



Ответы спикеров на вопросы участников
вебинара «Пушкинская карта» переезжает в ВТБ:
что нужно знать о смене банка — оператора
программы

1

Если выпущен токен сегодня, на что это повлияет? Работаем через билетного оператора.

Токен выпускает организация, которая реализовала интеграцию с сервисом проверки билетов банка.

Как правило, если организация реализует билеты через билетного оператора, то выпуск токена и интеграция с сервисом банка – в зоне ответственности билетного оператора.

В этом случае выпуск токена организатором мероприятий не требуется.

2

Разъясните алгоритм действия учреждения для билетного оператора «ВМузей».

Если организация культуры продает билеты через билетного оператора, то ей необходимо акцептовать оферту ВТБ в личном кабинете платформы «PRO.Культура.РФ» (нажать «Согласен» в личном кабинете).

Билетным операторам необходимо:

1. Акцептовать оферту ВТБ в личном кабинете платформы «PRO.Культура.РФ» (нажать «Согласен» в личном кабинете).
2. Связаться с банком-эквайером, предоставившим терминал, и сообщить дополнительные BIN от ВТБ для настройки терминала.
3. Сохранить информацию о выпущенном токене
4. Проинформировать посетителей с Пушкинской картой о необходимости подать заявление на выпуск карты в ВТБ.

3

Если токена нет, его нужно получить?

Токен выпускает организация, которая реализовала интеграцию с сервисом проверки билетов банка.

Как правило, если организация реализует билеты через билетного оператора, то выпуск токена и интеграция с сервисом банка – в зоне ответственности билетного оператора.

В этом случае выпуск токена организатором мероприятий не требуется.

4

Токен сохраняем старый, а потом он обновится, его опять надо отправить оператору билетов?

Токен выпускает организация, которая реализовала интеграцию с сервисом проверки билетов банка.

Как правило, если организация реализует билеты через билетного оператора, то выпуск токена и интеграция с сервисом банка – в зоне ответственности билетного оператора.

Если токен, выпущенный организацией культуры, используется для направления запросов сервису оператора, то при его замене или по истечении срока его действия необходимо изменить параметр в запросе, направляемом в банк.

5

А если есть только считывающее устройство, а «белого» терминала нет?

Если вы продаете билеты через билетного оператора, то вам необходимо только согласиться с условиями взаимодействия с банком ВТБ в личном кабинете «PRO.Культура.РФ».

6

А если мы работаем только с электронными билетами, без терминала, какой в этом случае порядок действия?

Если вы продаете билеты через билетного оператора, то, скорее всего, владельцем терминала является ваш билетный оператор.

На текущий момент организации культуры необходимо акцептовать оферту ВТБ в личном кабинете платформы «PRO.Культура.РФ» (нажать «Согласен» в личном кабинете).

Если вы реализуете билеты сами, без билетного оператора, то терминал у вас точно есть, но это онлайн-терминал. В таком случае вам необходимо:

1. Акцептовать оферту ВТБ в личном кабинете платформы «PRO.Культура.РФ» (нажать «Согласен» в личном кабинете).
2. Связаться с банком-эквайером, предоставившим терминал, и сообщить дополнительные BIN от ВТБ для настройки терминала.
3. Сохранить информацию о выпущенном токене.

7

Что делать тем, у кого терминала нет? Только онлайн-продажи через оператора

Если вы продаете билеты через билетного оператора, то, скорее всего, владельцем терминала является ваш билетный оператор.

На текущий момент организации культуры необходимо акцептовать оферту ВТБ в личном кабинете платформы «PRO.Культура.РФ» (нажать «Согласен» в личном кабинете).

8

Почему переходом не может заняться банк, чтобы не напрягать учреждения и владельцев карт?

Почта Банк, текущий оператор программы «Пушкинская карта», и будущий банк-оператор ВТБ проводят работы, чтобы процесс перехода роли оператора был максимально бесшовным как для клиентов, так и для организаций культуры и билетных операторов.

От организаций культуры и билетных операторов требуются три несложных действия, чтобы обеспечить непрерывную работу с программой в 2026 году.

9

Добрый день! Разъясните алгоритм действия учреждения для билетного оператора.

