

**RAPORTI I PERGJEGJSHMERISE SOCIALE TE KORPORATES**  
**CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT**  
**2009**



**RAPORTI I PERGJEGJSHMERISE SOCIALE TE KORPORATES**  
**CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT**  
**2009**



## MESAZHI I DREJTORIT EKZEKUTIV MESSAGE FROM CEO



Ne në AMC, si një ndër kompanitë më të mëdha e më të besueshme në Shqipëri, ndiejmë përgjegjësinë të ndërthurim çështjet ekonomike, sociale dhe mjedisore me vlerat, operacionet dhe strategjinë tonë të biznesit. Në këtë mënyrë angazhohemi të jemi një kompani e përgjegjshme dhe kështu sigurojmë rritje të suksesshme e afatgjatë të AMC dhe shoqërisë ku veprojmë.

Ekonomia globale përjetoj gjatë vitit 2009 recesionin më të rëndë të këtij brezi. Në AMC vendosëm objektiv të kontrollojmë shpenzimet, por në të njëjtën kohë të ruajmë të pacenuar veprimtarinë e kompanisë. Falë punës dhe talentit të punonjësve të AMC, arritëm të shënojmë progres në strategjinë tonë të biznesit. Këtu përfshihet angazhimi ynë në kuadër të programit tonë të Përgjegjësisë Sociale, i cili bëhet edhe më i rëndësishëm në kohë të vështirë.

Jam tepër krenar për angazhimin tonë të hershëm ndaj Përgjegjësisë Sociale të Korporatës dhe për arritjet e kësaj kompanie në këtë fushë. Besimi dhe përpjekjet tona për të vepruar si një kompani me përgjegjësi sociale pasqyrohen në një larmi projektesh, përfshirë ato për mirëqenien dhe zhvillimin e fëmijëve, ofrimin e mundësive të barabarta për arsimim dhe informim, mundësitë për persona me aftësi të kufizuar, si dhe mjedisin. Falë këtyre nismave, qëndrojmë në krye të kompanive që implementojnë përgjegjësinë sociale në veprimtarinë e tyre të biznesit.

Me anë të raportit që keni në dorë ju bëjmë me dije se si, gjatë vitit 2009, kompania jonë e ka shndërruar angazhimin ndaj zhvillimit të përgjegjshëm në veprime konkrete. Në vitet në vazhdim, ne në AMC jemi të pozicionuar më së miri për të kryesuar evoluimin e industrisë tonë dhe për të krijuar mundësi të jashtëzakonshme për abonentët, aksionerët, punonjësit tanë dhe botën rreth nesh.

Me respekt,

As one of Albania's biggest and most trusted company, we at AMC feel responsible as to integrate economic, social and environmental concerns into our values, operations and business strategy. In this way, we are committed to being a responsible corporate citizen, ensuring a successful long-term growth for AMC and the society we operate in.

In 2009, the global economy experienced the worst recession in a generation. At AMC, we set a goal of controlling our spending, while keeping the running of the organization intact. Thanks to the hard work and talent of AMC employees, we were able to maintain forward progress on our business strategy. This includes our commitment to our Social Responsibility program, which we believe becomes even more important in difficult times.

I am very proud of our longstanding commitment to Corporate Social Responsibility and how much this company has achieved in this area over the years. Our belief and efforts in operating as a social responsible company shows up in a wide variety of projects including children's welfare and development, equal access in education and information, accessibility for the impaired, disaster relief and the environment. Together, these coordinated initiatives have helped put us at the forefront of implementing social responsible actions into our activities.

In the report you're holding in your hands, we would like to bring you up to date on how we, as a company, have translated our commitment to responsible development into tangible actions during 2009. In the years ahead, we at AMC are well positioned to lead the evolution of our industry and create extraordinary opportunities for our customers, our stockholders, our people and the world around us.

Sincerely,

*Stefanos Oktapodas*  
Stefanos Oktapodas

## PËRMBAJTJA:

### A. MESAZHI I DREJTORIT TË PËRGJITHSHËM

### B. DY FJALË PËR KËTË RAPORT

#### I. HYRJE

1. Kompania
2. Struktura e aksionerëve
3. Struktura organizative
4. Ndryshime të rëndësishme
5. Produkte dhe shërbime

#### II. PËRPARËSITË E PËRGJEGJËSISË SOCIALETË KËRPORATËS GJATË 2009

1. Kuadri i Përgjegjësisë së Korporatës
  - a. Menaxhim i përgjegjshëm
  - b. Funksionim i përgjegjshëm biznesi
  - c. Investimi në njerëz
  - d. Forcimi i komuniteteve
  - e. Përgjegjësia mjedisore

#### III. MENAXHIM I SUKSESSHËM, OPERIM ME INTEGRITET

1. Qeverisja e korporatës
2. Përputhja me legjislacionin
3. Marketing i përgjegjshëm

#### IV. PUNONJESIT TANE

1. Statistika
2. Formimi – trajnime
3. Benefite të tjera
4. Komunikimi i brendshëm
5. Nismat vullnetare
6. Kontributet individuale

#### V. INVESTOJME ATJE KU DUHET: NE KOMUNITETET KU SHTRIJME AKTIVITETIN

1. Mirëqenia dhe zhvillimi i fëmijëve
2. Mundësi të barabarta për arsimim dhe informim
3. Mundësi aksesit për personat me aftësi të kufizuar
4. Objektivat e vitit 2010

#### VI. ANGAZHIMI NDAJ MJEDISIT

1. Riciklimi i letrës
2. Qeset e dekompozueshme
3. Riciklimi i pajisjeve elektronike
4. Kursimi i ujit
5. Shtimi i hapësirave të gjelbra në Shqipëri
6. Pastrimi i bregdetit
7. Koshat e mbeturinave
8. Objektivat e vitit 2010

## TABLE OF CONTENTS:

### A. MESSAGE FROM CEO

### B. ABOUT THE REPORT

#### I. INTRODUCTION

1. The Company
2. Shareholder structure
3. Organizational structure
4. Significant changes
5. Products and Services

#### II. CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY PRIORITIES 2009

1. Corporate Responsibility Framework
  - a. Responsible Management
  - b. Responsible Business Operations
  - c. Investing in People
  - d. Strengthening Communities
  - e. Environmental Responsibility

#### III. SUCCESSFULLY MANAGING, OPERATING WITH INTEGRITY

1. Corporate Governance
2. Compliance
3. Responsible Marketing

#### IV. OUR TEAM MEMBERS

1. Statistical Data
2. Education - Training
3. Additional benefits
4. Internal communication
6. Volunteer Initiatives
7. Individual Input

#### V. INVESTING WHERE IT MATTERS: COMMUNITIES WHERE WE OPERATE

1. Children Welfare and Development
2. Equal Access to Education and Information
3. Accessibility for the Impaired
4. 2010 Objectives

#### VI. ENVIRONMENTAL COMMITMENT

1. Paper Recycling
2. Biodegradable Bags
3. Recycling IT Equipment
4. Conserving Water
5. Increasing Green Spaces in Albania
6. Improving the Coastal Area
7. Waste Bins
8. 2010 Objectives

**DY FJALË PËR RAPORTIN CSR  
ABOUT THE REPORT**

## DY FJALË PËR RAPORTIN CSR

### Përmbledhje

AMC paraqet raportin e katërt vjetor të Përgjegjësisë së Korporatës. Në të dokumentohen përpjekjet e vazhdueshme të AMC në kuadër të përgjegjësisë së korporatës, paraqitet filozofia jonë e biznesit, si dhe përshkruhet progresi i shënuar në përmirësimin e jetës së komuniteteve ku kryejme aktivitetin. Në raport përmenden disa prej nismave dhe programeve më të rëndësishëm, të filluar ose të zhvilluar më tej gjatë vitit 2009. Ky raport paraqet objektivat tanë për përmirësimin e treguesve të aktivitetit tonë.

### Qëllimi i raportit

Ky raport botohet në vitin 2010 dhe përfshin përpjekjet e AMC në lidhje me përgjegjësinë e korporatës, nga 1 janar 2009 deri më 31 dhjetor 2009, përveç rasteve të theksuara në raport. Ky raport paraqet filozofinë tonë, përshkruan progresin që kemi shënuar në aktivitetet që synojnë përmirësimin e jetës në komunitetet ku veprojmë. Në raport jepen edhe disa nga objektivat tanë për përmirësimin e treguesve në aktivitetin tonë. Raporti u referohet aktiviteteve të kompanisë AMC në Shqipëri.

### Kufizimet e raportit

Raporti që po botojmë ka edhe kufizime, të cilat vërehen në:

- Raportimin sipas parimeve dhe udhëzimeve ndërkombëtare
- Shtrirjen e sistemit matës sasior në fusha apo tregues të tjerë
- Miratimin e elementëve sasiorë nga ana e një institucioni të pavarur
- Caktimin e objektivave sasiorë të matshëm në të kaluarën

### Mendimi juaj

Informacioni i dhënë në këtë raport paraqet besnikërisht veprimtarinë tonë tregtare në kuadrin e përgjegjësisë së korporatës. Me anë të këtij raporti, synojmë të mbajmë të hapur komunikimin me aktorët tanë e më gjerë. Ndaj mirëpresim çdo koment e vërejtje, të cilat mund të dërgohen me postë elektronike në adresën [contact\\_us@amc.al](mailto:contact_us@amc.al) ose me postë të zakonshme në adresën: AMC, Rr. "Gjergj Legisi", Laprakë, Tiranë, Shqipëri.

## ABOUT THE CSR REPORT

### Overview of the report

AMC presents the 4th annual Corporate Responsibility Report. This report documents AMC's on-going corporate responsibility efforts, presents our business philosophy and describes the progress we have made towards improving life within the communities in which we operate. Some of the most important initiatives and programs that were either started or further developed in 2009 are highlighted here. In addition, this report presents our future objectives and goals in improving the KPI in our operations.

### Scope of the report

This report is published in 2010 and covers AMC's efforts towards corporate responsibility from January 1, 2009 to December 31, 2009, unless otherwise stated in this report.

This corporate responsibility report documents AMC efforts related to corporate responsibility. It presents our philosophy and describes the progress we have made in our actions aiming to improve the lives of the community where we operate. It also shows some of our future objectives in improving the KPI in our operations. It refers to the activities of AMC in Albania.

### Report restrictions

We acknowledge limitations in the CR report we publish. These limitations are in activities such as:

- Reporting on established international principles and guidelines;
- Expansion of quantitative measurement system on other topics and indicators;
- Validation of quantitative elements by an independent institution/reviewer;
- Setting of past quantitative measurable goals;

### Feedback

We believe the information in this report is accurate presentation of our business operations with regard to our corporate responsibility. Through this report we intend to maintain open communication with all our stakeholders and beyond. Therefore, we welcome any of your comments and remarks, e-mailing us at: [contact\\_us@amc.al](mailto:contact_us@amc.al) or sending us a letter at: AMC, Rr. "Gjergj Legisi", Laprakë, Tirana, Albania.

**Terma**

Terimat “ne”, “kompania” dhe “AMC” u referohen veprimtarisë së AMC në Shqipëri. Termi COSMOTE GROUP i referohet kompanisë COSMOTE së bashku me degët e saj.

**Të tjera**

Për informacione të mëtejshme, ju lutemi vizitoni faqen e internetit të AMC [www.amc.al](http://www.amc.al)

**SHKURTIME**

*PSK – Përgjegjësia Sociale e Korporatës*

*PK – Përgjegjësia e Korporatës*

*TI – Teknologjia e Informacionit*

*TKP – Treguesit Kyç të Performancës*

*GPRS – General Packet Radio Service – (Shërbimi GPRS)*

*MVB – Menaxhimi i Vazhdimësisë së Biznesit*

*ETOM – Enhanced Telecom Operations Map – (Harta Operacionale)*

*IFRS - International Financial Reporting Standards – (Standardet*

*Ndërkombëtare të Raportimit Financiar)*

**Terms**

The terms “we”, “company” and “AMC” refer to AMC operations in Albania. The term COSMOTE GROUP refers to COSMOTE Greece together with its subsidiaries.

