



CITIZENS ANUNCIA LOS RESULTADOS FINANCIEROS DEL 1ER TRIMESTRE

Continúa la mejora de los ingresos anuales por acción

Citizens tomó medidas para prestar servicios esenciales ininterrumpidos y garantizar la seguridad

AUSTIN, TX – 7 de mayo de 2020 – Citizens, Inc. (NYSE: CIA) ha anunciado hoy los resultados financieros del primer trimestre de 2020, que muestran una mejora en las ganancias por acción de \$0,01 dólares con respecto al primer trimestre de 2019, una mejora de \$0,09 dólares, si se excluye la ganancia realizada por única vez con la venta de la antigua sede corporativa en 2019¹.

Aspectos financieros destacados:

- Pérdida neta (\$3,6) millones o (\$0,07) por acción de acciones comunes de Clase A--\$0,01 por mejora de acción versus el primer trimestre de 2019; \$0,09 por mejora de acción excluyendo una ganancia extra realizada¹
- Pérdida neta antes de los impuestos federales (\$2,2) millones--abajo (211%); 36% mejor que (\$3,5) millones de pérdida neta antes de los impuestos federales excluyendo una ganancia extra realizada¹
- Los ingresos bajaron un 11% sobre la ganancia realizada, por debajo un 2% excluyendo la ganancia extra realizada¹ impulsado por una disminución de las primas.
- Las ventas del primer año aumentan un 19% en el segmento de seguro de vida a 2,7 millones de dólares
- El total de activos aumentó un 3%, 1,7 mil millones de dólares.
- \$35 millones de dólares en efectivo disponible y equivalentes de efectivo... sin deuda financiera.

Geoffrey M. Kolander, Presidente y CEO, dijo: "Las tendencias de las ganancias anuales por acción de Citizens continuaron mejorando en el primer trimestre, gracias a una estricta gestión de los gastos, el aumento de los ingresos por inversiones y un incremento del 19% en las ventas del primer año en el segmento de los seguros de vida. Las inversiones dirigidas en ventas y marketing, junto con el perfeccionamiento de los productos impulsaron las ventas de productos de primas más altas. Estas tendencias son los primeros indicadores de los progresos que hemos realizado en la ejecución de la estrategia de transformación de nuestra Compañía. Sin embargo, estas tendencias se interrumpieron a finales del trimestre debido a la pandemia COVID-19.

"Estamos operando en un entorno extraordinariamente difícil como resultado de la pandemia mundial. Desde el principio, tomamos medidas decisivas para prestar con seguridad un servicio esencial sin interrupciones. Los esfuerzos de transformación anteriores nos permitieron establecer de manera flexible una base financiera y operacional reforzada, mientras gestionamos activamente esta crisis y nos preparamos y adaptamos para los desafíos mundiales que nos esperan".

El Sr. Kolander continuó: "En medio de todo esto, estamos comprometidos con la seguridad y el bienestar de nuestros empleados, clientes y la comunidad. Nuestro experimentado equipo de liderazgo y nuestra cultura revitalizada están preparados para capitalizar los cambios operativos que serán necesarios para gestionar en la incertidumbre y mejorar el servicio a nuestros clientes".

¹ Excluyendo 5,5 millones de dólares de ganancia realizada por única vez (4,3 millones de dólares netos de impuestos) por la venta de la antigua sede en el primer trimestre de 2019

Lo más destacado en la continuidad del negocio:

- Implementamos el plan de continuidad de negocios en tres días
- Aseguramos el 85% de la fuerza de trabajo virtual para garantizar operaciones ininterrumpidas
- Ampliamos la capacidad de pagos electrónicos para facilitar las transacciones seguras durante los cierres
- Proporcionamos herramientas de venta para el nuevo entorno a través de sesiones de formación virtual
- Monitoreamos los acontecimientos, evaluamos las posibles repercusiones y revisamos las operaciones adecuadamente

COVID-19, respuesta e impacto

En respuesta a la pandemia de COVID-19, se implementaron planes de continuidad de negocios en un plazo de tres días hábiles. Tomamos medidas para dirigir nuestras operaciones a través de esta pandemia y proporcionar un camino para ofrecer servicios esenciales ininterrumpidos a nuestros clientes y asesores en todo el mundo, mientras que al mismo tiempo se protege el bienestar de nuestros colegas, clientes y comunidades.

