

#46200 Alteração limiar erro facematch análise manual

Enviado às Recebido por

26 de junho de 2023 às 20:07 Formulário web

Solicitante

ngcash.matheus.producao <matheus.zani+producao@ng.cash>

CCs

Diego <diego.matias@idwall.co>, Matheus <matheus.zani@ng.cash>, ngcash.alohamath <alohamath@ng.cash>

StatusTipoPrioridadeGrupoAtribuído paraTicket statusResolvido-AltaEnterprise (Xperts)ArthurResolvido

Playlist Assigned? Playlist Assigned At Bundle de suporte Playlist Assigned By

1 1689285752 Business 419633401811

Tipo do atendimento Nome da configuração

Solicitação %similaridade facematch análise manual

Qual alteração deseja fazer?

Atualmente, enviamos como erro de facematch p/ análise manual apenas casos entre 30-50% de similaridade. Fizemos um estudo e decidimos alterar para 30-48%.

B2B - Fluxo Solicitação

Alterar uma configuração

ngcash.matheus.producao 26 de junho de 2023 às 20:07

Atualmente, enviamos como erro de facematch p/ análise manual apenas casos entre 30-50% de similaridade. Fizemos um estudo e decidimos alterar para 30-48%.

victor.zanata 26 de junho de 2023 às 20:11

Boa noite, Matheus! Tudo bem?

Obrigado por entrar em contato conosco para te auxiliarmos sobre os limites da regra de validação de Facematch. Me chamo Victor, sou um especialista técnico aqui na idwall e vou te ajudar a resolver essa questão.

A fim de sermos mais assertivos, pode por gentileza, nos enviar o nome da configuração que deseja que seja realizada a alteração?

Aproveito também para indicar um artigo de nossa Central de Ajuda a respeito desse assunto: <u>Limites de aprovação do Facematch</u>

Seguimos à disposição e no aguardo de sua confirmação. Uma excelente semana, abraços! Atenciosamente,

Victor Zanata

Matheus 26 de junho de 2023 às 20:32

Boa noite,

A validação aparece assim no relatório: Regra Face Match (Semelhança entre as faces deve estar entre os valores definidos de mínimo e máximo.)

Um ex de relatório: f9176db3-62a6-4f4c-aabd-dd526ec836fb

Atualmente, nossos thresholds são esses:

17/07/2023, 09:19

30-50%: análise manual 50-95%: aprova direto

Gostaria apenas de alterar esse 50% para 48%, ficando assim:

>= 30% e <= 48%: análise manual > 48% e <= 95%: aprova direto

At.

Arthur 27 de junho de 2023 às 13:47

Olá, Matheus, tudo bem?

Primeiramente, gostaria de agradecer por sua solicitação.

Em alinhamento interno em nossos times de produto, engenharia e segurança. Entendemos que mudanças como essa impactam diretamente na qualidade da solução — tanto em segurança quanto em comportamentos não esperados.

E, por isso, alterações desse tipo não poderão ser feitas. O valor utilizado foi atualmente calculado e estudado pelo time de produto para uma melhor performance de nossas soluções, conforme nossa Central de Ajuda:

- · Como funciona o Facematch
- Limites de aprovação e reprovação do Facematch

Gostaria de saber se consigo te auxiliar em outro ponto.

Conte sempre conosco.

Atenciosamente, Arthur Berson

Matheus 27 de junho de 2023 às 13:54

Arthur, boa tarde,

Consequiria compartilhar algum estudo que mostre que os pontos de corte atuais são os ótimos?

At.

Arthur 27 de junho de 2023 às 16:58

Olá, Matheus, tudo bem?

Obrigado por aguardar.

