



1
1.1

Срез по основным показателям.

Голос

Показатель	План	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	Среднее значение
Service Level	≥ 80 %	64.6	46.1	39.5	47.3	55.3	54.8	61.4	38.8	52.1
Handled Calls Rate (Процент принятых вызовов)	≥ 90 %	52.1	43.2	34.9	49.7	58.2	52.5	59.6	44	57.4
Average Handling Time	≤ 110 сек.	142.7	158.8	154.1	154.6	151.9	150.1	145.6	144.7	146.3
Average Ringing Time	≤ 3 сек.	2.5	2.3	2.3	2.2	2.4	2.7	2.4	2	2.5
Average Holding Time	≤ 30 сек.	60.6	59.8	57.9	59.8	59.9	59.6	66.9	54.3	63.4
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	100	89.8	96.7	79.5	79.3	91.2	89.3	100	86.3
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	79.4	86.4	94.2	91.7	83.6	79.2	83.6	93.3	86.1
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	4.3	5.5	4.1	5	4.4	5.3	5.7	6	4.9
Utilization Rate	≥ 86 %.	89.2	80.8	82.8	86	82.2	85.5	87.8	86.8	79.2
Occupancy	≥ 70 %.									59.3
Repeat Calls	≤ 10 %.	13	13.4	12	13.9	14.9	18.6	17.4	17.5	13.0

1.2

Текст

Показатель	План	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	Среднее значение
Average Reaction Time	≤ 60 сек.	152.4	68.2	84	54.9	53.3	53.5	86.3	51.3	89.3
Average Speed To Answer	≤ 60 сек.	101.5	60.8	77.3	55.7	48.7	55.5	76	60.3	68.5
Utilization Rate	≥ 86 %.	63.1	96.5	103.9	101	84.4	96.6	121.5	102.1	97.8
Critical Error Accuracy	≥ 97 %.	100	100	88.9	91.7	100	100	100	100	97.5
Customer Satisfaction Index	≥ 80 %.	83.3	50	57.7	44.4	53.3	61.1	50	44.4	65.9
Конверсия Customer Satisfaction Index	≥ 10 %.	1.6	2.7	3.2	3.7	3.4	3.7	2.9	2.1	3.2

Профиль дня.

