

# **Hubungkait Pengetahuan Kewangan dan Kesedaran Insurans Hayat dan Takaful Keluarga**

Lim Thien Sang\*  
Zatul Karamah Ahmad Baharul Ulum  
DG Safrina AG Budin  
Rosle Mohidin

\* Fakulti Perniagaan, Ekonomi & Perakaunan, Universiti Malaysia Sabah  
Emel: tslim@ums.edu.my Tel: 60-88-320000 Samb. 1563

## **Abstrak**

Kerajaan Malaysia mensasarkan agar kadar penembusan insurans hayat dan takaful keluarga mencecah 75 peratus pada akhir tahun 2020. Untuk mencapai sasaran ini perlu ada peningkatan kesedaran penduduk mengenai manfaat insurans hayat dan takaful keluarga. Data Bank Negara Malaysia untuk 2017 menunjukkan kadar penembusan dan pemilikan insurans hayat di Malaysia adalah tidak menggalakkan pada tahap 56 peratus, yang bermaksud diperlukan 19 titik mata peratusan lagi untuk mencapai sasaran 2020. Tahap kepemilikan juga rendah kerana hanya sekitar satu pertiga daripada populasi dan kurang dari 20 peratus orang dewasa adalah dilindungi oleh insurans hayat. Salah satu faktor yang menyebabkan permintaan rendah insurans hayat di kalangan rakyat Malaysia adalah ketidakmampuan majoriti populasi menilai objektif perlindungan insurans nyawa secara objektif. Kajian literatur mendapati bahawa kekurangan pengetahuan kewangan akan menghalang kemampuan seseorang untuk menafsirkan maklumat kewangan dengan tepat. Sehubungan dengan ini, adalah wajar merumuskan bahawa tahap pengetahuan kewangan akan memberi kesan langsung kepada kesedaran takaful insurans hayat dan kemudahan, dan seterusnya permintaan untuk produk insurans hayat. Tujuan utama makalah ini membincangkan literatur yang menghubungkan pengetahuan kewangan dan kesedaran insurans hayat. Beberapa cadangan bagi menambah kesedaran insurans nyawa di kalangan rakyat Malaysia juga disertakan.

**Kata kunci:** Pengetahuan Kewangan, Insurans Hayat, Takaful Keluarga, Perancangan Kewangan Peribadi

## **1.0 Pengenalan**

Sektor insurans hayat dan takaful keluarga merupakan salah satu komponen utama dalam pasaran kewangan Malaysia. Laporan Bank Negara Malaysia (BNM) menunjukkan sektor ini mengekalkan momentum yang memberangsangkan pada tahun 2017 dengan pertumbuhan 8.1 peratus dalam nilai aset berbanding tahun 2016 (BNM, 2018). Jumlah aset insurans dan takaful pada tahun 2017 mencecah paras RM309 billion dan BNM menjangkakan industri ini akan terus kukuh berpandukan kepada nisbah agregat kecukupan modal yang tinggi, iaitu pada paras 233.8 peratus di penghujung tahun 2017, berbanding paras keperluan minima 130 peratus. Memandangkan pertumbuhan mampan sektor insurans dan takaful secara umumnya adalah penting dalam memacu pertumbuhan ekonomi negara, adalah penting bagi pihak yang berkepentingan mengetahui dan memahami faktor yang memberi kesan terhadap permintaan produk sektor ini.

Disamping berperanan dalam menyumbang kepada pertumbuhan ekonomi negara, insurans hayat dan takaful keluarga juga memainkan peranan penting dalam pengendalian kesejahteraan kewangan masyarakat dan individu. Walaupun pada prinsipnya produk insurans dan takaful berfungsi sebagai alat pengurusan risiko, namun inovasi dan perkembangan pesat sektor ini telah meluaskan penggunaannya, termasuklah dalam aspek perancangan kewangan peribadi. Secara prinsipnya, perancangan kewangan peribadi adalah mustahak bagi setiap individu. Sekiranya dilaksanakan dengan betul dan teratur, seseorang individu akan menikmati lebih kebebasan kewangan di masa akan datang.

Beberapa faktor mempengaruhi keberkesanan perancangan kewangan peribadi. Antara faktor yang sering dikatakan menyumbang kepada penghasilan pelan perancangan kewangan peribadi yang baik ialah tahap literasi kewangan individu. Ini adalah kerana proses membuat keputusan berkaitan dengan produk dan perkhidmatan insurans hayat dan takaful keluarga adalah lebih rumit dan kompleks berbanding instrumen kewangan yang lain (Lin, Bruhn dan William, 2018). Tennyson (2011) menjelaskan bahawa kerumitan sering berlaku dalam konteks produk insurans hayat dan takaful sebab konsepnya lebih jarang dihadapi atau digunapakai oleh kebanyakan individu berbanding produk dan perkhidmatan kewangan yang lain.

Sehubungan ini, bab ini cuba mengupas dan membincang hubungkait yang mungkin tercetus di antara aspek literasi kewangan dengan kesedaran di kalangan penduduk Malaysia dan penyertaan mereka di dalam pasaran insurans hayat dan takaful keluarga. Untuk tujuan tersebut, beberapa aspek yang berkaitan akan diperjelaskan dalam seksyen seterusnya. Antaranya adalah: status pemilikan insurans hayat dan takaful keluarga di Malaysia; peranan pengetahuan kewangan dalam proses pembuatan keputusan kewangan; hubungkait pengetahuan kewangan terhadap kesedaran insurans hayat dan takaful keluarga; inisiatif ke arah peningkatan kesedaran insurans hayat; dan akhir sekali, seksyen rumusan.

## **2.0 Pemilikan Insurans Hayat dan Takaful Keluarga Malaysia**

Maklumat dari Persatuan Insurans Hayat Malaysia (LIAM, 2018) menunjukkan terdapat 16 syarikat insurans hayat dan takaful keluarga sedang beroperasi di Malaysia setakat penulisan ini (sumber: laman sesawang LIAM, diakses pada Jun 2018). Jumlah tersebut merupakan peningkatan berbanding 13 syarikat pada 2016 dan 14 pada 2017 (BNM, 2018). Dari segi nilai perlindungan, LIAM melaporkan peningkatan sebanyak enam peratus apabila nilai perlindungan mencecah RM1.38 trillion pada 2017 berbanding RM1.3 trillion untuk tahun 2016. Perspektif dari segi nilai yang diinsuranskan per kapita untuk dua tahun berkenaan juga turut menyaksikan peningkatan, yakni RM42,992 pada 2017, meningkat dari RM41,055 pada 2016. Tambahan kepada itu, nilai premium dari polisi baharu juga telah meningkat sebanyak 3.8 peratus pada tahun 2017 berbanding tahun sebelumnya, menjadikan jumlah premium tahunan 2017 untuk insurans hayat dan takaful keluarga berjumlah RM10.1 trillion.

