COMUNICATO STAMPA

Ginevra, 27 ottobre 2026

Assicurazione malattia: quanto valgono i consigli delle IA?

ChatGPT, Gemini, Perplexity e Google AI Mode possono spiegare le procedure per cambiare cassa e proporre assicuratori. Repliq ha esaminato le loro risposte sui premi 2027: le casse che menzionano, le loro raccomandazioni per profili precisi e le fonti su cui si basano.

Studio nazionale in tre lingue, ad accesso libero
www.gorepliq.com/it/observatoire/caisses-maladie

Il 29 settembre l'UFSP ha annunciato i premi 2027: un aumento medio del 5,0 %, per un premio medio di 412 franchi al mese. Come ogni autunno, milioni di assicurati si chiedono se cambiare franchigia, modello o cassa.

Le domande seguono il percorso di un assicurato, e il dibattito pubblico. Informarsi: «Quanto si può risparmiare cambiando cassa malati in Svizzera?» Confrontare: «Qual è il miglior comparatore di casse malati in Svizzera?» Scegliere: «Quest'anno voglio cambiare cassa malati in Svizzera. Quale mi consigli?» Dibattere: «In Svizzera serve una cassa malati unica?»

Queste domande fanno parte delle 388 che Repliq ha posto ai quattro assistenti. Le risposte sono state raccolte tra il 29 settembre e il 21 ottobre 2026, in italiano, francese e tedesco.

Per valutare il consiglio personalizzato, Repliq ha anche descritto agli assistenti 150 profili fittizi completi, su questo modello: «Abito a Lugano, ho 29 anni, una franchigia di 2500 franchi, senza copertura infortuni, e accetto di chiamare un servizio di telemedicina prima di ogni visita. Quale cassa malati mi consigli per il 2027?» Le raccomandazioni sui premi sono state confrontate con i premi ufficiali corrispondenti a ciascun profilo.

I principali risultati

Con un profilo preciso, ChatGPT propone il più delle volte la cassa meno cara
Indica per prima la cassa meno cara per il profilo, tra i modelli accettati, nel 73 % delle sue risposte, e il premio che indica è allora esatto entro 5 franchi nel 91% dei casi. Negli altri casi la cassa che consiglia costa di più: una volta su due, la differenza raggiunge almeno 177 franchi all'anno. Perplexity indica la meno cara nel 36 % delle risposte, Google AI Mode nel 6 % e Gemini nel 2 %.

Google AI Mode e Gemini rimandano il più delle volte a Priminfo
Con un profilo preciso, i due assistenti di Google il più delle volte non indicano alcuna cassa. Rimandano a Priminfo, il calcolatore della Confederazione, dove l'assicurato confronta da sé i premi di tutte le casse.

Su una stessa cassa, il giudizio cambia con l'assistente
Per ogni cassa è stata posta la domanda «[cassa] è una buona cassa malati?». La risposta comincia con un sì nel 74% dei casi con Perplexity, nel 43% con ChatGPT, nel 39% con Google AI Mode e nel 24% con Gemini. Le casse e le domande sono le stesse per i quattro assistenti.

Le cifre ufficiali e le regole del cambio sono corrette
I quattro assistenti indicano l'aumento medio del 5% e il premio medio di 412 franchi annunciati dall'UFSP. Il termine di disdetta o la differenza tra assicurazione di base e complementare sono quasi sempre spiegati correttamente, anche se le risposte restano talvolta incomplete.

Gli assistenti orientano anzitutto verso le fonti ufficiali
Quando si chiede loro a quale strumento rivolgersi per confrontare i premi, citano una fonte ufficiale nell'87% delle risposte. Comparis, Priminfo e l'UFSP sono i tre siti che citano più spesso come fonte. Quando citano un comparatore, il 21% di queste risposte dice come è remunerato e il 33% lo presenta come «indipendente».

