자주 묻는 질문: 주문/결제 ep.9

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 계좌이체] 계좌 인증은 어떻게 하나요?
2. [쿠페이 계좌이체] 계좌 등록이 안 돼요.
3. [쿠페이 계좌이체] 등록된 은행계좌를 삭제하고 싶어요.
4. [쿠페이 계좌이체] 모든 은행의 계좌를 사용할 수 있나요?
5. [쿠페이 계좌이체] 은행 점검시간에 결제/취소가 가능한가요?
6. [쿠페이] 여러 개의 은행계좌를 등록할 수 있나요?
7. [쿠페이] 법인 계좌도 등록이 가능한가요?
8. [쿠페이] 쿠페이에 가족 명의의 계좌나 휴대폰 등록이 가능한가요?
9. [쿠페이] 휴대폰 번호로 된 평생계좌는 사용할 수 없나요?
10. [쿠페이] 쿠페이 머니 충전/인출은 어떻게 해야 하나요?
11. [쿠페이] 쿠페이 머니 충전방법은 어떻게 변경하나요?
12. [쿠페이] 쿠페이 머니 인출이 안되는데 어떻게 해야 하나요?
13. [쿠페이] 쿠페이 머니 충전 및 자동충전 단위는 어떻게 되나요?

[쿠페이 계좌이체] 계좌 인증은 어떻게 하나요?

계좌 인증은 다음의 방법으로 진행됩니다.

쿠페이 계좌 인증 절차
① 등록할 은행과 계좌번호 입력
② 필수 약관 확인 후 동의하기
③ 본인 계좌로 입금된 1원의 입금자명 확인하여 입력하기
④ ARS 인증 완료하기
※ 쿠페이 계좌가 정상적으로 등록되면 안내 알림을 수신할 수 있습니다.

[쿠페이 계좌이체] 계좌 등록이 안 돼요.

등록하는 계좌의 명의자와 휴대폰의 명의자가 동일해야 쿠페이에 계좌 등록이 가능합니다. 쿠페이에 계좌가 등록되지 않는다면 계좌와 휴대폰의 명의자를 확인해 주시기 바랍니다.

[쿠페이 계좌이체] 등록된 은행계좌를 삭제하고 싶어요.

쿠페이에 등록한 계좌 삭제는 [마이쿠팡 → 결제수단] 메뉴에 등록된 계좌를 선택하고 [삭제] 버튼을 누르면 됩니다.

[쿠페이 계좌이체] 모든 은행의 계좌를 사용할 수 있나요?

쿠페이에는 다음의 은행 계좌를 등록할 수 있습니다.

쿠페이에 등록 가능한 은행 계좌
NH농협, 신한, 우리, 기업, 하나, 국민, 새마을금고, 우체국, SC제일, 대구, 부산, 경남, 광주, 신협, 수협, 산업, 전북, 제주, 씨티은행, 카카오뱅크, 케이뱅크, 토스뱅크

[쿠페이 계좌이체] 은행 점검시간에 결제/취소가 가능한가요?

아니요. 은행 점검 시간에는 쿠페이 계좌이체 결제 및 실시간 취소가 불가할 수 있습니다. 각 은행의 점검 시간은 해당 은행의 홈페이지 또는 고객센터로 문의해 주시기 바랍니다.

[쿠페이] 여러 개의 은행계좌를 등록할 수 있나요?

네, 쿠페이에 은행계좌는 총 10개까지 등록할 수 있습니다. 주로 사용하는 기본계좌 설정뿐 아니라 결제 시마다 [결제수단] 메뉴를 통해 다른 계좌에서의 출금도 선택할 수 있습니다. 쿠페이 은행계좌 등록은 [쿠페이 홈 → 결제수단 관리]에서 할 수 있습니다.

쿠페이 홈 바로가기

[쿠페이] 법인 계좌도 등록이 가능한가요?

아니요. 쿠페이에는 법인 계좌를 사용할 수 없습니다. 본인 명의의 개인 계좌를 등록하여 사용해 주시기 바랍니다.