Berdasarkan maklumat di atas, kemajuan sektor insurans hayat dan takaful keluarga di negara ini secara agregat menampakkan tren positif. Namun demikian, maklumat berkenaan tidak seharusnya dijadikan sebagai piawaian bagi merumuskan bahawa tahap penglibatan penduduk Malaysia dalam sektor adalah pada tahap yang memuaskan. Sasaran dan hasrat BNM bagi kadar penembusan insurans hayat dan takaful keluarga menjelang tahun 2020 adalah pada paras 75 peratus. Namun demikian, kadar penembusan di Malaysia setakat tahun 2017 adalah pada paras 56 peratus. Ini menunjukkan bahawa ia masih jauh lebih rendah dari sasaran. Dengan itu, pihak yang berkaitan dalam sektor ini perlu berusaha dengan gigih untuk mencapai defisit sasaran sebanyak 19 peratus dalam tempoh tiga tahun terakhir sebelum tamatnya tahun 2020. Berbanding dengan negara maju, kadar penembusan insurans hayat dan takaful keluarga semasa di Malaysia adalah kurang memberangsangkan. Walaupun kadar penembusan telah melepasi paras 50 peratus, ia sama sekali tidak membawa maksud bahawa lebih separuh dari penduduk negara memiliki perlindungan. Ini adalah kerana definisi kadar penembusan insurans tidak membezakan individu yang memiliki lebih dari satu perlindungan insurans hayat ataupun takaful keluarga. Justeru dengan itu, jumlah peratusan sebenar penduduk Malaysia yang mempunyai perlindungan adalah kurang dari kadar penembusan insurans kerana adalah lumrah di setiap negara di mana sebahagian dari pemilik insurans hayat ataupun takaful keluarga memiliki lebih dari satu polisi hayat.

Hakikatnya, kurang dari separuh penduduk Malaysia dilindungi oleh insurans hayat atau takaful keluarga. Menurut BNM (2018), jumlah penduduk Malaysia yang memiliki sekurang-kurangnya satu polisi perlindungan insurans hayat ataupun takaful keluarga ada 36.5 peratus pada penghujung 2017, naik sedikit berbanding 2016 pada paras 34.5 peratus. Ini bermakna hanya terdapat satu dari setiap tiga orang penduduk negara ini mempunyai polisi perlindungan hayat manakala baki dua per tiga penduduk Malaysia adalah tidak dilindungi oleh sebarang polisi perlindungan hayat. Memandangkan

perlindungan polisi hayat adalah lebih penting kepada orang dewasa, terutama sekali individu yang berperanan sebagai penyumbang kepada sumber kewangan kepada sesebuah institusi keluarga, penelitian mikro berdasarkan data BNM mendapati kedudukan sebenar mengenai pemilikan insurans hayat dan takaful keluarga di negara ini adalah amat tidak memuaskan. Ini adalah kerana jumlah peratusan rakyat dewasa di Malaysia yang memiliki polisi hayat pada tahun 2015 hanyalah berada pada paras 16 peratus, dan lebih mengusarkan, ianya adalah satu kemerosotan berbanding 18 peratus yang dicatatkan pada tahun 2011 (BNM, 2016b).

Senario pemilikan polisi hayat amat kritikal dikalangan golongan berpendapatan rendah. Bank pusat negara ini, BNM, telah membuat satu kajian pada tahun 2015. Rangkuman utama kajian tersebut adalah untuk mengukur penglibatan penduduk Malaysia dalam produk dan perkhidmatan yang ditawarkan dalam pasaran sektor kewangan dalam negara ini. Walaupun secara umumnya penglibatan masyarakat Malaysia dalam sektor kewangan, terutamanya dalam sektor perbankan, adalah tinggi; namun penglibatan mereka dalam sektor polisi hayat khususnya golongan isi rumah berpendapatan 40 terendah, juga dikenali sebagai B40, adalah amat mengkhawatirkan. Laporan BNM (2016a) menyatakan bahawa setakat penghujung tahun 2015, perlindungan polisi hayat yang melibatkan golongan B40 hanyalah sebanyak empat peratus. Ketiadaan perlindungan polisi insurans hayat atau takaful keluarga akan menimbulkan kesan kewangan yang serius kepada anggota keluarga sekiranya individu penyumbang utama dalam sesebuah keluarga B40 mengalami trajedi luar jangkaan yang menyebabkan kematian.

### **3.0 Peranan Pengetahuan Kewangan Dalam Perancangan Kewangan Peribadi**

Alba and Hutchinson (1987) menjelaskan pengetahuan sebagai maklumat yang dipelajari, disusun, diwakili, dan disimpan dalam minda. Sehubungan dengan itu, pengetahuan kewangan boleh diumpamakan sebagai maklumat berkaitan kewangan yang dipelajari oleh seseorang individu dan kemudiannya secara kognitif disusun, diwakili dan seterusnya disimpan dalam mindanya. Para penyelidik telah lama bertanggungjawab bahawa pertambahan pengetahuan akan membawa kepada peningkatan yang lebih tinggi di antara persepsi, sikap dan tingkahlaku. Lantaran dengan itu, ramai penyelidik telah menunjukkan minat dalam penyelidikan dalam bidang ini dalam usaha mendalami kefahaman di antara pengetahuan dan tingkahlaku. Kajian Davidson, Yantis, Norwood and Montano (1985) contohnya, memberikan bukti empirik bahawa ramalan tingkahlaku akan dapat diramalkan dengan lebih baik oleh niat jika wujudnya tahap pengetahuan yang lebih tinggi berbanding tahap pengetahuan yang rendah. Dalam dunia pengurusan kewangan pula, Liebermann and Flint-Goor (1996) menteorikan individu yang mempunyai tahap pengetahuan lebih baik tentang tatacara operasi pasaran kewangan seharusnya berkemampuan membuat keputusan kewangan yang lebih efektif.

Kajian yang meneliti kesan pengetahuan ke atas tingkahlaku individu dalam bidang kewangan boleh dikatakan agak ekstensif. Penyelidik seperti Chen dan Volpe (1998), Hilgert, Howard dan Beverly (2003); Lusardi dan Mitchell (2006, 2007), Robb dan Sharpe (2009), dan Robb (2011) telah menunjukkan bahawa pengetahuan kewangan dan tingkahlaku kewangan adalah berkorelasi secara positif. Dengan kata lain, hasil kajian mereka telah menyokong hujah bahawa tahap pengetahuan kewangan yang tinggi akan membawa kepada tingkahlaku kewangan yang lebih baik. Dalam konteks Malaysia, Sabri dan MacDonald (2010) juga telah mendapati bahawa individu yang memiliki literasi kewangan yang tinggi adalah lebih cenderung memamerkan tingkahlaku kewangan yang efisien dan pada masa yang sama, mereka ini juga kurang menghadapi masalah berkaitan kewangan. Kotzé dan Smit (2008) berdasarkan bukti dari Afrika Selatan dan Song (2012) menggunakan data dari China telah mengaitkan ketidakupayaan individu menghasilkan keputusan kewangan yang baik akibat kekurangan pengetahuan kewangan. Tambahan kepada itu, Kotzé dan Smit (2008) juga menerangkan bahawa seseorang akan kurang berusaha membuat keputusan kewangan disamping kegagalan yang tinggi dalam keputusan yang dibuat. Dalam konteks simpan persaraan, Song (2012) menjalankan penyelidikan eksperimental di mana satu kumpulan isi rumah diberikan pendidikan kewangan yang berkaitan dengan pengkompaunan kadar faedah telah membuat sumbangan pencen yang lebih baik berbanding kumpulan kawalan. Hasil penyelidikan Kotzé dan Smit (2008) dan Song (2012) menunjukkan kesan pengetahuan kewangan dan keperluan untuk pendidikan kewangan. Mereka membuktikan bahawa peningkatan tahap