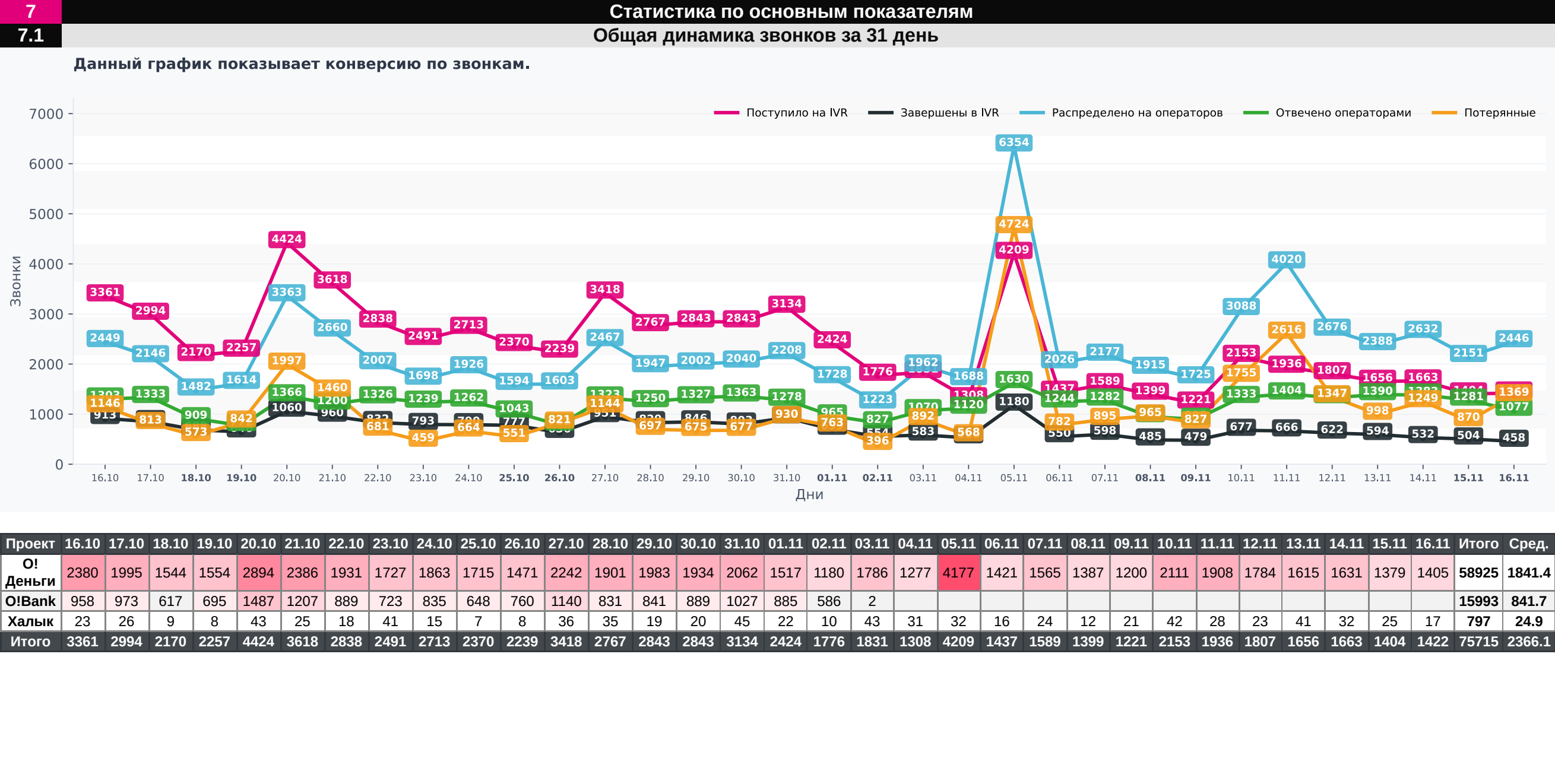
2	Профиль дня.															
2.1	Голос															
Часы	Эрланг	График	Факт	Дельта Факт и График	Поступило на IVR	Распределено на операторов	Отвечено операторами	Завершены в очереди	Maximum Waiting Time	Maximum Ringing Time	Maximum Speaking Time	Maximum Holding Time	Service Level	Handled Calls Rate	Customer Satisfaction Index	Occupancy
00:00:00	3	3	4	1	20	33	23	10	00:29	00:06	07:01	01:32	91.3	69.7	0	28.5
01:00:00	3	3	4	1	9	19	17	2	02:44	00:05	07:25	00:44	88.9	89.5		20.1
02:00:00	0	0	0	0	6	25	0	25	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0	100	0
03:00:00	0	0	0	0	8	13	0	13	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0		
04:00:00	0	0	0	0	4	13	0	13	00:06	00:00	00:00	00:00	0	0		
05:00:00	0	0	0	0	2	2	0	2	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0		
06:00:00	0	0	0	0	1	2	0	2	00:05	00:00	00:00	00:00	0	0		
07:00:00	3	3	3	0	4	10	8	2	00:04	00:04	02:31	00:00	100	80	100	11.1
08:00:00	4	5	3	-2	21	30	28	2	03:28	00:04	13:29	01:32	82.1	93.3	75	71.5
09:00:00	6	6	5	-1	27	64	55	9	03:15	00:04	19:59	02:05	71.9	85.9	100	72.9
10:00:00	8	6	6	0	79	124	78	46	03:14	00:04	12:38	01:03	19.5	62.9	100	99.8
11:00:00	8	6	6	0	81	127	80	47	03:22	00:04	11:27	02:26	17.6	63.0	100	100.0
12:00:00	12	3	3	0	141	170	49	121	03:41	00:04	06:40	01:39	0	28.8	100	100.0
13:00:00	11	1	3	2	138	219	52	167	04:02	00:04	09:19	02:32	5.9	23.7	100	100.0
14:00:00	9	0	3	3	105	200	34	166	03:40	00:04	06:03	01:41	0	17	100	100
15:00:00	9	0	2	2	127	231	33	198	03:48	00:04	06:04	01:26	5	14.3	100	100
16:00:00	13	3	2	-1	138	227	26	201	03:48	00:04	08:12	02:41	9.9	11.5	100	92.5
17:00:00	11	7	5	-2	100	203	72	131	03:22	00:05	10:21	02:45	29.3	35.5	66.7	90.4
18:00:00	11	7	7	0	83	194	72	122	03:31	00:05	07:48	02:45	26.2	37.1	80	92.3
19:00:00	14	10	8	-2	85	167	129	38	02:14	00:05	10:20	02:16	45.9	77.2	100	77.2
20:00:00	12	10	10	0	90	128	103	25	03:18	00:04	09:25	02:48	59.4	80.5	100	65.5
21:00:00	11	10	9	-1	68	105	103	2	03:40	00:05	07:06	01:51	78.8	98.1	100	50.8
22:00:00	6	6	5	-1	60	88	65	23	02:44	00:04	06:45	02:30	61.2	73.9	100	71.3
23:00:00	6	6	6	0	25	52	50	2	00:38	00:05	10:33	01:07	96	96.2	100	45.1
	160	95	94	-1	1422	2446	1077	1369	04:02	00:06	19:59	02:48	38.8	44	93.4	70.3

