

BOB — El Chatbot de IA del Banco Central de Filipinas Ya Automatiza el 89% de 14,4 Millones de Reclamaciones Anuales

AI in the Public Sector · Buena práctica · Filipinas

Puntuación de calidad: 80/100

Solidez de la evidencia: Descriptivo / autodeclarado

Resumen

Lanzado en julio de 2020, el chatbot BOB del Bangko Sentral ng Pilipinas pasó de gestionar el 15% de los casos de reclamación en su primer trimestre a 14,4 millones de interacciones al año, automatizando el 89% de las consultas y ayudando a recuperar 2,33 millones de dólares en fondos de los consumidores.

Dimensiones clave

Dimensión	Puntuación
Evidence of impact / measured public value	2/3
Transparency, fairness & accountability	2/3
Transferability / demonstrated replication	3/3
Scalability beyond pilot	3/3
Governance, capability & sustainability	2/3

Evaluable por C-NAPSE

Fuentes de datos

C-NAPSE web research — consultado el 2026-08-19

Bangko Sentral ng Pilipinas (BSP) — consultado el 2026-08-19

Philippine Information Agency — More financial consumers tapping BSP's chatbot (2021) — consultado el 2026-08-19

Proto — Proto to deliver AI consumer protection for 30+ government agencies in the Philippines — consultado el 2026-08-19

Inquirer Business — Meet 'BOB', BSP's chatbot to help consumers in complaints vs banks, financial firms — consultado el 2026-08-19

Citar — Evidoria. BOB — El Chatbot de IA del Banco Central de Filipinas Ya Automatiza el 89% de 14,4 Millones de Reclamaciones Anuales. ID persistente: 244761e1-1d0a-41d8-9e7d-82182164e600.