coupang newsroom

자주 묻는 질문: 주문/결제 ep.7

2026. 7. 15.

생활과 떼놓을 수 없는 서비스, 쿠팡. 하지만 일상에 밀접하다보니 궁금한 점이 생길때가 종종 있습니다. 고객들을 위해 자주묻는 질문을 쿠팡 뉴스룸에도 소개합니다. 그 여섯 번째 편은 주문/결제 편입니다. 자세한 내용은 쿠팡 고객센터 '자주묻는 질문' 페이지를 참고하세요.

질문 미리보기

1. [쿠페이] 결제한도가 있나요?
2. [쿠페이] 결제 시 별도 수수료가 발생하나요?
3. [쿠페이] 결제 시 공인인증서가 필요한가요?
4. [쿠페이] 쿠페이 결제 비밀번호를 잊어버렸는데 어떻게 해야 하나요?
5. [쿠페이] 쿠페이 결제 비밀번호 변경 시 본인인증을 꼭 해야 하나요?
6. [쿠페이] 결제를 하지 않았는데 주문이 되었어요.
7. [쿠페이] 쿠페이로 구매 후 취소/반품 신청했는데 쿠팡캐시로 환불이 가능할까요?
8. [쿠페이] 쿠페이 현금영수증을 다시 설정하려면 어떻게 하나요?

[쿠페이] 결제한도가 있나요?

쿠페이 계좌이체 1회 이체 한도는 은행별로 다르며, 쿠페이 신용카드 1회 결제 한도는 없습니다.
또한, 쿠페이 결제(간편결제) 계좌이체 / 신용카드 결제한도는 고객님 계좌의 이체한도 또는 카드 결제한도와는 무관합니다. 상세 내용은 아래와 같습니다.

쿠페이 계좌이체 1회 이체 한도

- 씨티: 1회 200만원
- 농협/하나/토스/카카오뱅크/국민/기업은행 : 1회 600만원
- 그 외 은행 : 1회 이체 한도 없음
- 1일 한도는 은행사마다 다를 수 있습니다. 확인이 필요할 경우, 이용하시는 은행사로 문의해주시기 바랍니다.

쿠페이 신용카드

- 1회 결제 한도 없음

쿠페이 머니

- 1회 최대 200만원까지 충전(계좌 미등록 시 최대 50만원) 및 사용이 가능합니다.

[쿠페이] 결제 시 별도 수수료가 발생하나요?

쿠페이 결제 자체에는 별도 수수료가 발생하지 않습니다.

단, 일부 결제수단의 경우 카드사/금융사 정책에 따라 결제 시 수수료가 발생할 수 있습니다. (예 : 해외카드 결제 시, 해외 결제 수수료 발생 등) 자세한 문의는 각 카드사 및 금융사로 문의해 주시기 바랍니다.

[쿠페이] 결제 시 공인인증서가 필요한가요?

쿠페이 결제 시에는 공인인증서 및 보안카드/OTP기기가 필요 없습니다. 쿠페이는 미리 등록한 비밀번호를 입력하면 빠르게 결제가 완료됩니다.

[쿠페이] 쿠페이 결제 비밀번호를 잊어버렸는데 어떻게 해야 하나요?

쿠페이 결제 비밀번호를 잊어버린 경우 휴대폰 본인인증 과정을 거쳐 비밀번호를 변경해 주시면 됩니다. 아래의 경로를 따라 쿠페이 홈으로 이동하여 비밀번호를 변경해 주세요.

쿠페이 결제 비밀번호 변경하기
PC : 마이쿠팡 → 결제수단·쿠페이 관리 → 결제 비밀번호 보안 설정 → 비밀번호 변경
모바일 : 마이쿠팡 → 전체메뉴 →결제수단→ 결제 비밀번호 보안 설정 → 비밀번호 변경

[쿠페이] 쿠페이 결제 비밀번호 변경 시 본인인증을 꼭 해야 하나요?