Если организация культуры продает билеты через билетного оператора, то ей необходимо акцептовать ofertу ВТБ в личном кабинете платформы «PRO.Культура.РФ» (нажать «Согласен» в личном кабинете).

10

Если мы работаем только с электронными билетами и не продаем по пластиковыми картам через терминал, то нужны ли нам установление бинов на терминале и гарантийное письмо?

Если вы продаете билеты через билетного оператора, то, скорее всего, владельцем терминала является ваш билетный оператор.

На текущий момент организации культуры необходимо акцептовать оферту ВТБ в личном кабинете платформы «PRO.Культура.РФ» (нажать «Согласен» в личном кабинете).

Если вы реализуете билеты сами, без билетного оператора, то терминал у вас точно есть, но это онлайн-терминал.

В таком случае вам необходимо:

1. Акцептовать оферту ВТБ в личном кабинете платформы «PRO.Культура.РФ» (нажать «Согласен» в личном кабинете).
2. Связаться с банком-эквайером, предоставившим терминал, и сообщить дополнительные BIN от ВТБ для настройки терминала.
3. Сохранить информацию о выпущенном токене.

11

А если карта не пластиковая, а онлайн, ее тоже нужно менять через «Госуслуги» на ВТБ?

Действующая карта Почта Банка будет заблокирована 31 декабря 2025 г. в 15:00 (мск), вне зависимости от того, пластиковая она или виртуальная.

Чтобы сохранить доступ к программе «Пушкинская карта», клиентам необходимо до 28 декабря 2025 г. включительно подать заявление на выпуск виртуальной Пушкинской карты в ВТБ.

Если клиент в 2026 г. захочет выпустить пластиковую карту, это можно будет сделать с 12 января 2026 г. в любом из офисов ВТБ. С собой необходимо взять паспорт. Выпуск пластиковой карты в 2026 г. – бесплатный.

12

Я только сисадмин нашей организации. Кто заключает оферту и т. д.?

Подписать оферту может сотрудник организации, имеющий доступ в личный кабинет организации на «PRO.Культура.РФ».

13

При обращении в техподдержку «Сбербанка» (эквайер) для смены BIN банк не дает внятного ответа. Отвечает, что ничего делать не надо. Как добиться от банка смены BIN?

При обращении в банк-эквайер вам необходимо сообщить, что:

- ваш терминал используется для оплаты Пушкинской картой. Нужно выставить ограничение на терминал по новым BIN ВТБ: 22002482, 22002483, 22002484. Важно до конца 2025 г. сохранить текущие BIN Почта Банка: 22007708, 22007709, 22007711. Позволяя оплачивать в указанном терминале по картам с другими BIN, организация нарушает п. 12 постановления Правительства № 181 от 17 января 2024 г.;
- с 1 января новым банком – оператором программы станет ВТБ. Соответственно, все Пушкинские карты будет выпускать и обслуживать ВТБ, все карты будут с новыми BIN ВТБ.

14

Работаем с билетным оператором «КрасБилет», но у нас нет терминала, билеты считываются приложением. Нужно ли нам приобретать терминал?

Если вы продаете билеты через билетного оператора, то, скорее всего, владельцем терминала является ваш билетный оператор.

На текущий момент организации культуры необходимо акцептовать оферту ВТБ в личном кабинете платформы «PRO.Культура.РФ» (нажать «Согласен» в личном кабинете).

15

Это сложно клиенту – подключиться к ВТБ?

Нет, это несложно. Подать заявление на выпуск карты в ВТБ можно онлайн. Самый простой способ – в мобильном приложении «Госуслуги Культура». Процесс занимает всего пару минут.

16

Если учреждение работает с билетным оператором, то необходимо ли предпринимать какие-либо шаги, кроме первого?

Нет, на текущий момент вы выполнили все необходимые действия со своей стороны для осуществления бесперебойной работы в программе с новым банком-оператором.

17

У нас есть терминал, по которому можно оплатить билет Пушкинской картой. Какие наши действия? Отправьте, пожалуйста, инструкцию.

Если вы реализуете билеты сами, без билетного оператора, то вам необходимо:

1. Акцептовать оферту ВТБ в личном кабинете платформы «PRO.Культура.РФ» (нажать «Согласен» в личном кабинете).
2. Связаться с банком-эквайером, предоставившим терминал, и сообщить дополнительные BIN от ВТБ для настройки терминала.
3. Сохранить информацию о выпущенном токене.

