

RAPORTI I PERGJEGJSHMERISE SOCIALE TE KORPORATES
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT
2008



RAPORTI I PERGJEGJSHMERISE SOCIALE TE KORPORATES
CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT
2008



MESAZHI I DREJTORIT EKZEKUTIV MESSAGE FROM CEO



AMC është kompania e parë që ka ofruar në Shqipëri shërbime të telekomunikacionit celular. Si të tillë, vazhdojmë përpjekjet për t'u sjellë, nëpërmjet praktikave inovative dhe të përgjegjshme, produktet e shërbimet më të mira njerëzve, kudo që ndodhen.

Statusi si operatori numër një i telefonisë celulare në vend na vendos në pozicion strategjik përse u përket zhvillimeve ekonomike dhe sociale të komuniteteve ku shtrijmë aktivitetin. Ne pranojmë sfidën për t'i zhvilluar nismat dhe inovacionet tona tregtare paralelisht me përmirësimin e komuniteteve të cilëve u shërbejmë dhe mjedisit ku kryejmë aktivitetin. Mbarëvajtja e kompanisë tonë varet nga vitaliteti dhe entuziazmi i gjithë faktorëve që marrin pjesë në veprimet tona të përditshme, ndaj edhe angazhimi ynë kundrejt përgjegjësisë sociale ka qenë i vazhdueshëm dhe përherë në rritje.

Vitin e kaluar identifikua zonat strategjike të fokusimit; zona në të cilat kompania jonë mund të sjellë ndryshime të qëndrueshme. Hartuam një listë me angazhimet e vitit 2008, e cila shpjegohet me hollësi në këtë raport.

Gjatë vitit të kaluar demonstruam se dimë të reagojmë në mënyrë të shpejtë e vendimtare, për të dhënë ndihmën tonë në situata kritike, p.sh. në rastin tragjik të shpërthimit në Gërdec. AMC, me punonjësit dhe abonentët e vet, iu bashkua përpjekjeve kombëtare për zhdukjen e pasojave dhe riparoi shkollat e dëmtuara, mbledhi fonde dhe dhuroi gjak për të plagosurit.

Si kompani e përkushtuar lidhjes së njerëzve dhe shkëmbimit të informacionit, vjen natyrshëm angazhimi ynë për të mbështetur komunitetin, për të investuar në njerëz dhe për t'ua përcjellë mjedisin të shëndetshëm brezave që vijnë. Ne krenohemi me suksesin e deritanishëm në Shqipëri dhe përpiqemi të përmirësohemi më tej gjatë viteve të ardhshme.

Ju falenderoj personalisht për leximin e këtij raporti dhe për kontributin tuaj në bërjen e AMC kompania e suksesshme dhe inovative që është sot.

AMC was the very first company to provide mobile telecommunication services in Albania and as such we continue to strive to bring the best products and services to people wherever they are through innovative and responsible practices.

Our status as a leading mobile operator places us in a strategic position for both the economic and social development of the communities where we operate. We openly embrace the challenge to develop our business initiatives and innovation on parallel track with improving the communities we serve and the environment where we conduct our business. Our well-being as a company depends on the vitality and enthusiasm of the multitude of actors that participate in our day to day operations. That is why our commitment to social responsibility has been consistent and steadily growing.

Last year we identified strategic focus areas where our company could make a potential sustainable difference. A list of commitments for 2008 was developed and is further highlighted in detail in this report.

This past year we have shown that we can react decisively and fast to assist when critical situations arise, such as in the case of the tragic explosion of Gerdec. AMC, together with its employees and customers participated in the national relief efforts by building the damaged schools, giving money, and donating blood to aid the injured.

As a company that is dedicated to connecting people and sharing information, our commitment to supporting communities, investing in people and maintaining a healthy environment for future generations is our natural way of being. We are proud of our success in Albania and strive to become even better in the years to come.

I personally thank you for reading this report and for your contribution to make AMC the successful and innovative company that it is.

Stefanos Oktapodas
Stefanos Oktapodas

PËRMBAJTJA:

A. MESAZHI I DREJTORIT EKZEKUTIV

B. SHPJEGIME

I. HYRJE

1. Kompania
2. Etapa historike
3. Struktura e aksionerëve dhe organograma
4. Produktet dhe shërbimet

II. DREJTIMI

1. Kuadri i Përgjegjesisë së Korporatës
2. Angazhimi i steikholldërve
3. Vlerësimet

III. EKOLOGJIA

1. Menaxhimi i mbetjeve
2. Objektivat për vitin 2009

IV. SHOQËRIA

1. Investimi social
2. Ndikimi financiar
3. Përgjegjësia sociale
4. Objektivat për vitin 2009

V. PUNONJËSIT

1. Të dhëna statistikore
2. Arsimimi – Trajnime
3. Benefite të tjera
4. Komunikimi i brendshëm

VI. TREGU

1. Konkurrenca etike
2. Marketingu i përgjegjshëm
3. Objektivat për vitin 2009

TABLE OF CONTENTS:

A. MESSAGE FROM CEO

B. EXPLANATIONS

I. INTRODUCTION

1. The Company
2. Milestones
3. Shareholding Structure and Organization Chart
4. Products and Services

II. MANAGEMENT

1. CR Framework
2. Stakeholders' Engagement
3. Recognition

III. ECOLOGY

1. Waste Management
2. Objectives for 2009

IV. SOCIETY

1. Social Investment
2. Financial Impact
3. Social responsibility
4. Objectives for 2009

V. EMPLOYEES

1. Statistical Data
2. Education - Training
3. Additional benefits
4. Internal communication

VI. MARKET

1. Ethical Competition
2. Responsible Marketing
3. Objectives for 2009

SHPJEGIME EXPLANATIONS

Ky raport i Përgjegjesisë Social të Korporatës është i treti që boton AMC. Në të pasqyrohet qëndrimi i kompanisë ndaj përgjegjesisë sociale, si dhe përshkruhen hapat e përgjegjesisë së kompanisë të ndërmarra nga AMC.

Me anë të këtij raporti vërejmë progresin e deritanishëm dhe kuptojmë sa punë mbetet ende për t'u bërë. Në këtë raport vihet theksi tek përparësitë e përgjegjesisë sociale të AMC dhe tek disa prej nismave tona më të rëndësishme, të cilat morën formë në realitetin e vitit 2008.

Qëllimi i raportit

Ky raport i përgjegjesisë sociale:

- Botohet në vitin 2009 dhe mbulon aktivitetin tonë gjatë periudhës 01/01/2008 – 31/12/2008, përveç rasteve të specifikuar në raport.
- U referohet aktiviteteve të kompanisë AMC në Shqipëri.

Kufizimet e raportit

Në raportin që botojmë pranojmë kufizimet (të cilat synojmë t'i minimizojmë në raportet e ardhshme), psh.:

- Miratimi i elementëve sasiorë nga institucione të pavarura
- Zgjerimi i sistemit matës sasior
- Raportimi sipas parimeve ndërkombëtare të njohura
- Caktimi i objektivave sasiorë të matshëm në të kaluarën.

Reagimet

Me hartimin e këtij raporti kemi qëllim të nxisim shkëmbimin e opioneve brenda dhe jashtë kompanisë tonë, me shpresën se këto biseda do të na ndihmojnë t'i kuptojmë më tej këto çështje dhe t'i shtojmë përpjekjet tona si operator i përgjegjshëm. Shpresojmë t'i kushtoni kohë leximit të këtij raporti dhe mirëpresim komentet e dërguara me postë elektronike në adresën contact_us@amc.al ose me postë në AMC, rr. Gjergj Legisi, Laprakë, Tiranë, Shqipëri.

Të tjera

Vizitoni faqen e internetit të AMC www.amc.al për informacione të mëtejshme.

This is the 3rd Corporate Responsibility Report on AMC issues. It reflects the overall stand the company has on corporate responsibility, and describes the corporate responsibility efforts taken by AMC.

In writing this report we can observe the progress and realize how much important work there is still to be done. AMC's corporate responsibility priorities and some of our most notable initiatives that have been shaped by the realities of 2008 are highlighted in this report.

Scope of the report

This corporate responsibility report:

- Is published in year 2009 and covers our performance for the period 01/01/2008 – 31/12/2008, unless otherwise explicitly written in the report.
- Refers to the activities of AMC in Albania.

Report Restrictions

We recognize limitations (limitations we intend to handle in the next reports) in the reports we publish such as:

- Validation of quantitative elements by an independent institution;
- Expansion of quantitative measurement system;
- Reporting due to established international principles;
- Setting of past quantitative measurable goals;

Feedback

Our intent in issuing this report is to enrich the conversations within and around our company. We do so hoping that these conversations will help us expand our understanding of these issues, deepening our efforts as a responsible operator. Hoping that you'll take time to review this report, we truly appreciate any of your comments, e-mailing us at contact_us@amc.al or mailing us at AMC, Rr. "Gjergj Legisi", Laprake, Tirana, Albania.

Others

For further information please visit AMC's website, www.amc.al.

I. HYRJE

I. Kompania

AMC, prej vitit 1995, është kompania numër një e telefonisë celulare në Shqipëri. U themelua në nëntor 1995, si kompani shtetërore, dhe filloi veprimtarinë tregtare në maj të vitit 1996. Ishte operatori i parë celular në vend.

AMC u privatizua në gusht të vitit 2000. Pjesën më të madhe të aksioneve i bleu COSMOTE-Telenor. Që nga ajo kohë kompania ka shtrirë në të gjithë vendin rrjetin prej mbi 100 dyqanesh AMC, të cilat ofrojnë shërbim dhe ndihmë të kualifikuar. AMC ka zgjeruar gamën e shërbimeve dhe ka përmirësuar teknologjinë që u ofron abonentëve. AMC sot është edhe ofruese e shërbimit të internetit (ISP). Kompania AMC ka marrëveshje me 330 operatorë GSM në 141 shtete dhe u ofron shërbimin roaming abonentëve shqiptarë që udhëtojnë jashtë vendit ose vizitorëve që vijnë në Shqipëri.

Rreth 430 stacione antenash i sigurojnë kompanisë mbulim të mbi 90 % të territorit dhe 99.8 % të popullsisë. AMC, si pioniere në fushën e telekomunikacionit në Shqipëri, ka hedhur e para në treg shërbimet MMS, Internet nëpërmjet GPRS dhe EDGE, shërbimin e postës elektronike, Intranet. Në tetor të vitit 2005 AMC inkorporoi imazhin e ri korporatë të Grupit COSMOTE.

AMC ofron paketën më të larmishme të produkteve e shërbimeve për abonentët me parapagim, si dhe zgjidhje tërësore biznesi për abonentët me kontratë. Ajo u jep individëve e bizneseve mjetet më konkurruese të komunikimit dhe çdo abonenti një numër të madh shërbimesh që lidhen me transmetimin e të dhënave.

Ne e vlerësojmë përgjegjësinë e të qenit kompania e parë e telekomunikacionit në Shqipëri dhe, si të tillë, angazhohemi për inovacione dhe cilësi, përkushtohemi për t'u sjellë abonentëve produktet më të mira me cmime të leverdisshme.

Misioni i kompanisë AMC: ruajtja e lidershit përse i përket pjesës së tregut dhe fitimit, duke përmirësuar shërbimet dhe duke shtuar minutat e bisedës, si dhe duke u diferencuar nga konkurrentët.

I. INTRODUCTION

I. The Company

AMC has been the leading mobile company in Albania since 1995. It was established as a state owned company in November 1995 and started commercial operations in May 1996, being the first mobile operator in the country.

In August 2000, AMC was privatized, with COSMOTE-Telenor buying the majority of its shares. Since then, over 100 AMC branded points of sale, which offer professional care and assistance, have spread throughout the country. AMC as a mobile operator is also expanding in the range of services it offers and upgrading the technology it provides. In addition, AMC has become an Internet Service Provider. Through agreements with 330 GSM operators in 141 countries all over the world, AMC provides roaming services to Albanian subscribers traveling abroad as well as visitors coming to Albania.

About 430 Base Transceiver Stations currently provide coverage for over 90 % of the territory and 99.8% of the population of Albania. Being the frontrunner in the Albanian telecommunications, AMC was the first to introduce MMS, Internet through GPRS, email, Intranet and EDGE services. In October 2005, AMC adopted the new corporate image of the COSMOTE Group.

AMC offers the widest portfolio of products and services for the prepaid customers and the complete business solutions for the contractual customers. It provides the most competitive communication tools for individuals and businesses, and a wide range of data transmission services for all.

We take seriously the responsibility of being the first telecommunications company in Albania and as such we are committed to continuous innovation and quality, dedicated to bringing to our customers the best products with affordable prices.

AMC's Mission Statement: Sustain leadership in market share and profitability through enhancing of services and usage, and differentiating in all manners from competitors.

