

CIA Sınavı: Neden ve Ne Yönde Değişmektedir?

CIA Sertifikalı İç Denetçi

Güncellenmiş, Düzenlenmiş ve Odaklanmış metin.
Ekim 2017

Önsöz: CIA Sınavı Müfredatı – Güncellenmiş, Düzenlenmiş, Odaklanmış Metin

Tebrikler! Sertifikalı İç Denetçi® (CIA®) olma isteğiniz ve bu yolda attığınız adımlar sizin hem iç denetim mesleğine hem de mesleki ilerleme ve gelişim konusunda bağlılığınızı göstermektedir.

İç denetçilerin global olarak tanıdıkları CIA sertifikasının köklü ve başarılarla dolu bir geçmişi vardır. CIA sertifika sınavı 1974 yılında ilk kez ortaya çıktığında, sadece Birleşik Devletler’de 41 bölgede, 654 adaya sunulmuştu. O günden bu yana 141.000’den fazla CIA sertifikası verildi ve günümüzde, CIA sertifika sınavı dünyanın dört bir yanında 150 ülkede ve 800’den fazla sınav tesisinde yapılmaktadır.

CIA’nın 43 yıl önce ilk ortaya çıktığı günde bu yana, kuşkusuz ki global iş ortamı ve iç denetim mesleği büyük değişimler geçirdi. Sınav içeriğinin güncel ve geçerli kalmasını sağlayabilmek için, IIA, periyodik bir CIA global iş analizi yapmakta ve bu analiz yoluyla, günümüzün iç denetim profesyonelleri açısından en önemli olan bilgileri, becerileri ve kabiliyetleri tespit etmek amacıyla, dünyanın her yerindeki sınav adaylarına, sertifika sahiplerine, akademisyenlere, deneyimli iç denetim uzmanlarına ve diğer paydaşlara ulaşmaktadır. IIA, 2017 yılının başlarında bir global CIA iş analizi çalışması yapmış bulunmaktadır. Bu CIA iş analizi çalışmasının bağımsızlığını sağlamak için dışarıdan bir psikometrik ölçüm uzmanı görevlendirilmiştir. Bu çalışmanın sonuçları, güncel üç-bölümlü CIA sınavında revizyon ve değişiklik yapmak gerektiğini teyit etmiştir.

Bu elkitabı, sizin CIA sınavının neden ve ne yönde değiştiğini anlamana yardım etmek için hazırlanmıştır. Bu elkitabının sayfaları arasında gezinirken, özellikle CIA sınavı içeriğinde neler değiştiğini, nelerin aynı kaldığını ve yapılan değişikliklerin sizi ne zaman ve ne şekilde etkileyebileceği konusunda ve güncellenmiş sınav içeriği hakkında daha fazla bilgi edineceksiniz. Güncellenmiş bilgileri sizlerle paylaşmaktan mutluluk duyuyoruz ve yeni üç-bölümlü CIA sınavının *Uluslararası İç Denetim Standartları – Mesleki Uygulama Çerçevesi* hakkında sağladığı bu açıklığı, tekdüzeliliği ve uygunluğu takdir edeceğinizden eminiz.

CIA sınavını bir sonraki seviyeye taşımamıza yardımcı olan global Sınav Geliştirme Komitemize çabalarından dolayı en içten teşekkürlerimizi sunmayı bir borç biliriz. Global anketimize katılan seçkin gönüllülerimiz ve binlerce kişinin katkıları, IIA’nın bu prestijli sertifikasyon sistemini desteklemesine ve daha da geliştirmesine olanak sağlamıştır ve bu da, iç denetim mesleğinde bir mükemmeliyet göstergesi ve standardı olan CIA sertifikasının bu konumunu sürdürmesini sağlamaktadır.

En iyi dileklerimizle,



Richard F. Chambers,
CIA, QIAL, CGAP, CCSA,
CRMA

Uluslararası İç Denetçiler
Enstitüsü
Başkanı ve CEO’su



Gerald Cox,
CIA, QIAL, CRMA

IIA Mesleki Sertifikasyon
Kurulu
Yönetim Kurulu Başkanı

İçindekiler

1. Revize Edilen CIA Sınavı: Modern İç Denetim Pratiğine Yansıtılması	4
1.1. CIA Sınavı Neden Değişmektedir?	4
1.2. CIA Sınavı Ne Yönde Değişmektedir?	5
2. CIA Bölüm Bir: İç Denetimin Temelleri	6
2.1. CIA Bölüm Bir Müfredat Değişiklikleri	6
2.2. CIA Bölüm Bir Revize Edilen Müfredat	7
2.3. CIA Bölüm Bir Referans Listesi	10
3. CIA Bölüm İki: İç Denetim Uygulamaları	11
3.1. CIA Bölüm İki Müfredat Değişiklikleri	11
3.2. CIA Bölüm İki Revize Edilen Müfredat	12
3.3. CIA Bölüm İki Referans Listesi	16
4. CIA Bölüm Üç: İç Denetim Mesleğine İlişkin İş Bilgileri	17
4.1. CIA Bölüm Üç Müfredat Değişiklikleri	17
4.2. CIA Bölüm Üç Revize Edilen Müfredat	18
4.3. CIA Bölüm Üç Referans Listesi	22
5. Mevcut CIA Sınavından Revize Edilen Sınava Geçiş	23
5.1. Yeni Sınava Geçiş İçin Zaman Çizelgesi	24
5.2. Yeni Sınavlar İçin Sınav Geçme Puanı	24
Daha Fazla Bilgi Almak İçin	24

1. Revize Edilen CIA Sınavı: Modern İç Denetim Pratiğine Yansıtılması

1.1. CIA Sınavı Neden Değişmektedir?

İş dünyası, sürekli olarak değişmekte ve birtakım yeni risklerle karşılaşmaktadır ve bu da, doğal olarak iç denetçilerin çalıştıkları kurumun ihtiyaçlarını karşılama yöntemlerini etkilemektedir. İşte bu sebeple, mesleki güvence ve danışmanlık hizmetlerini sunabilmek için iç denetçilerin sahip olmaları gereken bilgi birikimi ve beceriler de sürekli değişim göstermektedir.

