



## CITIZENS ANUNCIA LOS RESULTADOS FINANCIEROS DEL TERCER TRIMESTRE DE 2020

*Los números mejoran con respecto al segundo trimestre de 2020 en la ejecución de las iniciativas de crecimiento*

**AUSTIN, TX – 4 de noviembre de 2020** – Citizens, Inc. (NYSE: CIA) ha anunciado hoy los resultados financieros del tercer trimestre de 2020, que muestran una disminución de las ganancias por acción de Clase A de \$0,20 desde el tercer trimestre de 2019, impulsado principalmente por los gastos únicos provocados por un cambio en el control de la empresa. Excluyendo este gasto de 10 millones de dólares, las ganancias por acción de las acciones comunes de Clase A disminuyeron en \$0,01. Durante el tercer trimestre, la Compañía cambió su enfoque hacia las iniciativas de crecimiento mientras navegaba a través de importantes incertidumbres y desafíos.

### **Mejora consecutiva en los números más importantes**

El cambio de enfoque y el impulso hacia las iniciativas de crecimiento apoyaron las mejoras durante el último trimestre.

- Ingresos: mejora del 3% sobre el 2º trimestre de 2020 (el segmento de Seguros de Vida mejoró un 4%)
- Ventas del primer año: mejora del 27% sobre el 2º trimestre de 2020 (el segmento de seguros de vida mejoró un 39%)
- Primas de renovación: 5% de incremento sobre el 2º trimestre de 2020 (el segmento de seguros de vida mejoró un 6%)
- Pólizas emitidas: 157% de incremento sobre el 2º trimestre de 2020 (el segmento de seguros de vida mejoró un 53%)

Gerald W. Shields, vicepresidente de la Junta Directiva y Director General interino, expresó: "Los números más importantes de Citizens mejoraron con respecto al trimestre anterior. Basándonos en nuestros esfuerzos de transformación, estamos ejecutando una serie de iniciativas de crecimiento diseñadas para desencadenar nuevos niveles de entrega de productos y posibilidades de mercadeo y servicio, mientras nos centramos en mejorar las ventas, el compromiso y la retención de los clientes". Aunque aún tenemos mucho trabajo por hacer, estamos entusiasmados con el futuro a medida que continuamos ejecutando de forma proactiva en el mercado con la mirada puesta en el costo, mientras nos esforzamos por fortalecer la Compañía y crear un valor duradero para los accionistas".

### **Aspectos financieros destacados del tercer trimestre (en comparación con el tercer trimestre del 2019)**

Como se anunció anteriormente, en julio de 2020 se produjo un cambio en el control de la Compañía cuando la Fundación Harold E. Riley se convirtió en la propietaria beneficiaria del

---

<sup>[1]</sup> Ajustado para excluir ciertas indemnizaciones por despido ejecutivo pagaderas a nuestro anterior director general ejecutivo en relación con el cambio de control. Véase "Medidas financieras que excluyen el cambio de control" más adelante, para una conciliación con nuestros resultados financieros de GAAP.

100% de las acciones ordinarias de clase B de la Compañía, a las que nos referimos como "cambio de control". Los titulares de las acciones ordinarias de Clase B de la Compañía tienen el derecho de nombrar a una mayoría simple de nuestra Junta Directiva. El cambio de control, y su activación de 10 millones de dólares en indemnizaciones en efectivo y la adquisición acelerada de Unidades de Acciones Restringidas a nuestro antiguo director general, Geoffrey Kolander, tuvo un impacto negativo en nuestros gastos del tercer trimestre de 2020.