Para salvaguardar el bienestar de nuestros colegas hemos trasladado el ochenta y cinco por ciento de nuestro equipo a un entorno de trabajo virtual, lo que nos permite asegurar estas funciones y prestar un servicio ininterrumpido y seguro a nuestros clientes. Sobre todo, estamos comprometidos a preservar los puestos de trabajo, y no hemos tenido despidos.

Proteger el bienestar de nuestros clientes significa asegurar que mantenemos la capacidad de servir y apoyar tanto a nuestros asesores como a nuestros clientes en todo el mundo. Rápidamente habilitamos la formación virtual para asegurarnos de que nuestros asesores tienen las herramientas que necesitan para operar en un nuevo entorno remoto. También hemos ampliado nuestra capacidad de manejar los pagos electrónicos para facilitar las transacciones seguras durante los cierres, y nuestros centros de llamadas siguen siendo accesibles para proporcionar apoyo e información.

En Citizens, tenemos fuertes lazos con nuestra comunidad. En el 2017, establecimos una relación con el Banco Central de Alimentos de Texas, que implica cerrar nuestras oficinas en diciembre de cada año y trabajar medio día como empresa en el banco de alimentos, así como dar una donación financiera anual. Hoy en día, nuestro compromiso es más importante que nunca, ya que las cifras de desempleo del área se disparan y los miembros de nuestra comunidad necesitan alimentos. En consecuencia, como esta crisis impactó a nuestra comunidad, igualamos nuestra donación anual de diciembre al Banco Central de Alimentos de Texas y tenemos la intención de servir y donar financieramente de nuevo a esta causa tan importante para la comunidad a medida que cerramos el año 2020.

Hacia el final del trimestre, comenzamos a experimentar el efecto adverso de la interrupción de los mercados financieros mundiales. Como resultado, registramos 38,5 millones de dólares de pérdidas de inversiones no realizadas y pérdidas de inversiones de capital realizadas de 1,1 millones de dólares durante el trimestre. A pesar del creciente número de pólizas emitidas, a finales del trimestre experimentamos una ralentización de las solicitudes sometidas, una disminución de las primas de renovación y cambios en el proceso de cobranza como resultado de la pandemia.

Siguiendo la política del estado, comenzamos a cerrar temporalmente las oficinas en Louisiana y empezamos a hacer cambios en nuestras operaciones y procesos de cobranza al detener las interacciones cara a cara entre nuestros agentes y nuestros clientes. Rápidamente expandimos las opciones de pago de los clientes, como las tarjetas de débito/crédito y el correo tradicional.

Estamos siguiendo de cerca la evolución de la pandemia de COVID-19 para evaluar el impacto ulterior en nuestro negocio futuro y revisar nuestras operaciones globales adecuadamente. Seguimos centrados en la ejecución de nuestra estrategia a largo plazo, impulsando un crecimiento centrado en el cliente y cultivando valores perdurables, con un énfasis en la gestión de lo que podemos controlar.

Novedades de la transformación

Mantener el impulso para priorizar la excelencia operacional, las iniciativas de crecimiento y las nuevas capacidades para prosperar en una nueva normalidad mundial

Estabilizar la base del negocio

- **Inyección de talento y capacidades para apoyar la base y crear una cultura de desempeño**
 - Nuestro equipo de liderazgo continúa inculcando una mentalidad de resolución de problemas con la perspicacia y la tenacidad para responder a los desafíos emergentes y preservar los puestos de trabajo
- **Solución de cuestiones reglamentarias heredadas y mejorar significativamente los controles financieros**
 - Los controles internos eficaces permiten reducir los gastos de auditoría y de consultoría
- **Modernización de la tecnología y mejora de la infraestructura operacional**
 - Las mejoras tecnológicas permiten una importante expansión de la capacidad: la capacidad de procesamiento de tarjetas de crédito aumentó significativamente apoyando las órdenes de permanencia en casa

Evaluar, racionalizar y alinear

- **Aumentar el valor sostenible y aprovechar nuestras fortalezas**
 - La primera responsabilidad es proteger a los trabajadores y continuar sirviendo a los clientes
 - Utilizar métricas de cambio de trabajo para preservar los puestos de trabajo y evitar los despidos
- **Alinear a los productores y colaboradores**
 - El uso de reuniones virtuales para mejorar la capacitación sobre productos y oportunidades contrarresta los actuales desafíos de ventas, incluyendo el tiempo de espera y los exámenes médicos
 - Ser un faro para nuestros clientes internacionales y la comunidad proporciona lecciones aprendidas y mejores prácticas para su entrada en una temporada más desafiante

