FAQ – Que faire si les problèmes suivants surviennent:

Échec de l’enregistrement
Assurez-vous que les informations que vous avez indiquées sont correctes et que tous les champs obligatoires sont remplis.
Si le problème persiste, contactez-nous à l’adresse patonline@pat-bvg.ch. Nous reviendrons vers vous dans les plus brefs délais.

Échec de la connexion
Pour vous connecter, vous avez besoin de votre adresse e-mail (nom d’utilisateur), de votre mot de passe et du code d’accès (code SMS). Le code d’accès vous est communiqué par SMS sur le numéro de téléphone portable que vous avez enregistré. Par ailleurs, veuillez noter que la casse (majuscule et minuscule) doit être prise en compte lors de la saisie du mot de passe.

Mot de passe oublié
Si vous avez oublié votre mot de passe, vous pouvez le réinitialiser à l’aide du bouton «**Mot de passe oublié**».
Procédure: Vous devez renseigner votre adresse e-mail, puis le code que vous avez reçu par SMS. Afin de pouvoir vérifier votre identité, d’autres données personnelles figurant sur le **certificat d’assurance** vous sont également demandées. Après cela, vous pouvez enregistrer vous-même un nouveau mot de passe.
Veuillez noter que votre nouveau mot de passe doit remplir les critères suivants:
– 8 caractères minimum
– au moins un chiffre
– au moins une majuscule et une minuscule

Données du certificat d’assurance
– **Numéro AVS**: vous trouverez ce numéro dans la rubrique «Personne assurée».
– **Code de sécurité**: il s’agit des «**Cotisations annuelles totales**» dans la colonne «Total» de la rubrique «Cotisations annuelles».
– **Numéro de l’employeur**: il s’agit du numéro de décompte que vous trouverez dans le coin supérieur gauche du certificat. Le numéro doit être renseigné sans point. (Exemple: 24087.00 → 2408700)

Demande de nouveau mot de passe
Veuillez noter que votre nouveau mot de passe doit remplir les critères suivants:
– 8 caractères minimum
– au moins un chiffre
– au moins une majuscule et une minuscule

Nouveau numéro de téléphone portable
Si vous utilisez toujours le numéro de téléphone portable actuellement enregistré, vous n’avez aucune modification à faire sur le portail des assurés.
Si vous changez de numéro de téléphone portable, vous pouvez l’indiquer dans la rubrique «Paramètres», sous «Méthode 2FA», dans le portail des assurés.
Si vous n’êtes plus propriétaire du numéro de téléphone portable actuellement enregistré, vous pouvez vous connecter avec vos **données d’assuré** figurant sur le **certificat d’assurance**, en lieu et place du code SMS. Une fois connecté, vous pouvez renseigner votre nouveau numéro de téléphone portable dans la rubrique «Paramètres», sous «Méthode 2FA».

00000 / 00.2023

Code SMS non reçu
Cliquez sur le bouton «Demander un nouveau code SMS». Si vous n'avez toujours pas reçu de code SMS, vous avez la possibilité de vous connecter avec vos **données d'assuré** figurant sur **le certificat d'assurance**.

Personalvorsorgestiftung der Ärzte und Tierärzte PAT-BVG

Direction et prévoyance

PAT BVG
Frongartenstrasse 9
9001 St.Gallen

Tél. +41 71 556 34 00
Fax +41 71 556 34 67
info@pat-bvg.ch

Ressort immeubles

PAT BVG
Kapellenstrasse 5
3011 Bern

Tél. +41 31 330 22 62
pat-bvg.ch
immo@pat-bvg.ch