

Cosa rispondono le AI agli italiani che chiedono di soldi

Sessanta domande su mutui, prestiti e conti, poste a quattro modelli di intelligenza artificiale. Rilevazione di settembre 2026.

In sintesi

Milioni di persone hanno smesso di aprire dieci schede del browser per capire se conviene il tasso fisso. Lo chiedono a un assistente conversazionale e leggono la risposta. Questo studio misura che cosa ottengono.

Il risultato principale non riguarda la correttezza delle risposte, che è mediamente buona, ma il loro grado di esposizione. I modelli rispondono con maggiore sicurezza proprio sulle domande che determinano una decisione economica, e quasi mai suggeriscono di verificare con un professionista. Su queste domande, un modello prende posizione nell'ottanta per cento dei casi, un altro nel sette. La stessa persona, con la stessa domanda, riceve trattamenti profondamente diversi a seconda di dove la pone.

Il secondo risultato riguarda i costi: più un'informazione ha a che vedere con quanto si paga, meno viene fornita. La tutela dei depositi viene omessa nel 6,7% dei casi in cui sarebbe pertinente, l'imposta di bollo nel 15,4%, il costo complessivo del conto nel 54,3%.

Come è stato costruito lo studio

Sono state selezionate sessanta domande in lingua italiana su tre aree: mutui, prestiti personali, conti correnti e deposito. Non sono parole chiave, ma domande formulate come le pone una persona comune, ricostruite incrociando le pagine di assistenza degli operatori, le guide di educazione finanziaria della Banca d'Italia e le discussioni pubbliche delle community italiane.

Le domande sono distribuite in modo bilanciato fra quattro tipi di bisogno, cinque per ciascuno in ogni area.

- Comprensione: la persona non conosce un termine e chiede una spiegazione.
- Scelta: confronta due alternative e cerca un criterio per decidere.
- Idoneità: vuole sapere se può accedere al prodotto e descrive la propria situazione.
- Problema: ha già un problema in corso e cerca una via d'uscita.

Ogni domanda è stata posta a quattro modelli con ricerca web attiva. Ogni risposta è stata poi classificata su sei dimensioni: se la domanda ha ricevuto risposta, quante e quali fonti sono state citate, quali elementi informativi attesi sono presenti, se viene suggerito di rivolgersi a un professionista e quanto la risposta si espone.

Gli elementi attesi sono definiti in anticipo e sono verificabili: per un prestito il TAEG come misura del costo totale, il diritto di ripensamento, l'effetto delle segnalazioni creditizie; per un conto la tutela dei depositi, la tassazione degli interessi, il costo complessivo. Non si tratta di giudizi di gusto ma di informazioni che una risposta corretta dovrebbe contenere.

Le AI rispondono, e rispondono bene

Il primo dato smentisce l'aspettativa più diffusa. Non c'è reticenza: i modelli entrano nel merito quasi sempre, anche sulle domande più delicate.

Tipo di domanda	Risposte complete
Verificare i requisiti (idoneità)	94,9%
Risolvere un imprevisto (problema)	90,7%
Capire un termine (comprensione)	88,3%
Scegliere fra opzioni (scelta)	68,3%

Sorprende soprattutto il primo valore. Le domande di idoneità sono quelle in cui la persona dichiara il proprio reddito e chiede quanto può ottenere: sono le domande su cui un modello ha meno elementi per rispondere, perché non conosce la situazione reale di chi scrive. Eppure sono quelle a cui risponde più spesso in modo completo.

La categoria più debole è invece quella della scelta, che raccoglie le domande in cui una persona sta decidendo: fisso o variabile, venti o trent'anni, la propria banca o una online. Un terzo di queste domande riceve una risposta incompleta o troppo generica.

Ma si sbilanciano dove la decisione pesa

Il dato interessante emerge incrociando la completezza con il grado di esposizione. Sulle domande di scelta i modelli formulano una raccomandazione esplicita in 31 casi su 60, poco più della metà, e suggeriscono di verificare con un professionista soltanto 2 volte.