Enfocar y activar

- **Escalar la metodología ágil dentro de la empresa**
 - Plan de manejo de crisis implementado en 3 días--85% de trabajo remoto sin interrupción
- **Aplicar una estrategia enfocada en el cliente para mejorar la experiencia del cliente**
 - Enfoque continuo en la identificación de nuevas oportunidades en nuestro mercado y nuestras operaciones

Actualización financiera del 1er trimestre de 2020 (comparado con el 1er trimestre de 2019)

Los esfuerzos de transformación dan lugar a tendencias positivas a pesar del impacto de COVID-19 a finales del trimestre

- Pérdida neta (\$3,6) millones de dólares o (\$0,07) por acción de clase A... \$0,01 de mejora frente al primer trimestre de 2019.
- Los ingresos bajaron un 11%... por la disminución de las ganancias de las inversiones y la reducción de las primas.
- Los gastos bajaron un 19%, por la disminución de los gastos de auditoría, consultoría y los relacionados con los empleados.
- El total de activos aumentó un 3%, 1,7 mil millones de dólares.
- El capital de los accionistas se incrementó en un 2%, debido a un cambio de los valores en las ganancias no realizadas.
- Las ventas del primer año aumentan en un 19% en el segmento de seguro de vida a 2,7 millones de dólares

La pérdida neta mejoró en 0,01 dólares por acción... 0,09 dólares de mejora por acción, excluyendo la ganancia realizada una vez en la venta de la antigua sede corporativa. Las mejoras en la transformación continuaron apoyando las tendencias positivas a pesar del impacto de la pandemia de COVID-19 a finales del trimestre. El efecto adverso de la interrupción de los mercados financieros mundiales, la ralentización de las solicitudes presentadas y la presión sobre las recaudaciones afectaron a los resultados del primer trimestre.

Los ingresos disminuyeron en un 11% sobre una ganancia realizada una sola vez en el año anterior, y las menores primas de seguros se compensaron parcialmente con los fuertes rendimientos de la cartera. Los ingresos netos de las inversiones aumentaron un 10,0%, y el rendimiento medio de la cartera consolidada fue una tasa anualizada del 4,31%, en comparación con el 4,08% del mismo período en el 2019 sobre la gestión activa de las oportunidades ajustadas al riesgo.

Seguimos empleando mejoras en los procesos para reducir los gastos e impulsar nuestro esfuerzo de transformación. Después de lograr el cumplimiento de los requisitos reglamentarios y abordar las deficiencias en nuestro entorno de control interno, nos estamos beneficiando de las reducciones en los honorarios de auditoría externa y los honorarios de consultoría externa. Además, los gastos relacionados con los empleados han disminuido como resultado del momento de la adquisición de acciones restringidas, un equipo ejecutivo más reducido y una mayor eficiencia en las operaciones.

Citizens terminó el primer trimestre con aproximadamente 1,7 mil millones de dólares en activos totales, 35 millones de dólares en efectivo y equivalentes de efectivo y ninguna deuda financiera.

Datos financieros consolidados seleccionados

Para los períodos terminados a partir de **3/31/2020** **3/31/2019**
(En miles, excepto los datos por acción)

Datos del balance

Activos totales	\$ 1,713,287	1,665,556
Pasivos totales	1,497,553	1,453,662
Total del capital contable	215,734	211,894

Elementos de operación

Primas de seguro	\$	41,317	42,464
Ingreso neto de inversión		15,169	13,796
Ganancias de inversión realizadas (pérdidas)		(1,306)	5,961
Ingresos totales		55,722	62,406
Ingresos (pérdidas) netos antes de los impuestos federales sobre la renta		(2,235)	2,008
Ingresos netos (pérdidas)		(3,584)	(3,802)

Datos por acción

Valor contable por acción	\$	4.29	4.22
Ingresos (pérdidas) básicos y diluidos por acción de clase A		(0.07)	(0.08)

Operaciones segmentadas

Nuestro negocio está compuesto por dos segmentos de negocios operativos y otras empresas no aseguradoras como se detalla a continuación. Nuestras operaciones de seguros son el objetivo principal de la Compañía, ya que esas operaciones generan la mayor parte de nuestros ingresos.

Seguro de vida

Nuestro segmento de seguro de vida emite principalmente seguros de vida entera comunes y pólizas de dotación en cantidades denominadas en dólares estadounidenses a residentes extranjeros en más de 20 países a través de asesores de mercadeo independientes.

