

# Linsidel

Ausgabe 30 • Mai 2014

## Mitgliedschaft im Hause Wertenbruch bereits seit vier Generationen

Für die beiden Vorstandsmitglieder war es ein besonderer Tag - wurde doch bei der Einführung des VR-Mitgliederbonusprogramms im Jahre 2010 schon das Ziel von 10.000 Mitgliedern fest ins Visier genommen. Nun war es endlich soweit und so konnten Konrad Breul und Martin Leis mit Georgina Wertenbruch aus Neustadt das 10.000ste Mitglied in der Bank begrüßen. Gemeinsam mit ihren Eltern Jennifer und René Wertenbruch, dem Großvater Franz-Josef Wertenbruch sowie dem Urgroßvater Gottfried Wertenbruch lud die Bank Familienmitglieder aus 4 Generationen in die Hauptstefle nach Neustadt ein. Für die Mitgliedschaft bei der Raiffeisenbank bereits in jungen Jahren Selbstverständlichkeit. Urgroßvater Gottfried Wertenbruch - bereits seit 54 Jahren Mitglied - betonte, dass er sehr erfreut sei, dass diese gute Tradition auch durch das jüngste Familienmitglied fortgeführt werde.

Für das gesamte Team der Raiffeisenbank ist die positive Entwicklung bei der Gesamtzahl der Mitglieder Bestätigung und Ansporn zugleich. Gerade in Zeiten der Finanzkrise ist die Mitgliedschaft ein echter Vertrauensbeweis. Das Geschäftsmodell der Genossenschaftsbanken ist

moderner und gefragter denn je. Seine ungebrochene Attraktivität gepaart mit den Werten „Nähe“, „Regionalität“ und „mitgliederverpflichtet“ hat zu dem spürbaren Anstieg der Mitgliederzahl in den letzten Jahren beigetragen - und der Trend ist ungebrochen. Sehr erfreulich ist auch, dass viele jüngere Menschen Mitglied der Bank werden. Seit Einführung des Mitgliederbonusprogramms konnten über 2.400 neue Bankteilhaber begrüßt werden. Mit jetzt über 10.000 Mitgliedern sind nahezu die Hälfte aller Kunden auch Mitglied bei „Ihrer“ Raiffeisenbank Neustadt.

Die Teilhaber der Raiffeisenbank Neustadt kommen neben den klassischen Aspekten der Mitgliedschaft auch in den Genuss weiterer Vorteile. Neben vielfältigen Vergünstigungen bei den Verbundpartnern der Genossenschaftlichen FinanzGruppe erhalten sie exklusiv die goldene VR-BankCard PLUS. Regional und bundesweit können hiermit viele Zusatzleistungen und Mehrwerte in Anspruch genommen werden.

Möchten Sie mehr über die Vorteile einer Mitgliedschaft in unserem Haus erfahren? Sprechen Sie Ihren persönlichen Kundenberater direkt an.



Mitgliedschaft hat Tradition in der Familie Wertenbruch

**Gemeinschaft**  
**Partnerschaft**  
**Vertrauen**  
Mitbestimmung  
**Demokratie**

**Mehrwerte**

Vorteile bei  
Verbundpartnern

**Regionalität**

**Wir arbeiten für  
unsere Mitglieder!**



Unser spezieller „Mitgliederausweis“  
die goldene VR-BankCard -  
ab Herbst in neuem Design



Raiffeisenbank  
Neustadt eG



## Umfrage durch Mitglieder des Seniorenbeirates „Aktiv 65+“ und des Jugendbeirates mit sehr erfreulichen Ergebnissen



Unterstützt durch unsere beiden Kundenbeiräte konnten wir in den vergangenen Monaten mit zwei Kundenbefragungen wertvolle Erkenntnisse für die Bank gewinnen. Die Beiratsmitglieder hatten sich bereit erklärt, die Befragungen in ihrem Freundes- und Bekanntenkreis durchzuführen. Auf diese Weise wurden neben Kunden auch Nichtkunden in die Befragung eingebunden. Im Rahmen der Befragung des Seniorenbeirates wurden 190 Interviews mit Personen in der Altersklasse ab 60 Jahren geführt. Bei der jüngeren Zielgruppe waren es erfreuliche 238 Befragungen mit Jugendlichen zwischen 16 und 25 Jahren. 63% der Befragten bezeichneten die Raiffeisenbank Neustadt als ihre Hausbank.

