



한국릴리 (유)

Lilly Korea Ltd.

서울특별시 중구 후암로 98

전화 (02) 3459-2600 / 전송 553-2360

2020년 11월 2일

문서번호: 한국릴리 20-36
수신: 한국 릴리 의약품 사용 병원 및 약국
참조:
발신: 한국릴리(유)
대표이사사장: 알베르토 리바
(담당: 김정민/전화: (02) 3459-7725)

제목: 한국릴리(유) - “한국릴리 제품 및 환자 지원 프로그램 콜센터 업무 지연의 안내의 건”

1. 귀사의 발전을 기원합니다.
2. 2020년 10월 30일 13시 기점으로 한국릴리 콜센터 (한국릴리 제품 상담실, 포스테오 본플러스 상담센터, 엠겔러티 두통 프리 콜센터, 탈츠 Touch 365 상담센터, 사이람자/버제니오 약제비 지원 프로그램) 위탁 업체인 줄리파마스페셜티솔루션즈 코리아의 콜센터 직원의 노동조합 쟁의 행위 발생으로 인해 현재 한국릴리의 콜센터 전화응대 업무가 제한적으로 운영됩니다.
3. 당사는 본 콜센터 노동조합 쟁의 행위 발생으로 인해 “엠겔러티, 사이람자, 버제니오 환급처리”가 지연될 수 있음을 알려 드리며, 추후 업무가 재개되는 즉시, 정상적으로 환급 업무를 진행할 것을 약속드립니다.
4. 당사는 본 위탁업체의 노동조합 쟁의 행위 발생으로 인해, 한국릴리의 고객분들이 콜센터 이용에 불편을 겪게 된 점에 대해 양해를 구하며, 조속히 본 문제를 해결하고 정상적인 콜센터 업무가 재개될 수 있도록 최선을 다할 것을 약속드립니다.

5. 귀사에 불편을 드리게 된 점에 대해 다시 한번 양해를 부탁드립니다, 귀사의 이해를 부탁드립니다.

첨부 1. 한국 릴리 제품 및 환자 지원 프로그램

6. 감사합니다. 끝

한국릴리 대표이사사장
알베르토 리바 (서명 또는 인)



첨부 1. 한국릴리 제품 및 환자 지원 프로그램

전화번호	프로그램
02 3459 7775	항암제 약제비 환급 지원(사이람자 약제비 지원 프로그램, 버제니오 약제비 지원 프로그램)
02 3459 7708	엠겔러티 두통 Free 콜센터
02 3459 2676	한국 릴리 제품 상담실
02 3459 7750	탈츠 Touch 365 상담센터
02 3459 2691	인슐린 상담센터
022 3459 7757	포스테오 본플러스 상담센터