18

Где найти свой банк-эквайер? Где эта информация?

Банк-эквайер – банк, с которым у организации заключен договор эквайринга и который предоставил терминал для оплаты Пушкинской картой.

19

У нас не Почта банк, а «Сбербанк». Каковы шаги для перехода?

Если вашим банком-эквайером является «Сбербанк», то вам необходимо обратиться к его представителям для добавления новых BIN ВТБ в настройки терминала (новые BIN ВТБ: 22002482, 22002483, 22002484).

Это необходимо сделать, чтобы не допускать оплаты обычными банковскими картами в белом терминале.

20

Куда скопировать токен?

Сохранение информации о токене находится в зоне ответственности организации, выпустившей токен.

В целях недопущения компрометации токена необходимо обеспечить безопасность его хранения и недоступность для третьих лиц.

21

Токен скопировать и просто для себя сохранить? И куда его потом?

Сохранение информации о токене находится в зоне ответственности организации, выпустившей токен.

В целях недопущения компрометации токена необходимо обеспечить безопасность его хранения и недоступность для третьих лиц.

22

Где взять рассылочные материалы для постов?

Готовые шаблоны коммуникаций размещены на сайте Почта Банка, раздел [«Шаблоны коммуникаций»](#).

23

Хотелось бы получить отдельную подробную инструкцию для организаций, которые реализуют билеты через билетного оператора.

Если вы продаете билеты через билетного оператора, то, скорее всего, владельцем терминала является ваш билетный оператор, который также реализует интеграцию с сервисом банка.

На текущий момент организации культуры необходимо акцептовать оферту ВТБ в личном кабинете платформы «PRO.Культура.РФ» (нажать «Согласен» в личном кабинете).

Подробная информация размещена по [ссылке](#).

24

Если мы работаем через билетного оператора «Кассир.ру». Токен, BIN и прочее нам нужно? Терминала нет.

Если вы продаете билеты через билетного оператора, то, скорее всего, владельцем терминала является ваш билетный оператор, который также реализует интеграцию с сервисом банка.

На текущий момент организации культуры необходимо акцептовать оферту ВТБ в личном кабинете платформы «PRO.Культура.РФ» (нажать «Согласен» в личном кабинете).

25

Направить BIN в ВТБ. А куда конкретно?

Владельцу терминала необходимо связаться с банком-эквайером, чтобы добавить новые BIN ВТБ в настройки терминала (BIN ВТБ: 22002482, 22002483, 22002484).

26

Если мы работаем только с электронными билетами и не продаем по пластиковыми картам через терминал, то нужны ли нам установление BIN на терминале и гарантийное письмо?

Если вы реализуете билеты сами, без билетного оператора, то терминал у вас точно есть, но это онлайн-терминал.

В таком случае вам необходимо:

1. Акцептовать оферту ВТБ в личном кабинете платформы «PRO.Культура.РФ» (нажать «Согласен» в личном кабинете).
2. Связаться с банком-эквайером, предоставившим терминал, и сообщить дополнительные BIN от ВТБ для настройки терминала.
3. Сохранить информацию о выпущенном токене.

Гарантийное письмо было приложено при регистрации терминала, его менять/обновлять на текущий момент не нужно.

27

«Киноплан» писал, что сделает все сам. Все-таки необходимо самим вносить BIN?

Если «Киноплан» является билетным оператором организации культуры, ей нет необходимости связываться с банком-эквайером для выставления BIN. Достаточно согласиться с условиями взаимодействия с банком ВТБ в личном кабинете «PRO.Культура.РФ».

28

Если мы продаем билеты онлайн через билетного оператора, нужно ли что-то настраивать во вкладке «Терминалы»?

Нет, не нужно.

Если вы продаете билеты через билетного оператора, то, скорее всего, владельцем терминала является ваш билетный оператор. Все необходимые шаги по добавлению новых BIN и сохранению информации о выпущенном токене должен сделать ваш билетный оператор.

На текущий момент организации культуры необходимо акцептовать оферту ВТБ в личном кабинете платформы «PRO.Культура.РФ» (нажать «Согласен» в личном кабинете).