Ne ruajmë parimet tona dhe njëkohësisht synojmë:

- Respektimin e të gjithë steikholdërve: abonentëve, punonjësve, aksionerëve, furnitorëve dhe komunitetit
- Përpjekjet për shërbim të cilësisë së lartë
- Formimin e një lidhjeje besimi me abonentët tanë, me anë të transparencës në veprime
- Zbatimin e një qeverisjeje pozitive dhe të përgjegjshme korporate
- Përkushtimin ndaj inovacioneve
- Ruajtjen e mjedisit
- Përkrahjen e politikave moderne të shëndetit dhe sigurisë

2. ETAPAT HISTORIKETË AMC

1996 – AMC fillon veprimtarinë tregtare; kompania e parë e telekomunikacionit celular në Shqipëri.

2000 Gusht

COSMOTE blen 85 % të aksioneve të AMC, nëpërmjet COSMOHOLDING ALBANIA S.A., e cila zotërohet në masën 97 % nga COSMOTE.

Dhjetor

AMC hedh në treg paketën me parapagim ALBAKARTA

2002 Dhjetor

AMC ofron shërbimin roaming për paketën ALBAKARTA. Numri i abonentëve arrin 501 000, ndërsa pjesa e tregut afro 59 %.

2004 Dhjetor

AMC hedh në treg shërbimin Internet nëpërmjet GPRS. Numri i abonentëve rritet në thuajse 640 000.

2005 Shkurt

AMC ofron shërbimin MMS.

Tetor

AMC inkorporon identitin e korporatës të COSMOTE. Është e para kompani e Grupit që konsolidon pozicionin e saj në Grup përsa i përket anës pamore.

While maintaining our uncompromising principles we aim:

- to respect all stakeholders: the customers, employees, shareholders, suppliers, and communities.
- to strive for high quality of service.
- to establish a bond of trust with our customers through transparency of actions.
- to implement positive and responsible corporate governance.
- to commit to innovation.
- to tend to the environment.
- to support advanced health and safety policies.

2.AMC Milestones

1996 - AMC launches commercial operations, being the first mobile telecommunications company to operate in Albania.

2000 August:

COSMOTE acquires 85% of AMC's capital share, through COSMOHOLDING ALBANIA S.A., COSMOTE's 97% owned subsidiary.

December:

AMC introduces the ALBAKARTA prepaid brand.

2002 December

AMC launches ALBAKARTA roaming services. The company's customer base exceeds 501,000, with a market share of approximately 59%.

2004 - December

AMC launches "AMC Wireless Internet" via GPRS. The number of customers increases to almost 640,000.

2005 February

AMC launches MMS services.

October

AMC adopts COSMOTE's corporate identity, being the first COSMOTE subsidiary to visually consolidate its position in the Group.

2006 Prill

AMC hedh në treg oferta të reja dhe konkurruese me kategorinë “Friends & Family”.

Tetor

AMC paraqet programet Business për abonentët e saj korporatë. U ofron zgjidhje të integruara sipërmarrjeve të vogla, të mesme dhe atyre të mëdha.

Dhjetor

AMC lançon paketën fleksibël “Cost Control”, e cila ndërthur benefitet e programeve me parapagesë dhe atyre me kontratë.

2007 Shkurt

AMC arrin 1 milionë abonentë.

Qershor

AMC bëhet kompania e parë në tregun shqiptar që ofron teknologjinë EDGE, me të cilën të dhënat transferohen deri 4 herë më shpejt.

Shtator

AMC hedh në treg paketën me parapagim What’s Up, me tarifatat më konkurruese në treg.

2008 Shtator

Marzhi EBITDA i AMC arrin 67.4 %, ndër më të lartit në Europë. Numri i abonentëve arrin 1.32 milionë.

Dhjetor

Numri i abonentëve AMC arrin 1.4 milionë, 17 % më shumë se viti paraardhës.

2009 Shkurt

COSMOTE nënshkruan marrëveshjen për blerjen e 12.6% të aksioneve të AMC, të cilat zotëroheshin nga shteti shqiptar. Pjesëmarrja e COSMOTE në AMC arrin në 95 %.

2006 April

AMC launches new and competitive communications proposals in the “Friends & Family” category.

October

AMC introduces business programs for corporate clients, addressing both SMEs and big enterprises with integrated solutions.

December

AMC launches the flexible “Cost Control” package combining the benefits of post and prepaid programs.

2007 February

AMC customers reach 1 million.

June

AMC is the first company in the Albanian mobile market to introduce EDGE technology, offering up to 4 times faster data transfer rates.

September

AMC introduces WHAT’S UP prepaid brand at the most competitive rates in the market.

2008 September

AMC’s EBITDA margin stands at 67.4%, ranking among the highest in Europe. Customer base reaches 1.32 million.

December

AMC customers reach 1.4 million, up by 17% y-o-y

2009 February

COSMOTE signs the share purchase agreement for the acquisition of a 12.6% stake of its subsidiary AMC, held by the Albanian State, raising its participation in AMC to 95 %.

3. Struktura e aksionerëve dhe organograma

AMC u privatizua në vitin 2000, pasi konsorciumi COSMOTETelenor bleu 85 % të aksioneve të saj. Me blerjen në fillim të 2009 edhe të 12.6 % të aksioneve të AMC, që zotëroheshin nga qeveria shqiptare, COSMOTE zotëron në mënyrë të drejtëpërdrejtë ose jo të drejtëpërdrejtë 95.05 % të aksioneve të AMC. Telenor zotëron 2.55 % të aksioneve të kompanisë, kurse 2.4 % të aksioneve zotërohen nga aksionerë të vegjël, si ish-punonjës dhe punonjës aktualë të kompanisë AMC.

AMC, në përputhje me vizionin dhe vlerat e COSMOTE, vepron sipas standarteve të larta të korporatës, të cilat pasqyrojnë në çdo aktivitet tregtar tonin.

Këshilli Mbikëqyrës përbëhet nga tre anëtarë, mbledhet katër herë në vit dhe mbikëqyr aktivitetin e Bordit të Drejtorëve.

Kostandinos Liamidis	kryetar
Georgios Tsonis	zv/kryetar
Blerta Xhezo	anëtare

Bordi i Drejtorëve përbëhet nga pesë anëtarë, mbledhet çdo muaj, përcakton politikat e përgjithshme dhe strategjinë e AMC, si dhe mbikëqyr menaxhimin operacional dhe aktivitetin e kompanisë në tërësi.

Michail Tsamaz	kryetar
Irini Nikolaidi	anëtare
Stefanos Oktapodas	drejtor ekzekutiv
Emilia Filipou	anëtare
Georgios Athanasopoulos	anëtar

Drejtori Ekzekutiv mban përgjegjësinë kryesore për menaxhimin operacional.

Drejtorin Ekzekutiv e ndihmojnë në punën e vet një audit i brendshëm, që siguron përputhshmërinë e veprimtarisë së kompanisë me ligjet në fuqi, dhe një Oficer i Sigurisë së Informacionit.

3. Shareholding Structure and Organization Chart

AMC was privatized in 2000, when COSMOTE Telenor Consortium purchased 85 % of its shares. After the acquisition of the 12.6 % AMC stake, held by the Albanian Government at the beginning of 2009, COSMOTE owns directly or indirectly 95.05% of AMC shares. Telenor owns 2.55% of the shares and the remaining of 2.4% are owned by minor shareholders, such as former and current AMC employees.

In accordance with COSMOTE vision and values AMC abides by high corporate standards which are reflected in all of our business operations.

Supervisory Board has three members, meets 4 times per year and supervises the activities of the board of directors.

Kostandinos Liamidis	Chairman
Georgios Tsonis	Vice Chairman
Blerta Xhezo	Member

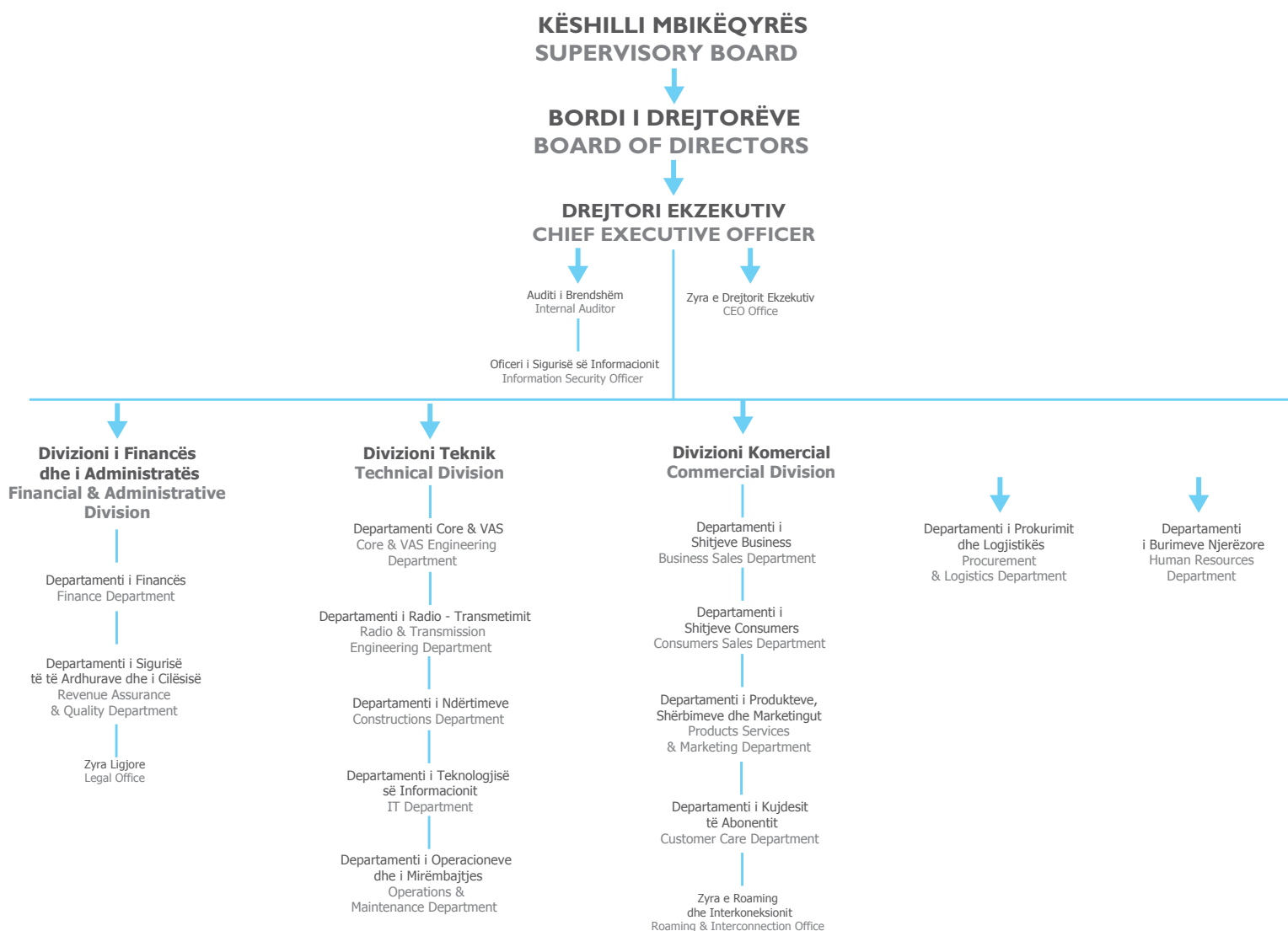
Board of Directors has five members, meets on a monthly basis, defines the general policies and strategy of AMC and supervises operational management and total activity of the company.

Michail Tsamaz	Chairman
Irini Nikolaidi	Member
Stefanos Oktapodas	Chief Executive Officer
Emilia Filipou	Member
Georgios Athanasopoulos	Member

Chief Executive Officer assumes the primary responsibility for the operational management.

Chief Executive Officer is assisted and supported in his operation by an internal auditor to ensure the company's compliance with current laws and regulations as well as an Information Security Officer.

ORGANOGRAMA E AMC / AMC'S ORGANIZATIONAL CHART



4. Produktet dhe shërbimet

AMC ka hedhur në tregun e telekomunikacioneve disa nga produktet e shërbimet më të mira në gjithë rajonin. Ne marrim masa çdo vit që produktet e shërbimet tona të plotësojnë më së miri nevojat e abonentëve tanë të shumëllojshëm. Shërbimet tona

4. Products and Services

AMC is proud to market some of the best products and services in the telecommunications market in the region today. Yearly, we ensure that our products and services are fully meeting the needs of our wide variety of customers. We tailor our services to ensure

i përshtasim në mënyrë që AMC të mbetet brandi i preferuar si i abonentëve individualë, ashtu edhe i atyre biznes. Ne përpiqemi të jemi më të mirët në shërbime dhe cilësi.

Prill 2008 – rimbushja AMC Fleksi

Me shërbimin AMC Fleksi rimbushen numrat ALBAKARTA, What's Up, Cost Control dhe Business Control. Rimbushja është më e thjeshtë dhe abonentët mund ta rimbushin llogarinë me shumën që dëshirojnë.

Maj 2008 – zgjerimi i “Friends & Family”

Abonentët ALBAKARTA, dhe Cost Control mund të përfshijnë në listën “Friends & Family” numrat e tyre të preferuar dhe me ta flasin me tarifa të ulëta. Gjithashtu mund të përfshijnë në grupin “Friends & Family” edhe një numër jashtë rrjetit AMC.