celik kewangan dapat menyebabkan lebih banyak aktiviti kewangan dan pengurangan kegagalan keputusan.

Didorong oleh hasil kajian yang telah mengaitkan pengetahuan kewangan dan tingkahlalu, pihak berkuasa yang berwajib di negara maju, termasuk Amerika Syarikat, telah mengiktiraf kepentingan pengetahuan kewangan. Pengubal dasar negara ekonomi terbesar dunai itu telah mengarahkan agar lebih banyak kajian dijalankan untuk mengkaji peranan program pendidikan kewangan, termasuklah dalam aplikasi perlakuan kewangan dan juga aspek berkaitan penilaian risiko kewangan (Schuchardt, Hanna, Hira, Lyons, Palmer, dan Xiao, 2009). Di Malaysia, kepentingan pendidikan kewangan turut disuarakan oleh bank pusat. Semasa memberikan di majlis ucapan persidangan yang bertemakan “Towards an effective financial education strategy for Malaysia - Realising financial well-being”, Timbalan Gabenor BNM telah menekankan pentingnya pendidikan kewangan dalam pengurusan kewangan peribadi, khususnya apabila seseorang individu melakukan perancangan kewangan masa hadapan dan pengurusan risiko kewangan (The Star, 2017).

Senario yang menjadi kebimbangan di Malaysia adalah kadar pengetahuan rakyatnya yang rendah. Banyak laporan dan kajian dalam tempoh 10 tahun terdekat ini telah mencerminkan dan memberi bukti empirik mengenai realiti ketidakcukupan pengetahuan kewangan dikalangan masyarakat Malaysia. Kajian yang dilakukan oleh Bank Dunia pada 2014 mendapati bahawa hanya satu dari setiap tiga orang dewasa negara ini adalah dikategorikan sebagai individu yang mempunyai literasi kewangan (Klapper, Lusardi, dan Van Oudheusden, 2015). Kajian yang telah melibatkan 140 buah negara itu menyebut 36 peratus individu dewasa Malaysia telah mencapai literasi kewangan. Walaupun prestasi tersebut adalah lebih baik sedikit berbanding negara jiran seperti Indonesia (32 peratus) dan Thailand (27 peratus), namun kedudukan Malaysia adalah amat jauh dibelakang berbanding Singapura. Data untuk Singapura mendapati hampir 2/3, iaitu 59 peratus individu dewasa negara berkenaan telah mencapai literasi kewangan dalam kajian Bank Dunia berkenaan.

Dapatan kajian Bank Dunia untuk Malaysia pada tahun 2014 mengenai tahap literasi kewangan tersebut adalah konsisten dengan hasil kajian yang dijalankan oleh Lim, Zatul Karamah dan Hamidi (2014a). Dalam kajian yang melibatkan 1,191 individu dewasa berpendapatan sendiri, Lim et al. (2014a) telah menggunakan 24 soalan berasaskan kewangan yang merangkumi beberapa aspek kewangan umum seperti pelaburan, perancangan kewangan, kadar faedah dan inflasi. Mereka mendapati bahawa 69.8 peratus peserta tidak mencapai tahap ‘lulus’ dalam pengetahuan kewangan. Dengan kata lain, hanya 30.2 peratus sahaja individu dalam kajian tersebut mencapai tahap pengetahuan kewangan yang memuaskan. Perkara yang harus diberikan perhatian berkenaan dengan dapatan Lim et al. (2014a) apabila dilihat secara lebih terperinci ialah sejumlah 53.1 peratus peserta dalam kajian mereka itu memiliki pendidikan formal sekurang-kurangnya di peringkat sijil diploma. Sehubungan dengan itu, ia membayangkan bahawa individu yang mempunyai pendidikan formal yang baik tidak semestinya akan berpengetahuan baik dalam aspek kewangan. Ketidaksinabungan di antara tahap pendidikan formal seseorang individu dengan tahap pengetahuan kewangan yang dimiliki mereka pernah dibuktikan oleh Zaiton, Lim dan Jainurin (2008). Dalam kajian yang telah melibatkan 513 pelajar universiti pelbagai bidang pengajian, Zaiton et al. (2008) mendedahkan bahawa tahap pengetahuan kewangan para peserta yang mengambil bahagian dalam kajian adalah rendah apabila secara agregat, hanya dua dari tujuh soalan kewangan dalam kajian tersebut merekodkan respon ketepatan yang memuaskan.

Aspek yang perlu diperjelaskan tentang pentingnya pengetahuan kewangan ialah impak negatif yang mungkin tercetus apabila pembuatan keputusan kewangan tidak berpandukan kepada analisis kewangan yang sewajarnya, khususnya berkaitan dengan perancangan kewangan peribadi yang mana merupakan suatu proses jangka masa panjang. Ia amat berkaitan dalam konteks perbincangan ini kerana pelan perancangan kewangan yang baik biasanya melibatkan insurans hayat atau takaful keluarga yang memainkan peranan sebagai alat perlindungan risiko. Individu yang ingin membentuk pelan perancangan kewangan mempunyai pilihan sama ada melakukannya sendiri ataupun mendapatkan perkhidmatan penasihat kewangan. Dalam keadaan yang ideal, individu seharusnya mendapatkan khidmat dari pakar runding kewangan sekiranya beliau tidak mempunyai pengetahuan yang baik