[쿠페이] 쿠페이에 가족 명의의 계좌나 휴대폰 등록이 가능한가요?

아니요. 쿠페이 등록과 계좌이체(충전) 등 결제수단 등록은 본인 명의의 계좌로만 가능합니다.

[쿠페이] 휴대폰 번호로 된 평생계좌는 사용할 수 없나요?

네, 휴대폰 번호를 기반으로 한 평생계좌는 사용할 수 없습니다. CMA, 증권, 펀드, 적금 계좌, 본인 명의가 아닌 계좌 등도 사용할 수 없습니다. 본인 명의의 일반 은행 계좌를 사용해 주시기 바랍니다.

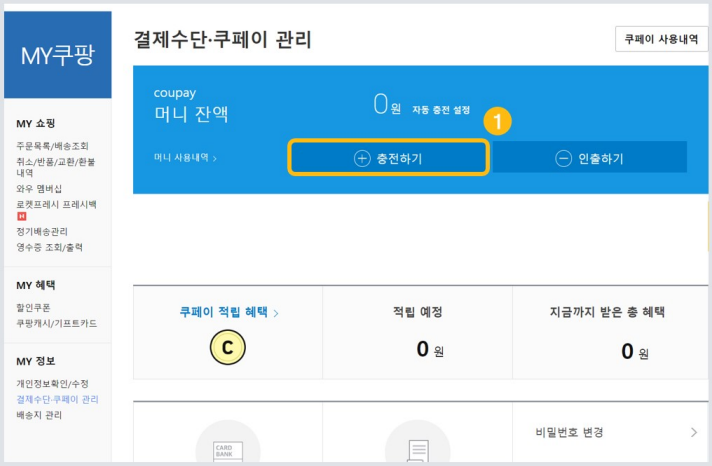
[쿠페이] 쿠페이 머니 충전/인출은 어떻게 해야 하나요?

쿠페이 머니는 현금을 쿠페이에 미리 충전(이체)하여 사용하는 선불 전자 지급수단입니다. 쿠페이 머니 보유 잔액 한도는 본인 명의의 계좌를 연결하면 200만원, 연결 계좌가 없으면 50만원으로 제한됩니다.

쿠페이 머니 충전/인출 방법
① 마이쿠팡에서 [쿠페이 홈]으로 이동
② 쿠페이 머니 [충전] 또는 [인출] 버튼 클릭
③ 원하는 [충전금액] 또는 [인출금액] 입력
④ 필요시 추가 정보 입력 후 [충전하기] 또는 [인출하기] 클릭하여 완료