- Pérdida neta (\$7,9) millones de dólares o (\$0,16) por acción de las acciones ordinarias de la Clase A... (\$0,20) disminución o (\$0,01)<sup>1</sup> disminución excluyendo los costos de cambio de control
- La disminución de los ingresos (3%) por la reducción de los ingresos de las primas en el segmento de los seguros de vida.
- Las primas del seguro de servicio doméstico subieron un 2% -- en las primas de renovación más fuertes impulsadas por los cobros y la nueva campaña de ventas dirigida a los actuales asegurados
- Los gastos por reclamos y rescates aumentaron en un 15% impulsados principalmente por un aumento de las pólizas rescatadas en el segmento de seguros de vida y un aumento de los reclamos en el segmento de seguros domésticos como resultado del impacto del huracán Laura y los reclamos por muerte de COVID-19
- Activos totales de 1,8 mil millones de dólares... un 6% más que en el mismo período del año pasado.

Los ingresos disminuyeron en un 3% por la disminución de las primas, debido a la reducción de las renovaciones y a la disminución de las primas de primer año en nuestro segmento de seguros de vida. El impacto de la pandemia contribuyó principalmente a un descenso del 34% en las primas de primer año en nuestro segmento de seguros de vida frente al tercer trimestre de 2019. A pesar del aumento del 53% en el número de pólizas emitidas durante el segundo trimestre de 2020, las primas de primer año se retrasaron debido a que los clientes seleccionaron pólizas de menor valor nominal, mientras que muchos de nuestros mercados permanecieron bloqueados. Los ingresos netos por inversiones disminuyeron ligeramente debido a los mayores gastos de inversión por la diversificación en acciones privadas.

Los gastos generales aumentaron un 68% para el tercer trimestre de 2020, impulsados por 10 millones de dólares en gastos de cambio de control <sup>1</sup>. Excluyendo los efectos del cambio de control, nuestros gastos generales disminuyeron en un 19%, impulsados en gran medida por una reducción de nuestra responsabilidad de cumplimiento de impuestos bajo las Secciones 7702 y 72(s) del Código de Rentas Internas para nuestro segmento de seguros de vida. Los esfuerzos de crecimiento proactivo se implementaron sin aumentar los costos, ya que continuaron las reducciones de los honorarios de auditoría externa y los costos de consultoría externa.

## Aspectos destacados en las operaciones

- Mejoró la participación de la fuerza de ventas y simplificó el proceso de evaluación agilizando el servicio a los clientes y apoyando un aumento de las pólizas emitidas
- Mejora de la capacitación en ventas virtuales para los agentes internacionales
- Se han realizado campañas de ventas trimestrales para evitar la disminución de las primas de primer año.
- Desarrollar oportunidades de expansión en el segmento de los seguros de vida aprovechando soluciones adaptadas al mercado hispano

Dándole un giro a nuestros esfuerzos de transformación, el cambio a la ejecución de iniciativas de crecimiento desató un nuevo nivel de compromiso, creatividad, innovación de productos y mercadeo para revitalizar a todo el equipo. El tercer trimestre proporcionó conocimientos clave

sobre el apoyo a la distribución y los clientes en este nuevo mundo y el éxito en un continuo entorno virtual, todo ello manteniendo un enfoque equilibrado en el control de costos.

En primer lugar, centramos nuestra atención en la expansión y el perfeccionamiento de nuestros productos para adaptarlos a las necesidades cambiantes de nuestros clientes dentro de nuestros mercados actuales. Por ejemplo, en respuesta a las necesidades de los clientes en nuestro mercado de servicios a domicilio, proporcionamos a los asegurados existentes un proceso simplificado para aumentar modestamente su cantidad nominal actual, apoyando un aumento del 96% en nuestra cantidad de pólizas emitidas en comparación con el año anterior.

En segundo lugar, mitigamos la fricción en nuestro proceso de ventas actualizando nuestros procesos de evaluación para eliminar las barreras en el ciclo de ventas que se pusieron de manifiesto con la pandemia de COVID-19. Estos cambios reducen los gastos de evaluación y simplifican el proceso para los asesores y los solicitantes.

En tercer lugar, revitalizamos la fuerza de ventas mediante el desarrollo de capacitación y directrices que promueven prácticas de venta seguras pero eficaces para hacer frente a las necesidades cambiantes de los clientes. Seguimos ofreciendo sesiones de capacitación adicionales para las ventas virtuales.