mengenai sesuatu produk kewangan yang ingin diceburi. Robb, Babiarz dan Woodyard (2012) menemui satu dapatan yang menarik bila mana individu yang lebih celik kewangan lebih cenderung mendapatkan nasihat dan khidmat profesional kewangan perihal pelaburan, simpanan, keputusan gadaai janji, insurans, dan juga perancangan cukai. Kecenderungan ini mungkin disebabkan mereka menghargai dan merasa yakin akan nilai tambah yang bakal diperolehi dari para profesional kewangan. Keadaan amat berbeza dilaporkan oleh Boon, Yee dan Ting (2011) apabila mereka mendapati rakyat Malaysia seolah-olah enggan bergantung kepada penasihat kewangan untuk merealisasikan matlamat kewangan mereka. Keadaan ini memberi gambaran bahawa mereka mungkin lebih cenderung membuat keputusan pelaburan kewangan atas usaha peribadi. Hasil dapatan Boon et al. (2011) harus diberi fokus kerana ia memunculkan kebimbangan bahawa masyarakat negara ini mungkin tidak memahami peranan profesional kewangan dalam membantu pihak yang memerlukan bantuan nasihat kewangan. Memandangkan kajian lepas (Klapper et al., 2015; Lim et al., 2014a; Zaiton et al., 2008) mendapati rakyat Malaysia adalah kurang celik kewangan, kekurangan jalinan hubungan klien-penasihat yang bermakna dalam sektor kewangan peribadi mungkin menyebabkan perancangan kewangan yang kurang efisien dan seterusnya berpotensi menghalang pertumbuhan pesat industri ini di Malaysia, termasuklah yang berkaitan dengan insurans hayat dan takaful keluarga.

#### **4.0 Hubungkait Pengetahuan Kewangan dan Kesedaran Insurans Hayat dan Takaful Keluarga**

Sebaiknya individu dewasa, terutama sekali mereka yang menjalankan tanggungjawab sebagai pencari nafkah dalam keluarganya, memiliki polisi insurans hayat atau takaful keluarga demi melindungi kesejahteraan kewangan keluarganya. Sehubungan dengan itu, peningkatan dalam kesedaran mengenai peranan dan kebaikan bila adanya perlindungan polisi hayat dalam sesebuah keluarga akan menggalakkan masyarakat menggunakan instrumen kewangan ini. Namun perangkaan yang kurang menggalakkan dari BNM dan LIAM mengenai pemilikan masyarakat Malaysia dalam polisi hayat, terutamanya sekali golongan B40, mungkin boleh digunakan sebagai satu petanda bahawa kesedaran mengenai kepentingan insurans hayat atau takaful keluarga masih berada di satu tahap yang tidak boleh dibanggakan. Oleh yang demikian seksyen ini cuba menyelami dan memberikan penjelasan sama ada tahap pengetahuan kewangan akan mempengaruhi tahap kesedaran insurans hayat atau takaful keluarga.

Produk kewangan peribadi telah bertambah banyak dan semakin rumit (Shapiro dan Burchell, 2012). Untuk insurans hayat dan takaful keluarga contohnya, produk yang baharu dipasarkan mempunyai banyak ciri baharu menjadikannya lebih kompleks dan mahal. Dalam konteks Malaysia contohnya, era pasca krisis kewangan 1997-1998 telah menyaksikan lebih banyak usaha oleh syarikat insurans hayat dalam menawarkan insurans hayat berkaitan pelaburan berbanding perlindungan insurans hayat tradisional seperti insurans sementara, insurans seumur hidup, ataupun endowmen (The Report Malaysia, 2008). Perbezaan utama antara insurans berkaitan pelaburan berbanding polisi hayat tradisional adalah dalam kaedah pengumpulan nilai tunai. Di bawah polisi hayat tradisional, syarikat insurans akan mengisytiharkan pendapatan atau bonus tahunan berdasarkan prestasi pelaburan tahunan firma mereka. Oleh itu, keupayaan dan kapasiti syarikat insurans untuk mengisytiharkan pendapatan atau bonus yang mantap dan memuaskan kepada pihak yang diinsuranskan adalah bergantung kepada keberuntungan pelaburan syarikat insurans tersebut. Apabila ekonomi kurang menggalakkan, sudah tentulah syarikat insurans akan menghadapi kesukaran untuk mengisytiharkan tahap pendapatan atau bonus berdasarkan kepada jadual unjuran sesuatu polisi insurans hayat. Berbeza dengan insurans yang berkaitan pelaburan, sebahagian daripada premium yang dibayar oleh pemilik insurans adalah diperuntukkan bagi tujuan pembelian unit amanah pada nilai pasaran. Selaras dengan itu, pengumpulan nilai tunai insurans berkaitan pelaburan adalah bergantung secara langsung kepada harga pasaran unit amanah (Binder dan Ngai, 2012). Sehubungan dengan itu, nilai tunai insurans yang berkaitan pelaburan tidak lagi bergantung kepada keuntungan syarikat insurans. Dengan kata lain, syarikat insurans sebenarnya telah memindahkan ketidakpastian ataupun risiko akumulasi nilai tunai polisi kepada pemegang polisi, sama ada mereka sedari ataupun tidak.

Faktor kerumitan dalam insurans hayat atau takaful keluarga dikatakan telah menyebabkan masyarakat kurang berminat mengambil peduli mengenainya. Salah satu punca utama yang dikenalpasti adalah tahap bahasa yang digunakan dalam pembangunan polisi insurans itu sendiri. Pada dasarnya,

perlindungan insurans hayat dan takaful keluarga merupakan suatu kontrak jangka masa panjang di antara syarikat insurans dan pemegang polisi. Sebagaimana dalam kontrak perniagaan yang lain, biasanya bahasa yang seringkali digunakan dalam pembentukan polisi insurans adalah berasaskan bahasa perundangan, dan ia biasanya sukar difahami oleh kebanyakan orang awam. Oleh itu, seseorang perlu memiliki pengetahuan dan pemahaman yang baik mengenai terma perundangan, insurans dan kewangan sekiranya hendak meneliti kandungan polisi dengan baik. BNM ambil maklum mengenai isu yang berpunca dari kesulitan pemahaman bahasa perundangan yang terdapat dalam polisi insurans. Lantaran itu, bank pusat Malaysia itu telah memperkenalkan Garis Panduan mengenai Ketelusan dan Pendedahan Produk bermula dari tahun 2011 (BNM, 2017) untuk menggalakan para pengamal insurans dan takaful berganjak dan mengguna pakai terma dan bahasa biasa yang lebih mudah difahami dalam polisi insurans dan takaful. Peralihan ke bahasa biasa adalah bertujuan untuk membantu orang ramai memahami syarat-syarat manfaat, pengecualian dan kewajipan yang terkandung dalam polisi yang mereka miliki. Bagi memastikan agar aspirasi ini menvcai tahap yang lebih baik, BNM telah melakukan dan akan terus menjalankan tinjauan ke atas sampel polisi yang digunakan oleh syarikat insurans dan takaful. Usaha BNM ke arah mencapai polisi insurans yang lebih mudah difahami oleh lebih banyak golongan masyarakat telah menunjukkan hasil positif. Menurut BNM (2017), terdapat lebih kurang satu pertiga produk insurans dan takaful peribadi (juga termasuk insurans motor, insurans harta and empunya rumah, insurans kemalangan dan insurans penyakit kritikal) yang dihasilkan dalam tahun 2016 telah menggunakan bahasa biasa. Skop penggunaan bahasa biasa dijangka bertambah dan BNM menjangkakan ia akan merangkumi lebih tiga perempat daripada jumlah insurans peribadi menjelang akhir tahun 2017. BNM memberi komitmen yang bersungguh-sungguh dan akan menjalankan tinjauan lebih intensif ke atas polisi yang dikeluarkan oleh pengamal insurans dan takaful untuk memastikan bahawa objektif penggunaan bahasa biasa dapat diperluas dan dipenuhi dengan berkesan.