Üç-bölümlü Certified Internal Auditor® - Sertifikalı İç Denetçi® (CIA®) sınavının amacı, güncel iç denetim pratiğinde gereken global yetkinlikleri karşılayan ve bu yetkinliklere sahip olan kişileri bulmak ve tespit etmektir. Sınav içeriğinin güncel ve geçerli kalmasını sağlayabilmek için, IIA'nın Mesleki Sertifikasyon Kurulu'nun gözetimi ve denetimi altındaki Global Sınav Geliştirme ekibi ve Sınav Geliştirme Komitesi, güncel üç-bölümlü CIA sınavı müfredatının kapsamlı ve ayrıntılı bir şekilde gözden geçirilmesine ve önerilen revizyonların geliştirilmesine öncülük etmektedir.

2017 yılının başlarında, IIA, önerilen CIA sınav revizyonları ve günümüzün iç denetim uzmanları açısından en önemli olan bilgi, beceri ve kabiliyetlerle ilgili veri toplamak amacıyla, bir global CIA iş analizi çalışması yapmıştır. Çalışmada, dünyanın her yerindeki sınav adayları, sertifika sahipleri, akademisyenler, deneyimli iç denetim uzmanları ve diğer paydaşlar hedeflenmiştir. Bu CIA iş analizi çalışmasının bağımsızlığını sağlamak için dışarıdan bir psikometrik ölçüm uzmanı görevlendirilmiştir. Anket 11 dilde yapılmış ve 3.000'den fazla yanıt alınmıştır. Anket sonuçları, güncel üç-bölümlü CIA sınavında revizyon ve değişiklik yapmak gerektiğini teyit etmiş ve sınavın içeriğini, tasarımını ve yapısını bir sonraki versiyona taşımıştır.

Bir Sınav Müfredatı Nedir?

Bir sınav müfredatı, esas olarak bir sınavın ele aldığı konuları özetleyen bir belgedir. CIA sınavının bölümlerinin her biri için ayrı bir müfredat hazırlanmıştır (sayfa 7-9, 11-14 ve 16-19'a bakınız). Bu üç CIA bölümünün müfredatları, hepsi birlikte, adayların iç denetim hakkındaki yetkinliklerini göstermek ve CIA unvanını hak edebilmek için test edilecekleri içeriği ve kapsamı tespit etmelerine yardımcı olmayı hedefleyen bir rehber işlevini görmektedirler.

1.2. CIA Sınavı Ne Yönde Değişmektedir?

CIA sınavı, sertifika adaylarının güncel iç denetim pratiklerine yönelik bilgileri, becerileri ve yeteneklerini ölçmek için tasarlanan üç-bölümlü bir sınavdır ve yeni sınav düzeninde de bu şekilde kalacaktır.

CIA Bölüm Bir – İç Denetimin Temelleri

CIA Bölüm İki – İç Denetim Uygulamaları

CIA Bölüm Üç – İç Denetim Mesleğine İlişkin İş Bilgileri

CIA adaylarından:

- IIA'nın Uluslararası İç Denetim Mesleki Uygulama Çerçevesi (UMUÇ) ile ilgili güncel bilgilere sahip olmaları ve bu bilgileri uygun bir şekilde kullanabildiklerini göstermeleri;
- bir denetim görevini IIA'nın *Uluslararası İç Denetim Mesleki Uygulama Standartları*'na uyum konusunda minimum düzeyde gözetim gerektirecek şekilde yerine getirebilmeleri;
- risk ve kontrolleri değerlendirmek için gerekli araçları kullanıp teknikleri uygulayabilmeleri;
- kurumsal yönetimle ilgili bilgi birikimlerini gösterebilmeleri ve
- iç denetim mesleği için gerekli iş zekası, BT ve yönetim alanlarındaki bilgilerini kullanabilmeleri

beklenmektedir.

CIA sınav müfredatında mevcut tüm konu başlıkları:

- sınavların iç denetim alanındaki güncel global uygulamalara ve pratiklere uygun ve güncel olmasını sağlayacak şekilde;
- sınav adaylarının sınavı geçebilmek için sahip olmaları gereken bilgiler, beceriler ve kabiliyetleri açıklığa kavuşturacak şekilde;
- bir tarafta CIA müfredatı (özellikle Bölüm Bir ve Bölüm İki) ile diğer tarafta IIA'nın *Uluslararası İç Denetim Standartları – Mesleki Uygulama Çerçevesi* arasında uyumun daha da artırılmasını sağlayacak şekilde ve
- Bölüm Üç'ün içeriğini, iç denetçilerin kendi denetim işlerini yapmaları için sahip olmaları gereken esas ve temel bilgiler ve beceriler üzerine yeniden odaklanacak şekilde

revize edilmiş ve gözden geçirilmişlerdir.

Revize edilmiş CIA müfredatı, aynı zamanda, CIA sınav adaylarının tüm konu başlıklarında göstermeleri beklenen bilişsel seviyelerini veya bilgi birikimlerinin derinliğini de belirlemektedir.

Adaylar:

- **Temel Seviye** – Adaylar, konuyla ilgili bilgileri hatırlayabilir ve/veya konseptleri ya da süreçleri temelde anladıklarını gösterebilirler ve
- **Yetkinlik Seviyesi** – Adaylar, konseptleri, süreçleri veya prosedürleri uygulayabilir, analiz edebilir, değerlendirme yapabilir ve kriterler temelinde muhakeme edebilirler ve/veya sonuca varmak ve önerilerde bulunmak için unsurları veya materyalleri bir araya getirebilirler

olmak üzere, bu iki bilişsel seviyeye sahip sınav konseptlerinin birinde test edilirler.

İleriki sayfalar, revize edilen her üç CIA sınav müfredatıyla da ilgili ayrıntılı bilgiler sunmaktadır. Okuyucular, her bir sınav bölümü için, adayların, revize edilmiş CIA sınavı üzerinde test edilecek konsept bilgilerini artırmak için yararlı bulabilecekleri, mevcut ve revize edilmiş müfredatın daha üst seviyede bir karşılaştırmasını, revize edilmiş müfredatla ilgili önem taşıyan ve dikkat edilmesi gereken noktaları, eksiksiz ve tam sınav müfredatını ve bir referans listesini bulabilirler.

2. CIA Bölüm Bir: İç Denetimin Temelleri

Revize edilen CIA Bölüm Bir, IIA'nın Uluslararası İç Denetim Mesleki Uygulama Çerçevesi (UMUÇ) ile uyum ve uygunluk içerisindedir ve iç denetimin temelleri kapsamında altı alan içermektedir: bağımsızlık ve objektiflik; yetkinlik ve gereken mesleki özen; kalite güvencesi ve geliştirme programları; yönetim, risk yönetimi ve kontrol; sahtekârlık ve suiistimal riski.

