



Les équipes de la SMCC et de Malakoff Humanis œuvrent tous les jours pour vous apporter un service de qualité.

Toutefois, si vous rencontrez des difficultés dans l'application de votre contrat et souhaitez faire **une réclamation (\*)**, nous vous invitons à le faire, par écrit, dans un premier temps, auprès de votre centre de gestion Malakoff Humanis,

Par mail à l'adresse : [sante.bdf@malakoffhumanis.com](mailto:sante.bdf@malakoffhumanis.com)

Ou par courrier à l'adresse : Malakoff Humanis – SMCC  
TSA 20006  
41972 BLOIS Cedex 9

Un accusé réception vous sera envoyé sous 10 jours ouvrables, si une réponse ne peut être apportée dans ce délai. Une réponse vous sera apportée dans un délai maximal de 2 mois.

En cas de désaccord sur la réponse apportée par le gestionnaire Malakoff Humanis, vous pouvez contacter la SMCC, votre mutuelle.

En complétant le formulaire disponible sur notre site internet [www.smccbdf.fr](http://www.smccbdf.fr) et sur votre **Espace Adhérent** via le bouton « [Nous contacter](#) ».

Ou par courrier à l'adresse : SMCC-Banque de France - MV2 - 1576  
2 ave Pierre Mendès-France  
CS 40207 NOISIEL  
77421 MARNE LA VALLEE Cedex 2

En tout état de cause, deux mois après l'envoi de votre 1<sup>ère</sup> réclamation écrite, quel que soit l'interlocuteur, le service ou l'organisme auprès duquel vous l'avez formulée, et qu'il y ait ou non été répondu, vous pouvez, saisir le Médiateur de la mutualité française.

Par voie électronique : <https://www.mediateur-mutualite.fr/saisir-le-mediateur/>

Ou par courrier à l'adresse : Monsieur le Médiateur de la Mutualité Française  
Fédération Nationale de la Mutualité Française (FNMF)  
255 rue de Vaugirard,  
75719 Paris Cedex 15

**(\*) Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation**



Votre contrat est assuré par  
**SMCC – Société Mutualiste Chirurgicale et Complémentaire du personnel de la Banque de France**  
Mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité  
Immatriculée au Registre National des Mutuelles sous le N° 775 657 125  
Siège social : 2 avenue Pierre Mendès-France CS 40207 Noisiel 77431 Marne-la-Vallée Cedex 2  
[www.smccbdf.fr](http://www.smccbdf.fr)



Le gestionnaire de votre contrat est  
**MALAKOFF HUMANIS PREVOYANCE**  
Institution de prévoyance régie par le livre IX du Code de la Sécurité sociale,  
Immatriculée au répertoire SIRENE sous le n° 775 691 181  
Siège social : 21 Rue Laffitte – 75009 Paris  
[www.malakoffhumanis.com](http://www.malakoffhumanis.com)