



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

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 et sur votre **Espace Adhérent** via le bouton « [Nous contacter](#) ».

Ou par mail à l'adresse : 1576-smcc-ut@banque-france.fr

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

Une fois les voies de recours internes à votre mutuelle épuisées, c'est-à-dire que vous devez avoir effectué une réclamation écrite auprès de votre mutuelle et avoir reçu une réponse écrite négative ou ne pas avoir reçu de réponse dans un délai de deux mois après votre réclamation, 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



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