**Others**

For further information please visit AMC’s website, [www.amc.al](http://www.amc.al).

**ABBREVIATIONS**

*CSR – Corporate Social Responsibility*

*CR – Corporate Responsibility*

*IT – Information Technology*

*KPI – Key Performance Indicators*

*GPRS – General Packet Radio Service*

*BCM – Business Continuity Management*

*ETOM – Enhanced Telecom Operations Map*

*IFRS – International Financial Reporting Standards*

# HYRJE

## INTRODUCTION

## I. HYRJE

### I.1 Kompania

AMC, kompania e parë e telekomunikimit celular, filloi veprimtarinë tregtare në Shqipëri në vitin 1996. Në vitin 2000 u bë anëtare e Grupit COSMOTE. AMC, falë një rritjeje dinamike dhe rezultateve të mira në të gjitha nivelet, mban sot pozicionin e liderit në tregun shqiptar, me mbi 2 milion abonentë. Rreth 460 stacione antenash mbulojnë mbi 90 % të territorit dhe pothuajse 100% (99,9%) të popullsisë në Shqipëri.

AMC ofron gamën më të gjerë të produkteve e shërbimeve për abonentët me parapagesë, si dhe zgjidhje të plota biznesi për abonentët me kontratë. Ne ofrojmë mënyrat më konkurruese të komunikimit për individë e biznese, si dhe një larmi shërbimesh të transmetimit të të dhënave për të gjithë. Rrjeti i dyqaneve, që numëron mbi 160 dyqane, është rrjeti më i madh i shërbimit të klientit në Shqipëri; ai ofron shërbim të specializuar e profesional në mbarë vendin. AMC ka lidhur marrëveshje me 348 operatorë në 145 shtete dhe kështu u siguron shërbimin roaming abonentëve shqiptarë që udhëtojnë jashtë vendit, po ashtu edhe turistëve që vijnë në Shqipëri. AMC jep mundësi të përdoret numri me parapagesë i celularit në 62 rrjete në 38 shtete. Ndërkohë është në proces lidhjeje marrëveshjeje me 82 operatorë në 49 shtete për t'u ofruar abonentëve të vet shërbimin GPRS gjatë kohës që janë në roaming.

AMC është ndër punëdhënësit më të mëdhenj në Shqipëri, me mbi 540 punonjës, ajo është gjithashtu një nga kontribuesit më të mëdhenj në buxhetin e shtetit, duke paguar 26.6 milionë euro në formën e taksave, 936 mijë euro në formën e kontributeve të sigurimeve shoqërore dhe 19 milionë euro në formën e investimeve.

#### Ndikimi financiar i AMC për vitin 2009

Të ardhura	145.7
Të ardhura operative	61.8
Të ardhura operative para zhvlerësimit dhe amortizimit	84.0

\*të dhënat financiare janë shprehur në milionë euro dhe në përputhje me IFRS

## I. INTRODUCTION

### I.1 The company

AMC launched its commercial operations in Albania in 1996, being the first mobile telecommunications company to operate in the country and since 2000 it is a member of COSMOTE Group. Following a successful track record of dynamic growth and strong performance at all levels AMC today holds the leading position and market share in the Albanian market, with a customer base over 2 million subscribers. About 460 Base Stations currently provide coverage in over 90% of the territory for nearly 100% (99,9%) of the population of Albania.

AMC offers the widest range portfolio of products and services for the prepaid customers and 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 to all. The shop network, which accounts for more than 160 shops, is the largest customer service network in Albania offering professional and specialized service all over the country. Through agreements with 348 Operators of 145 countries, AMC provides roaming service to Albanian subscribers travelling abroad as well as to tourists visiting Albania. AMC offers the ability to use the prepaid mobile phone while roaming in 62 networks of 38 countries and it is working to establish contracts with 82 Operators in 49 countries to provide GPRS to the customers while they are in roaming.

AMC is one of the largest employers in Albania with a workforce of more than 540 employees, it is also a major contributors to the Albanian state budget contributing with taxes by 26.6 million Euros, with social security contribution by 936 thousand Euros and with investments 19 million Euros.

#### AMC financial impact for 2009

Revenues	145.7
Operating Income	61.8
Operating Income before depreciation and amortization	84.0

\*The financial data is in million Euros and according to IFRS



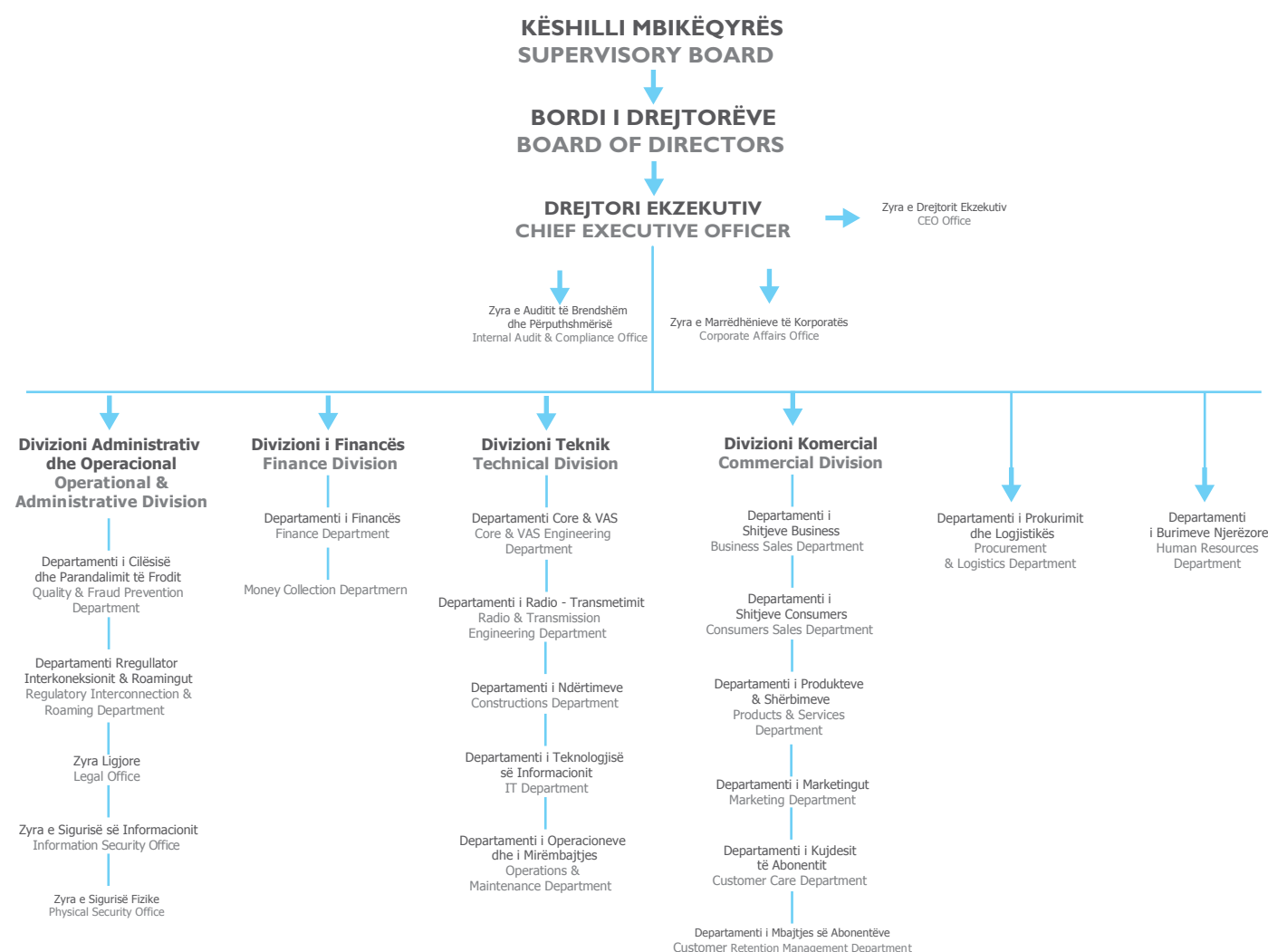
## 1.2 Struktura e aksionerëve

AMC u privatizua në vitin 2000, kur 85 % të aksioneve të saj i bleu konsorciumi COSMOTE Telenor. Në fillim të vitit 2009, COSMOTE bleu 12.6 % të aksioneve të AMC që ishin në zotërim të shtetit shqiptar. COSMOTE tani zotëron në mënyrë të drejtpërdrejtë ose jo të drejtpërdrejtë (nëpërmjet degës së saj COSMO-HOLDING ALBANIA SA, tek e cila zotëron 97 % të aksioneve) 95 % të aksioneve të AMC. Telenor zotëron 2.55 % të aksioneve dhe 2.4 % të aksioneve i zotërojnë aksionerë të vegjël, si ish-punonjës dhe punonjës të tanishëm të AMC.

## 1.2 Shareholding structure

AMC was privatized in 2000, with 85% of the shares being bought by COSMOTE Telenor Consortium. At the beginning of 2009, 12.6% stake of AMC, held by Albanian State, was acquired by COSMOTE which owns now directly or indirectly (through its 97% owned subsidiary COSMO-HOLDING ALBANIA S.A.) a 95% stake in AMC. Telenor owns 2.55% of the shares and the remaining 2.4% are owned by minor shareholders such as former and current AMC employees.

## 1.3 STRUKTURA ORGANIZATIVE / ORGANIZATIONAL STRUCTURE



## 1.4 Ndryshime të rëndësishme

Në kompaninë tonë, gjatë vitit 2009, kanë ndodhur një numër ndryshimesh në aspektin organizativ e të aksionerëve:

- COSMOTE bëri të ditur blerjen e 12.6 % të aksioneve të AMC, të cilat zotëroheshin nga qeveria shqiptare. Kështu COSMOTE zotëron 95 % të aksioneve të AMC.
- AMC krijoi Zyrën e Marrëdhënieve të Korporatës, që raporton tek Drejtori i Përgjithshëm, me qëllim zhvillimin më efektiv të operacioneve të biznesit. Zyra e Marrëdhënieve të Korporatës përgjigjet për marrëdhëniet me publikun dhe median, përgjegjësinë e korporatës, komunikimin e brendshëm dhe menaxhimin e vazhdimësisë së biznesit.

## 1.5 Produktet dhe shërbimet

Ne tregojmë vëmendje ndaj nevojave dhe dëshirave të konsumatorëve tanë. Ofrojmë komunikim në përshtatje me pritshmëritë dhe kërkesat e tyre, sjellim produkte të specializuara për abonentët me kontratë, me parapagesë, si dhe shërbime me vlerë të shtuar.

**Disa prej shërbimeve e produkteve që kemi hedhur në treg gjatë 2009:**

### Shkurt 2009 – “Internet për të gjithë”

Në vitin 2009 AMC u ofroi abonentëve me parapagesë shërbimin e internetit. Të gjithë abonentët me parapagesë dhe me kontratë AMC, që prej shkurtit të vitit 2009, mund të lidhen me internetin nga celulari. Ky shërbim u ofrohet të gjithë abonentëve, pavarësisht programit tarifor të cilit i përkasin, në të gjithë vendin.

### Mars 2009 – “Zlango”

AMC, me shërbimin **Zlango**, shtoi mundësitë që japin mesazhet. **Zlango** është një gjuhë e pasur nga ana grafike, ku ikonat me ngjyra zëvendësojnë fjalët. Thua se 200 ikona mjaftojnë për të përcjellë mesazhe të përditshme, për të shkruar këngë ose për të shndërruar letërsinë klasike në një përvojë argëtuese. **Zlango** është gjuhë ndërkombëtare dhe kuptohet në çdo shtet e kulturë.