2.1 CIA Bölüm Bir Müfredat Değişiklikleri

Aşağıdaki tabloda, CIA Bölüm Bir ile ilgili kayda değer müfredat değişiklikleri hakkında daha üst seviyede bir bilgilendirme yapılmaktadır. Örneğin, mevcut CIA Bölüm Bir müfredatı sadece üç alan; revize edilen müfredat ise altı alan içermektedir. Sınavdaki soru sayısı 125, sınav süresi ise 150 dakikadır: bununla ilgili herhangi bir değişiklik yapılmamıştır.

Güncel Versiyon

- I. Zorunlu Rehber (%35-45)
- II. İç Kontrol / Risk (%25-35)
- III. İç Denetim Görevlerinin Yürütülmesi – Denetim Araçları ve Teknikleri (%25-35)

Revize Edilen Versiyon

- I. İç Denetimin Temelleri (%15)
- II. Bağımsızlık ve Objektiflik (%15)
- III. Yetkinlik ve Gereken Mesleki Özen (%18)
- IV. Kalite Güvencesi ve Geliştirme Programı (%7)
- V. Yönetim, Risk Yönetimi ve Kontrol (%35)
- VI. Sahtekârlık ve Suiistimal Riskleri (%10)

Revize edilen CIA Bölüm Bir sınav müfredatıyla ilgili kayda değer ek noktalar ve unsurlar:

- İç Denetim Mesleki Uygulamaları İçin Temel Prensipler ve İç Denetim Misyonu gibi UMUÇ unsurları da programa dâhil edilmiştir.
- Müfredat, IIA'nın Öznitelik Standartlarıyla daha büyük bir uyum ve uygunluk içerisindedir.
- Sınav, güvence ve danışmanlık görevleri arasındaki farkları kapsamaktadır.
- Sınav, *Standartlara* uyumun veya uyumsuzluğun uygun bir şekilde ve tarzda açıklanmasını da kapsamaktadır.
- En büyük sınav alanı, sınavın %35'ini oluşturan "Yönetişim, Risk Yönetimi ve Kontrol" alanıdır.
- Sınavın bir kısmı, adayların mevcut konseptleri temelde anladıklarını göstermelerini gerektirmektedir; başka bir kısım ise adayların bilgileri, becerileri ve kabiliyetlerinde yetkinliklerini göstermelerini gerektirmektedir.

2.2 CIA Bölüm Bir Revize Edilen Müfredat

ALAN		BİLİŞSEL SEVİYE	
I.	İç Denetimin Temelleri (%15)		
	A	IIA'nın İç Denetim Misyonunu yorumlamak, İç Denetim, İç Denetim Mesleki Uygulamaları İçin Temel Prensiplerinin tanımını yapmak ve iç denetim biriminin amacını, yetkisini ve sorumluluğunu tanımlamak	Yetkinlik
	B	İç denetim tüzüğüne gereklerini açıklamak (tüzüğün oluşturulması için gerek unsurlar, tüzüğün işleme konması için gereken yönetim kurulu onayı, tüzüğün diğer makamlara bildirilmesi, vb.)	Temel
	C	İç denetim biriminin sağladığı güvence ve danışmanlık hizmetleri arasındaki farkları yorumlamak	Yetkinlik
D	IIA Etik Kurallarına uyum göstermek	Yetkinlik	
	Bağımsızlık ve Objektiflik (%15)		
	A	İç denetim biriminin kurumsal bağımsızlığını yorumlamak (iç denetim biriminin bağımsızlığının önemi, fonksiyonel raporlama,	Temel

II.		vb.)	
	B	İç denetim biriminin bağımsızlığına herhangi bir zarar gelip gelmediğini saptamak	Temel
	C	Bir münferit iç denetçinin bağımsızlığına herhangi bir zarar gelip gelmediğini belirlemek de dâhil, denetçinin objektifliğini değerlendirmek, korumak ve sürdürmek	Yetkinlik
	D	Mesleki objektifliğe teşvik eden ve objektifliği destekleyen politikaları analiz etmek	Yetkinlik
III.	Yetkinlik ve Gereken Mesleki Özen (%18)		
	A	İç denetim biriminin sorumluluklarını yerine getirmek için gereken (geliştirilmiş veya sonradan kazanılmış) bilgi, beceri ve yetkinlikleri tespit etmek	Temel
	B	Teknik beceriler ve sosyal beceriler (iletişim becerileri, kritik düşünebilme, ikna/müzakere, birlikte çalışma ve işbirliği becerileri) de dâhil olmak üzere, bir iç denetçinin kendi münferit sorumluluklarını yerine getirebilmek için sahip olması gereken bilgi ve yetkinlikleri göstermek	Yetkinlik
	C	Gereken mesleki özeni göstermek	Yetkinlik
	D	Sürekli mesleki geliştirme programıyla münferit iç denetçilerin yetkinliğini göstermek	Yetkinlik
	Kalite Güvencesi ve Geliştirme Programı (%7)		
	A	Kalite güvencesi ve geliştirme programının gerek unsurlarını (iç değerlendirmeler, dış değerlendirmeler, vb.) sıralamak ve tanımlamak	Temel

IV.	B	Kalite güvencesi ve geliştirme programının sonuçlarını yönetim kuruluna veya diğer yönetim makamlarına raporlama şartlarını tanımlamak	Temel
	C	IIA'nın <i>Uluslararası İç Denetim Mesleki Uygulama Standartları</i> 'na uyum veya uyumsuzluğun açıklanmasında uygun ifade şeklini ve tarzını tespit etmek	Temel
V.	Yönetişim, Risk Yönetimi ve Kontrol (%35)		
	A	Kurumsal yönetim konseptini tanımlamak	Temel
	B	Kurumsal kültürün genel kontrol ortamı ve münferit görev riskleri ve kontrolleri üzerindeki etkilerini tespit etmek	Temel
	C	Kurumun etik değerlerini ve standartlara uyum sorunlarını, ihlal şüphelerini ve eğilimlerini tespit etmek ve yorumlamak	Temel
	D	Kurumsal sosyal sorumlulukları tespit etmek	Temel
	E	Başlıca risk kavramlarını ve risk yönetim süreçlerini tanımlamak	Yetkinlik
	F	Kurum için uygun ve global olarak kabul edilmiş risk yönetimi çerçevelerini tanımlamak (COSO – ERM, ISO 31000, vb.)	Temel
	G	Risk yönetiminin etkinliğini süreçler ve fonksiyonlar bakımından incelemek	Yetkinlik
	H	Kurumun risk yönetim sürecinde iç denetim biriminin oynadığı rolün süreç bakımından uygun olup olmadığını tespit etmek	Temel
	I	İç kontrol konseptlerini ve kontrol tiplerini ve tarzlarını yorumlamak	Yetkinlik