네, 전자금융거래법령 등에 따라 안전한 서비스 이용을 위해 결제 비밀번호 변경 시 본인 여부를 필수로 확인하고 있습니다. 고객님의 정보를 안전하게 보호하기 위해 반드시 필요한 절차이므로 번거로우시더라도 휴대폰 본인인증 후 비밀번호를 변경해 주세요.

쿠페이 결제 비밀번호 변경하기
PC : 마이쿠팡 → 결제수단·쿠페이 관리 → 결제 비밀번호 보안 설정 → 비밀번호 변경
모바일 : 마이쿠팡 → 전체메뉴 →결제수단→ 결제 비밀번호 보안 설정 → 비밀번호 변경

[쿠페이] 결제를 하지 않았는데 주문이 되었어요.

아래의 경우에 해당하지 않는지 확인해 주시기 바랍니다.

[원터치 결제]로 주문한 경우
원터치 결제 사용을 설정한 고객은 일부 상품 결제 시, 별도의 비밀번호 입력 없이 지정된 쿠페이 결제수단으로 즉시 결제가 이루어집니다. 원터치 결제 사용/해제 설정은 쿠팡 모바일 앱 [마이쿠팡 → 전체메뉴 → 결제수단 → 결제 비밀번호 보안 설정 → 원터치결제 사용]에서 ON/OFF 버튼을 선택하여 변경할 수 있습니다. 단, 원터치 결제를 사용하더라도 추가 확인이 필요한 경우 비밀번호 입력을 요청할 수 있습니다.

[밀어서 결제하기]로 주문한 경우
일부 주문을 결제할 때 [밀어서 결제하기] 버튼이 제공되며, 이 버튼을 밀면 별도의 비밀번호 입력 없이 지정된 쿠페이 결제수단으로 즉시 결제가 이루어집니다. [밀어서 결제하기]는 별도의 사용/해제 설정이 불가하며 일부 주문에 자동으로 제공됩니다.

[쿠팡이츠]에서 주문한 경우
쿠팡이츠에서 주문/결제한 내역이 있는지 쿠팡이츠 모바일 앱 [주문내역]을 확인해 주시기 바랍니다.

[쿠팡플레이]에서 구매한 경우
쿠팡플레이에서 구매/결제한 내역이 있는지 쿠팡플레이 모바일 앱 [프로필 → 구매내역]을 확인해 주시기 바랍니다.

[쿠페이] 쿠페이로 구매 후 취소/반품 신청했는데 쿠팡캐시로 환불이 가능할까요?

쿠페이로 결제한 주문을 취소하거나 반품할 경우 환불은 결제 시 선택했던 결제수단으로만 환불됩니다. 이외 다른 결제수단으로는 환불이 불가합니다.

단, 원래 결제수단으로 환불이 불가한 경우에는 등록된 환불계좌로 현금 환불이 진행되므로 환불계좌를 등록해 주시기 바랍니다. 쿠페이 회원이 환불계좌를 등록하지 않은 경우에는 쿠페이 머니로 환불됩니다.

환불계좌 등록하기

마이쿠팡 → MY쇼핑 → 취소/반품/교환/환불내역 → 무통장환불 → [입력하기]

[쿠페이] 쿠페이 현금영수증을 다시 설정하려면 어떻게 하나요?

쿠페이에 등록된 현금영수증 설정은 아래 경로를 통해 고객님께서 직접 변경하실 수 있습니다.

현금영수증 설정 변경하기
마이쿠팡 → 결제수단·쿠페이 → [현금영수증 설정] 선택 후 정보 변경

다른 자주 묻는 질문도 궁금하다면 아래 링크를 클릭해보세요. 더 자세한 내용은 쿠팡 고객센터 '자주묻는 질문' 페이지에서 살펴볼 수 있습니다.

자주 묻는 질문: 주문/결제 시리즈

취재 문의 media@coupang.com