Bank being unable to provide the services,

4) us to consider your complaint or grievance, whereby your not providing us with your personal data will result in us being unable to consider your complaint or grievance,

5) you to receive offers or marketing materials for products offered by the Bank or services provided by the Bank, including for and on behalf of companies from the Bank's Corporate Group and entities cooperating with the Bank, whereby your not providing us with your personal data will make you unable to receive such offers or marketing materials for products or services.

11. Automated decision-making, including profiling

Your personal data will be processed by automated means, including profiling, for the purpose of evaluating your creditworthiness and for marketing purposes, which will enable us to simplify your customer service and provide you with an individualised offer of products offered by the Bank or services provided by the Bank, including for and on behalf of the Bank's Corporate Group and entities cooperating with the Bank.

Information on automated decision-making, including profiling, is available under the "GDPR" tab of the Bank's website, and can be obtained at the Bank's branches or from its agents.

Information on the right to object in accordance with Article 21 of Regulation

You have the right to object at any time for reasons attributable to your special situation regarding the processing of your personal data, including profiling, carried out on the basis of Article 6(1)(e) (data processing in the public interest) and Article 6(1)(f) of (data processing as part of the assessment of interests) the Regulation. In this case, your personal data will no longer be processed unless we prove that there are legally valid grounds for such processing, overriding your interests, rights and freedoms or grounds for establishing, investigating or defending claims.

In case of processing your personal data for direct marketing purposes, including profiling, you have the right to object at any time. In such case, the Bank will stop processing your personal data for the above purposes.

The objection does not require any special form and may be submitted in any form at the Bank Branch or send to the Bank by mail or e-mail.