	J	Kuruma uygun olan ve global olarak kabul edilmiş kontrol çerçevelerini uygulamak (COSO, vb.)	Yetkinlik
	K	İç kontrollerin etkinliğini ve etkililiğini incelemek	Yetkinlik
VI.	Sahtekârlık ve Suiistimal Riskleri (%10)		
	A	Sahtekârlık ve suiistimal risklerini ve tiplerini yorumlamak ve bir görevi yerine getirirken bu sahtekârlık ve suiistimal risklerinin özel mülâhazalar gerektirip gerektirmediğini saptamak	Yetkinlik
	B	Sahtekârlık ve suiistimal eylemlerinin meydana gelme ihtimalini (kırmızı bayrak işaretleri, vb.) ve kurumun bu sahtekârlık ve suiistimal eylemlerini nasıl ve ne şekilde tespit edebileceğini değerlendirmek	Yetkinlik
	C	Sahtekârlık ve suiistimal eylemlerini tespit etmek ve önlemek için kontrol sistemi ve denetim önerilerinde bulunmak ve ayrıca, kurumun sahtekârlık ve suiistimal eylemlerine karşı farkındalığını artırmak için kurum çalışanlarına verilebilecek eğitim önerileri sunmak	Yetkinlik
	D	Adli amaçlara yönelik denetimle (sorgulama, soruşturma, test, vb.) ilgili teknikleri ve iç denetimin bu konudaki rollerini tespit etmek	Temel

2.3. CIA Bölüm Bir Referans Listesi

- IPPF – Mission, Definition of Internal Auditing, Core Principles, Code of Ethics, *Standards*, Implementation Guides, and Practice Guides (including GTAGs) (UMUÇ – İç Denetimin Misyonu ve Tanımı, Temel Prensipler, Etik Kuralları, *Standartlar*, Uygulama Rehberleri ve Uygulama Rehberleri <GTAG’lar da dâhil>) – IIA
- Internal Auditing Assurance and Advisory Services (İç Denetim Güvence ve Danışmanlık Hizmetleri) – Urton Anderson, Michael Head ve Sridhar Ramamoorti
- Sawyer’s Guide for Internal Auditors (Sawyer’in İç Denetçiler için Rehberi) – Larry Sawyer
- Quality Assessment Manual (Kalite Güvence Kılavuzu) – IIA
- Enterprise Risk Management Framework (Kurumsal Risk Yönetimi Çerçevesi) – COSO

- Internal Control – Integrated Framework (İç Kontrol – Entegre Çerçeve) – COSO
- The Global Internal Audit Competency Framework (Global İç Denetim Yetkinlik Çerçevesi) – IIA
- Position Paper “The Three Lines of Defense in Effective Risk Management and Control,” (Görüş Açıklaması “Etkili Risk Yönetimi ve Kontrolünde Üç Savunma Hattı”) – IIA
- Understanding Management (Yönetimi Anlamak) – Richard Daft ve Dorothy Marcic
- İç denetime ve ilgili konulara ilişkin güncel test kitapları

3. CIA Bölüm İki: İç Denetimin Temelleri

Revize edilen CIA Bölüm İki, iç denetim aktivitesinin yönetilmesi, görevin planlanması, görevlerin gerçekleştirilmesi, görev sonuçlarının açıklanması ve ilerlemenin izlenmesi konularına odaklanan dört alan içermektedir. CIA Bölüm İki, adayların, özellikle Performans Standartlarıyla (2000, 2200, 2300, 2400 ve 2500 serileri) ve güncel iç denetim uygulamalarıyla ilgili bilgi, beceri ve kabiliyetlerini test etmektedir.

3.1 CIA Bölüm İki Müfredat Değişiklikleri

Aşağıdaki tabloda, CIA Bölüm İki ile ilgili kayda değer müfredat değişiklikleri hakkında daha üst seviyede bir bilgilendirme yapılmaktadır. Örneğin, mevcut CIA Bölüm İki müfredatı sadece üç alan; revize edilen müfredat ise dört alan içermektedir. Sınavdaki soru sayısı 100, sınav süresi ise 120 dakikadır: bununla ilgili herhangi bir değişiklik yapılmamıştır.

Güncel Versiyon

- I. İç Denetim Fonksiyonunu Yönetmek (%40-50)
- II. Münferit Görevleri Yönetmek (%40-50)
- III. Sahtekârlık ve Suistimal Riskleri ve Kontrolleri (%5-15)

Revize Edilen Versiyon

- I. İç Denetim Aktivitesini Yönetmek (%20)
- II. Görevi Planlamak (%20)
- III. Görevi Gerçekleştirmek (%40)
- IV. Görev Sonuçlarını Açıklamak ve İlerlemeyi İzlemek (%20)

Revize edilen CIA Bölüm İki sınav müfredatıyla ilgili kayda değer ek noktalar ve unsurlar:

- Müfredat, IIA'nın Performans Standartlarıyla daha büyük bir uyum ve uygunluk içerisindedir.
- Sınav, iç denetim yöneticisinin artık riski değerlendirmek ve riski kabul ettiğini bildirmek ve açıklamakla ilgili sorumluluğunu kapsamaktadır.
- En büyük sınav alanı, sınavın % 40'ını oluşturan “Görevi Gerçekleştirmek” alanıdır.
- Sınavın bir kısmı, adayların mevcut konseptleri temelde anladıklarını göstermelerini

gerektirmektedir; başka bir kısım ise adayların bilgileri, becerileri ve kabiliyetlerinde yetkinliklerini göstermelerini gerektirmektedir.