En cuarto lugar, ante la continuación de la pandemia mundial de COVID-19, creamos promociones y campañas de ventas para desarrollar oportunidades de negocio que han generado un nivel de entusiasmo sin precedentes para los asesores en nuestros canales de distribución. Nuestro segmento de seguros de vida desarrolló una campaña de ventas competitiva que, si bien disminuyó (34%) con respecto al año pasado, dio lugar a una mejora del 39% en las primas del primer año con respecto al trimestre anterior.

Por último, aprovechando nuestra experiencia en la atención de las necesidades de los mercados español y portugués, estamos trabajando en oportunidades de expansión dentro de nuestro segmento de seguros de vida adaptado al mercado hispano en los EE.UU.

Al mismo tiempo, seguimos siendo afectados negativamente por la realidad actual de la pandemia COVID-19 y las consecuencias económicas en nuestros mercados. Seguimos experimentando descensos en las primas debido a la disminución de los montos nominales de las pólizas y el monto de los seguros emitidos durante el trimestre. Durante el tercer trimestre, el número de pólizas emitidas disminuyó (13%) en el segmento de seguros de vida. Aún así, aumentaron un 53% en comparación con el trimestre anterior, a pesar de la continuación de los estrictos protocolos de cuarentena en muchos de los mercados en los que operamos.

En nuestro segmento de Seguros de Servicio Doméstico, el número de pólizas emitidas aumentó un 96% durante el tercer trimestre, en comparación con el año anterior, a pesar de la persistente presión de la pandemia. Seguimos teniendo cierres temporales de oficinas en Luisiana, lo que reduce las ventas de productos que requieren una amplia interacción de ventas de persona a persona. En su lugar, nos hemos centrado en beneficios adicionales para nuestros asegurados actuales, que tienen valores nominales más bajos, lo que ha dado lugar a una disminución de los valores nominales medios de las pólizas y de la cantidad de seguros emitidos en comparación con el mismo período en 2019.

En general, los reclamos y los rescates aumentaron casi un 15% en comparación con el tercer trimestre de 2019, impulsados principalmente por un aumento en las pólizas rescatadas del segmento de seguros de vida y por mayores reclamos en nuestro segmento de seguro doméstico. Durante el trimestre, incurrimos en reclamos de propiedad inusualmente grandes en nuestro segmento de seguro doméstico, debido a los importantes daños causados por el

huracán Laura en Louisiana. Además, los reclamos por muerte aumentaron un 33% para el trimestre en comparación con el tercer trimestre de 2019, lo que refleja la exposición al COVID-19 de los dueños de pólizas en el segmento de seguro de servicios domésticos.

Prevedemos algún impacto adverso adicional en la actividad de ventas a corto plazo, las primas, los reclamos, los beneficios de las pólizas, los activos invertidos y el capital reglamentario debido a la prolongada pandemia de COVID-19 y las condiciones económicas actuales. Continuaremos equilibrando estos desafíos con una concentración en iniciativas proactivas y control de costos. Mientras buscamos optimizar el valor para la Compañía, sus clientes y sus colaboradores, creemos que nuestras estrategias actuales pondrán a la Compañía en una base financiera más firme mientras trabajamos para combatir la disminución de la actividad comercial y crear un valor duradero.

## Aspectos financieros más importantes Año hasta la fecha

- Los ingresos bajaron un 4%-- por la disminución de las primas y las menores ganancias de inversión realizadas.
- Los gastos generales han aumentado un 12%-- y han disminuido un 15%<sup>1</sup> excluyendo los gastos de cambio de control.
- El total de activos aumentó un 6%-- \$1.8 mil millones de dólares en comparación con el mismo período del año pasado.
- El capital contable de los accionistas aumentó un 14%-- por un cambio en las ganancias no realizadas en valores
- Las primas del primer año disminuyeron en un 16% (22% en el Segmento de Seguro de Vida)

