



## SOALAN LAZIM (FAQ) SUMBANGAN TUNAI RAHMAH (STR) 2024

### A. MySTR

1. **S: Apakah fungsi MySTR?**

J: MySTR digunakan oleh pemohon yang telah mempunyai rekod permohonan STR 2024 serta pemohon baharu dengan fungsi seperti berikut:

- a. Permohonan Baharu
- b. Kemas Kini Permohonan
- c. Permohonan Rayuan
- d. Perubahan Maklumat Asas Permohonan
- e. Semakan Status Permohonan
- f. Cetakan Permohonan
- g. Tukar Kata Laluan
- h. Maklum Balas
- i. Peti Mel

2. **S: Adakah semua pemohon STR perlu mendaftar semula MySTR?**

J: Tidak. Pendaftaran MySTR perlu dibuat semula sekiranya anda tidak Lulus STR 2023 dan ingin membuat permohonan baharu STR 2024.

3. **S: Saya telah memasukkan Nombor MyKad pada Log Masuk STR, tetapi paparan adalah "Tiada Rekod". Apakah yang perlu saya buat?**

J: Mesej berkenaan dipaparkan kerana nombor MyKad anda:

- a. Belum membuat Permohonan Baharu STR; atau
- b. Permohonan Baharu STR yang dikemukakan kepada Pejabat HASiL belum diambil tindakan oleh Pejabat HASiL.

Anda perlu membuat Permohonan Baharu STR sekiranya masih belum kemukakan Borang STR 2024.

## B. PENDAFTARAN MySTR

### 4. S: Bagaimana cara untuk log masuk MySTR?

J: Untuk log masuk kali pertama MySTR, anda perlu mendaftar MySTR terlebih dahulu seperti berikut:

- a. Membuat Permohonan Baharu STR secara dalam talian:
  - i. Setelah Permohonan Baharu STR berjaya dihantar Klik 'YA' untuk mendaftar akaun MySTR.
  - ii. Masukkan Kata Kunci Keselamatan yang mudah untuk diingati
    - Format Kata Kunci Keselamatan adalah hanya huruf dan nombor sahaja. Aksara Khas / Simbol tidak dibenarkan
    - Kata Kunci Keselamatan yang didaftarkan adalah sebagai pengesahan setiap kali anda Log Masuk MySTR
  - iii. Jawab 5 Soalan yang disediakan
    - Anda boleh membuat pilihan soalan yang disediakan
    - Jawapan yang didaftarkan akan digunakan untuk pengesahan apabila anda terlupa Kata Laluan
  - iv. Pengesahan soalan dan jawapan yang telah dipilih akan dipaparkan untuk semakan. Sekiranya betul, klik butang Teruskan
  - v. Masukkan Kata Laluan dan Pengesahan Kata Laluan seterusnya Klik butang Daftar
    - Kata Laluan yang didaftarkan mesti mempunyai minimum 8 aksara, mempunyai huruf besar, huruf kecil, nombor dan simbol
    - Kata Laluan yang didaftarkan perlulah mudah dan senang diingati
    - Kata Laluan yang didaftarkan perlu dimasukkan setiap kali anda Log Masuk MySTR
  - vi. Paparan Mesej "**Akaun MySTR telah berjaya didaftarkan. Sila klik MySTR untuk ke menu MySTR**". Anda boleh Log Masuk MySTR
- b. Maklumat Permohonan telah wujud pada sistem STR 2024:
  - i. Klik Log Masuk STR
  - ii. Masukkan Nombor Mykad (12 Digit)
  - iii. Klik Daftar Akaun
  - iv. Maklumat Keselamatan. Anda perlu menjawab 2 Soalan Keselamatan yang dipaparkan dengan tepat dan betul:
    - Soalan Keselamatan adalah berdasarkan Permohonan STR 2023
    - Sekiranya jawapan yang dimasukkan adalah salah, anda diberi 3 peluang untuk menjawab dengan jawapan yang betul
    - Jika akaun telah disekat kerana salah menjawab soalan Rujuk Jawapan bagi Soalan 9
  - v. Pendaftaran MySTR (setelah berjaya menjawab 2 soalan keselamatan)
    - Masukkan Kata Kunci Keselamatan yang mudah untuk diingati
      - Format Kata Kunci Keselamatan adalah hanya huruf dan nombor sahaja. Aksara Khas / Simbol tidak dibenarkan
      - Kata Kunci Keselamatan yang didaftarkan adalah sebagai pengesahan setiap kali anda Log Masuk MySTR
    - Jawab 5 Soalan yang disediakan
      - Anda boleh membuat pilihan soalan yang disediakan
      - Jawapan yang didaftarkan akan digunakan untuk pengesahan apabila anda terlupa Kata Laluan
    - Pengesahan soalan dan jawapan yang telah dipilih akan dipaparkan untuk semakan. Sekiranya betul, klik butang Teruskan

- Masukkan Kata Laluan dan Pengesahan Kata Laluan seterusnya Klik butang Daftar
  - Kata Laluan yang didaftarkan mesti mempunyai minimum 8 aksara,
  - mempunyai huruf besar, huruf kecil, nombor dan simbol
  - Kata Laluan yang didaftarkan perlulah mudah dan senang diingati
  - Kata Laluan yang didaftarkan perlu dimasukkan setiap kali anda Log Masuk MySTR
- Paparan Mesej **“Akaun MySTR telah berjaya didaftarkan. Sila klik MySTR untuk ke menu MySTR”**. Anda boleh Log Masuk MySTR

5. **S: Saya telah memasukkan Nombor MyKad pada Log Masuk STR dan paparan adalah “ID Pengenalan belum didaftarkan. Sila klik Daftar Akaun untuk mendaftar akaun MySTR”, apakah yang perlu saya buat?**

J: Mesej berkenaan dipaparkan merujuk kepada nombor MyKad anda telah wujud dalam maklumat STR tetapi anda masih belum mendaftar akaun MySTR. Oleh itu, pendaftaran MySTR boleh dibuat seperti **Jawapan bagi Soalan 4**.