3.2 CIA Bölüm İki Revize Edilen Müfredat

ALAN		BİLİŞSEL SEVİYE
İç Denetim Birimini (Aktivitesini) Yönetmek (%20)		
1. İç Denetim Faaliyetleri		
A	İç denetim faaliyetlerinin planlanması, düzenlenmesi, yönlendirilmesi ve izlenmesi için politika ve prosedürleri tanımlamak	Temel
B	İç denetim biriminin idari faaliyetlerini (bütçeleme, kaynak sağlama, işe alma ve kadro oluşturma) yorumlamak	Temel
2. Bir Risk Temelli İç Denetim Planı Oluşturmak		
A	Potansiyel denetim görevlerinin kaynaklarını belirlemek (örneğin, denetim evreni, denetim döngüsü koşulları, yönetimin talepleri, düzenleyici görevler, ilgili pazar ve endüstri trendleri, ortaya çıkan yeni sorunlar, vb.)	Temel
B	Risk değerlendirmesi yapmak için bir risk yönetimi çerçevesi belirlemek ve bu risk değerlendirmesi sonuçlarından yola çıkarak denetim görevlerini öncelik durumuna göre sıralamak	Temel
C	Güvence görevleri tiplerini (risk ve kontrol değerlendirmeleri, dışarıdan alınan denetim hizmetleri ve bu hizmetlerin alınması için üçüncü şahıslarla yapılan sözleşmeye uyum, güvenlik ve gizlilik, performans ve kalite denetimleri, kilit performans göstergeleri, operasyonel denetimler ve düzenleyici kurallara uyum denetimleri) yorumlamak	Yetkinlik

D	Tavsiye, görüş ve öneri sunma amacıyla tasarlanan danışmanlık görevleri tiplerini (eğitim, sistem tasarımı, sistem geliştirme, özen ve ihtimam gösterme, gizlilik, kıyaslama yapılması, iç kontrol değerlendirmeleri, süreç haritalandırma, vb.) yorumlamak	Yetkinlik
E	İç denetim çalışmalarının dış denetçiyle, düzenleyici gözetim otoriteleriyle ve diğer iç güvence fonksiyonlarıyla eşgüdümünün nasıl yapılabileceğini ve diğer güvence sağlayıcıların çalışmalarına ne kadar bel bağlanabileceğini tanımlamak	Temel
3. Yönetim Kuruluna ve Üst Yönetime Bildirim ve Raporlama		
A	İç denetim yöneticisinin yıllık denetim planını yönetim kuruluna ve üst yönetime bildirdiğini ve yönetim kuruluna onaylattığını bilmek	Temel
B	İç denetim yöneticisinin, yönetim kuruluna raporlaması gereken önemli risk maruziyetlerini, risk kontrolünü ve yönetim sorunlarını tespit etmek	Temel
C	İç denetim yöneticisinin, üst yönetime ve yönetim kuruluna sunmak üzere, kurumun iç kontrol ve risk değerlendirme süreçlerinin genel etkinliği hakkında hazırladığı raporları tespit etmek	Temel
D	İç denetim yöneticisinin üst yönetime ve yönetim kuruluna periyodik olarak bildirdiği kilit performans göstergelerini tespit etmek	Temel
Görevleri Planlamak (%20)		
1. Görev Planlamak		
A	Görev hedef ve amaçlarını, değerlendirme kriterlerini ve görevin kapsamını belirlemek	Yetkinlik

II.	B	Kilit risklerin ve kontrollerin tespit edilmesini sağlama amacına yönelik görevleri planlamak	Yetkinlik
	C	Risk ve kontrol faktörlerinin değerlendirilmesi ve önceliklendirilmesi de dâhil olmak üzere, tüm denetim alanlarının detaylı bir risk değerlendirmesini yapmak	Yetkinlik
	D	Görev prosedürlerini belirlemek ve görev iş programı hazırlamak	Yetkinlik
	E	Görevin yerine getirilmesi için ihtiyaç duyulan personel ve kaynak düzeylerini belirlemek	Yetkinlik
III.	Görevi Gerçekleştirmek (%40)		
	1. Bilgi Toplamak		
	A	Bir görev alanı ön araştırmasının parçası olarak görev alanıyla ilgili bilgileri (önceki denetim raporlarının ve verilerinin gözden geçirilmesi, son provasının ve mülakatların yapılması, gözlem yapılması, vb.) toplamak ve incelemek	Yetkinlik
	B	Bir görev alanı ön araştırmasının parçası olarak kontrol listeleri hazırlamak ve risk ve kontrol anketleri geliştirmek	Yetkinlik
	C	Uygun örnekleme (istatistiksel olmayan örnekleme, yargısal örnekleme, keşif örnekleme, vb.) ve istatistiksel analiz tekniklerini uygulamak	Yetkinlik
	2. Analiz ve Değerlendirme		
	A	Bilgisayarlı denetim araçlarını ve tekniklerini (veri madenciliği ve veri özütleme, sürekli izleme, otomatik çalışma kâğıtları hazırlama, gömülü denetim modülleri, vb.) kullanmak	Yetkinlik
	B	Potansiyel kanıt kaynaklarının konuyla bağlantılı, yeterli ve	Yetkinlik

	güvenilir olup olmadığını değerlendirmek	
C	Uygun analitik yaklaşımları ve süreç haritalandırma tekniklerini (süreç tanımlama, iş akışı analizi, süreç haritası çıkarma ve analizini yapma, spagetti haritaları, RACI diyagramları, vb.) uygulamak	Yetkinlik
D	Analitik gözden geçirme tekniklerini (oran tahmini, değişim analizleri, fiili bütçe ile planlanan bütçe kıyaslaması, trend analizleri, yerindelik testleri, kıyaslama yapılması, vb.) saptamak ve uygulamak	Temel
E	Görev sonuçlarını ve bunlarla ilgili varılan sonuçları desteklemek için konuyla ilgili bilgilerden çalışma kâğıtları ve dokümantasyon hazırlamak	Yetkinlik
F	Risk ve kontrol değerlendirmeleri de dâhil, görevle ilgili varılan sonuçları geliştirmek ve bunları özetlemek	Yetkinlik
3. Görev Gözetimi		
A	Görev gözetimi konusunda kilit faaliyetleri tespit etmek (iş atamalarının koordine edilmesi, çalışma kâğıtlarının gözden geçirilmesi, denetçilerin gösterdiği performansın değerlendirilmesi, vb.)	Temel
Görev Sonuçlarını Açıklamak ve İlerlemeyi İzlemek (%20)		
1. Görev Sonuçlarını Açıklamak ve Risk Kabulü		
A	Görevin konusunu oluşturan kişi ve birimlerle gereken ilk ön teması ve iletişimi kurmak	Yetkinlik
B	İletişim kalitesini (doğru, objektif, açık ve net, kısa ve öz, yapıcı, eksiksiz ve tam, zamanında) ve unsurlarını (amaçlar, kapsam, varılan sonuçlar, öneriler ve eylem planı) göstermek	Yetkinlik