Qershor 2008 – AMC Ekstra Kredit

Shërbimi Ekstra Kredit u jep mundësi abonentëve tanë me parapagim të flasin edhe pasi u mbaron krediti.

Tetor 2008 – AMCKARTA

AMCKARTA ofron tarifë të njëjtë drejt të gjithë rrjeteve kombëtare, larmi shërbimesh dhe çmim të ulët blerjeje.

Dhjetor 2008 – programet e reja Consumer

AMC i shton 4 programe të reja kategorisë Consumer të abonentëve me kontratë. Tarifat jashtë rrjetit AMC dhe bonuset bëhen edhe më të leverdisshme.

Mësoni më shumë për produktet dhe shërbimet tona në faqen e internetit www.amc.al

that AMC remains the individuals' brand as well as the brand of choice for our business customers. We strive to be the best in service and quality.

April, 2008 - AMC Flexi Recharge

AMC Flexi Recharge tops up the ALBAKARTA, What's Up, Cost Control, and Business Control, aiming to simplify the way of recharge and give the possibility to all prepaid subscribers to recharge with the exact amount they need.

May, 2008 - Friends & Family enhancement

Friends and Family (F&F) service gives the possibility to all ALBAKARTA and Cost Control subscribers to talk with their friends and family for low rates, as well as include an off-net number to the F&F group list.

June, 2008 - AMC Extra Credit

AMC Extra Credit is a service that is created to give prepaid subscribers the possibility to continue their call even when their credit is finished.

October, 2008 - AMCKARTA

AMCKARTA is a new product which offers a unique tariff towards national destinations, variety of services and very low acquisition price.

December, 2008 – New Consumer programs

AMC adds 4 new programs to the AMC postpaid consumer category with further improvement concerning off net tariffs and other bonuses.

You can learn more about our variety of products and services at: www.amc.al.

**PËRKUSHTIM DHE SUKSES
DEDICATION AND SUCCESS**

Zyrat qendrore të AMC në Larakë / AMC headquarters in Larakë



Ceremonia e çmimit Fun Tune, në dyqanin AMC rr; Myslym Shyri / FunTune awarding ceremony, in AMC shop on Myslym Shyri street



STRUKTURA DREJTUESE MANAGEMENT

I. Kuadri i Përgjegjesisë së Korporatës

Përgjegjësia e Korporatës (PK) është parim themelor i zhvillimit tonë të qëndrueshëm, i cili përshkon të gjithë veprimtarinë tonë tregtare. Ne e konsiderojmë të rëndësishëm rolin tonë në aktivitetet sociale dhe mjedisore në Shqipëri, të cilat prekin steikhollidërat tanë dhe komunitetet ku veprojmë.

Veprimet tona të PK përqendrohen në tre fusha kryesore:

- Operacione të përgjegjshme biznesi (menaxhim i përgjegjshëm, marrëdhënia me punonjësit, konkurrencë e përgjegjshme në treg)
- Përgjegjësi mjedisore (pakësimi i ndikimit tonë në mjedis)
- Investim në njerëz dhe forcim i komuniteteve (mundësi të barabarta arsimimi, ndihmë në raste fatkeqësish, mirëqenie e fëmijëve, ndihmë për të paafët)

Menaxhimi i përgjegjshëm

AMC, në përputhje me vlerat dhe parimet e qeverisjes së korporatës të Grupit COSMOTE, ka hartuar rregulla, parime, mekanizma të brendshëm monitorimi dhe kontrolli, me qëllim që kompania të menaxhohet konform interesave të steikhollidërve të saj, pra të cilitdo që ka interesa legjitime në veprimtarinë e AMC. Kompania jonë synon që, nëpërmjet zbatimit të këtyre parimeve të qeverisjes së korporatës, të vendosë besimin ndërmjet aksionerëve dhe drejtuesve të kompanisë, si dhe të ndajë sa më efektivisht kompetencat mes tyre. Procedurat për monitorimin dhe kontrollimin e veprimtarisë së AMC sigurojnë transparencë dhe mbrojnë interesat e aksionerëve.

Në këtë kuadër AMC ka inkorporuar “Kodin e sjelljes” të Grupit COSMOTE, i cili përcakton qartë marrëdhëniet tona me steikhollidërat. AMC ka vënë në funksion edhe “Manualin e rregullimit të brendshëm”, i cili përfshin procedurat dhe rregullat që drejtojnë funksionimin e Këshillit Mbikëqyrës, Bordit të Drejtorëve, zyrës së Drejtorit Ekzekutiv, strukturën dhe objektivat e njësive operacionale të kompanisë, lidhjen mes njësive operacionale dhe drejtuesve, si dhe rekrutimin dhe vlerësimin e drejtuesve. Marrëdhëniet ndërmjet punonjësve dhe AMC rregullohen nga “Kodi i brendshëm i personelit”.

I. CR Framework

Corporate Responsibility (CR) is a fundamental principle of our sustainable development which overflows into all of our business operations. We take seriously our role in the social and the environmental activities in Albania which affect all of our stakeholders and the communities in which we operate.

We focus our CR operations in three main areas:

- Responsible Business Operations (Responsible Management, Relationship with Employees, Responsible Market Competition)
- Environmental Responsibility (reducing our environmental footprint)
- Investing in People and Strengthening Communities (equal access to education, disaster relief, children’s welfare, aid for the impaired)

Responsible Management

In accordance with the COSMOTE Group corporate governance values and principles, AMC has developed internal regulations, principles, monitoring and control mechanisms in order to ensure that the company is managed in accordance with the interests of its stakeholders, that is all those who have a legitimate interest in the activities of AMC. Through the application of these corporate governance principles, AMC aims to build trust between shareholders and management and to divide powers between them as effectively as possible. The procedures for oversight and control of the AMC’s activities provide transparency and protect the interests of the shareholders.

Within this framework, AMC has adopted the Code of Conduct of COSMOTE Group which clearly and precisely defines all of our relationships with the stakeholders. AMC is proud to also integrate the Internal Regulation Manual, which covers the procedures and rules governing the function of the Supervisory Board, the Board of Directors, the office of the Chief Executive, the structure and objectives of the operating units of the company, the relation between the units and management and the recruitment and evaluation procedures for Directors. Also, relations between employees and AMC are regulated by the Internal Personnel Code.

Mënyra e operimit tonë siguron vazhdimësinë e suksesshme të biznesit dhe njëkohësisht dëshmon angazhimin tonë ndaj përgjegjësisë sociale të korporatës. Vlerat tona përsa i përket praktikave të transparencës, përgjegjësisë dhe menaxhimit etik na bëjnë kompaninë e telekomunikacioneve numër një në Shqipëri.

Operacionet e përgjegjshme të biznesit

Kompania AMC është e angazhuar për sjellje të përgjegjshme biznesi, mban përgjegjësi para çdo steikholderi dhe kryeson me integritet. Operacionet e përgjegjshme të biznesit bëjnë pjesë në filozofinë e Grupit COSMOTE dhe ne i inkorporojmë plotësisht, si një pasuri të paçmuar të kompanisë tonë.

Përgjegjësia mjedisore

Shoqëria e qëndrueshme formohet kur të gjithë ne e konsiderojmë përparësi kujdesin ndaj mjedisit. Ne, si pjesë e Grupit COSMOTE, jemi të angazhuar të punojmë vazhdimisht për kufizimin e ndikimit tonë në mjedis.

Megjithëse veprimtaria jonë nuk shkakton mbetje në krahasim me industrinë e tjera, ne besojmë se individët apo kompanitë përherë mund të kontribuojnë në kufizimin e problemeve të mjedisit. Vitet në vazhdim janë për ne sfida ndryshimi të praktikave mjedisore, në përpjekje për të pakësuar ndikimin në mjedis.

Përgjegjësia sociale

Shoqërinë ku veprojmë ne e konsiderojmë bashkëudhëtar të pandashëm në rrugën drejt zhvillimit të qëndrueshëm. Modelin e përgjegjësisë sociale ne e zbatojmë për të përmirësuar arritjet tona tregtare, si dhe për të rritur cilësinë e jetës në komunitetet ku shtrijmë aktivitetin.

AMC ka hartuar programe dhe ka marrë pjesë në shumë veprimtari ku u është ardhur në ndihmë njerëzve në nevojë. Disa prej kontributeve tona jo vetëm që kanë sjellë ndryshime në grupin e njerëzve ku janë dhënë, por edhe kanë ringjallur përpjekjet dhe optimizmin për më shumë investime korporatash tek njerëzit dhe komunitetet në Shqipëri.

The way we operate ensures successful business continuity and at the same time demonstrates our commitment to corporate social responsibility. Our values of transparency, responsibility and ethical management practices make us the leading mobile telecommunications provider in Albania.

Responsible Business Operations

At AMC we are committed to a responsible business conduct, being accountable to all stakeholders involved in our operations and leading with integrity. Responsible Business Operations is part of the COSMOTE Group philosophy and we fully adopt it as an invaluable asset for our company.

Environmental Responsibility

A truly sustainable society can only be created when caring for the environment is in the list of priorities for us all. As part of COSMOTE Group, we are committed to systematically work to limit our environmental footprint.

Although our business doesn't produce real waste as compared to other industries, we believe there's always something individuals or companies can do to limit the environment problems. For us the coming years are challenges of change in environmental habits and practices, in a conscious effort to get things done for a better impact in environment.

Social Responsibility

We consider the society where we operate as an indivisible companion on our path to sustainable development. We apply the social responsibility model to responsibly improve our business achievements and at the same time improve the quality of life in the communities where we conduct our business.

AMC has developed many programs and participated in many activities assisting people in need. Some of our contributions have not only made a difference in the group of people targeted but they have also regenerated the efforts and the optimism for more corporate investments in people and communities in Albania.

2. Angazhimi i steikholdërve

Ne si AMC kemi të bëjmë me një numër steikholdërash, përfshirë punonjësit tanë, abonentët, shitësit, shoqërinë dhe median. Kemi vendosur dhe i përmirësojmë përherë kanalet e komunikimit të ndërsjellë, nëpërmjet të cilëve dëgjojmë steikholdërat tanë dhe u përgjigjemi. Suksesi ynë në Shqipëri ngrihet kryesisht mbi partneritetin e përhershëm me steikholdërat. Ne shfrytëzojmë mundësitë për përmirësimin e operacioneve tona të biznesit dhe për t'i bërë produktet e shërbimet tona më të mirat në treg.

Abonentët

AMC përpiqet të jetë zgjidhja e parë dhe mëse e natyrshme që bëjnë abonentët, në sajë të marrëdhënieve të sinqerta e besimplota me secilin prej tyre. Ne hartojmë plane dhe strategji që u përgjigjen nevojave të abonentëve tanë dhe u japin atyre mundësi të komunikojnë më mirë e me më shumë efikasitet. AMC synon ta fuqizojë marrëdhënien e saj me abonentët me anë të shërbimeve cilësore e të besueshme.

Ne angazhohemi të dëgjojmë gjithë abonentët tanë e t'u ofrojmë një përvojë pozitive nga ana e AMC. Qëllimi ynë kryesor është t'u ofrojmë abonentëve produkte e shërbime të cilësisë më të lartë, që jo vetëm e përmbushin, por e tejkalojnë pritshmërinë e tyre. Synojmë të kënaqim abonentët tanë me çdo mënyrë që kemi në dispozicion, p.sh. kontakte personale, dyqane, qendra telefonike, internet, etj.

Suksesi ynë varet nga besimi dhe siguria që krijojmë tek abonentët. AMC përlligj pozitativ e saj si operatori celular numër një në Shqipëri me produkte e shërbime për të gjithë, pavarësisht vendndodhjes apo nevojave për telekomunikim. Ne ofrojmë zgjidhjet më efikase dhe eficiente. Jemi të ndërgjegjshëm për shumëllojshmërinë e abonentëve tanë dhe, sipas nevojave të tyre, u japim ndërthurjen më të mirë të produkteve e shërbimeve.

AMC e ofron shërbimin krahas angazhimit për sjellje të përgjegjshme korporate. Çdo kontakt me abonentët e quajmë privilegj dhe mundësi për të dëshmuar vlerat e objektivat e kompanisë tonë. Abonentët tanë janë prioriteti i padiskutuar, ndaj profesionalizmi dhe respekti janë shtyllat e komunikimit me ta.

2. Stakeholders' Engagement

At AMC we engage with a wide range of stakeholders including our employees, customers, vendors, society and media. We have established and continue to improve the two-way communication channels where we listen to our stakeholders and we respond appropriately. Our success in Albania is mainly based on the constant partnership with our stakeholders. We embrace the opportunity we have to improve our business operations and to make our products and services the best in the market.

Customers

AMC strives to be the customers' first and natural choice by creating an honest and trustful relationship with each and every one of them. We develop plans and strategies that address the needs of our customers and enable them to communicate better and more efficiently. AMC aims to consolidate its relationship with the customers through reliable and quality service.

