

# Intumwa — le Chatbot d'IA de la Banque Nationale du Rwanda pour Acheminer les Plaintes dans Plus de 600 Institutions Financières

AI in the Public Sector · Bonne pratique · Rwanda

Score de qualité : 73/100

Niveau de preuve : Descriptif / auto-déclaré

## Résumé

La banque centrale du Rwanda exploite Intumwa, un chatbot d'IA en kinyarwanda, anglais et français qui vérifie et achemine les plaintes des consommateurs financiers auprès de plus de 600 institutions réglementées, en imposant un délai de résolution de 15 jours ouvrés ; l'usage a atteint plus de 65 000 interactions par mois.

## Dimensions clés

| Dimension                                  | Score |
|--------------------------------------------|-------|
| 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   |

Évalué par C-NAPSE

## Sources de données

[C-NAPSE web research](#) — consulté le 2026-09-10

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

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

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

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

---

Citer — Evidoria. *Intumwa — le Chatbot d'IA de la Banque Nationale du Rwanda pour Acheminer les Plaintes dans Plus de 600 Institutions Financières*. ID persistant : a52e5a85-22d9-42a2-9714-31e0827fc72c.