29

Нужны ли гарантийные письма, если терминала нет?

Нет, в таком случае гарантийное письмо не нужно.

30

Какую информацию необходимо довести до держателей виртуальных Пушкинских карт?

Готовые шаблоны коммуникаций размещены на сайте Почта Банка, раздел [«Шаблоны коммуникаций»](#).

31

У нас на сайте только высвечивается токен АО «Почта Банк», ВТБ нет.

Все верно. Выпуск токена производится оператором программы «Пушкинская карта», которым до конца 2025 года является Почта Банк.

Соответственно, в течение 2025 года в вашем личном кабинете существует только раздел Почта Банка и токен, выпущенный Почта Банком.

32

Будет ли реализована оператором безусловная невозможность приобретения нескольких билетов на одно мероприятие одним пользователем карты?

Контроль продажи одного билета в транзакции должен обеспечить владелец терминала оплаты.

33

Маршрутизацию делает билетный оператор?

Как правило, если организация реализует билеты через билетного оператора, то выпуск токена и настройка интеграции с сервисом банка – в зоне ответственности билетного оператора.

34

Токены предназначены только для «белого» терминала?

При подготовке перехода ко взаимодействию с новым банком-оператором необходимо сохранить информацию о токене, используемом для получения продавцом билетов доступа к сервису предпродажной проверки билетов. Ранее выпущенный токен находится в личном кабинете на платформе «PRO.Культура.РФ»: раздел «Учреждение», «Токены для сервиса АО "Почта Банк"».

35

Организация культуры должна дожидаться, когда подпишет оферту билетный оператор, или соглашается независимо от него?

Организация культуры должна согласиться с офертой независимо от того, когда это сделает билетный оператор.

36

Когда будет ссылка на обновленное API ВТБ?

Документация в процессе разработки.

Все изменения в программе «Пушкинская карта», в том числе информация о переходе ко взаимодействию с новым банком-оператором, будут опубликованы в рамках информационной рассылки в личных кабинетах организаций на платформе «PRO.Культура.РФ», а также на [сайте](#) банка-оператора.

37 У нас два токена, оба их сохранять?

Вам необходимо сохранить информацию о токене, который используется для направления запросов на проверку билетов в сервис банка.

38 Если на платформе «PRO.Культура.РФ» не отображается токен, есть графа «Получите токен для авторизации в сервисе АО «Почта Банк», чтобы работать в программе «Пушкинская карта», нужно получить и сохранить?

Токен выпускает организация, которая реализовала интеграцию с сервисом проверки билетов банка.

Как правило, если организация реализует билеты через билетного оператора, то выпуск токена и интеграция с сервисом банка – в зоне ответственности билетного оператора.

В этом случае выпуск токена организатором мероприятий не требуется.

39 Подтверждаю сообщение выше про «Сбер». С 10 сентября пытаемся добавить новые BIN, они ничего про это не знают, просят какие-то анкеты и пр.

При обращении в банк-эквайер вам необходимо сообщить, что:

- ваш терминал используется для оплаты Пушкинской картой. Нужно выставить ограничение на терминал по новым BIN ВТБ: 22002482, 22002483, 22002484. Важно до конца 2025 г. сохранить текущие BIN Почта Банка: 22007708, 22007709, 22007711. Позволяя оплачивать в указанном терминале по картам с другими BIN, организация нарушает п. 12 постановления Правительства № 181 от 17 января 2024 г.;
- с 1 января новым банком – оператором программы станет ВТБ. Соответственно, все Пушкинские карты будет выпускать и обслуживать ВТБ, все карты будут с новыми BIN ВТБ.

40

Как узнать, что согласие точно прошло? Где посмотреть, подписана ли оферта?

В личном кабинете на платформе «PRO.Культура.РФ» появится статус «Согласен с условиями Банка ВТБ (ПАО)».

41

В разделе «Токены» на «PRO.Культура.РФ» нет функции «Сохранить токен», только «Получить токен».

Сохранение информации о токене находится в зоне ответственности организации, выпустившей токен.

В целях недопущения компрометации токена необходимо обеспечить безопасность его хранения и недоступность для третьих лиц.

42

Если мы работаем с билетной системой, то нам просто надо будет согласиться с офертой, и все?

Вам необходимо понять, кто является владельцем терминала, по которому осуществляются продажи.