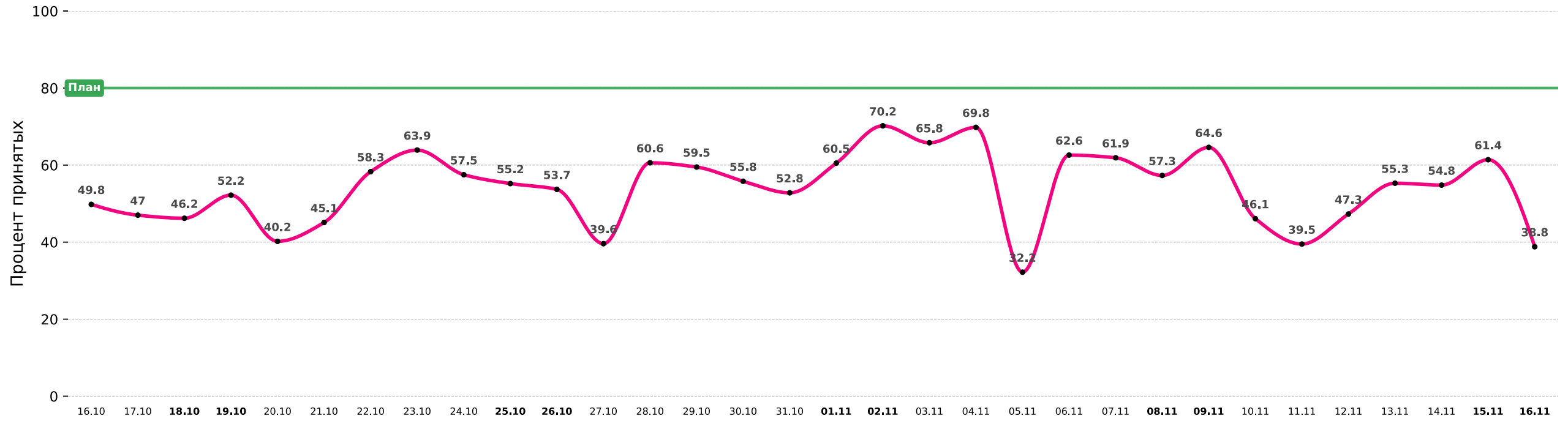
2.2	Текст											
Часы	Эрланг	График	Факт	Дельта Факт и График	Всего закрытых чатов	Закрыто без задержки (операторами)	Закрыто с задержкой 12 часов (чат-ботом)	Maximum Reaction Time	Maximum Speed To Answer	Average Reaction Time	Average Speed To Answer	Customer Satisfaction Index
00:00:00	1	1	4	3	20	20	0	01:37	01:37	00:48	00:49	
01:00:00	1	1	3	2	11	11	0	04:03	04:03	00:52	01:05	0
02:00:00	1	1	3	2	16	16	0	03:15	03:15	00:47	01:00	
03:00:00	1	1	3	2	11	11	0	01:56	01:21	00:45	01:04	
04:00:00	1	1	3	2	5	5	0	01:52	01:52	00:39	00:41	
05:00:00	1	1	1	0	8	8	0	01:46	01:38	00:55	00:53	
06:00:00	1	1	1	0	2	2	0	01:43	02:35	01:25	01:56	
07:00:00	1	0	1	1	1	1	0	01:52	01:52	01:52	01:52	100
08:00:00	2	4	1	-3	18	18	0	01:15	01:15	00:28	00:33	
09:00:00	4	4	1	-3	11	11	0	03:45	03:45	01:05	00:56	100
10:00:00	4	4	1	-3	31	31	0	02:51	02:06	00:42	00:41	0
11:00:00	3	4	1	-3	22	22	0	08:18	08:18	01:02	00:53	0
12:00:00	3	4	1	-3	12	12	0	02:57	01:48	00:48	00:40	
13:00:00	2	4	0	-4	12	12	0	02:20	02:20	00:33	00:39	
14:00:00	4	4	2	-2	20	20	0	03:08	02:27	00:32	00:42	
15:00:00	4	4	2	-2	2	2	0	01:19	00:54	00:50	00:40	66.7
16:00:00	3	4	2	-2	1	1	0	00:18	00:53	00:11	00:41	0
17:00:00	3	0	2	2	13	13	0	02:37	02:34	00:51	00:48	
18:00:00	2	0	2	2	12	12	0	01:26	01:26	00:21	00:24	100
19:00:00	2	0	1	1	11	11	0	02:00	02:00	00:34	00:42	
20:00:00	2	0	2	2	19	19	0	02:51	03:40	00:46	00:55	
21:00:00	2	0	2	2	23	23	0	04:05	02:21	00:35	00:36	
22:00:00	1	0	2	2	23	23	0	03:48	03:48	00:38	00:29	0
23:00:00	1	1	2	1	12	12	0	01:24	01:34	00:43	00:56	
	50	44	43	-1	316	316	0	08:18	08:18	00:47		45.5