We are committed to listening to all of our customers and ensuring them of a positive experience with AMC. Our main goal is to provide them with the highest quality products and services, not only to meet but to exceed their expectations. We aim to satisfy our customers through all the instruments we have available such as personal contacts, local stores, call centers, internet, etc.

Our success depends on the trust and confidence of our customers. AMC lives up to the expectations as the leading mobile operator in Albania by providing products and services to all, no matter where their location or what their telecommunication needs may be. We provide the most efficient and effective solutions. We recognize the diversity of our customer base and offer the best combinations of products and services to best suit their needs.

The service we offer is closely aligned with AMC's commitment to responsible corporate behavior. We consider each contact with the customers a privilege and an opportunity for us to demonstrate our company values and goals. At AMC, our customers are our number one priority at all times and therefore, professionalism and respect are the pillars of our communication with them.

Kemi shtuar përpjekjet për t'u dhënë abonentëve tanë më shumë akses në teknologjinë e informacionit; akses që e kemi bërë të përballueshëm për të gjithë.

Punonjësit

Angazhimi ynë ndaj punonjësve shprehet në “Parimet drejtuese”.

Ne respektojmë çdo punonjës në hierarkinë e AMC. Bashkëpunimi i suksesshëm mes drejtuesve dhe punonjësve mbështetet në mirëkuptimin e roleve të secilit dhe në respektin reciprok. Ne krijojmë një atmosferë besimi në AMC, e cila nxit dialogun e hapur, idetë e reja dhe kontribuon në gjetjen e zgjidhjeve të pranueshme nga të dyja palët. Marrëdhënien me punonjësit tanë e mbështesim në komunikimin e hapur, ku çdokush është i vetëdijshëm për çka pritet prej tyre; kështu rrisim produktivitetin në punë dhe krijojmë një atmosferë pozitive pune. Punonjësve të AMC u ofrohen trajnime të financuara nga kompania, si dhe një varg mundësish të tjera për zhvillimin e aftësive të tyre. Çdo punonjës meriton dhe trajtohet me respekt e dinjitet nga ana e AMC.

Në AMC i kushtojmë vëmendje të veçantë mbrojtjes së punonjësve, të cilëve u sigurojmë kushte pune të shkëlqyera, në përputhje me rregullat e shëndetit e sigurisë. Përvec kësaj, përsosim përshtur njohuritë dhe vigjilencën e punonjësve në përballimin e situatave emergjente. Dënojmë pa përjashtim çdo formë abuzimi apo ngacmimi seksual në punë dhe zbatojmë me rreptësi ligjet përkatëse dhe kodet e sjelljes.

AMC zbaton parimin e trajtimit të barabartë; u siguron punonjësve mundësi të barabarta dhe mjedis të përshtatshëm pune. AMC u jep punonjësve mundësinë dhe stimulim për t'u rritur profesionalisht, në varësi veç të rezultateve dhe zotësisë së tyre. Punonjësit tanë i nxisim të përmirësohen, duke u ofruar kualifikim dhe trajnime të vazhdueshme. Analizojmë rregullisht opinionet e punonjësve tanë për mjedisin dhe kushtet e punës, në mënyrë që të përmirësojmë seksionet ku ka ende vend për progres. Rritjen e biznesit dhe suksesin e të ardhmes e garanton komunikimi i sinqertë me punonjësit tanë.

We focus our efforts to increase access to information technology for all our users, making it affordable and accessible for all.

Employees

Our commitment to employees is expressed through our Guiding Principles.

We respect all people working at different levels within AMC. Successful cooperation between management and employees rests on the common understanding of each-other's roles and the ongoing mutual respect. At AMC we foster an environment of trust that promotes open dialogue, encourages new ideas and contributes to finding commonly inspired solutions. We base our relationship with our employees on clear lines of communications where each and everyone is aware of what is expected of them, improving work productivity as well as creating a positive work environment. AMC employees have a variety of opportunities to develop their skills and abilities through training supported by company resources. Each and every employee deserves and is treated with respect and dignity at AMC.

At AMC we specifically focus on employee protection providing excellent working conditions, abiding by all health and security regulations. In addition, we continuously enhance our employees' knowledge and alertness on handling emergency situations. Without exceptions, we condemn any form of abuse or sexual harassment at workplace and adhere strictly to the appropriate laws and codes of conduct.

AMC takes seriously the principle of equal treatment providing our employees with equal opportunities and an appropriate work environment. AMC provides its employees with the opportunities and incentives to move up professionally, depending solely on their performance and skills. We encourage our employees towards improvement by providing continuous education and training programs. We systematically analyze their opinion on their work environment and conditions in order to reinforce the improvements and address any areas where there is still a need for progress. It is through honest communication with our employees that we can efficiently grow our business and guarantee a successful tomorrow.

Në AMC respektohet larmishmëria, sepse sjell risi dhe forcë punëtore të harmonizuar. Në AMC janë punësuar një numër i barabartë meshkujsh dhe femrash, të çdo moshe dhe formimi. Me krenari paraqesim këtë pasqyrë të punonjësve tanë, duke dëshmuar angazhimin e AMC ndaj qeverisjes së përgjegjshme të korporatës.

Partnerët

AMC i zgjedh partnerët tregtarë në mënyrë transparente dhe në përputhje me parimet e qeverisjes së korporatës të kompanisë. AMC bashkëpunon vetëm me furnitorë të licensuar në sektorët përkatës të biznesit dhe që zbatojnë rregullat dhe standartet e vendosur nga ligjet dhe rregullat shqiptare e ndërkombëtare. Transaksionet tona janë të paanshme; kushtet tona janë të arsyeshme për çdo palë. Ne synojmë marrëdhënie afatgjata biznesi me partnerët tanë, në bazë të ndershmërisë e besimit.

Ne respektojmë vlerat që sjell çdo partner në zhvillimin, ndikimin dhe gjetjen e zgjidhjeve. Po ashtu marrim parasysh çdo kërkesë të tyre. Nevojat tona tregtare i koordinojmë me ato të partnerëve tanë, me qëllim që t'u ofrojmë zgjidhjet më të mira konsumatorëve të përbashkët.

Shoqëria

Ne besojmë se suksesi afatgjatë arrihet falë progresit dhe zhvillimit të komunitetit ku operojmë. Ne kontribuojmë vazhdimisht për përmirësimin e kushteve të jetesës dhe zhvillimin e shoqërisë shqiptare. Ne investojmë në teknologjinë e informacionit dhe telekomunikacionit, e cila konsiderohet faktor i rëndësishëm në progresin e një vendi. Deklarojmë me krenari se, si operatori numër një në Shqipëri, marrim pjesë në çuarjen e shoqërisë drejt epokës së re të komunikimit.

AMC ofron një numër të madh mundësish punësimi. Kompania është një nga kontribuesit kryesorë në buxhetin e shtetit, me kontribute direkte dhe indirekte. Produktet e shërbimet tona gjithashtu lehtësojnë jetën e përditshme të shumë bizneseve vendase dhe kështu ndihmojnë komunitetin e biznesit në Shqipëri.

Gjatë këtyre viteve kemi dhënë kontribute shumëplanëshe për shoqërinë, kemi përkrahur dhe lançuar projekte që kontribuojnë në progresin dhe mirëqenien e komuniteteve vendase.

At AMC we respect diversity. We acknowledge that diversity brings about innovation and a better-rounded work force. AMC employs an equal number of male and female employees of all ages and backgrounds. We proudly present this image of our workforce as to further reinstate AMC's commitment to responsible corporate governance.

Partners

AMC always ensures that the selection of its business partners is transparent and in accordance with the company's corporate governance principles. AMC only deals with suppliers that are properly licensed in their business sectors and abide by the regulations and standards in compliance with the Albanian and International laws and regulations. Our transactions are fair and our terms are reasonable for all parties involved. We strive for long-lasting business relations with our partners based on honesty and trust.

We respect the values each partner delivers in developing, influencing and reaching solutions and remain mindful of each of their requirements. We align our business needs with those of our partners to deliver better solutions to our mutual customers.

Society

We share the belief that our long term success is only enabled by the progress and development of the community in which we operate. We continue to contribute to improve the living conditions and development of the Albanian society. We invest in Information and Telecommunication Technology which is considered to be a significant influencing factor in the progress of a country. We are proud to say that as the leading operator in Albania we are partaking in moving the society forward towards a new era of communications.

AMC generates a large number of employment opportunities as well as it is one of the main contributors in the state budget through our direct and indirect contributions. In addition, our products and services facilitate the everyday life of multiple domestic businesses enhancing the business community in Albania.

Throughout the past years we have made multifaceted contributions to the society, supporting and initiating projects that contribute to the progress and well-being of the local communities.

Kujdes të vecantë kemi treguar në këto fusha:

- Mirëqenia dhe zhvillimi i fëmijëve
- Krijimi i lehtësirave për njerëzit e paaftë
- Mundësitë e barabarta për arsimim dhe informim
- Ndihma në raste fatkeqësish

Media

Publikut i japim në kohë informacion të besueshëm në lidhje me aktivitetin tonë tregtar. Botojmë informacione financiare në lidhje me aktivitetet tona nëpërmjet kanaleve të ndryshme mediatikë, si deklarata për shtyp, lajme në faqen e internetit, etj. Përgatisim dosje informative për gazetarët sa herë është e nevojshme dhe mbajmë marrëdhënie aktive me median në Shqipëri.

AMC nxit analizën profesionale dhe diskutimin e hapur me përfaqësuesit e medias, në mënyrë që publiku të informohet në lidhje me teknologjinë e telekomunikacionit. Ne organizojmë çdo vit uorkshope dhe seminare me median, për rritur cilësinë e informacionit që i transmetohet publikut, në lidhje me produktet dhe shërbimet.

3. Vlerësimet

Gjatë vitit 2008 kemi marrë disa cmime dhe tituj për rezultatet tona tregtare dhe në fusha të tjera ku kemi kontribuar në komunitete të ndryshëm. Programet dhe kontributet tona kanë sjellë ndryshime të qëndrueshme, të cilat janë njohur nga institute dhe organizata të ndryshme në vend.

- AMC i jepet “Çmimi i Ekselencës” për ecurinë e shërbimit Fun Tune, nga kompanitë INNOVA S.A. dhe COMVERSE, në një ceremoni të organizuar në Tiranë në maj 2008. Ky çmim vlerëson suksesin e shërbimit Fun Tune, shtimin e vazhdueshëm të numrit të abonentëve që e përdorin dhe ruajtja e kënaqësisë së tyre. COMVERSE është lider botëror në programet dhe sistemet që përdoren në dërgimin e mesazheve, ofrimin e përmbytjes së shërbimeve me vlerë të shtuar. Aktualisht COMVERSE u ofron shërbimet e saj më shumë se 500 kompanive që ofrojnë shërbime komunikimi, në më shumë se 130 vende të botës.

We have placed special emphasis on the following areas:

- Children welfare and development;
- Enable and empower people with disabilities;
- Equal access to education and information;
- Disaster Relief

Media

We offer timely and reliable information to the public regarding our business activities. We publish financial information regarding our activities through various media outlets such as press releases, website briefings etc. We prepare media kits when necessary and have an active relationship with the variety of media channels in Albania.

We encourage professional analysis and open discussions with all representatives of the media to provide the public with important information regarding telecommunications technology. Every year we organize workshops and seminars with the media to increase the quality of the information being channeled to the public as well as to further improve our input regarding telecommunications products and services.

3. Recognition

In 2008 we received many awards and titles in regard of our performance in business and other fields affected by our contributions in several communities. Our programs and contributions have made a sustainable difference being recognized by institutions and organizations in Albania.

- AMC was awarded with the **Award of Excellence** by INNOVA S.A. & COMVERSE Company for its “Fun Tune” Ring Back Tone Service exposure in a ceremony held in Tirana on May 2008. This reward recognized AMC’s outstanding results with the “Fun Tune” service, its continuously increasing service exposure while maintaining high customer satisfaction. COMVERSE is the world’s leading provider of software and systems enabling networkbased messaging and content value-added services, offering its services to more than 500 communications service providers in more than 130 countries around the world.

- Federata Shqiptare e Peshëngritjes i jep AMC “Çmimin e mirënjohjes” për kontributin e dhënë në sportin e peshëngritjes në Shqipëri. AMC ndihmoi në organizimin e Kampionatit të 34-t Europian të Peshëngritjes për të Rinj, në Shqipëri.
- Komiteti Olimpik Kombëtar Shqiptar i jep AMC “Çmimin e mirënjohjes” për kontributin dhe mbështetjen e dhënë Skuadrës olimpike shqiptare, pjesëmarrëse në Olimpiadën e Pekinit.
- Title of Gratitude, presented to AMC by the Albanian Weightlifting Federation for its contribution to Albanian Weightlifting. AMC assisted in organizing the 34th European Junior Weightlifting Championship in Albania.
- Title of Gratitude, awarded to AMC by the Albanian National Olympics Committee for its contribution and support of the Albanian Olympics Team participating in the Beijing Olympics.

