

Intumwa — o Chatbot de IA do Banco Nacional do Ruanda para Encaminhar Reclamações em Mais de 600 Instituições Financeiras

AI in the Public Sector · Boa prática · Ruanda

Pontuação de qualidade: 73/100

Força da evidência: Descritivo / autorreportado

Sumário

O banco central do Ruanda gere o Intumwa, um chatbot de IA em quinyarwanda, inglês e francês que verifica e encaminha reclamações de consumidores financeiros em mais de 600 instituições reguladas, impondo um prazo de resolução de 15 dias úteis; a utilização cresceu para mais de 65.000 interações por mês.

Dimensões-chave

Dimensão	Pontuação
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

Avaliado por C-NAPSE

Fontes de dados

C-NAPSE web research — acedido a 2026-09-10

National Bank of Rwanda (BNR), with Proto and the Africa Digital Financial Inclusion Facility (ADFI) — acedido a 2026-09-10

Proto case study: National Bank of Rwanda automates consumer protection — acedido a 2026-09-10

KT Press: Meet Intumwa Chatbot — acedido a 2026-09-10

Proto: Empowering regulators from the Philippines to Rwanda with AI consumer protection — acedido a 2026-09-10

Citar — Evidoria. *Intumwa — o Chatbot de IA do Banco Nacional do Ruanda para Encaminhar Reclamações em Mais de 600 Instituições Financeiras*. ID persistente: a52e5a85-22d9-42a2-9714-31e0827fc72c.