Rank	DoD	Проект	Статус	Запрос	Подгруппа	Причина	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
1	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Общие затруднения с проведением платежа	Клиент превысил лимиты	68	71	87	84	74	75	92	86	637	79.6	68	92
2	▲ +1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	Уточнение информации о получении кредита (просто консультация)	35	26	33	40	36	35	35	37	277	34.6	26	40
3	▲ +6	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	С 20:00 рабочего дня система в порядке очереди спишет ДС за погашение кредита	46	162	87	57	34	28	22	34	470	58.8	22	162
4	▲ +1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Консультация по проведению платежа	Абонент еще не провел платеж, обратился, чтобы получить консультацию о проведении платежа с баланса номера (возврат аванса)	12	33	25	24	27	22	28	33	204	25.5	12	33
5	▲ +5	O!Bank	Закрытый	М Помощь при ошибочном платеже	Отмена платежа	Ошибся в сервисе, по которому отмена доступна, направлен в офис	27	18	37	24	19	22	21	31	199	24.9	18	37
6	▼ -4	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о досрочном погашении кредита	23	55	61	53	53	47	58	24	374	46.8	23	61
7	▼ -1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Получение кредита	Клиент получил отказ в выдаче кредита	12	28	25	15	23	23	28	21	175	21.9	12	28
8	▲ +7	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Уточнение информации по платежам	Клиент хотел получить консультацию по платежам, но не прошел авторизацию для проверки информации в карточке CRM	13	11	15	15	12	7	17	21	111	13.9	7	21
9	▲ +3	O!Bank	Закрытый	М Помощь по лимитам	Информация о лимитах	Клиент желал узнать информацию по лимитам/ Увеличить лимиты	15	10	8	14	15	15	20	19	116	14.5	8	20
10	▼ -3	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Создана заявка с предварительной причиной	Разблокировка аккаунта O! Банк	15	30	26	14	26	37	27	18	193	24.1	14	37
11	▲ +14	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь по платежам на O!Банк (O!Деньги)	Не поступил платеж на O! Деньги	24 часа не прошло с момента пополнения, направлен в поддержку сервиса, через который провел платежа (кроме сервисов Грина и O! Банка)	9	12	17	9	14	6	10	17	94	11.8	6	17
12	▲ +11	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Уточнение информации по платежам	Уточнение статуса платежа (без оформления заявки)	23	20	21	15	14	9	11	17	130	16.2	9	23
13	▼ -5	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь при ошибочном платеже	Создана заявка с предварительной причиной	Корректировка неверного платежа с O!Деньги	16	12	13	21	10	15	26	14	127	15.9	10	26
14	▼ -1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Активный кредит	Клиент не смог разобраться, как вывести ДС, полученные в кредит, со счета (консультация)	11	14	24	9	7	10	20	13	108	13.5	7	24
15	▲ +4	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Изменения в условиях кредита	Клиент получил кредит «Экспресс» и уточняет условия его целевого использования	9	13	10	7	5	5	14	13	76	9.5	5	14
16	▲ +11	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Изменения в условиях кредита	Клиент хотел узнать подробнее об условиях и причинах ввода страхования в продукте "Экспресс"	5	9	11	6	8	13	10	13	75	9.4	5	13
17	▲ +7	O!Bank	Закрытый	М Помощь при ошибочном платеже	Отмена платежа	Ошибся в сервисе, по которому отмена недоступна, необходимо обратиться в поддержку самого сервиса, на который проведен платеж	11	18	12	13	11	13	10	11	99	12.4	10	18
18	▲ +16	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь по платежам на O!Банк (O!Деньги)	Не поступил платеж на O! Деньги	При проверке выявлено что ДС успешно поступили	4	16	11	7	8	6	6	11	69	8.6	4	16
19	▲ +17	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Активный кредит	Клиент хотел получить консультацию по вопросу с кредитом, но не прошел авторизацию для проверки информации в карточке	8	6	12	13	13	18	5	11	86	10.8	5	18