**FORCOJMË LIDHJET ME STEIKHOLLDËRAT TANË
STRENGTHENING TIES WITH OUR STAKEHOLDER**

Presidenti i Komitetit Olimpik Kombëtar Shqiptar i dorëzon Çmimin e Mirënjohjes Drejtorit Ekzekutiv të AMC
Title of Gratitude received by AMC CEO from the President of National Albanian Olympic Committee



Presidenti i Federatës së Peshëngritjes i dorëzon Çmimin e Mirënjohjes Drejtorit Ekzekutiv të AMC
Title of Gratitude received by AMC CEO from the President of Albanian Weightlifting Federation



Drejtues të AMC dhe gazetarë vendas të ekonomisë pas një uorkshopi në Vlorë
AMC management and local journalist of economy after the workshop in Vlora



Gjatë uorkshopit në Vlorë me gazetarët vendas të ekonomisë
During the workshop with local economic journalists in Vlora



ECOGOLOGY
ECOLOGY

I. Menaxhimi i mbetjeve

Një nga parimet bazë dhe pjesë e rëndësishme e programit tonë të Përgjegjësisë së Korporatës është pasqyrimi i çështjeve mjedisore në menaxhimin e biznesit. Kemi vendosur të menaxhojmë ndikimin në mjedis të veprimtarisë tonë dhe, në vitin 2008, jemi përqendruar në:

- Riciklimin e letrës
- Ripërdorimin e pajisjeve të teknologjisë së informacionit

Riciklimi i letrës

Gjatë tremujorit të katërt të 2008 u vu në zbatim një projekt pilot për riciklimin e letrës. Pas suksesit fillestar në zyrat e kompanisë, ai u shtri edhe në të gjitha dyqanet AMC. Objektivi i projektit pilot ishte riciklimi i 2 tonëve letrë; AMC mbledhi 2.2 ton letrë të riciklueshme. Kontributi për mjedisin nëpërmjet riciklimit të letrës është projekt në bashkëpunim me “Terres des Hommes”, fondacion zviceran për të drejtat e fëmijëve. “Terres des Hommes” nisi një projekt riciklimi në ndihmë të familjeve romë. Fondet e mbledhura nga shitja e materialeve të riciklueshme u shfrytëzuan për arsimimin dhe benefite të tjera për fëmijët romë.

Ripërdorimi i pajisjeve të teknologjisë së informacionit

Hedhja e pajisjeve elektronike, p.sh. kompjutera, printera, aparate faksi apo servera të vjetër, etj., po shndërrohet në problem përherë e më të madh mjedisor. AMC riciklon pajisjet kompjuterike të përdorura, por në gjendje pune, duke ua dhuruar komuniteteve dhe grupeve që kanë nevojë për to, si shkolla, universitete, biblioteka publike dhe organizma të tjerë komunitarë. AMC, me anë të kësaj nisme, kontribuon në minimizimin e mbetjeve dhe njëkohësisht përmirëson infrastrukturën arsimore në komunitete.

200 pajisjet elektronike të përdorura që kemi dhuruar këto dy vjet, në kuadër të programit të ripërdorimit, nuk u flakën, por përdoren atje ku janë të nevojshme.

Materialet paketuese

Gjatë tremujorit të katërt të vitit 2008 blemë 10 000 qese të dekompozueshme. Kështu zëvendësuam pjesën dërrmuese të qeseve të plastike, të cilat përdoren për ambalazhim në dyqanet tona. Pra një hap tjetër drejt pakësimit të ndikimit tonë në mjedis.

I. Waste Management

The reflection of environmental issues in business management is one of our basic principles and part of our Corporate Responsibility Program. Within the program we have decided to manage the impact of our activities on the environment, focusing in 2008 particularly on:

- Paper recycling.
- IT equipment reusing

Paper recycling

A pilot paper recycling project was successfully implemented during the fourth quarter of 2008 first in all AMC premises and later was extended to all AMC's own points of sale. The target for the pilot project was to recycle 2 tons of paper and in return AMC exceeded the expectations and collected 2.2 tons recyclable paper. Our contribution to the environment through the paper recycling project is a joint effort with “Terres des Hommes”, a Swiss foundation for children's rights. “Terres des Hommes” established a recycling project to benefit the vulnerable Roma families. The money from the sale of the recycled materials was used to contribute to educational services and other benefits for their children.

IT equipment reusing

Disposal of electronic equipment such as older computers, printers, fax machines, servers, etc, is becoming increasingly a major environmental problem. To maximize the utility of all electronic devices, AMC seeks to recycle used but still in working condition computer equipment by giving it to the communities and groups, who have a high demand for them such as schools, universities, public libraries and other community organizations. Through this initiative AMC contributes to minimize waste and at the same time improves the educational resources in the communities where it operates. In the past two years over 200 used electronic equipments have been donated through our reuse program, keeping these equipments out of the landfills and put them to good usage where they are needed the most.

Product Packaging Materials

During the fourth quarter in 2008 we purchased 10,000 environmentally biodegradable shopping bags, replacing the majority of the old plastic bag, used for packaging in our shops. This was an additional step towards reducing our environmental impact.

2. Objektivat për 2009

Riciklim	Përmirësimi i treguesve kyç të performancës për riciklimin dhe kursimin e letrës. Shtimi i riciklimt dhe ruajtjes së materialeve.
Çështje të fushës elektromagnetike	Hartimi dhe shpërndarja e materialeve shpjeguese.
Materiale paketuese	Shtimi i përdorimit të qeseve të dekompozueshme.
Komuniteti	Mbështetja e projekteve që përfshijnë komunitetin dhe qëndrueshmërinë rajonale.

2. Objectives for 2009

Recycling	Improve KPI-s (Key Performance Indicators) for paper recycling, being oriented on paper saving. Increase the recycling and conservation of materials
EMF Issues	Create and distribute supporting material and documentation.
Packaging materials	Extend usage of biodegradable plastic bags.
Community:	Support community-wide and regional sustainability efforts.

KONTRIBUTI NË MJEDIS
CONTRIBUTION TO ENVIRONMENT

Nxënës të shkollave të mesme të Rrëshenit pastrojnë qytetin në Ditën Botërore të Mjedisit
High school students of Rreshen cleaning their city in frame of World Environment Day



Nxënësit lyejnë pemët e shkollave në Ditën Botërore të Mjedisit
School students painting their school trees in frame of World Environment Day



Koshat e riciklimit të letrës në ambientet e AMC
AMC bins used for paper recycling in AMC premises



**SHOQËRIA
SOCIETY**

I. Investimi social

Shoqërinë ku veprimet e konsiderojmë shoqëruet të pandarë në rrugën tonë drejt zhvillimit të qëndrueshëm. Ne zbatojmë modelin e përgjegjësisë sociale për të përmirësuar në mënyrë të përgjegjshme arritjet tona tregtare, si dhe për të përmirësuar cilësinë e jetës së komuniteteve ku kryejmë aktivitetin.

AMC ka hartuar programe dhe ka marrë pjesë në shumë veprimtari për t'u ardhur në ndihmë njerëzve në nevojë. Disa prej kontributeve tona jo vetëm që kanë sjellë ndryshime në grupin e njerëzve ku janë dhënë, por edhe kanë ringjallur përpjekjet dhe optimizmin për më shumë investime korporatash tek njerëzit dhe komunitetet në Shqipëri.

AMC, përveçse sjell komunikim cilësor, jep kontribut të rëndësishëm në zhvillimin ekonomik të komuniteteve në mbarë vendin nëpërmjet investimeve të konsiderueshme, përhapjes së teknologjisë dhe hapjes së vendeve të punës të paguara mirë për profesionistë. AMC investoi një total prej gati 30 milionë eurosh në gjithë Shqipërinë. AMC ka paguar vetëm në 2008 shumën prej 36 milionë eurosh në formë taksash dhe 1 milionë euro si kontribute të sigurimeve shoqërore. Kështu AMC renditet ndër punëdhënësit kryesorë në Shqipëri.

Investime sociale

Kontributi i sigurimeve shoqërore	1 milion euro
Taksa	36 milionë euro
Investime	29.2 milionë euro

2. Ndikimi financiar (paraqitja e ndikimit financiar)

Të ardhura	191.3
Të ardhura neto	94.9
Investime	29.2
Punonjës	520
Abonentë	1.4 milionë

**Të dhënat financiare janë shprehur në milionë euro*

I. Social Investment

We consider the society where we operate as an indivisible companion on our path to sustainable development. We apply the social responsibility model to responsibly improve our business achievements and at the same time improve the quality of life in the communities where we conduct our business.

AMC has developed many programs and participated in many activities assisting people in need. Some of our contributions have not only made a difference in the group of people targeted but they have also regenerated the efforts and the optimism for more corporate investments in people and communities in Albania.

While being the very best provider of high quality communications, AMC also makes a significant contribution in the economic growth of local communities all over the country through significant investments, the spread of technology and creating new well-paid professional jobs. In 2008 AMC invested a total of almost 30 million of Euros through out Albania. AMC tax payment, only in 2008 was 36 million Euros and the social security contribution 1 million Euros, making AMC one of the top employers in Albania.

Social Investments

Social Security Contribution	1 million Euros
Taxes	36 million Euros
Investments	29.2 million Euros

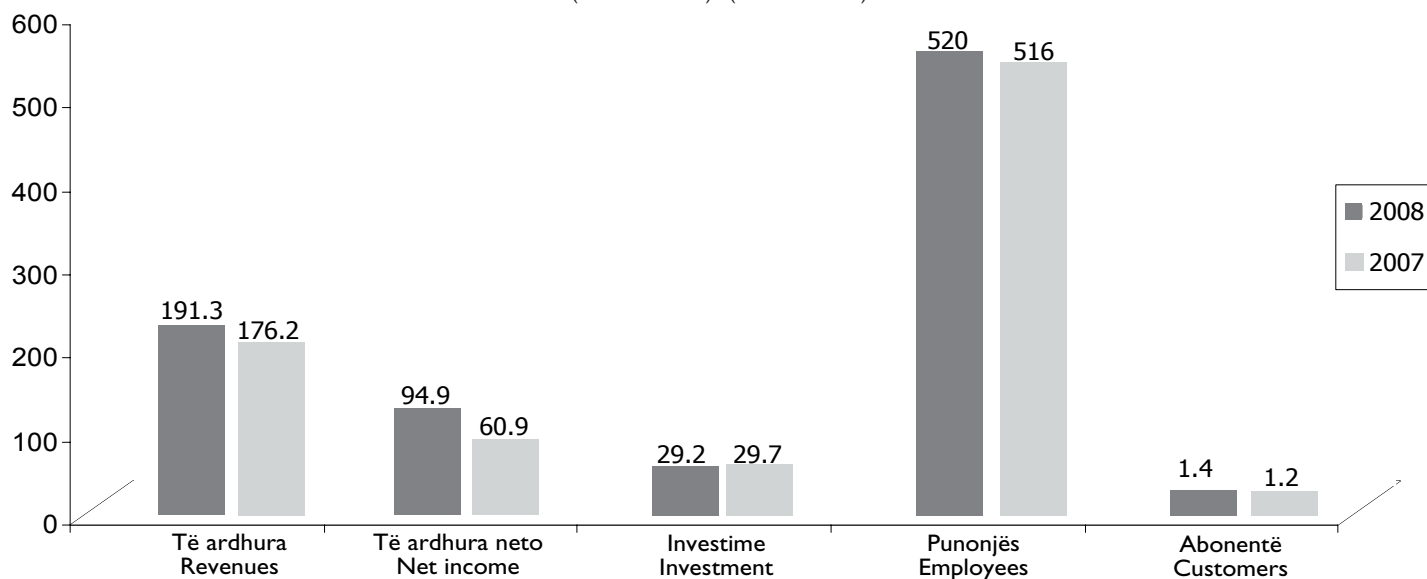
2. Our Financial Impact (Footprint of financial impact)

Revenues:	191.3
Net income:	94.9
Investment:	29.2
Employees:	520
Customers:	1.4 million

**The Financial Data is in million Euros.*

Të dhëna financiare dhe komerciale të krahasuara për vitet 2007 - 2008 Comparable financial & commercial data for years 2007-2008

(në milionë euro) / (in million Euros)

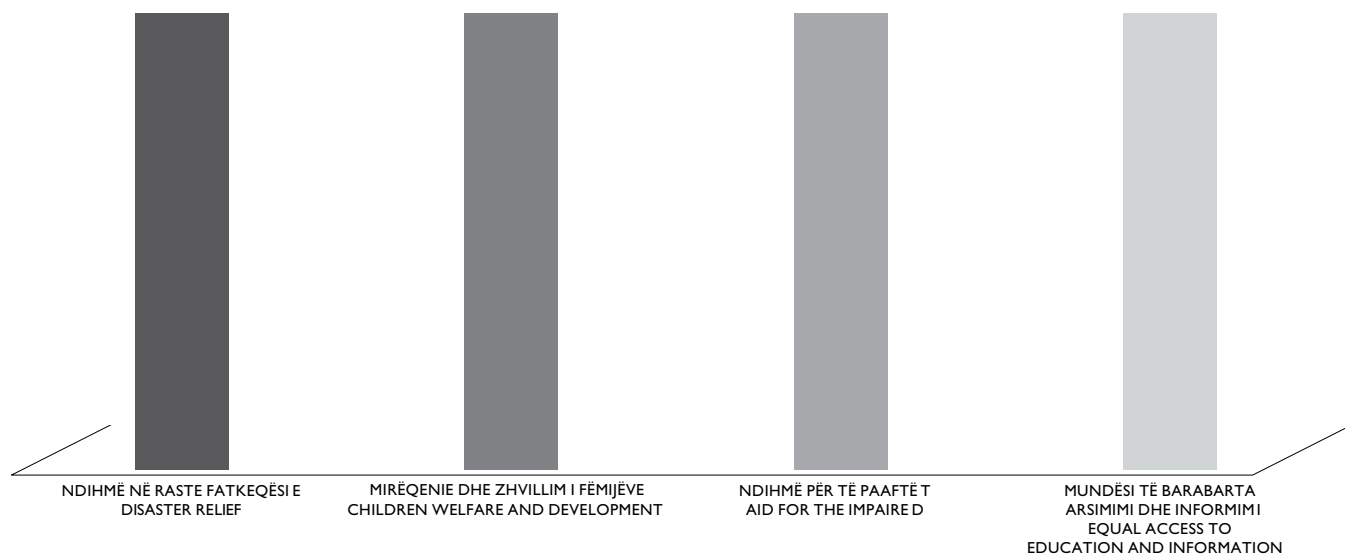


3. Përgjegjësia sociale (paraqitja e ndikimit social)

Ne kemi zbatuar dhe zhvilluar disa aktivitete që ndihmojnë njerëzit në nevojë, duke synuar një zhvillim të qëndrueshëm dhe përmirësimin e jetesës për komunitetet ku veprojmë. Në fokus të përgjegjësive sociale ne kemi katër shtylla.