Die gewonnenen Ergebnisse zeigen mögliche Verbesserungspotentiale auf und erlauben gezielte Maßnahmenentwicklungen. Im Fokus der Befragung standen neben den Erwartungen auch die Zufriedenheit in den Bereichen Service- und Beratungsqualität. Darüber hinaus wurden Themen wie „Image“, „Weiterempfehlung“ und speziell bei den Jugendlichen die „Wichtigkeit der Onlinemedien“ (Internet, Facebook, Banking-Apps) abgefragt. Ziel war die Sicherung der bestehenden Qualität und eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Angebote und Dienstleistungen auf die Bedürfnisse unserer Mitglieder und Kunden.

### Image

Erfreulicherweise erzielt die Raiffeisenbank Neustadt insgesamt gute Werte bei der Imagefrage und liegt in der Gesamtbewertung deutlich vor anderen Instituten in unserer Region. Auch bei den weiteren Kriterien der Service- und Beratungsqualität sehen uns die Befragten im Vergleich zu den Mitbewerbern im Vorteil.

### Servicequalität

Bei der Frage nach dem wichtigsten „Service-Element“ liegt die **gute Erreichbarkeit** und damit die **Filiale vor Ort** an der Spitze des Bedarfs. Mit jeweils 80,6% war das bei beiden Gruppen **das entscheidende Kriterium**. Insbesondere durch unsere Präsenz in der Fläche und aufgrund der Freundlichkeit unserer Mitarbeiter erhielten wir bei der Zufriedenheit mit der Servicequalität aus beiden Personengruppen sehr gute Bewertungen.

### Beratungsqualität

Im Bereich der Kundenberatung war es sowohl den befragten Senioren als auch den Jugendlichen mit Abstand am wichtigsten, einen kompetenten, fest zugeordneten Berater zu haben, zu dessen Angebot man großes Vertrauen haben kann. Die Arbeit unserer Beraterinnen und Berater wurde -unabhängig von der Altersgruppe- von allen Befragten ebenfalls sehr positiv bewertet.

### Weiterempfehlungsquote

Sehr stolz sind wir darüber, dass unsere Kunden eine hohe Weiterempfehlungsbereitschaft zeigen. Bei den Senioren würden 96,5% der Befragten ihren Bekannten und Freunden die Raiffeisenbank weiterempfehlen - bei den Jugendlichen sogar überwältigende 98,4%.

### Ausblick

Trotz des für uns sehr positiven Grundtenors der Befragung ergaben sich natürlich auch einige wichtige Anregungen für Verbesserungen. Diese Themen gilt es jetzt in Abstimmung mit unseren Beiräten zu diskutieren und geeignete Maßnahmen zu entwickeln. Mitglieder, Kunden und alle, die noch Kunde werden möchten, können sich also freuen. Wir wollen weiter an Verbesserungen unserer Leistungen arbeiten, um Ihre Erwartungen immer besser erfüllen zu können.

„DANKE“ möchten wir allen Beteiligten sagen, die in welcher Form auch immer zum Gelingen dieser Umfragen beigetragen haben.



## Gesunde Ernährung und Fitness

Die jüngste Aktion unseres Jugendprogramms „Fit&Fun“ traf erneut den Nerv unserer jungen Kunden. Diesmal im Fokus: Gesunde Ernährung und Fitness am Arbeitsplatz bzw. in der Schule. Für die Altersgruppe 15 - 24 Jahre hatte Gesundheitscoach Birgit Becker ein tolles Programm zusammengestellt.

Der Tag startete mit einer 90-minütigen Sporteinheit in der unsere 12 Teilnehmerinnen lernten, dass auch mit kleinen Übungen eini-

ges für die persönliche Fitness getan werden kann. Das Gute daran war, dass die meisten Übungen jederzeit im privaten Umfeld wiederholt werden können. So haben die Teilnehmerinnen die Möglichkeit, regelmäßige Wiederholungen vorausgesetzt, sich auf den harten Berufs- und Schulalltag besser vorzubereiten. Frei nach dem Motto: „Ein gesunder Geist in einem gesunden Körper“, ging es nach dem Sport mit ein wenig Theorie weiter. Die Ernährungspyramide stand auf dem Programm und es konnten



Gesund kann echt lecker sein!



Bereits mit kleinen Übungen zu mehr Fitness im Alltag.

Fragen zum Thema Ernährung gestellt werden. Nachdem nun die Körper auf Touren gebracht und die Theorie vermittelt war, ging es wieder in die Praxis: Aus gesunden Zutaten wurden verschiedenste Gerichte zubereitet und natürlich mit viel Appetit verzehrt. So fand das Event beim gemeinsamen Essen einen gemütlichen Ausklang. Impressionen und weitere Informationen zu unserem Jugendprogramm finden Sie unter [www.raiba-neustadt.de/fitandfun](http://www.raiba-neustadt.de/fitandfun). Schauen Sie einfach vorbei, es lohnt sich.