20	▼ -4	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Не проходит платеж с источника "Средства абонента"	Баланс корпоративного номера O! недоступен для платежей с O!Деньги	10	14	6	8	9	9	19	11	86	10.8	6	19
21	▼ -8	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании	Адреса офисов	Абонент хотел узнать адреса офисов O!	8	4	12	9	5	8	21	11	78	9.8	4	21
22	▼ -5	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по картам O!Банк	Другое	Не найдена нужная причина	9	21	23	21	10	14	15	10	123	15.4	9	23
23	▲ +16	O!Деньги	В ожидании от Jira	OD Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Создана заявка с предварительной причиной	Разблокировка аккаунта O! Банк.	13	11	6	8	16	6	3	10	73	9.1	3	16
24	▲ +1	O!Bank	Закрытый	М Помощь при ошибочном платеже	Отмена платежа при пополнении через ELQR	Абонент хотел чтобы мы отменили ошибочный платеж с другого сервиса на O!Деньги. Направлен к Партнеру, так как неверный платеж отменяется при получении заявки на отмену от Партнера	9	10	18	12	17	16	10	9	101	12.6	9	18
25	▲ +7	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Консультация по проведению платежа	Абонент еще не провел платеж, обратился, чтобы получить консультацию о проведении платежа с кошелька	5	8	1	8	11	7	7	9	56	7	1	11
26	▼ -6	O!Bank	Закрытый	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Условия перевода платежа	Уточнение информации по системам перевода ДС	10	16	10	13	26	17	13	9	114	14.2	9	26
27	▼ -23	O!Bank	Закрытый	М Вопросы о Компании	Адреса филиалов	Абонент хотел узнать адреса и график работы филиалов O! Банка	6	32	11	24	22	21	29	9	154	19.2	6	32
28	▼ -5	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по кредитованию	Другое	Не найдена нужная причина	3	17	13	9	12	11	10	8	83	10.4	3	17
29	▼ -8	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о задолженности по кредиту	12	21	21	38	25	8	12	8	145	18.1	8	38
30	▼ -3	O!Деньги	Закрытый	OD Помощь по платежам на O!Банк (O!Деньги)	Не поступил платеж на O! Деньги	ДС не поступают на O!Деньги (O!Банк) из-за лимита	10	16	9	11	17	9	9	7	88	11	7	17
31	▼ -3	O!Bank	Закрытый	М Помощь по приложению	Консультация по приложению	Абонент хотел получить консультацию, как войти в приложение, как пользоваться им	7	9	18	10	14	8	9	7	82	10.2	7	18
32	▼ -12	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Создана заявка с предварительной причиной	Затруднения с платежом	21	16	18	26	19	18	15	7	140	17.5	7	26
33	▼ -2	O!Bank	В ожидании от NOD	М Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Другое	Не найдена нужная причина	5	16	7	18	13	9	7	5	80	10	5	18
34	▼ -1	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Уточнение информации о графике погашения кредита	11	12	6	8	2	5	7	5	56	7	2	12
35	▼ -7	O!Bank	Закрытый	М Помощь по приложению	Консультация по приложению	Клиент хотел узнать подробнее о счете по умолчанию/ Не смог разобраться самостоятельно как его выбрать	5	7	10	10	11	4	8	4	59	7.4	4	11
36	▼ -19	O!Bank	Закрытый	М Помощь по идентификации	Условия прохождения идентификации	Процедура прохождения полной идентификации проводится только в офисе	3	7	9	8	8	16	16	4	71	8.9	3	16
37	▲ +1	O!Деньги	В ожидании от Jira	OD Помощь по переводам и оплатам с O!Деньги (O!Банк)	Создана заявка с предварительной причиной	Затруднения с платежом.	9	17	8	6	3	5	5	4	57	7.1	3	17
38	▼ -3	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Не наступила дата погашении кредита	4	3	9	10	10	12	6	3	57	7.1	3	12
39	▲ +1	O!Bank	В ожидании от Jira	М Помощь по картам O!Банк	Создана заявка с предварительной причиной	Разблокировка карты VISA/ Элкарт O!Банка	1	12	8	10	5	15	2	1	54	6.8	1	15
40	—	O!Bank	Закрытый	М Помощь по кредитованию	Погашение кредита	Клиент жалуется на финансовые трудности, просит отсрочку/ не начислять пеню, проценты	6	8	6	27	10	7	7		71	10.1	6	27