6. **S: Saya telah berjaya membuat pendaftaran MySTR. Apakah tindakan selanjutnya yang perlu saya buat?**

J: Sekiranya anda telah berjaya membuat pendaftaran MySTR, anda boleh membuat capaian Menu MySTR bagi tujuan seperti Jawapan bagi Soalan 1.

7. **S: Bagaimana cara untuk log masuk MySTR setelah saya berjaya membuat pendaftaran MySTR?**

J: Sekiranya anda telah berjaya membuat pendaftaran MySTR, Log Masuk MySTR adalah seperti berikut:

- a. Klik Log Masuk STR
- b. Masukkan Nombor MyKad (12 Digit)
- c. Klik Butang Semak
- d. Pengesahan Kata Kunci Keselamatan yang telah didaftarkan
- e. Masukkan Kata Laluan yang telah didaftarkan
- f. Klik Log Masuk

8. **S: Bagaimana cara untuk Tukar Kata Laluan MySTR?**

J: Anda perlu Log Masuk MySTR terlebih dahulu menggunakan kata laluan sedia ada dan klik menu Tukar Kata Laluan.

- a. Masukkan Kata Laluan Semasa / Lama
- b. Masukkan Kata Laluan Baharu
- c. Sahkan Kata Laluan Baharu
- d. Klik Tukar

Kata Laluan Baharu telah berjaya ditukar. Anda boleh Log Masuk MySTR menggunakan kata laluan baharu.

### C. LAIN-LAIN

9. **S: Saya telah berjaya daftar MySTR, tetapi saya terlupa Kata Laluan semasa Log Masuk MySTR. Apa tindakan yang perlu saya lakukan?**

J: Tindakan yang perlu diambil adalah seperti berikut:

- a. Klik Terlupa Kata Laluan
- b. Klik Semak
  - i. Mempunyai e-mel yang berdaftar pada Permohonan STR 2023
    - Masukkan e-mel yang berdaftar pada Permohonan STR dan klik seterusnya
    - Kata laluan sementara akan di-e-melkan pada e-mel yang didaftarkan
    - Semak e-mel dan log masuk semula MySTR
    - Masukkan Nombor MyKad (12 Digit) dan sahkan kata kunci keselamatan
    - Masukkan Kata Laluan Sementara yang telah diemelkan dan set semula Kata Laluan Baharu
  - ii. Tidak mempunyai e-mel / e-mel tidak sama seperti yang berdaftar pada STR 2023 / e-mel tidak sah
    - Set semula kata laluan melalui e-mel tidak boleh dibuat
    - Sahkan kata kunci keselamatan
    - Pemohon perlu menjawab 3 soalan keselamatan yang telah didaftarkan sebelum ini
    - Masukkan Kata Laluan Baharu dan Sahkan Kata Laluan

10. **S: Saya telah tersilap menjawab soalan keselamatan dan paparan mesej “Anda telah gagal menjawab soalan keselamatan lebih dari 3 kali. Sila cuba semula selepas 24 jam”. Apa yang perlu saya lakukan?**

J: Sekiranya anda tersilap menjawab kata laluan setelah 3 kali percubaan diberikan. ID permohonan akan disekat. Selepas 24 jam, anda boleh log masuk semula MySTR dengan menjawab soalan keselamatan yang diberikan tanpa perlu menghubungi talian Hotline BKK 1-800-88-2747 atau hadir ke Pejabat HASiL.

11. **S: Saya telah tersilap menjawab soalan keselamatan dan paparan mesej “Anda telah gagal menjawab soalan keselamatan lebih dari 3 kali. Sila cuba semula selepas 24 jam”. Jika saya masih lupa jawapan bagi soalan keselamatan berkenaan, apakah yang perlu saya lakukan?**

J: Sekiranya anda terlupa jawapan bagi soalan keselamatan berkenaan, anda boleh menghubungi talian Hotline BKK 1-800-88-2747 atau hadir ke Pejabat HASiL untuk set semula akaun STR. Selepas akaun STR telah diset semula, anda perlu mendaftar semula MySTR dan menjawab soalan keselamatan yang dipaparkan.

**12. S: Apakah fungsi menu di bawah pada paparan MySTR**

J: Fungsi menu pada paparan MySTR adalah seperti berikut:

**a. Permohonan Baharu**

Menu untuk membuat Permohon Baharu STR 2024 sekiranya tidak wujud maklumat pada sistem STR atau tidak pernah membuat permohonan STR. Maklumat lanjut rujuk **Soalan Lazim (FAQ) Permohonan STR 2024**.

**b. Kemas Kini Permohonan**

Menu bagi pengemaskinian maklumat permohonan bagi terhad kepada Permohonan Baharu dan Permohonan Sedia Ada STR. Maklumat lanjut rujuk **Soalan Lazim (FAQ) Permohonan STR 2024**.

**c. Permohonan Rayuan**

Menu bagi pengemaskinian maklumat permohonan dengan maklumat terkini terhad bagi permohonan berstatus Tidak Lulus dan Lulus termasuk pengemukaan rayuan tambahan. Maklumat lanjut rujuk **Soalan Lazim (FAQ) Permohonan STR 2024**.

**d. Perubahan Maklumat Asas Permohonan**

Menu bagi pengemaskinian maklumat asas sahaja terhad bagi permohonan berstatus Lulus. Maklumat lanjut rujuk **Soalan Lazim (FAQ) Permohonan STR 2024**.