L a g e b e r i c h t 2025

Erste Operations GmbH

217236s

L A G E B E R I C H T

für das Geschäftsjahr 2025

Geschäftsverlauf und Lage des Unternehmens

Nach der am 1. November 2024 in das Firmenbuch eingetragenen Fusion zwischen sDG Dienstleistungsgesellschaft mbH und Erste Group Shared Services s.r.o. war 2025 das erste volle Jahr im neuen Setup als Erste Operations GmbH.

Die Umsatzerlöse konnten im Jahr 2025 durch Serviceerweiterungen und Mengensteigerungen gegenüber 2024 um TEUR 5.095 auf TEUR 38.988 erhöht werden. Mit einem Umsatzplus von TEUR 3.403 resultiert der größte Teil des Umsatzanstiegs aus dem Geschäftsbereich Daily and Customer Operations & Payment transactions gefolgt von den Lendingservices mit TEUR 1.593

Nach Ländern aufgeteilt stammen Erlöse in Höhe von TEUR 29.146 aus der Zentrale in Österreich. Die Zweigniederlassung in der Tschechischen Republik steuert Erlöse in Höhe von TEUR 9.842 bei.

Die Erste Operations ist Teil der Weiterentwicklung des Konzerns durch die sogenannten 5 Wins. Sie hat sich im Rahmen des Win 3 Delivery Excellence zu einer deutlichen Erhöhung der Effizienz und Automatisierungsrate bis Ende 2026 verpflichtet. Ziel ist es „das Kompetenz-Center für Automatisierung und Prozessabwicklung in Österreich“ zu werden. So soll für Österreich ein bedeutender Beitrag zur Digitalisierungsstrategie des Konzerns geleistet werden. Die Digitalisierung wird getragen vom Einsatz künstlicher Intelligenz und Robotics.

Die Automatisierung von Prozessen soll zu Preisreduktionen bzw. einer stabilen Preissituation führen und die Attraktivität der Erste Operations als Outsourcingpartnerin erhöhen. Diese Attraktivität soll in weiterer Folge organisches Wachstum ermöglichen und die notwendige Mitarbeiterreduktion minimieren.

Im Jahr 2025 wurde daher in vier Streams bereits eine hohe Anzahl an Prozessen analysiert und Digitalisierungspotenziale identifiziert. Umsetzungen für erste Prozesse erfolgten bereits im vierten Quartal 2025. Im ersten Quartal 2026 ist geplant die Prozessanalysen abzuschließen. Die vollständige Implementierung der identifizierten Automatisierungsstrecken ist bis Ende 2026 vorgesehen.

Ein bedeutendes Ereignis für die weitere Entwicklung der Erste Operations stellt der Erwerb einer beherrschenden Beteiligung von 49% an der Santander Bank Polska (mittlerweile Erste Bank Polska) und von 50% am Vermögensverwalter Santander TFI durch die Erste Group Bank AG dar. Als 100% Eigentümerin der Erste Operations GmbH wurde vom Vorstand der Erste Group Bank AG am 15. Dezember 2025 die Errichtung einer Zweigniederlassung in Polen beschlossen.

Diese Zweigniederlassung soll in einem ersten Schritt Back-Office-Dienstleistungen für die Erste Bank Polska erbringen. Bisher erfolgte die Erstellung dieser Services durch Mitarbeitende der Santander Global Technology Operations (SGTO), einer 100% Tochter der Banco Santander S.A. Diese Mitarbeiter sollen auf der Grundlage einer Transfervereinbarung an die zukünftige Erste Operations Polska übertragen werden. Mit dem Umsetzungsprojekt wurde im Dezember bereits begonnen. Mehr Information dazu finden sich auch im Kapitel Ereignisse von besonderer Bedeutung nach dem Bilanzstichtag.