Kerumitan yang wujud dalam perlindungan polisi hayat juga berlaku apabila terdapat terma ataupun syarat yang kompleks dan kurang transparan ataupun jelas. Salah satu punca kepada isu ini adalah apabila insurans hayat dan takaful keluarga asas semakin digabung dengan unsur tambahan seperti simpanan dan pelaburan, atau perlindungan perubatan dan kesihatan, atau kesemuanya di dalam satu pakej perlindungan. BNM (2017) menjelaskan bahawa keadaan ini berlaku antara lain adalah didorong oleh keinginan dan keghairahan firma insurans membentuk dan menyediakan keunikan produk semata-mata untuk bersaing di kalangan mereka. Namun bagaimanapun, pengabungan pelbagai unsur dan ciri ke dalam sesuatu pakej insurans hayat dan takaful keluarga turut akan meningkatkan risiko kepada firma insurans. Pelan perlindungan yang kompleks akan menyukarkan firma insurans membuat ramalan tuntutan pampasan insurans yang bakal mereka hadapi. Sebagai menangani risiko tinggi yang mereka terpaksa hadapi, beberapa terma perlindungan dan pengecualian biasanya akan disertakan dalam polisi terbabit. Produk insurans hayat dan takaful keluarga yang lebih kompleks dipercayai akan mempengaruhi pandangan, sikap dan juga tindakan orang ramai secara negatif. Bukan sahaja ianya menyebabkan pemilik dan bakal pembeli insurans akan menghadapi kesukaran untuk memahami kesemua kandungan polisi insurans, tetapi kesan yang lebih kritikal adalah kemungkinan orang ramai akan kehilangan minat sama sekali untuk mendekati diri mereka kepada produk yang berkaitan dengan perlindungan hayat. Justeru dengan ini, sekiranya isu ini tidak ditangani dengan bijak, maka prospek perkembangan industri insurans hayat dan takaful keluarga boleh merosot.

Penggunaan bahasa perundangan, ditambah dengan evolusi produk insurans hayat dan takaful keluarga yang semakin kompleks, sudah tentu meletakkan peranan pengetahuan berkaitan kewangan, khususnya yang dalam insurans dan perancangan kewangan peribadi, ke kedudukan yang penting. Untuk membincangkan hubungkait yang mungkin tercetus di antara pengetahuan kewangan dan kesedaran insurans hayat dan takaful keluarga, seksyen ini seterusnya akan meneliti sama ada terdapat persamaan profil perihal pemilikan insurans hayat dan takaful keluarga berbanding tahap pengetahuan kewangan berdasarkan kajian dan laporan yang lepas.

Lin, Bruhn dan William (2018) menegaskan bahawa penilaian terhadap produk polisi hayat adalah jauh lebih rumit berbanding konteks simpanan dan pelaburan kewangan yang lain sebab nilainya yang sebenar hanya akan direalisasikan ketika mendapat tuntutan pampasan setelah berlakunya

kecelakaan. Dengan kata lain, sifat risiko kewangan yang dihadapi oleh pemilik insurans hayat adalah lebih rumit berbanding dengan produk simpanan dan pelaburan kewangan biasa yang lain. Namun demikian, memandangkan produk insurans adalah amat penting dalam perlindungan kepentingan sosioekonomi sesebuah keluarga dan masyarakat daripada malapetaka yang tidak terjangka, maka keperluan orang ramai dalam pengetahuan kewangan telah dikatakan antara faktor yang penting dalam mempengaruhi kesedaran, persepsi, sikap dan seterusnya tingkahlaku seseorang terhadap insurans hayat dan takaful keluarga.

Apabila berdepan dengan jumlah dan kepelbagaian informasi yang tinggi, seseorang individu dikatakan lebih cenderung untuk memilih maklumat yang beliau tahu dan faham, ataupun yang beliau merasakan dirinya faham, semasa proses pembentukan persepsi (Litterer, 1965). Dengan kata lain, seseorang yang lebih celik pengetahuan kewangan akan lebih cenderung memberi perhatian terhadap maklumat dan fakta yang berkaitan pengetahuan kewangan, disamping mempunyai lebih kemampuan untuk memproses maklumat kewangan dengan lebih efisien dan tepat. Dari sudut kognitif, mereka juga akan berada dalam keadaan yang lebih selesa semasa memproses maklumat yang berkaitan. Justeru itu, mereka ini biasanya akan membentuk perasaan subjektif yang lebih positif terhadap sesuatu isu yang berkaitan, termasuklah mengenai insurans hayat dan takaful keluarga. Dengan kata lain, seseorang yang lebih berpengetahuan mengenai aspek produk dan pengurusan kewangan akan mencetuskan perasaan subjektif yang lebih baik mengenai produk kewangan dan amalan pengurusan kewangan. Menurut Litterer (1965), perasaan positif ataupun negatif akan memberi kesan langsung terhadap persepsi yang akan terhasil kemudian. Berdasarkan pengertian dari hujah tersebut, individu yang celik kewangan akan lebih berupaya memproses maklumat berkaitan kewangan dan seterusnya lebih cenderung membentuk persepsi berkaitan dengan perkara berkaitan kewangan. Menurut hujah Litterer (1965) lagi, lajimnya persepsi seseorang individu mempunyai hubungkait dengan tindakan bakal diambil. Berdasarkan ini, adalah adil untuk berhujah bahawa pengetahuan kewangan dan insurans yang baik akan membawa kepada persepsi yang positif mengenai insurans, yang seterusnya menggalakkan tingkah laku ke arah pembelian insurans.

Hasil dapatan beberapa kajian dan laporan lepas memberi petanda terdapat hubungkait antara tahap pengetahuan dan kesedaran mengenai insurans hayat dan takaful keluarga. Penelitian dari segi faktor demografi dan geografi mendapati terdapat persamaan di antara tahap pengetahuan kewangan dan kesediaan serta penglibatan kewangan. Kajian Lim et al. (2014a) mengenai tahap pengetahuan kewangan menyimpulkan profil individu yang rendah tahap pengetahuan kewangan melibatkan golongan berikut: mereka yang berada di kawasan luar bandar; berpendidikan formal yang rendah; berpendapatan lebih rendah; berada dalam kategori usia yang lebih muda; dan juga wanita. Tambahan kepada itu, laporan BNM (2016b) juga menyatakan bahawa terdapat jurang dalam penglibatan kewangan dan golongan yang telah dikenalpasti berada dalam situasi kurang baik adalah mereka yang lebih rendah pendapatan, golongan muda, dan kaum wanita. BNM (2016b) turut mendedahkan bahawa liputan produk insurans oleh pengamal insurans amat tertumpu di kawasan ataupun negeri yang lebih membangun. Bank pusat itu turut melaporkan bahawa sekitar 60 peratus ejen insurans di Malaysia adalah berada di Lembah Klang, Pulau Pinang, dan Johor.