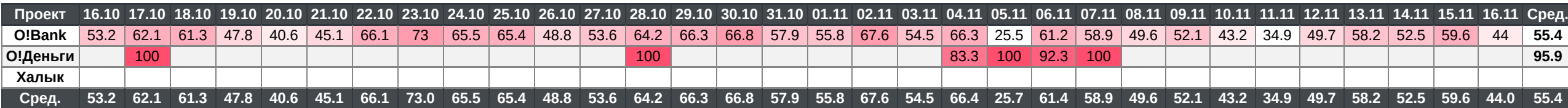
5	Сводка по переходам IVR																																		
5.1	O!Bank + O!Деньги																																		
	Rank	DoD	Название										Описание										09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	Итого	Сред.	Мин.	Макс.	
	1	▲ +2	Клавиша 1 -> 1										Разблокировка и блокировка приложения										6	10	4	9	3	8	2	3	45	5.6	2	10	
	2	—	Клавиша 1 -> 2										Повысить статус идентификации										1	2	2	3	3			1	12	2	1	3	
	3	▲ +2	Клавиша 1 -> 3										Изменить доверенный номер										3	3	4	2	4			2	3	21	3	2	4
	4	▼ -3	Клавиша 1 -> 4										Не поступает код регистрации										6	6	8	5	11	6	5	3	50	6.2	3	11	
	5	▲ +1	Клавиша 1 -> 5										Иные трудности с приложением										14	25	17	16	24	21	19	18	154	19.2	14	25	
	6	—	Клавиша 2 -> 1										Потребительские кредиты										34	69	47	62	64	52	40	32	400	50	32	69	
	7	▲ +1	Клавиша 2 -> 2										Кредиты для бизнеса										8	8	7	5	3	3	4	4	42	5.2	3	8	
	8	▼ -4	Клавиша 2 -> 3										Ипотека												3	3	1	2	3	1	13	2.2	1	3	
	9	—	Клавиша 2 -> 4										Автокредитование											7	3	3	2	1		1	17	2.8	1	7	
	10	▼ -1	Клавиша 2 -> 5										Узнать как погасить кредит или посмотреть график погашений										8	45	34	31	42	31	20	18	229	28.6	8	45	
	11	—	Клавиша 2 -> 6										Проблемы погашением кредита										21	55	61	68	50	50	42	38	385	48.1	21	68	
	12	▼ -3	Клавиша 3 -> 1										Заказать карту										1	2	4	2	1	2	2	1	15	1.9	1	4	
	13	▼ -3	Клавиша 3 -> 2										Разблокировка или блокировка карты											4	2	3	1	1	1	1	13	1.9	1	4	
	14	▲ +3	Клавиша 3 -> 3										Уточнить статус готовности карты											4	1	3	1	3	1	2	15	2.1	1	4	
	15	—	Клавиша 5 -> 1										Международные и внутренние переводы										27	40	39	43	28	24	40	28	269	33.6	24	43	
	16	—	Клавиша 5 -> 2										Не проводится или не поступает платеж										15	47	37	30	30	29	32	25	245	30.6	15	47	
	17	—	Клавиша 5 -> 3										Корректировка или отмена платежа										46	82	112	69	54	55	80	77	575	71.9	46	112	