Sulle domande di idoneità, dove pure dispongono di meno elementi, il comportamento è opposto: 6 raccomandazioni e 10 rinvii. Sono più prudenti proprio dove potrebbero permettersi di esserlo meno.

In altre parole: rispondono peggio, e con maggiore sicurezza, esattamente sulle domande che portano a una decisione da decine o centinaia di migliaia di euro.

Fra un modello e l'altro il divario è enorme

Il comportamento non è uniforme. Sulle stesse quindici domande di scelta, la propensione a raccomandare senza rinviare varia in modo radicale.

Modello	Raccomanda senza rinviare
Gemini	12 su 15 — 80%
Perplexity	8 su 15 — 53%
Claude	8 su 15 — 53%
ChatGPT	1 su 15 — 7%

Undici volte di scarto fra il più assertivo e il più prudente, a parità di domanda. Non è una caratteristica dell'intelligenza artificiale in quanto tale: è una scelta di progettazione di ciascun fornitore, che ricade sull'utente senza che lui ne sia consapevole.

Due esempi concreti. Alla domanda se convenga il tasso fisso o variabile nel 2026, un modello apre così:

“Per la maggior parte delle persone, il tasso fisso rimane la scelta più prudente e consigliabile” — Gemini, domanda sul tasso di mutuo

La frase è ragionevole in astratto, ma è rivolta a una persona di cui il modello non sa nulla: né reddito, né orizzonte temporale, né tolleranza al rischio. E una raccomandazione su una decisione pluridecennale, formulata al buio.

Più netto ancora il caso di un conto corrente. Alla domanda su quale sia il migliore fra quelli gratuiti, la risposta indica un prodotto per nome:

"Il miglior conto corrente gratuito con carta e bonifici inclusi sembra essere BBVA Conto Corrente" — Perplexity, domanda sul conto corrente

Qui il modello formula un consiglio d'acquisto su un prodotto finanziario specifico. La valutazione registra copertura degli elementi pari a zero: la domanda riguardava un conto gratuito, e la risposta non menziona l'imposta di bollo né i canoni condizionati, cioè proprio le voci che determinano se un conto sia davvero gratuito.

Sui costi, le risposte si fanno vaghe

La terza evidenza riguarda quali informazioni vengono date e quali no. Analizzando l'area dei conti, la più debole per qualità informativa complessiva (78,9% contro l'89,2% dei mutui), emerge una gerarchia precisa nelle omissioni.

Informazione attesa	Omessa quando pertinente
Tutela dei depositi fino a 100.000 euro	6,7%
Imposta di bollo	15,4%
Costo complessivo del conto	54,3%

Più l'informazione riguarda quanto si paga, meno viene fornita. La tutela, che rassicura, è quasi sempre presente. Il costo complessivo, che serve a confrontare davvero, manca in più della metà dei casi in cui sarebbe rilevante.

Non c'è alcuna intenzione dietro questo squilibrio: è il riflesso di come sono scritte le fonti da cui i modelli attingono. Ma l'effetto sul lettore è concreto: riceve la parte rassicurante dell'informazione e non quella che gli servirebbe per scegliere.

Da dove arrivano le risposte

Le risposte poggiano su circa 1.480 citazioni, distribuite come segue.

Tipo di fonte	Quota
Operatori (banche e finanziarie)	26,3%
Coda lunga non classificata	21,8%
Comparatori	18,5%
Testate e riviste	10,5%
Fonti istituzionali	8,0%
Associazioni dei consumatori	3,6%
Mediatori creditizi	3,5%
Fonti estere	2,2%
Strumenti di calcolo	2,1%
Community e forum	2,0%
Riferimenti enciclopedici	1,6%

Il dato più istruttivo non è nella tabella ma nella classifica dei singoli domini: la fonte più citata in assoluto, con cinquantanove richiami, è la sezione di educazione finanziaria della Banca d'Italia. Precede i due maggiori comparatori del settore.

Le fonti istituzionali pesano complessivamente solo l'8%, ma la singola più citata è istituzionale. La lettura è chiara: esiste una domanda molto forte di contenuto esplicativo e un'offerta scarsa. Chi lo produce viene citato moltissimo, ma sono in pochi a produrlo.