## Super praktisch: Sperr-App 116 116

Smartphones und die darauf installierten Apps sind wirklich nützliche Wegbegleiter geworden. Durch die Sperr-App erhalten Sie die Möglichkeit, das Serviceangebot Ihres Handys zu erweitern. Mit der Sperr-App können Sie, falls notwendig, mit wenigen Klicks Ihre Kreditkarten und Bankkarten sperren. Darüber hinaus können sogar weitere digitale Identitäten oder elektronische Zugänge gesperrt werden.

Wie das funktioniert? Ganz einfach: Laden Sie sich die App bequem auf Ihr Smartphone. Die Anwendung steht aktuell für die beiden Betriebssysteme Android und iOS (Apple) zur Verfügung. Zum Download gelangen Sie über den entsprechenden QR-Code oder durch die Eingabe des Suchbegriffs 116116 Sperr-App im jeweiligen App-Store. Nachdem die App gestartet

wurde, ist es erforderlich, eine Registrierung vorzunehmen. Anschließend können Sie in einem sogenannten Datensafe Ihre Daten, wie z.B. die Kartennummer Ihrer Kreditkarte, hinterlegen. Über die App haben Sie dann die Möglichkeit im Fall der Fälle, direkt alles mit wenigen Klicks gegen eventuellen Missbrauch sperren zu lassen. Selbstverständlich wurde bei der Programmierung der App das Thema Sicherheit groß geschrieben.

Zahlreiche Anwender nutzen bereits dieses kleine nützliche Programm, das als „Trusted App“ zertifiziert ist und somit höchsten Sicherheitsansprüchen gerecht wird.

Profitieren auch Sie von den Vorteilen. Jetzt direkt downloaden!



Einfach QR-Code scannen und dann App herunterladen

## Jahresbilanz zum 31.12.2013 - Kurzfassung -

Aktivseite	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR	Veränderung in %
Barreserve	2.489.117,96	1.854.233,71	34,2
Schuldtitel	1.996.799,05	0,00	
Forderungen an Kreditinstitute	7.653.681,19	13.875.677,10	-44,8
Forderungen an Kunden	214.415.961,02	222.144.807,02	-3,5
Schuldverschreibungen und andere festverzinsliche Wertpapiere	59.851.194,99	58.887.511,66	1,6
Aktien und andere nicht verzinsliche Wertpapiere	9.621.158,85	8.280.983,50	16,2
Beteiligungen und Geschäftsguthaben bei Genossenschaften	9.919.299,75	9.709.299,75	2,2
Anteile an verbundenen Unternehmen	0	185.000,00	-100,0
Treuhandvermögen	21.622,45	144.469,33	-85,0
Sachanlagen	3.929.827,24	4.800.646,26	-18,1
Sonstige Vermögensgegenstände	2.148.302,52	1.843.378,28	16,5
Rechnungsabgrenzungsposten	243,66	352,60	-30,9
<b>Summe der Aktiva</b>	<b>312.047.208,68</b>	<b>321.726.359,21</b>	<b>-3,0</b>
Passivseite	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR	Veränderung in %
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	31.747.382,39	38.806.559,06	-18,2
Verbindlichkeiten gegenüber Kunden	244.463.261,08	249.857.153,38	-2,2
Treuhandverbindlichkeiten	21.622,45	144.469,33	-85,0
Sonstige Verbindlichkeiten	947.275,76	817.216,19	15,9
Rechnungsabgrenzungsposten	17.453,83	23.110,99	-24,5
Rückstellungen	4.008.456,52	3.956.370,44	1,3
Nachrangige Verbindlichkeiten	977.000,00	977.000,00	0,0
Fonds für allgemeine Bankenrisiken	4.450.000,00	3.300.000,00	34,8
Gezeichnetes Kapital	6.840.942,13	6.416.008,19	6,6
Ergebnisrücklagen	17.620.000,00	16.520.000,00	6,7
Bilanzgewinn	953.814,52	908.471,63	5,0
<b>Summe der Passiva</b>	<b>312.047.208,68</b>	<b>321.726.359,21</b>	<b>-3,0</b>
Eventualverbindlichkeiten (Bürgschaften)	3.773.837,98	3.156.812,36	19,5
Andere Verpflichtungen (Kreditzusagen)	11.294.805,33	14.940.533,17	-24,4