IV.	C	Görevin ilerleyişini ve katettiği yolu gösteren ara raporlar hazırlamak	Yetkinlik
	D	Kurumsal değerleri korumak ve artırmak için yeni önerilerde bulunmak	Yetkinlik
	E	Çıkış konferansı düzenlemek, denetim raporunu hazırlamak (taslak, gözden geçirme, onay ve dağıtım) ve yönetimden yanıt almak da dâhil, denetim görevini açıklamak ve raporlama sürecini tanımlamak	Temel
	F	İç denetim yöneticisinin artık risk değerlendirme sorumluluğunu tanımlamak	Temel
	G	Risk kabulünün açıklanma sürecini tanımlamak (kurumun kabul edemeyeceği bir risk düzeyini yönetimin kabul etmesi hâlinde)	Temel
	2. İlerlemeyi İzlemek		
A	Yönetim eylem planından elde edilen sonuçlar da dâhil olmak üzere, görev sonuçlarını değerlendirmek	Yetkinlik	
B	Yönetime ve yönetim kuruluna bildirilen denetim görevi sonuçlarının eğilimlerine ilişkin izleme ve tâkip çalışmalarını yönetmek	Yetkinlik	

3.3. CIA Bölüm İki Referans Listesi

- IPPF – Mission, Definition of Internal Auditing, Core Principles, Code of Ethics, *Standards*, Implementation Guides, and Practice Guides (including GTAGs) (UMUÇ – İç Denetimin Misyonu ve Tanımı, Temel Prensipler, Etik Kuralları, *Standartlar*, Uygulama Rehberleri ve Uygulama Rehberleri <GTAG’lar da dâhil>) – IIA
- Internal Auditing Assurance and Advisory Services (İç Denetim Güvence ve Danışmanlık Hizmetleri) – Urton Anderson, Michael Head ve Sridhar Ramamoorti
- Sawyer's Guide for Internal Auditors (Sawyer'in İç Denetçiler için Rehberi) – Larry Sawyer

- Position Paper “The Three Lines of Defense in Effective Risk Management and Control,” (Görüş Açıklaması “Etkili Risk Yönetimi ve Kontrolünde Üç Savunma Hattı”) – IIA
- İç denetime ve ilgili konulara ilişkin güncel test kitapları

4. CIA Bölüm Üç: İç Denetim Mesleğine İlişkin İş Bilgileri

Revize edilen CIA Bölüm Üç, iş zekâsı, bilgi güvenliği, bilgi teknolojileri ve finansal yönetim konularına odaklanan dört alan içermektedir. CIA Bölüm Üç, adayların, özellikle bu temel iş konseptleriyle ilgili bilgi, beceri ve kabiliyetlerini test etmek için tasarlanmıştır.

4.1 CIA Bölüm Üç Müfredat Değişiklikleri

Aşağıdaki tabloda, CIA Bölüm Üç ile ilgili kayda değer müfredat değişiklikleri hakkında daha üst seviyede bir bilgilendirme yapılmaktadır. Örneğin, mevcut CIA Bölüm Üç müfredatı sekiz alan; revize edilen müfredat ise sadece dört alan içermektedir. Sınavdaki soru sayısı 100, sınav süresi ise 120 dakikadır: bununla ilgili herhangi bir değişiklik yapılmamıştır.

Güncel Versiyon

- I. Yönetişim / İş Etiği (%5-15)
- II. Risk Yönetimi (%10-20)
- III. Örgütsel Yapı / İş Süreçleri ve Riskleri (%15-25)
- IV. İletişim ve Bildirimler (%5-10)
- V. Yönetim / Liderlik Prensipleri (%10-20)
- VI. Bilgi Teknolojileri / İşin Devamlılığı (%15-25)
- VII. Finansal Yönetim (%10-20)
- VIII. Global İş Ortamı (%0-10)

Revize Edilen Versiyon

- I. İş Zekası (%35)
- II. Bilgi Güvenliği (%25)
- III. Bilgi Teknolojileri (%20)
- IV. Finansal Yönetim (%20)

Revize edilen CIA Bölüm Üç sınav müfredatıyla ilgili kayda değer ek noktalar ve unsurlar:

- Sınav Bölüm Üç kapsamı içinde yer alan konu başlıklarının sayısı büyük oranda azaltılarak iç denetçiler için en önemli temel alanlara yeniden odaklanmıştır.
- Sınav müfredatı, veri analitiği konusunda yeni bir alt-alan içermektedir.
- Sınavın bilgi güvenliği kısmı, sibergüvenlik riskleri ve yeni gelişen teknoloji uygulamaları gibi ek konu başlıklarını da içerecek şekilde genişletilmiştir.
- En büyük sınav alanı, sınavın %35’ini oluşturan “İş Zekası” alanıdır.
- Sınavın bir kısmı, adayların mevcut konseptleri temelde anladıklarını göstermelerini

gerektirmektedir; başka bir kısım ise adayların bilgileri, becerileri ve kabiliyetlerinde yetkinliklerini göstermelerini gerektirmektedir.