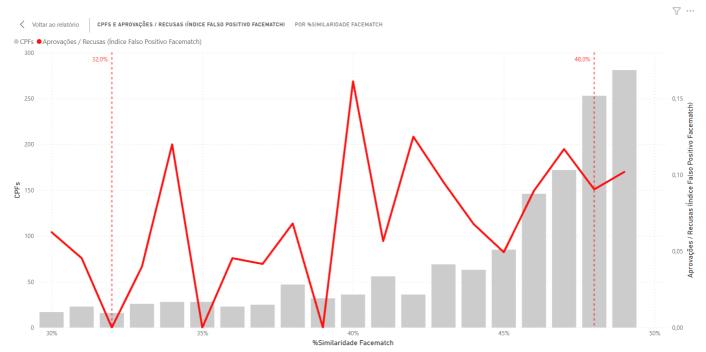
Nosso time de produto me questionou sobre o estudo realizado por vocês, assim, poderíamos entender o racional utilizado por vocês e consequentemente, entender mais sobre o seu fluxo tentando absorver o máximo de casos de uso reais possíveis.

Visto que, seu principal cliente são pessoas da geração z, que podem ter emitido RG quando muito criança e estar tentando abrir a conta digital.

Poderia nos ajudar? Atenciosamente, Arthur Berson

Matheus 28 de junho de 2023 às 11:09

Segue estudo:



Dados de 17/04 (desde a criação das 3 matrizes idwall, antes era só 1) a 25/06. Período de 70d, ou seja, pouco mais de 2 meses.

Atualmente:

0-30%: recusa direta (não é a mesma pessoa)

30-50%: análise manual 50-95%: aprova direto

95-100%: recusa direta (ultrassemelhança / pode indicar fraude)

De qualquer forma, temos oportunidade, baseado no índice de falso positivo (linha do gráfico; calculada como IFP = CPFs_Aprovados_Manualmente / CPFs_Recusados_Manualmente e, se Recusas=0, IFP = CPFs_Aprovados; o indicador foi calculado filtrando apenas casos "[INVALID]" de Facematch tratados manualmente).

A ideia é que queremos minimizar o IFP (índice de falso positivo), nunca aumentar. Conseguimos deixar assim o cenário:

0-32%: recusa direta (não é a mesma pessoa)

32-48%: análise manual 48-95%: aprova direto

95-100%: recusa direta (ultrassemelhança / pode indicar fraude)

Ou seja, temos oportunidade de enxugar em 2 pontos percentuais tanto acima como abaixo da região de análise manual.

Redução estimada de 578 casos em 70d, ou seja, pouco mais de 8 casos/dia (aprox. 8.26), ou aprox. 248 casos/mês. A redução em percentual de casos desse tipo (erro facematch) analisados manualmente seria de 39.4%.

Obviamente esses indicadores são baseados apenas nas consultas que tivemos nesses períodos, e não temos muitos dados ainda. Mas seria algo que ajudaria a otimizar nossa mesa de análise manual. Gostaria de ver uma análise similar da Idwall para fins de comparação.

At.

Arthur 28 de junho de 2023 às 13:08

Olá Matheus, tudo bem?

Obrigado por nos enviar esses pontos.

Analisaremos e em breve retornarei nesse chamado.

Conte conosco.

Atenciosamente,

Arthur Berson

Tiago Ferretti 3 de julho de 2023 às 16:58

Olá, Matheus! Tudo bem com você?

Dando sequência às análises que estamos realizando junto ao nosso time de produto, poderia, por gentileza, nos ajudar a entender os pontos abaixo?

- A qual cenário estão relacionados os Falsos Positivos citados no estudo enviado? Casos onde a regra retornou INVALID e deveria ter retornado VALID, ou o contrário?
- Com base em quais informações do Payload estão sendo criadas as automações de sua operação? Resultados VALID/INVALID ou o score da regra de Face Match?
- Existe alguma norma regulatória que baseia a solicitação dessa alteração? Se sim, poderia nos esclarecer?

Desde já, agradecemos a colaboração!

Atenciosamente,

Tiago Ferretti

Matheus 4 de julho de 2023 às 10:48

Boa tarde, tudo ótimo e por aí?

