

## 數位身分安全認知宣導

### 一、 為什麼落實數位身分保護很重要

您的數位身分是使用本公司數位服務的核心憑證。若遭他人冒用，可能會面臨以下風險：

- 資產與財務變動風險：帳戶如遭非法登入，可能被冒名執行「保單借款」、「部分提領」或「保額減少」，導致保單價值變動並造成財務損害或保障降低。
- 繳費與資訊變更風險：重要資訊如「保費變更」、「信用卡效期變更」、「聯絡地址(住所)變更」或「表單寄送方式」若遭更改，將導致無法準確接收通知、影響扣款功能或導致個人資料外洩。
- 電子憑證與兌換風險：可能導致「電子保單下載簽收」遭非法截獲，或 Qwalker 之「兌換」功能遭非授權操作，導致帳戶功能遭誤用之損失。
- 隱私個資外洩：敏感的投保內容與體況資訊可能遭惡意利用，甚至導致後續更多的詐騙騷擾。

### 二、 如何保護您自身的數位身分與信物

為防範您的數位身分遭盜用並確保本公司各項數位服務之安全，請採取以下「不給、不連、不留」防護措施，並留意常見的網路資訊安全威脅（如社交工程、釣魚網站、變臉詐騙 BEC、深度偽造 Deepfake 等）：

#### 1. 「不給」：妥善保管密碼與動態驗證碼（OTP）

- 防範社交工程與變臉詐騙：請隨時警惕假冒親友、本公司從業人員或公家法政單位之

電話與訊息。本公司絕對不會要求您提供 OTP 或登入密碼。

- 驗證碼管理：辦理網路投保、線上平台註冊、資料修改、忘記密碼或執行各項異動之操作時，OTP 為核心驗證憑證，嚴禁告知他人。
- 密碼獨立性：密碼視同印鑑應設定高強度密碼。請避免使用生日、身分證字號或電話號碼等易猜測資訊。且嚴禁與社群媒體、購物平台等非金融網站共用同一組帳密。

## 2. 「不連」：拒絕於高風險連線環境操作

- 防範釣魚網站：詐騙集團常偽造官方登入頁面，請務必辨識官方網址，不點擊 Email 或簡訊中來源不明之連結，避免於偽造網頁輸入帳密或個資。
- 環境連網安全：進行保單相關操作時，請全程使用您的個人網路。公用 Wi-Fi ( 如咖啡廳、車站、飯店等 )，容易在資訊傳輸過程中遭到攔截並惡意側錄，不應使用於任何金融相關操作。且建議關閉裝置中「自動連接 Wi-Fi」的功能。能防止在您不知情的情況下，自動接入由不法份子偽造的免密碼釣魚熱點，進而導致數據傳輸被監聽。
- 不授權第三方平台串接：請勿將您的帳號、密碼，授權給任何非官方的保單整合工具、理財分析 APP、AI 助理等。將高敏感的保險登入資訊與外部軟體串接，會大幅增加個資被非授權轉賣的風險。

## 3. 「不留」：落實良好操作習慣，拒絕敏感資訊落地

- 使用後確實登出：無論使用何種裝置，每次使用數位服務結束後，務必手動點擊「登出」並清除瀏覽器快取紀錄，避免資訊遺留在設備中。
- 避免非個人裝置：為防範機敏資料外洩，辦理各項數位服務時，應避免使用非個人專

屬之電腦或行動裝置進行操作。共用設備可能暗藏鍵盤側錄軟體或因瀏覽器自動儲存密碼，導致您的登入憑證與個人資訊遭他人竊取冒用。

- 個資不截圖：請勿將含有保單號碼、身分證號或登入畫面之截圖，存放在手機相簿或透過 LINE 等未加密通訊軟體傳送，以免數位足跡外流遭二次利用。
  - 取消自動儲存：建議取消瀏覽器儲存密碼功能。此功能雖然便利，但在設備失竊或中毒時，將成為有心人士最容易取得的鑰匙。
4. 詐騙集團常偽造本公司相關登入頁面，或假冒保險業務員與客服人員，試圖騙取您的個資。為了您的權益，進行任何繳費、變更契約或保單查詢輸入個資前，請務必確認網址正確性。若有疑慮，請立即掛斷並撥打 165 反詐騙專線或撥打本公司 0800 服務專線查證。

### 三、 本公司提供的風險控制措施

本公司已採取下列風險控制機制提升數位身分驗證之安全性：

- 多因子驗證(MFA)：針對高風險交易項目，本公司已設定執行多重身分核驗程序，以強化身分識別之嚴謹性。
- 逾時自動登出：當您使用本公司數位服務過程中，一定時間內未進行任何動作，本公司將自動幫您登出，以防止未經授權的操作。
- 安全性通知：當您收到本公司發送的「安全性通知」提示您的數位身分有新的登入活動時，請立即檢查帳戶活動，確認是否為本人操作。
- 資訊安全檢測：本公司已定期針對數位服務平台辦理各項安全性檢測，並依據檢測結

果進行弱點修補與強化改善，持續提升平台安全防護能力。

#### 四、 若發現任何異常，請主動與本公司聯繫

若您發現數位身分遭他人冒用或發生未經授權交易時，請立即撥打本公司 0800 服務專線或透過合法溝通管道與本公司聯繫，我們將有專人為您服務。

#### 五、 本公司合法溝通管道

項目	合法溝通管道
官方網址	<a href="http://www.firstlife.com.tw">www.firstlife.com.tw</a>
服務及申訴專線	0800-001-110
客戶服務信箱	<a href="mailto:customer_service@firstlife.com.tw">customer_service@firstlife.com.tw</a>
文字客服	<a href="http://chat.firstlife.com.tw/uimclient">chat.firstlife.com.tw/uimclient</a>
網路留言板	<a href="http://www.firstlife.com.tw/FirstWeb/MessageBoard">www.firstlife.com.tw/FirstWeb/MessageBoard</a>
官方 APP 下載	<a href="http://www.firstlife.com.tw/FirstWeb/resource/Footer/App.html">www.firstlife.com.tw/FirstWeb/resource/Footer/App.html</a>