Die im Jahr 2024 für die Vorabentscheidung zur Zwischenbankbefreiung bzw. Steuerbefreiung der Personalgestellung gemäß §6 Absatz 1 Ziffer 28 Umsatzsteuergesetz gebildete Rückstellung in Höhe von EUR 1.634.136,60 steht im Einklang mit der Vorgangsweise im Konzern weiterhin in der Bilanz. Das gilt ebenso für die im Vorjahr bilanzierte bedingungslose Zahlungszusage der Erste Group Bank AG.

Um die im November 2024 durchgeführte Fusion zur Erste Operations auch auf der persönlichen und sozialen Ebene bestmöglich zu unterstützen gab es im Jahr 2025 zwei besondere Initiativen. Eine Aktivität betraf das Managementteam der Erste Operations GmbH. Im Rahmen des Programms „Leadership Journey“ hat das Führungsteam mit externer Unterstützung an gemeinsamen Werten und einem gemeinsamen Teamspirit gearbeitet und so die Führungskompetenzen weiterentwickelt.

In einer zweiten Initiative wurde auf der Grundlage von Workshops mit Teilnehmenden aus allen Unternehmensbereichen und Hierarchiestufen eine gemeinsame Unternehmenskultur definiert. Die Vorstellung dieser Unternehmenskultur erfolgte anschließend in den einzelnen Teams und war zur Erhöhung der Nachhaltigkeit von Einführungsmaßnahmen flankiert.

Wie bereits in den Vorjahren ermöglichte die Erste Operations auch im Jahr 2025 ihren Mitarbeitenden wieder die Teilnahme an WeShare by ERSTE Group. Das Programm besteht aus zwei Komponenten. Bei WeShare Participation erhalten Mitarbeitende unter gewissen Voraussetzungen Aktien der Erste Group Bank AG im Gegenwert von EUR 350. WeShare Investment Plus ermöglicht es Mitarbeitenden unter gewissen Voraussetzungen freiwillig in Aktien der Erste Group Bank AG zu investieren und, je nach Höhe ihres Investments, Gratisaktien bis zu einem Höchstbetrag von EUR 1.975 zu erhalten.

Die Erste Operations hat in Vorbereitung auf die Umsetzung der EU-Richtlinie zur Lohntransparenz nach 2024 auch im Jahr 2025 wieder den Gender Pay Gap für die Erste Operations Zentrale in Österreich analysiert. Der adaptierte Gender Pay Gap auf Basis der gesamten Gehaltszahlungen 2024 beträgt lediglich 0,4%. Das stellt nach 0,8% auf Basis der gesamten Gehaltszahlungen 2023 eine deutliche Verbesserung dar. Eine Zertifizierung durch Universal Fair Pay ist für 2026 angedacht.

Finanzielle Leistungsindikatoren (Angaben in TEUR bzw. %)

Bezeichnung	**2025**	**2024**	**Veränd.**
Umsatzerlöse	38.988	33.893	5.095
Umsatzerlöse (ohne Porto&sonstige Erträge)	38.950	33.713	5.236
Betriebsergebnis	1.527	266	1.261
Ergebnis vor Steuern	1.476	254	1.221
Jahresüberschuss/-fehlbetrag	1.176	106	1.070
Materialaufwand	10	17	-7
Aufwendungen für sonstige bezogene Leistungen (ohne Portokosten, ohne Personalrefundierungen)	3.684	3.506	178
Personalaufwand inkl. Refundierungen ohne Abfertigungen	28.997	26.338	2.659
Abschreibungen	74	139	-65
Sonstige betriebliche Aufwendungen (ohne Porto u. Transportkosten	2.872	2.059	813
Finanzergebnis	-51	-12	-40
Anlagevermögen Buchwerte	126	173	-47
Investitionen Sachanlagen	30	100	-70
Anlagenintensität (AV/GV)	1,1%	1,4%	0
Investitionsdeckung (Invest SAV/AfA SAV)	40,4%	71,7%	0
Bilanzsumme	11.599	12.149	-550
Eigenkapital	1.919	3.244	-1.324
Eigenkapitalquote	16,5%	26,7%	0
Fremdkapital	9.680	8.905	774
Fremdkapitalquote	83,5%	73,3%	0
Operativer Cash-Flow	3.063	1.401	1.662
Schuldentilgungsdauer	1,0	3,1	-2

Ereignisse von besonderer Bedeutung nach dem Bilanzstichtag

Wie bereits weiter oben ausgeführt, wurde vom Vorstand der Erste Group Bank AG die Gründung einer Zweigniederlassung der Erste Operations in Polen beschlossen.