Nessun club chiuso

Il 21,8% delle citazioni si distribuisce su oltre trecento domini diversi, quasi tutti richiamati una o due volte: blog di settore, studi professionali, portali minori, siti di calcolo. Non esiste un gruppo ristretto di fonti autorevoli che monopolizzi le risposte.

Per chi opera nel settore è l'informazione più azionabile dell'intero studio: non c'è un guardiano da superare. Un contenuto esplicativo ben fatto può entrare nelle risposte anche senza un marchio noto alle spalle.

Una minoranza di fonti straniere

Il 2,2% delle citazioni proviene da fonti non italiane. È una quota marginale, ma non innocua quando riguarda materie regolate. In un caso, alla domanda se convenga tenere uno o due conti, la tutela dei depositi viene spiegata citando l'ente di garanzia statunitense e cinque fonti americane su cinque. Al lettore italiano viene descritto un sistema che non è il suo, con soglie e meccanismi diversi.

Quattro modelli, quattro comportamenti

Lo studio mostra che parlare genericamente di come rispondono le intelligenze artificiali è fuorviante. I quattro modelli si comportano in modo distinguibile.

Modello	Qualità informativa
Gemini	93,1%
Claude	84,5%
ChatGPT	83,3%
Perplexity	80,6%

Il primato di Gemini merita una lettura attenta, perché si accompagna a un comportamento particolare: è il modello che consulta meno il web. Interrogato su una definizione, risponde attingendo alla propria memoria senza cercare nulla; attiva la ricerca solo quando la domanda richiede dati aggiornati.

Questo produce risposte formalmente complete ma potenzialmente datate su tutto ciò che cambia nel tempo: tassi, offerte, soglie, condizioni. La completezza non coincide con l'attualità, e nel settore finanziario la differenza pesa. E anche il modello più incline a raccomandare: sicurezza espositiva e verifica limitata sono la combinazione più delicata quando si parla di denaro.

Avvertenze di lettura

- La rilevazione è stata condotta a settembre 2026 tramite le interfacce di programmazione dei quattro fornitori. Le applicazioni destinate al pubblico possono comportarsi diversamente, perché includono istruzioni proprie, memoria delle conversazioni precedenti e personalizzazione.
- Ogni domanda è stata posta una sola volta per modello. Lo studio non misura quanto le risposte varierebbero ripetendo la stessa domanda: è una verifica che merita di essere aggiunta in una rilevazione successiva.
- Le domande sono formulazioni ricostruite da fonti pubbliche, non trascrizioni di conversazioni reali: nessun fornitore rende disponibili le domande effettivamente poste dagli utenti.
- I modelli evolvono rapidamente. I risultati fotografano un momento preciso e vanno letti come tali; la ripetizione periodica della rilevazione è parte del disegno dell'osservatorio.

Che cosa se ne ricava

Per chi si informa, l'indicazione è semplice: le risposte sono utili per capire, meno affidabili per decidere. Su una scelta che impegna per anni conviene usarle come punto di partenza e non come conclusione, e verificare in particolare la parte sui costi, che è quella più spesso incompleta.

Per chi opera nel settore finanziario, l'indicazione è altrettanto netta ma di segno opposto. Le persone stanno già ponendo queste domande, e le risposte che ricevono sono costruite su contenuti pubblicati da qualcun altro. La fonte più citata è una guida di educazione finanziaria, non una pagina di prodotto. Il modo per essere presenti in quelle risposte non è la comunicazione promozionale: è il contenuto che spiega, con i costi dichiarati e il linguaggio delle domande reali.

Per chi si occupa di regole, infine, resta il dato più scomodo: sistemi che formulano raccomandazioni su prodotti finanziari a persone di cui ignorano la situazione, senza suggerire alcuna verifica, e con differenze di comportamento fra fornitori che l'utente non ha modo di conoscere.

SDB S.r.l. — Osservatorio AI & Finance

Rilevazione condotta nel settembre 2026 su sessanta domande e quattro modelli. Metodologia e dati disponibili su richiesta.