La pérdida neta de (\$0,25) por acción de clase A disminuyó en (\$0,12) con respecto al año anterior. Excluyendo los costos de cambio de control, la pérdida neta es de (\$0,06)<sup>1</sup> por acción de Clase A, una mejora de \$0,07 por acción con respecto al año anterior, beneficiándose parcialmente de la gestión de gastos y del menor gasto de impuestos. El efecto adverso de la interrupción de los mercados financieros mundiales, la lentitud en la solicitudes sometidas y el aumento de los reclamos en nuestro segmento de seguro de servicio doméstico afectaron los resultados del año hasta la fecha.

Los ingresos disminuyeron en un 4% debido a la reducción de las primas de seguros y a las ganancias netas realizadas en el año anterior por la venta de la antigua sede de la empresa, compensadas parcialmente por una reducción del valor de la propiedad. Los ingresos netos por inversiones aumentaron un 2%, impulsados por una creciente base de activos derivados de los flujos de caja de nuestras operaciones de seguros.

Los gastos generales han aumentado un 12% con respecto al año anterior, impulsados en su mayoría por los 10 millones de dólares en gastos de cambio de control incurridos en el tercer trimestre de 2020. Excluyendo los costos de cambio de control, los gastos generales han disminuido en un 15%<sup>1</sup> con respecto al año anterior, debido a la reducción de nuestra responsabilidad fiscal y a la disminución de los costos de auditoría externa y consultoría. Después de lograr el cumplimiento de los requisitos reglamentarios y abordar las deficiencias en nuestro entorno de control interno, nos beneficiamos de las reducciones en los honorarios de auditoría y consultoría externa. Seguimos empleando mejoras en los procesos para reducir los costos y estimular nuestras iniciativas de crecimiento proactivas enfocadas en el cliente.

## Datos financieros consolidados seleccionados

Para los períodos terminados a partir de (En miles excepto por los datos de las acciones)	3T 2020	3T 2019	Año hasta la fecha 2020	Año hasta la fecha 2019
<b>Datos del balance</b>				
Activos totales	\$ 1,844,338	\$ 1,738,359	\$ 1,844,338	\$ 1,738,359
Pasivos totales	1,547,584	1,477,017	1,547,584	1,477,017
Total del capital contable	296,754	261,342	296,754	261,342
Seguro de vida vigente	4,138,914	\$ 4,261,486	\$ 4,138,914	\$ 4,261,486
<b>Elementos de operación</b>				
Primas de seguro	\$ 44,108	\$ 46,009	\$ 126,921	\$ 132,277
Ingresos netos por inversiones	14,997	15,039	45,081	44,150
Ganancias (pérdidas) de inversión realizadas	527	72	669	3,164
Total de ingresos	59,825	61,467	173,888	180,739
Ingresos (pérdidas) netos antes de los impuestos federales sobre la renta	(8,171)	2,132	(9,968)	817
Ganancias netas (pérdida)	(7,915)	2,046	(12,526)	(6,321)
<b>Datos por acción</b>				
Valor contable por acción	\$ 5.87	\$ 5.20	\$ 5.87	\$ 5.20
Ingresos (pérdidas) básicos y diluidos por acción de clase A	(0.16)	0.04	(0.25)	(0.13)

## 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 seguros de vida emite principalmente seguros de vida entera ordinarios y pólizas de dotación denominadas en dólares estadounidenses que se venden predominantemente a no residentes en los Estados Unidos, ubicados principalmente en América Latina y la Cuenca del Pacífico, 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 domésticos y funerarias que utilizan empleados y asesores 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.