### Korrik 2009 – “My view”

AMC ofroi shërbimin **My View**, një platformë argëtimi, informimi dhe komunikimi. Të gjithë abonentët e saj kanë mundësi të eksplorojnë një botë emocionuese në celular.

## 1.4 Significant changes

Several changes related to the organizational and shareholder aspects of our company took place in 2009:

- COSMOTE announced the acquisition of the 12.6% stake of AMC, held by the Albanian government increasing COSMOTE share in AMC to 95%.
- In order to establish a more effective business operation, AMC created the Corporate Affairs Office which reports directly to the CEO. The Office is in charge of Public & Media Relation, Corporate Social Responsibility, Internal Communication and BCM.

## 1.5 Products and Services

We listen closely to the various needs and wants of our costumers and we offer communication adapted to the their expectations and demands by developing specialized Post – paid, Corporate products, Pre – paid and Value Added Services.

**Some of the services/products we launched in the market during 2009 are:**

### February 2009 – “Internet for All”

In 2009 AMC offered internet services for all prepaid subscribers. Beginning on February, 2009, all AMC customers both prepaid and postpaid have the possibility to connect to the Internet through their handsets. The service is offered to all customers, in all areas of the country regardless of their tariff plans.

### March 2009 – “Zlango”

AMC enhanced messaging capabilities offering **Zlango** service, a rich visual graphic language in which words are replaced with colorful icons. A little more than two hundred icons is all it takes to convey daily messages, write songs or transform classical literature into a rich and fun experience. **Zlango** is an international language relevant in any country or culture.

### July 2009 – “My View”

AMC launched **My View** service to all its customers. A new menu of services brings entertainment, information and communication, offering the opportunity to explore an exciting world of services in their mobile phone.

**Nëntor 2009 – “Wireless Connect”**

AMC ofroi kartën Wireless Connect si zgjidhja më e mirë për këdo dëshiron të jetë përherë i lidhur me internetin. Me anë të wireless connect mund të lidheni me internetin pavarësisht vendndodhjes tuaj, mund të kontrolloni postën elektronike personale apo profesionale ose të lundroni në faqet e preferuara.

**Dhjetor 2009 – “My e-mail”**

AMC u ofron të gjithë abonentëve shërbimin e postës elektronike në celular. Ata kanë mundësi të shfrytëzojnë në celular mesazhet elektronike, kontaktet dhe kalendarin.

**November 2009 - “Wireless Connect”**

AMC offered Wireless Connect to all its customers as the right solution for people that want to stay connected to the internet at any time. AMC Wireless Connect Card gives you the freedom to connect to the Internet wherever you may be, to check your personal or business email account, or just navigate your favorite websites.

**December 2009 – “My e-mail”**

AMC offers the e-mail service for mobile to all its subscribers. This service enables personal emails, contacts & calendar directly to the mobile phone.

# PERPARESITE E 2009 PRIORITIES 2009

### III. PËRPARËSITË E PËRGJEGJËSISË SË KORPORATËS GJATË VITIT 2009

#### **Kuadri i përgjegjësive së korporatës**

AMC ka integruar përgjegjësinë e korporatës në të gjitha operacionet e saj tregtare, si pjesë e pandarë e parimeve të saj themelore të zhvillimit të qëndrueshëm të korporatës. Falë një qëndrimi fleksibël në marrëdhëniet tona me aktorët, mund të plotësojmë më mirë nevojat e abonentëve dhe të përmirësojmë pozicionin tonë si operator celular i suksesshëm në Shqipëri. Programin e përgjegjësive së korporatës e kemi hartuar duke pasur parasysh objektivat dhe vizionin tonë për të ardhmen.

#### ***Veprimet e përgjegjësive së korporatës i kemi përqendruar në pesë fusha:***

- Menaxhim i përgjegjshëm
- Operacione biznesi të përgjegjshme
- Investim në njerëz
- Forcimi i komuniteteve
- Përgjegjësi mjedisore

Operacionet tona të biznesit karakterizohen nga përpjekjet për të rritur suksesin ekonomik, maksimizimin e përfitimeve për abonentët dhe shoqërinë, si dhe minimizimin e ndikimit që mund të kemi në mjedis. Në AMC kemi vendosur objektiva dhe përparësi të menaxhimit, ndërkohë që sjellim ndryshime pozitive në komunitetet ku veprojmë.

#### **2.1 Menaxhimi i përgjegjshëm**

AMC qeveriset dhe menaxhohet në përputhje me një sërë parimesh dhe rregullash të brendshme, që shërbejnë si mjete për hartimin, drejtimin, ekzekutimin dhe kotrollimin e të gjitha operacioneve tona. Rregullat dhe parimet e përcaktuara sigurojnë një sistem të cilit punonjësit duhet t'i binden dhe nëpërmjet të cilit aktorët mësojnë të drejtat dhe përgjegjësitë e tyre. AMC, në sajë të këtyre rregullave transparente, është bërë kompania lider në industrinë e vet, ka maksimizuar fitimet dhe ka ruajtur standarte të larta të përgjegjësive sociale të korporatës.

### I I. CR PRIORITIES 2009

#### **Corporate Responsibility Framework**

As part of our fundamental principles of sustainable corporate development, AMC has integrated corporate responsibility in all its business operations. Adopting a flexible attitude towards our relationship with all of our stakeholders, allows us to better meet the needs of our customers as well as to improve our position as a successful mobile operator in Albania. Taking in consideration our goals and vision for the future we have designed a multidimensional

#### ***Corporate Responsibility Program, focusing our corporate responsibility actions in five main areas:***

- Responsible Management
- Responsible Business Operations
- Investing in People
- Strengthening Communities
- Environmental Responsibility

In all of our business operations we strive to increase our economic success, while maximizing the benefits for our customers and the society and minimizing the impact that we may have on the environment. At AMC we take pride on setting high management goals and priorities while making a positive difference in the communities where we operate.

#### **2.1 Responsible Management**

AMC is governed and managed in accordance with a set of principles and internal regulations which serve as the instruments that design, lead, execute and control all of our operations. The established rules and regulations provide a clear framework for the employees to abide by as well as for all the stakeholders to understand their rights and responsibilities. It is through these transparent regulations that AMC has become a successful leader in the industry, maximizing its profits while maintaining high standards of corporate social responsibility.

### **Disa prej rregullave përfshijnë:**

- Kodin e Sjelljes, i cili përcakton marrëdhënien tonë me aktorët
- Manualin e Rregullores së Brendshme, i cili trajton procedurat dhe rregullat që qeverisin funksionet e Bordit Mbikëqyrës, Bordit të Drejtorëve, zyrës së Drejtorit të Përgjithshëm, strukturën dhe objektivat e çdo njësie, marrëdhëniet ndërmjet njësive, procedurat e rekrutimit dhe vlerësimit nga ana e drejtorëve
- Kodin e Brendshëm të Personelit, i cili rregullon marrëdhëniet ndërmjet AMC dhe punonjësve të saj
- Kodin e Privatësisë, i cili rregullon mbrojtjen e të dhënave personale të subjekteve
- Rregulloren e Brendshme, në të cilën bëjnë pjesë politikat dhe rregullat që rregullojnë procese specifike të lidhura me njësi/ departamente specifike.

### **2.2 Operacione të përgjegjshme biznesi**

Kryerja e biznesit në mënyrë të përgjegjshme ka qenë përherë angazhim themelor i AMC. Vlerat si integriteti dhe ndershmëria janë shtysat e suksesit tonë në biznes. Ne mbajmë përgjegjësi para aktorëve dhe jemi transparentë në çdo veprim tonin. AMC është përherë në proces përmirësimi të aspektit praktik të rregullave dhe normave që kemi vendosur. Jemi të angazhuar kundrejt parimeve të operacioneve të përgjegjshme të biznesit dhe bëjmë të pamundurën që çdo punonjës i AMC t'i trajtojë këto parime me seriozitetin e duhur.

Marrëdhëniet që kemi formuar me aktorët tanë karakterizohen nga integriteti dhe ndershmëria. Vetëm në sajë të marrëdhënieve me aktorët tanë mund të arrijmë suksese në industrinë tonë dhe njëkohësisht të mbetemi kompani lider përsa i përket operacioneve etike e të përgjegjshme në Shqipëri. Sugjerimet dhe komentet e aktorëve lidhur me strategjitë, produktet e shërbimet i shqyrtojmë me seriozitetin e duhur. Vlerat e AMC të operacioneve të përgjegjshme të biznesit i përfaqësojmë në të gjitha ndërveprimet tona me abonentët, punonjësit, partnerët, shoqërinë, autoritetet dhe median.

### **Some of these rules and regulations include:**

- The Code of Conduct, which clearly defines our relationships with the stakeholders;
- Internal Regulation Manual, which covers the procedures and rules governing the function of Supervisory Board, Board of Directors, office of Chief Executive Officer, the structure and objective of each unit, the relations among units, recruitment and evaluation procedures by Directors;
- Internal Personnel Code, which regulates the relations between AMC and its employees;
- Privacy Code, which regulates the protection of personal data of subjects.
- Internal Regulation Policies, which consist of policies that clearly and strictly regulate a specific process related to a specific unit/ department.

### **2.2 Responsible Business Operations**

Operating our business in a responsible manner has always been a fundamental commitment of AMC. Values such as integrity and honesty are key drivers of our success in the business. We are accountable to our stakeholders and are transparent in all of our operations. AMC continuously strives to improve the practical aspect of all of the rules and regulations that we have in place. We are fully committed to principles of responsible business operations each and every day and we make sure that every single AMC employee takes these principles seriously.

We practice integrity and honesty in the relationships that we foster with our various stakeholders. We believe that only through working relationships with our stakeholders are we able to succeed in our industry and at the same time remain the leaders of conducting ethical and responsible operations in Albania. We take seriously the stakeholders' suggestions and comments regarding the new strategies, new products and services. In all of our interactions with our customers, employees, partners, the society, authorities and the media we strive to represent AMC's values of responsible business operations.

### **2.2.1 Në lidhje me abonentët**

Abonentët i konsiderojmë një nga grupet kryesore të aktorëve tanë, të cilët përcaktojnë suksesin e produkteve dhe shërbimeve tona. AMC i konsideron abonentët si busullën që tregon drejtimin ku duhet të shkojnë operacionet tona të biznesit.

Kërkesave dhe opinioneve të abonentëve tanë u kushtojmë vëmendje maksimale, pasi na ndihmojnë të përcaktojmë shërbimet që u përshtaten më shumë.

Jemi të angazhuar të dëgjojmë çdo abonent tonin, siç theksohet në fushatën tonë të re të korporatës “E shohim botën si ti”, e lançuar në janar 2010, e cila paraqet pozicionimin tonë të orientuar drejt abonentit. Synojmë të jemi përherë zgjedhja e parë e abonentëve, ndaj jemi të vetëdijshëm për rolin tonë si pionerë të teknologjisë së komunikimit në Shqipëri. Krahas produkteve dhe shërbimeve që ofrojmë për shqiptarët e çdo grupmoshe dhe formimi, sjellim zgjidhje efikase dhe efektive që na dallojnë nga operatorët e tjerë në vend. Ne e kuptojmë më së miri larminë e abonentëve tanë dhe ofrojmë ndërthurjen më të mirë të produkteve, shërbimeve e ofertave promociionale, ndaj jemi zgjedhja e natyrshme e mbi 2 milion abonentëve.

### **2.2.2 Partnerët**

Marrëdhënien tonë me partnerët e përcakton Kodi i Sjelljes i kompanisë. Bashkëpunëtorët dhe furnitorët ne i trajtojmë me respekt dhe transparencë. Furnitorëve të mundshëm u japim mundësi të barabarta për vendosjen e marrëdhënieve profesionale me AMC, pasi i përzgjedhim në bazë të kriterëve objektive. AMC bashkëpunon vetëm me furnitorë që zotërojnë liçensimin e nevojshëm në sektorin ku veprojnë në përputhje me ligjet e rregullat shqiptare e ndërkombëtare.

