

BOB — O Chatbot de IA do Banco Central das Filipinas Já Automatiza 89% de 14,4 Milhões de Reclamações Anuais

AI in the Public Sector · Boa prática · Filipinas

Pontuação de qualidade: 80/100

Força da evidência: Descritivo / autorreportado

Sumário

Lançado em julho de 2020, o chatbot BOB do Bangko Sentral ng Pilipinas passou de tratar 15% dos casos de reclamação no primeiro trimestre para 14,4 milhões de interações por ano, automatizando 89% das consultas e ajudando a recuperar 2,33 milhões de dólares em fundos dos consumidores.

Dimensões-chave

Dimensão	Pontuação
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

Avaliado por C-NAPSE

Fontes de dados

[C-NAPSE web research](#) — acedido a 2026-08-19

[Bangko Sentral ng Pilipinas \(BSP\)](#) — acedido a 2026-08-19

[Philippine Information Agency — More financial consumers tapping BSP's chatbot \(2021\)](#) — acedido a 2026-08-19

[Proto — Proto to deliver AI consumer protection for 30+ government agencies in the Philippines](#) — acedido a 2026-08-19

[Inquirer Business — Meet 'BOB', BSP's chatbot to help consumers in complaints vs banks, financial firms](#) — acedido a 2026-08-19

Citar — Evidoria. BOB — O Chatbot de IA do Banco Central das Filipinas Já Automatiza 89% de 14,4 Milhões de Reclamações Anuais. ID persistente: 244761e1-1d0a-41d8-9e7d-82182164e600.