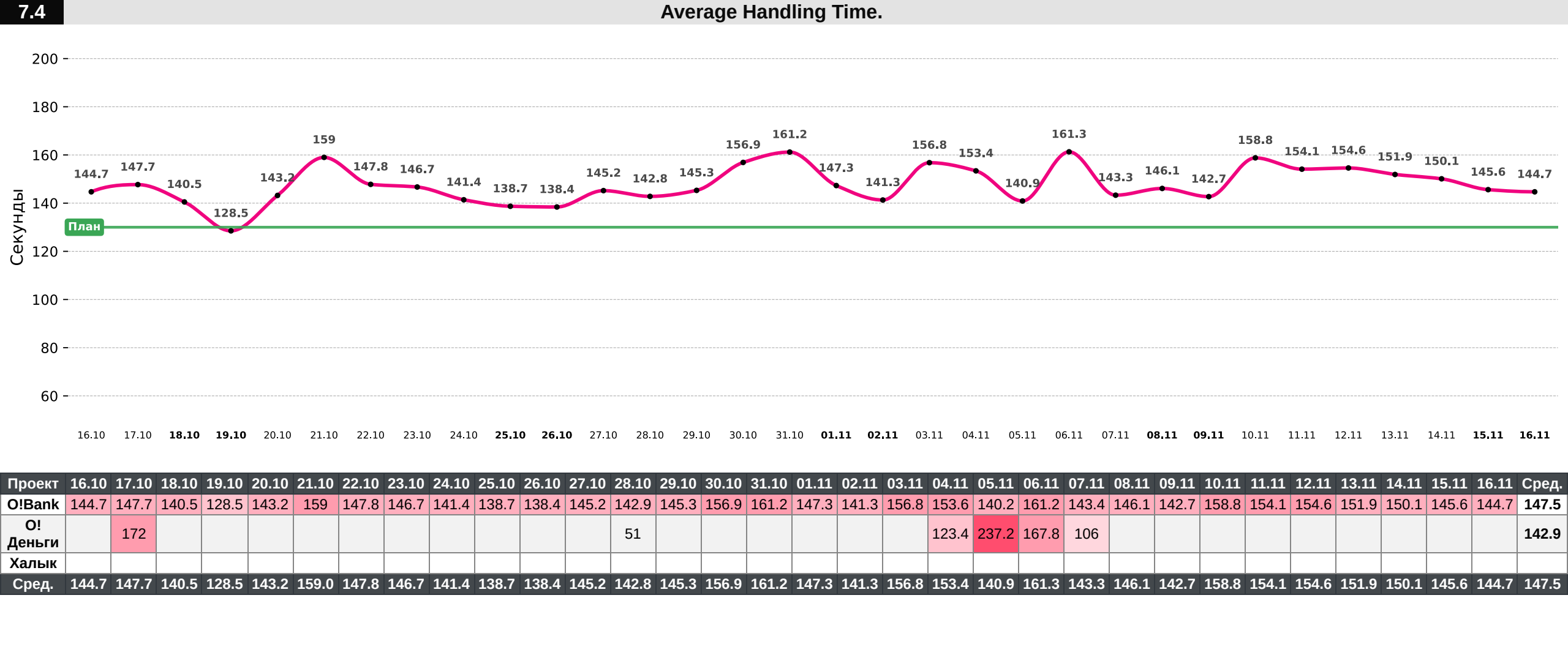
6	Сводка по проектам МР																																			
Период	16.10	17.10	18.10	19.10	20.10	21.10	22.10	23.10	24.10	25.10	26.10	27.10	28.10	29.10	30.10	31.10	01.11	02.11	03.11	04.11	05.11	06.11	07.11	08.11	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	Итого	Сред.	Мин.	Макс.
O!Bank																			203	350	876	381	383	300	378	533	742	458	486	470	312	288	6160	440	203	876
O!Bank - WhatsApp 996700000999	376	256	180	160	347	320	269	220	241	169	160	259	247	213	237	225	251	151	102	2	2												4387	208.9	2	376
O! - Bank direct obank.kg	64	37	17	26	32	37	34	36	31	24	24	27	43	53	42	36	36	41	34	22	1												697	33.2	1	64
O!Bank - Telegram o_bank_bot	68	47	28	23	40	23	25	27	28	27	15	26	36	34	50	36	25	24	39	14													635	31.8	14	68
O!Bank Text																				4	26	23	14	10	4	18	18	10	16	10	12	28	193	14.8	4	28
O!Bank - WhatsApp 996990988330	4	1			1	5	3			1	2	1			2	1		3	10	1													35	2.7	1	10
O!Bank - Telegram o_dengi_bot	1			2						1					2	2	1	1															10	1.4	1	2
Итого	513	341	225	211	420	385	331	283	300	221	202	313	326	300	333	300	313	220	388	393	905	404	397	310	382	551	760	468	502	480	324	316	12117	378.7	202	905