Ne kryejmë biznes në terma të ndershëm e të arsyeshëm. Nga bashkëpunëtorët tanë presim të zbatojnë praktikat etike më të mira të biznesit; presim që jo vetëm t'u binden ligjeve e rregullave tregtare ndërkombëtare, por edhe të shfaqin ndjeshmëri sociale dhe mjedisore.

Ne përpiqemi t'i ngremë në nivel partneriteti marrëdhëniet tona me të gjithë anëtarët e zinxhirit tonë të vlerave.

### **2.2.1 Relating to our Customers**

We regard our customers as one of our core groups of stakeholders. Our customers determine the success of our products and services. AMC sees its customers as the compass that determines the direction towards which our business operations are headed.

We are committed at listening to all the customers and this was highlighted in our new corporate campaign launched in January 2010, expressing the brand's new position. With the slogan “We see the world as you do” we commit ourselves in being a customer centric operator. We aim at positioning ourselves close to our subscribers needs, because we believe our customers put a substantial value when purchase a communication product and convey what they expect from us.

As we aim to be the customers' number one choice, we take seriously our role as the pioneers of communication technology in Albania. In addition to providing products and services to all Albanians of all age groups and backgrounds, we deliver efficient and effective solutions that distinguish us from the other operators in the country. We recognize the diversity of our customer base and we offer the best combinations of products, services and promotional offers, which has made us the premier choice of over 2 million subscribers.

### **2.2.2 Partners**

Our relationship with our partners is defined in the company's Code of Conduct. We treat our associates and suppliers with respect and transparency. We give potential suppliers equal opportunities to establish a professional relationship with AMC by selecting them based on objective criteria. AMC deals only with suppliers that are properly licensed in their business sector and abide by the regulations and standards in compliance with the Albanian and International laws.

We trade in fair and reasonable terms. We expect our associates to implement best business ethics' practices and not only to comply with laws and internationally established trade rules, but also to be socially and environmentally sensitive themselves.

We strive to take our relationship with all members of our value chain to a partnership level.

### 2.2.3 Autoritetet

Ne kërkojmë dialog mirëkuptimi dhe marrim masa që vendimmarrësit të informohen në kohën dhe mënyrën e duhur për çdo çështje. AMC ruan marrëdhënie profesionale me të gjitha autoritetet rregullatore në vend dhe bashkëpunon me to kurdoherë e kërkon ligji.

### 2.2.4 Media

Ne shfrytëzojmë një numër mjetesh mediatike për t'i përcjellë publikut informacion të shpejtë e të besueshëm në lidhje me aktivitetin tonë, më konkretisht nëpërmjet konferencave për shtyp, deklaratave për shtyp, raporteve, fletëpalosjeve, faqes së internetit, etj.

Gjithashtu shfrytëzojmë ndërveprimin e drejtpërdrejtë me shumë kanale mediatike, si dhe nxisim diskutimin e hapur dhe analizën profesionale, në mënyrë që të shtojmë njohuritë dhe të vemë publikun në dijeni të zhvillimeve të rëndësishme në fushën e teknologjisë së informacionit dhe telekomunikacionit. Ne mundohemi të informojmë publikun në lidhje me aktivitetet e kompanisë në mënyrë të shpejtë e të saktë, nëpërmjet kanalit të duhur mediatik.

### 2.3 Investimi në njerëz

Në AMC i japim rëndësi komunikimit të hapur e transparent midis të gjithë punonjësve e në çdo nivel. AMC ka vënë në zbatim disa mjete sistematike komunikimi, përfshirë studimet sasiore, grupet e fokusit, anketat e forumet e hapura, për vjeljen e informacionit nga ana e punonjësve në lidhje me efikasitetin në punë, mundësitë për karrierë, imazhin dhe mesazhet e kompanisë, kulturën dhe vlerat e korporatës, nismat e çështje të tjera në të cilat punonjësit tanë mund të sjellin ndryshimin. Ripozicionimi i brandit tonë dhe përvetësimi i filozofisë së orientuar nga abonenti ishte rezultat i studimeve dhe kërkimeve të jashtme e të brendshme, ku qindra punonjës ndanë pikëpamjet e tyre me vendimmarrësit e nivelit të lartë në kompani.

Në AMC ushqejmë një kulturë që u jep mundësi punonjësve të shënojnë progres në jetën profesionale e, si rrjedhim, të bëhen kontribues të vlefshëm në industrinë e informacionit dhe telekomunikacionit në Shqipëri. Ne nxisim punonjësit tanë të përqafojnë nismat e përgjegjësive së korporatës e të sjellin ndryshime në jetën e komuniteteve ku kryejmë aktivitetin.

### 2.2.3 Authorities

We seek meaningful dialogue and make sure that decision-makers are properly and timely informed on all issues. AMC maintains a professional relationship with all regulatory authorities in the country and works with them whenever necessary.

### 2.2.4 Media

We use a variety of tools to provide timely and reliable information to the public in general and media about all our business activities, through our press conferences, press releases, reports, leaflets, website briefings, etc.

We also use direct interaction with many media channels and encourage open discussion and professional analysis to enhance knowledge and update the public on important developments in the information and telecommunication technology. We aim to inform the public about the company's activities in a timely and reliable way using the appropriate media outlet.

### 2.3 Investing in People

At AMC we cultivate open and transparent communications among all employees, at all levels. AMC has implemented several systematic communication tools, including quantitative surveys, focus groups, polls and open forums, to elicit information from employees in areas such as job effectiveness, career opportunities, company image and messages, corporate culture and values, initiatives, and many other issues that our employees can make a real difference. The changes in our brand positioning and the customer centric philosophy was a result of surveys and researches externally and internally, with hundreds of employees directly sharing their opinions with the company's top decision makers.

At AMC, we strive to foster a culture that empowers our team members to make significant progress in their professional lives and consequently become effective contributors to the information and telecommunication industry in Albania. We encourage our employees to embrace our corporate responsibility initiatives, to make a difference in the life of the communities where we conduct our business.

Ne mbështesim dialogun e hapur mes punonjësve dhe përkrahim idetë novatore që çojnë në zgjidhje të pranueshme. Jemi të ndërgjegjshëm që secili prej punonjësve tanë është përfaqësues i AMC dhe përfaqëson vlerat e parimet e kompanisë. Ndaj i inkurajojmë punonjësit që ta marrin seriozisht këtë përgjegjësi, pavarësisht nivelit të tyre në hierarki apo detyrës konkrete. Të gjithë punonjësit e AMC duhet të mbajnë qëndrim profesional për çdo çështje.

AMC çmon dhe përkrah punën në grup, duke respektuar opinionet e ndryshme, duke nxitur dialogun e hapur e të ndershëm për zgjidhjen e problemeve. Ne vendosim marrëdhënie besimi, me bazë frymën e grupit përtej interesit vetjak.

Në AMC vlerësojmë dhe kultivojmë talentin dhe punën e punonjësve. Punonjësit më të spikatur trajnohen për pozicione pune menaxhuese. Ne vazhdimisht synojmë që, nëpërmjet simujve të mjaftueshëm për zhvillim profesional, punonjësit tanë të jenë më entuziastë e të gatshëm për të dhënë rezultate më efektive në detyrat që dalin. Për më tepër, falë kualifikimit të punonjësve tanë mund të ruajmë pozitën novatore në treg e të sigurojmë sukses në të ardhmen.

Mbrojtja e punonjësve ka qenë përherë objektivi kryesor i AMC. Ne sigurojmë kushte pune të përshtatshme, respektojmë rregulloret e shëndetit e të sigurisë. Punonjësit e AMC janë të informuar në lidhje me rregullat e sigurisë dhe procedurat që ndiqen në situata emergjente.

Respektojmë diversitetin dhe përpqemi të krijojmë një kulturë ku secili punonjës të japë maksimumin e kontributit për realizimin e objektivave të kompanisë.

### 2.4 Forcimi i komuniteteve

Besojmë se qëndrueshmëria e biznesit tonë ngrihet mbi veprimet që ndërmarrim në komunitetet ku operojmë. Parimet e përgjegjësive sociale të korporatës na lidhin ngushtë me komunitetet vendase. Ne përpqemi jo vetëm të plotësojmë nevojat e abonentëve tanë, por edhe të marrim seriozisht detyrimin tonë për rritjen dhe zhvillimin e komunitetit.

We promote an open dialogue among all employees and favor innovative ideas that contribute to finding commonly accepted solutions. We acknowledge that each and every one of our employees is an AMC representative who displays the core values and principles of our company. Therefore, we encourage all employees to take this responsibility seriously, regardless of their level of employment or the task at hand. At AMC, all employees are expected to take a professional stand in all matters involved.

AMC highly values and actively supports teamwork, showing respect for difference opinions and promoting open and honest dialogue to solve problems. We build relationships of trust, founded on team spirit beyond personal interest.

At AMC we are sensitive to valuing and cultivating talent and hard work among our employees. We are constantly striving to cross-train our best and brightest people to move into new and challenging positions. It is only through empowering our employee base that we are able to maintain the innovate edge in the market and ensure future success in the business.

Employee protection has always been a core goal of AMC. We ensure appropriate working conditions and respect the health and security regulations. All AMC employees are equipped with knowledge on safety rules and are familiar with procedures on what to do on emergency situations.

We respect diversity and we strive to create a culture where all employees can contribute to their full potential in pursuit of the company's objectives.

### 2.4 Strengthening Communities

We believe that the sustainability of our business is grounded in the actions that we take in the communities where we operate. Our CSR principles connect us tightly to the local communities where we not only strive to meet the needs of our customers but also take seriously our obligation in encouraging community growth and development.

AMC është një nga punëdhënësit më të mëdhenj në Shqipëri, me mbi 540 punonjës, kështu që është një burim i rëndësishëm të ardhurash nga taksat dhe kontributet e tjera për vendin. Produktet e shërbimet tona u shërbejnë shumë bizneseve, individëve, institucioneve dhe organizmave shtetërorë për t'i afuar me botën e informacionit dixhital.

Ne ndërmarrim nisma dhe veprime për përmirësimin e komuniteteve ku operojmë. Mbështesim organizata në nivel vendor dhe kombëtar që realizojnë projekte në kuadër të pesë fushave strategjike për ne. Gjatë këtyre viteve kemi dhënë kontribut të shumëanshëm dhe kemi vendosur partneritet me organizata të ndryshme për rritjen e mirëqenies së shumë komuniteteve dhe mijëra njerëzve.

#### **2.5 Përgjegjësia mjedisore**

***Minimizimi i ndikimit tonë në mjedis ka qenë përherë ndër përparësitë tona absolute. Ne përpiqemi sistematikisht:***

- Të integrojmë procedurat dhe praktikat më të mira të menaxhimit mjedisor në veprimtarinë tonë tregtare
- Të monitorojmë dhe reduktojmë ndikimin mjedisor të aktivitetit të kompanisë
- Të shfrytëzojmë më efektivisht burimet tona.

Besojmë se ka ende punë për t'u bërë për të zvogëluar më tej ndikimin tonë ekologjik dhe marrim përherë vendime biznesi drejt këtij objekti.

AMC is one of the largest employers in Albania, with more than 540 employees and therefore it is a large source of tax revenues and other types of contributions in the country. Our products and services serve as tools in bridging the digital world of information for many businesses, individuals and state institutions and organizations.

We undertake many activities and initiatives to improve the communities where we operate. We support organizations at the local and national levels that foster and energize projects within our five strategic areas. Throughout the past years we have made multifaceted contributions and have partnered with various organizations in improving the well-being of many communities and thousands of people.

#### **2.5 Environmental Responsibility**

***Minimizing the effect that we have on the environment, this has been one of our top priorities and we are systematically working to:***

- Integrate environmental management procedures and best practice into all our business operations;
- Monitor and actively reduce the environmental impact of the company's operations;
- Make more effective use of resources;

We believe that there is more to be done in order to further reduce our ecological footprint and we are consistently making business decisions to work towards that goal.