## Datos financieros del segmento seleccionado

Para los períodos terminados a partir de (En miles)	3T 2020	3T 2019	Año hasta la fecha 2020	Año hasta la fecha 2019
<b>SEGMENTO DE SEGURO DE VIDA</b>				
<b>Activos totales</b>	\$ 1,349,923	\$ 1,279,780	\$ 1,349,923	\$ 1,279,780
<b>Elementos de operación</b>				
Primas de seguro	\$ 32,265	\$ 34,385	\$ 92,146	\$ 97,439
Ingresos netos por inversiones	11,507	11,340	34,332	33,121
Ganancias (pérdidas) de inversión realizadas	133	61	1,259	5,586
Total de ingresos	44,094	46,135	128,932	137,292
Ingresos (pérdidas) netos antes de los impuestos federales sobre la renta	5,508	2,310	9,713	6,828
<b>SEGMENTO DE SEGURO DOMESTICO</b>				
<b>Total de activos</b>	\$ 416,271	\$ 386,854	\$ 416,271	\$ 386,854
<b>Elementos de operación</b>				
Primas de seguro	\$ 11,843	\$ 11,624	\$ 34,775	\$ 34,838
Ingresos netos por inversiones	3,200	3,309	9,788	9,720
Ganancias (pérdidas) de inversión realizadas	388	3	(405)	639
Total de ingresos	15,432	14,934	44,177	45,197
Ingresos (pérdidas) netos antes de los impuestos federales sobre la renta	(1,026)	927	(3,197)	258
<b><u>OTRAS EMPRESAS NO ASEGURADORAS</u></b>				
<b>Total de activos</b>	\$ 78,144	\$ 71,725	\$ 78,144	\$ 71,725
<b>Elementos de operación</b>				
Primas de seguro	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
Ingresos netos por inversiones	290	390	961	1,309
Ganancias (pérdidas) de inversión realizadas	6	8	(185)	(3,061)
Total de ingresos	299	398	779	(1,750)
Ingresos (pérdidas) netos antes de los impuestos federales sobre la renta	(12,653)	(1,105)	(16,484)	(6,269)

## 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, los resultados reales 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 nuestros informes periódicos más recientes en el Formulario 10-K y el Formulario 10-Q. La Compañía no asume ningún deber u obligación de actualizar ninguna de las declaraciones anticipadas 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 de inversión.

### **Medidas financieras que excluyen el cambio de control**

Cierta información financiera incluida en este comunicado de prensa se presenta excluyendo el impacto de los gastos de indemnización de los ejecutivos pagaderos a nuestro ex director general ejecutivo en virtud de su contrato de empleo tras su dimisión por el cambio de control de la Compañía en el tercer trimestre de 2020. Consideramos que la presentación de cierta información financiera que excluye los costos de cambio de control es importante a los efectos de comparar el desempeño de la Compañía en otros períodos, ya que los costos de cambio de control representan elementos únicos y no recurrentes.

(En miles, excepto los datos por acción)

Ingresos (pérdidas) netos de GAAP

Costos brutos de control del cambio  
Impacto fiscal del cambio de control  
Variación de los costos de control, netos  
Ingresos (pérdidas) netos ajustados

Ganancias (pérdidas) de acciones comunes de clase A de los GAAP por acción

Impacto del cambio en los costos de control, neto  
Ganancia (pérdida) diluida ajustada por acción de Clase A

	<b>3Q 2020</b>	<b>3Q 2019</b>	<b>YTD 2020</b>	<b>YTD 2019</b>
Ingresos (pérdidas) netos de GAAP	(7,915)	2,046	(12,526)	(6,321)
Costos brutos de control del cambio	10,011		10,011	
Impacto fiscal del cambio de control	(662)		(662)	
Variación de los costos de control, netos	9,349	-	9,349	-
Ingresos (pérdidas) netos ajustados	1,434	2,046	(3,177)	(6,321)
Ganancias (pérdidas) de acciones comunes de clase A de los GAAP por acción	(0.16)	0.04	(0.25)	(0.13)
Impacto del cambio en los costos de control, neto	0.19		0.19	
Ganancia (pérdida) diluida ajustada por acción de Clase A	0.03	0.04	(0.06)	(0.13)

**PARA MAS INFORMACION CONTACTE:**  
Investor Relations [PR@citizensinc.com](mailto:PR@citizensinc.com)