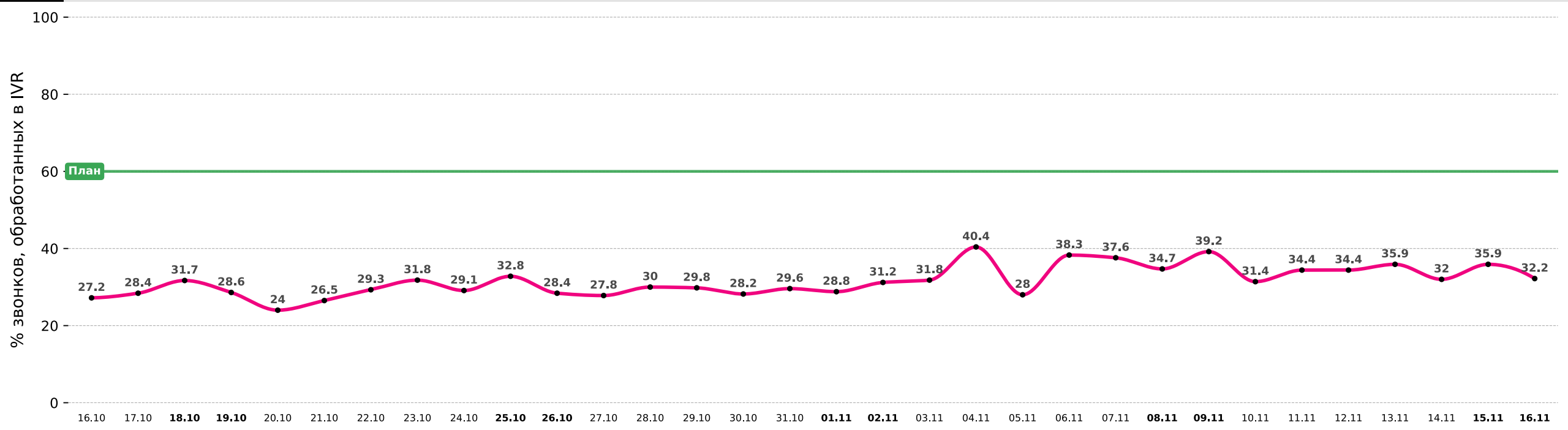




Проект	16.10	17.10	18.10	19.10	20.10	21.10	22.10	23.10	24.10	25.10	26.10	27.10	28.10	29.10	30.10	31.10	01.11	02.11	03.11	04.11	05.11	06.11	07.11	08.11	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	Сред.
О!Bank	49.8	46.9	46.2	52.2	40.2	45.1	58.3	63.9	57.5	55.2	53.7	39.6	60.6	59.5	55.8	52.8	60.5	70.2	65.8	69.9	32.1	62.7	61.8	57.3	64.6	46.1	39.5	47.3	55.3	54.8	61.4	38.8	53.9
О!Деньги		100											100							50	33.3	46.2	100										71.6
Халык																																	
Сред.	49.8	47.0	46.2	52.2	40.2	45.1	58.3	63.9	57.5	55.2	53.7	39.6	60.6	59.5	55.8	52.8	60.5	70.2	65.8	69.8	32.2	62.6	61.9	57.3	64.6	46.1	39.5	47.3	55.3	54.8	61.4	38.8	53.9







Проект	16.10	17.10	18.10	19.10	20.10	21.10	22.10	23.10	24.10	25.10	26.10	27.10	28.10	29.10	30.10	31.10	01.11	02.11	03.11	04.11	05.11	06.11	07.11	08.11	09.11	10.11	11.11	12.11	13.11	14.11	15.11	16.11	Сред.
Халык	17.4	38.5	22.2	37.5	32.6	40	44.4	26.8	46.7	28.6	12.5	50	37.1	42.1	30	42.2	50	30	34.9	45.2	28.1	37.5	70.8	8.3	38.1	40.5	42.9	52.2	56.1	53.1	36	35.3	37.7
О!Деньги	29.4	29.4	34	31.1	24.6	28.5	32.9	34	30.3	36	30.7	29.3	32.7	32.1	30.6	32.6	32.9	34.4	31.7	40.3	28	38.3	37.1	34.9	39.2	31.3	34.3	34.2	35.4	31.6	35.9	32.2	32.8
О!Bank	21.8	26.2	26.1	22.9	22.4	22.5	21.1	27	26.2	24.2	24.1	24.2	23.3	24	23.1	23	21.4	24.7	50														25.2
Сред.	27.2	28.4	31.7	28.6	24.0	26.5	29.3	31.8	29.1	32.8	28.4	27.8	30.0	29.8	28.2	29.6	28.8	31.2	31.8	40.4	28.0	38.3	37.6	34.7	39.2	31.4	34.4	34.4	35.9	32.0	35.9	32.2	31.5