Seguem respostas:

- Casos de facematch que foram para análise manual mas aprovaram em vez de negar, indicando que não deveria ter ido para análise manual e que teríamos possibilidade de aprovar
- O estudo está relacionado com recusas automáticas mas sim com recusas manuais. Mas as automações são criadas com base no score de Facematch (<30% nega auto; >95% nega auto)
- Nenhuma norma regulatória. Apenas o estudo interno mesmo.

At.

Tiago Ferretti 4 de julho de 2023 às 12:15

Boa tarde, Matheus! Tudo bem por aqui também.

Muito obrigado pelas respostas! Já encaminhamos as informações ao nosso time de produto e manteremos você informado sobre as atualizações desse caso.

Flco à disposição para quaisquer dúvidas ou esclarecimentos.

Atenciosamente,

Tiago Ferretti

Tiago Ferretti 6 de julho de 2023 às 18:51

Boa noite, Matheus! Tudo bem com você?

Ainda estamos analisando esse caso e, tão logo haja updates, compartilho com você.

Permanecemos à disposição, caso precise de ajuda.

Atenciosamente.

Tiago

Tiago Ferretti 10 de julho de 2023 às 15:03

Boa tarde, Matheus! Tudo bem com você?

Ainda estamos tratando esse caso e, tão logo haja updates, compartilho com você.

Permanecemos à disposição, caso precise de ajuda.

Atenciosamente,

Tiago

Arthur 12 de julho de 2023 às 09:25

Olá, Matheus, tudo bem?

Matheus, o nosso time de Suporte, juntamente com o time de produto.

Está entendendo a alteração do limiar para o seu caso, visto que o seu caso de uso possui particularidades.

Como existem diversas variáveis nessa tomada de decisão, precisaremos de um tempo maior para uma resposta.

Estamos tratando a sua solicitação como prioridade. E permanecemos à disposição, caso precise de ajuda.

Conte comigo!

Atenciosamente.

Arthur

Arthur 12 de julho de 2023 às 14:52

Boa tarde, tudo bem?

Com o intuito de darmos prosseguimento no chamado, realizando a alteração dos thresholds do Face Match, onde limite inferior passaria de 0,5 para 0,48, gostaríamos de trazer visibilidade sobre os riscos mapeados e contar com sua anuência antes de realizarmos as alterações solicitadas.

- Maior incidência de falsos matches: Um dos fatores considerados pelo nosso time na construção dos
 thresholds do Face Match é assegurar maior capacidade de acurácia da solução, determinando um
 score de confiança menor para cenários considerados anômalos. Esse limite é constantemente
 acompanhado e ajustado pelo nosso time de cientistas de dados, considerando o know-how adquirido
 ao longo dos últimos anos, conforme os desafios encontrados no mercado brasileiro. Ao alterarmos os
 thresholds, a ferramenta trabalhará em um cenário de menor acurácia, existindo a possibilidade de
 aumento de falsos matches.
- Aumento no custo por relatório: A matriz utilizada pela NG.Cash está em um cenário que chamamos de cascata, ou seja, uma próxima validação só ocorrerá se a validação anterior atender as regras de negócio pré-estabelecidas por vocês. Hoje, o Face Match está na segunda camada de validação dessa matriz. Com a redução do threshold, é possível esperarmos um aumento nas aprovações em relatórios com score reduzido e que, por consequência, passarão por validação em outras camadas de segurança ativas na matriz da NG.Cash, gerando um aumento no custo pago por relatórios que, em certas circunstâncias, poderão ser reprovados posteriormente por vocês.

Após avaliarem as ponderações acima, precisamos saber se vocês ainda querem que a mudança do threshold seja realizada.

Agradecemos a atenção e aguardamos sua resposta.

Atenciosamente.

Arthur

Matheus 12 de julho de 2023 às 14:59

Arthur, boa tarde,

Antes de prosseguir, é possível compartilhar algum estudo de taxa de falsos matches por %Facematch? Gostaríamos de ter uma noção mais global e menos focada na NG.