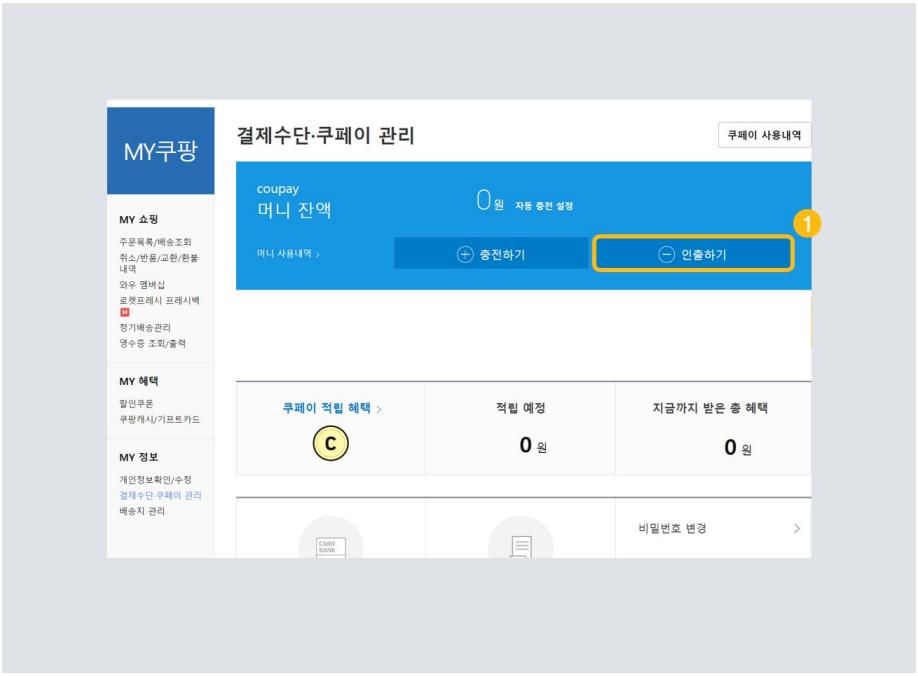
충전하기

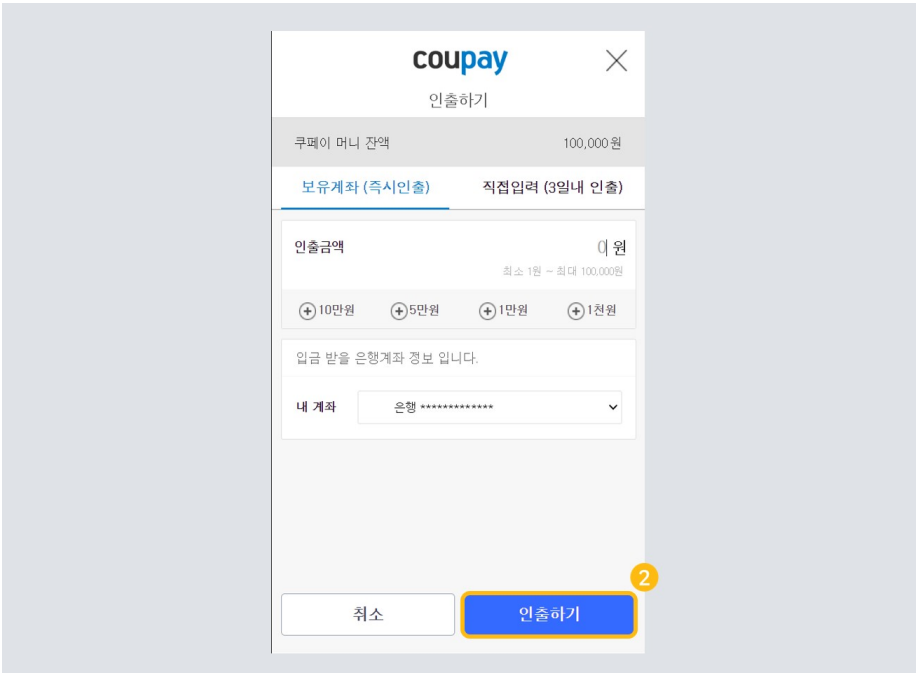
이미지로 확인하기
충전하기


MY쿠팡
MY 쇼핑
주문목록/배송조회
취소/반품/교환/환불 내역
와우 멤버십
로켓프레시 프레시백
정기배송관리
영수증 조회/출력
MY 혜택
할인쿠폰
쿠팡캐시/기프트카드
MY 정보
개인정보확인/수정
결제수단·쿠페이 관리
배송지 관리
결제수단·쿠페이 관리
쿠페이 사용내역
coupay
머니 잔액
0원
자동 충전 설정
1
머니 사용내역
충전하기
인출하기
쿠페이 적립 혜택
적립 예정
0 원
지금까지 받은 총 혜택
0 원
비밀번호 변경

coupay
쿠페이 머니 충전
충전 금액을 입력해주세요
보유중인 쿠페이 머니 0원
10만 원부터 충전 가능합니다
+10만원
+20만원
+30만원
+50만원
충전방법
변경하기
은행 / **********
충전 혜택
결제 시 0원 이상 캐시적립
2
충전하기

인출하기





쿠페이 머니 충전/인출 종류

- 즉시 충전 : 쿠페이에 계좌 등록 후 이체를 통해 바로 충전
- 무통장 입금 : 가상의 전용 계좌를 발급받아 직접 입금하여 충전
- 보유 계좌로 인출 : 쿠페이에 등록된 본인 계좌로 즉시 인출 가능 (단, 보이스피싱 등 피해 예방을 위해 충전 시점으로부터 24시간 이내에는 충전 계좌로만 인출 가능)
- 다른 계좌로 인출 : 쿠페이에 등록되지 않은 본인 명의의 다른 계좌로 인출 (입금 완료까지 평일 기준 1~3일 소요)

[쿠페이] 쿠페이 머니 충전방법은 어떻게 변경하나요?