3. Social responsibility (Footprint of social impact)

We have implemented and developed several activities, making contribution to those who are in need, aiming at a sustainable development and the improvement of the life quality for the community where we operate. Our social focus is placed on four main pillars.



NDIHMA NË RASTE FATKEQËSISH

AMC mbështeti komunitetin e Gërdecit pas shpërthimit tragjik. AMC ndërmori dhe zbatoi me sukses disa nisma në ndihmë të banorëve të Gërdecit, që vuajtën nga tragjedia. Dhjetëra punonjës të AMC dhuruan gjak për të plagosurit nga shpërthimi. AMC mbështeti rikonstruksionin e tre shkollave të dëmtuara nga shpërthimi, ndaj mbi 2 000 nxënës rifilluan shkollën në kushte shumë të mira mësimore vetëm një javë pas ngjarjes. Kontributi për shkollat në Gërdec u zgjerua më pas me ngritjen e dy bibliotekave shkollore me nga 500 libra secila.

• Mbledhja e fondeve nga punonjësit e AMC

Punonjësve të AMC iu bë thirrje të përfshiheshin në ndihmë për komunitetin e Gërdecit. Vetë punonjësit mblodhën fonde për viktimat. Më pas shuma e mbledhur nga punonjësit u trefishua nga vetë kompania AMC dhe u dorëzua në fondet e menaxhuara nga qeveria për viktimat e Gërdecit.

• Mbledhja e fondeve nga abonentët e AMC

AMC vuri në dispozicion teknologjinë, rrjetin dhe abonentët e saj për mbledhjen e fondeve në ndihmë të të prekurve më rëndë nga shpërthimi në Gërdec.

MUNDËSI TË BARABARTA ARSIMIMI DHE INFORMIMI

Ne synojmë një kontribut të qëndrueshëm në shoqëri, ndaj investojmë në arsim si një përbërës i rëndësishëm i zhvillimit të vendit.

I. Sipas traditës 7-vjeçare, projekti i bursave të studentëve vazhdoi edhe në vitin 2008. Në qendër të tij qëndron ideja e “shpërblimit të më të mirëve”. Këtë vit e zgjeruam më tej shtrirjen e këtij projekti, me idenë e “motivimit për të vazhduar si më të mirët” dhe me synimin e sinergjizimit të efekteve të studimit me ato të punës. Bursat tashmë mbulojnë të gjithë periudhën e studimeve akademike deri në diplomim për të gjithë studentët që ruajnë rezultatet e larta akademike gjatë kësaj kohe. Pas marrjes së diplomës, këtyre studentëve do t’u ofrohen edhe mundësi internshipi dhe punësimi në AMC. Ne jo vetëm i nxisim të ruajnë rezultate të shkëlqyera akademike, por i konsiderojmë asete të mundshme të kompanisë tonë.

DISASTER RELIEF

AMC supported the community of Gerdec, after the tragic explosion. To help the people of Gerdec who suffered from a major tragedy, AMC has quickly reacted to initiate and successfully implement several initiatives. Blood donation was initiated from tens of AMC employees who donated blood, aiding the injured from the explosion. AMC supported the reconstruction of three schools damaged by the explosion, enabling over 2,000 students to quickly, restart school in a good and safe learning environment only one week later. The contribution to the Gerdec schools was further extended with the building of two school libraries for these schools with 500 books each.

• Fund raising of AMC employees

AMC employees were encouraged to become involved in the effort to reach out to the explosion community of Gerdec. They themselves raised their own funds to help the victims in need. The amount collected from AMC employees was then tripled by AMC and was added to the funds managed by the government to aid the Gerdec victims.

• Fund raising of AMC subscribers

AMC availed its technology, network and its subscribers’ base to raise funds needed to help those affected the most by the explosion of Gerdec.

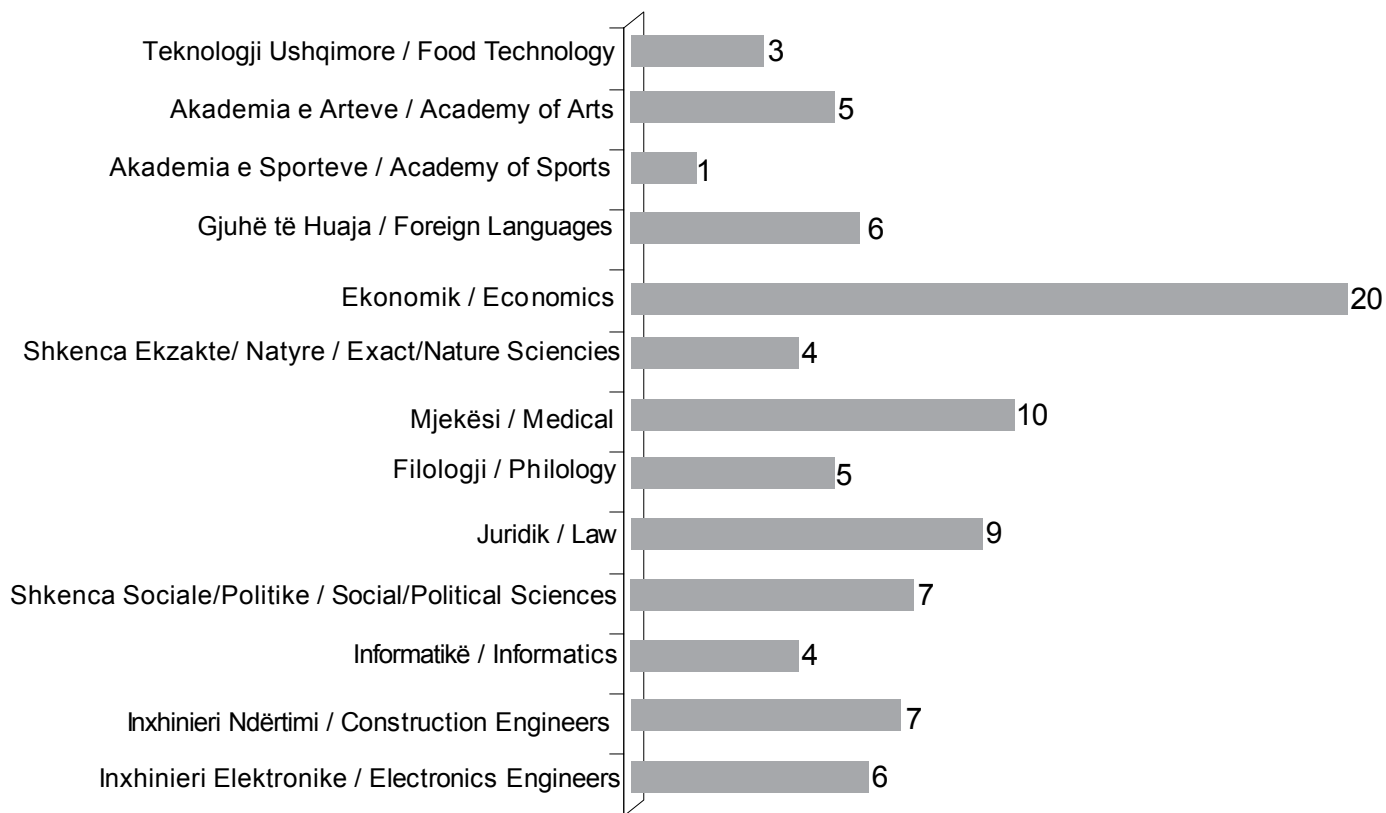
EQUAL ACCESS TO EDUCATION AND INFORMATION

Aiming for a sustainable contribution to the society we invest in education as a very important component in the development of the country.

I. Following a 7 years tradition, the students’ scholarship project continued also in 2008. The idea of “rewarding the best”, is enhanced into “motivating to continue as the best” and aiming at synergizing the effects of study and work, this year we extended and broadened the scope of our scholarship project. The scholarship covers the whole period of academic studies up to graduation, for all the students who maintain a high level of achievements during their studies. They will be offered internships and job opportunities within AMC upon graduation as well. Our goal is not only to stimulate these students on maintaining top academic performance but we consider them as a potential asset for our company.

Viti akademik Academic Year	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Fakulteti Faculties/Majors	Bursa 1 vjeçare 1 year scholarship	Bursa 2 vjeçare 2 year scholarship	Bursa 3 vjeçare 3 year scholarship	Bursa 4 vjeçare 4 year scholarship	Bursa 5 vjeçare 5 year scholarship	Bursa 3-4 vjeçare 3-4 years scholarship
Inxhinieri Elektronike Electronics Engineers	1	1	1	1		2
Inxhinieri Ndërtimi Construction Engineers	1	1	2	1	1	1
Informatikë Informatics			1		2	1
Shkenca Sociale / Politike Social/Political Sciences	2	1	1	2	1	
Juridik Law	2	2	1	1	2	1
Filogji Philology	1	3		1		
Mjekësi Medical	1	1	3	1	4	
Shkenca Ekzakte/Natyre Exact/Nature Sciences	1	1		2		
Ekonomik Economics	1	2	4	4	3	6
Gjuhë të Huaja Foreign Languages	2	2	1		1	
Akademia e Sportit Academy of Sports	1					
Akademia e Arteve Academy of Arts	1	1	1	1	1	
Teknologji Ushqimore Food Technology	1			1		1
Total Total	15	15	15	15	15	12

Fituesit e Bursave gjatë këtyre 6 viteve / Scholarship winners for the past 6 year



2. AMC mbështeti për të tretin vit radhazi nismën rinore “Internshipe 2008”, e organizuar nga “Rrjeti i Studentëve Shqiptarë Jashtë Vendlit” dhe që synon të krijojë mundësi internshipi për studentët që kthehen nga studimet në shtete të tjera. Plot 520 mundësi internshipi u krijuan në sektorin privat dhe publik. Secilit prej studentëve pjesëmarrës iu dha mundësia të punonte 20-40 orë në javë e të zbatonte në praktikë njohuritë e fituara. AMC e mbështeti projektin në fjalë si provë e angazhimit të saj kundrejt nismës së “Kthimit të trurit”.

3. Në vitin 2008 AMC rikonstrukttoi një nga sallat e leksioneve në Fakultetin Ekonomik të Universitetit të Shkodrës. Fakulteti numëron thuhetse 1500 studentë. Rikonstruksioni bëri që ata t’i ndjekin leksionet në një mjedis më të mirë.

2. For the third consecutive year, AMC has supported the youth initiative “Internships 2008”, organized by the “Albanian Students’ Abroad Network” aiming at providing internship positions for returning students that study abroad. A large number of 520 positions were available in both private and the public sector. Each of these students through this project had the opportunity to work and practically apply their knowledge, working 20-40 hours per week. AMC supported this project to demonstrate a strong commitment to the “Brain Gain” initiative.

3. In 2008 AMC reconstructed one of the lecture rooms at University of Shkodra, Faculty of Economics. The reconstruction work has provided a better environment for the students who attend the lectures daily. Almost 1500 students study attend this faculty.

4. AMC mbështeti edhe këtë vit edicionin e 11-të të “Panairit të librit”. Panairi konsiderohet më i madhi dhe më i rëndësishmi në Shqipëri, me 50 000 tituj të ekspozuar për vitin 2008. AMC mbështeti aktivitetin që synon të bashkojë të interesuarit e librit. Panairi paraqet libra të një game të gjerë temash, për lexuesit e rinj dhe për koleksionuesit e librit. Mijëra vizitorë kishin mundësi të njiheshin me titujt në gjuhën shqipe e të huaj, të botuar nga 160 shtëpi botuese.