# **PËRKUSHTIM DHE SUKSES DEDICATION AND SUCCESS**

Zyrat Qendrore të AMC në Laprakë / AMC headquarters in Lapraka



Konferenca e shitjeve / Sales conference



**MENAXHIM I SUKSESSHËM**  
**SUCCESSFULLY MANAGING**



### III. MENAXHIM I SUKSESSHËM, FUNKSIONIM ME INTEGRITET

#### Qeverisja e korporatës

AMC, në përputhje me vizionin dhe vlerat e Grupit COSMOTE, ka përvetësuar standarte të larta të korporatës, të cilat pasqyrohen në çdo aspekt të veprimeve tona të biznesit.

Strukturat kryesore menaxhuese të AMC janë si më poshtë:

**Drejtori i përgjithshëm** mban përgjegjësinë kryesore për menaxhimin operacional. Drejtori i përgjithshëm ka asistencën e Zyrës së Auditit të Brendshëm dhe Pajtueshmërisë.

**Bordi i drejtorëve** përgjigjet dhe përcakton politikat e përgjithshme dhe strategjinë e AMC, si dhe mbikëqyr menaxhimin operacional dhe veprimtarinë e përgjithshme të kompanisë. Bordi i drejtorëve përbëhet nga 5 anëtarë, që caktohen nga Bordi mbikëqyrës.

#### Anëtarët e Bordit të drejtorëve:

1. Michail Tsamaz	kryetar
2. Aimilia Filippou	nënkryetar
3. Stefanos Oktapodas	Drejtor i përgjithshëm
4. Eirini Nikolaidi	anëtar
5. Georgios Athanasopoulos	anëtar

**Bordi mbikëqyrës** merr masa që aktivitetet dhe veprimet e kompanisë janë në përputhje me ligjet dhe rregullat. Bordi mbikëqyrës mbikëqyr edhe aktivitetin e Bordit të Drejtorëve. Bordi mbikëqyrës përbëhet nga 3 anëtarë, 2 prej të cilëve caktohen nga aksionerët, kurse njëri caktohet nga punonjësit e kompanisë.

#### Bordi mbikëqyrës:

1. Kostandinos Liamidis	Kryetar
2. Georgios Tsonis	nënkryetar
3. Julian Branko	anëtar

### III. SUCCESSFULLY MANAGING, OPERATING WITH INTEGRITY

#### Corporate Governance

In accordance with the COSMOTE Group's vision and values, AMC has adopted high corporate standards which are reflected in all aspects of our business operations.

AMC's main Management bodies are the following:

**Chief Executive Officer** assumes the primary responsibility for the operational management. The Chief executive Officer is assisted and supported in his operation by the Internal Audit and Compliance Office.

**Board of Directors** is responsible and defines the general policies and strategy of AMC as well as it supervises operational management and the overall activity of the company. The Board of Directors consists of 5 members appointed by the Supervisory Board.

#### Board of Directors members:

1. Michail Tsamaz	Chairman
2. Aimilia Filippou	Vice/chairman
3. Stefanos Oktapodas	Chief Executive Officer
4. Eirini Nikolaidi	Member
5. Georgios Athanasopoulos	Member

**Supervisory Board** has the responsibility to ensure that the Company's activities and operations are in compliance with all laws and regulations. In addition, the Board supervises the activity of the Board of Directors. The Supervisory Board consists of 3 members, 2 of which are appointed by the Shareholders and one is appointed by the company's employees.

#### Supervisory Board

1. Kostandinos Liamidis	Chairman
2. Georgios Tsonis	Vice/Chairman
3. Julian Branko	member

## **Pajtueshmëria**

Pajtueshmëria është kërkesë e qeverisjes së përgjegjshme dhe një nga elementet thelbësorë të përgjegjësisë sonë të korporatës. Zyra e Auditit të Brendshëm dhe Pajtueshmërisë u krijua me qëllim sigurimin e pajtueshmërisë së kompanisë me çdo ligj e rregull.

Zyra e Auditit të Brendshëm dhe Pajtueshmërisë mbikqyr operacionet dhe aktivitetet e kompanisë nëpërmjet ushtrimit të kontrolleve të zbatuara në nivel kompanie, me qëllim identifikimin e rreziqeve të mundshme që mund të prekin kompaninë ose aksionerët. Në këtë mënyrë jo vetëm garantohet përputhshmëria me ligjet dhe rregullat, por edhe promovohet integriteti dhe besnikëria e punonjësve ndaj kompanisë dhe aktorëve.

Zyra e Auditit të Brendshëm dhe Pajtueshmërisë siguron pajtueshmërinë me politikat e korporatës dhe dispozitat e ligjit të “Sarbanes Oxley”\* përmes kontrolleve të planifikuara në pikat e kontrollit.

**\*Shënim:** Sarbanes Oxley është projektuar të mbikqyrë situatën e raportimeve financiare për profesionistët e financës. Qëllimi është të shqyrtojë kërkesat legjislative të auditit dhe të mbrojë investitorët duke pëmirësuar saktësinë dhe besueshmërinë e publikimeve të korporatës.

Ne kemi vënë në zbatim politika, rregullore e procese të rrepta që u binden të gjithë, si punonjës ashtu edhe drejtues, për të siguruar transparencë, integritet dhe për të nxitur praktikën e përgjegjshme të biznesit.

### ***Në veçanti kemi përvetësuar si kompani e Grupit COSMOTE:***

- Kodin e Sjelljes të Grupit COSMOTE
- Politikën e prokurimit
- Politikën e dhurimit dhe sponsorizimeve
- Politikën e dhuratave të korporatës
- Politikën e raportimit të shkeljeve
- Politikën kundër rasteve të frodit
- Politikën e rekrutimit
- Politikën e eventeve
- Kodin e privatësisë
- Politikën e transaksioneve nga persona të brendshëm
- Metodologjia ETOM si model të procesit të biznesit të korporatës (praktikat më të mira në industri)

## **Compliance**

Compliance is a requirement for the responsible governance and one of the core elements of our corporate responsibility. Aiming to ensure the company’s compliance with all current laws and regulations, the Internal Audit and Compliance Office has been established during the year.

The Internal Audit and Compliance Office is responsible for controlling the operations and activities of the company, through assessment of efficiency and effectiveness of relevant controls implemented on company level, to identify possible risks that could affect the company or its shareholders. This does not only guarantee compliance with the law and legal requirements, but it also promotes integrity and loyalty to the company and its stakeholders, among our employees. The Internal Audit and Compliance Office ensures compliance with corporate policies and with Sarbanes Oxley\* requirements through conducting planning controls in the check points.

**\*Note:** The Sarbanes Oxley is an act designed to oversee the financial reporting landscape for finance professionals. Its purpose is to review legislative audit requirements and to protect investors by improving the accuracy and reliability of corporate disclosures.

To ensure that daily operations protect our shareholder’s & community interests, we have adopted Policies, Regulations and Processes that are applied by all employees and executives in order to ensure transparency, integrity and to promote responsible business practices.

### ***In particular, as part of the COSMOTE Group Companies, we have adopted:***

- COSMOTE Group Code of Conduct
- Procurement Policy
- Donation & Sponsorship Policy
- Corporate gifts policy
- Whistle blowing policy
- Fraud Policy
- Recruitment policy
- Events Policy
- Privacy Code
- Insider Trading Policy
- ETOM as the Corporate Business Process Model (best practice in the industry)

Një numër procedurash po hartohen brenda kompanisë për të mbështetur pajtueshmërinë.

## **Marketing i përgjegjshëm**

Aktiviteti i kompanisë zhvillohet në përputhje me nevojat e abonentëve dhe të punonjësve, pasi ata janë përdoruesit përfundimtarë të shërbimeve tona. Kjo filozofi shprehet mjaft qartë në slloganin tonë të ri “E shohim botën si ti”. Jemi ripozicionuar si kompania lider në treg përsa i përket orinetimit drejt abonentit dhe kështu kemi hedhur një hap më afër abonentëve dhe nevojave të tyre.

Ne komunikojmë hapur dhe vazhdimisht me abonentët tanë nëpërmjet mënyrave të ndryshme të komunikimit. Japim dhe e përditësojmë informacionin për produktet e shërbimet tona të reja në menynë pa pagesë AMC Easy. Kujdesemi që materialet tona të komunikimit të jenë të kuptueshme për të gjithë e të kenë informacion të dobishëm për abonentët tanë ekzistues e të mundshëm.

To ensure implementation and compliance throughout the company, several procedures are being internally developed.

## **Responsible Marketing**

The company’s activities are shaped according to the needs of the customers and of our employees too, as they are the end users of our services. This philosophy is clearly expressed in our new company slogan: “We see the world as you do”. We have taken a closer step to the subscribers and their needs by repositioning ourselves as the leading customer-centered company in the market.

We communicate clearly and continuously with our customers through different means of communication. We provide information and updates on our new products and services using the AMC Easy menu which is free. We ensure that our communication materials are clear for everyone to understand and filled with useful information for both our subscribers and potential customers.

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

Çmimi "Një qytetar, një pemë" / "One Citize, one tree" price



Mbrëmja me gazetarët / Media Party



**PUNONJËSIT TANË**  
**OUR TEAM MEMBERS**

## IV. PUNONJËSIT TANË

Punonjësit tanë, pasuria më e çmuar e AMC, luajnë rol drejtues në përballjen e suksesshme me sfidat e industrisë së telekomunikacionit. Ne ofrojmë kushte moderne pune, stimuj për zhvillimin e aftësive të punonjësve. Punonjësve u japim mundësi të shfrytëzojnë talentin individual dhe i shtyjme të synojnë përherë e më lart në karrierën profesionale.

***We krenari bëjmë të ditur se, gjatë 2009, kemi shënuar progres të ndjeshëm në dy fusha kryesore:***

- Kemi rritur me 50 % numrin e femrave në pozicione menaxhuese
- Arritëm objektivin e rëndësishëm prej zero aksidentesh fatale në vendin e punës

### **Statistika:**

Numri i punonjësve	544
Femra	55.15 %
Meshkuj	44.85 %
Mosha mesatare	33 vjeç

### **Arsimimi dhe trajnimi**

Në kuadër të kualifikimit të punonjësve, kemi realizuar një gamë të gjerë programesh trajnimi; vëmendje të veçantë u kemi kushtuar çështjeve të shëndetit e të sigurisë. Në vitin 2009 punonjësve iu ofruan rreth 134 programe trajnimi, me 25 435 orë gjithsej. Mbi 100 punonjës u trajnuan për shëndetin dhe sigurinë në punë, veçanërisht për çështjet e tensionit të lartë, ngjitjes në kulla dhe dhënies së sigurt të makinës. Numri i punonjësve që ndoqën programet e trajnimit gjatë vitit 2009 arriti shifrën 469.

## IV. OUR TEAM MEMBERS

Our workforce, the most valuable asset of AMC, plays the leading role in successfully meeting the unceasing challenges of the telecommunication business. At AMC we offer a modern working environment while establishing favorable conditions and incentives to develop our employees' skills enable them to utilize their individual talents and inspire them to aim higher in their professional careers.

***We are proud to announce that in 2009 we made substantial progress in two main areas:***

- We have increased the number of women in high management positions by 50%;
- We achieved our standing target of zero fatal accidents at working place

### **Statistical Data**

Number of Employees	544
Women	55.15%
Men	44.85%
Average Age	33

### **Education and training**

In our efforts for employees' development we implemented a wide range of training programs, placing particular emphasis in health and safety issues. During 2009 around 134 programs and numerous workshops were made available to our employees for a total of 25,435 hours. From these, more than 100 employees were trained in health and safety at work especially on issues of high voltage, tower climbing and safety driving. The number of our employees that took advantage of the training programs in 2009 reached to 469.