Pemetaan berdasarkan hasil kajian Lim et al (2014b) and laporan BNM (2016b) menunjukkan konsistensi dari segi faktor penerangan di antara tahap pengetahuan rendah dan penglibatan kewangan yang rendah. Kedua-dua fenomena ini membabitkan golongan masyarakat yang sama. Golongan yang kurang pengetahuan kewangan dan yang kurang terlibat dalam kewangan adalah lebih cenderung daripada kaum wanita, berpendapatan rendah, berusia lebih muda, dan menetap di luar kawasan bandar. Persamaan beberapa faktor dalam menerangkan dua fenomena ini memberikan petunjuk bahawa pengetahuan kewangan memainkan peranan yang penting dalam kesedaran mengenai kesedaran dan kemungkinan sehingga tingkahlaku berkaitan urusan kewangan, dan sudah tentunya termasuklah berkaitan dengan insurans hayat dan takaful keluarga.

Dapatan kajian Zatul Karamah, Lim, Zaiton, Amer Azlan dan Rosle (2014) banyak membantu dalam menjelaskan peranan pengetahuan ke atas kesedaran dan pengambilan insurans hayat dan takaful keluarga. Mereka mendapati bahawa terdapat hubungan positif yang signifikan di antara tahap

pendidikan formal dan pengambilan insurans hayat. Satu lagi dapatan penting yang berjaya disumbangkan dalam kajian Zatul Karamah et al (2014) adalah terdapat hubungan positif yang signifikan di antara sikap mengenai bajet bulanan dan pengambilan insurans hayat. Dapatan Zatul Karamah et al (2014) adalah seiring dengan hujah Litterer (1965). Ini adalah kerana individu yang peduli dan bersikap positif terhadap soal pengurusan bajet peribadi adalah memiliki tahap pemahaman pengurusan kewangan yang lebih baik. Mereka ini bukan sahaja sedar mengenai kepentingan dan faedah pembentukan bajet, tetapi biasanya juga lebih berupaya membuat analisa dan membuat keputusan yang lebih efektif perihal produk pelaburan kewangan. Dengan kata lain, dalam konteks pengetahuan kewangan dan insurans polisi hayat dan takaful keluarga, tahap pengetahuan kewangan yang baik akan cenderung membentuk sikap positif terhadap insurans hayat dan takaful keluarga, dan sikap positif ini seterusnya akan dizahirkan menerusi tingkahlaku, iaitu kecenderungan untuk memiliki insurans polisi hayat. Hubungan positif di antara pengetahuan kewangan dan sikap, dan hubungan langsung yang signifikan di antara sikap dan tingkahlaku telah dibuktikan oleh Lim et al (2014b). Sehubungan ini, pengetahuan kewangan adalah penting dalam meningkatkan kesedaran produk insurans hayat dan takaful keluarga.

### **5.0 Peningkatan Kesedaran Insurans Hayat dan Takaful Keluarga**

Kepentingan pengetahuan kewangan dalam memupuk peningkatan kesedaran mengenai insurans hayat dan takaful keluarga tidak dapat dipertikaikan. Usaha jangka panjang secara berterusan adalah perlu untuk menambah pengetahuan kewangan terutamanya di kalangan golongan B40 dan penduduk kawasan luar bandar. Peningkatan pengetahuan dan kesedaran adalah proses yang memakan masa. Sebagai permulaan, syarikat insurans perlu digalakkan agar memberi lebih tumpuan kepada golongan penduduk di kawasan luar bandar dan bukannya hanya memfokus kepada penduduk bandar seperti yang sedang berlaku sekarang. Ketiadaberdasarkan operasi ejen dan syarikat insurans di kawasan luar bandar secara langsung menyukarkan saluran maklumat berkaitan insurans hayat dan takaful keluarga. Bukan sahaja ianya menyukarkan penyampaian maklumat dan perkhidmatan, tetapi ia juga adalah merupakan faktor penghalang untuk mereka mendekati produk dan perkhidmatan berkaitan dengan insurans hayat dan takaful keluarga.

Sebagai usaha ke arah ini dan tanpa membebankan kos yang terlalu tinggi terhadap syarikat insurans, penyebaran maklumat menerusi media atas talian boleh dilaksanakan. Penggunaan media atas talian memastikan maklumat menjangkau kawasan liputan yang lebih luas disamping boleh dicapai pada setiap masa. Pada masa yang sama, penyebaran maklumat yang tepat dan jika disampaikan dengan menggunakan bahasa dan dalam konteks yang mudah difahami oleh semua lapisan masyarakat, akan memberi impak yang lebih tinggi di dalam peningkatan pengetahuan berkaitan insurans.

Syarikat insurans juga boleh memperkenalkan semula pakej perlindungan hayat yang lebih asas. Pakej perlindungan asas yang lebih mampu-beli sudah tentu akan mempunyai lebih daya tarikan, dan seterusnya merangsang minat terutamanya dari golongan masyarakat yang tidak mampu untuk membeli pakej insurans premium seperti insurans hayat berkaitan pelaburan. Insurans hayat asas biasanya bercirikan kesederhanaan dan tidak rumit. Pakej sedemikian juga boleh ditawarkan secara langsung oleh syarikat insurans melalui atas talian kepada prospek pembeli tanpa melalui perkhidmatan ejen insurans. Sehubungan dengan ini, syarikat insurans boleh mengelak dari membayar komisen jualan kepada ejen. Penjimatan yang dinikmati oleh syarikat insurans seterusnya boleh disalurkan kepada pelanggan dalam bentuk premium insurans yang lebih rendah. Apabila kos insurans boleh dikurangkan, maka lebih ramai golongan masyarakat akan lebih berminat untuk mengetahui produk dan perkhidmatan insurans hayat, dan pencarian maklumat oleh mereka akan membantu ke arah peningkatan pengetahuan dan kesedaran kewangan dan insurans.