쿠페이 머니 충전방법 변경은 등록계좌를 변경하거나, 무통장입금 계좌를 발급받는 방식으로 변경할 수 있습니다. 그리고 아래의 마이쿠팡을 통해 고객님께서 직접 쉽고 빠르게 변경할 수 있습니다.

등록계좌를 변경하는 방법
① 마이쿠팡에서 [쿠페이 홈]으로 이동
② 쿠페이 머니 [충전] 버튼 클릭
③ 충전방법 [변경하기] 버튼 클릭
④ 등록계좌 부분에서 '나의 은행계좌' 또는 '다른 계좌추가' 선택
⑤ 계좌정보 입력 후 [등록하기] 클릭하여 완료

무통장입금(가상계좌)으로 변경하는 방법
① 마이쿠팡에서 [쿠페이 홈]으로 이동
② 쿠페이 머니 [충전] 버튼 클릭
③ 충전방법 [변경하기] 버튼 클릭
④ 무통장 입금 부분에서 '나의 무통장 입금계좌' 또는 '다른 계좌추가' 선택
⑤ 입금할 계좌의 [계좌복사] 클릭 후 사용하면 완료

[쿠페이] 쿠페이 머니 인출이 안되는데 어떻게 해야 하나요?

쿠페이 머니 인출이 안되는 경우 '비정상적인 인출 시도로 인해 24시간 동안 인출(환급)이 제한됩니다', '보이스피싱 등 피해 예방을 위해 24시간 이내에 입금된 금액은 타 계좌 인출이 제한됩니다. 충전계좌로 인출해 주세요.' 등과 같은 문구를 확인하실 수 있습니다. 이 경우 아래의 쿠페이 머니 인출 제한사항을 확인해 주세요.

쿠페이 등록된 계좌로 충전 후, 24시간 이내 타계좌(본인명의)로 인출 시도한 경우

- 충전 시점으로부터 24시간 이내에는 충전 계좌로만 인출 가능합니다.
- 타계좌(본인명의) 인출은 24시간 이후 시도하시면 정상 이용이 가능합니다.

쿠페이 머니 인출 제한 24시간 이내 200만원 이상 인출을 시도한 경우

- 쿠페이 머니 인출은 24시간 내 200만원 한도 내에서만 가능합니다.
- 24시간 내 200만원 금액 한도 내에서 재인출 시도 시, 정상 이용이 가능합니다.

24시간 이내 다수 인출 시도한 경우

- 특정 은행의 경우, 24시간 이내 다수 인출 시도를 제한하고 있습니다. 타 은행 이용 또는 24시간 이후 재시도 하시면 정상 이용이 가능합니다.
- 그 외, 다양한 사유로 인출이 제한될 수 있습니다.

[쿠페이] 쿠페이 머니 충전 및 자동충전 단위는 어떻게 되나요?

쿠페이 머니는 10만원 단위로 충전됩니다.

결제수단을 쿠페이 머니로 선택하여 결제할 경우 잔액이 부족하면 연결 계좌에서 10만원 단위로 자동 충전된 후 결제됩니다. 충전 예정 금액은 주문/결제 페이지의 결제수단 부분에서 확인이 가능하며, 충전된 쿠페이 머니는 연결된 계좌로 언제든지 인출이 가능합니다.

쿠페이 머니 인출하기

마이쿠팡 → 결제수단·쿠페이 → 쿠페이 머니 → 인출하기

- [내 계좌] 이용 시 즉시 인출 가능 (단, 보이스피싱 등 피해 예방을 위해 충전 시점으로부터 24시간 이내에는 충전 계좌로만 인출 가능)
- [직접 입력] 등록 후 이용 시 평일 기준 1~3일 소요

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