### **Benefite të tjera të punonjësve**

Sistemi elastik i benefiteve të punonjësve ka rezultuar i suksesshëm. Falë tij punonjësit kanë pasur mundësi të zgjedhin nga një numër benefitesh në fushën e kujdesit shëndetësor, argëtimit, aktiviteteve kulturore, etj. Ja disa prej benefiteve që u ofrohen punonjësve tanë:

1. Telefona celularë për të gjithë punonjësit, me programe tarifore të lira dhe një numër i dytë, me të njëjtat tarifa, për familjarët e tyre;
2. Tre numra të tjerë me tarifa preferenciale, me parapagesë, për çdo punonjës;
3. Dhurata dhe shpërblime në raste të caktuara;
4. Politikë elastike për lejet, në varësi të nevojave të veçanta;
5. Mbulim i kostove të kontrolleve mjekësore dhe kujdesit shëndetësor
6. Marrëveshje të veçanta me kompani të tjera për të ofruar produktet e shërbimet e tyre me ulje;
7. Organizimi i aktiviteteve sportive dhe organizimeve të tjera, për të ekuilibruar jetën profesionale të punonjësve me atë personale.

### **Komunikimi i brendshëm**

Përmirësimi i komunikimit të brendshëm në AMC vazhdoi edhe gjatë vitit 2009.

Projekt kryesor i komunikimit të brendshëm ishte përditësimi i Intranetit me një portal të ri, më praktik dhe të personalizuar për secilin punonjës. Portali i ri nxjerr në pah produktet e shërbimet e reja, forumet, anketat dhe hollësi nga jeta e përditshme e punonjësve. Aktivizimi i portalit të ri u reklamua në ambientet e AMC me postera që paraqitën përparësitë e Intranetit.

Kemi botuar numrin e ri të buletinit të AMC “Bota jonë në AMC”, ku përfshihen kategori interesante si punonjësit e rinj, fëmijët e sapolindur, artikuj të natyrës mjekësore, përmbledhje të aktiviteteve të përgjegjësive sociale, sponsorizime dhe një kalendar i aktiviteteve të brendshme, sportive apo argëtuese.

### **Nismat vullnetare**

Punonjësit tanë, në kuadër të aktiviteteve vullnetare, u përfshinë në disa nisma të tilla si i përvitshëm i gjakut, në bashkëpunim me Kryqin e Kuq Shqipëtar. Kjo nismë ka zënë fill në 2006 dhe është kthyer në traditë për AMC.

### **Employees’ additional benefits**

The flexible system of employee benefits has proved to be quite successful, enabling our employees to choose from the wide range of benefits in the areas such as health care, recreation, cultural events, etc. Some of the benefits available to our team members are:

1. Corporate mobile phones for all employees with special inexpensive programs and a bonus corporate phone of the same program for their family member.
2. Benefit 200 (three additional prepaid numbers/connections per employee with preferential tariffs).
3. Gifts and special rewards on special occasions.
4. Flexible leave policy, attentive to special needs.
5. Covering costs of medical examinations and health care.
6. Special agreements with other local companies for employee discounts on products and services.
7. Organization of sports activities and other events in order to balance employees’ professional and personal life.

### **Internal communication**

During 2009 we continued to improve Internal Communication within AMC.

Our main project was the update of the Intranet with a new portal which is more user-friendly and personalized for each employee. In this new portal emphasis is given to new products and services, forums, polls and details of employees’ everyday life. The new portal launch was supported by posters that conveyed new Intranet features that were found in all offices at launch day.

We have issued the new edition of AMC newsletter “Our world in AMC” where we now include interesting categories such as new employees on board, new babies in the company, articles of medical interest, CSR and Sponsorship examples and a calendar of our in-house celebrations events and sport activities.

### **Volunteer Initiatives**

In the frame of volunteer activities our employees were involved in several initiatives such as participation in the yearly Blood Donation for the Red Cross Albania, an initiative started since 2006 and becoming now an AMC tradition;

### **Aktivitete jashtë pune**

Në vitin 2009 u organizuan Kampionati i Futbollit brenda kompanisë, Kampionati i Futbollit ndërmjet institucioneve dhe Kampionati i Bulingut. Punonjësit e AMC morën pjesë masivisht në to dhe u argëtuan.

### **Opinione individuale**

Gjatë vitit 2009, punonjësit u përfshinë për herë të parë në dy projekte: Grupet e fokusit dhe Projekti i vjeljes së ideve. Grupet e fokusit u organizuan në prag të fushatës së re të komunikimit të korporatës, për t’u dhënë mundësi punonjësve të çdo departamenti të shprehnin opinionin e tyre për imazhin ekzistues të korporatës, konkurrentët në treg e të sugjeronin hapat për të ardhmen. Projekti i vjeljes së ideve synonte të identifikonte çështjet problematike të imazhit të kompanisë e të mblidhte sugjerime për zgjidhje të përshtatshme dhe efikase. Në projekt morën pjesë 11 grupe me nga 6 punonjës të AMC. Grupi që hodhi idenë dhe zgjidhjen më të goditur u vlerësua me një udhëtim në Kroaci.

### **Extracurricular Activities**

Sports activities such as the internal Football Championship, Institutions Championships and the Bowling Championships were organized during year 2009. AMC employees participated in large numbers and enjoyed some leisurely time outside of the work environment.

### **Individual Input**

In 2009 our employees were involved for the first time in two projects: Focus Groups and the Brainstorming Project. The focus groups were organized just before the launch of the new corporate communications campaign in order for the employees from all departments to express their opinions about the existing corporate image, the market competitors and to suggest new steps to be taken in the future. The Brainstorming Project aimed to identify problematic issues of company image and to gather suggestions for relevant and effective solutions. Eleven teams consisting of 6 participants from each of AMC Departments participated in the project and the team that provided the most insightful ideas and solutions was awarded a trip to Croatia.

**JETA SHOQËRORE NË AMC**  
**SOCIAL LIFE AT AMC**



Kampionati i futbollit / Football championship



Kampionati i Bulingut / Bowling championship



Mbrëmja e Vitit të Ri me punonjësit / Employees Christmas Party



Dhurimi i gjakut / Blood donation



Viti I Ri në AMC / Christmas at AMC



Sesion trajnimi i punonjësve të AMC / AMC employees training session



**INVESTIMI ATJE KU DUHET, NË  
KOMUNITETET KU KRYEJMË AKTIVITETIN  
INVESTING WHERE IT MATTERS:  
COMMUNITIES WHERE WE OPERATE**

## V. INVESTIMI ATJE KU DUHET, NË KOMUNITETET KU KRYEJMË AKTIVITETIN

Përgjegjësia jonë si kompani e telekomunikacionit celular shtrihet përtej misionit për të ofruar zgjidhje komunikimi.

Në AMC ndjekim modelin e përgjegjesisë sociale të korporatës: synojmë një zhvillim të qëndrueshëm, kontribuojmë për të ardhmen e cilitdo që prek aktiviteti ynë, plotësojmë nevojat e komuniteteve ku kryejmë aktivitetin.

***Kontributi ynë ndaj shoqërisë, nëpërmjet programit të përgjegjesisë sociale të korporatës, përqendrohet në këto fusha strategjike:***

- Mirëqenia dhe zhvillimi i fëmijëve
- Mundësi të barabarta për arsimim dhe informim
- Mundësi për personat me aftësi të kufizuar
- Ndihmë në raste fatkeqësish

### **Mirëqenia dhe zhvillimi i fëmijëve**

AMC synon të mbrojë mirëqenien e fëmijëve dhe kontribuon vazhdimisht për zhvillimin e tyre. Ne kemi mbështetur sistematikisht aktivitete të ndryshme në mbarë vendin për fëmijët.

### **1. Projekti i SMS-ve të dërguar natën e ndërrimit të viteve**

Kjo nismë filloi para një viti. Edhe këtë vit u dhuruan organizatave që kujdesen për fëmijët me probleme shëndetësore një pjesë të konsiderueshme të të ardhurave nga SMS e dërguara natën e ndërrimit të viteve. Të ardhurat u përdorën për blerjen e aparaturave mjekësore, që iu dhuruan Departamentit të Hematologjisë dhe Onkologjisë Pediatrike, në spitalin “Nënë Tereza”.

### **2. Trajnimi “Jeto shëndetshëm”**

AMC ka zbatuar programin “Jeto shëndetshëm”, një tërësi informacioni në lidhje me problemet apo shqetësimet që mund të hasin adoleshentët. Projekti kishte për qëllim shtimin e dijenive të adoleshentëve e të të rinjve për rreziqet e konsumimit të alkoolit, duhanit dhe drogës. Në program u përfshinë 376 shkolla të mesme, 138,428 nxënës e 7,780 mësues, kryesisht të qyteteve të mëdha Tiranë, Shkodër, Elbasan, Vlorë dhe Fier.

## V. INVESTING WHERE IT MATTERS: COMMUNITIES WHERE WE OPERATE

Our responsibility as a mobile communications company extends beyond our mission to provide essential communication solutions.

At AMC we apply the CSR model aiming at sustainable development, contributing towards the prosperity of all those affected by our activities, meeting the real needs of the communities where we operate.

***Our contribution to society through our CSR Program is focused in the following strategic areas:***

- Children welfare and development
- Equal access to education and information
- Accessibility for the impaired
- Disaster relief

### **Children Welfare and Development**

AMC aims to protect the welfare of all children and contributes to their continuous development. We have chosen to systematically support various activities for children throughout the country.

#### **1. SMS New Year Project**

Following the initiative started last year by AMC, New Year SMS, we provided a substantial amount from the revenue earnings of New Year's Day SMS-s to support children with health problems. Medical devices were donated to the Pediatrics Hematology and Oncology Department of the Mother Teresa Hospital.

#### **2. Living Healthy Training Program**

AMC has implemented the “Living healthy” program which consists of a full package of information and knowledge on the problems and issues related to the life-style for adolescents. The project aimed to increase knowledge among teenagers and young people on the risks of alcohol drinking, cigarette smoking and drug usage. The program involved 376 high schools with 138,428 students and 7,780 teachers, located mainly in the large cities of Tirana, Shkodra, Elbasani, Vlorë and Fieri.

### 3. Qendra për ndihmën e fëmijëve

AMC ka dhënë mbështetjen e vet për Qendrën e ndihmës së fëmijëve. Të gjithë abonentët AMC mund të telefonojnë falas në “Alo 116” (numri i Qendrës Kombëtare Shqiptare për Ndihmën e Fëmijëve) e të denoncojnë rastet e abuzimit me fëmijë. Kjo qendër u themelua në vitin 2009 nga Qendra Shqiptare e të Drejtave të Fëmijëve, me mbështetjen e UNICEF. Fëmijët dhe prindërit mund të marrin informacion, të raportojnë fëmijët e humbur, rastet e dhunës apo abuzimit që hasin në familje, shkollë apo komunitet. Numri i telefonit për ndihmën e fëmijëve ka shënuar, deri më sot, 400 telefonata në ditë ose 16-17 telefonata në orë.

### 4. Vaksinimi i fëmijëve të fshatit SOS

AMC ka kontribuar për përmirësimin e mirëqenies dhe jetës në fshatin SOS në Tiranë. AMC, për të dytin vit radhazi, ka realizuar vaksinimin nga gripit sezonal të 120 fëmijëve dhe nënave që jetojnë aty.

### Mundësi të barabarta për arsimim dhe informim

Besojmë se barazia në shoqëri është e lidhur pandashmërisht me barazinë e mundësive për arsimim dhe informim. Kjo fushë strategjike nënkupton ofrimin e mundësive të barabarta për këdo për arsimim dhe informim, për akses të barabartë në teknologjitë e komunikimit, pavarësisht vendndodhjes apo formimit.

### 1. Bursat për studentët më të mirë

AMC ka ofruar për të tetin vit radhazi bursat për 10 studentët më të mirë të universiteteve publike. Studentët përzgjidhen nga fushat që lidhen me aktivitetin e AMC, p.sh. inxhinieri, biznes, ekonomi, financë, juridik, etj. Studentët më të mirë përfitojnë bursë gjatë gjithë kohëzgjatjes së studimeve, deri kur të diplomohen, me kusht që të ruajnë rezultatet e shkëlqyera akademike. Marrëdhënia e AMC me këta studentë vazhdon edhe pas diplomimit të tyre, pasi u ofrohen mundësi praktike dhe punësimi në kompani.

