coupang newsroom

자주 묻는 질문: 안심케어 ep.2

2026. 7. 31.

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

질문 미리보기

1. [쿠팡안심케어] 쿠팡안심케어 가입 완료 알림톡은 언제 발송되나요?
2. [쿠팡안심케어] 알림톡에서 가입증명서가 확인되지 않으면 어떻게 확인하나요?
3. [쿠팡안심케어] 쿠팡안심케어 알림톡은 몇 번 발송되나요?
4. [쿠팡안심케어] 쿠팡안심케어 보험금은 어떻게 청구하나요?
5. [쿠팡안심케어] 쿠팡안심케어 구매 주문번호를 어떻게 확인하나요?
6. [쿠팡안심케어] 보험금 청구 시 어떤 서류가 필요한가요?
7. [쿠팡안심케어] 보험기간 종료 후 보험금 청구 접수가 가능한가요?
8. [쿠팡안심케어] 제품이 고장이 났을 때 수리비 선지급이 가능한가요?
9. [쿠팡안심케어] 무상보증 상품(보증기간 연장)은 담보 범위가 무엇인가요?

[쿠팡안심케어] 쿠팡안심케어 가입 완료 알림톡은 언제 발송되나요?

구매 상품의 배송이 완료되면 롯데손해보험에서 알림톡을 발송해 드립니다. 상품의 시리얼번호(일련번호, 제조번호 등)를 입력하고 시리얼번호를 찍은 사진을 업로드하면 가입이 완료되고, 구매 시 입력한 이메일 주소로 가입증명서가 발송됩니다.

[쿠팡안심케어] 알림톡에서 가입증명서가 확인되지 않으면 어떻게 확인하나요?

알림톡에 포함된 가입증명서는 발송일부터 15일간 유지됩니다. 이후 가입증명서가 확인되지 않아 알림톡 재발송이 필요한 경우 롯데손해보험 쿠팡안심케어 전용 콜센터로 연락하여 구매 주문번호 또는 인수자 연락처를 알려주세요. 해당 정보로 계약 내역 조회 후 알림톡을 다시 발송해 드립니다.

※ 구매 주문번호 확인 방법
카카오톡 → 롯데손해보험 알림톡 → COUP로 시작하는 9~11자리 번호 확인

롯데손해보험 쿠팡안심케어 전용 콜센터
전화번호 : 02-6320-4932

[쿠팡안심케어] 쿠팡안심케어 알림톡은 몇 번 발송되나요?

쿠팡안심케어 알림톡은 상품 배송이 완료된 후 1회 발송됩니다. 단, 시리얼번호와 사진이 등록되지 않은 경우 배송 완료일부터 2주 뒤와 4주 뒤에 추가로 발송됩니다.

[쿠팡안심케어] 쿠팡안심케어 보험금은 어떻게 청구하나요?

제품 수리 후 앨리스(ALICE) 앱에서 아래와 같은 방법으로 보험사고를 접수할 수 있습니다.

※ 롯데손해보험 앨리스(ALICE)앱 :
(안드로이드) GooglePlaystore → 'ALICE' 검색 및 앱 다운로드 → 보험금신청 → 본인인증 → 신규신청 → 신청유형 중 상단에 있는 [CARE가입 전자제품 고장,파손] → 신청할 제품 선택 후 접수
(아이폰) Appstore → 'ALICE' 검색 및 앱 다운로드 → 보험금신청 → 본인인증 → 신규신청 → 신청유형 중 상단에 있는 [CARE가입 전자제품 고장,파손] → 신청할 제품 선택 후 접수

※ 본인인증 시에는, 배송 물품을 받으시는 분(인수자)의 정보와 동일한 이름과 연락처로 본인인증이 필요합니다.

[쿠팡안심케어] 쿠팡안심케어 구매 주문번호를 어떻게 확인하나요?

쿠팡안심케어 구매 주문번호는 아래의 방법으로 확인할 수 있습니다.

※ 구매 주문번호 확인 방법
카카오톡 → 롯데손해보험 알림톡 → COUP로 시작하는 9~11자리 번호 확인

롯데손해보험 쿠팡안심케어 전용 콜센터

전화번호 : 02-6320-4932

[쿠팡안심케어] 보험금 청구 시 어떤 서류가 필요한가요?

쿠팡안심케어 모바일 보험금 청구 시
① 공식 A/S센터에서 발행한 수리명세서
② 영수증
③ 제품 시리얼번호를 찍은 사진

롯데손해보험 고객센터 또는 지점 방문 통한 청구 시
① 보험금 청구서
② 공식 A/S센터에서 발행한 수리명세서
③ 영수증
④ 제품 시리얼번호를 찍은 사진

※ 단, 사고 내용에 따라 상기 서류 외에 추가 서류를 요청할 수 있습니다.

롯데손해보험 쿠팡안심케어 전용 콜센터
전화번호 : 02-6320-4932

[쿠팡안심케어] 보험기간 종료 후 보험금 청구 접수가 가능한가요?

아래의 두 가지 조건에 모두 해당하면 보험기간 종료 후에도 보험금 청구 접수가 가능합니다.

- 수리명세서 상 수리 일자가 보험기간 안에 포함되어 있어야 함
- 수리명세서 상 수리 일자가 청구 접수일로부터 3년 이내여야 함

※ 보험 청구권은 수리 일자로부터 3년간 행사하지 않으면 소멸됩니다.

롯데손해보험 쿠팡안심케어 전용 콜센터
전화번호 : 02-6320-4932

[쿠팡안심케어] 제품이 고장이 났을 때 수리비 선지급이 가능한가요?

아니요, 보험금 선지급은 불가합니다. 쿠팡안심케어는 제품 수리 후 수리명세서와 영수증을 제출하여 청구할 수 있는 보험 상품입니다.

[쿠팡안심케어] 무상보증 상품(보증기간 연장)은 담보 범위가 무엇인가요?

쿠팡안심케어 무상보증 상품은 고장으로 인해 발생한 손해에 대해 제조사 무상보증기간 이후 유상 수리를 받아 발생한 수리비용을 보상한도액 내에서 담보하는 상품입니다. 제품이 침수되거나 외부 충격으로 인해 파손되어 수리를 받은 경우는 보상하지 않습니다.

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

자주 묻는 질문: 안심케어 시리즈

취재 문의 media@coupang.com