4.2 CIA Bölüm Üç Revize Edilen Müfredat

ALAN		BİLİŞSEL SEVİYE	
I.	İş Zekası (%35)		
	1. Kurumsal Hedefler, Tutum ve Performans		
	A	Stratejik planlama sürecini ve kilit eylemleri tanımlamak (hedef belirleme, globalleşme ve rekabet mülâhazaları, kurumun misyonuna ve kurumsal değerlere uyum ve uygunluk, vb.)	Temel
	B	Ortak performans ölçütlerini incelemek (finansal, operasyonel, niceliksel verilerle niteliksel verilerin kıyaslanması, üretkenlik, kalite, etkililik, etkinlik, vb.)	Yetkinlik
	C	Kurumsal tutumu ve politikayı (kurum içinde bireylerin sahip olduğu yer, grupların konumu ve kurumların nasıl tepki gösterdiği ve tutum aldığı vb.) ve farklı performans yönetimi tekniklerini (kurumsal özellikler, politikalar, motivasyon, iş tasarımı, ödüller, çalışma programları, vb.) açıklamak	Temel
	D	Liderlik etme, mentorluk, insanlara rehberlik etme, kurumsal bağlılık oluşturma ve girişimcilik kabiliyeti gösterme konularında yönetimin etkililiğini tanımlamak	Temel
	2. Kurumsal Yapı ve İş Süreçleri		
	A	Farklı kurumsal konfigürasyon yapılarının (adem-i merkeziye kıyasla merkezi örgütlenme, geleneksel yapıya kıyasla düz yapı, vb.) risk ve kontrol uygulamalarını değerlendirmek	Temel
	Ortak iş süreçlerinin risk ve kontrol uygulamalarını incelemek		

	B	(insan kaynakları, satınalma, ürün geliştirme, satış yapma, pazarlama, lojistik, dışarıdan sağlanan hizmet süreçlerin yönetimi, vb.)	Yetkinlik
	C	Proje yönetimi tekniklerini tanımlamak (proje planı ve kapsamı, süre/ekip/kaynaklar/maliyet yönetimi, değişim yönetimi,vb.)	Temel
	D	Çeşitli sözleşme formlarını ve unsurlarını tanımak (formalite, mülâhazalar, tek taraflı, çift taraflı, vb.)	Temel
	3. Veri Analitiği		
	A	Veri analitiğini, veri türlerini, veri yönetişimini ve iç denetimde veri analitiği kullanmanın değerini ve önemini tanımlamak	Temel
	B	Veri analitiği süreçlerini açıklamak (soruların tanımlanması, ilgili verilerin elde edilmesi, verilerin temizlenmesi/normalize edilmesi, verilerin analiz edilmesi, sonuçların açıklanması)	Temel
	C	İç denetimde veri analitiği yöntemlerinin nasıl ve ne şekilde kullanıldığını bilmek (aykırılık saptama, tanı analizi, tahmin analizi, ağ analizi, metin analizi, vb.)	Temel
II.	Bilgi Güvenliği (%25)		
	1. Bilgi Güvenliği		
	A	Ortak fiziksel güvenlik kontrol araçları ve türlerini (kartlar, anahtarlar, biyometrik ölçümler, vb.) ayırt etmek	Temel
	B	Kullanıcı kimlik doğrulama ve yetki kontrollerinin çeşitli formlarını (şifre, iki seviyeli kimlik doğrulama, biyometrik ölçümler, dijital imza, vb.) ayırt etmek ve potansiyel riskleri tespit etmek	Temel
		Çeşitli bilgi güvenliği kontrollerinin (şifreleme, güvenlik duvarları,	

C	antivirüs programları) kullanılmasını ve kullanılma amacını açıklamak	Temel
D	Veri gizliliği kanunlarını ve bu kanunların veri güvenliği politikaları ve uygulamaları üzerindeki potansiyel etkilerini bilmek ve tespit etmek	Temel
E	Ortaya çıkan yeni teknoloji uygulamalarını tanımak ve bu uygulamaların bilgi güvenliği üzerine etkilerini tespit etmek (kendi cihazını getir [BYOD], akıllı cihazlar, nesnelerin interneti [IoT], vb.)	Temel
F	Var olan ve yeni ortaya çıkan siber güvenlik risklerini tanımak (hacking, korsanlık, onaysız ve hileli değişiklik yapma, fidye yazılım saldırıları, e-dolandırıcılık saldırıları, vb.)	Temel
G	Siber güvenlik ve bilgi güvenliğiyle ilgili politikaları tanımlamak	Temel
Bilgi Teknolojileri (%20)		
1. Uygulama ve Sistem Yazılımı		
A	Sistem geliştirme yaşam döngüsündeki ve sistemin uygulamaya sokulması anındaki temel faaliyetleri (gereksinim ve koşulların belirlenmesi, projelendirme, geliştirme, test, hatadan arındırma, yerleştirme, bakım, vb.) tespit etmek ve süreç boyunca değişiklik kontrollerinin önemini kavramak	Temel
B	Temel veri tabanı terimlerini (veri, veri tabanı, kayıt, konu, saha, şema, vb.) ve internet terimlerini (HTML, http, URL, alan ismi, tarayıcı, tıklama, elektronik veri değişimi [EDI], çerezler, vb.) açıklamak	Temel
C	Yazılım sistemlerinin kilit özelliklerini (müşteri ilişkileri yönetimi [CRM] sistemleri; kurumsal kaynak planlaması [ERP] sistemleri;	Temel

III.		yönetişim, risk ve uyum [GRC] sistemleri; vb.) tanımlamak	
	2. BT Altyapısı ve BT Kontrol Çerçeveleri		
	A	Temel BT altyapısını ve ağ kavramlarını (sunucu, merkezi işlemci [anabilgisayar], müşteri-sunucu konfigürasyonu, ağ geçitleri, yönlendiriciler [router], LAN, WAN, VPN, vb.) açıklamak	Temel
	B	Bir ağ yöneticisi, veri tabanı yöneticisi ve bilişim danışmanının (yardım masası) operasyona dayalı rollerini belirtmek	Temel
	C	BT kontrol çerçevelerine (COBIT, ISO 27000, ITIL, vb.) ve temel BT kontrollerine ilişkin uygulamaları ve bunların amacını tespit etmek	Temel
	3. Felaketten Kurtarma		
	A	Felaket kurtarma planlama yeri kavramlarını (sıcak, ılık, soğuk, vb.) açıklamak	Temel
	B	Sistem ve veri yedekleme prosedürlerinin amaçlarını açıklamak	Temel
	C	Sistem ve veri kurtarma prosedürlerinin amaçlarını açıklamak	Temel
	Finansal Yönetim (%20)		
1. Finansal Muhasebe ve Finans			
A	Mali muhasebenin temel kavramlarını ve başlıca ilkelerini (mali tabloların tipleri ve tahvil ve bonolar, finansal kiralama, emekli aylıkları, gayrimaddi varlıklar, araştırma ve geliştirme, vb.) tanımlamak	Temel	
B	Hem ileri seviye hem de yeni geliştirilen mali muhasebe kavramlarını (konsolidasyon, yatırımlar, adil-değer temelinde	Temel	