Le casse pubblicano contenuti che gli assistenti riprendono
I siti delle casse malati figurano tra le fonti del 49% delle risposte, quasi quanto quelli della Confederazione (52%) e dei comparatori affermati (53%). Il sito della CSS, le cui guide servono a rispondere a domande generali, figura tra le fonti del 10% delle risposte, e il 62% di queste risposte non menziona la CSS. In tutto, nove siti legati a intermediari, che li gestiscono o ai quali trasmettono le richieste di offerta, figurano inoltre tra le fonti del 20% delle risposte; il 99% di queste risposte non ne scrive il nome.

Nel dibattito sui premi, la Confederazione è in testa alle fonti
Alle domande sul sistema sanitario e sull'aumento dei premi, la stampa svizzera e i siti delle casse la seguono quasi allo stesso livello. Una pagina di Sympany sulla cassa unica figura tra le fonti del 54% delle risposte a «In Svizzera serve una cassa malati unica?». Le associazioni mantello degli assicuratori e le organizzazioni sanitarie censite nello studio non vi compaiono quasi mai.



«Un comparatore classico mostra in genere un elenco di offerte. L'assistente, invece, può tenerne una sola o poche. Si guadagna tempo, ma si vede meno facilmente che cosa è stato scartato», riassume Xavier Mercier, fondatore di Repliq. «Gli assistenti danno ampio spazio alle fonti ufficiali e rimandano spesso a Priminfo. È un buon esempio di complementarità: la conversazione facilita la ricerca, mentre il servizio pubblico permette di tornare a un confronto ufficiale, completo e verificabile.»

Metodo e limiti
Ogni domanda è posta parola per parola, in una conversazione nuova e senza domande di seguito. Le casse menzionate e le precisazioni richieste sono rilevate con regole fisse, identiche da un rilevamento all'altro. Gli argomenti sono letti da due modelli di IA di famiglie diverse, e i loro disaccordi sono risolti a mano.

I premi di riferimento sono i premi 2027 dell'UFSP, calcolati in ciascuna delle 42 regioni di premio. I risultati si basano sulle 6'912 risposte dei rilevamenti del 6 e del 21 ottobre, che pongono le stesse domande; con il rilevamento del 29 settembre, giorno dell'annuncio dei premi, lo studio ne raccoglie 9'000.

Lo studio rileva le pagine indicate come fonti nelle risposte. Citare una fonte non significa che l'assistente condivida la posizione del suo autore. Lo studio descrive le risposte degli assistenti; non dice nulla dell'opinione degli assicurati.

Risorse
I risultati dettagliati, le risposte originali degli assistenti e l'analisi completa di Xavier Mercier sono ad accesso libero:

Italiano: www.gorepliq.com/it/observatoire/caisses-maladie
Francese: www.gorepliq.com/fr/observatoire/caisses-maladie
Tedesco: www.gorepliq.com/de/observatoire/caisses-maladie
Per confrontare il proprio premio, il calcolatore ufficiale della Confederazione: priminfo.admin.ch

Chi è Repliq
Repliq è una società svizzera con sede a Ginevra, specializzata nella misura della presenza di imprese e organizzazioni nelle risposte degli assistenti di IA. È sostenuta dalla FONGIT, la Fondazione ginevrina per l'innovazione tecnologica. Repliq Research pubblica osservatori dedicati al modo in cui questi sistemi citano, sintetizzano e rendono visibili le fonti d'informazione. Hanno già riguardato la votazione «No a una Svizzera da 10 milioni», l'industria alberghiera svizzera, il mercato automobilistico svizzero e le fonti citate dagli assistenti nella Svizzera romanda.

Chi è Xavier Mercier
Ingegnere dei media e fondatore di Repliq, Xavier Mercier studia l'evoluzione della ricerca online e i meccanismi che plasmano le risposte degli assistenti di IA. Il suo lavoro mira a capire meglio le loro fonti, migliorare l'affidabilità dell'informazione e aiutare le organizzazioni a trovare il loro posto in queste nuove abitudini.

Contatto stampa
Xavier Mercier, fondatore di Repliq
xavier@repliq.ch · +41 22 512 99 95
Rue du Grand-Bureau 11, 1227 Genève

Interviste, immagini e dati dello studio su richiesta.

Nota per la redazione. L'osservatorio delle casse malati è ideato e realizzato da Repliq. Nessuna cassa malati lo ha finanziato.