Antara sebab yang mungkin menyebabkan kurang kesedaran mengenai kepentingan insurans hayat dan takaful keluarga ialah persepsi kurang tepat mengenai tujuan produk berkaitan dengannya. Mungkin wujud pendapat dikalangan masyarakat Malaysia bahawa polisi perlindungan hayat hanyalah diperlukan oleh mereka yang berada sahaja. Salah tanggapan mengenai perkara ini senang berlaku sebab mereka mungkin menyamakan peranan insurans hayat dengan insurans am terutamanya insurans bermotor dan insurans rumah empunya. Pemilikan kenderaan oleh rakyat Malaysia, termasuklah

kenderaan dua-roda dan empat empat roada, adalah agak tinggi. Ramai penduduk negara ini, termasuklah mereka dari golongan B40, memiliki kereta dan juga motosikal. Sehubungan dengan ini, mereka kerap berurusan dengan insurans bermotor yang di mana konsepnya adalah berlandaskan kepada keperluan berdasarkan kepada hakmilik kenderaan terbabit. Dengan kata, hanya individu yang memiliki kenderaan sahaja perlu membeli insurans bermotor. Begitu jugalah perihal pembelian insurans rumah empunya. Oleh yang demikian, maka tidak hairanlah sekiranya ramai yang berpendapat, terutamanya mereka yang kurang celik pengetahuan kewangan, bahawa insurans hayat dan takaful keluarga hanyalah berkaitan dan diperlukan oleh mereka yang kaya atau yang mempunyai harta yang banyak sahaja. Fenomena ini boleh adalah logik berdasarkan kepada bukti Ackah dan Owusu (2012).

Isu pendasar yang menjadi pencetus kepada kurang kesedaran mengenai insurans hayat dan takaful keluarga adalah tahap pengetahuan kewangan yang rendah. Walaupun terdapat program pendidikan kewangan telah dilaksanakan, namun tahap pengetahuan kewangan masyarakat di Malaysia masih belum berada di tahap yang dikehendaki. Menuju ke depan, program kesedaran dan pendidikan kewangan yang lebih fokus dan lebih tersusun yang dilaksanakan. Berpandukan kepada Lim et al (2014a) contohnya, program pendidikan kewangan yang mengumpulkan isu dan peserta kaum wanita boleh dilaksanakan sebab topik yang lebih diminati dan dekat di hati mereka akan memupuk peningkatan penglibatan dan kesedaran yang lebih efektif. Dalam konteks yang berbeza, program pendidikan pengetahuan yang melibatkan golongan luar bandar dan B40 contohnya, mungkin tidak sesuai jika melibatkan topik pelaburan canggih seperti pasaran saham dan bon sebab topik yang terlalu sukar kepada golongan ini akan menyebabkan mereka mudah hilang minat. Dengan kata lain, pihak penganjur yang bertanggungjawab dalam menyusun dan mengadakan program pendidikan kewangan perlu prihatin dengan latarbelakang peserta dan membangunkan program pendidikan kewangan yang lebih bersesuaian demi pencapaian impak terhadap peserta yang lebih tinggi.

## **6.0 Rumusan**

Insurans hayat dan takaful keluarga adalah instrumen kewangan penting. Ia sangat berfaedah kepada waris apabila pencari nafkah sesebuah keluarga mengalami kematian pra matang. Waris terdekat, terutamanya anggota keluarga yang memerlukan bantuan sara hidup sepenuhnya, boleh menggunakan pampasan dari syarikat insurans untuk membiayai kos sara hidup sementara melalui tempoh penyelarasan yang mungkin memakan masa bertahun-tahun. Disebalik kepentingan insurans hayat dan takaful keluarga, kadar pemilikan insurans hayat dan takaful keluarga oleh penduduk di negara ini masih berada di tahap yang rendah dan berdasarkan kepada sumber BNM, hanya satu per tiga rakyatnya dilindungi insurans setakat tahun 2017. Keadaannya lebih membimbangkan apabila golongan dewasa dan B40 mencatatkan angka yang jauh lebih rendah, iaitu masing-masing 16 peratus dan 4 peratus setakat tahun 2015. Justeru itu, kesejahteraan kewangan keluarga yang tidak mempunyai perlindungan insurans hayat akan terdedah kepada risiko tinggi sekiranya insiden yang tidak diingini atau terjanga berlaku ke atas diri pencari nafkah keluarga terbabit.

Salah satu faktor utama yang mengekang peningkatan kesedaran dan pemilikan insurans hayat dan takaful keluarga adalah kurang pemahaman rakyatnya terhadap produk berkaitan perlindungan hayat. Ini adalah kerana polisi insurans hayat dan takaful keluarga merupakan sebuah kontrak jangka panjang yang mengamalkan banyak terma perundangan, insurans dan kewangan disamping terbahagi kepada beberapa seksyen utama yang rumit, terutamanya yang melibatkan perlindungan tambahan seperti pelaburan dan kesihatan. Isu ini disukarkan lagi apabila tahap pengetahuan kewangan rakyat Malaysia adalah rendah, seperti yang dibuktikan oleh hasil kajian oleh agensi berkaitan kerajaan seperti Khazanah dan penyelidik akademik. Kelemahan dalam pengetahuan kewangan di kalangan masyarakat Malaysia menyebabkan ramai di kalangan mereka dibelengui oleh permasalahan berkaitan dengan kegagalan merancang kewangan dan kesilapan pengurusan kewangan. Pada masa yang sama, tahap pengetahuan kewangan yang terhad juga menyebabkan ketidakupayaan mereka untuk memahami dan menghayati fungsi dan kepentingan perlindungan polisi insurans hayat untuk keluarga.

Kumpulan masyarakat yang didapati menghadapi tahap pengetahuan kewangan lemah adalah kaum wanita, penduduk luar bandar, dan mereka yang berpendapatan rendah serta kurang berpendidikan formal. Justeru itu, inisiatif dalam bentuk program pendidikan kewangan yang menjurus

ke arah pertambahan kesedaran mengenai produk kewangan dan perlindungan insurans hayat khususnya, terutamanya di kalangan golongan B40 dan orang muda, perlu dilaksanakan secara lebih efisien. Ini adalah sebab ahli keluarga golongan B40 lebih terkesan secara negatif (Rubayah dan Nor Hamizah, 2017) apabila pencari nafkah mengalami kematian pra matang. Kesedaran mengenai insurans hayat juga penting diterap di kalangan golongan muda sebab perlindungan insurans yang dibeli pada usia rendah adalah lebih kos efektif. Pada masa yang sama, pembelian insurans pada usia muda juga kurang menghadapi masalah penolakan oleh syarikat insurans kerana keadaan kesihatan seseorang secara umumnya adalah lebih baik pada usia muda dan dari perspektif syarikat insurans, mereka ini masih dikategorikan sebagai prospek yang berisiko baik. Pelaksanaan program pendidikan untuk golongan muda akan menggalakkan tabiat pengurusan kewangan yang lebih baik dan pemilikan insurans hayat oleh golongan ini secara tidak langsung mungkin membantu dalam pengawalan perbelanjaan secara pembaziran yang sering dikaitkan dengan golongan ini.