IV.		kurulan ortaklıklar, döviz işlemleri, vb.) tanımak	
	C	Finansal analizleri (faaliyete, kârlılığa, likiditeye, finansal kaldıraçlara, vb.'ne ilişkin yatay ve dikey analizler ve oranlar) yorumlamak	Yetkinlik
	D	Gelir döngüsünü, cari varlık yönetimi faaliyetleri, muhasebe ve tedarik zinciri yönetimini (envanter değerlemesi ve borç hesapları da dâhil) tanımlamak	Temel
	E	Sermaye bütçelemesi, sermaye yapısı, temel vergilendirme sistemi ve transfer fiyatlandırması kavramlarını tanımlamak	Temel
	2. Yönetim Muhasebesi		
	A	Yönetim muhasebesinin genel kavramlarını (maliyet-hacim-kâr analizi, bütçeleme, gider kalemlerinin hesaplar arasında dağılımı, maliyet-fayda analizi, vb.) açıklamak	Temel
	B	Maliyetlendirme sistemlerini (emilim, değişken, sabit, faaliyet-tabanlı, standart, vb.) ayırt etmek	Temel
C	Çeşitli maliyet tiplerinin (ilgili ve ilgisiz maliyetler, ek maliyet, vb.) birbirinden farkını ve ne şekilde kullandıklarını bilmek	Temel	

4.3. CIA Bölüm Üç Referans Listesi

- IPPF – Mission, Definition of Internal Auditing, Core Principles, Code of Ethics, *Standards*, Implementation Guides, and Practice Guides (including GTAGs) (UMUÇ – İç Denetimin Misyonu ve Tanımı, Temel Prensipler, Etik Kuralları, *Standartlar*, Uygulama Rehberleri ve Uygulama Rehberleri <GTAG’lar da dâhil>) – IIA
- Internal Auditing Assurance and Advisory Services (İç Denetim Güvence ve Danışmanlık Hizmetleri) – Urton Anderson, Michael Head ve Sridhar Ramamoorti
- Sawyer's Guide for Internal Auditors (Sawyer'in İç Denetçiler için Rehberi) – Larry Sawyer
- Enterprise Risk Management Framework (Kurumsal Risk Yönetimi Çerçevesi) – COSO
- Internal Control – Integrated Framework (İç Kontrol – Entegre Çerçeve) – COSO
- Understanding Management (Yönetimi Anlamak) – Richard Daft ve Dorothy Marcic

- Project Management Body of Knowledge (PMBOK) Guide (Proje Yönetimi Bilgi Birikimi (PMBOK) Kılavuzu - Project Management Institute (Proje Yönetimi Enstitüsü)
- Performance Auditing: Measuring Inputs, Outputs, and Outcomes (Performans Denetimi; Girdi, Çıktı ve Sonuç Ölçümleri) – Stephen Morgan, Ronell Raaum ve Colleen Waring
- Auditing Human Resources (İnsan Kaynakları Denetimi) – Kelli Vito
- Auditing the Procurement Function (Satınalma Fonksiyonunun Denetimi) – David O'Regan
- Contract and Commercial Management: The Operational Guide (Sözleşme Yönetimi ve Ticari Yönetim: Operasyonel Kılavuz) – IACCM
- Data Analytics: Elevating Internal Audit's Value (Veri Analitiği: İç Denetimin Değerini Artırmak) – Warren Stippich Jr. ve Bradley Preber
- Implementing the NIST Cybersecurity Framework, NIST (Siber Güvenlik Çerçevesinin Uygulanması) – ISACA
- Information Technology Control and Audit (Bilgi Teknolojileri Kontrolü ve Denetimi) – Sandra Senft, Frederick Gallegos ve Aleksandra Davis
- IT Auditing: Using Controls to Protect Information Assets (BT Denetimi: Bilgi Varlıklarını Korumak İçin Kontrollerin Kullanılması) – Chris Davis, Mike Schiller ve Kevin Wheeler
- Principles of Information Security (Bilgi Güvenliği Prensipleri) – Michael Whitman ve Herbert Mattord
- Accounting Principles (Muhasebe Prensipleri) – by Jerry Weygandt, Paul Kimmel, ve Donald Kieso
- İç denetime ve ilgili konulara ilişkin güncel test kitapları

5. Mevcut CIA Sınavından Revize Edilen Sınava Geçiş

Mevcut CIA sınavlarının yerini, 2019 yılının ocak ayında, başlangıçta sadece İngilizce dil seçeneğiyle revize edilmiş sınavlar (revize edilmiş sınav müfredatı temelinde) alacaktır. IIA Global, 2019 yılının başında, İngilizce'ye ek olarak diğer dillere geçiş yapılabilmesine yönelik olarak özel planlar geliştirmek için dünyanın dört bir yanından yerel IIA enstitüleriyle birlikte çalışacaktır. Revize edilmiş CIA sınavının İngilizce dışındaki dillere aktarılmasıyla ilgili en güncel bilgilere ulaşmak için www.theiia.org/globalupdatecia.com adresini ziyaret ediniz.

5.1. Yeni Sınava Geçiş İçin Zaman Çizelgesi

2018												2019											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Güncel CIA Sınavları (İngilizce)												Revize edilen CIA Sınavları (İngilizce)											
Güncel CIA Sınavları (İngilizce Dışındaki Dillerde)												Revize Edilen CIA Sınavları (İngilizce Dışındaki Dillerde)											

5.2. Yeni Sınavlar İçin Sınav Geçme Puanı

IIA, revize edilen ve gözden geçirilen CIA müfredatı temelinde bir beta testi ve bir standart belirleme çalışması yapacaktır. IIA'nın Profesyonel Sertifikasyon Kurulu, bu sonuçları sınavların geçer notunu ve puanını belirlemek amacıyla kullanacaktır. Her CIA sınav bölümü için elde edilen ham puan (adayın doğru yanıtladığı soruların sayısı), 250 ile 750 puan arasında değişen bir sınıflandırılmış puana dönüştürülecektir. Bir CIA sınavını geçebilmek için 600 veya daha yüksek bir sınıflandırılmış puan gerekmektedir.

Daha Fazla Bilgi İçin:

- www.theiia.org/globalupdatecia adresinden IIA internet sitesini ziyaret ediniz.
- İnternet üzerinden sık sorulan sorular listesini gözden geçiriniz.
- IIA Müşteri İlişkileri ile iletişime geçiniz:
 - Telefon: +1-407-937-1111
 - E-posta: CustomerRelations@theiia.org