Am 7. Jänner 2026 wurde zwischen der Erste Operations und der Santander Global Technology Operations die oben erwähnte Transfervereinbarung für 245 Mitarbeitende abgeschlossen. Die Vereinbarung basiert auf dem § 23 des polnischen Arbeitsgesetzes das den Übergang von Arbeitsverhältnissen regelt.

Der Vereinbarung zufolge werden keine materiellen oder immateriellen Anlagegegenstände, IT-Systeme, kein Kundenstock, kein Recht auf geistiges Eigentum, keine Verträge oder sonstige Unternehmensbestandteile transferiert. Es erfolgt somit kein Teilbetriebsübergang. Der Transfer muss spätestens zum 30. September 2026 erfolgen.

Auf der Basis eines Gutachtens von Erst & Young wurde ein Transferpreis von TPLN 1.439 zahlbar von der Erste Operations Polska (EO-PL) an die Erste Group Bank AG als Erwerberin der Anteile an der Santander Bank Polska berechnet. In diesem Zusammenhang wurde an das Finanzamt in Polen am 29. Jänner 2026 ein Antrag auf verbindliche steuerliche Auskunft eingebracht. Geklärt werden sollte, ob der Kaufbetrag bei der Ermittlung des steuerbaren Ergebnisses der EO-PL einen abzugsfähigen Aufwand darstellt. Mit Datum vom 9. April 2026 wurde die Abzugsfähigkeit vom Finanzamt bestätigt.

Am 3. Februar wurde die ERSTE OPERATIONS GMBH (SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ) – ODDZIAŁ W POLSCE als Zweigniederlassung der Erste Operations GmbH im polnischen Handelsregister eingetragen.

Sonstige Angaben

Die Erste Operations betreibt eine eingetragene Zweigniederlassung in Hodonin in der Tschechischen Republik.

Im abgelaufenen Geschäftsjahr gab es weder Tätigkeiten noch diesbezügliche Aufwendungen im Bereich Forschung und Entwicklung.

Die Erste Operations hatte im abgelaufenen Geschäftsjahr keinerlei finanzielle Risiken hinsichtlich Liquiditätsstatus und konnte allen Zahlungsverpflichtungen nachkommen. Aufgrund des Fehlens finanzieller Risiken operativer Zahlungsströme wurden keine derivativen Finanzinstrumente eingesetzt.

Ausblick

Das Jahr 2026 wird von zwei Themen dominiert sein:

Die Erreichung der Ziele der Win3-Strategie. Mit der Umsetzung der identifizierten Digitalisierungspotenziale wird sich die Erste Operations als deutlich modernerer, digitaler und skalierbarer Dienstleister präsentieren. Klar ist aber auch, dass dies nur der erste Meilenstein auf dem Weg der Transformation zu einem überwiegenden Straight Through Processing sein kann.

der zweite große Schwerpunkt betrifft den Aufbau der Erste Operations Polska. Auf der Grundlage der Transfer Vereinbarung muss der Mitarbeiterübertrag und damit die Übernahme der Services von der SGTO bis spätestens 30. September 2026 abgeschlossen sein. Zur Erreichung dieses Ziels wurde ein Projekt mit themenbezogenen Streams aufgesetzt.

Wien, am 12. Juni 2026

Die Geschäftsführung

Mgr. Simona Sandor

Mag.(FH) Michael Bastel