AMC i ofroi gjithashtu, për të dytin vit, bursë një studentit shqiptar që studion në “American Farm School” në Selanik të Greqisë. Kjo bursë mbulon pagesën e shkollimit, qëndrimin dhe shpenzime të tjera të nevojshme gjatë vitit akademik.

### 3. The Child Helpline Centre

AMC has partaken in the support of the Child Helpline Centre. All AMC subscribers have free access to “Alo 116” (the number of the helpline) to report child abuses to the Albanian National Child Helpline Centre. The centre was established last year from Albanian Child Rights Centre in cooperation with UNICEF. Children and parents can acquire information, report missing children and cases of violence and abuse that are experienced in the family, school or community. Since it began operations, the Albanian telephone helpline for children has received up to 400 phone calls per day, or 16 to 17 calls per hour.

### 4. SOS villages’ children vaccination

AMC has contributed in improving children’s wellbeing and quality of life in the SOS Villages in Tirana. For the second consecutive year AMC enabled the vaccination of about 120 children and mothers living at SOS Children’s Villages in Tirana, to prevent the spread of seasonal flu.

### Equal access to education and information

We believe that equality in society is fundamentally linked to equality of access to education and information. This strategic area refers to providing equal access to education and Information and Communication Technologies to all people, regardless of their location or background.

### 1. Students Scholarships

For the 8th consecutive year AMC has offered scholarships to 10 best students from the public Universities. The students are selected from fields that are related to AMC’s line of business such as engineering, business, economy, finance, law, etc. The best students are provided with scholarship for the whole duration of their studies up to their graduation on the condition that they maintain high academic results. The relationship between AMC and the students continues post-graduation when AMC offers internship position to the scholarship recipients followed by employment opportunities within the company in the following year.

For the 2nd year in 2009, AMC offered a scholarship to an Albanian student studying at the American Farm School in Thessaloniki Greece, covering tuition, fees, accommodation and all relevant expenses required for the whole academic year.

### 2. Rindërtimi i shkollës

AMC ka mbështetur ndërtimin e shkollës 9-vjecare në Dunicë, një nga fshatrat më të izoluar të Pogradecit. Në Dunicën e rrethuar nga malet dhe me infrastrukturë të dobët jetojnë mbi 100 familje. Mjediset e reja shkollore u krijuan mundësi shkollimi 90 fëmijëve të zonës.

### 3. Biblioteka Kombëtare

AMC bëri të mundur rikonstrukcionin e sallës më të frekuentuar të Bibliotekës Kombëtare, pikërisht sallën e gazetave e revistave shqiptare e të huaja, si dhe botime të specializuara. Edhe sistemi bibliotekar u rinovua. Tashmë frekuentuesit e bibliotekës mund të kërkojnë në mënyrë të kompjuterizuar nëpër arkivat e saj. Falë këtij ndryshimi, studiuesit e të tjerët mund të shfrytëzojnë më mirë burimet e bibliotekës.

### 4. Programet e praktikës

AMC, siç është kthyer në traditë katërvjecare, mbështeti nismën rinore “Praktikë 2009”, të organizuar nga “Rrjeti i Studentëve Shqiptarë në Botë” dhe që synon të ofrojë mundësi praktike në sektorin publik dhe privat. Studentëve shqiptarë që kthehen në atdhe u ofruan 420 vende praktike. Qëllimi është të tërhiqet brezi i arsimuar shqiptar të kthehet e të kontribuojë në zhvillimin ekonomik e social të Shqipërisë.

### 5. Salla e ekspozitave në Fakultetin e Gjeologji-Minierave

AMC kontribuoi për ngritjen e sallës së ekspozitave në Fakultetin e Gjeologji-Minierave, ku studentët do të kenë mundësi të shfaqin punimet e tyre. Kjo nismë ishte pjesë e kontributit të AMC në arsim, për përkrahjen e studentëve dhe studiuesve të talentuar.

### Mundësi për personat me aftësi të kufizuar

AMC, nëpërmjet kontributeve të prekshme, tregon kujdes të veçantë për t’u dhënë mundësi personave me aftësi të kufizuar. Në këtë fushë të përgjegjësisë sociale të korporatës kemi ndërmarrë veprime që synojnë barazinë dhe përfshirjen sociale të tyre.

### 2. School reconstruction

AMC has supported the construction of a Middle school in Dunicë, one of the most remote villages of Pogradec. Dunicë is surrounded by mountains, has very little developed infrastructure yet over 100 families live in the area. The construction of the Middle School has enabled 90 children enjoying the new learning environment.

### 3. National Library

AMC enabled a large renovation of the most attended halls of the Albanian National Library which houses the Albanian and foreign newspapers, magazines and specialized media. An overhaul of the library system was also implemented. Now patrons of the library can utilize the new computerized way of searching for books in the library’s files. This change has enabled a more efficient usage of library’s resources by scholars and other citizens alike.

### 4. Internship Program

Now a tradition, for the fourth consecutive year AMC has supported the youth initiative “Internships 2009” organized by the “Albanian Students Abroad Network” aiming to provide internship positions in public and private administrations. 420 internships are provided to Albanian students returning from their studies abroad in order to attract the highly educated generation of Albanians to return and contribute to the Albanian economic and social development.

### 5. Exhibition Room at the Faculty of Geology

AMC has contributed to establish the exhibition room at the Faculty of Geology and Mining aiming to provide the students with opportunities to display their work. The initiative was part of AMC contribution in the field of education to promote researcher and talented students.

### Accessibility for the Impaired

At AMC we place special emphasis on supporting accessibility for the impaired through tangible contributions. This area of CSR consists of actions to promote equality and social inclusion for people with disabilities.

## **1. Kampionati i minifutbollit për të verbrit**

AMC mbështeti kampionatin e dytë të minifutbollit për të verbër, të organizuar nga Shoqata Shqiptare e të Verbërve. Gjashtë skuadra me nga 10 lojtarë u zgjodhën nga Vlora, Tirana, Shkodra, Elbasani, Lezha, Fieri, etj. Ky aktivitet u krijon mundësi personave me aftësi të kufizuar të marrin pjesë në sporte dhe njëkohësisht shërben për ndërgjegjësimin e komunitetit ndaj çështjeve si verbëria.

## **2. Turi i fundvitit në qendrat e të moshuarve dhe jetimoret**

AMC organizoi për të tretin vit radhazi turin e bamirësisë në jetimoret e vendit. Rreth 300 fëmijë në jetimoret e Tiranës, Durrësit, Shkodrës, Korcës, Vlorës dhe Sarandës dhe fëmijët e fshatrave SOS iu gëzuan dhuratave të AMC, si veshje e lodra. AMC dhuroi gjithashtu pajisje elektroshtëpiake, batanije dhe çarçafë, të cilat u kërkuan nga vetë institucionet.

## **AMC, për të pestin vit, dhuroi një shumë të konsiderueshme parash dhe dhurata për 270 fëmijë të policëve të rënë në krye të detyrës.**

Punonjës të AMC vizituan qendrat për të moshuarit në Tiranë, Kamëz, Kavajë, Fier, Gjirokastrë, Sarandë dhe Shkodër, ku kanë dhuruar veshje, shtretër dhe pajisje elektroshtëpiake për 360 të moshuar. Në këto qendra u ofrua edhe një darkë e posaçme festive, si shenjë e angazhimit tonë për të përmirësuar jetën e atyre që përdorin shërbimet tona dhe jetojnë në komunitetet ku kryejmë aktivitetin.

## **Objektivat për vitin 2010**

- Mbështetja e grupeve të personave me aftësi të kufizuar nëpërmjet programeve dhe nismave të reja
- Zhvillimi i zgjidhjeve më të mira teknologjike për universitetet publike, nëpërmjet përmirësimit të sistemeve ekzistuese dhe maksimizimit të metodave elektronike
- Përmirësime në infrastrukturë duke rritur eficientë kundrejt komunitetit
- Mbështetja e projekteve në fushën e arsimit
- Vazhdimi i dhënies së stimujve për rezultate të shkëlqyera akademike në të gjitha nivelet e arsimit
- Krijimi i mundësive të përdorimit të produkteve e shërbimeve tona nga ana e personave me aftësi të kufizuar.

## **1. Minifootball for the blind people**

AMC supported the Albanian National Association of the Blind in organizing the second Minifootball championship for the blind. Six teams comprised of 10 players each were selected from many regions of Albania, including Vlora, Tirana, Shkodra, Elbasan, Lezha and Fier. This creates the proper conditions to disadvantaged groups, aiming at helping them to have access in sports, and increase the community awareness so this group can have access also to other activities of their everyday life.

## **2. End of Year Tour in the Elderly Centres and Orphanages**

For the third year in a row, AMC organized its charity tour to the Orphanages all over the country. About 300 children in Tirana, Durres, Shkoder, Korca, Vlora and Saranda Orphanages and children of SOS villages enjoyed gifts such as clothes and toys donated by AMC. Household appliances, blankets and sheets that were specially requested by the institutions themselves were also donated.

## **For the fifth consecutive year, AMC donated a substantial amount of money and various gifts to 270 children of police officers who lost their lives on the line of duty.**

AMC team members visited all the elderly centres in Tirana, Kamez, Kavaja, Fier, Gjirokastra, Saranda and Shkodra where they donated clothes, bunk beds and household appliances for 360 elderly people. A special meal was also provided for these centers demonstrating our commitment to improving the lives of the people that utilize our services and live in the communities where we conduct our business.

## **2010 Objectives**

- Support the disabled groups in the society through developing new programs and initiatives.
- Develop better technological solutions for public Universities through upgrading the existing systems and maximizing the usage of electronic systems.
- Infrastructure enhancements in the public entities aiming to improve the service to the public.
- Continue to provide incentives for stimulating academic excellence in all levels of education
- Ensure accessibility to our products and services for people with disabilities.

Rinovimi i Bibliotekes Kombëtare / National Library Reconstruction



Bursat e studentëve / Students Scholarship





Rikonstruksioni i Sallës së Ekspozitave në Fakultetin e Gjeologjisë / Reconstruction of Exhibition Room in Faculty of Geology



Biblioteka e Shkollës - Rrëshen / Library in High School - Rreshen



Vizita e fundvitit në jetimoren Sarandë / End of Year visit in Orphanage of Saranda



Vaksinimi i fëmijëve të fshatit SOS / SOS children vaccination



Vizita e fundvitit në shtëpinë e të moshuarve - Tiranë / End of year visit in elderly home - Tirana



Komunikimi i projekteve të CSR / CSR communication



**ANGAZHIMI MJEDISOR  
ENVIRONMENTAL COMMITTMENT**

## VII. ANGAZHIMI MJEDISOR

Në vitin 2009 vazhduam nismat e ndërmarra vitet e mëparshme dhe i integruam në veprimet tona të përditshme, duke ndikuar në sjelljen e punojnësve kundrejt mjedisit. Besojmë se përpjekjet tona për mbrojtjen e mjedisit do të kontribuojnë në mirëqenien e komunitetit dhe do të sigurojnë një të ardhme më të mirë për brezat e të nesërmes.

### Riciklimi i letrës

Riciklimi i letrës është bërë pjesë e veprimtarisë së përditshme të kompanisë tonë, si në zyrat qendrore edhe në dyqanet e AMC. Ne synojmë edhe të pakësojmë sasinë e letrës së printuar, përveç riciklimit të saj.

Në nënshkrimin zyrtar të postës elektronike të punonjësve të AMC është ndërthurur një mesazh për kursimin e letrës, i cili u kujton rëndësinë e mbrojtjes së mjedisit.

Përdorimi i mediave elektronike kurdoherë është e mundur, si në rastin e raporteve elektronike, revistave, broshurave, etj, është një nga drejtimet për zvogëlimin e përdorimit të letrës.