Raiffeisenbank  
Neustadt eG





## Gewinn- und Verlustrechnung für die Zeit vom 01.01.2013 bis 31.12.2013

Bezeichnung	Geschäftsjahr EUR	Vorjahr EUR	Veränderung in %
Zinserträge	12.191.533,24	13.016.863,47	-6,3
Zinsaufwendungen	3.829.555,07	4.776.086,83	-19,8
Laufende Erträge aus			
a) Aktien und anderen nicht festverzinslichen Wertpapieren	391.440,85	312.316,50	25,3
b) Beteiligungen und Geschäftsguthaben	117.151,52	129.515,64	-9,5
c) Anteilen an verbundenen Unternehmen	92.587,20	47.000,00	97,0
Provisionserträge	2.935.189,46	2.792.761,84	5,1
Provisionsaufwendungen	245.483,22	229.436,50	7,0
Nettoaufwand/-ertrag aus Finanzgeschäften	0,00	0,00	
Sonstige betriebliche Erträge	783.176,80	823.370,14	-4,9
Personalaufwand	5.075.661,39	4.926.621,92	3,0
Andere Verwaltungsaufwendungen	2.326.795,23	2.349.441,05	-1,0
Abschreibungen auf Sachanlagen	505.508,03	524.145,45	-3,6
Sonstige betriebliche Aufwendungen	322.572,28	655.495,48	-50,8
Abschreibungen auf Forderungen und Wertpapiere	851.451,43	645.609,41	31,9
<b>Überschuss der normalen Geschäftstätigkeit</b>	<b>3.354.052,42</b>	<b>3.014.990,95</b>	<b>11,2</b>
Außerordentliches Ergebnis	0,00	0,00	
Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	721.483,27	792.220,09	-8,9
Sonstige Steuern	29.717,30	19.975,24	48,8
Einstellung in Fonds für allgemeine Bankenrisiken	1.150.000,00	1.300.000,00	-11,5
<b>Jahresüberschuss</b>	<b>1.452.851,85</b>	<b>902.795,62</b>	<b>60,9</b>
Gewinnvortrag aus dem Vorjahr	962,67	5.676,01	-83,0
Einstellungen in Ergebnisrücklagen	500.000,00	0,00	
<b>Bilanzgewinn</b>	<b>953.814,52</b>	<b>908.471,63</b>	<b>5,0</b>

Der Jahresabschluss, der Lagebericht, der Bestätigungsvermerk, der Bericht des Aufsichtsrates sowie der Vorschlag für und der Beschluss über die Verwendung des Ergebnisses werden im Bundesanzeiger veröffentlicht.

### Vorschlag für die Ergebnisverwendung 2013

Der Vorstand schlägt vor, den Jahresüberschuss von 1.452.851,85 EUR - unter Einbeziehung eines Gewinnvortrages von 962,67 EUR sowie nach den im Jahresabschluss mit 500.000,00 EUR ausgewiesenen Einstellungen in die Rücklagen - wie folgt zu verwenden:

Dividende 4,00% + 1,00%	324.382,86 EUR
Einstellung in die gesetzliche Rücklage	200.000,00 EUR
Einstellung in andere Ergebnisrücklagen	400.000,00 EUR
Vortrag auf neue Rechnung	29.431,66 EUR
<b>Bilanzgewinn</b>	<b>953.814,52 EUR</b>



Konrad Breul  
Vorstand

## Raiffeisenbank Neustadt eG beschließt das herausfordernde Jahr 2013 mit einem erfreulichen Ergebnis

Das Jahr 2013 war dadurch geprägt, dass weiterhin schwierige weltwirtschaftliche Rahmenbedingungen die konjunkturelle Entwicklung Deutschlands belasteten. Doch trotz dieser eher ungünstigen Voraussetzungen und trotz anhaltender Eurokrise sowie den Verwerfungen an den Finanzmärkten konnte die Raiffeisenbank Neustadt im Geschäftsjahr 2013 an die guten Ergebnisse des Jubiläumsjahres 2012 anknüpfen. Die positive Geschäftsentwicklung unterstreicht einmal mehr, dass es gelingt, das Vertrauen der Kunden in unser Geschäftsmodell zu stärken und mit unseren Leistungen zu überzeugen. Mit einem „weinenden Auge“ schauen wir jedoch auf das Kreditgeschäft und die Einlagen. Das angestrebte Wachstumsziel von 1,5% im Kreditgeschäft wurde nicht erreicht. Diese Entwicklung lässt sich einerseits auf die Nutzung von Sondertilgungsrechten zurückführen und andererseits auf die Vermittlung von Hypothekendarlehen, mit denen sich viele Kunden das niedrige Zinsniveau langfristig sichern wollten. Bei den Kundeneinlagen resultiert der Rückgang von 2,2% vor allem aus der Umschichtung von Sparguthaben in verschiedene Angebote unseres Finanzverbundes.