Seguro doméstico

Nuestro segmento de seguro doméstico proporciona seguros de vida comunes y anualidades de gastos fúnebres y de pre-necesidad a personas de ingresos medios y bajos, principalmente en Louisiana, Mississippi y Arkansas. Nuestras pólizas en este segmento se venden y se mantienen a través de un sistema de distribución de comercialización de servicios para el hogar y funerarias que utilizan empleados y agentes independientes.

Otras empresas no aseguradoras

Otras empresas no aseguradoras incluyen principalmente el apoyo corporativo y tecnológico de la Compañía que se incluyen en el cuadro de presentación que figura a continuación para conciliar adecuadamente la información sobre los segmentos con los estados financieros consolidados de la Compañía.

Para los períodos terminados a partir de 3/31/2020 3/31/2019
(En miles, excepto los datos por acción)

SEGMENTO DE VIDA		
Activos totales	\$ 1,262,351	1,216,651
Elementos de operación		
Primas de seguro	\$ 29,819	30,914
Ingresos netos de inversión	11,480	10,169
Ganancias de inversión realizadas (pérdidas)	735	5,457
Total de ingresos	42,558	46,723
Ingresos netos (pérdida) antes de los impuestos federales sobre la renta	2,086	4,637
SEGMENTO DOMESTICO		
Total de activos	\$ 384,192	377,649
Elementos de operación		
Primas de seguro	\$ 11,498	11,550
Ingresos netos de inversión	3,332	3,086
Ganancias de inversión realizadas (pérdidas)	(1,717)	484
Total de ingresos	13,131	15,121
Ingresos netos (pérdida) antes de los impuestos federales sobre la renta	(2,145)	(334)
OTRAS EMPRESAS NO ASEGURADORAS		
Total de activos	\$ 66,744	71,256
Elementos de operación		
Primas de seguro	\$ -	-
Ingresos netos de inversión	357	541
Ganancias de inversión realizadas (pérdidas)	(324)	20
Total de ingresos	33	562
Ingresos netos (pérdida) antes de los impuestos federales sobre la renta	(2,176)	(2,295)

Sobre Citizens, Inc.

Citizens, Inc. es una compañía de servicios financieros que cotiza en la Bolsa de Nueva York bajo el símbolo de CIA. Para su crecimiento, la Compañía utiliza una estrategia triple basada en las ventas a nivel mundial de pólizas de seguros de vida entera de valor efectivo en dólares estadounidenses, las ventas de productos de seguros de vida en los EE. UU. y la adquisición de otras compañías de seguros de vida con sede en EE.UU.

Declaraciones prospectivas

El presente comunicado de prensa contiene declaraciones prospectivas en el sentido de la Ley de reforma de los litigios sobre valores privados de 1995, que pueden identificarse con palabras como "puede", "tendrá", "espera", "anticipa", "cree", "proyecta", "pretende", "continúa" o palabras comparables. Esas declaraciones prospectivas

pueden referirse a los resultados comerciales, la estrategia operacional, los gastos de capital, los cambios tecnológicos, las medidas reglamentarias y otras medidas financieras y operacionales. Además, todas las declaraciones distintas de las declaraciones de hechos históricos que se refieren a actividades que la Compañía espera o anticipa que se producirán o pueden producirse en el futuro son declaraciones de carácter prospectivo. Dichas declaraciones no son garantías de rendimiento futuro e implican ciertos riesgos, incertidumbres y suposiciones, que son difíciles de predecir y muchos de los cuales están fuera de nuestro control. Por lo tanto, las consecuencias y los resultados pueden diferir materialmente de aquellos asuntos expresados o implícitos en dichas declaraciones prospectivas. Los riesgos, incertidumbres y suposiciones que están involucrados en nuestras declaraciones anticipadas incluyen, pero no se limitan a los factores de riesgo discutidos en detalle en la "Parte I. artículo 1A. - Factores de riesgo" en nuestro Informe Anual en el Formulario 10-K para el año fiscal que termina el 31 de diciembre de 2019. La Compañía no asume ningún deber u obligación de actualizar ninguna de las declaraciones prospectivas contenidas en este comunicado como resultado de nueva información, eventos futuros o cambios en las expectativas de la Compañía. Por consiguiente, no debe confiar indebidamente en estas declaraciones prospectivas. La Compañía también renuncia a cualquier deber de comentar o corregir la información que pueda estar contenida en los informes publicados por la comunidad inversora.

PARA MÁS INFORMACIÓN CONTÁCTENOS:
Investor Relations PR@citizensinc.com