Gjatë vitit 2009 ricikluam 10.5 ton letër dhe materiale me përbërës letrën, si kuti kartoni, gazeta dhe materiale të tjera reklamuese, materiale ambalazhimi me përbërës letrën, etj. Sasia e ricikluar e letrës së përdorur në zyra arrin 7.5 ton, pjesa tjetër plotësohet nga materialet me përbërës letrën.

Programi i riciklimit të letrës zbatohet në bashkëpunim me “Terres des Hommes”, fondacion zviceran për të drejtat e fëmijëve. Të ardhurat nga shitja e materialeve të ricikluara janë përdorur për punësimin e familjeve rome dhe krijimin e mundësive për punë dhe trajnim të tyre.

## VI. ENVIRONMENTAL COMMITMENT

In 2009 we continued the initiatives we undertook in the previous years and made them part of our everyday operations, affecting the behavior of every single employee towards the environment. We believe that all efforts to protect the environment will contribute to the well being of our community and ensure a better tomorrow for the future generations.

### Paper Recycling

Paper Recycling has already become part of our company's daily activities, not just at AMC's headquarters but also in all AMC owned shops. We not only aim to recycle the paper but we also aim to reduce the amount of printed paper.

A “paper saving” message is embedded in the official e-mail signature of all AMC employees, reminding them of the importance of environment preservation.

We aim to reduce paper by employing electronic media whenever possible, with electronic reports, magazines, brochures etc.

For 2009 we recycled 10.5 tons of paper and other paper related materials such as cartoon boxes, newspapers and other advertising materials, paper related packing materials etc. The recycled office paper is estimated at 7.5 tons and other paper related materials weight for the rest at 3 tons.

Our paper recycling program is implemented in our continued collaboration with “Terres des Hommes”, a Swiss foundation for children's rights. The revenues collected from the sale of the recycled materials is used to employ members of Roma families and provide them with working and training opportunities.

### Vënia në përdorim e qeseve të dekompozueshme

Qeset e përdorura në dyqanet AMC, nga viti 2008 e në vazhdim, janë të dekompozueshme, të prodhuara me polietilen. Në rast se nuk riciklohen, këto qese shpërbëhen plotësisht pas pak vitesh, pa dëmtuar mjedisin. AMC prodhon rreth 240,000 qese në vit, të cilat shpërndahen në dyqanet e AMC në të gjithë vendin. Me përdorimin e qeseve të dekompozueshme, kontribuojmë në zvogëlimin e efekteve afatgjatë në mjedis një nga të cilat është edhe pakësimi i sipërfaqes së vendeve të depozimit të mbetjeve që do të zinin qeset me kalimin e kohës.

### Riciklimi i pajisjeve të teknologjisë së informacionit

Ripërdorimi i pajisjeve të teknologjisë së informacionit, si kompjutera, fotokopje, printera, servera, etj., është një mënyrë efektive për t'ua kaluar këtë teknologji individëve dhe organizatave që nuk kanë mundësi t'i blejnë. AMC ka dhuruar pajisje të ndryshme të teknologjisë së informacionit e teknologjisë, si përpjekje për pakësimin e mbetjeve dhe nxitjen e ripërdorimit të pajisjeve. Pajisjet e dhuruara kanë qenë të përdorura, por në gjendje shumë të mirë pune. AMC, krahas pajisjeve teknologjike, u ka dhuruar organizatave në nevojë edhe pajisje zyrash, si tavolina dhe rafta. AMC, gjatë vitit 2009, u ka dhuruar mbi 40 pajisje të përdorura grupeve që kanë më tepër nevojë për to, si shkolla, biblioteka, institucione në zona të largëta, etj.

### Miqhtë e ujit

Uji është pjesë jetike e jetës tonë. Me rritjen e popullsisë, rezervat ujore pakësohen përherë e më shumë. Kursimi i ujit shton jetëgjatësinë e rezervave të tij dhe na siguron që edhe brezat e ardhshëm do të kenë në dispozicion rezerva ujore. Nëse kursejmë ujin, kursejmë edhe energji dhe kështu minimizojmë ndikimin tonë në mjedis. Fëmijët, më shumë se çdo grup tjetër popullsie, mund të përhapin kulturën e kursimit të ujit. AMC, në mënyrë që të shtojë ndërgjegjësimin e tyre dhe t'i informojë në lidhje me burimet ujore në vend e në botë, ka mbështetur për të tretin vit projektin “Miqhtë e ujit”. Në këtë program ndërveprues që ndërthur mësimin me aktivitetin, përfshihen nxënës të shkollave fillore nga mbarë vendi. Fëmijët mësojnë koncepte të thjeshta të ruajtjes së ujit, të cilat mund t'i zbatojnë edhe në shtëpi.

### Switching to Biodegradable Bags

Starting in 2008 and continuing in 2009, all AMC bags used in AMC shops are biodegradable, made of polyethylene with revert technology. The bags are environmentally friendly because in case they are not recycled they completely degrade after a few years without harming the environment. AMC produces every year around 240,000 bags used in every AMC shop all over the country. By using the biodegradable bags we are contributing to reducing the long term effects on the environment such as saving the landfill space that these bags could occupy over time.

### Recycling IT Equipment

Reusing IT equipment such as computers, copy machines, printers, servers etc. is an effective way of making ICTs available to individuals or organizations that do not have the ability to purchase them. In an effort to reduce waste and encourage reusing of equipment, AMC has donated various ICT equipment, used but still in great working condition. In addition to the ICT equipment AMC also donates used office furniture such as desks and shelves to organizations in need. During 2009 AMC has donated over 40 used equipments to the groups who need them the most such as schools, libraries, institutions in remote areas etc.

### Friends of Water

Water is a very basic part of our everyday life. As the world population increases, the water supply is becoming scarcer. Conserving water stretches our supplies farther and ensures that the future generation will also enjoy the benefits of water. In addition, by conserving water we also conserve energy minimizing the effect that we have on the environment. The children, more than any other group in the population, are the ones who can further promote a culture of water conservation. To raise their awareness and inform them regarding water resources worldwide and locally, AMC has supported for the third year the “Friends of Water” Project involving students from the elementary schools all around the country. Through an interactive program combining instruction and learning activities regarding water consumption, the children are introduced to simple concepts of water preservation that they many times can practice in their own homes.

### Shtimi i sipërfaqeve të gjelbra në Shqipëri

Pjesë e angazhimit të AMC për përmirësimin e mjedisit është edhe shtimi i hapësirave të gjelbra, në të mirë të njerëzve dhe natyrës. Kompania jonë ka mbështetur projekte si “Qytet i gjelbër për qytetarë të gjelbër”, projekt i bashkisë Kamëz, një nga zonat urbane me rritjen më të shpejtë në vend. 600 pemë u mbollën në bulevardin kryesor të këtij qytetit.

Në vazhdimësi, AMC ka kontribuar edhe për mbjelljen e 140 fidanëve bredh në Tiranë, në kuadër të nismës “Një qytetar, një pemë”, të bashkisë Tiranë.

### Përmirësimi i bregdetit

Zona bregdetare është një ndër pasuritë natyrore më të mrekullueshme të Shqipërisë. Një nga shqetësimet kryesore përta i përket përmirësimit të bregdetit për turizëm dhe biznes është ndotja e plazheve. AMC, në bashkëpunim me Korpusin Shqiptar të Vullnetarëve, ka mbështetur aksionet e pastrimit të dhjetëra kilometrave përgjatë bregdetit të Orikumit, Radhimës, Gjirit të Lalzit,

Shëngjinit dhe Velipojës, si dhe rritjes së ndërgjegjësimin për mbajtjen pastër të mjedisit. Gjatë vitit 2009 morën pjesë rreth 150 vullnetarë, që pastruan plazhet nga mbeturinat. Vullnetarëve iu bashkuan edhe banorët vendas, të cilët ishin të vetëdijshëm për nevojën e një bregdeti të pastër.

### Koshat e mbeturinave në Berat

AMC, në kuadër të angazhimit kundrejt mjedisit, ka mbështetur projektin e bashkisë Berat “Së bashku për një qytet të pastër”, që solli vendosjen e 51 koshave të mbeturinave në zonën e kalasë së qytetit. Ky është investimi i parë në kalanë e Beratit pas përfshirjes së qytetit në listën e trashëgimisë botërore të UNESCO-s, në vitin 2008. Ky investim synon të pakësojë ndotjen, të përmirësojë kushtet e jetesës së banorëve të atyshëm e të ruajë vlerat kulturore dhe historike të zonës.

### Increasing Greens Spaces in Albania

Part of AMC's commitment to improve the environment in the surrounding areas has been to add more green spaces that benefit both people and nature. The company has supported projects such as the one in the municipality of Kamza, one of the fastest growing urban areas in Albania: “A Green City for Green Citizens,” planting 600 trees along the main boulevard of the city.

In continuation of its efforts to increase the country's green areas, AMC also contributed to the planting of about 140 Linden trees in Tirana, supporting the initiative of the Municipality of Tirana “One citizen, one tree”.

### Improving the Coastal Area

The coastal area is one of the most amazing natural resources in Albania. One of the major issues that has been raised with regards to the improvement of coastal areas for tourism and business alike has been the widespread littering of beaches. Cooperating with the Albanian Volunteers Corps, AMC has supported the actions of cleaning tens of kilometers of the seaside in Orikum, Radhime, Gjiri i Lalzit,

Shëngjin and Velipoje and raising public awareness on keeping the environment clean. In 2009 there were about 150 volunteers taking part in these activities, gathering garbage and clearing beaches from the waste materials. The volunteers were joined by local citizens, who recognized the need to maintain a cleaner and more enjoyable coastal area.

### Waste Bins in Berati

In the framework of its commitment to the environment, AMC supported the project of the Municipality of Berati “Together for a clean tourist friendly town”, by installing 51 garbage bins in the area of the Castle neighborhood. This is the first investment for the Castle area of Berat, after being inscribed on UNESCO's World Heritage List in October of 2008. This investment aims to reduce pollution, improve the living conditions of the inhabitants in this area and preserve the cultural and historical values that these areas embody.

#### Objektivat për vitin 2010

Riciklimi i letrës	të shtohet me 13 %
Plastikë dhe llamarinë	të fillojë riciklimi i materialeve plastike dhe metalike
Letra e zyrës	të pakësohet konsumi me 5 %
Energjia elektrike	të pakësohet konsumi me 1 %
Lëshimi i CO <sub>2</sub> nga energjia	të pakësohet lëshimi i CO <sub>2</sub> nga energjia me 2 %
Karburanti i automjeteve	të pakësohet konsumi me 2 %
Lëshimi i CO <sub>2</sub> nga karburanti	të pakësohet me 2 %
Çështjet e fushave elektromagnetike	hartimi dhe shpërndarja e materialeve informuese

Ngritja e sistemit të matjes periodike të antenave në të gjithë vendin.

#### Objectives 2010

Paper Recycling	Increase paper recycling by 13%
Plastic & Tin	Start recycling plastics & tins
Office paper reduction	Reduce office paper usage by 5%
Energy consumption reduction	Reduce energy consumption by 1%
CO <sub>2</sub> emission from energy	Reduce CO <sub>2</sub> emission from energy by 2%
Consumption of fuel from vehicles	Reduce consumption of fuel from vehicles by 2% reduction
CO <sub>2</sub> emission from fuel of vehicles	Reduce CO <sub>2</sub> emission from fuel of vehicles by 2% reduction
Electro Magnetic Field Issues	Create & Distribute supporting materials

Establish the periodic measurement system for antennas throughout the country

## KONTRIBUTI NË MJEDIS CONTRIBUTION TO ENVIRONMENT

Miqtë e Ujit / Friends of Water



Mbjellja e pemëve në Kamëz / Planting trees in Kamza





Vendosja e koshave të mbeturinave në Berat / Waste bins in Berat



Pastrimi i plazheve - Velipojë / Cleaning the Beaches - Velipoja