Usaha dalam menambahkan kesedaran mengenai insurans hayat dan takaful keluarga memerlukan kerjasama pelbagai pihak. Pengamal insurans hayat terutamanya ahli LIAM dan agensi kerajaan seperti BNM sememangnya telah berusaha agar penglibatan dan pemilikan insurans hayat oleh rakyat Malaysia dapat dipertingkatkan ke tahap yang lebih memuaskan. Namun demikian, usaha memperkasakan golongan sasaran seperti masyarakat luar bandar dan B40, golongan muda serta kaum wanita perlu diberikan perhatian yang lebih khusus agar lebih ramai dari mereka turut mendapati perlindungan insurans hayat dan takaful keluarga. Matlamat ini mungkin tidak akan dapat dicapai serta merta, namun sekiranya usaha secara berterusan dijalankan, penglibatan masyarakat pasti akan bertambah.

## Rujukan

- Ackah, C. & Owusu, A., 2012, March. Assessing the knowledge of and attitude towards insurance in Ghana. In *Research Conference on Micro-Insurance*.
- Alba, J. & Hutchinson, J. W. 1987. Dimension of Consumer Expertise. *Journal of Consumer Research*, 13(4):411–454.
- Amaeshi, K. 2006. Financial Exclusion, Financial Institutions and Corporate Social Responsibility: A Developing Country Perspective. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=950989>.
- Bank Negara Malaysia (BNM). 2016a. Financial Capability and Inclusion Demand Side Survey 2015.
- Bank Negara Malaysia (BNM). 2016b. Measuring Financial Inclusion in Malaysia.
- Bank Negara Malaysia (BNM). 2017. Financial Report and Payments System 2016.
- Bank Negara Malaysia (BNM). 2018. Financial Stability and Payment Systems Report 2017.
- Boon, T.H., Yee, H.S. & Ting, H.W. 2011. Financial literacy and personal financial planning in Klang Valley, Malaysia. *International Journal of Economics and Management*, 5(1): 149-168.
- Chen, H. & Volpe, R. P. 1998. An analysis of personal financial literacy among college students. *Financial Services Review*, 7(2):107-128.
- Davidson, A. R., Yantis, S., Norwood, M. & Montano, D. E. 1985. "Amount of information about the attitude object and attitude-behaviour consistency." *Journal of Personality and Social Psychology*, 49:1184-1198.
- Hilgert, M. A., Hogarth, J. M. & Beverly, S. G. 2003. Household financial management: The connection between knowledge and behaviour. *Federal Reserve Bulletin*, 89:309-322.
- Jariah, M., Husniyah, A.R., Laily, P. & Britt, S. 2004. Financial behavior and problems among university students: Need for financial education. *Journal of Personal Finance*, 3(1): 82-96.
- Klapper, L., Lusardi, A. & Van Oudheusden, P. 2015. Financial literacy around the world. *Standard & Poor's Ratings Services Global Financial Literacy Survey*. (Access mode: [http://media.mhfi.com/documents/2015-Finlit\\_paper\\_17\\_F3\\_SINGLES.pdf](http://media.mhfi.com/documents/2015-Finlit_paper_17_F3_SINGLES.pdf)).
- Kotzé, L. and Smit, A. 2008. Personal financial literacy and personal debt management: the potential relationship with new venture creation. *The Southern African Journal of Entrepreneurship and Small Business Management*, 1(1).
- Liebermann, Y. & Flint-Goor, A. 1996. Message strategy by product-class type: A matching model. *International Journal of Research in Marketing*, 13:237-249.
- Life Insurance Association of Malaysia (LIAM). 2018. Annual Report 2017.

- Lin, X., Bruhn, A. and William, J. 2018. Extending financial literacy to insurance literacy: a survey approach. *Accounting & Finance*.
- Lim, T. S., Zatul Karamah, A.B.U. & Hamidi, M. 2014a. Demographical and Geographical Analysis of Financial Literacy. *Proceeding of the 2<sup>nd</sup> International Conference on Business and Economics*, Padang, Indonesia.
- Lim, T. S., Zatul Karamah, A.B.U., Rasid, M., Amer Azlan, A. J., Zaiton, O. & Rosle, M. 2014b. An Investigation of the Level and Determinants of Financial Literacy among Different Groups in Sabah, Research Paper, Universiti Malaysia Sabah
- Litterer, J. A. 1965. *The analysis of organization*, New York: Wiley
- Lusardi, A., & O. S. Mitchell. 2006. "Financial literacy and planning: Implications for retirement wellbeing." Pension Research Council Working Paper 1, The Wharton School
- Lusardi, A., & O. S. Mitchell. 2007. Baby boomers retirement security: The role of planning, financial literacy and housing wealth. *Journal of Monetary Economics*, 54:205-224.
- Robb, C. A. 2011. Financial Knowledge and Credit Card Behaviour of College Students. *Journal of Family and Economic Issues*, 31:690-698.
- Robb, C.A., Babiartz, P. & Woodyard, A. 2012. The demand for financial professionals' advice: The role of financial knowledge, satisfaction, and confidence. *Financial Services Review*, 21(4):291.
- Robb, C. A. & Sharpe, D. L. 2009. Effect of Personal Financial Knowledge on College Students' Credit Card Behaviour. *Journal of Financial Counselling and Planning*, 20(1):25-43.
- Rubayah, Y. & Nor Hamizah A.R. 2017. Analisis Pemilikan Takaful Keluarga Atau Insurans Hayat Dalam Kalangan B40. *Journal of Quality Measurement and Analysis* 13(2): 29-38.
- Tennyson, S. 2011. Consumers' insurance literacy: evidence from survey data, *Financial Services Review* 20:165-179.
- The Star. 2017. Financial education crucial to plan for the future, says BNM deputy governor (<https://www.thestar.com.my/business/business-news/2017/10/03/malaysians-prone-to-financial-fraud-and-abuse-says-bnm/#OWXr83zoFtwi6GHZ.99>).
- Sabri, M.F., MacDonald, M., Hira, T.K. & Masud, J. 2010. Childhood consumer experience and the financial literacy of college students in Malaysia. *Family and Consumer Sciences Research Journal*, 38(4):455-467.
- Schuchardt, J, Hanna, S. D., Hira, T. K., Lyons, A. C., Palmer, L & Xiao, J. J. 2009. Financial Literacy and Education Research Priorities, *Journal of Financial Counselling and Planning*, 20(1):84-95.
- Shapiro, G.K. and Burchell, B.J. 2012. Measuring financial anxiety. *Journal of Neuroscience, Psychology, and Economics*, 5(2): 92.
- Zaiton, O. Lim, T.S. & Jainurin, J. 2008. Financial Literacy: How Do University Students Fare? *Proceedings of International Borneo Business Conference*, 15-17 December 2008, Kota Kinabalu, Malaysia.
- Zatul Karamah, A.B.U., Lim, T.S., Zaiton, O., Amer Azlan, A.J. & Rosle, M. 2014. The Effects of Household Characteristics on the Acquisition of Life Insurance: The Case of Sabah, Research Paper, Universiti Malaysia Sabah