At.

Arthur 12 de julho de 2023 às 15:18

Olá Matheus, tudo bem?

Matheus, poderia explicar melhor sobre como seria esse estudo que se refere?

Aguardo o seu retorno.

Atenciosamente.

Arthur

Matheus 12 de julho de 2023 às 15:23

Pode ser um gráfico. Eixo X = %SimilaridadeFacematch; Eixo Y = % dos casos que foi falso-match.

Arthur 12 de julho de 2023 às 15:28

Olá, Matheus,

Entendo, meu questionamento não é sobre a forma, mas sobre as informações.

O que seria o "Falso-Match" e o que seria "Similaridade Facematch". Assim, podemos garantir que temos o mesmo objetivo.

Aguardo o seu retorno.

Atenciosamente,

Arthur

Matheus 12 de julho de 2023 às 15:45

Similaridade é o que retornou no Facematch (0 a 100% de similaridade) numa dada amostra; e Falso-Match seria a % dos casos - dos que cairam em cada % de facematch - que não são a mesma face.

Arthur 12 de julho de 2023 às 17:50

Boa tarde, Matheus! Tudo bem?

Agradeço por esse retorno.

Após análise desse tema por nosso time de engenharia de produto, concluímos ser inviável por conta dos fatores abaixo:

- 1 Como cada cliente possui um tipo de caso de uso, o estudo acabaria não tendo o resultado esperado:
- 2 Visto que o produto hoje opera de forma satisfatória para todos os nossos clientes, entendemos que esse tipo de cenário é esperado em sua operação, uma vez que os documentos enviados podem ter fotos muito diferentes(Ex: RG com foto de bebê), se comparadas às faces atuais dos adolescentes.

De tal modo, para essa solicitação, gostaria de saber se você quer seguir com as reduções do threshold ou se deseja manter as configurações recomendadas por nós.

Seguimos à disposição.

Atenciosamente,

Arthur

ngcash.matheus.producao 13 de julho de 2023 às 18:24

Pessoal, seguiremos com a alteração.

At.

Arthur 13 de julho de 2023 às 19:01

Observação interna

Chamado: https://idwall.atlassian.net/browse/CNSD-3590

Claudemir Souza 13 de julho de 2023 às 19:10

Boa noite, Matheus.

Tudo bem?

Dando um retorno aqui, seguiremos com a demanda para alteração de limiar, conforme solicitado. Finalizando o ajuste, avisaremos por aqui.

Peço que aguarde nosso retorno, por gentileza.

Obrigado e um abraço,

Atenciosamente,

Claudemir Souza

Arthur 14 de julho de 2023 às 11:01

Olá, Matheus, tudo bem?

O limiar de aprovação foi reduzido de 50% para 48%.

Gostaria de saber se te auxilio em outro ponto.

Aguardo o seu retorno, conte conosco!

Atenciosamente,

Arthur

Matheus 14 de julho de 2023 às 11:06

Bom dia Arthur, tudo bem e por aí? Obrigado. Era apenas isso.

Αt,

Arthur 14 de julho de 2023 às 11:33

Perfeito Matheus!

Por gentileza, não esqueça de nos deixar o seu feedback, sua opinião é muito importante para nós. Após o encerramento deste chamado, você receberá um e-mail com nossa pesquisa de satisfação. Agradecemos muito se puder responder e nos ajudar a melhorar cada vez mais nosso atendimento.

Caso não encontre o e-mail na sua caixa de entrada, recomendamos que verifique também na caixa de spam e na aba de promoções (caso use o servidor do Google).

Sempre que precisar, também poderá acessar nossa Central de Ajuda https://ajuda.idwall.co/ para esclarecer dúvidas pontuais ou iniciar uma nova conversa com a gente. Estamos sempre à disposição.

Tenha um ótimo dia e até a próxima!

Atenciosamente.

Arthur

Software de suporte por Zendesk