

BOB — Le Chatbot IA de la Banque Centrale des Philippines Automatise Désormais 89 % de 14,4 Millions de Plaintes Annuelles

AI in the Public Sector · Bonne pratique · Philippines

Score de qualité : 80/100

Niveau de preuve : Descriptif / auto-déclaré

Résumé

Lancé en juillet 2020, le chatbot BOB de la Bangko Sentral ng Pilipinas est passé de 15 % des dossiers de plainte traités lors de son premier trimestre à 14,4 millions d'interactions par an, automatisant 89 % des demandes et contribuant à récupérer 2,33 millions de dollars de fonds pour les consommateurs.

Dimensions clés

Dimension	Score
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

Évalué par C-NAPSE

Sources de données

C-NAPSE web research — consulté le 2026-08-19

Bangko Sentral ng Pilipinas (BSP) — consulté le 2026-08-19

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

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

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

Citer — Evidoria. BOB — Le Chatbot IA de la Banque Centrale des Philippines Automatise Désormais 89 % de 14,4 Millions de Plaintes Annuelles. ID persistant : 244761e1-1d0a-41d8-9e7d-82182164e600.