### Dienstleistungsgeschäft

Die Vermögenswerte unserer Kunden bei den Verbundpartnern der Genossenschaftlichen Finanzgruppe stiegen gegenüber dem Vorjahr um 10,5 Mio. EUR auf 157,8 Mio. EUR an. Bei den fast 4.500 Depots, die Kunden bei der Union-Investment unterhalten, standen den Zukäufen von 14,1 Mio. EUR Rückflüsse von 10,2 Mio. EUR gegenüber. Im Bauspargeschäft wurden unsere Vertriebsplanungen deutlich übertroffen. Insgesamt konnten im Geschäftsjahr 933 Verträge mit einem Gesamtvolumen von 21,1 Mio. EUR vermittelt werden. Das Prämienvolumen im Versicherungsgeschäft blieb nahezu unverändert.

### Ertragslage

Im vergangenen Jahr gingen, in Folge

des weiterhin anhaltenden Niedrigzinsniveaus, sowohl die Zinsaufwendungen als auch die Zinserträge erneut spürbar zurück. Der Zinsüberschuss erhöhte sich um 233 TEUR oder 2,7%. Hauptgrund für diese positive Entwicklung war die Rückzahlung relativ hoch verzinslicher Refinanzierungen, was zu einer spürbaren Entlastung des Zinsaufwandes führte. Der Provisionsüberschuss konnte durch die guten Ergebnisse in den Bereichen Bausparen, Fondssparen und Hypothekendarlehen um 5,0% gesteigert werden. Die Personalaufwendungen stiegen aufgrund einer tariflichen Lohnerhöhung leicht an. Die anderen Verwaltungsaufwendungen verharrten nahezu unverändert auf Vorjahresniveau.

### Gewinnverwendung

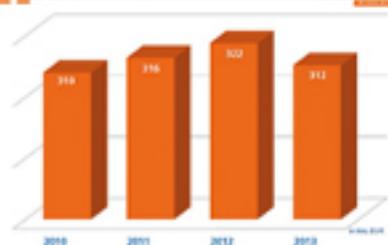
Unverzichtbare Grundlage der soliden Geschäftspolitik unserer Bank ist eine gute Eigenkapitalausstattung. Im Hinblick auf die immer strengeren Regulierungsvorschriften für Banken wollen wir unser Eigenkapital deshalb konsequent weiter stärken. Das gute Jahresergebnis 2013 ermöglicht uns eine Erhöhung des Sonderfonds für allgemeine Bankrisiken um 1.150 TEUR. Aus dem Erlös des Verkaufs der Raiffeisen-Markt Neuwied GmbH erhalten wir die Möglichkeit, eine Vorwegzuweisung zu den Rücklagen in Höhe von 500 TEUR vorzunehmen.

### Ausblick

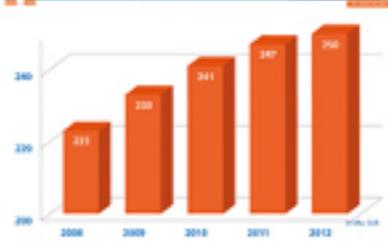
Im Kundenkreditgeschäft gehen wir in Erwartung einer verbesserten regionalen Wirtschaftsentwicklung für das laufende Jahr von einem Wachstum in Höhe von 1,35% aus. Bei den Kundeneinlagen erwarten wir in Folge des anhaltenden Niedrigzinsniveaus ein weiteres Wachstum des Tagesgeldproduktes VR-Flex. Bei den aktuell doch sehr niedrigen Zinsen ist die Bereitschaft zur längerfristigen Geldanlage eher gering. Wir sind zuversichtlich, dass es uns auch in diesem Jahr wieder gelingt, mit guter Kundenbetreuung und hoher Beratungsqualität die gesteckten Ziele zu erreichen.

## Entwicklung im Überblick

### Bilanzsumme



### Einlagengeschäft



### Kreditgeschäft



### IMPRESSUM:

inside - Das Informationsmedium für die Kunden der Raiffeisenbank Neustadt eG

Herausgeber: Raiffeisenbank Neustadt eG, Raiffeisenstraße 1, 53577 Neustadt/Wied

Ausgabe: Mai 2014

Ercheinungsweise: 3 Ausgaben pro Jahr

Druck: Bert + Jörg Rahm Drucktechnik, Aisbach