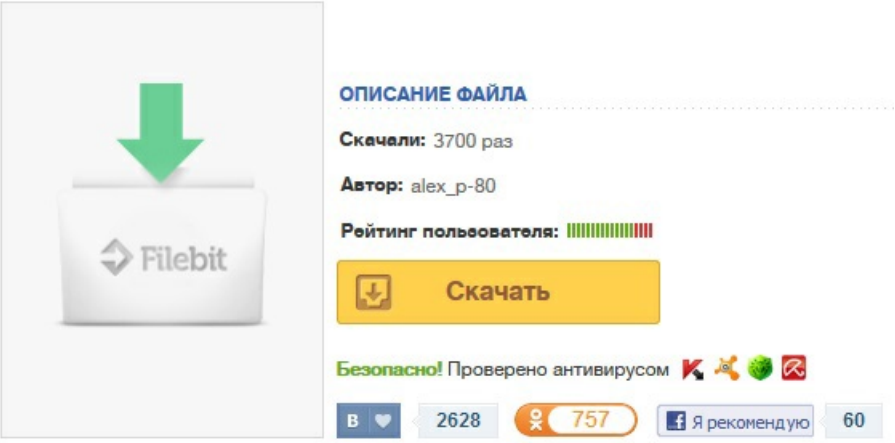претензия в восточный экспресс банк образец