Если владелец терминала – это вы (организация культуры), то, помимо подписания оферты, необходимо связаться с вашим банком-эквайером и добавить новые BIN ВТБ в настройки терминала (новые BIN ВТБ: 22002482, 22002483, 22002484).

43

Чем отличается алгоритм действий держателей карт: пластиковых и виртуальных?

Действующая карта Почта Банка будет заблокирована 31 декабря 2025 г. в 15:00 (мск), вне зависимости от того, пластиковая она или виртуальная.

Чтобы сохранить доступ к программе «Пушкинская карта», клиентам необходимо до 28 декабря 2025 г. включительно подать заявление на выпуск виртуальной Пушкинской карты в ВТБ.

Если клиент в 2026 г. захочет выпустить пластиковую карту, это можно будет сделать с 12 января 2026 г. в любом из офисов ВТБ. С собой необходимо взять паспорт. Выпуск пластиковой карты в 2026 г. – бесплатный.

44

Что предпринять, если банку-эквайеру не поступали данные, он даже не знает, что делать (даже после отосланной методички)?

Владельцу терминала необходимо самостоятельно обратиться в банк-эквайер для добавления новых BIN ВТБ в настройки терминала (новые BIN ВТБ: 22002482, 22002483, 22002484).

45

Ведется ли работа с банками? «Сбербанк» не знает, что такое BIN.

BIN – это первые несколько цифр номера банковской карты, которые идентифицируют банк-эмитент.

При обращении в банк-эквайер вам необходимо сообщить, что:

- ваш терминал используется для оплаты Пушкинской картой. Нужно выставить ограничение на терминал по новым BIN ВТБ: 22002482, 22002483, 22002484. Важно до конца 2025 г. сохранить текущие BIN Почта Банка: 22007708, 22007709, 22007711. Позволяя оплачивать в указанном терминале по картам с другими BIN, организация нарушает п. 12 постановления Правительства № 181 от 17 января 2024 г.;
- с 1 января новым банком – оператором программы станет ВТБ. Соответственно, все Пушкинские карты будет выпускать и обслуживать ВТБ, все карты будут с новыми BIN ВТБ.

46

Что делать, если нет терминала?

Если вы еще не успели зарегистрировать новый терминал для оплаты Пушкинской картой, а также если владельцем терминала является билетный оператор, то на текущий момент вам необходимо акцептовать оферту ВТБ в личном кабинете платформы «PRO.Культура.РФ» (нажать «Согласен» в личном кабинете).

47

Новые пользователи, которые будут регистрироваться сейчас, сразу получают Пушкинскую карту ВТБ?

При оформлении новой Пушкинской карты в течение 2025 г. клиент выпускает карту Почта Банка и автоматически подписывает заявление на выпуск Пушкинской карты в ВТБ.

Карта ВТБ автоматически появится в приложении «Госуслуги Культура» 1 января 2026 г.

48

Каким по продолжительности будет технологическое окно в декабре?

С 15:00 (мск) 31 декабря 2025 г. по 15:00 (мск) 1 января 2026 г. – техническое окно. Выпуск и все операции по картам будут недоступны.

49

Может, уже есть, какое-нибудь обучающее видео, которое потом можно выставить в соцсети для держателей Пушкинский карт, где все правильно рассказано? Или подскажите, где можно найти пост, где это указано.

Готовые шаблоны коммуникаций размещены на сайте Почта Банка, раздел [«Шаблоны коммуникаций»](#).

Информационный ролик на текущий момент в проработке. Как только он появится, мы также разместим его на сайте.

50

Что будет с клиентами, которые не перевыпустили карту ВТБ?

Действующая карта Почта Банка будет заблокирована 31 декабря 2025 г. в 15:00 (мск).

Клиентам, которые не успели подать заявление на выпуск Пушкинской карты в ВТБ до 28 декабря 2025 г., необходимо будет выпустить новую Пушкинскую карту ВТБ. Это можно сделать в мобильном приложении «Госуслуги Культура» с 15:00 (мск) 1 января 2026 г.

51

А где взять материалы для постов информационных о смене оператора?

Готовые шаблоны коммуникаций размещены на сайте Почта Банка, в разделе [«Шаблоны коммуникаций»](#).