NDIHMJA PËR TË PAAFTËT

AMC është përfshirë në disa nisma dhe partneritete që u kanë dhënë ndihmë specifike njerëzve të paaftë dhe grupeve në nevojë në përgjithësi.

Kujdes dhe ndihma për të moshuarit, jetimët dhe grupe të tjera në nevojë

AMC, duke përbushur objektivin për të përkrahur grupet në nevojë, është përqendruar tek të moshuarit. Kompania ka marrë pjesë në një numër projektesh, si bashkëpunimi me Kryqin e Kuq Shqiptar për ngritjen dhe mirëmbajtjen e katër qendrave ditore për të moshuarit në katër qytete të Shqipërisë. Këto qendra frekuentohen nga 200 njerëz të moshës së tretë. Me rastin e Ditës Ndërkombëtare të të Moshuarve, AMC organizoi një drekë në shtëpinë e të moshuarve në Tiranë. Të moshuarit kaluan një ditë plot aktivitete. AMC realizoi për të dytin vit turin e bamirësisë të fundvitit, që mbulon të gjithë shtëpitë e të moshuarve dhe jetimoret në Shqipëri. Projekti përfshiu konkretisht 14 qendra në Tiranë, Durrës, Kavajë, Fier, Vlorë, Sarandë, Gjirokastër, Korçë dhe Shkodër. Qendrave iu dhuruan sipas kërkesave të tyre veshje, lodra, batanije, çarçafë dhe pajisje elektroshtëpiake. Nga kjo nismë përfituan mbi 400 të moshuar dhe 300 jetimë.

Personat paraplegjikë dhe tetraplegjikë

AMC mbështeti seminarin kombëtar mbi “Çështjet e funksioneve riprodhuese të personave paraplegjikë dhe tetraplegjikë”, i organizuar nga Ministria e Shëndetësisë dhe Shoqata Shqiptare e Paraplegjikëve dhe Tetraplegjikëve. Pacientë nga gjithë vendi ndoqën leksionet me temë kushtet shëndetësore dhe mënyrat e përbalimit në jetën e përditshme.

4. “Tirana Book Fair” was supported again this year in its 11th edition. Some 50,000 titles of books were displayed at the fair, which is considered the most important and biggest book fair in Albania. AMC has generously supported this event which aims at bringing together everyone interested on reading. The fair provides a wide ranging selection of books in a variety of subjects for young readers and serious book collectors as well. Thousands of visitors this year had the opportunity to visit the book fair where 160 publishing houses introduced their Albanian and foreign titles.

AID FOR THE IMPAIRED

AMC has been involved in several initiatives and partnerships focusing on providing specific support to the people with disabilities as well as to disadvantaged groups in general.

Care and support for the elderly, orphans and other disadvantaged groups

Following its goal to provide support and comfort to the disadvantaged groups, AMC has focused its attention specifically on the elderly people. AMC has participated in several projects such as cooperating with the Albanian Red Cross to establish and keep functioning four daily centers for the elderly in four different cities in Albania. About 200 seniors frequent these centers daily. In the International Day of the Elderly AMC organized a special lunch at Tirana Nursing Home, making it a fun filled day of activities. For the second consecutive year AMC completed the end of the year charity tour, targeting all Nursing Homes and Orphanages in Albania. The initiative covered 14 centers located in Tirana, Durres, Kavaja, Fier, Vlore, Sarande, Gjirokaster, Korce, and Shkodra. Several gifts such as clothes, toys, blankets, sheets, household appliances were donated to these centers upon their special requests. Over 400 elderly and 300 orphans benefited from this initiative.

Paraplegic & Tetraplegic persons

AMC supported the national workshop on the Issues of the reproduction functions of the paraplegic and tetraplegic persons, organized by the Ministry of Health and the Albanian Association of Paraplegic and Tetraplegic. Patients from all over the country attended the lectures concerning their health conditions and the ways to deal with them in daily life.

MIRËQENIA DHE ZHVILLIMI I FËMIJËVE

Qendra e urgjencave në maternitet

Maternitetit “Mretëresha Geraldinë” në Tiranë i është shtuar një qendër e re e trajtimit të urgjencave, si fryt i një projekti të përbashkët mes AMC, USAID dhe Ministrisë së Shëndetësisë. Materniteti nuk kishte qendër urgjence, megjithëse konsiderohej tepër e nevojshme dhe e rëndësishme nga ana e personelit mjekësor, për caktimin e diagnozës dhe dhënien e ndihmës së parë. Qendra e re e urgjencave ka potencialin për të ulur shkallën e vdekshmërisë foshnjore në Shqipëri, e cila mbetet ndër më të lartat në Europë.

Projekti i informimit, komunikimit dhe edukimit “Jeto shëndetshëm”

Kjo fushatë mbështetje aktive erdhi me një paketë të plotë informacioni për çështjet që lidhen me jetesën e shëndetshme të adoleshentëve. Programi përfshiu 376 shkolla të mesme në vend, me qëllim promovimin e përgjegjshmërisë dhe informimit për sjellje dhe jetesë të sigurt në periudhë e adoleshencës. Rreth 140 000 studentë dhe 8 000 mësues përfituan nga projekti.

Festivali i filmit Giffoni

Ne mbështetëm edicionin e katërt të “Festivalit të filmit Giffoni”, i cili u zhvillua në shtatë qytete, Korçë, Pogradec, Durrës, Vlorë, Sarandë, Lezhë dhe Tiranë. Qëllimi i tij është t’u kthejë kinematografinë fëmijëve shqiptarë. Qindra fëmijë morën pjesë në debate dhe votuan për filmat konkurrues.

Ndihmë për fëmijët e fshatit SOS

AMC ka dhënë kontribut për përmirësimin e jetës së fëmijëve në fshatin SOS në Shqipëri. AMC ka bërë të mundur vaksinimin e rreth 70 fëmijëve jetimë e të braktisur të fshatit SOS, që të parandalojë gripin sezonal. Fushata e vaksinimit u koordinua me një qendër mjekësore të specializuar në trajtimin e fëmijëve.

Ne kemi mbështetur edhe prodhimin e kartolinave të Vitit të Ri me vizatime të bëra nga fëmijët. Kartolinat iu shitën institucioneve të ndryshme, kompanive dhe individëve. Të ardhurat e mbledhura nga shitja iu dorëzuan fshatit SOS në Tiranë.

CHILDREN WELFARE AND DEVELOPMENT

Maternity Emergency Centre

A new Emergency Room Centre was established in the “Queen Geraldine” maternity hospital in Tirana as the output of a joint project by AMC, USAID and the Ministry of Health. The maternity hospital did not have an emergency centre, even though it was considered from the hospital management necessary and very important for the medical staff to decide the primary diagnosis and to give the first aid needed. The Emergency Room built has the potential to decrease infant mortality in Albania which still remains one of the highest in Europe.

“Living healthy” information-communication-education project

This advocacy campaign consists of a full package of information on issues related to a healthy life-style for adolescents. This program was extended in 376 high schools all over the country, aiming to promote responsibility and awareness for a safer adolescent behavior and life-style. Almost 140,000 students and almost 8,000 teachers were the beneficiaries of the project.

Giffoni

Aiming to bring cinematography back to Albanian children, we have supported the fourth edition of “Giffoni Film Festival”, which was extended in 7 major Albanian cities, respectively in Korca, Pogradec, Durres, Vlora, Saranda, Lezha and Tirana. Hundreds of children were part of the debates and voting for all the movies competing in the festival.

In support of SOS Children’s Village

AMC has contributed in improving children’s well-being and quality of life in the SOS Villages in Tirana. AMC has provided care to the orphans and the abandoned children through vaccination of 70 children residing in these villages, to protect them against the seasonal flu. The vaccination campaign was coordinated with a medical centre specialized in children care. We also supported the production of the New Year’s postcards designed with the children’s own drawings. These postcards were sold to several institutions, companies and individuals and the proceedings from the sale went in benefit of SOS Children’s Villages in Tirana.

Mesazhet SMS të Vitit të Ri

AMC, për herë të parë në Shqipëri, i dhuroi Fondacionit Shqiptar të Fëmijëve një pjesë të konsiderueshme të të ardhurave nga SMS-të e dërguara natën e ndërrimit të viteve. Ky kontribut do përdoret për të ngritur “Qendrën Kombëtare Mjekësore për Fëmijë”, misioni i së cilës është të përmirësojë jetën e fëmijëve që vuajnë nga autizmi dhe nga çrregullimet e sjelljes, si dhe të lehtësojë jetën e prindërve të tyre.

4. Objektivat për vitin 2009

- Të sigurojmë mjedise të përshtashme shkollore për nxënësit në zona të izoluar
- Të kontribuojmë në rikonstruksionin e Bibliotekës Kombëtare
- Të ofrojmë stimuj për arritjen e rezultateve të shkëlqyera akademike në çdo nivel arsimor
- Të mbështesim grupet e njerëzve të paaftë dhe në nevojë
- Të japim informacion për përdorimin e duhur të celularëve
- Të vazhdojmë, nëpërmjet projekteve dhe aktiviteteve tona, promovimin e barazisë dhe përfshirjes sociale për të paaftët
- T’u sigurojmë të paaftëve akses në produktet dhe shërbimet tona
- Të ndihmojmë institucionet publike të zhvillojnë infrastrukturën e tyre ekzistuese teknologjike në të mirë të komunitetit.

New Year’s SMS Messages

In 2008 for the very first time in Albania, AMC donated a substantial amount from the New Year’s revenues to the Albanian Children’s Foundation. The donation will be used to establish “The Children’s National Medical Center” whose primary mission will be to assist in improving the quality of life for autistic and PDD (Pervasive Development Disorders) children and their parents.

4. Objectives 2009

- Provide adequate school premises for students in remote areas.
- Contribute to the reconstruction of the National Public Library.
- Provide incentives for stimulating academic excellence in all levels of education.
- Support the disabled & disadvantaged groups .
- Provide information for the good usage of mobile phones.
- Continue to promote, through our projects and activities, equality and social inclusion for people with disabilities.
- Ensure accessibility to our products and services for people with disabilities .
- Help public institutions develop their existing technological settings at the interest of the community.

**TË ANGAZHUAR PËR SHOQËRINË
COMMITTED TO SOCIETY**

Ceremonia e inaugurimit të një shkolle në Vorë, e dëmtuar nga shpërthimi në Gërdec dhe e rikonstruktuar nga AMC
Inauguration ceremony in a school in Vora, damaged by the explosion of Gerdec and reconstructed by AMC



Fituesit e bursave të AMC të vitit 2008-2009
Winners of 2008-2009 AMC scholarships



Milan Junior Camp në stadiumin Selman Stërmasi
Milan Junior Camp in the premises of Selman Stermasi stadium



Fëmijët hapin dhuratat e dhëna nga AMC gjatë turit të fundvitit në jetimore
Children checking the gifts provided in frame of AMC end of the year tour in orphanages



Vizatim i një fëmije të fshatit SOS në Tiranë, që shërbeu si kartolinë e Vitit të Ri
A draw from one the children of SOS Children's Villages in Tirana used as Christmas Post Card



Një mjeke viziton një paciente në qendrën e re të ndërtuar nga AMC, në maternitetin "Mbretëresha Geraldinë"
A doctor visiting a patient in the new premises of Queen Geraldine Maternity, build by AMC



Të moshuar në qendrën ditore të Sarandës me dhurata nga AMC, gjatë turit të fundvitit në shtëpitë e të moshuarve
Elders in the daily center of Saranda with AMC gifts in frame of AMC end of the year tours in elderly centers



PUNONJËSIT

EMPLOYEES

Suksesi ynë si operatori numër një në Shqipëri ka bazë të fortë në punonjësit tanë të talentuar e profesionistë. AMC investon vazhdimisht për rekrutimin dhe mbajtjen e punonjësve profesionistë e të kualifikuar në çdo nivel operim, pasi kështu garantohet suksesi i mëtejshëm i kompanisë.

Në AMC kemi krijuar një ambient të shëndetshëm pune për të gjithë punonjësit, ku respektohen të drejtat njerëzore dhe luftohet rreptë diskriminimi në bazë të gjinisë, moshës, racës apo vendit. Çdo punonjës i AMC konsiderohet aktor i rëndësishëm në ecurinë e kompanisë. Të dhënat statistikore vërtetojnë angazhimin tonë për praktika egalitare biznesi.

I. Të dhëna statistikore

Numri i përgjithshëm i punonjësve	525
Femra	55 %
Meshkuj	45 %
Mosha mesatare	32 vjeç

2. Arsimimi – trajnimi

Kemi zbatuar një varg programesh të specializuara trajnimi për të kualifikuar punonjësit tanë. Gjatë vitit 2008 numërohen 171 programe trajnimi me një total prej 5 898 orësh në dispozicion të punonjësve. 576 prej këtyre orëve u janë kushtuar trajnimeve në shëndetësi dhe siguri. Pohojmë me kënaqësi se numri i punonjësve tanë që përfituan nga trajnimet arriti shifrën 420 gjatë vitit 2008.



