

Intumwa — el Chatbot de IA del Banco Nacional de Ruanda para Encaminar Reclamaciones en Más de 600 Instituciones Financieras

AI in the Public Sector · Buena práctica · Ruanda

Puntuación de calidad: 73/100

Solidez de la evidencia: Descriptivo / autodeclarado

Resumen

El banco central de Ruanda gestiona Intumwa, un chatbot de IA en kinyarwanda, inglés y francés que verifica y encamina reclamaciones de consumidores financieros en más de 600 instituciones reguladas, imponiendo un plazo de resolución de 15 días hábiles; el uso ha crecido hasta más de 65.000 interacciones al mes.

Dimensiones clave

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

Evaluable por C-NAPSE

Fuentes de datos

[C-NAPSE web research](#) — consultado el 2026-09-10

[National Bank of Rwanda \(BNR\), with Proto and the Africa Digital Financial Inclusion Facility \(ADFI\)](#) — consultado el 2026-09-10

[Proto case study: National Bank of Rwanda automates consumer protection](#) — consultado el 2026-09-10

[KT Press: Meet Intumwa Chatbot](#) — consultado el 2026-09-10

[Proto: Empowering regulators from the Philippines to Rwanda with AI consumer protection](#) — consultado el 2026-09-10

Citar — Evidoria. *Intumwa — el Chatbot de IA del Banco Nacional de Ruanda para Encaminar Reclamaciones en Más de 600 Instituciones Financieras*. ID persistente: a52e5a85-22d9-42a2-9714-31e0827fc72c.