Our success story as the leading operator in Albania is heavily based on our talented and professional team members. AMC heavily invests on recruiting and retaining well-educated, professionally trained employees at all levels of operations to ensure the continued success of our company.

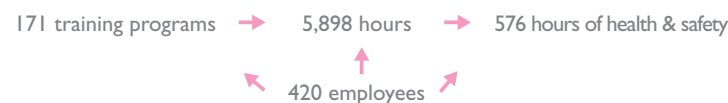
At AMC we are proud to have established a healthy work environment for all of our employees, where human rights are respected and discrimination based on sex, age, race or place of origin is fiercely fought against. At AMC each employee is regarded as a valuable actor in the success story of our company. Statistical data speak to our commitment to equality and egalitarian business practices.

I. Statistical Data

Total Number of employees	525
Women	55%
Men	45%
Average Age	32

2. Education - Training

In our efforts for employee development, we implemented a wide range of specialized training programs. During 2008 around 171 training programs were made available to our employees for a total of 5,898 hours. From those, 576 hours were dedicated to health and safety training. In 2008 we are glad to report that the number of our employees that took advantage of the training programs reached a new high of 420.



3. Benefite të tjera

Sistemi fleksibël i benefiteve ka rezultuar i përshtatshëm përsa u përket benefiteve të punonjësve. Ata kanë mundësi të zgjedhin benefite nga shumë fusha, si kujdes shëndetësor, argëtim, ngjarje kulturore, etj. AMC ofron benefite të tjera konkurruese, si:

- Telefon celular për çdo punonjës me tarifa të ulëta e të veçanta; numër telefoni shtesë me të njëjtat tarifa për familjarët e punonjësve
- Dhurata e shpërblime në raste të veçanta
- Politikë fleksibël në dhënien e lejeve vjetore, duke marrë parasysh nevojat të veçanta
- Mbulim i kostove të vizitave mjekësore dhe kujdesit shëndetësor
- Marrëveshje me kompani të tjera vendase për ulje çmimesh të produkteve e shërbimeve të këtyre të fundit për punonjësit tanë
- Aktivitete sportive dhe organizime të tjera për të ekuilibruar jetën profesionale me atë personale të punonjësve.

4. Komunikimi i brendshëm

Përmirësimi i komunikimit të brendshëm ka qenë një nga prioritetet e AMC gjatë vitit 2008. Kemi punësuar një specialist të teknologjisë së informacionit, që vlerëson dhe përmirëson shkëmbimin e informacionit dhe komunikimin brenda kompanisë. Besojmë se vetëm falë komunikimit efektiv e të vazhdueshëm ndërmjet punonjësve mund të arrijmë objektivat e biznesit dhe shërbimit të abonentit.

Sot kemi në funksionim disa mjete komunikimi. Për shembull:

- Intraneti i kompanisë
- Buletini i Departamentit të Burimeve Njerëzore të kompanisë
- Postë elektronike drejtuar të gjithë punonjësve për çështje që lidhen me kompaninë.

3. Additional benefits

With regard to employee benefits, the flexible benefit system has proved to be quite convenient, enabling our employees to choose from a wide range of benefits in the areas such as health care, recreation, cultural events etc. AMC offers competitive additional benefits, such as:

- Corporate mobile phones for all employees with special inexpensive programs and a bonus corporate phone of the same program for their family members.
- Gifts and special rewards on special occasions.
- Flexible leave policy, attentive to special needs.
- Covering costs of medical examinations and health care.
- Special agreements with other local companies for employee discounts on products and services.
- We try to keep broadcasts at minimum.
- Organization of sports activities and other events in order to balance employees' professional and personal life.

4. Internal communication

During 2008, improving internal communication was one of our top priorities at AMC. We hired an Information Technology specialist to assess and improve information sharing and communication within the company. We believe that only through effective and on-going communication among our employees are we able to reach our business and customer service goals.

Today we use a variety of communication tools such as:

- The Company Intranet
- HR newsletter
- On-air e-mails regarding Company issues and more

JETA SHOQËRORE NË AMC
SOCIAL LIFE AT AMC

Punonjësit e AMC dhurojnë gjak
AMC employees donating blood



Festa e Vitit të Ri të punonjësve të AMC
AMC employees Christmas party



Festa e Vitit të Ri të punonjësve të AMC
AMC employees Christmas party



Skuadra e futbollit e AMC fiton Kampionatin e Institucioneve
AMC football team winning the Institutions' Championship



TREGU MARKET

I. Konkurrenca etike

Standartet etike konsiderohen normë në operacionet tona tregtare të përditshme. Besojmë se progresi i qëndrueshëm vjen vetëm nëpërmjet direktivave etike të caktuara e të zbatuara më së miri. Zotohemi të ofrojmë paketat më të mira dhe ofertat më konkurruese për abonentët tanë. Kemi bërë përpjekje të mëdha për të përmirësuar vlerën e shërbimeve tona dhe për t'i bërë më të përbalueshme nga të gjithë abonentët.

Zbatojmë Kodin e Sjelljes të Grupit COSMOTE dhe respektojmë ligjet dhe rregullat vendase.

Ja si e përmirësojmë tregun:

- Çmimet vendosen pas shqyrtimit të kostove dhe mundësive të tregut
- Paketat (e minutave apo mesazheve) jepen si ofertë shtesë, të ndara nga produktet kryesore
- Numër minimal i mesazheve të dërguara nga rrjeti
- AMC ofron telefonata falas drejt numrave të urgjencës (127 për spitalin, 128 për zjarrfikësit, 129 për policinë)
- Mesazhe (tekst apo figurë) nga rrjeti u dërgohen vetëm abonentëve të interesuar dhe vetëm për produkte, oferta apo aktivitete të AMC.

2. Marketingu i përgjegjshëm

Ne kemi vendosur që në fillimet e veprimtarisë tonë në Shqipëri marrëdhënie të hapura komunikimi me abonentët. Ne komunikojmë vazhdimisht me anë të mjeteve të ndryshme, në mënyrë që t'u japim abonentëve informacion të bollshëm, si dhe t'u përgjigjemi pyetjeve e shqetësimeve të tyre. Për këtë arsye kemi krijuar produktet dhe shërbimet e mëposhtme.

Rimbushja AMC Fleksi

Ky shërbim u ofrohet falas të gjithë abonentëve AMC me parapagim. Abonentët ALBAKARTA, AMCKARTA, What's Up, Cost Control dhe Business Control mund ta rimbushin llogarinë me shumën e dëshiruar, duke filluar nga 100 lekë, pa qenë nevoja e kartave rimbushëse.

Ring Me

Ofrohet falas për të gjithë abonentët AMC me parapagim. Abonentët me parapagim të AMC që nuk kanë kredit të mjaftueshëm në llogari, mund t'u kërkojnë të njohurve të tyre AMC t'u telefonojnë.

I. Ethical Competition

At AMC, ethical standards are considered to be the norm in all of our day to day market operations. We believe that sustainable progress comes only through well-defined and well-practiced ethical guidelines. We are committed to offer the best packages and the most competitive offers for our customers. We have worked hard to improve the value of our services and to increasingly make them more affordable for all of our customers.

We abide by the COSMOTE Group Business Code of Conduct and respect the domestic laws and regulations.

This is what we do to improve the marketplace:

- The prices are set by a careful examination of costs and market opportunities.
- Bundles are placed as extra offers, separated from all the other main products.
- Free calls to emergency numbers such as 127-hospitals, 128-fire department, 129-police are available with AMC service.
- Network broadcasting (SMS & MMS) is sent only to the interested subscribers and only for AMC products, offers and activities.

2. Responsible Marketing

From the very beginning of our operation in Albania we have had a clear and open line of communication with our customers. We communicate clearly and continuously through different mediums to provide them with the most comprehensive information as well as respond to their questions and concerns. And that is why we have created the following products and services.

Fleksi recharge

The service is offered free of charge to all AMC subscribers who recharge their accounts via prepaid. It provides easy recharge for ALBAKARTA, AMCKARTA, What'sUP, Cost Control, and Business Control numbers with the exact amount paid, starting from 100 Lek.

Ring me

It is offered free of charge to all AMC prepaid subscribers. All AMC prepaid subscribers who do not have enough credit in their account are able to notify their AMC friends so they can call back when possible.

Përditësimi i kreditit të abonentëve me parapagim

Abonentët marrin një mesazh zanor që u bën të ditur kreditin e ri, pas çdo rimbushjeje të suksesshme me kartë rimbushëse. Ndërsa me mënyrat e tjera (AMC Fleksi, Transfer dhe Ekstra Kredit), abonentët marrin një SMS që u njofton shumën në llogari.

Përditësimi i minutave të kohës së bisedës

Ky shërbim u ofrohet abonentëve me kontratë që përfitojnë kohë bisede falas. Me anë të tij abonentët informohen në faturën e printuar dhe atë elektronike në lidhje me kohën e bisedës falas.

Shërbimi roaming

Abonentët kanë mundësi të komunikojnë edhe kur ndodhen jashtë vendit, kjo falë marrëveshjeve roaming me 330 operatorë GSM në 141 shtete. Ky shërbim përfshiu edhe abonentët me parapagim në vitin 2008, me 48 rrjete në 33 shtete.

3. Kujdesi i Abonentit

2008 ishte vit arritjesh për Departamentin e Kujdesit të Abonentit në AMC. U shënuar progres në zbatimin e teknologjive inovative, të cilat përmirësojnë shërbimet që u ofrohen abonentëve dhe ndihmojnë punonjësit të zhvillojnë aftësitë dhe njohuritë e tyre. Vlen të theksohet realizimi i suksesshëm i projektit të "Letrës së mirëseardhjes". Abonentëve të rinj u dërgohet një letër mirëseardhjeje, për t'i mirëpritur në rrjetin tonë dhe për t'u garantuar mbështetje. Edhe futja në përdorim e kodit ZIP ka shpejtuar procesin e shpërndarjes së faturave, duke shtuar kënaqësinë e abonentëve.

Gjatë 2008 kemi forcuar marrëdhëniet me dyqanet AMC. Si rezultat, kemi bashkëvepruar më mirë me dyqanet AMC, kemi përmbushur më shpejt shërbimet e kërkuara nga abonentët dhe kemi zvogëluar koston dhe kohën e përpunimit të kërkesave. Një projekt i rëndësishëm i vitit 2008 ka qenë edhe "Matja e kënaqësisë së abonentëve" në lidhje me shërbimet e ofruara. Ky projekt na ndihmon të identifikojmë zonat ku nevojitet përmirësim, si dhe të vlerësohemi nga këndvështrimi i abonentit. Gjithashtu Kujdesi i Abonentit ofron linja telefonike sipas segmenteve të abonentëve, që realizohen falë programeve tepër inovative. Këto kanë sjellë komunikim mëse profesional ndërmjet kompanisë dhe abonentëve dhe rritje të kënaqësisë së abonentëve.

Prepaid customers balance update

For every successful recharge with voucher, the subscriber receives a voice message with his/her new balance. With all the other recharge methods (Fleksi, Transfer, Extra Credit) the subscriber receives an SMS with his new balance.

Usage update

This service is offered to post-paid subscribers with free talk time. It provides information on the printed and electronic bill regarding the usage and rates of the free talk plan.

Development of roaming services

Roaming agreements with 330 GSM Operators in 141 countries all over the world offer the subscribers the possibility to communicate while abroad. In 2008 this service was also extended to the prepaid subscribers through agreements with 48 networks in 33 countries.

3. Customer Care

2008 was a year of achievements for Customer Care Department, with a great progress in the innovative technologies implemented, which helped in improving the services offered to the subscribers, and also in the development of employees' skills and knowledge. We can highlight the successful implementation of Welcome Letter project, resulting in the delivery of these letters to new subscribers, making them feel welcome in our network and assuring them of our support. Also, ZIP Code implementation has accelerated the process of invoice delivery, thus increasing the customer satisfaction.

During 2008, we have established and improved the relationship with AMC Shops, which has resulted in a better interaction between AMC and its Shops, faster implementation of the services required from the customers and reduction of costs and handling time. An important project running during 2008 has been Customer Satisfaction Measurement of the offered services, which helps to identify areas for improvement and enables evaluation from the customers' point of view. Customer Care also offers dedicated lines according to customers' segments, supported by applications of a very innovative technology, which have led to a highly professional communication between the company and the subscribers, and to a higher rate of customers' satisfaction.

**DREJT STANDARTEVE MË TË LARTA
TOWARDS HIGHER STANDARTS**

I Audi Q7 dhe 4 Seat Ibiza parkohen para dyqanit AMC në rr. Myslym Shyri para se t'u jepen fituesve të SMS Grand Prix
I Audi Q7 and 4 Seat Ibiza parked in front of AMC shop on Myslym Shyri street before given to the winners of SMS Grand Prix



Vajzat e promovimit japin trëndafilë në ditën e Shën Valentinit
Promoters distributing roses on Valentine's Day



